



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Empresa Balnearios
Durán S.A., periodos 2018-2019

Trabajo de graduación previo a la obtención del grado en Ingeniera en Contabilidad y
Auditoría

Autor:

Arias Duchi Karen Michelle

Director:

Ing. Juan Carlos Aguirre Quezada

Cuenca, Ecuador

2021

DEDICATORIA

Sin duda alguna le dedico este logro a mi Dios el permitió que todo esto se diera, sin su amor y su gracia no hubiera sido posible. A mis hijos JULIAN Y VALENINA, a quienes al llegar de mi jornada laboral y universitaria me esperaban con todo su amor, con un abrazo y un beso reconfortante sin reproches sin juzgarme solo en espera de mama, mis fuerzas y motivación para salir adelante día a día por ellos. A mis amados padres y esposo por su apoyo, su esfuerzo su dedicación su paciencia, su comprensión su amor para que yo lo pueda lograr. A todas las personas que me apoyaban que me animaban que me ayudaban cuidando a mis niños para poder asistir a clases, para estudiar fueron parte de este logro a ellos se los dedico con todo mi cariño.

Arias Duchi Karen.

AGRADECIMIENTOS

Como no agradecer en primer lugar a Dios que me ha bendecido siempre y me ha dado la oportunidad que muchas personas tal vez la quieren pero no tienen formarme en mi querida universidad del Azuay, han pasado muchos años para llegar a este momento para mí ha sido realmente un reto porque ahora entiendo una frase muy cierta que me dice mi madre todo a su tiempo me llene de obligaciones y me apresure en algunas decisiones que de una u otra forma retrasaron y dificultaron mi preparación en la universidad, la decisión más hermosa y más bendecida mis dos hermosos hijos a quienes amo con todo mi ser y les agradezco porque muchas veces tuvieron que estar todo el día sin ver a mamá entre el trabajo y la universidad llegaba una mamá completamente agotada y sacando toda la energía que le quedaba para poder compartir unas horas en la noche con ellos, gracias a mis padres por su apoyo incondicional para que su hija pueda ser la profesional que siempre soñaron por apoyarme siempre en todas mis decisiones por cuidar de mis niños desde que eran unos bebés para que yo pueda asistir a mis clases. A mi esposo porque también fue un apoyo en todo este proceso idas, venidas malas noches, pero siempre tuve su apoyo y su motivación para que pueda día a día culminar con mi carrera universitaria.

Me gustaría agradecer al Ing. Juan Carlos Aguirre por su dirección en mi trabajo de titulación por compartir sus conocimientos, por la guía brindada por su tiempo, esfuerzo y dedicación, siempre con buena voluntad, con amabilidad y con paciencia al momento de darme las directrices.

Finalmente, a la empresa Balnearios Duran por permitirme la aplicación de la auditoría en su empresa y por qué todo el tiempo me recibieron en su empresa aceptaron mis solicitudes y me entregaron toda la información necesaria para el desarrollo de mi tesis.

Arias Duchi Karen.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
ÍNDICE	III
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
ÍNDICE DE ANEXOS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	2
1.1. Aspectos Fundamentales de Auditoría	2
1.1.1. <i>Conceptualización</i>	2
1.1.2. <i>Características</i>	3
1.1.3. <i>Clases de auditoría</i>	4
1.1.4. <i>Técnicas de auditoría</i>	10
1.1.5. <i>Papeles de trabajo</i>	12
1.1.6. <i>Archivo de auditoría</i>	12
1.1.8. <i>Pruebas de auditoría</i>	14
1.1.9. <i>Evidencias de auditoría</i>	14
1.1.10. <i>Hallazgos de auditoría</i>	16
1.1.11. <i>Informe de auditoría</i>	16
1.2. Aspectos Fundamentales de Auditoría de gestión	17
1.2.1. <i>Conceptualización</i>	17
1.2.2. <i>Importancia</i>	18
1.2.3. <i>Enfoque y alcance</i>	18
1.2.4. <i>Objetivos</i>	19
1.2.5. <i>Indicadores de gestión</i>	20
1.2.6. <i>Muestreo de auditoría</i>	22
1.2.7. <i>Evaluación de Control Interno</i>	23
1.2.8. <i>Métodos de evaluación de control interno</i>	23
1.2.9. <i>Fases de la Auditoría de Gestión</i>	32

CAPÍTULO II	37
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	37
2.1. Reseña Histórica de Balnearios Durán S.A	37
2.2. Ubicación geográfica	40
2.3. Datos personales de la empresa	40
2.3.1. Principales autoridades.....	40
2.3.2. Tipo de actividad	41
2.3.3. Datos de la empresa	41
2.3.4. Servicios	43
2.3.5. Visión	43
2.3.6. Visión	44
2.3.7. Objetivos.....	44
2.3.8. Metas	45
2.3.9. Valores.....	45
2.3.10. Análisis F.O.D.A.....	46
2.3.11. Normativa externa	48
2.3.12. Normativa interna.....	49
2.3.13. Estructura organizacional	50
2.3.15. Análisis de la estructura financiera y económica.....	53
CAPÍTULO III	58
3. APLICACIÓN DE LAS FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AI DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE “BALNEARIOS DURÁN S.A.”	58
3.1. Orden de trabajo.....	62
3.2. Notificación de inicio de auditoría.....	64
3.3. Solicitud de información.....	66
3.5. Plan estratégico de auditoría	69
3.6. Planificación preliminar.....	74
3.6.1. Programa de planificación preliminar.....	74
3.6.2. Cédula narrativa de conocimiento de la empresa.....	77
3.6.3. Entrevista de conocimiento general	83
3.6.4. Cédula narrativa de la entrevista	85
3.6.5. Cédula Narrativa de la entrevista a la máxima autoridad.....	87
3.6.6. Nivel de confianza y riesgo.....	102
3.6.7. Matriz de riesgos preliminares.....	110

3.6.8.	<i>Informe de Control Interno Preliminar</i>	115
3.6.9.	<i>Memorando de planificación preliminar</i>	122
3.7.	Planificación específica	126
3.7.1.	<i>Programa de planificación de específica</i>	126
3.7.2.	<i>Entrevista a jefe de Talento Humano</i>	128
3.7.3.	<i>Cédula narrativa de entrevista al Jefe de Talento Humano</i>	132
3.7.4.	<i>Flujograma del Departamento de Talento Humano</i>	133
3.7.5.	Cuestionario de Control Interno Específico	138
3.6.7.	<i>Nivel de Riesgo y Confianza</i>	151
3.6.8.	<i>Matriz de Riesgos Específicos</i>	158
3.6.9.	<i>Cédula narrativa de áreas críticas</i>	164
3.6.10.	<i>Informe de Control Interno Específico</i>	165
3.6.11.	<i>Plan de muestreo</i>	171
3.8.	Ejecución	172
3.8.1.	<i>Reclutamiento de Personal</i>	172
3.8.2.	<i>Programas de auditoría Evaluación de Desempeño</i>	191
3.8.3.	<i>Programas de auditoría Manejo de Nómina</i>	212
3.8.4.	<i>Programas de auditoría Capacitación al Personal</i>	232
3.9.	Comunicación de resultados	244
3.9.1.	<i>Informe de auditoría</i>	244
CONCLUSIONES		260
RECOMENDACIONES		263
BIBLIOGRAFÍA		265
ANEXOS		269

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	La auditoría según su campo de aplicación (Ámbito financiero)	5
Tabla 2.	La auditoría según su campo de aplicación (Ámbito no Financiero)	5
Tabla 3.	La auditoría según su lugar de origen	8
Tabla 4.	Diferencias entre la auditoría interna y externa	9
Tabla 5.	Técnicas de auditoría	10
Tabla 6.	Elementos del tablero de control	21
Tabla 7.	Comparación de la evolución del modelo de evaluación de control interno COSO	25
Tabla 8.	Calificación del riesgo	27
Tabla 9.	Equivalencia de nivel de confianza y riesgo.....	28

Tabla 10. Simbología del diagrama de flujo.....	30
Tabla 11. Fases de la Auditoría de Gestión	32
Tabla 12. Principales autoridades de la empresa	40
Tabla 13. Servicios que oferta Balnearios Durán S.A	43
Tabla 14. Análisis FODA	46
Tabla 15. Planificación estratégica 2019	51
Tabla 16. Estado de situación financiera 2018-2019	53
Tabla 17. Estado de resultados 2018-2019	54
Tabla 17. Análisis horizontal y vertical 2018-2019.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Hostería Durán S.A	39
Figura 2. Ubicación geográfica Hostería Durán S.A.....	40
Figura 3. Estructura organizacional.....	50

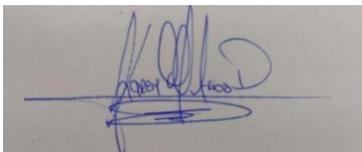
ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Reglamento Interno de Trabajo	269
Anexo 2. Reglamento de Seguridad e Higiene.....	277
Anexo 3. Papeles de trabajo etapa de Ejecución (Reclutamiento de personal).....	278
Anexo 4. Papeles de trabajo etapa de Ejecución (Evaluación de desempeño).....	289
Anexo 5. Papeles de trabajo etapa de Ejecución (Manejo de nómina)	294
Anexo 6. Papeles de trabajo etapa de Ejecución (Capacitaciones)	309
Anexo 7. Solicitudes de información autorizada por Balnearios Durán. S.A.	316

RESUMEN

El objetivo de este trabajo de grado es realizar una auditoría de gestión al departamento de Recursos Humanos de BALNEARIOS DURÁN S.A., midiendo la efectividad y eficiencia de gestión de personal. Para ello, se tuvieron en cuenta cuatro componentes: reclutamiento de personal, capacitación, evaluación de desempeño y nómina. Los métodos utilizados fueron inductivos y deductivo; además de otras técnicas como encuestas, entrevistas y la técnica documental, que permitieron recabar la información necesaria. En conclusión, ciertos procesos administrativos para la selección de personal se enmarcan en términos de eficacia y eficiencia. Por otro lado, se detectaron varias deficiencias en la formación y el rendimiento. En cuanto al proceso de contratación y nómina, existe incumplimiento de normas internas y externas. regulaciones. Una vez generadas las recomendaciones, estas se conciben como oportunidades para mejora para la empresa.

Palabras clave: Auditoría, auditoría de gestión, talento humano, informe de auditoría.



Firma del estudiante
Karen Michelle Arias Duchi
Aguirre
66172
0992596550
66172@es.uazuay.edu.ec



Firma del director de Trabajo
Ing. Juan Carlos

ABSTRACT

The objective of this degree work is to carry out a management audit of the Human Resources department of BALNEARIOS DURÁN S.A., measuring the effectiveness and efficiency of personnel management. For this purpose, four components were taken into account: personnel recruitment, training, performance evaluation, and payroll. The methods used were inductive and deductive; other techniques such as surveys, interviews, and the documentary technique were also applied, elements that allowed gathering the necessary information. It was determined that certain administrative processes for the selection of personnel are framed in terms of effectiveness and efficiency. Several shortcomings were detected in training and performance. Regarding the hiring and payroll process, there is non-compliance with internal and external regulations. Once the recommendations are generated, these are conceived as opportunities for improvement for the company.

Keywords: Audit, management audit, human talent, audit report.



Firma Unidad de Idioma

INTRODUCCIÓN

Balnearios Durán S.A. al ser una empresa muy concurrida y reconocida a nivel nacional, ha crecido en el ámbito empresarial por su logro a lo largo del tiempo llegando a obtener un reconocimiento en la sociedad, los servicios que ofertan van de acuerdo a las exigencias de los clientes generando gran satisfacción en cada una de ellos, consecuente a este hecho, sus actividades y procesos se deben ser minuciosamente administradas y valorar cada área, en este análisis se estudia exclusivamente el área de talento humano, mediante una auditoría de gestión.

El objetivo es lograr un desarrollo eficiente, eficaz y económico acompañado de un mejoramiento organizacional, se conoce su grado según las acciones que la empresa practique, de tal manera que la Auditoría de Gestión evalúe el desempeño de las actividades realizadas que estén conforme a los objetivos propuestos. El estudio estimará el hallazgo de problemas y la detección de oportunidades que a través de recomendaciones emitidas por el Auditor pueden ser consideradas por la organización.

Este trabajo de investigación cuenta con tres capítulos. El primero se presenta todo el fundamento teórico que se utilizará como base para la presente investigación en conjunto estarán expuestas las herramientas que se utilizarán. El segundo capítulo se procede a investigar desde sus antecedentes históricos hasta la fecha actual, la estructura organizacional, su ubicación, sus datos específicos y generales, las actividades principales que brindan y su estructura económica. El tercer capítulo se procede a desarrollar las fases de la Auditoría de Gestión al departamento de talento humano mediante la aplicación.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En el siguiente capítulo se a detallar el marco conceptual sobre Auditoría y Auditoría de Gestión, principales conceptos, características, tipos e importancia, en base a criterio de varios autores especializados en el tema, con el objetivo de dar a conocer con exactitud el procedimiento que se va a aplicar y los elementos que se requieren para su desarrollo.

1.1. Aspectos Fundamentales de Auditoría

1.1.1. Conceptualización

Calderón y Moposa (2015) sostienen que, la auditoría se define como el procedimiento sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva evidencias relacionadas mediante informes sobre actividades económicas y acontecimientos relacionados, que permitan determinar el grado de correspondencia del contenido obtenido y las evidencias. Para luego, comunicar los resultados a las personas interesadas. (p. 40)

Así mismo Alvarez, (2008) define a la auditoría como un tema que, proviene de un crecimiento económico, generalización de la economía y la complicación industrial, mismos que conllevan a una necesidad social, y son generadas por empresas tremendamente grandes, con el objetivo de brindar transparencia en el proceso de la recopilación de información económico financiera, los responsables de la gestión se dividen de los miembros propietarios de la empresa.

De igual manera expresa (Morales, 2012) en sus inicios la auditoria verificaba netamente los registros contables, su rol era constatar que los mismos sean exactos sin ninguna irregularidad, con el paso del tiempo el área de acción de la auditoria se fue

ampliando y caracterizando en cada una de estas, tal es el ejemplo de auditoría financiera, auditoría de gestión, ambiental, etc. Sin olvidar su acepción principal misma que es la de verificar que la información que origina una empresa sea confiable y cumpla con las obligaciones gubernamentales, reglamentarias en general y que la proyección de la organización se este llevando a cabo tal y como estaba establecida.

Por último (Morales, 2012) plantea que, la auditoría constituye un instrumento de control y vigilancia que ayuda a la implementación de una disciplina general en la organización que permite detectar fallas o inconsistencias en la estructura y fragilidades existentes en la empresa.

La auditoría es un procedimiento organizado y analítico, el mismo que permite encontrar evidencias significativas sobre las actividades y procesos que se realiza dentro de una organización permitiendo desarrollar una evaluación objetiva, con el propósito de determinar el grado de cumplimiento y los criterios establecidos, para al final obtener como resultados un informe que se entregarán a las partes interesadas de la entidad auditada.

1.1.2. Características

Según Cubero (2019), las principales características de una auditoría son:

- ✓ La auditoría se debe realizar de una forma analítica y con un elevado nivel de sentido crítico por parte del profesional que la realiza. Por este motivo, no debe existir conflicto de intereses con el auditor, quién tendrá actitud neutral durante el procedimiento y al momento de exponer los hallazgos encontrados. Y así, su opinión tenga una validez confiable.

- ✓ La auditoría puede ser aplicada a todo ente económico, por lo que no necesariamente se encuentra limitada a empresas que poseen fines de lucro, sin importar el tamaño o su actividad empresarial.
- ✓ La auditoría es una evaluación, por tanto, debe presentar un patrón o una línea de procedimientos a realizar contra el cual se realice comparaciones para poder determinar las respectivas conclusiones. Este patrón de comparación varía de acuerdo a la naturaleza de las áreas o departamentos de la empresa donde se desee aplicar el examen especial.
- ✓ Para que un auditor pueda desarrollar una auditoría, es de suma importancia que este tenga un amplio conocimiento acerca de la estructura orgánica y funcionamiento del área o de la empresa a analizar, no únicamente la parte interna, sino el entorno en el que se desenvuelve e interactúa, además de la normativa a la que se encuentre sujeta.
- ✓ El dictamen del profesional auditor debe fundamentarse hacerse con la intención de divulgarse con las autoridades competentes que estén a cargo de la organización, ya que, con la comunicación de los hallazgos determinados por el auditor, la empresa se permitirá la oportunidad de establecer estrategias o políticas para corregir problemas que dificulten el cumplimiento de los objetivos empresariales.

1.1.3. Clases de auditoría

Para Castillo (2016) existen varias categorías de clasificación para la auditoría, por motivo del extenso campo de aplicación de la materia, la individualidad de cada negocio y el entorno (interno y externo) donde interactúa cada empresa al momento de ejercer su actividad diaria. Dentro de las más relevantes se encuentran las siguientes:

- ✓ Según el campo de aplicación.

Según el lugar de origen.

A continuación, se procede a detallar una de las clasificaciones:

Según el campo de aplicación

Dentro de este apartado se puede considerar una división desde el ámbito financiero y no financiero en la aplicación de la auditoría.

Tabla 1.

La auditoría según su campo de aplicación (Ámbito financiero)

Ámbito Financiero	
Auditoría Financiera	Auditoría financiera es un examen organizado que evalúa los estados financieros, registros y operaciones, con el propósito de determinar que esté libre de fraudes o errores, según lo establecen los principios de contabilidad legalmente aceptados (Calderón & Moposa, 2015).

Nota. Elaboración propia basado en (Calderón y Moposa, 2015)

Tabla 2.

La auditoría según su campo de aplicación (Ámbito no Financiero)

Ámbito no Financiero	
	Auditoría informática se encarga de obtener, agrupar y evaluar evidencias, las mismas que permitan determinar si los sistemas informáticos protegen y mantienen los datos de la organización de manera segura, y el uso eficaz de los

Auditoría Informática recursos tecnológicos disponibles. (Piattini & Del Peso, 2000)

Auditoría de Calidad

La auditoría de calidad se enfoca directamente en los distintos procesos que se realiza dentro de una organización con el fin de cumplir con los objetivos del sistema de gestión de calidad, se hará una comparación en donde se determine el cumplimiento de los parámetros y requisitos que contiene la norma ISO 9001, con el fin de que sus productos o servicios que ofrecen a los clientes sean de calidad. (Leanmanufacturing10, 2019)

Auditoría Ambiental

La auditoría ambiental se encarga de realizar y evaluar la eficacia de los sistemas de gestión ambiental que posee una empresa u organización. Realizando comparaciones conforme lo establece la norma ambiental ISO 14001. (QAEC, 2019)

Auditoría Forense

La auditoría forense es un auditoria especializada que sirve como asesor a quienes imparten justicia que permiten descubrir, divulgar y obtener evidencia sobre fraudes y delitos a los activos de una organización ya sean empresas públicas como privadas. (Márquez, 2019)

Auditoría Gubernamental

La auditoría gubernamental es el examen objetivo, sistemático, y profesional de las operaciones financieras y/o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución, en las entidades sujetas al sistema nacional de control, elaborando el correspondiente informe. (Contraloría General del Estado, 2015)

Es una técnica que contribuye con el diagnóstico y análisis mediante un asesoramiento y recomendaciones a las empresas, con el objetivo de lograr una estrategia, por ende, investiga los procedimientos de gestión, se diseñan criterios de evaluación para cada caso específico. Así mismo se recalcan algunas motivaciones para desarrollar auditoria de gestión. (Juve, 1996)

Auditoria de Gestión

- **Reorganizaciones:** evita despidos de personal y contratos a última hora generando recomendaciones sobre las capacidades de gestión que estando ya disponibles.
 - **Reestructuraciones:** este caso se da en empresas que requieren disminuir costes y recurren a despidos pero que no cuentan con los implementos, recursos ni tiempo para saber a quien despedir y a quien no, dejando a los que sí son competentes en sus áreas de trabajo.
-

- **Emisiones u ofertas públicas:** esto depende bastante del ingenio de la compañía para persuadir a los accionistas, demostrando el potencial de crecimiento y sobresaliendo punto fundamental el talento de sus gestores
- **Problemas de R.R.H.H.:** El auditor poseerá la metodología adecuada y necesaria para detectar el potencial que posee esta área y así evitar problemas existentes y venideros. (Juve, 1996).

Nota. Elaboración propia.

Según el Lugar de Origen

Tabla 3.

La auditoría según su lugar de origen

AUDITORIA INTERNA	AUDITORIA EXTERNA
<p>Es una actividad realizada por iniciativa propia de la entidad, con el propósito de dar seguimiento y proponer mejoras en los procesos que demuestran falencias en caso de haberlos, verificando el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.</p> <p>(Instituto de Auditores Internos de Argentina, 2020)</p>	<p>Es el examen crítico, sistemático detallado con la información de una entidad, realizado por un equipo de auditores que no tienen relación con la organización, los cuales usaran técnicas de auditoría para recopilar información significativa para el desarrollo del examen, con el propósito de emitir una opinión sobre el entorno de la empresa y proponer sugerencias para buscar el logro de objetivos trazados. (Jiménez, 2017)</p>

Nota. Elaboración propia.

Diferencias desde el enfoque Interno y Externo

Tabla 4.

Diferencias entre la auditoría interna y externa

AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA EXTERNA
Es realizada dentro de la empresa por el personal autorizado para realizar el procedimiento.	Es realizada por auditores externos e independientes, sin relación alguna con la empresa.
El equipo de auditoría interno esté ligado a través de un contrato laboral.	El equipo de auditoría está ligado a través de un contrato de servicios.
La auditoría interna se realiza en base de un cronograma interno de forma permanente, y cuenta con toda la información disponible.	Tiene un tiempo establecido que generalmente se lo realiza cada año o seis meses, además la información es limitada.
Al ser realizado por personal interno a la empresa, puede existir sesgo de información presentada, por lo que está imposibilitado de dar Fe pública.	Al ser una firma auditora sin relación alguna con la entidad, es decir totalmente independiente, sus resultados son más relevantes.
Evalúa el sistema de control detección del riesgo dentro de la entidad.	Analiza que los estados financieros estén sin anomalías, ya sea por fraude error.

Nota. Falconi, et al. (2018)

Similitudes desde el enfoque Interno y Externo

Según Falconi, et al. (2018) existen semejanzas entre la auditoría interna y externa, dentro de las cuales encontramos que:

- ✓ Ambas reúnen información relevante que les permita analizar sobre la entidad a la cual se realizará la auditoría.
- ✓ Las dos tipos de auditoría desempeñan la función de asesoramiento para la entidad auditada.

- ✓ Los dos tipos de auditoría entregan información para la entidad para su uso interno, con la diferencia que la auditoría externa proporciona información para terceros externos.
- ✓ Ambas auditorías están regidas por ciertas normas que se encuentran relacionados con el código de ética profesional.

1.1.4. Técnicas de auditoría

Las técnicas de auditoría son métodos de investigación que el auditor utiliza para verificar la información obtenida y pueda así emitir sus opiniones necesarias en el examen.

El manual de la auditoría de gestión de la Contraloría General del Estado (2015) define lo siguiente:

Es fundamental el criterio profesional de la auditoría para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. (p. 67)

Según el Manual de la Contraloría General del Estado (2015) las técnicas de auditoría se clasifican de acuerdo a la acción que se va a realizar en el proceso de auditoría, las cuales se muestran en la siguiente Tabla 4.

Tabla 5.
Técnicas de auditoría

Técnica ocular	✓ Comparación: relación que se da entre dos conceptos como puede ser entre una área o proceso en donde se relacione la auditoría
-----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación: es un examen ocular que recopila información de la realidad de una empresa para luego ser analizada. ✓ Rastreo: es un seguimiento que se realiza para dar un control progresivo del mismo, puede ser un proceso específico de una organización.
Técnica Verbal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indagación: es la recopilación de información de un hecho en particular. ✓ Entrevista: se realiza a las personas de interés específicamente toda esta información obtenida será documentada para luego proceder a realizar una narrativa de la misma. ✓ Encuesta: es un conjunto de preguntas que se hace a determinadas personas de la entidad, luego se procede a tabular todos los resultados.
Técnica Escrita	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis: se determinará de acuerdo al criterio del auditor toda la información debidamente clasificada y analizada como significativa que sea necesaria para la ejecución de la auditoria. ✓ Conciliación: relación existente entre dos conjuntos de datos o información los cuales deben de presentar similitud así se determinará la veracidad y autenticidad de los resultados. ✓ Confirmación: hace referencia a la autenticidad respecto a la presentación de información. ✓ Tabulación: es determinar o expresar en valores toda la información que se ha obtenido para su correcto análisis.

Nota. Elaboración propia a partir de (Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, 2015)

1.1.5. Papeles de trabajo

Define que los papeles de trabajo son “registro de los procedimientos de auditoría aplicados, de la evidencia pertinente de auditoría obtenida y de las conclusiones alcanzadas por el auditor”. (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2013)

Es decir, son evidencias de todos los procesos que el auditor ha ejecutado en la auditoría los que, servirán de respaldo para demostrar su trabajo y realizar los comentarios necesarios en los informes finales.

Los papeles de trabajo deben mostrar:

- ✓ Información suficiente y relevante
- ✓ Formatos de los papeles de trabajo con sus debidas referencias y

Comentarios y conclusiones referentes a aspectos importantes o significativos en la auditoría.

1.1.6. Archivo de auditoría

Los papeles de trabajo se colocan en dos tipos de archivos:

✓ Archivo Corriente

Son documentos que poseen información y resultados de auditorías pasadas que servirán de guía para auditorías futuras. Además, contiene datos del conocimiento de la empresa (objetivos, valores corporativos, políticas, estrategias, indicadores de gestión, misión, visión, FODA, estructura organizacional), entre otra información relevante de la organización. (Albornoz & Cuello, 2010)

✓ Archivo Permanente:

Según (Regional, 2008) mantiene la disponibilidad de la información más importante ya que es necesario tener un conocimiento actualizado de las principales actividades que se desarrollan dentro del entorno, así mismo el conocimiento de la norma legal vigente de igual manera el conocimiento de las áreas críticas, componentes sujetos al examen y el cumplimiento de las metas y objetivos, se realiza con el propósito de determinar una planeación y programación efectiva de la auditoría y así actualizar la información.

1.1.7. Riesgos de Auditoría

El riesgo de auditoría es la probabilidad de que el área o proceso examinado presenten errores o irregularidades que pueden alterar la información presentada ya sea por error o con la intención de engañar, pueden ser aspectos cuantitativos o cualitativos que el auditor a cargo no tenga conocimiento de los mismos. Se determinará un margen de riesgo que el auditor está dispuesto a aceptar que sus opiniones se encuentran sin salvedades. El porcentaje de riesgo tolerable por el auditor es el 5%. (Pallerola & Monfort, 2014)

Tipos de Riesgo

Existen tres tipos de riesgo según Maldonado (2015):

- ✓ **Riesgo Inherente.** -Es propio de la actividad económica de la empresa y el auditor no lo puede controlar.
- ✓ **Riesgo de Control.** - influye el Sistema de Control Interno implementado en la empresa y su insuficiencia o mal llevado no permite detectar o corregir irregularidades existentes, y que estos puedan provocar consecuencias significativas que alteren el funcionamiento de procesos o actividades de una entidad.

- ✓ **Riesgo de Detección.** - está relacionado con los procedimientos aplicados por el auditor. Se genera cuando el auditor no detecta los errores por el proceso utilizado.

1.1.8. Pruebas de auditoría

Son la aplicación de técnicas y procedimientos adecuados, los cuales permiten al auditor obtener evidencia sobre las consecuencias que delimiten el funcionamiento del control interno, estas pruebas se realizan en base a la naturaleza, alcance y tiempo definido en la ejecución del examen (Cubero, 2019).

- ✓ **Pruebas Sustantivas.** - son aquellas que se aplican cuando existe un riesgo alto las cuales determinan la validez de las operaciones y actividades realizadas que se refieren a un universo en concreto o una parte del mismo.
- ✓ **Pruebas de Cumplimiento.** - son aquellas que se aplica cuando existe un riesgo bajo y se realizan para verificar el cumplimiento del funcionamiento de los mecanismos de control que posee la empresa, tiene como propósito otorgar un grado de seguridad de que lo que se planifico se esté llevando a cabo.
- ✓ **Pruebas de Doble Propósito.** - se aplica cuando existe un riesgo medio y en este caso se realizarán las dos pruebas tanto sustantivas como de cumplimiento.

1.1.9. Evidencias de auditoría

Cartaya (2014) refiere que, las evidencias de auditoría constituyen elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examen y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe. El auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias. Lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoría. La evidencia para que sea

aceptada deberá ser confiable es decir que provenga de fuentes que comprueben la veracidad y autenticidad de la información otorgada.

Características

Según la (Auditoría, 2009) una evidencia debe reunir algunas características, como:

- ✓ **Evidencia Suficiente.** - posee una característica cuantitativa, la cual hace referencia la cantidad necesaria de la información dependiendo de la valoración desarrollada por el auditor.
- ✓ **Evidencia Adecuada.** - posee una característica cualitativa haciendo referencia a la calidad de información relevante y fiable que se obtenga.

Clases de Evidencia

Las evidencias se pueden presentar de diferentes clases según la Contraloría General del Estado (2015):

- ✓ **Evidencia Física.** - es toda aquella información que se obtiene mediante la observación e inspección.
- ✓ **Evidencia Testimonial.** - es aquella información obtenida por entrevistas a las personas de interés durante el examen, con el objetivo de verificar la autenticidad de circunstancias o hechos.
- ✓ **Evidencia Documental.** - son aquellos documentos que el auditor obtiene de fuentes internas o terceras de la empresa.
- ✓ **Evidencia Analítica.** - se obtiene mediante análisis y comparaciones de la información.

1.1.10. Hallazgos de auditoría

Un hallazgo de auditoría es toda aquella información relevante obtenida de hechos basados en el juicio del auditor, y que requieren ser comunicados en el informe final, es la comparación con respecto a un criterio y la situación actual percibida durante la ejecución del examen (Marulanda, 2016).

Elementos del Hallazgo de Auditoría

Para Marulanda (2016) son cuatro los elementos que conforma un hallazgo:

- ✓ **Condición.** - Describe la situación en la que se encuentra dicho hallazgo, es el reflejo de lo que en realidad pasa en un momento determinado. **“Lo que es”**.
- ✓ **Criterio.** - Es la normativa, políticas o reglamentos fundamentados en donde se rige lo que debe ser, de tal manera que servirá de base para medir la condición. **“Lo que debe ser”**.
- ✓ **Causa.** - Son los factores que determinan las razones o circunstancias por las que provoco esa condición, pudiendo medir su grado de cumplimiento. **“Por qué”**.
- ✓ **Efecto.** - Es la consecuencia de la condición ya sea cualitativa o cuantitativamente otorgando resultados positivos o negativos que servirán para la adecuada toma de decisiones correctivas. **“Diferencias de lo que es y lo que debió ser”**.

1.1.11. Informe de auditoría

Un informe de auditoría es el producto final de todo el trabajo realizado por el auditor responsable, en el cual se establece, de una manera organizada, todas las conclusiones, observaciones, recomendaciones y hallazgos encontrados durante el transcurso de su trabajo. Cada elemento del informe se debe encontrar debidamente fundamentado en evidencias documentadas. (Barbadillo, 1998)

El informe de auditoría constituye una oportunidad para llamar la atención de los responsables administrativos de cada área de la empresa, así como para mostrar todos los beneficios que este tipo de herramientas de gestión empresarial ofrece (Lema & Caisaguano, 2010).

Contenido del Informe de Auditoría

Cada elemento del contenido del informe de auditoría puede realizarse en base a las necesidades y criterios profesionales del auditor, inclusive, puede variar según el campo de aplicación de cada examen especial. Según la Contraloría General del Estado (2015) la estructura genérica del informe de auditoría es el siguiente:

- ✓ Pasta y carátula
- ✓ Abreviaturas
- ✓ Índice
- ✓ Carta de presentación
- ✓ Contenido del informe:
 - Capítulo I: Información introductoria
 - Capítulo II: Resultados de la Auditoría
 - Anexos.

Sin embargo, existen modalidades y directrices para cada una de las modalidades de auditoría.

1.2. Aspectos Fundamentales de Auditoría de gestión

1.2.1. Conceptualización

Blanco (2012) define a la auditoría de gestión como el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente; con el propósito de evaluar la eficacia

de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficacia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

1.2.2. Importancia

En la actualidad, la auditoría de gestión es un elemento de vital importancia para los gerentes y dueños de empresas, ya que permite dar a conocer problemas a nivel organizacional y de cumplimiento de objetivos empresariales con el objetivo de tomar decisiones de mejora continua para la empresa y así, continuar prosperando en el mercado societario.

La auditoría de gestión se moldea paulatinamente según las características funcionales y estructurales de su sujeto de estudio (la empresa), por lo que el desarrollo de la misma se debe adaptar a las condiciones existentes sin entrar en conflictos con la creatividad e independencia del Auditor. Todo esto, con el objetivo de que la empresa obtenga mejores resultados en el menor tiempo posible.

Por consiguiente, la auditoría de gestión es una de las herramientas más importantes de la gestión empresarial que apoya a la administración de empresas y organismos públicos, debido a que, mediante la aplicación de diversas metodologías, mide el desempeño real de la empresa en comparación con el esperado por la gerencia y establece recomendaciones para llegar a obtener el rendimiento óptimo esperado. (Fonseca, 2007)

1.2.3. Enfoque y alcance

El enfoque de la auditoría de gestión se orienta hacia el análisis de la efectividad, eficiencia, eficacia, calidad y economía de las operaciones o actividades que se llevan a cabo en cada área de la empresa (Molina, 2012).

El alcance se centra directamente en el área de influencia en donde se va a realizar la auditoría ya sea de manera global a toda la empresa, o parcial a un área, proceso o procedimiento específico de la entidad sujeta del examen. (Franklin, 2018)

En relación al sector privado el alcance se define en base a “la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación, área de influencia, relación comercial y pensamiento estratégico” (Franklin, 2018, p. 14), bajo las siguientes características:

- ✓ Tamaño de la empresa: según micro, pequeña, mediana y grande empresa.
- ✓ Tipo de industrias: en relación a la actividad económica (comercial, consumo, industrial, etc.)
- ✓ Naturaleza de sus operaciones. - nacionales, extranjeras y mixtas
- ✓ Enfoque estratégico. - elaboración de estrategias funcionales logrando ventajas competitivas con la competencia mediante: selección estratégica, modo de ingreso y alternativa estratégica.

1.2.4. Objetivos

Los objetivos determinarán, propósitos o metas, que como entidad pretenden alcanzar dentro de un ámbito en específico a realizarse, para eso deben existir políticas establecidas verificando así su cumplimiento para obtener información real y actualizada de cada uno de los procedimientos, al igual que el uso eficiente de los recursos que abarca la entidad (Blanco, 2012).

Los objetivos de la Auditoría de Gestión según la Contraloría General del Estado (2015) son:

- ✓ Establecer el grado de cumplimiento de metas y objetivos.

- ✓ Determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad en el manejo de los recursos.
- ✓ Determinar si se ejecutan los sistemas propuestos, programas y actividades que consta en la planificación institucional.
- ✓ Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y administración.
- ✓ Orientar a la administración en el establecimiento de procesos, sobre el desarrollo de metas y objetivos.
- ✓ Medir el grado de confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa.
- ✓ Satisfacción de necesidades de la empresa y población.

1.2.5. Indicadores de gestión

Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema en un contexto de interpretación (Franklin, 2018).

Los indicadores de gestión sirven para medir de forma cuantitativa y cualitativa el cumplimiento de los objetivos y estrategias respecto a las fases y procesos determinados durante la ejecución del examen.

Según Beltrán (2012) se puede medir la auditoría de gestión desde diferentes ópticas mediante algunos indicadores, como:

- ✓ **Economía.** - este indicador evalúa la situación financiera de la entidad y sus recursos.
- ✓ **Eficacia.** - se define como el cumplimiento de las metas y objetivos
- ✓ **Eficiencia.** - hace referencia al uso adecuado de los recursos que dispone la entidad
- ✓ **Ecología.** - describe cuantitativamente como es la calidad ambiental en relación con la sociedad.

- ✓ **Ética.** - ayuda a determinar la conducta, valores y moral del personal administrativo y demás que conforman la entidad, haciendo una verificación del cumplimiento con lo establecido en reglamentos internos.
- ✓ **Calidad.** - mide el grado de satisfacción de necesidades de sus productos y servicios que ofrece la entidad a sus clientes.

Tablero de Control

El tablero de control es una herramienta muy útil que sirve para medir la gestión de una empresa en base a indicadores, así se controla los resultados de los procesos que constituyen una empresa tomando decisiones correctivas para una mejora continua.

(Cubero, 2019)

Tabla 6.
Elementos del tablero de control

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Construcción del indicador con agregación más preposición, variable en plural, verbo en participativo pasado y complemento circunstancial	Estándar es el nivel planificado o deseado de gestión. Es diseñado por la organización para ser comparado. Rango es el nivel de variabilidad aceptable. Conviene definir los márgenes en los cuales se puede concluir que una gestión y sus resultados son admisibles.	Es la frecuencia con que se aplicara el indicador	Formula que se utilizara para cuantificar el indicador. Es aplicable cuando el indicador se relaciona con % o con indicadores financieros. No siempre lleva fórmula.	Es la forma como se leerá el indicado una vez que ha sido cuantificado	Es la interpretación del índice, que es la comparación entre el indicador (que es lo real), sobre el estándar (que es lo planificado), por cien. Obtenemos la brecha que puede ser favorable o desfavorable.

Nota. Elaboración propia a partir de (Cubero, 2019).

1.2.6. Muestreo de auditoría

El auditor durante todo el proceso del examen reúne evidencia importante y útil, la cual no es posible de analizarla en su totalidad es por eso que se procede a determinar un conjunto de información significativa y representativa para que sea esta, la que se analice en relación al universo obtenido y así establecer una “muestra”.

El auditor puede decidir seleccionar elementos específicos de una población dependiendo de algunos factores como puede ser; naturaleza de la población, técnicas de muestreo, objetivos específicos de la auditoria y riesgos valorados, de esta manera se puede determinar un tamaño de muestra ideal a ser analizado. (Contraloría General del Estado, 2015)

En la auditoría el muestreo puede ser estadístico y no estadístico de tal manera que:

- ✓ **El muestreo no estadístico** es una técnica tradicional, donde se fundamenta el criterio y la experiencia profesional del auditor. Este tipo de muestreo es en donde se determina el tamaño, la selección y la evaluación de las muestras, pero estas pueden ser subjetivas por lo que pueden ocurrir desviaciones por lo tanto no son muy confiables. (Contraloría General del Estado, 2015)
- ✓ **El muestreo estadístico** permite determinar que parte de una población en estudio debe examinarse con el propósito de sacar conclusiones sobre dicha población.

$$n = \frac{Z^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 Pz}$$

N: tamaño de la población

Z: grado de confianza (90%-99%)

P: población

e: error permitido

1.2.7. Evaluación de Control Interno

Es un proceso que permite evaluar el grado de seguridad y razonabilidad de la consecución de los objetivos establecidos por parte de la empresa, principalmente se utiliza la información recopilada del cuestionario de preguntas que se hace al control interno de la entidad, lo que nos dará como resultado una calificación y una ponderación total respectivamente, así se logrará determinar el grado de confianza y de riesgo que presenta la organización. (Contraloría General del Estado, 2015)

1.2.8. Métodos de evaluación de control interno

Modelo COSO

El COSO – Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway publicó el primer informe “*Internal Control - Integrated Framework*”, con el propósito de que las organizaciones evalúen sus sistemas de Control Interno y propongan mejoras.

El COSO define al control interno como:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

(Organizations, Sponsoring, 2008, pág. 15)

Objetivos

El COSO define tres objetivos del control interno según Organizations Sponsoring (2008):

- ✓ **Objetivos Operativos.** - se preocupa en el rendimiento financiero y operacional para salvaguardar los activos que posee la empresa promoviendo recursos contra

cualquier pérdida y despilfarro inapropiado, enfocándose así en la efectividad y eficiencia de las mismas.

- ✓ **Objetivos de Información.** - es la información interna y externa sobre la situación financiera y no financiera, con el propósito de presentar a terceros información confiable, veras y transparente de la empresa.
- ✓ **Objetivos de Cumplimiento.** - es la verificación del cumplimiento de las leyes, normativas y reglamentos vigentes que tiene establecido la entidad.

Estructura del modelo COSO

Mantilla, expone cinco componentes que conforman el COSO I según Mantilla (2018):

- ✓ **Ambiente Interno.** - hace relación al entorno propio de la empresa
- ✓ **Evaluación al Riesgo.** - se realiza un análisis de los posibles impactos que pueden generar si estos riesgos se llegarán a dar.
- ✓ **Actividades de Control.** - se establece las políticas y procedimientos a seguir, que permitan controlar o mitigar el nivel de riesgo.
- ✓ **Información y Comunicación.** - la información es necesaria para conocer sobre los posibles riesgos la misma que permitirá identificar y evaluar
- ✓ **Monitoreo.** - se realiza el proceso de monitoreo esto es posterior a la auditoría con el propósito de evaluar si se están cumpliendo con las recomendaciones realizadas.

Evolución del modelo COSO

El COSO inicia en el año 2001 con el denominado COSO I. En el 2004 se lanzó el Marco de Control Interno denominado como el COSO II, el cual no se contrapone con el COSO I sino que su enfoque se basa en la gestión de riesgos mediante la aplicación de

algunas técnicas. En el 2013 se incorporando ocho componentes y finalmente para el año 2013 se da una actualización con el COSO III conformado por 17 principios. (Mantilla B, 2018)

Tabla 7.

Comparación de la evolución del modelo de evaluación de control interno COSO

COSO I (2001)	COSO II-ERM (2004-2017)	COSO III (2013) 17 principios
1. Ambiente de control	1. Ambiente interno 2. Establecimiento de objetivos	1. Integridad y valores éticos 2. Responsabilidad y supervisión 3. Estructura, autoridad y responsabilidad 4. Compromiso, competencia 5. Cumple con la responsabilidad 6. Especifica objetivos relevantes 7. Identifica y analiza riesgos
- Evaluación de riesgo	3. Identificación de riesgos 4. Evaluación de riesgo 5. Respuesta al riesgo	8. Evalúa riesgos de fraude 9. Identifica y analiza cambios importantes.

- ✓ **Nivel de riesgo.** - se basa en la apreciación del auditor, por lo que se torna un proceso subjetivo, es por eso que nace la necesidad que el auditor tenga experiencia y criterios fundamentados para evitar errores y aplicar pruebas de auditoría en relación a las calificaciones otorgadas por el mismo.

Una vez determinado el nivel de confianza, se prosigue con el nivel de riesgo que posee la empresa en su control interno en base al alcance y las pruebas sustantivas obtenidas. (Cubero, 2019)

$$NR = NC - 1$$

Calificación y Pruebas de Auditoría que se aplican al Nivel de Riesgo

El auditor en base a la información dispuesta y bajo el juicio y criterio profesional procede a otorgar una calificación respecto al cuestionario de preguntas para así determinar el nivel de confianza y de riesgo y poder aplicar las pruebas de auditoría que corresponda.

Tabla 8.

Calificación del riesgo

0	ALTO	NUNCA
1	ALTO	CASI NUNCA
2	ALTO	OCASIONES
3	MEDIO	EN FRECUENCIA
4	BAJO	CASI SIEMPRE
5	BAJO	SIEMPRE

Fuente: (Cubero, 2019)

- ✓ Cuando el riesgo es alto se aplica pruebas de doble propósito
- ✓ Cuando el riesgo es medio se aplica pruebas sustantivas
- ✓ Cuando el riesgo es bajo se aplica pruebas de cumplimiento

Equivalencia del Nivel de Confianza y Riesgo

La equivalencia se define de acuerdo al cálculo del nivel de riesgo y de confianza, el resultado obtenido se relacionará de acuerdo a la equivalencia que detalla la siguiente tabla. Ver Tabla 9.

Tabla 9.

Equivalencia de nivel de confianza y riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
15%- 50%	51%-75%	76%- 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Nota. Elaboración propia (Cubero, 2019)

- ✓ Cuando el riesgo es alto significa que el componente de riesgo es significativo con una alta probabilidad de ocurrencia de la presencia de errores y/o irregularidades.
- ✓ Cuando el riesgo es moderado el nivel de riesgo y confianza tienen un equilibrio, por lo que su análisis se debe realizar basándose en pruebas sustantivas y de doble propósito.
- ✓ Cuando el riesgo es bajo su importancia es mínima y la posibilidad de ocurrencia es baja, por lo que el nivel de confianza es alto.

Narrativas

El Manual de Auditoría de Gestión expone que las narrativas consisten en:

La descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que interviene en el sistema. El relevamiento se lo hace en entrevistas y observaciones de actividades documentos y registros. (Contraloría General del Estado, 2015, p. 58)

Son la descripción textual de información, se realiza mediante entrevistas a las personas de interés como jefes departamentales y principalmente al presidente de la entidad.

Diagrama de flujo

Un diagrama de flujo “consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades”. (Contraloría General del Estado, 2015, pág. 56)

Este método permite seguir una secuencia ordenada un conjunto de pasos de las actividades que conforman los diferentes procesos o procedimientos, de esta manera se puede detectar cuáles son los cuellos de botella que no permiten el flujo normal para que los procesos sean eficientes de la organización.

Simbología del diagrama de flujo

Se describe la simbología más utilizada por los auditores para los diagramas de flujo de los procesos o actividades que posee una empresa.

Tabla 10.
Simbología del diagrama de flujo

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	INICIO O FIN: representa el inicio y fin de un proceso
	LÍNEA DE FLUJO: indica el siguiente proceso
	ENTRADA/SALIDA
	DECISIÓN: es el análisis de situaciones de acuerdo a la información y valores ya sean verdaderos o falsos.
	DOCUMENTO: representa un documento físico existente
	PROCESO: es cualquier operación que se presente.
	CONECTOR: son los que enlaza actividades o procesos de una página a otra.
	PROCESO DEFINIDO: representa una secuencia de acciones que realizan una actividad determinada o específica en relación con un proceso específico
	MULTIDOCUMENTO: representa varios documentos que se encuentren en el proceso

Nota. Elaboración propia a partir de (Contraloría General del Estado, 2015).

Cuestionario de Preguntas

Los cuestionarios de preguntas se realizan en la etapa de la planificación y ejecución mediante la elaboración de preguntas específicas por cada uno de los procesos de cada departamento o área que componen la entidad, las respuestas obtenidas serán “SI, NO Y NA” las afirmativas representan un cumplimiento en el control interno, y las negativas representan un aspecto débil siendo un incumplimiento del control interno, así al final se determinara el nivel de riesgo y confianza de la empresa. (Contraloría General del Estado, 2015)

1.2.9. Fases de la Auditoría de Gestión

Tabla 11.

Fases de la Auditoría de Gestión

FASES	DEFINICIÓN	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO
I. Conocimiento Preliminar	Es la fase en la cual se realiza una visita a la empresa sujeta al examen, con el propósito de revisar toda la información necesaria para comenzar con la auditoría como son: archivos, papeles de trabajo y la evaluación correspondiente al control interno.	Conocer a la entidad de manera integral, enfocándose principalmente en aquellas actividades de suma importancia, lo cual ayudará a determinar una buena planificación, ejecución y consecución durante el proceso que conlleva la auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> • Visita a la entidad, en donde se observará las actividades y procesos visualizando el funcionamiento en general de la empresa. • Realizar una entrevista con la máxima autoridad de la empresa • Revisar las auditorías anteriores en caso de que existan obteniendo los archivos corriente y permanente • Realizar un FODA de la entidad (fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas) • Determinar indicadores de gestión • Evaluar la estructura organizacional de la empresa • Determinar el objetivo y a su vez la estrategia en general de la auditoría a aplicarse • Evaluación del control interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Archivo Permanente • Información necesaria para realizar la planificación • Determinación de la estrategia y objetivos global de la auditoría.

<p>II. Planificación</p>	<p>En esta fase se realiza el plan y programa de auditoría determinando los recursos a utilizarse, tanto humano, tecnológico y se estimara el tiempo que tomara en desarrollarse la auditoría.</p>	<p>Encaminar hacia los objetivos trazados, que permite establecer el camino a seguir dentro de la fase de planificación y la siguiente fase conjuntamente con las actividades que se desarrollaran.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Analizar la información obtenida en la primera fase ● Evaluación del control interno específica del área o componente sujeta al examen, determinando el nivel de confianza y riesgo ● Realizar el Memorándum de Planificación. ● Realizar programas con información detallada que tenga relación con los objetivos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Programa de Auditoría específico por componentes ● Memorándum de Planificación
--------------------------	--	---	--	---

<p>III. Ejecución</p>	<p>En esta fase de la auditoría se desarrollan las actividades planificadas anteriormente en la segunda fase, constará de los diferentes programas de auditoría, las cuáles serán expuestas en los papeles de trabajo con su respectiva evidencia y referencias, así mismo se presentará las no conformidades halladas durante el proceso.</p>	<p>En esta fase se desarrolla la auditoría propiamente en donde se desarrolla todos los hallazgos que tiene como objetivo la obtención de evidencia necesaria en relación a la calidad y cantidad, información que debe ser suficiente, competente y relevante lo que permitirá emitir un informe el cual contendrá conclusiones y recomendaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar la aplicación de los diferentes programas específicos para cada componente ● Preparar los papeles de trabajo conjuntamente con la documentación correspondiente ● Realizar las hojas de hallazgos significativas conformados por cada componente con sus comentarios, conclusiones y recomendaciones ● Estructurar el informe de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Papeles de trabajo y ● Hojas de hallazgo
-----------------------	--	---	---	---

<p>IV. Comunicación de Resultados</p>	<p>En esta fase se realiza una reunión con las principales autoridades y partes interesadas, para indicar la finalización de la fase tres que corresponde a la ejecución de la auditoría, con el fin de exponer todas las actividades que han sido realizadas y los resultados obtenidos durante el examen, al igual que las distintas correcciones y recomendaciones que serán efectuadas en la fase de seguimiento.</p>	<p>Desarrollar el informe final de la auditoría ejecutada con los respectivos hallazgos encontrados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el informe de auditoría • Realizar la comunicación de los resultados mediante una reunión, la misma que permite tomar decisiones correctivas para la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe final de la auditoría de gestión.
---------------------------------------	---	--	--	---

<p>V. Seguimiento</p>	<p>Esta es la última fase de la auditoría, donde se hace un proceso de monitoreo y verificación para saber si la entidad ha cumplido con las correcciones determinadas en la fase anterior respecto a la comunicación de resultados, así el auditor podrá percibir el nivel de compromiso de la empresa para cumplir con lo establecido.</p>	<p>Seguimiento correspondiente de la auditoría después de un lapso de tiempo determinado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar hasta qué punto la administración acató los comentarios (hallazgos) conclusiones y recomendaciones que fueron emitidas en el informe por parte del auditor a cargo, esto se debe hacer después de un determinado tiempo cuando se haya aprobado el informe final por parte de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma para verificar el cumplimiento de actividades • Constancia del seguimiento realizado • Documentación de los papeles de trabajo que sirvan como evidencia del seguimiento realizado.
-----------------------	--	---	--	--

Nota. Elaboración propia a partir de (Vásquez y Pinargote, 2018)

CAPÍTULO II

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

El objetivo del presente capítulo es el conocimiento íntegro y general de la empresa Balnearios Durán S.A., con el propósito de dar a conocer su actividad, estructura, ambiente interno y externo, necesidades, entre otros aspectos necesarios para el análisis situacional de la organización dentro del periodo de estudio. La recopilación de la información se ha llevado a cabo gracias a la colaboración de los empleados de la empresa, misma que servirá de base para el desarrollo del trabajo de auditoría.

2.1. Reseña Histórica de Balnearios Durán S.A

La historia de “Hostería Durán”, como se le conoce comercialmente, data de aproximadamente 80 años, cuando un gran emprendedor y visionario cuencano, como fue Don Ricardo Durán Brito, decidió aprovechar en sus propiedades de Baños de Cuenca, la creación de balnearios de aguas termales con fines medicinales y recreativos.

La iniciativa nació luego de la construcción de un pequeño baño termal privado. En un principio fue de uso exclusivo de la familia, luego de algún tiempo, comenzó a frecuentado por vecinos y amigos. Poco a poco, el Sr. Durán se vio inspirado a crear consciencia en los ciudadanos sobre el cuidado del agua termal y sobre sus propiedades curativas. Motivado por su iniciativa, decidió ampliar sus instalaciones y ponerlas al servicio del público en general.

Inicialmente, este complejo funcionó como un Balneario que contaba con dos piscinas, un salón para reuniones sociales y un restaurante. Tras el fallecimiento de Don Ricardo Durán Brito y su esposa Doña Matilde Alemán, en el año de 1964, sus

herederos constituyeron una compañía limitada y casi veinte años más tarde, en 1983, se inauguró “Hostería Durán”.

En la actualidad, Hostería Durán; “la hostería de las aguas termales” como lo indica su eslogan, cuenta con 36 remodeladas habitaciones, piscinas y turcos termales, cavas de barro termal, termas de contraste y, un acogedor y relajante Spa. Adicionalmente, las instalaciones incluyen un exclusivo restaurante, cuya especialidad es la gastronomía francesa y contemporánea, sin dejar de mencionar las cafeterías con deliciosos platos típicos de la región. Además, existen funcionales canchas deportivas y salones para todo tipo de eventos, los cuales pueden albergar hasta 350 personas.

Todo esto, complementado con amplios espacios y maravillosos jardines, que hacen que, a pesar de tantos años, no se pierda el entorno natural y la prolijidad en el manejo de las mejores aguas termales del Ecuador.

Figura 1.
Hostería Durán S.A

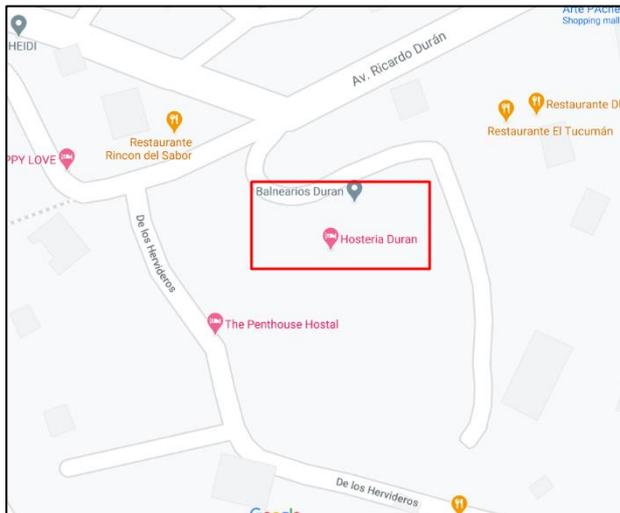


Nota. Tomado de Archivos de Balnearios Durán S.A

2.2. Ubicación geográfica

Baños es una parroquia del cantón Cuenca ubicada al sur occidente, provincia del Azuay, Ecuador. Se encuentra situada en las estribaciones de la cordillera de El Cajas, la rodean zonas de gran altura como Chanchán, Yanasacha, Nero, SunSún y en el noreste, se sitúa la colina Huizhil; y al oeste, el cerro Minas. Dentro de esta importante parroquia del cantón Cuenca se destaca el volcán, que se encuentra ubicado en el lado oriental de la zona, siendo este, un gran atractivo para la parroquia, ya que provee de aguas termales y recursos minerales (Torres, 2017).

Figura 2.
Ubicación geográfica Hostería Durán S.A



Fuente: Google Maps

2.3. Datos personales de la empresa

2.3.1. Principales autoridades

Tabla 12.
Principales autoridades de la empresa

Nombre	Cargo	Fecha de contratación
Ing. José Suarez	Presidente y miembro del directorio	
Ing. Wilmer Limas	Gerente General y miembro del directorio	
María Saldaña	Miembro del directorio	

Tomás Saldaña	Miembro del directorio
Juan Colis	Miembro del directorio
Mateo Estrella	Miembro del directorio

Nota. Elaboración propia a partir de información de la empresa

2.3.2. Tipo de actividad

El tipo de actividad con la que la institución se encuentra registrada es “Hoteles y Alojamientos Turísticos” que, según el Clasificador Nacional de Actividades Económicas (CIIU), se define como el servicio de alojamiento prestado por hoteles, hoteles de suites, apart hoteles, complejos turísticos y hosterías, con código I5510.01.

2.3.3. Datos de la empresa

Dato	descripción
Razón social	Balnearios Durán s.a.
Logo de la empresa	
Ruc:	0190001237001
Tipo de contribuyente	Sociedad – Bajo el control de la superintendencia
Obligado a llevar contabilidad	Sí
Representante legal:	Limas Martinez Wilmer Alexy
Fecha de inicio de actividades	14/04/1969
Ubicación:	Av. Ricardo Durán y de los Hervideros, Baños-Cuenca, Azuay
Página web	http://www.hosteriaduran.com/en/home/
Actividad económica:	Hoteles y alojamientos turísticos
Capital:	\$ 320,011.00

accionistas:

Abad Peña Mercedes María
Durán Abad Edgar Vinicio
Durán Abad Esteban Mauricio
Durán Abad Jaime Rodrigo
Durán Abad Manuel Humberto
Durán Abad María Eugenia
Durán Andrade Raulio Rene
Durán Andrade Fausto Iván
Durán Andrade Juan Diego
Durán Andrade Pablo Teodoro
Durán Andrade Silvio Leonardo
Durán Andrade Teodoro Fernando
Durán Andrade Zaida Patricia
Durán Castillo Carmen Isabel
Durán Castillo Elba Beatriz
Durán Durán Dora Esperanza
Durán Durán Julio Eduardo
Durán Durán Marco Antonio
Durán Durán María Piedad
Durán Durán Matilde Alicia
Durán Durán Ruth Marcela de los Dolores
Durán González Ana María
Durán González Bertha Yolanda
Durán González Carlos Alfredo
Durán González Gladys Susana
Durán González Laura Cecilia
Durán González Marcelo Enrique
Durán González Oswaldo Arturo
Durán Lemarie Gina María
Durán Lemarie María Caridad
Durán Lemarie Paola Priscila
Durán Vélez Ana Lucia Ecuador
Vélez Diana Cristina
Duran Vélez Juan Fernando
Escudero Durán Anita Magdalena
Escudero Durán Clara Elizabeth
Escudero Durán José Miguel Antonio
Escudero Durán Julieta Fabiola
Escudero Durán María Eugenia
Escudero Durán María Lorena
Escudero Durán Mariana Beatriz
Escudero Durán Sara Inés
Escudero Durán Sonia Catalina
Saldaña Durán Aida Mercedes
Saldaña Durán Carlos Vicente
Saldaña Durán Diana Teresita
Saldana Durán Elsa Oliva
Saldana Durán Fabian Gustavo
Saldana Durán Luis Humberto
Saldaña Durán María del Pilar
Saldaña Durán Oscar Efrén
Samaniego Durán Fanny Eulalia
Samaniego Durán Ricardo Gilberto
Sucesión Indivisa Hernán Gilberto Saldaña duran
Torres Saldana Diego José Ecuador
Torres Saldana Elías Santiago
Torres Saldaña María Elisa
Vidal Duran Juan Pablo

2.3.4. Servicios

En la Tabla 13 se representa todos los servicios que oferta la empresa a los consumidores:

Tabla 13.

Servicios que oferta Balnearios Durán S.A

Servicio	Descripción
Alojamiento – Hostería Duran	Dentro de este apartado se considera el alquiler de habitaciones y suites de todos los precios. El establecimiento posee el servicio de restaurante, donde se preparan diversos platillos tradicionales de la zona, así como platos gourmet.
Restaurante – El Tucumán	Canchas deportivas, juegos infantiles, bar karaoke, sala de ejercicios, entre otros servicios recreacionales.
Actividades recreacionales - Balnearios	La organización oferta el servicio de salón de eventos para reuniones y celebraciones importantes.
Salón de Eventos- Sigsales Amancay	Novaqua es el spa-balneario de la empresa que ofrece piscinas de aguas termales, baños de cajón, tratamientos de barro, entre otros servicios.
Spa-balneario - Novacua	

Fuente: Archivos Balnearios Durán S.A.

2.3.5. Visión

“Posicionarnos a mediano plazo, como la empresa local líder en la prestación de servicios hoteleros y turísticos dentro de nuestra categoría. Aportando con el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, con responsabilidad social y

crecimiento económico sostenido acorde a las expectativas de sus accionistas.”

Archivos Balnearios Durán S.A.

2.3.6. Visión

Brindar servicios de hospedaje, alimentación, relajación y bienestar, con el más alto nivel de profesionalismo; dentro de un entorno natural, matizado por las bondades de las aguas termales, y sus excelentes propiedades curativas. (Archivos Balnearios Durán S.A.)

2.3.7. Objetivos

Objetivo General

“Brindar servicios de hotelería de lujo con una gastronomía distinguida, dentro de un exuberante paisaje natural, con el propósito de entregar nuestros mejores servicios y atención al cliente, y de esta forma encontrar Salud, descanso y confort en un solo lugar”. (Archivos Balnearios Durán S.A.)

Objetivos Específicos

- “Garantizar que todos los clientes que vienen a nuestra hostería, reciban servicios de calidad sin prejuicio alguno
- Ofrecer servicios de distracción a costos razonables
- Fortalecer las bases de la empresa en el aspecto técnico-económico con el apoyo de los socios por ser empresa familiar
- Utilizar los recursos disponibles dentro de la hostería de manera responsable y profesional, para alcanzar la eficiencia y eficacia” (Archivos Balnearios Durán S.A.)
- Apoyar y ayudar a una parte de la sociedad más abandonada como son: los niños de la calle, reclusos, asilos entre otros.

2.3.8. Metas

“Brindar servicios de hospedaje, alimentación, relajación y bienestar, con el más alto nivel de profesionalismo; dentro de un entorno natural, matizado por las bondades de las aguas termales, y sus excelentes propiedades curativas.” (Archivos Balnearios Durán S.A.)

2.3.9. Valores

- ✓ Respeto: hacia los clientes y entre trabajadores propiciando su desarrollo personal y profesional.
- ✓ Responsabilidad empresarial: Defensa y protección del medio ambiente tanto en procesos internos y externos.
- ✓ Honradez: transparencia en la realización de todas las actividades y la presentación de información.
- ✓ Igualdad: no discriminación a las personas sin distinción de raza, etnia, sexo, lenguaje o religión.
- ✓ Puntualidad: desde el comienzo de cualquier actividad hasta el momento de finalizarla.

2.3.10. Análisis F.O.D.A

Tabla 14.
Análisis FODA

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
*Aguas termales hipertermales únicas.	*Ubicación Geográfica fuera de la ciudad.	*Organización del Proceso Comercial capacitado y comprometido.	*Creación de nuevas ofertas de alojamiento sin regulación.
*Empresa con credibilidad.	*Temperatura no adecuada en el área de Balnearios.	*Creación de un Plan Comercial y Estratégico adecuado para la empresa.	*Desastres naturales por deslaves o desprendimientos de tierra.
*Calidad en el servicio.	*Entorno rural no atractivo para el cliente.	*Mercadeo directo y personalizado con el cliente objetivo de la empresa.	*Factores naturales con escases de agua termal.
*Calidad Gastronómica.	*Falta de modernización en infraestructura como complemento de imagen.	*Exploración de nuevos mercados a nivel local, nacional e internacional.	*Mejoramiento de las áreas termales en la competencia.
*Clientes Fieles al Producto.	*Falta de estructura comercial técnicamente capacitada.	*Promoción a través de la Fundación de Turismo para Cuenca, tanto de Aguas Termales como del turismo en general.	*Competencia desleal.
*Precios competitivos.	*Falta de procesos organizacionales.	*Apoyo del Ministerio de turismo para impulsar el destino Ecuador.	*Creación de nuevos centros recreativos.
*Solides financiera.		*Alianzas estratégicas con otras empresas del sector.	*Crecimiento de la infraestructura y servicios de la competencia.
*Respaldo de casi 30 años en prestar servicios hoteleros.	*Falta de una adecuada promoción y difusión de los servicios.	*Auge de extranjeros que se están estableciendo en la ciudad de Cuenca, considerados como clientes potenciales.	*Leyes no establecidas sobre la ley de aguas.
*80 años de servicio de las aguas termales.		*Crecimiento del turismo receptivo.	

*Flexibilidad para ofertar cualquier servicio en base a la necesidad que se presente.

*Cuenca se está posicionando como una de las principales ciudades de destino del turismo mundial, lo cual incrementará la visita de turistas locales, nacionales e internacionales.

*Servicios de alta calidad que han sido reconocidos con premios a nivel nacional.

*Responsabilidad social.

*Credibilidad de la empresa como grupo familiar.

*Cuenca es atractivo turístico mundial y Patrimonio Cultural de la Humanidad.

*Excelentes vías de acceso desde las ciudades de Quito, Machala, Loja y Guayaquil.

*Tendencia del mercado europeo al concepto de bienestar y salud.

Nota. Elaboración propia a partir de Archivos Balnearios Durán S.A.

2.3.11. Normativa externa

La entidad, como cualquier empresa, debe cumplir con obligaciones legales de instituciones rectoras como la Superintendencia de Compañías (SUPERCIAS), valores y seguros, el Servicio de Rentas Internas (SRI), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

✓ Obligaciones con SRI

1. Anexo Relación Dependencia
2. Anexo Transaccional Simplificado
3. Anexo de Dividendos, Utilidades o Beneficios
4. Anexo de Accionistas
5. Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades
6. Declaración de Retenciones en La Fuente
7. Declaración Mensual de IVA

✓ Obligaciones con IESS

1. Afiliación de los trabajadores.
2. Aporte patronal.
3. Notificaciones de avisos de entrada y salida.

✓ Obligaciones con la SUPERCIAS

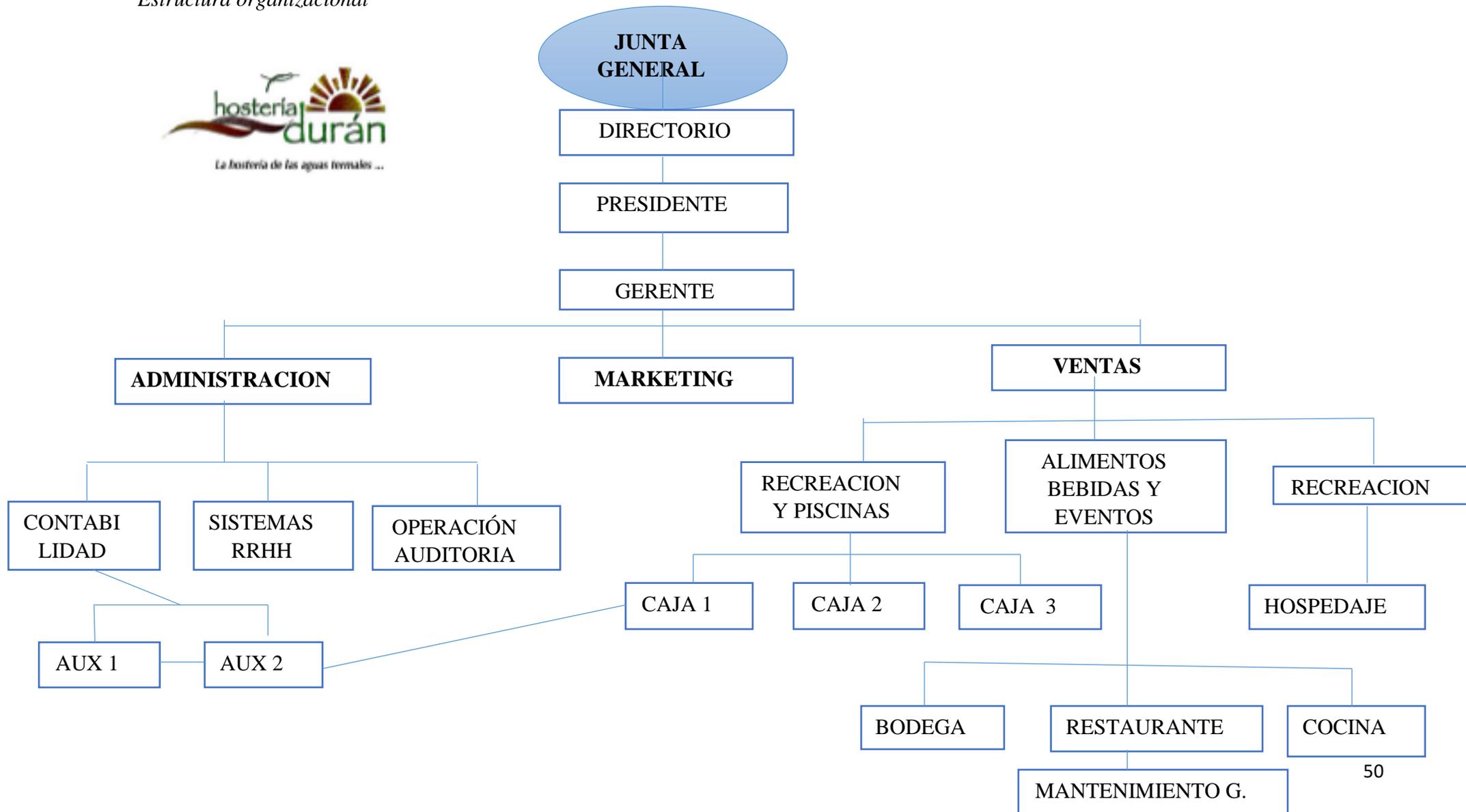
1. Subir el juego completo de estados financieros.
2. Realizar las actas de notificación de la gerencia y socios.
3. Realizar auditorías si lo exige el ente regulador.

2.3.12. Normativa interna

- ✓ Manual de Normativa Interna.
- ✓ Reglamento Interno de Seguridad e Higiene.

2.3.13. Estructura organizacional

Figura 3.
Estructura organizacional



2.3.14. Planificación estratégica 2019

Tabla 15.

Planificación estratégica 2019

PLAN ESTRATÉGICO 2019						
ÁREAS	RESTAURANTE TUCUMÁN	EVENTOS	ALOJAMIENTO	PISCINA HOSTERIA	PISCINA BALNEARIO	NOVAQUA SPA
OBJETIVO	Incrementar los ingresos en relación al 2018	Incrementar los ingresos en relación al 2018	Incrementar los ingresos y el porcentaje de ocupación en relación al 2018	Incrementar los ingresos en relación al 2018	Incrementar los ingresos en relación al 2018	Incrementar los ingresos en relación al 2018
ESTRATEGIAS	Mejorar el Servicio	Mejorar el servicio	Mejorar el servicio	Mejorar el servicio	Brindar un mejor servicio	Brindar un mejor servicio
	Implementar nuevas promociones	Fortalecer la contratación de Eventos	Continuar con el manejo efectivo de review managment	Impulsar la venta de membresías	Incrementar precios	Promocionar las instalaciones
	Fortalecer la oferta gastronómica	Buscar alianzas estratégicas	Fortalecer publicidad y marketing	Promocionar los servicios termales con alimentación	Impulsar la venta de membresías	Mantener los precios
	Fortalecer el marketing y publicidad	Implementar nuevos eventos	Negociar tarifas con agencia de viajes	Captar nuevos mercados	Implementar nuevos servicios	Impulsar la venta de membresías
	Mejorar posicionamiento web	Participar en ferias especializadas	Captar nuevos segmentos de mercado	Reforzar la publicidad	Ofertar paquetes de uso de instalaciones con alimentación	Mejora de instalaciones

	Crear eventos especiales	Fortalecer la publicidad y el marketing	Establecer paquetes de estadía y turismo			
	Implementar Call Center.	Implementar Call Center	Fortalecer las tarifas promocionales por temporada	Mantener los precios	Promocionar el Balneario como un complejo turístico termal	
			Continuar la mejora de habitaciones			

Fuente: Archivos Balnearios Durán S.A.

2.3.15. Análisis de la estructura financiera y económica

Estados financieros

Tabla 16.

Estado de situación financiera 2018-2019

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2018	2019
ACTIVO	<u>\$ 4,726,178.98</u>	<u>\$ 4,728,690.99</u>
ACTIVO CORRIENTE	<u>\$ 535,302.46</u>	<u>\$ 573,666.29</u>
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	\$ 385,776.58	\$ 357,160.99
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	\$ 68,560.71	\$ 129,962.10
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	\$ 34,156.26	\$ 36,084.43
INVENTARIOS	\$ 45,199.58	\$ 49,625.28
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO (PREPAGADOS)	\$ 1,609.33	\$ 833.49
ACTIVO NO CORRIENTE	<u>\$ 4,190,876.52</u>	<u>\$ 4,155,024.70</u>
TERRENOS	\$ 1,505,410.60	\$ 1,505,410.60
EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES	\$ 3,957,495.97	\$ 3,957,497.97
MAQUINARIA, EQUIPOS, INSTALACIONES Y ADECUACIONES	\$ 378,272.92	\$ 426,191.21
CONSTRUCCIONES EN CURSO Y OTROS ACTIVOS EN TRÁNSITO	\$ 30,592.66	\$ 2,436.61
MUEBLES Y ENSERES	\$ 155,850.06	\$ 127,972.88
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	\$ 61,511.24	\$ 56,602.67
VEHÍCULOS, EQUIPO DE TRANSPORTE Y CAMINERO MÓVIL	\$ 59,352.77	\$ 49,512.77
OTRAS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	\$ 1,577.77	\$ 1,158.20
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA	\$-1,976,830.31	\$-2,000,361.89
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	\$ 17,642.84	\$ 28,603.68
PASIVO	<u>\$ 1,625,087.81</u>	<u>\$ 1,626,304.66</u>
PASIVO CORRIENTE	<u>\$ 675,652.74</u>	<u>\$ 655,115.62</u>
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENTES	\$ 68,841.70	\$ 64,524.48
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS - CORRIENTES	\$ 203,889.19	\$ 176,606.11
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	\$ 177,183.37	\$ 182,831.59
PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	\$ 197,173.83	\$ 202,637.42
PROVISIONES CORRIENTES	\$ 9,234.95	\$ 13,410.18
PASIVOS POR INGRESOS DIFERIDOS	\$ 18,100.81	\$ 11,193.67
OTROS PASIVOS CORRIENTES	\$ 1,229.89	\$ 3,913.17
PASIVO NO CORRIENTE	<u>\$ 949,435.07</u>	<u>\$ 971,189.04</u>
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS - NO CORRIENTES	\$ 151,171.86	\$ 199,548.47
RESERVA POR DONACIONES PASIVO POR IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	\$ 238,399.52	\$ 232,855.36
PASIVOS NO CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	\$ 559,863.69	\$ 538,785.21
PATRIMONIO	<u>\$ 3,101,091.17</u>	<u>\$ 3,102,386.33</u>
CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO	\$ 320,011.00	\$ 320,011.00
RESERVAS	\$ 160,005.50	\$ 160,005.50
RESULTADOS ACUMULADOS	\$ 262,846.52	\$ 264,140.68
OTROS RESULTADOS INTEGRALES ACUMULADOS	\$ 2,358,228.15	\$ 2,358,229.15

Nota. Elaboración propia a partir de (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Tabla 17.*Estado de resultados 2018-2019*

ESTADO DE RESULTADOS	2018	2019
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$ 2,754,612.50	\$ 2,888,225.67
INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 21,300.20	\$ 16,504.48
TOTAL INGRESOS	<u>\$ 2,775,912.70</u>	<u>\$ 2,904,730.15</u>
COSTO DE VENTA	\$ 351,021.34	\$ 481,019.65
COSTOS POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS Y HONORARIOS	\$ 761,071.41	\$ 775,688.98
COSTOS POR DEPRECIACIONES	\$ 93,378.68	\$ 107,947.00
OTROS COSTOS	\$ 325,422.99	\$ 360,599.49
TOTAL DE COSTOS	<u>\$ 1,530,894.42</u>	<u>\$ 1,725,255.12</u>
UTILIDAD BRUTA	<u>\$ 1,245,018.28</u>	<u>\$ 1,179,475.03</u>
GASTO POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS Y HONORARIOS	\$ 229,903.09	\$ 244,556.31
GASTOS POR DEPRECIACIONES	\$ 20,285.86	\$ 20,788.36
OTROS GASTOS	\$ 150,577.09	\$ 113,203.85
GASTOS FINANCIEROS	\$ 62,522.96	\$ 90,904.46
TOTAL DE GASTOS	<u>\$ 463,289.00</u>	<u>\$ 469,452.98</u>
UTILIDAD OPERACIONAL	<u>\$ 781,729.28</u>	<u>\$ 710,022.05</u>
IMPUESTO A LA RENTA	\$ 153,324.00	\$ 156,556.00
UTILIDAD NETA	<u>\$ 628,405.28</u>	<u>\$ 553,466.05</u>

Nota. Elaboración propia a partir de (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Análisis horizontal y vertical

Tabla 18.*Análisis horizontal y vertical 2018-2019*

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	ANÁLISIS HORIZONTAL		ANÁLISIS VERTICAL	
	2018	2019	2018	2019
ACTIVO	4.4%	0.1%	100.0%	100.0%
ACTIVO CORRIENTE	19.4%	7.2%	11.3%	12.1%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	43.8%	-7.4%	8.2%	7.6%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	11.7%	89.6%	1.5%	2.7%
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	-44.6%	5.6%	0.7%	0.8%
INVENTARIOS	-16.6%	9.8%	1.0%	1.0%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO (PREPAGADOS)	-40.9%	-48.2%	0.0%	0.0%
ACTIVO NO CORRIENTE	2.8%	-0.9%	88.7%	87.9%
TERRENOS	0.0%	0.0%	31.9%	31.8%
EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES	1.0%	0.0%	83.7%	83.7%
MAQUINARIA, EQUIPOS, INSTALACIONES Y ADECUACIONES	915.8%	12.7%	8.0%	9.0%
CONSTRUCCIONES EN CURSO Y OTROS ACTIVOS EN TRÁNSITO	-85.9%	-92.0%	0.6%	0.1%

MUEBLES Y ENSERES	10.4%	-17.9%	3.3%	2.7%
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	2.4%	-8.0%	1.3%	1.2%
VEHÍCULOS, EQUIPO DE TRANSPORTE Y CAMINERO MÓVIL	0.0%	-16.6%	1.3%	1.0%
OTRAS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	0.0%	-26.6%	0.0%	0.0%
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA	6.1%	1.2%	41.8%	42.3%
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	100.0 %	62.1%	0.4%	0.6%
PASIVO	10.1%	0.1%	34.4%	34.4%
PASIVO CORRIENTE	26.8%	-3.0%	14.3%	13.9%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENTES	-1.3%	-6.3%	1.5%	1.4%
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS - CORRIENTES	67.1%	-13.4%	4.3%	3.7%
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	23.3%	3.2%	3.7%	3.9%
PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	11.6%	2.8%	4.2%	4.3%
PROVISIONES CORRIENTES	6.0%	45.2%	0.2%	0.3%
PASIVOS POR INGRESOS DIFERIDOS	64.4%	-38.2%	0.4%	0.2%
OTROS PASIVOS CORRIENTES	18.1%	218.2 %	0.0%	0.1%
PASIVO NO CORRIENTE	0.7%	2.3%	20.1%	20.5%
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS - NO CORRIENTES	-21.4%	32.0%	3.2%	4.2%
RESERVA POR DONACIONES PASIVO POR IMPUESTO A LA RENDA DIFERIDO	-2.3%	-2.3%	5.0%	4.9%
PASIVOS NO CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	10.4%	-3.8%	11.8%	11.4%
PATRIMONIO	1.7%	0.0%	65.6%	65.6%
CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO	0.0%	0.0%	6.8%	6.8%
RESERVAS	0.0%	0.0%	3.4%	3.4%
RESULTADOS ACUMULADOS	23.7%	0.5%	5.6%	5.6%
OTROS RESULTADOS INTEGRALES ACUMULADOS	0.0%	0.0%	49.9%	49.9%
ESTADO DE RESULTADOS	ANÁLISIS HORIZONTAL		ANÁLISIS VERTICAL	
	2018	2019	2018	2019
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	13.2%	4.9%	99.2%	99.4%
INGRESOS NO OPERACIONALES	-38.3%	-22.5%	0.8%	0.6%
TOTAL INGRESOS	12.4%	4.6%	100.0%	100.0 %
COSTO DE INSUMOS	-3.5%	37.0%	12.6%	16.6%
COSTOS POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS Y HONORARIOS	6.3%	1.9%	27.4%	26.7%
COSTOS POR DEPRECIACIONES	395.4 %	15.6%	3.4%	3.7%
OTROS COSTOS	19.6%	10.8%	11.7%	12.4%
TOTAL DE COSTOS	11.7%	12.7%	55.1%	59.4%
UTILIDAD BRUTA	13.3%	-5.3%	44.9%	40.6%
GASTO POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS Y HONORARIOS	14.1%	6.4%	8.3%	8.4%
GASTOS POR DEPRECIACIONES	509.8 %	2.5%	0.7%	0.7%
OTROS GASTOS	13.8%	-24.8%	5.4%	3.9%
GASTOS FINANCIEROS	22.5%	45.4%	2.3%	3.1%
TOTAL DE GASTOS	19.3%	1.3%	16.7%	16.2%
UTILIDAD OPERACIONAL	10.1%	-9.2%	28.2%	24.4%
IMPUESTO A LA RENTA	26.1%	2.1%	5.5%	5.4%

UTILIDAD NETA	6.7%	11.9%	-	22.6%	19.1%
---------------	------	-------	---	-------	-------

Nota. Elaboración propia a partir de (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Análisis vertical: En donde debe determinar según los datos si la empresa tiene una distribución equitativa de sus activos, las mismas que deben estar de acuerdo a las necesidades financieras y operativas.

El análisis de los estados financieros 2018-2019 revela que para el año 2018 contó con un valor de \$ 535,302.46 en activos corrientes y en el año 2019 con \$ 573,666.29, equivalente al 11.3% y 12.1% del total de activos respectivamente, por lo que la liquidez de la entidad se vio ligeramente incrementada en comparación al año anterior, debido al incremento en las ventas a crédito, reflejadas en las cuentas por cobrar que se vieron incrementadas de 1.5% a 2.7% en el año 2019 respecto al año anterior. Por otro lado, Los activos no corrientes decrecieron de \$ 4, 190,876.52 en el año 2018 a \$ 4, 155,024.70 en el 2019, equivalente al 88.7% y 87.9% del total de los activos respectivamente. El motivo de la disminución en activos no corrientes, se debe a la venta muebles y enseres que ya no utilizaban que llevó a cabo la empresa. Los pasivos de la organización se mantuvieron representando el 34.4% del total de los activos en el año 2019 respecto al 2018. De igual manera, las cuentas patrimoniales no tuvieron ningún cambio en el 2019 en relación al 2019, ya que continuaron representando 65.6% del total de los activos, debido a que todas las utilidades de la empresa se redistribuyen a los accionistas sin incurrir en la reinversión de utilidades. Respecto al estado de resultados, los ingresos ordinarios representan el 99.2% del total de los ingresos en el año 2018 y 99.4% en el 2019. El total de costos se incrementó de 55.1% a 59.4% en el 2019 respecto al año anterior, debido al incremento en el valor de compra de los insumos para todas las

áreas del establecimiento. A pesar de que los gastos totales disminuyeron del 16.7% a 16.2%, la utilidad neta de la empresa paso de representar 22.6% a 19.1% del total de los ingresos obtenidos en el año 2019 en relación al 2018, debido al incremento en los costos.

Análisis horizontal: En donde se determina la variación absoluta o relativa que han sufrido las partidas de los estados financieros.

Respecto al análisis, se puede observar en los activos totales un aumento de un 0.1% del 2018 en relación al 2019. Tanto el activo corriente como el no corriente presentan variaciones mínimas, dicha variación se deber a un crecimiento en las cuentas por cobrar de la empresa, lo que significa que la empresa generó más obligaciones de cobro en el 2019 en relación al 2018. De igual manera, los pasivos tampoco han sufrido variaciones considerables, al igual que los activos, estos crecieron en un 0.1% en el 2019 en relación al 2018. Esto se deber a que la empresa adquirió nuevas deudas a largo plazo con instituciones financieras, sin embargo, sus deudas a corto plazo disminuyeron. Asimismo, las cuentas del patrimonio se han mantenido sin variaciones en el año 2019 en comparación con el año 2018, únicamente incrementándose levemente la cuenta de resultados acumulados por las utilidades del año anterior. Respecto a los estados de resultados, el total de los ingresos ha incrementado un 4.6% en el 2019 en relación al 2018. No obstante, los gastos costos y gastos también incrementan un 12.7% y un 1.3% respectivamente. Lo que produce que la empresa disminuya su porcentaje de rentabilidad neta de 22.6% en el año 2018 a 19.1% en el año 2019, por lo que su utilidad neta se ve mermada en un 11.9%.

CAPÍTULO III

3. APLICACIÓN DE LAS FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE “BALNEARIOS DURÁN S.A.”

En este capítulo se expondrá los resultados que se obtenga de la aplicación de cada una de las etapas de la auditoría de gestión, siendo esta, la parte central del trabajo de investigación.

La primera fase de la auditoria, la *planificación preliminar*, aplica varias actividades expuestas en un programa de la etapa, con el fin de conocer de forma general a la empresa, como antecedentes, misión, misión, objetivos, plan estratégico, estructura organizacional, análisis FODA, entre otros temas. Por otro lado, se realiza la evaluación al control interno mediante el COSO III y así determinar los riesgos preliminares detectados a nivel general de la empresa. Los productos de la etapa son elaboración del archivo permanente, obtención de la documentación e información que servirá para iniciar la siguiente etapa y la determinación de los objetivos de la auditoria.

La segunda fase de la auditoria, la *planificación específica*, se analiza la información y documentación de la etapa anterior. Evalúa el control interno del componente específico, que para efectos del presente examen es para el área de Talento Humano, para lo cual se utilizará un método combinado de cuestionario de preguntas, flujogramas y narrativas descriptivas. Al finalizar la etapa se diseñará los programas de trabajo.

La tercera fase de la auditoría, la *ejecución*, desarrollará los programas de trabajo diseñados al finalizar la planificación de la auditoría. Los productos que ofrece la etapa son los papeles de trabajo sustentados en evidencia suficiente y

competente y las hojas de hallazgos significativos que contienen comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En la cuarta fase de la auditoría, la *comunicación de resultados*, se expone el informe de auditoría, donde se detallarán los resultados obtenidos durante el examen y las recomendaciones y conclusiones para mejorar la eficacia, eficiencia y economía del departamento de talento humano de Balnearios Durán. S.A.

ARCHIVO PERMANENTE

Hoja de Índices No. 1

REFERENCIA	HI-01
CONTENIDO	REF.
INFORMACIÓN GENERAL <ul style="list-style-type: none">● Reseña Histórica.● Fotografías de la entidad.● Ubicación Geográfica.● Datos de la empresa.● Tipo de Actividad que desarrolla.● Servicios.	AP-01
INFORMACIÓN LEGAL <ul style="list-style-type: none">▪ Normativa Externa.▪ Normativa Interna	AP-02
FILOSOFÍA DE LA EMPRESA <ul style="list-style-type: none">▪ Planificación Estratégica.▪ Misión▪ Visión▪ Objetivos▪ Metas▪ Valores▪ Estructura Organizacional.	AP-03
INDICADORES DE GESTIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Impacto de Gasto Administrativo y Ventas<ul style="list-style-type: none">▪ Periodo Medio de Pago▪ Rotación de Activo Total<ul style="list-style-type: none">▪ Carga Financiera▪ Carga Fiscal▪ Rotación de Inventarios▪ Liquidez Corriente▪ Endeudamiento del Activo	AP-04
EMPLEADOS PRINCIPALES <ul style="list-style-type: none">▪ Lista de Máximas Autoridades	AP-05
SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA <ul style="list-style-type: none">▪ Estado de Situación Financiera 2018-2019▪ Estado de Resultados 2018-2019	AP-06

Nota: El archivo permanente ya fue expuesto en el Capítulo I por tal motivo se coloca las referencias utilizadas en ese capítulo.

Empresa “Balnearios Duran”

Auditoría de gestión al departamento de Talento Humano

Desde el 1ro de enero del 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019

Planificación preliminar de la auditoría

HOJA DE INDICES No. 2

CONTENIDO	REF./PT
ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA	
Orden de Trabajo Notificación de Inicio de Auditoría Solicitud de Información Solicitud de Entrevista Plan Estratégico de la Auditoría	PP-01 PP-02 PP-03 PP-04 PP-05
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
Programa de Planificación Preliminar Cedula Narrativa del Conocimiento de la empresa, primera visita a las instalaciones. Entrevista de Conocimiento General Cédula Narrativa del Conocimiento de la Empresa, primera visita a las instalaciones Cuestionario de Control Interno General Determinación del Nivel de Riesgo y Confianza Matriz de riesgos preliminares Informe de Control Interno General Memorando de Planificación Preliminar	PPP-01 PP-06 PP-07 PP-08 PP-09 PP-10 PP-11 PP-12 PP-13

3.1. Orden de trabajo



PP-01 1/2



Oficio: N° 001

Cuenca, 02 de noviembre del 2020

Asunto: Orden de Trabajo No.1

Señora

Karen Arias

Auditora Operativa

Ciudad

De mis consideraciones:

Por petición del Ing. Wilmer Limas; presidente de Balnearios Durán S.A., dispongo a ustedes la realización de la “Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de Balnearios Durán S.A” de la ciudad de Cuenca.

El alcance del examen comprenderá los periodos desde 01 de enero del 2018 hasta el 31 de diciembre del 2019. A continuación, detallo los objetivos de la auditoria que deberán a cumplirse hasta finalizar la misma:

Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión al departamento de talento humano de la empresa “Balnearios Duran S.A” en el periodo comprendido del 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre de 2019.

Objetivos específicos:

PP-01 2/2

1. Evaluar la gestión de la empresa mediante indicadores de eficacia, eficiencia y economía.
2. Identificar y evaluar los procesos más significativos del departamento de Talento Humano.
3. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas reglamentarias aplicables en la empresa y en el componente auditado.
4. Emitir el informe final con recomendaciones que encaminen a la empresa al cumplimiento de los objetivos y metas.

Según el cronograma de actividades, el examen de auditoría tendrá una duración aproximada de 70 días laborables, los mismos que se distribuirán de la siguiente manera:

FASES	DIAS HABLES
Planificación preliminar	10 días
Planificación específica	10 días
Ejecución	45 días
Comunicación y resultados	5 días

Atentamente,

Ing. Juan Carlos Aguirre

Jefe de Auditoría

3.2. Notificación de inicio de auditoría

PP-02 1/2



Oficio: N.º 002

Cuenca, 03 de noviembre de 2020

Asunto: Notificación Inicial

Señor,

Ing. Wilmer Limas,

Gerente General de Balnearios Durán S.A.

Ciudad.

Estimado Ingeniero:

Por medio de la presente pongo a su conocimiento que se procederá a realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Empresa Balnearios Durán S.A, por el periodo comprendido desde el 1 de enero de 2018 hasta 31 de diciembre de 2019, dicho trabajo es netamente académico, como producto final de tesis, de la carrera de Contabilidad Superior. El trabajo de auditoria se sustenta en bases a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

El desarrollo de la auditoria tiene como fin cumplir con los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Realizar una auditoría de gestión al departamento de talento humano de la empresa “Balnearios Duran S.A” por el periodo comprendido del 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre de 2019.

Objetivos específicos:

1. Evaluar la gestión de la empresa mediante indicadores de eficacia, eficiencia y economía.
2. Identificar y evaluar los procesos más significativos del departamento de Talento Humano.
3. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas reglamentarias aplicables en la empresa y en el componente auditado.
4. Emitir el informe final con recomendaciones que encaminen a la empresa al cumplimiento de los objetivos y metas.

El trabajo de auditoria lo realizará la Sra. Karen Michelle Arias Duchi-Auditora Operativa, con la supervisión de la Econ. Raquel Bermeo.

Para dar cumplimiento al alcance de la auditoria y los objetivos planteados es necesario la cooperación del personal de su empresa, más aún del departamento de Talento Humano, así como también que la empresa facilite oportunamente toda la información que se necesita.

La auditoría iniciará el 05 de noviembre del 2020. Sin otro particular, agradezco de antemano la favorable acogida que sabrán brindar de acuerdo a los requerimientos.

Atentamente,

RECIBIDO
NOMBRE:
FIRMA:
FECHA:

Ing. Juan Carlos Aguirre

Jefe de Auditoría

3.3. Solicitud de información

PP-03 1/2



Oficio: N.º 003

Cuenca, 4 de noviembre de 2020

Asunto: **SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Señor

Ing. Wilmer Limas,

Gerente General de Balnearios Durán S.A.

Ciudad.

Estimado Ingeniero:

Como es de su conocimiento, se está llevando a cabo la Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano, motivo por el cual solicito de la manera más comedida, proporcionar la siguiente información:

1. Ubicación Geográfica.
2. Reseña Histórica.
3. Principales autoridades.
4. Tipo de actividad que desarrolla.
5. Servicios y productos.
6. Misión, visión, objetivos, metas, valores, políticas.
7. FODA.

8. Estructura Organizacional.

PP-03 2/2

9. Manual de Funciones.

10. Servicios y productos que ofrece.

11. Normativa Interna y externa.

12. Plan Operativo Anual.

13. Presupuestos.

14. Situación Económica y Financiera.

15. Indicadores de Gestión.

16. Personas encargadas del Departamento de RRHH.

De antemano, se agradece su colaboración, y le pedimos que la información solicitada sea enviada a la siguiente dirección de correo electrónico: 66172@es.uazuay.edu.ec hasta el día 05 de noviembre del 2020.

Atentamente,

Karen Michelle Arias

RECIBIDO
NOMBRE:
FIRMA:
FECHA:

Auditora Operativa

3.4. Solicitud de entrevista

PP-04



Oficio: N.º 004

Cuenca, 03 de noviembre de 2020

Asunto: **SOLICITUD DE ENTREVISTA**

Señor

Ing. Wilmer Limas,

Gerente General de Balnearios Durán S.A.

Ciudad.

De mis consideraciones:

Luego de extenderle un cordial saludo y después de haber acordado el inicio de la auditoría de gestión al departamento de talento humano, solicito de la manera más cordial conceder una entrevista con su persona, con el fin de conocer de forma general a la empresa Balnearios Durán S.A.

Según la planificación de la auditoria, solicito que la entrevista se lleve a cabo el día 10 noviembre de 2020, a las 16h00 en las instalaciones de la empresa.

Esperando contar con su aprobación, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

RECIBIDO
NOMBRE:
FIRMA:
FECHA:

Karen Michelle Arias

Auditora

3.5. Plan estratégico de auditoría

PP-05 1/5



PLAN ESTRATÉGICO DE LA AUDITORÍA

Enfoque: Auditoría de Gestión al departamento de Talento Humano de Balnearios Durán S.A. por el periodo comprendido desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019.

Motivo del examen: La auditoría de gestión al departamento de Talento Humano se llevará a cabo como parte del trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera de contabilidad y auditoría.

Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión al departamento de talento humano de la empresa “Balnearios Duran S.A” por el periodo comprendido del 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre de 2019.

Objetivos específicos:

1. Evaluar la gestión de la empresa mediante indicadores de eficacia, eficiencia y economía.
2. Identificar y evaluar los procesos más significativos del departamento de Talento Humano.
3. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas reglamentarias aplicables en la empresa y en el componente auditado.
4. Emitir el informe final con recomendaciones que encaminen a la empresa al cumplimiento de los objetivos y metas.

Alcance de la auditoría:

El propósito fundamental del trabajo de Auditoría de Gestión es evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía del departamento de Talento Humano de Balnearios Durán S.A., con el fin de emitir recomendaciones que mejoren la gestión de la empresa en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y utilización óptima de los recursos que posee.

Proceso Metodológico**Planificación****a. Planificación Preliminar de la Auditoría****Objetivos:**

Conocer a la entidad de manera integral, enfocándose principalmente en aquellas actividades de suma importancia, lo cual ayudará a determinar una buena planificación, ejecución y consecución durante el proceso que conlleva la auditoría.

Resultados:

- ✓ Actualización del Archivo Permanente
- ✓ Información necesaria para realizar la planificación
- ✓ Determinación de la estrategia y objetivos global de la auditoría.

b. Planificación Específica de la Auditoría**Objetivos:**

Encaminar hacia los objetivos trazados, que permite establecer el camino a seguir dentro de la fase de planificación y la siguiente fase conjuntamente con las actividades que se desarrollaran.

Resultados:

- ✓ Programa de Auditoría específico por componentes
- ✓ Memorándum de Planificación.

c. Ejecución de la Auditoría

Objetivos:

En esta fase se desarrolla la auditoría propiamente en donde se desarrolla todos los hallazgos que tiene como objetivo la obtención de evidencia necesaria en relación a la calidad y cantidad, información que debe ser suficiente, competente y relevante lo que permitirá emitir un informe el cual contendrá conclusiones y recomendaciones.

Resultados:

- ✓ Papeles de trabajo
- ✓ Hojas de Hallazgo

d. Comunicación de resultados

Objetivos:

- ✓ Desarrollar el informe final de la auditoría ejecutada con los respectivos hallazgos encontrados.

Resultados:

- ✓ Informe Final de Auditoría de gestión

Referencias

A continuación, se detallan las abreviaturas para los papeles de trabajo:

Índice	Referencia
AP	Archivo Permanente
HI	Hoja de Índice
PP	Planificación Preliminar
PPP	Programa de Planificación Preliminar

PPI	Informe de Planificación preliminar
PE	Planificación Especifica
PPE	Programas Planificación Especifica
PEI	Informe de Control Interno
EJ	Ejecución
PEJ	Programas de Trabajo de Ejecución
EJH	Hallazgos
CR4	Comunicación de Resultados
CRI	Informe de Auditoría

Plan de Marcas de Auditoría

A continuación, se detallan las marcas de auditoría que se serán utilizadas para el desarrollo del trabajo:

Marcas	Significado
☑	Revisado/Verificado
»	No actualizado
✘	No cumple
⚠	Valor con diferencia
C	Comprobado
Σ	Sumatoria

Recursos

➤ Materiales

Ítems	Cantidad
Esferos	5

Lápices	3	PP-05 5/5
Hojas blancas	700	
Carpetas	15	
Impresiones	375	
Laptop	1	

Cronograma por etapas de la auditoría:

FASES DE LA AUDITORÍA	FECHA INICIO	FECHA FIN	TOTAL
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	02/11/2020	13/11/2020	10 días hábiles
PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	16/11/2020	27/11/2020	10 días hábiles
EJECUCIÓN	30/11/2020	29/01/2021	45 días hábiles
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	01/02/2021	5/02/2021	5 días hábiles
TOTAL	70 días hábiles		

Fecha de terminación

El Informe Final de Auditoría se presentará a la administración el 5 de febrero del 2021.

3.6. Planificación preliminar

3.6.1. Programa de planificación preliminar

						
REFERENCIA PT:		PPP-01 1/2				
TIPO DE AUDITORÍA:		Auditoría de Gestión				
PERIODO:		Desde 01 de enero del 2018 hasta el 31 de diciembre del 2019				
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		Programa de Planificación Preliminar				
<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Conocer a la entidad de manera integral, enfocándose principalmente en aquellas actividades de suma importancia, lo cual ayudará a determinar una buena planificación, ejecución y consecución durante el proceso que conlleva la auditoría.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Actualización del Archivo Permanente</p> <p>Información necesaria para realizar la planificación</p> <p>Determinación de la estrategia y objetivos global de la auditoría.</p>						
N°	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha inicio	Fecha fin	Elaborado por	Supervisado por
1	Visite a la empresa para realizar el conocimiento preliminar y desarrolle la cédula narrativa.	PP-06	03/11/2020	03/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
2	Entreviste al gerente general de la empresa y desarrolle las entrevistas necesarias.	PP-07	04/11/2020	04/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
3	Elabore la cédula narrativa de la entrevista al gerente general de la empresa.	PP-08	04/11/2020	05/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre

4	Solicite información a la empresa, analizar y receptor las inconsistencias si existiesen	PP-05	04/11/2020	05/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
5	Arme el Archivo Permanente, para facilitar la preparación de papeles de trabajo.	HI-01	05/11/2020	06/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre

PPP-01 2/2

6	Elabore y aplique el cuestionario para evaluación al control interno en base al COSO III.	PP-09	09/11/2020	10/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
7	Determine el nivel de confianza y riesgo general del cuestionario aplicado y grafique sus resultados.	PP-10	09/11/2020	10/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
8	Elabore la matriz de riesgos preliminares para evaluar íntegramente el riesgo de la empresa	PP-11	11/11/2020	11/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
9	Elabore el informe de la evaluación de control interno para que la organización aplique los objetivos propuesto.	PP-12	12/11/2020	12/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
10	Elabore el Memorando de planificación preliminar para establecer criterios eficientes con respecto al uso de recursos.	PP-13	13/11/2020	13/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
11	Realizar un análisis horizontal y vertical de los EEFF para verificar cómo ha evolucionado la empresa de una etapa a otra.	PP-13	14/11/2020	15/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
Elaborado por: Karen Arias				Supervisado por: Ing. Juan Carlos Aguirre		

Fecha: 02/11/20	Fecha: 03/11/20
-----------------	-----------------

3.6.2. Cédula narrativa de conocimiento de la empresa

PP-06 1/6



BALNEARIOS DURÁN S.A.



REFERENCIA:	PP-06 1/6
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano.
PERIODO:	Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	Cédula Narrativa del Conocimiento de la empresa.
PROCEDIMIENTO:	Visite las instalaciones de la empresa. Desarrolle la cédula narrativa de la visita a la entidad.

OBJETIVO:

Obtener conocimiento general de la empresa Balnearios Durán S.A.

De acuerdo con el Programa de Planificación Preliminar, se llevó a cabo la primera visita a BALNEARIOS DURÁN S.A. para conocer las instalaciones, el día 03 de noviembre del 2020 por parte de Karen Michelle Arias Duchi-Auditora Operativa, con la ayuda de los jefes departamentales Ing. María Dolores Terán.

Se realizó una revisión de la información entregada por parte de la organización mediante Oficio: N° 003, en donde se pudo evidenciar datos relevantes como: Distribución departamental, jefes departamentales, personal disponible de la entidad, responsabilidades y funciones, entre otros.

Las instalaciones BALNEARIOS DURÁN S.A. están ubicadas en la provincia del Azuay, cantón Cuenca, Av. Ricardo Durán y De los Hervideros, Centro de Baños. La zona goza del privilegio de las aguas terminales, ya que se encuentra muy cerca de una estructura geográfica llamada el antiguo volcán de baños, que proporciona a más de un agua rica en nutrientes y minerales agua con una temperatura que permite gozar naturalmente de los conocidos balnearios de baños.

La empresa se encuentra distribuidas en los siguientes departamentos:

- Gerencia, a cargo de Ing. Wilmer Limas
- Administración, a cargo de Ing. Rodrigo Gutiérrez
 - Contabilidad, a cargo de Ing. Patricia Alvarado
 - RRHH, a cargo de Ing. María Dolores Terán
 - Sistemas a cargo de Marco Cajamarca

- Marketing, a cargo de Paulina Quizhpe
- Ventas, a cargo de Mónica Martínez
 - Recreación y Piscinas, a cargo Jaime Maldonado
 - Alimentos, Bebidas y Eventos, a cargo de Marcelo Barros
 - * Bodega, a cargo de Luisa Oyervide
 - * Restaurante, a cargo de Marcelo Barros
 - * Cocina, a cargo de José Clavijo
 - Hospedaje, a cargo de Ing. Rodrigo Gutiérrez

PP-06 2/6

A continuación, se detallan las funciones que cada miembro de la organización:

Departamento	Funciones o actividades
Gerencia	Lidera la empresa, con su gestión y depende de los resultados obtenidos define la situación de la empresa a corto mediano y largo plazo
Administración	Planea, organiza, direcciona y controla las actividades de la empresa, para poder cumplir con las metas y objetivos.
Contabilidad	Se encarga de la parte financiera de la empresa, cuidando los intereses de la empresa, y respondiendo a los entes de control en sus requerimientos
RRHH	Vela por el bienestar de los empleados, es el nexo entre la empresa y el trabajador para buscar el bienestar de las 2 partes.
Operación Auditoría	Organiza, controla y audita a los principales procesos dentro de la empresa. Buscando armonía y comunicación entre ellos.
Marketing	Se encarga de la publicidad, y las estrategias de venta llegando a los clientes de la mejor forma.

Ventas	Se encarga de desarrollar el plan de ventas de la empresa, a su vez el manejo de carte PP-06 3/6
Alimentos, Bebidas y Eventos	Es el complemento para las principales actividades de la empresa sumamente importante para el buen funcionamiento de todas las áreas. Satisfaciendo las necesidades de los clientes.
Bodega	Se encarga del almacenamiento y custodia de los productos que se adquieren en la empresa.

Conclusiones:

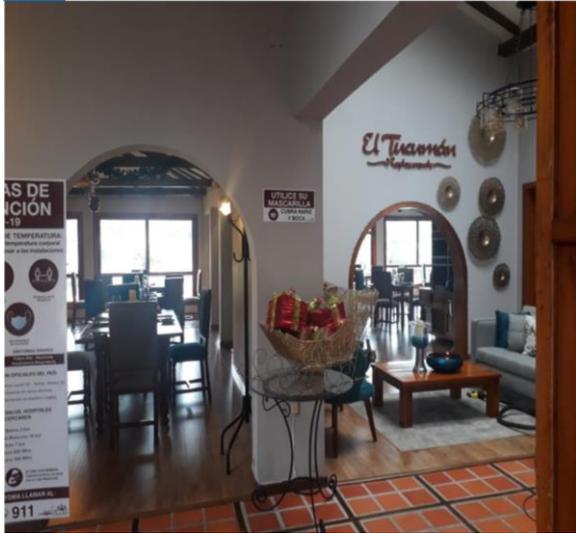
La empresa presenta una infraestructura física muy acorde a su actividad económica, que han permitido el desarrollo y la expansión de la empresa como tal, habilitando más zonas de recreamiento y aprovechando de todos los espacios que son estratégicamente para su actividad, cuentan con todas las disposiciones dadas por los organismos de control, se observa un buen ambiente de trabajo.

HOSTERÍA DURÁN



RESTAURANTE

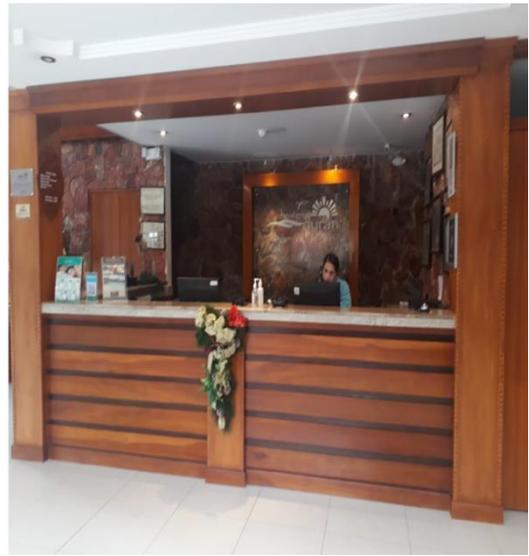
PP-06 4/6



CAFETERÍA



RECEPCIÓN



BALNEARIO

PP-06 5/6



HABITACIONES



GERENCIA



RECURSOS HUMANOS



SALA DE JUNTAS



Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 03/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 04/11/2020

3.6.3. *Entrevista de conocimiento general*



Balnearios Durán S.A.

REFERENCIA:

PP-07 1/2

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Entrevista al Gerente General

PROCEDIMIENTO:

Conocimiento General de la empresa

Preguntas

- 1) **¿Qué tiempo tiene en el cargo de Gerente General de la empresa Balnearios Durán?**
7 años
- 2) **¿Cuántas personas laboran en la empresa?**
71 personas
- 3) **¿Cuál es su profesión?**
Ingeniero en administración hotelera.
- 4) **¿Cuáles son las obligaciones y responsabilidades de su cargo?**
Lidero y represento a la empresa Balnearios Durán, manejo un grupo de colaboradores que día a día ponen todo su esfuerzo por hacer un trabajo impecable, buscando la satisfacción de nuestros clientes, que deseen regresar cada vez más seguido a balnearios, principalmente por eso por la atención brindada, mi equipo lo que busca es hacer sentir en como en casa a nuestros clientes, ofreciéndoles entretenimiento, relajación, un ambiente agradable y acogedor buena comida, etc.
Mi responsabilidad es que la empresa cada vez de mejores resultados que este maneja de una forma que permita la obtención de nuestras metas.
- 5) **¿Cuál es la normativa que rige a la empresa?**
La empresa está sujeta a un reglamento interno, mismo que no se ha actualizado desde el año 2018 por que no se ha considerado realizar cambios hasta el momento de dicho reglamento, pero de ser el caso se los haría en búsqueda de una mejora.
- 6) **¿Cuál es el departamento que requiere de una atención especial para Ud.?**
Sin duda alguna es el de alimentos y bebidas.
Es un proceso en el que se genera muchísima inversión y se obtiene muy poca utilidad. Aquí tenemos el mayor número de personal, se generan sub-procesos, debe estar innovándose constantemente.
Este proceso es el complemento de la rama hotelera y de los balnearios como tal, no podemos dejar a nuestros clientes sin este tipo de servicio.
- 7) **¿Cómo considera usted el ambiente en su empresa?**
Yo me considero muy orgulloso de liderar Balnearios Duran, no solo porque es mi profesión si no porque me ha permitido crecer como ser humano, a mí no me gusta usar el término empleados, no para mí son mis colaboradores y siendo que se ha logrado una armonía general en la empresa, siempre la empresa ha gozado de un buen ambiente, de darse alguna situación extraordinaria se soluciona con el dialogo y con la correcta comunicación a los líderes departamentales quienes son mis voceros y guías con el personal para evitar cualquier inconveniente que no permita que las actividades fluyan de la mejor manera en la empresa.
- 8) **¿Cómo es la comunicación entre los departamentos?**

Existe una buena comunicación en general los líderes departamentales comunican a tiempo cualquier incidencia y sobre todo los trabajadores saben a quién comunicar cualquier suceso de acuerdo a la jerarquía.

9) ¿Existe una correcta preparación, programación y distribución de las actividades de los trabajadores de acuerdo a cada departamento?

Efectivamente, cada líder departamental coordina, organiza, evalúa a su área indicando las principales responsabilidades haciendo que estas se cumplan de la mejor manera.

10) ¿Los puestos de trabajo poseen los medios y materiales necesarios concebidos para el cumplimiento de la tarea y del contenido por parte de los trabajadores?

Totalmente la empresa cuenta con todos los materiales e insumos de acuerdo al área donde desarrollen sus actividades velando siempre por el bienestar de los trabajadores.

11) ¿Cuál cree Ud. que es la principal fortaleza de su empresa?

Al ser una empresa antigua con muchos años de experiencia en el mercado para ser exactos como hostería duran tiene 38 años, pero como balneario más de 80 años, considero que nuestra principal fortaleza es la estabilidad, existen trabajadores antiquísimos que nos siguen colaborando con su mejor pre-disposición porque se sienten parte de. Nosotros cuando integramos a personal a nuestro equipo lo primero y más importante que ofrecemos es estabilidad, tratamos de que se queden nosotros eso es bueno para la empresa y para el colaborador. Cuando esto sucede la empresa marcha bien, la empresa refleja la organización con la que se maneja y en nuestra actividad principalmente es la satisfacción de nuestros clientes atendidos por el mejor y más capacitado personal.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 04/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 05/11/2020

3.6.4. Cédula narrativa de la entrevista



BALNEARIOS DURÁN S.A.



REFERENCIA

PP-08 1/1

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Cedula Narrativa de la entrevista

PROCEDIMIENTO:

Conocimiento de la empresa

De acuerdo con el Programa de Planificación Preliminar, el día 04 de noviembre de 2020 a las 16h00 por parte de Karen Michelle Arias Duchi-Auditora Operativa, se llevó a cabo la primera visita y entrevista al Ing. Wilmer Limas gerente de BALNEARIOS DURÁN S.A. para tener un conocimiento general de las actividades que se realizan en la empresa. En primera instancia, el gerente nos presentó al personal que labora en las áreas de la empresa, notificando el permiso y la necesidad de cooperación por parte de cada departamento para el desarrollo del trabajo de auditoría. Posteriormente, se llevó a cabo la entrevista programada a la máxima autoridad siendo de los puntos más importantes a destacar la existencia de un Reglamento Interno y un Reglamento de Higiene y Seguridad donde se especifican varias temáticas respecto a deberes y responsabilidades de los miembros de la organización, por otro lado, el entrevistado expresó que cada departamento está en la obligatoriedad de evaluar y supervisar su desempeño buscando la mejora continua, de igual manera, los trabajadores se encuentran al tanto de a quién comunicar o notificar cualquier tipo de información a través de una estructura de comunicación jerárquica establecida. Además, el entrevistado estipuló que BALNEARIOS DURÁN S.A. es una empresa que, con buen ambiente laboral, mantienen una excelente comunicación en todo el nivel organizacional gracias a las metodologías aplicadas, finalmente que es una empresa que está preparando y sobretodo motivando a su personal.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 05/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 06/11/2020

3.6.5. Cédula Narrativa de la entrevista a la máxima autoridad

				BALNEARIOS DURAN S.A					
REFERENCIA:				PP-09 1/14					
TIPO DE AUDITORÍA:				Auditoría de Gestión					
PERIODO:				Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:				Cuestionario de Control Interno General					
PROCEDIMIENTO:				Conocimiento de la empresa					
OBJETIVO GENERAL: Evaluar el control interno de la empresa para detectar áreas críticas									
OBJETIVO ESPECÍFICO:									
Determinar el nivel de confianza y riesgo del control interno de la entidad									
Analizar el ambiente interno de la organización									
Indagar en la eficiencia de los controles establecidos por la empresa									
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL									
PREGUNTAS		RESPUESTA			POND	CALIF	REF. PT	OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A					
Principio: Integridad y valores éticos									
1	¿En la empresa se promueve la importancia de la integridad y los valores Éticos?	X			10	10	Anexo No. 01 (Art. 39-45)	La empresa se rige en el reglamento PP-04 2/14	
2	¿Las normas de conducta en la empresa se regulan a través de algún Reglamento?	X			10	8	Anexo No. 01	No ha sido actualizado	

3	¿Se da seguimiento para verificar el cumplimiento de las normas de conducta, en todos los niveles de la empresa?	X			10	8	Anexo No. 01 (Art. 42)	Cada líder se ocupa de su área
4	¿Los empleados responden adecuadamente a la integridad de los valores proporcionados por la entidad?	X			10	8	Anexo No. 01 (Art. 43)	Existen casos excepcionales de incumplimiento
5	¿El personal de la empresa presenta denuncias sin temor a represalias?	X			10	7	Anexo No. 01 (D. Generales)	No se dan con mucha frecuencia
TOTAL		5	0	0	50	41		
Principio: Responsabilidad de supervisión								
6	¿Están establecidas las responsabilidades de supervisión de la Dirección?	X			10	10	Anexo No. 01	Reglamento interno
7	¿Existe la supervisión adecuada en cada departamento de la empresa?	X			10	9	PP-07	Lo realiza cada líder departamental
8	¿La organización tiene establecido políticas y procedimientos para determinar la supervisión de las actividades?		X		10	0		No posee establecidas políticas de supervisión en el Reglamento Interno
9	¿Los empleados asumen su responsabilidad en las tareas encomendadas?	X			10	10	Anexo No. 01 (Art. 39-45)	Reglamento PP-04 3/14
10	¿El Directorio supervisa el diseño, implementación y ejecución del Sistema de Control Interno?	X			10	7	PP-07	Se lo realiza cuatrimestralmente
TOTAL		4	1	0	50	36		

Principio: Estructura organizacional, autoridad y responsabilidad							
11	¿La empresa tiene estructurado un organigrama funcional?	X			10	10	1.3.12 Archivo Permanente
12	¿El reglamento interno está aprobado por la máxima autoridad?	X			10	10	Anexo No. 01 Reglamento Interno
13	¿Se actualizan las políticas de acuerdo a las circunstancias?	X			10	8	PP-07 Desde el 2018 no se ha requerido hacer cambios
14	¿Se encuentran definidas, asignadas, limitadas las facultades y responsabilidades en toda la empresa?	X			10	10	PP-06 Cédula narrativa de visita a la entidad.
15	¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la empresa y se ajustan a la realidad empresarial?	X			10	10	1.3.12 Archivo Permanente
16	¿La Gerencia General y los órganos gerenciales se aseguran de que los trabajadores conozcan los documentos normativos que regulan las actividades de la empresa?	X			10	10	Anexo No. 01 Normativa Interna
TOTAL		6	0	0	60	58	PP-04 4/14
Principio: Compromiso para la competencia							
17	¿Dentro del departamento de recursos Humanos tiene políticas y prácticas para la selección,	X			10	10	Anexo No. 01 Reglamento interno

	inducción, capacitación, rotación y promoción y sanción del personal?						
18	¿El perfil de cargo del personal de la empresa se ha plasmado en un documento normativo?		X		10	0	Se lo hace mediante lo requerido por el jefe del área requerida.
19	¿Se capacita periódicamente a los integrantes del área para que realicen con calidad las tareas que les han sido asignadas?		X		10	0	No se realiza.
20	¿Se realiza evaluaciones permanentes de desempeño del personal y se aplican medidas de mejoramiento requeridas?		X		10	0	No se realiza.
21	¿La empresa tiene formalizado programas de capacitación para el personal?	X			10	9	Anexo No. 1 (Art. 37) Se considera al momento de realizar el presupuesto del departamento.
TOTAL		2	3	0	50	19	
Principio: Define las responsabilidades de los empleados							
22	¿Establece parámetros de desempeño, incentivos y recompensas al personal?	X			10	7	Reglamento PP-04 5/14
23	¿Existe un flujo grama que detalle los procesos de la organización?		X		10	0	No se han elaborado flujogramas para ninguna área de la entidad.

24	¿Evalúa el desempeño y recompensa o aplica medidas disciplinarias a los profesionales de manera oportuna?	X			10	8	Anexo No. 1 (Art. 44, 48-56)	Se sanciona o en su defecto recibe reconocimiento en público
25	¿Las medidas disciplinarias hacia los miembros de la empresa son aplicadas oportunamente?			X	10	10	Anexo No. 1 (Art. 48-56)	Reglamento Interno
26	¿Se han definido indicadores de medición de desempeño, cumplimiento y comportamiento y se han asociado a incentivos y recompensas?			X	10	0		La entidad no posee indicadores de gestión
TOTAL		2	1	2	50	25		
TOTAL DEL COMPONENTE		18	5	2	260	179		
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS								
PREGUNTAS		RESPUESTA			POND	CALIF	REF. PT	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A				
Principio: Objetivos Relevantes								
27	¿La empresa cuenta con un Plan Estratégico y Presupuesto, en el que se establezca sus objetivos?	X			10	8	1.3.6	Plan estratégico y presupuesto PP-04 6/14
28	¿La empresa cuenta con políticas o metodologías para la realización de las actividades de planeación (elaboración del Plan Estratégico, en el ámbito de su sector)?	X			10	8	PP-07	Cada área de la empresa proporciona información para la planificación.
29	¿La empresa tiene establecidos indicadores para medir el		X		10	0		La empresa no posee indicadores establecidos.

	cumplimiento de los objetivos de su Plan Estratégico?							
30	¿Los objetivos de la empresa están establecidos de forma clara de modo que permitan identificar riesgos relacionados al giro del negocio?	X			10	0		El plan estratégico no contempla riesgos.
31	¿La presupuestación, distribución y asignación de los recursos se realiza con base en los objetivos estratégicos establecidos por la empresa?	X			10	7	1.3.6	Plan estratégico anual
TOTAL		4	1	0	50	23		
Principio: Identificación y análisis de riesgos								
32	¿Al presentarse un riesgo externo la infraestructura de la empresa cuenta con planes de evasión para su personal en caso de desastres naturales o accidentes?	X			10	9	Anexo No. 2	Reglamento de Higiene y Seguridad
33	¿La empresa al identificar un riesgo cuenta con un plan estratégico?		X		10	0		El plan estratégico no contempla de riesgos PP-04 7/14
34	¿Los procesos, procedimientos y planes que plantea la empresa son actualizados?		X		10	0		No se actualizan desde su fecha de creación.
35	¿Al enfrentar al riesgo, se establecen mecanismos de defensa que lo disminuya?	X			10	8	Anexo No. 2	Reglamento de Higiene y Seguridad

36	¿Para los riesgos identificados y evaluados según su importancia, la empresa ha determinado y formalizado la respuesta a cada uno de los mismos?	X			10	8	Anexo No. 2	Reglamento de Higiene y Seguridad
TOTAL		3	2	0	50	25		
Principio: Evaluación del riesgo de fraude								
37	¿Las evaluaciones de riesgos los han llevado a determinar la posibilidad de algún fraude?		X		10	0		No lleva a cabo evaluaciones de riesgos
38	¿La empresa analiza riesgos internos y externos que puedan alterar las condiciones de la entidad?		X		10	0		No analiza los riesgos hasta que se materializan
39	¿Los proyectos o procesos de la empresa cuentan con evaluaciones o matrices de gestión de riesgo?		X		10	0		No cuenta con ninguna metodología para la gestión de riesgos
40	¿Se cuenta con alguna política, procedimiento, manual o guía en el que se establezca la metodología para administrar los riesgos de fraude y la obligatoriedad de realizar la revisión periódica de las áreas susceptibles posibles actos de fraude, para garantizar que están operando adecuadamente?	X			10	8	Anexo No. 1	Reglamento interno

41	En la empresa, con el apoyo, en su caso, de las instancias especializadas (Comité de Ética, Comité de Riesgo, etc.), ¿se identifica, analiza y da respuesta al riesgo de fraude y contrarios a la integridad en todos los procesos que lleva a cabo?		X		10	0		No se plantean respuestas a los riesgos hasta que se materializan.
TOTAL		1	4	0	50	8		
Principio: Identificación y evaluación de cambios importantes								
42	¿La empresa está siempre informada de los constantes cambios que surgen en el entorno?	X			10	10	PP-07	Cada área de la empresa tiene la obligación de comunicar.
43	¿La empresa evalúa cambios extremos que pueden afectar el cumplimiento de objetivos, metas y proyectos?		X		10	0		No se considera la probabilidad de cambios en el plan estratégico.
44	¿Cuenta la empresa con un proceso para identificar, comunicar y evaluar cambios en los factores internos y externos que puedan afectar el alcance de los objetivos?	X			10	8	1.3.10	FODA PP-04 9/14
45	En relación a la pregunta anterior, ¿estos asuntos son escalados para consideración del Directorio y la Gerencia General u órgano equivalente?	X			10	8	PP-07	Se da a conocer a la gerencia general.

46	¿La empresa cuenta con los recursos necesarios ante cualquier cambio que sea necesario recurrir?	X			10	10	PP-07	Se encuentra presupuestado.
TOTAL		4	1	0	50	36		
TOTAL DEL COMPONENTE		12	8	1	200	92		
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL								
PREGUNTAS		RESPUESTA			POND	CALIF	REF. PT	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A				
Principio: Actividades de Control								
47	¿Se ha compartido por escrito, las actividades de cada área de trabajo dentro de la organización?		X		10	0		No existe manual de funciones.
48	¿Se han establecido controles, que permitan detectar accesos no autorizados?	X			10	8	Anexo No. 1	Existe el debido control de entrada de trabajadores.
49	¿Se han establecido indicadores de evaluación de objetivos y metas para la entidad?		X		10	0		No cuenta con indicadores de gestión
50	¿La empresa realiza periódicamente actualizaciones en su plan estratégico?	X			10	10	1.3.6	De manera PP-04 10/14
51	¿Existe un flujo de información adecuado, entre las distintas áreas de la organización?	X			10	8	PP-07	De acuerdo a la jerarquía de responsabilidades.
TOTAL		3	2	0	50	26		
Principio: Controles generales sobre Tecnología								

52	¿Indique si la empresa tiene sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de sus actividades misionales, financieras o administrativas?	X			10	10	PP-07	Se cuenta con un sistema informático básico suficiente para el tamaño de la empresa
53	¿Los directivos de la organización dan el apoyo suficiente para la implementación de planes estratégicos de tecnología de información?	X			10	8	PP-07	Es responsabilidad de cada departamento informar la necesidad de implementar nuevas tecnologías de información.
54	¿Se cuenta con una lista establecida de proveedores para adquisición o renovación de equipos y/o software es base a estrategias?		X		10	0		Se adquieren nuevos equipos siempre que estos dejen de funcionar correctamente
55	¿La organización, ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura?		X		10	0		Utiliza los medios de comunicación convencionales
56	¿Está debidamente controlado, el ingreso a los sistemas de información?	X			10	8	PP-07	Es obligación de cada jefe departamental la supervisión de actividades.
TOTAL		3	2	0	50	26		
Principio: Políticas y Procedimientos								PP-04 11/14
57	¿Los directivos de la junta emiten políticas y procedimientos para las actividades de control, en todos los niveles de la empresa que son encargados de ejecutarlos?		X		10			Las actividades de control son emitidas por cada departamento y limitadas a sus responsabilidades

58	¿Se tiene conocimiento de las políticas y procedimientos de la institución?	X			10	10	PP-07	Se encuentra dentro de las funciones de cada área de la empresa
59	¿Se tiene conocimiento de las políticas de seguridad informática?		X		10	0		No existen políticas establecidas para seguridad de información.
60	Los Estados Financieros ¿Son presentados de acuerdo a las políticas y normativas vigentes?	X			10	10	1.3.14	Según los parámetros exigidos por la SuperCias.
61	¿Existe políticas definidas en la organización para la segregación de funciones?		X		10	0		No existe manual de funciones
TOTAL		2	3	0	50	20		
Principio: Información relevante								
62	¿Se comunica la información más relevante en todos los departamentos?	X			10	10	PP-07	Es responsabilidad de cada área de la empresa.
63	¿Se revisa de manera frecuente datos e información importante y relevante?	X			10	8	PP-07	La información siempre es revisada antes de ser aprobada
64	¿Los directivos tienen conocimiento de la información relevante?	X			10	10	Anexo No. 1	Reglame PP-04 12/14
65	¿Establece requisitos para la información relevante como que sea accesible, apropiada, actual, protegida, conservada, suficiente, oportuna, válida y verificable?		X		10	0		No existen políticas establecidas para el manejo de la información

66	Procesa datos relevantes y los transforma en información (obtiene - genera, usa y mantiene)	X			10	8	PP-07	Dentro de las actividades de la entidad
TOTAL		4	1	0	50	36		
TOTAL DEL COMPONENTE		13	8	0	200	108		
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
PREGUNTAS		RESPUESTA			POND	CALIF	REF. PT	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A				
Principio: Comunicación Interna								
67	¿Se incluye objetivos y funciones necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno?	X			10	10	PP-07	
68	¿Existe comunicación interna entre el gerente y directivos?	X			10	10	PP-07	Comunicación en orden jerárquico.
69	¿La empresa comunica información relevante internamente?	X			10	10	PP-07	Según lo requerido por el superior inmediato.
70	¿Comunica al consejo de administración (Directorio) la adherencia, cambios o problemas que se presentan en el Sistema de Control Interno?	X			10	10	PP-07	Se encuentra dentro de las funciones de cada área de la empresa: PP-04 13/14
71	Facilita líneas de comunicación independientes, anónimos o confidenciales.		X		10	0		No existen líneas de comunicación distintas a las convencionales.
TOTAL		4	1	0	50	40		
Principio: Comunicación Externa								

72	¿Se comunica a los grupos de intereses externos la información relevante?		X		10	0		La información relevante se prioriza manejarla internamente.
73	¿Se comunica la información relevante de las actividades realizadas por los entes reguladores?		X		10	0		Lo maneja únicamente el área administrativa.
74	¿La empresa es selectiva con los métodos de comunicación relevante?	X			10	10	PP-07	Medios de comunicación convencionales.
75	Permite la recepción de comunicaciones, desarrollando e implementando controles que faciliten la comunicación externa	X			10	8	PP-07	Se busca que la comunicación sea eficiente y sin demoras.
76	Facilita líneas de comunicación independientes (clientes, proveedores de bienes y servicios externos)	X			10	8	Anexo No. 1	Reglamento Interno
TOTAL		2	3	0	50	26		
TOTAL DEL COMPONENTE		13	8	0	100	66		
COMPONENTE: SUPERVISIÓN								
PREGUNTAS		RESPUESTA			POND	CALIF	REF. PT	OBSER PP-04 14/14
		SI	NO	N/A				
Principio: Evaluaciones continuas y/o independientes								
77	¿La empresa lleva a cabo evaluaciones periódicas?		X		10	0		
TOTAL		0	1	0	10	0		

Principio: Evaluación y comunicación de deficiencias							
78	¿Existe algún método establecido para medir desempeño en los departamentos de la empresa?		X		10	0	
79	¿Elabora un plan de acción con el área responsable para lograr el compromiso en su aplicación?		X		10	0	PP-04 11/11
80	¿En la empresa los resultados de las evaluaciones son analizados para generar oportunidades de mejora?	X			10	8	PP-07 La gerencia fomenta el ciclo de mejora continua de procesos
81	¿La empresa comunica las deficiencias detectadas a las partes responsables para tomar decisiones correctivas?	X			10	8	PP-07 Toda deficiencia es comunicada a los jefes inmediatos.
82	¿La empresa comunica las deficiencias detectadas a los directivos para la supervisión pertinente?	X			10	0	
TOTAL		3	2	0	50	16	
TOTAL DEL COMPONENTE		3	3	0	60	16	
TOTAL COSO III		51	32	2	820	461	
Elaborado por:			Supervisado por:				
Karen Arias			Ing. Juan Carlos Aguirre				
Fecha: 09/11/2020			Fecha: 11/11/2020				

Parámetros de medición de resultados

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

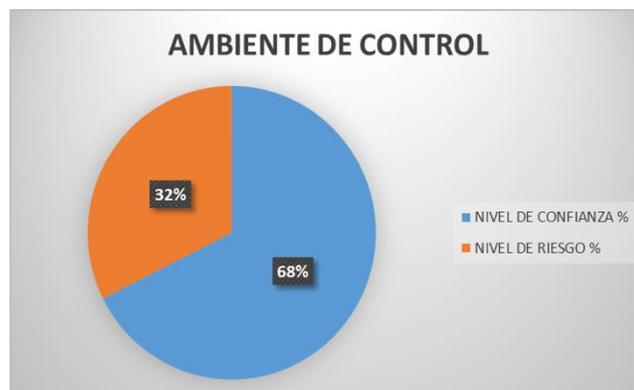
SEMAFORO DE CUMPLIMIENTO		
BAJA	0	0%
	1-2	1%-20%
	3-4	30%-40%
MEDIA	5-6	50%-60%
	6-7	60%-70%
ALTA	8-10	80%-100%

3.6.6. Nivel de confianza y riesgo

		BALNEARIOS DURAN S.A			
REFERENCIA:		PP-05 1/8			
TIPO DE AUDITORÍA:		Auditoría de Gestión			
PERIODO:		Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019			
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		Nivel de Confianza y riesgo General			
PROCEDIMIENTO:		Conocimiento de la empresa			
Objetivo general: evaluar el control interno de la empresa para detectar áreas críticas					
Objetivo específico:					
Determinar el nivel de confianza y riesgo del control interno de la entidad					
Analizar el ambiente interno de la organización					
Indagar en la eficiencia de los controles establecidos por la empresa					
PRINCIPIOS		NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
AMBIENTE DE CONTROL					
Integridad y valores éticos		82%	18%	ALTO	BAJO
Responsabilidad de supervisión		72%	28%	MODERADO	MODERADO
Estructura organizacional, autoridad y responsabilidad		97%	3%	ALTO	BAJO
Compromiso para la competencia		38%	62%	BAJO	ALTO

Define las responsabilidades de los empleados	50%	50%	BAJO	A	PP-05 2/8
EVALUACION DE RIESGOS					
Objetivos Relevantes	46%	54%	BAJO		ALTO
Identificación y análisis de riesgos	50%	50%	BAJO		ALTO
Evaluación del Riesgo de Fraude	16%	84%	BAJO		ALTO
Identificación y evaluación de cambios importantes	72%	28%	MODERADO		MODERADO
ACTIVIDADES DE CONTROL					
Actividades de Control	52%	48%	MODERADO		MODERADO
Controles generales sobre Tecnología	52%	48%	MODERADO		MODERADO
Políticas y Procedimientos	40%	60%	BAJO		ALTO
Información Relevante	72%	28%	MODERADO		MODERADO
INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
Comunicación interna	80%	20%	ALTO		BAJO
Comunicación externa	52%	48%	MODERADO		MODERADO
SEGUIMIENTO					
Evaluaciones continuas y / o independientes.	0%	100%	BAJO		ALTO
Evaluación y comunicación de deficiencias.	32%	68%	BAJO		ALTO
COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	

		RIESGO %		
AMBIENTE DE CONTROL	68%	32%	MODERADO	MOD PP-05 3/8
EVALUACION DE RIESGOS	46%	54%	BAJO	ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	54%	46%	MODERADO	MODERADO
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	66%	34%	MODERADO	MODERADO
SEGUIMIENTO	16%	84%	BAJO	ALTO
GENERAL	NIVEL DE CONFIAN ZA %	NIVEL DE RIESGO %	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
COSO III	50%	50%	MODERADO	MODERADO

**Comentario:**

Los procedimientos relacionados con el componente de ambiente de control de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado relativamente bien durante el periodo auditado y existe cierto nivel confianza en los controles y los procedimientos establecidos.

La administración ofrece a sus trabajadores un ambiente laboral basado en la honestidad y equidad. La empresa se encuentra constantemente incentivando a su personal para que se comprometan en realizar sus funciones de manera adecuada y oportuna acogiéndose a su Reglamento Interno. Asimismo, los cargos jerárquicos están constituidos de manera eficiente, todos los colaboradores tienen claras sus funciones y saben a qué persona deben dirigirse por cualquier eventualidad laboral y persona, logrando armonía entre los miembros de la organización.

No obstante, la empresa presenta deficiencias en el establecimiento de políticas de supervisión, lo que podría generar que ciertas actividades no se cumplan, provocando inconvenientes al alcanzar los objetivos a nivel general como departamental. De igual manera, la empresa carece de evaluaciones de desempeño al personal, por lo que no se conoce con exactitud el rendimiento de los trabajadores al momento de realizar sus funciones, esto podría afectar directamente la gestión eficiente de la empresa, por retrasos, errores y mal uso de recursos institucionales. Finalmente, la ausencia de flujograma de procesos de la organización, limita considerablemente la gestión de los mismos y las actividades presentes en cada departamento, impidiendo evaluar zonas críticas o cuellos de botella.

**Comentario:**

Los procedimientos relacionados con el componente de evaluación de riesgos de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado de manera regular en el periodo auditado, existe confianza en parte de los controles y los procedimientos establecidos, sin embargo, hay deficiencias considerables.

En primera instancia, la empresa propone mecanismos de respuesta ante el impacto de posibles riesgos que puedan afectar el giro del negocio de la empresa, para ello, la organización cuenta con políticas de planificación estratégica, las cuales se alinean con el presupuesto anual, lo que le permite a la empresa manejar sus recursos económicos de manera controlada y destinar los fondos suficientes a las áreas de la empresa según su grado de importancia. Además, la empresa posee controles efectivos para la identificación y evaluación de cambios importantes que se implementen tanto en los procedimientos como en la jerarquía organizacional.

Por otro lado, la empresa cuenta con su Reglamento de Higiene y Seguridad, lo que permite establecer medidas para riesgos laborales en el personal operativo con el objetivo de prevenir riesgos y estos puedan generar gastos adicionales.

La empresa no cuenta con políticas para el establecimiento de indicadores de cumplimiento de objetivos, lo que genera que la entidad no conozca el nivel de eficiencia, eficacia y economía al momento de establecer objetivos estratégicos en su planificación anual. Asimismo, no existe una metodología para la identificación, cuantificación y priorización de riesgos, por lo que la empresa no conoce la magnitud del impacto de posibles riesgos hasta que estos se materializan, siendo imposible la implementación de mecanismo de prevención de riesgos.

**Comentario:**

Los procedimientos relacionados con el componente de actividades de control de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado medianamente bien durante el periodo auditado y existe un desempeño parcial en los procedimientos establecidos.

La empresa apoya la aplicación de controles a través de sistemas de información, siempre que sea necesario. También, se promueve dentro de su personal la comunicación de las políticas institucionales con el objetivo de evitar conflictos entre los trabajadores, al igual que la comunicación de información importante entre departamentos.

Sin embargo, no existe un plan de adquisición, actualización y renovación de equipos y software, lo que puede generar que el rendimiento de estos equipos no sea el más eficiente, incluso pueden generar fallas internas que provoquen pérdida de información importante para la empresa. Además, la empresa carece de controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección.



Comentario:

Los procedimientos relacionados con el componente de información y comunicación de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado efectivamente durante el periodo auditado y existe confianza en los controles y los procedimientos establecidos.

Todos los informes que se manejan dentro de la institución y la comunicación de los mismos, se llevan a cabo de eficientemente, con la información adecuada para la toma de decisiones, de manera oportuna, evitando contratiempos.

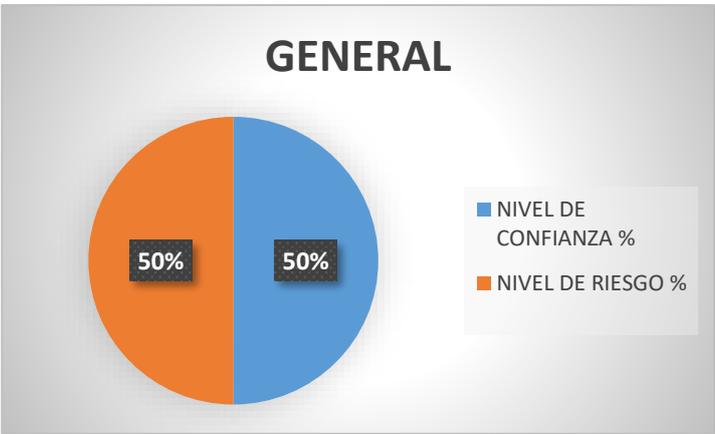
Sin embargo, no existen líneas de comunicación que garanticen amplitud, que facilite la circulación de la información a nivel formal como informal de manera ascendente, transversal, horizontal y descendente.



Comentario:

Los procedimientos relacionados con el componente de supervisión y monitoreo de Balnearios Durán S.A. no están operado efectivamente durante el periodo auditado ya que no existe confianza en los controles y los procedimientos establecidos.

La empresa si comunica las deficiencias observadas por los jefes departamentales al personal involucrado para su respectivo tratamiento de manera oportuna, lo que ayuda a promover la mejora continua en los procedimientos y actividades de la entidad. En el mismo sentido, la empresa no lleva a cabo evaluaciones de desempeño de ningún tipo en el personal de la entidad, lo que genera que no se sepa el grado de desempeño del personal que ocupan los cargos en la organización.



Comentario:

Los procedimientos realizados por la empresa Balnearios Durán S.A han operado bien en el periodo auditado desde el 1 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019, existiendo una confianza baja en los controles como en los procedimientos establecidos y un nivel de riesgo alto.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 09/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 11/11/2020

3.6.7. Matriz de riesgos preliminares

		BALNEARIOS DURAN S.A 					
REFERENCIA:		PP-06 1/6					
TIPO DE AUDITORÍA:		Auditoría de Gestión					
PERIODO:		Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019					
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		Matriz de Riesgos Preliminares					
PROCEDIMIENTO:		Conocimiento de la empresa					
OBJETIVO GENERAL:		Determinar los riesgos preliminares					
MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORIA							
Componente y principio	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Nivel de riesgo		Agente Generador
					Riesgo	Confianza	
Ambiente de Control (Responsabilidad en Supervisión)	La organización no tiene establecido las políticas y procedimientos para el control interno de la empresa.	“4.4.1 Responsabilidades del Gerente General: g. Formular política empresarial en materia de seguridad y salud en el trabajo, y disponer la socialización a todos los empleados. i. Garantizar que el trabajo se ejecute cumpliendo los parámetros establecidos, brindando instrucción necesaria a todo el personal involucrado.” Reglamento de Higiene y Seguridad de BALNEARIOS DURÁN S.A	Falta de políticas y procedimientos a seguir para realizar supervisiones a cada área de trabajo.	Al supervisar cada área sin un respectivo procedimiento o política, no se puede verificar que dicho procedimiento sea correcto.	MODERADO	MODERADO	Gerente General
Ambiente De Control (Compromiso para la competencia)	El perfil de cargo del personal de la empresa no se ha	“Art.- 9. Se consideran empleados o trabajadores	No se encuentra documentado	No se puede verificar si	ALTO	BAJO	RRHH

	<p>plasmado en un documento normativo</p>	<p>de BALNEARIOS DURÁN S.A., a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y/o aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio del Trabajo, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.</p> <p>La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.” Reglamento interno de BALNEARIOS DURÁN S.A</p>	<p>ni especificado el perfil de cargo que debe tener un aspirante para ocupar cada puesto de trabajo en la empresa.</p>	<p>los cargos están ocupados con personal adecuado.</p>			
<p>Ambiente De Control (Compromiso para la competencia)</p>	<p>No se realizan capacitaciones permanentes</p>	<p>"Art.- 37. El Proceso de Talento Humano de acuerdo con sus requerimientos brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el</p>	<p>Falta de capacitaciones especializadas para cada área de trabajo.</p>	<p>El personal no cuenta con información actualizada de los procesos que</p>	<p>ALTO</p>	<p>BAJO</p>	<p>RRHH</p>

		Proceso de Talento Humano y/o su Representante" Reglamento Interno De Trabajo Balnearios Durán S.A		realizan en cada área de trabajo.			PP-06 3/5
Evaluación de Riesgos (Identificación y análisis de riesgos)	La empresa no tiene establecidos indicadores para medir el riesgo, no cuenta con planes estratégicos	"4.4.2 Responsabilidades de los Jefes de área y Supervisores: g. Detectar, denunciar, controlar, y prevenir los riesgos potenciales de trabajo, disminuyendo las condiciones inseguras que pudieran existir en su área ..." Reglamento de Higiene y Seguridad de BALNEARIOS DURÁN S.A	Falta de elaboración y control de indicadores para medir los riesgos.	Se desconoce el nivel del riesgo, ni el número de veces que ocurre cada riesgo ocurrido.	MODERADO	MODERADO	Directorio
Actividades de Control (Políticas y Procedimientos)	No mantienen políticas y procedimientos para las actividades de control	"4.4.1 Responsabilidades del Gerente General: g. Formular política empresarial en materia de seguridad y salud en el trabajo, y disponer la socialización a todos los empleados." Reglamento de Higiene y Seguridad de BALNEARIOS DURÁN S.A	Falta de políticas de y procedimientos para realizar las actividades de control.	No mantienen procedimientos para llevar el control de las actividades que se realizan en la empresa.	MODERADO	MODERADO	Gerente General
Información y comunicación (Comunicación externa)	Rigidez en los canales de comunicación	"Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.	Falta de comunicación de la situación empresarial hacia los empleados en general.	Los empleados no conocen la situación económica, ni administrativa de la empresa.	MODERADO	MODERADO	Directorio

		<p>Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Líder del Proceso de Talento Humano o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a procedimientos de trabajo que implemente la empresa serán firmadas por el Representante Legal.” Reglamento Interno de BALNEARIOS DURÁN S.A</p>					
<p>Seguimiento (Evaluaciones continuas y/o independientes)</p>	<p>No se realizan evaluaciones continuas</p>	<p>“Art.- 36. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo. Todos los trabajadores de la empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a los procedimientos y las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la empresa, como en el suyo personal.”</p>	<p>Falta de evaluaciones de desempeño de manera continua, practica y escrita.</p>	<p>Solamente se mantienen evaluaciones mediante la observación y los trabajadores desconocen los parámetros sobre los cuales fueron evaluados.</p>	<p>ALTO</p>	<p>BAJO</p>	<p>RRHH</p>

PP-06 5/5

Reglamento Interno de
BALNEARIOS DURÁN
S.A

Elaborado por:

Karen Arias

Fecha: 11/11/2020

Supervisado por:

Ing. Juan Carlos Aguirre

Fecha: 12/11/2020

3.6.8. Informe de Control Interno Preliminar

PP-12 1/8



Cuenca, 12 de noviembre de 2020

Asunto: INFORME DE CONTROL INTERNO PRELIMINAR

Señor

Ing. Wilmer Limas,

Gerente General de Balnearios Durán S.A.

Ciudad.

De mis consideraciones:

Como parte de la auditoría de gestión al departamento de Talento Humano de la empresa BALNEARIOS DURÁN S.A. por el periodo comprendido del 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019, se realizó la evaluación al Sistema de Control interno de la entidad, con la finalidad de determinar y aplicar los procedimientos de auditoría, en concordancia con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), el propósito de esta evaluación consistió en determinar el grado de confianza y riesgo en los procesos y procedimientos de control interno.

El objetivo general de la evaluación es determinar el grado de confianza de los controles aplicados por la entidad para la correcta aplicación de sus procesos e

identificar las debilidades y vulnerabilidades para mejorar a la eficiencia de la gestión y lograr los objetivos de la institución.

La evaluación del control interno se ejecutó según COSO III. El COSO es una herramienta que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio A continuación, se detalla los resultados generales de la evaluación.

Ambiente de Control

Aspectos Positivos:

La administración ofrece a sus trabajadores un ambiente laboral basado en la honestidad y equidad. La empresa se encuentra constantemente incentivando a su personal para que se comprometan en realizar sus funciones de manera adecuada y oportuna acogiéndose a su Reglamento Interno. Asimismo, los cargos jerárquicos están constituidos de manera eficiente, todos los colaboradores tienen claras sus funciones y saben a qué persona deben dirigirse por cualquier eventualidad laboral y persona, logrando armonía entre los miembros de la organización.

Aspectos Negativos:

PP-12 3/7

La empresa no tiene instaurado políticas y procedimientos para el control interno de la empresa lo que ocasiona deficiencias en el establecimiento, lo que podría generar que ciertas actividades no se cumplan, provocando inconvenientes al alcanzar los objetivos a nivel general como departamental. Según el reglamento de Higiene y seguridad, es responsabilidad del Gerente General proveer de políticas dirigidas a seguridad y salud en el trabajo, de igual manera, la empresa carece de evaluaciones de desempeño al personal, por lo que no se conoce con exactitud el rendimiento de los trabajadores al momento de realizar sus funciones, esto podría afectar directamente la gestión eficiente de la empresa, por retrasos, errores y mal uso de recursos institucionales esto debido a la falta de políticas y procedimientos a seguir. Finalmente, la ausencia de flujograma de procesos de la organización, limita considerablemente la gestión de los mismos y las actividades presentes en cada departamento, impidiendo evaluar zonas críticas o cuellos de botella.

Conclusión:

En cuanto a los procedimientos con respecto al ambiente de control muestran un nivel de confianza algo y nivel de riesgo bajo, es decir que los controles del componente funcionan mayormente bien, sin embargo, hay algunas situaciones que deberán ser tomadas en consideración si se desea fortalecer los controles.

Recomendación:

Que la administración realice los cambios a la administración estratégica que necesita la empresa y mejore la gestión existente en algunos puntos clave como el FODA, plan estratégico, organigrama, flujograma de procesos, mismos que pueden ayudar a mejorar la gestión admirativa y operativa respecto a este componente.

Evaluación de Riesgos

Aspectos Positivos:

PP-12 4/7

La empresa propone mecanismos de respuesta ante el impacto de posibles riesgos que puedan afectar el giro del negocio de la empresa, para ello, la organización cuenta con políticas de planificación estratégica, las cuales se alinean con el presupuesto anual, lo que le permite a la entidad manejar sus recursos económicos de manera controlada y destinar los fondos suficientes a las áreas de la empresa según su grado de importancia. Además, la empresa posee controles efectivos para la identificación y evaluación de cambios importantes que se implementen tanto en los procedimientos como en la jerarquía organizacional.

La empresa cuenta con su Reglamento de Higiene y Seguridad, lo que permite establecer medidas para riesgos laborales en el personal operativo con el objetivo de prevenir riesgos y estos puedan generar gastos adicionales.

Aspectos Negativos:

La empresa no cuenta con políticas para el establecimiento de indicadores de cumplimiento de objetivos y medición de riesgos, según el reglamento de Higiene y Seguridad de BALNARIOS DURAN S.A. los Jefes de área y supervisores son los responsables de detectar, disminuir y controlar los riesgos potenciales del trabajo, la carencias del control de indicadores genera que la entidad no conozca el nivel de eficiencia, eficacia y economía al momento de establecer objetivos estratégicos en su planificación anual. Asimismo, no existe una metodología para la identificación, cuantificación y priorización de riesgos, por lo que la empresa no conoce la magnitud del impacto de posibles riesgos hasta que estos se materializan, siendo imposible la implementación de mecanismo de prevención de riesgos.

Conclusión:

En cuanto al componente evaluación de riesgos se determina que los controles representan un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, es decir la eficacia con la que los riesgos de la empresa son mitigados no es muy eficiente, ya que no se ha implementa una correcta administración de riesgos.

Recomendación:**PP-12 5/7**

Al Directorio Jefes de área y supervisores, establecer indicadores para medir el riesgo en los departamentos de la empresa y una metodología eficiente que ayude a identificar, cuantificar y priorizar riesgos empresariales que afecten a la organización.

Actividades de Control***Aspectos Positivos:***

La empresa apoya la aplicación de controles a través de sistemas de información, siempre que sea necesario. También, se promueve dentro de su personal la comunicación de las políticas institucionales con el objetivo de evitar conflictos entre los trabajadores, al igual que la comunicación de información importante entre departamentos.

Aspectos Negativos:

No existe un plan de adquisición, actualización y renovación de equipos y software, políticas y procedimientos para las actividades de control, según el Reglamento de Higiene y Seguridad de Balnearios Duran S.A. el Gerente General es el responsable de emitir políticas empresariales con respecto a seguridad y salud, pero este no es el caso, la causa de no contar con políticas de procedimientos para realizar las actividades de control, puede generar que el rendimiento de estos equipos no sea el más eficiente, incluso pueden generar fallas internas que provoquen pérdida de información importante para la empresa. Además, la entidad carece de controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección.

Conclusión:

Se determina que los controles efectuados en el componente actividades de control muestran que han operado medianamente, es decir que mantienen un nivel de confianza medio y nivel de riesgo medio. La entidad tiene la intención de aplicar

controles, sin embargo, estos no se encuentran en todas las áreas de la organización, lo que produce que ciertas partes de la empresa no se encuentren aisladas.

Recomendación:

Está dirigida al gerente general, que proponga políticas, procedimientos para la implementación de nuevos controles con el objetivo de tener mecanismos de control en todas las áreas de la organización.

Información y Comunicación***Aspectos Positivos:***

Todos los informes que se manejan dentro de la institución y la comunicación de los mismos, se llevan a cabo de eficientemente, con la información adecuada para la toma de decisiones, de manera oportuna, evitando contratiempos.

Aspectos Negativos:

No existen líneas de comunicación que garanticen amplitud, que facilite la circulación de la información a nivel formal como informal de manera ascendente, transversal, horizontal y descendente, según el Reglamento Interno de la empresa el Líder del proceso de talento humano es el encargado de suscribir desde las comunicaciones, memorandos hasta las amonestaciones y llamados de atención que posteriormente serán firmadas por el representante legal, en esta situación no sucede de esta manera existen carencias en la comunicación de la situación empresarial a los empleados , y esto genera el desconocimiento de la situación económica y administrativa de la empresa.

Conclusión:

En cuanto al componente de información y comunicación se observa un nivel de confianza alto y nivel de riesgo bajo por lo que se determina que la empresa mantiene controles mayormente eficientes en este componente, sin embargo, no se ha establecido comunicación en sentido amplio, lo que puede generar que la información a comunicar a ciertas partes de la entidad no se realice de manera eficaz.

Recomendación:

Al directorio, que debe establecer nuevos canales de comunicación que permitan llevar a cabo la comunicación de manera amplia en todos los aspectos.

Supervisión y monitoreo***Aspectos Positivos:***

La empresa si comunica las deficiencias observadas por los jefes departamentales al personal involucrado para su respectivo tratamiento de manera oportuna, lo que ayuda a promover la mejora continua en los procedimientos y actividades de la entidad.

Aspectos Negativos:

La empresa no lleva a cabo evaluaciones de desempeño de ningún tipo en el personal de la entidad, según el Reglamento interno de la entidad todos los trabajadores deberán con la labor que en el contrato estando dentro de los estándares de productividad que por supuesto en este caso no se está dando por lo que genera que no se sepa el grado de desempeño del personal que ocupan los cargos en la organización.

Conclusión:

En cuanto al componente de seguimiento y monitoreo se observa un nivel de confianza bajo y nivel de riesgo alto, por lo que se determina que dichos controles no operan efectivamente, debido a que no se conoce el nivel de desempeño de los trabajadores, lo que podría generar problemas respecto a la optimización de tiempo y recursos.

Recomendación:

Al jefe de Talento humano, realizar evaluaciones a los empleados para verificar que conocen las actividades otorgadas y las saben desempeñar eficientemente, sin generar conflictos con otros trabajadores o áreas de la empresa.

3.6.9. Memorando de planificación preliminar



BALNEARIOS DURÁN S.A

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Se procedió a elaborar el informe de planificación preliminar de la empresa BALNEARIOS DURÁN S.A. según lo establecido en el programa de planificación preliminar, obteniendo la siguiente información.

Información de la auditoría:

Antecedentes:

Debido a que no se ha llevado a cabo ninguna Auditoría de Gestión al departamento de talento humano a Balnearios Durán S.A, se procede a realizar la misma con la respectiva autorización de las autoridades del centro turístico.

Motivo de la Auditoría:

La auditoría de gestión al departamento de Talento Humano se llevará a cabo como parte del trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera de contabilidad y auditoría.

Objetivo de la Auditoría:

Generales:

Realizar una auditoría de gestión al departamento de talento humano de la empresa “Balnearios Duran S.A” por el periodo comprendido del 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre de 2019.

Específicos:

1. Evaluar la gestión de la empresa mediante indicadores de eficacia, eficiencia y economía.

2. Identificar y evaluar los procesos más significativos del departamento de Talento Humano.
3. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas reglamentarias aplicables en la empresa y en el componente auditado.
4. Emitir el informe final con recomendaciones que encaminen a la empresa al cumplimiento de los objetivos y metas.

Alcance de la Auditoría:

El propósito fundamental del trabajo de Auditoría de Gestión es evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía del departamento de Talento Humano de Balnearios Durán S.A., con el fin de emitir recomendaciones que mejoren la gestión de la empresa en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y utilización óptima de los recursos que posee

Equipo de auditoría:

Karen Arias-Auditora

Tiempo estimado:

FASES DE LA AUDITORÍA	FECHA INICIO	FECHA FIN	TOTAL
Planificación Preliminar	02/11/2020	13/11/2020	10 días hábiles
Planificación Específica	16/11/2020	27/11/2020	10 días hábiles
Ejecución	30/11/2020	29/01/2021	45 días hábiles
Comunicación de Resultados	01/02/2021	5/03/2021	5 días hábiles
TOTAL	70 días hábiles		

Conocimiento de la entidad:

Nota:

La información respecto al conocimiento de la empresa ya fue expuesta en el Capítulo I por tal motivo se colocó en la **Hoja de índices No. 1** las referencias utilizadas en ese capítulo.

Cronograma de trabajo de la auditoría:

Objetivo Específico	Actividad	Resultado esperado	Tiempo (semanas)
1. Revisar los aspectos más importantes de la empresa Balnearios Durán.	1.1 Conocimiento general de la empresa.	Conocer el entorno y las generalidades de la empresa “Balnearios Duran S.A”	
2 obtener evidencia suficiente, competente y relevante que certifique el comentario y las recomendaciones emitidas.	2.1 Definir los conceptos generales de auditoría de gestión.	Adquirir los conocimientos necesarios de auditoria de gestión.	7
3 identificar y evaluar los procesos más significativos, del departamento de Talento Humano.	Aplicación de las fases de auditoria	Ejecutar el marco teórico detallado en el capítulo 2	14
TOTAL			24

.....

Karen Arias

Auditora

.....

Ing. Juan Carlos Aguirre

Jefe de auditoría

Empresa “Balnearios Durán”

Auditoría de gestión al departamento de Talento Humano

Desde el 1ro de enero del 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019

Planificación específica de la auditoría

Hoja de Índices No. 2

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
Programa de Planificación Específica	PPE-01
Entrevista de Conocimiento Específico	PE-14
Cédula Narrativa del Conocimiento del departamento de Talento humano.	PE-15
Flujogramas de procesos del departamento de RRHH	PE-16
Cuestionario de Control Interno Específico	PE-17
Nivel de Riesgo y Confianza	PE-18
Matriz de riesgos Específicos	PE-19
Cédula Narrativa sobre áreas críticas	PE-20
Informe de Evaluación de Control Interno Específico	PE-21
Informe de Planificación Específica	PE-22

3.7. Planificación específica

3.7.1. Programa de planificación de específica

		BALNEARIOS DURÁN S.A. 				
REFERENCIA PT:		PPE-01 1 / 2				
TIPO DE AUDITORÍA:		Auditoría de Gestión				
PERIODO:		Desde 01 de enero del 2018 hasta el 31 de diciembre del 2019				
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		Programa de Planificación Especifica				
OBJETIVO GENERAL: Conocer los procesos que se llevan a cabo en el departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Conocer cada uno de sus procedimientos Determinar controles existentes en el departamento Identificar los riesgos en el departamento						
Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha inicio	Fecha fin	Elaborado por	Supervisado por
1	Realice una entrevista para conocer los procesos que llevan a cabo en el departamento de Talento Humano.	PE-14	16/11/2020	16/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
2	Realice la Cedula narrativa sobre la entrevista efectuada.	PE-15	16/11/2020	17/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
3	Elabore flujogramas de cada uno de los procesos del departamento de Talento Humano.	PE-16	17/1/2020	18/11/2020	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre

4	Realice un cuestionario para evaluar el control interno específico del departamento de Talento humano.	PE-17	19/11/2020	21/11/2020 0	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
5	Evalúe el nivel de confianza y riesgo de acuerdo al cuestionario de control interno específico.	PE-18	21/11/2020	22/11/2020 0	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
6	Elabore la matriz de riesgos, califique los riesgos y determine el enfoque de la auditoría.	PE-19	22/11/2020	23/11/2020 0	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
7	Haga la Cédula Narrativa de las áreas críticas.	PE-20	23/11/2020	23/11/2020 0	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
8	Prepare el Informe de Control Interno Específico.	PE-21	24/11/2020	24/11/2020 0	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
9	Elabore el plan de muestreo	PE-22	25/11/2020	25/11/2020 0	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
10	Realice los programas de auditoría por componente de la etapa de ejecución.	PE-23-24-25-26-27-28	26/11/2020	27/11/2020 0	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre
Elaborado por: Karen Arias Fecha: 23/11/20				Supervisado por: Ing. Juan Carlos Aguirre Fecha: 23/11/20		

PPE-01 2/2

3.7.2. Entrevista a jefe de Talento Humano



BALNEARIOS DURÁN S.A.

REFERENCIA PT:	PE-14 ¼
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
PERIODO:	Desde 01 de enero del 2018 hasta el 31 de diciembre del 2019
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	Entrevista a Jefa de Talento humano
PROCEDIMIENTO:	Conocimiento del departamento de Talento Humano.

OBJETIVO GENERAL:

Conocer el manejo y las actividades que se realizan en el departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer el funcionamiento del área.
- Conocer las actividades que realizan.
- Saber cómo se desarrollan sus procesos.

Preguntas

1) ¿Cuál es su cargo en la empresa y que funciones realiza?

INGENIERA COMERCIAL CON MAESTRIA EN FINANZAS-JEFA RRHH

2) ¿El departamento cuenta con una planificación estratégica, en que se basan para realizar dicha planificación?

NO- CUENTA CON UN PRESUPUESTO,

Basada principalmente en las necesidades que surgen como área: capacitaciones, uniformes, décimos, vacaciones y jubilación patronal.

3) ¿Al planificar los recursos humanos se toma en cuenta el análisis FODA de la empresa y cuál es su influencia?

Sí, no les gusta la rotación del personal, el pago justo y a tiempo de beneficios, considera una gran fortaleza como empresa

4) ¿Cuál es el objetivo primordial del departamento de Talento humano?

Velar por el bienestar y la satisfacción de los empleados, ser el nexo entre la empresa y los trabajadores para lograr un buen ambiente de trabajo

5) ¿Cuáles son las políticas con las que se rige el departamento de Talento Humano?

Reglamento Interno

6) ¿Cuáles son los procedimientos que se efectúan en el departamento?

reclutamiento de personal

evaluación de personal
 capacitación del personal
 manejo de nomina
 jubilación patronal
 asignación de funciones

7) ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de reclutamiento de personal?

- * definir perfil y requisitos para la nueva variante
- *Publicar en la página de socio empleo la vacante
- *recepción de carpetas
- * pre- selección de posibles contratados
- * análisis de fortalezas y debilidades de los candidatos
- *envió de carpetas pre-seleccionadas al líder departamental a cargo
- * selección del nuevo empleado
- *contratación- afiliación al IESS
 - firma del contrato
 - tarjeta de marcación

8) ¿Con que frecuencia la empresa recluta personal?

no es muy común aproximadamente unas 3 personas anualmente según la necesidad de la empresa

9) ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de Evaluación al Personal?

La evaluación al personal no se la hace formalmente ni de manera escrita debido a que el 90% del personal es operativo. Por ejemplo: no es muy probable la evaluación de como limpiar una piscina, las evaluaciones se hacen al personal administrativo mediante observación, viendo como es el trato al cliente, como contesta las llamadas, el tiempo de respuesta a los requerimientos, como responde a los incidentes que se presenten en el departamento.

En resumen, a través de dialogo, observación, del desempeño del trabajo, atención al público.

10) ¿Cómo se maneja los resultados de la Evaluación al Personal?

Se les felicita en público

11) ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de Capacitación al Personal?

Sí, el departamento se acoge a las disposiciones del ministerio. Las capacitaciones se centran más en la parte administrativa.

RRHH se encarga de recibir las mejores ofertas en cuanto a contenido y precio de la capacitación una vez que se obtiene la mejor oferta se programa fechas para que la capacitación sea dictada en las instalaciones de la hostería. El proceso de documentos y papeleo está a cargo del proveedor contratado para la capacitación.

12) ¿Cuál es la frecuencia de los programan capacitaciones?

Las capacitaciones son programadas 3 al año.

13) ¿Qué tipo de capacitación se proporciona al personal?

Las dispuestas por el ministerio, también se consideran las mejores ofertas de capacitadores.

14) ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de Manejo de Nómina?

El departamento de RRHH se encarga de realizar los roles de pago de acuerdo a la normativa legal pertinente se exporta el detalle de reloj de marcación y se procede al cálculo de los valores correspondientes al mes, una vez realizados los roles se procede a la acreditación por medio de la Cooperativa JEP quincenal y al final del mes de los valores generados cada mes, posteriormente se generan las planillas de las horas normales y horas extras para la cancelación de las mismas.

15) ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de Jubilación Patronal?

Este proceso se encuentra tercerizado a través de la empresa LOGATIMO. De igual manera, debido a la antigüedad de los trabajadores se tiene constantes jubilaciones patronales del personal mismas que son tratadas con mucho sigilo entre las 3 principales autoridades RRHH gerencia y directorio para proceder con la jubilación misma que es negociada con el trabajador para su cancelación.

16) ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de Elaboración y Actualización de Perfiles y Funciones?

El departamento de RRHH asigna las funciones de acuerdo al puesto de trabajo conjuntamente con el líder departamental según la necesidad de la plaza de trabajo.

17) ¿Cuáles son los aspectos más importantes en la empresa al momento de seleccionar el personal?

lro parte humana

2da desenvolvimiento

3ro forma de comunicarse

4to forma de resolver problema

5to presentación

6to preparación

18) En cuanto a la seguridad del personal. ¿Cuáles son las medidas que se toman en caso de accidentes laborales?

No se ha tenido.

Operativos- tienen todos los insumos

Se acogerían al IESS

18) ¿Cuáles son los factores en que se basan para establecer el monto del salario del personal?

Operativa- salario básico sectorial

Masajistas- personal que gana más del sueldo básico- Establecidos por directorio.

19) ¿En la empresa existen políticas de motivación al personal, cual es una de ellas?

Si, alimentación, agasajos cumpleaños, día madre, padre, navidad, bono navideño

20) ¿Existe algo más que le gustaría añadir que no haya preguntado?

No

Elaborado por:

Karen Arias

Fecha: 16/11/20

Supervisado por:

Ing. Juan Carlos Aguirre

Fecha: 17/11/20

3.7.3. Cédula narrativa de entrevista al Jefe de Talento Humano



BALNEARIOS DURÁN S.A.



REFERENCIA

PE-15 1/1

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Cedula Narrativa de la entrevista

PROCEDIMIENTO:

Conocimiento del departamento de Talento Humano.

De acuerdo con el Programa de Planificación Especifica, se llevó la entrevista a la Ingeniera María Dolores Terán-Jefa del Departamento de Talento Humano de la empresa BALNEARIOS DURÁN S.A. para tener conocimiento de las actividades y procesos que se realizan en el departamento de Talento Humano, el día 16 de noviembre de 2020 a las 16h00 por parte de Karen Michelle Arias Duchi-Auditora Operativa, se realizó una serie de preguntas con las cuales se determinó que la jefa del departamento de Talento humano conoce todas las actividades que se desarrollan en su área, además indico que el objetivo primordial de su departamento es velar por el bienestar y la satisfacción de los empleados, ser el nexo entre la empresa y los trabajadores para lograr un buen ambiente de trabajo mediante el cumplimiento de la normativa vigente. Nos indicó el proceso para la selección de personal, las capacitaciones que recibe el personal y las respectivas condiciones que debe cumplir el personal para ser seleccionado.

Elaborado por:

Karen Arias

Fecha: 17/11/2020

Supervisado por:

Ing. Juan Carlos Aguirre

Fecha: 17/11/2020

3.7.4. Flujograma del Departamento de Talento Humano



BALNEARIOS DURÁN S.A.



PE-16 1/5

REFERENCIA

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

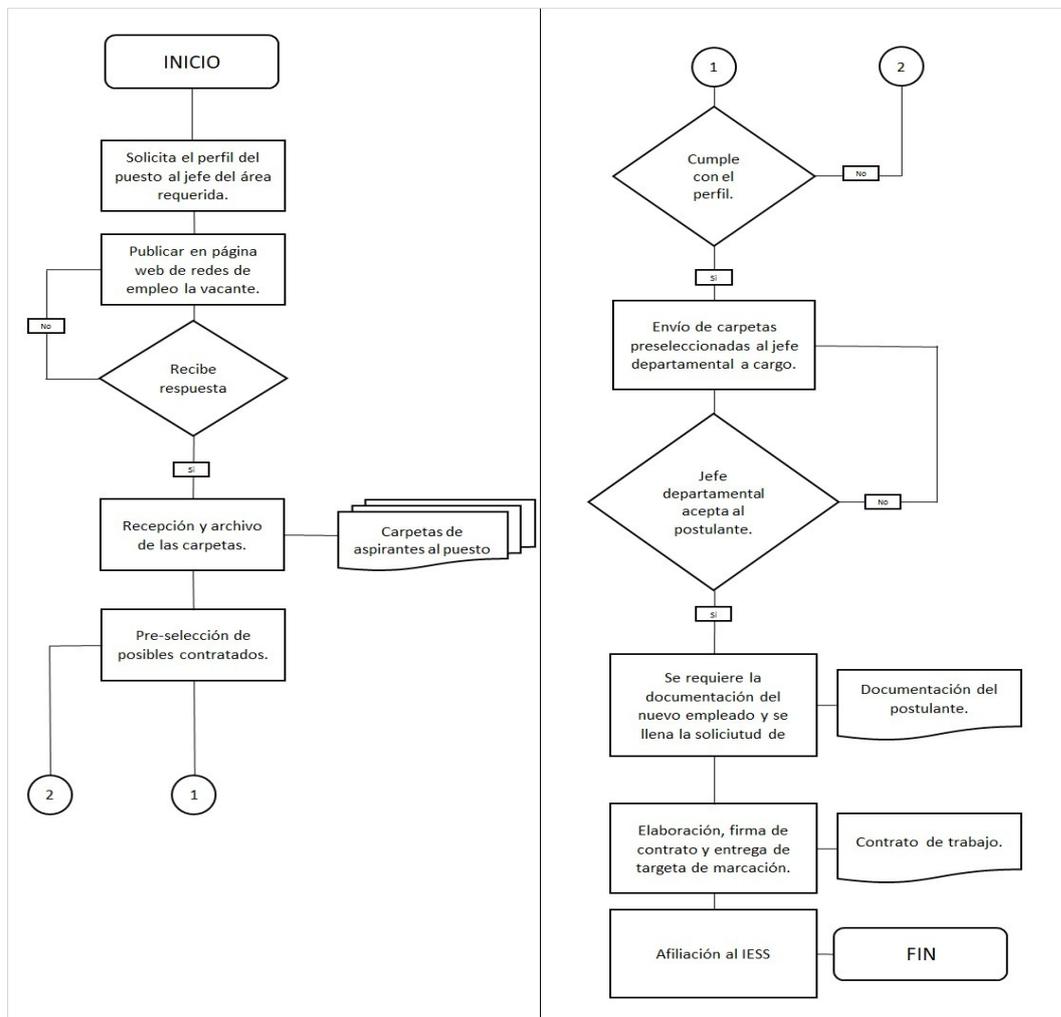
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Flujogramas de procesos del Departamento de Talento Humano.

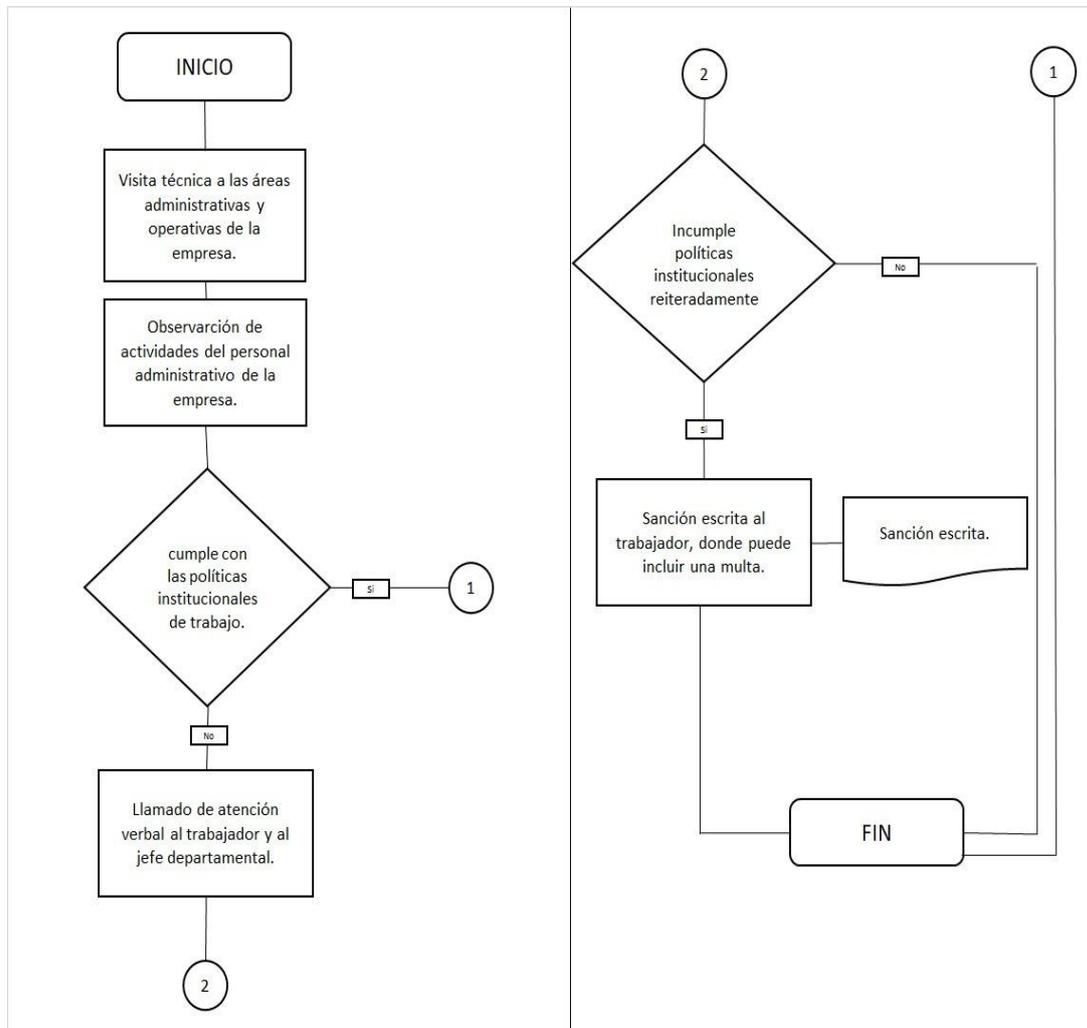
PROCEDIMIENTO:

Elabore flujogramas de cada uno de los procesos del departamento de Talento Humano.

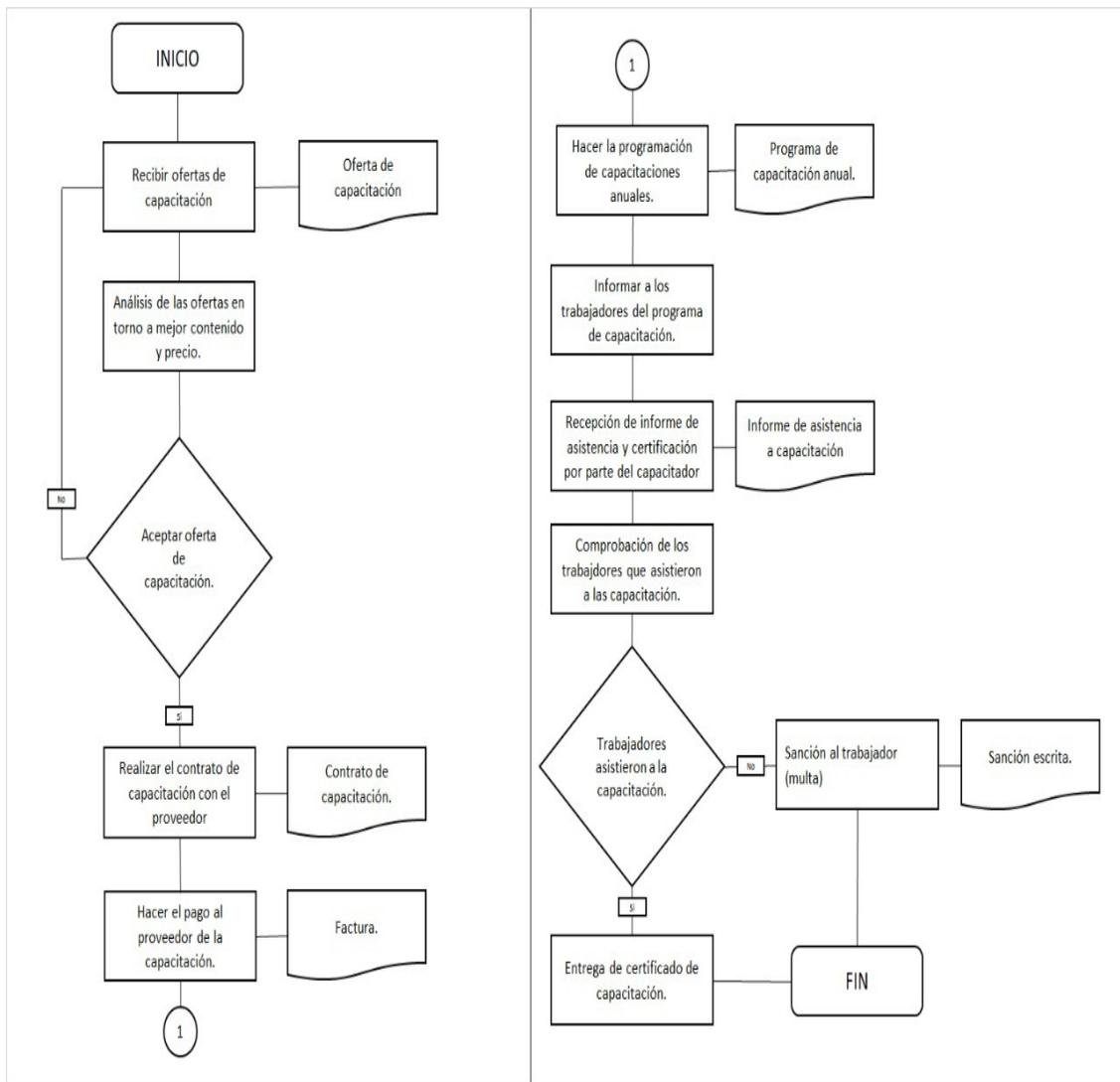
Reclutamiento del Personal:

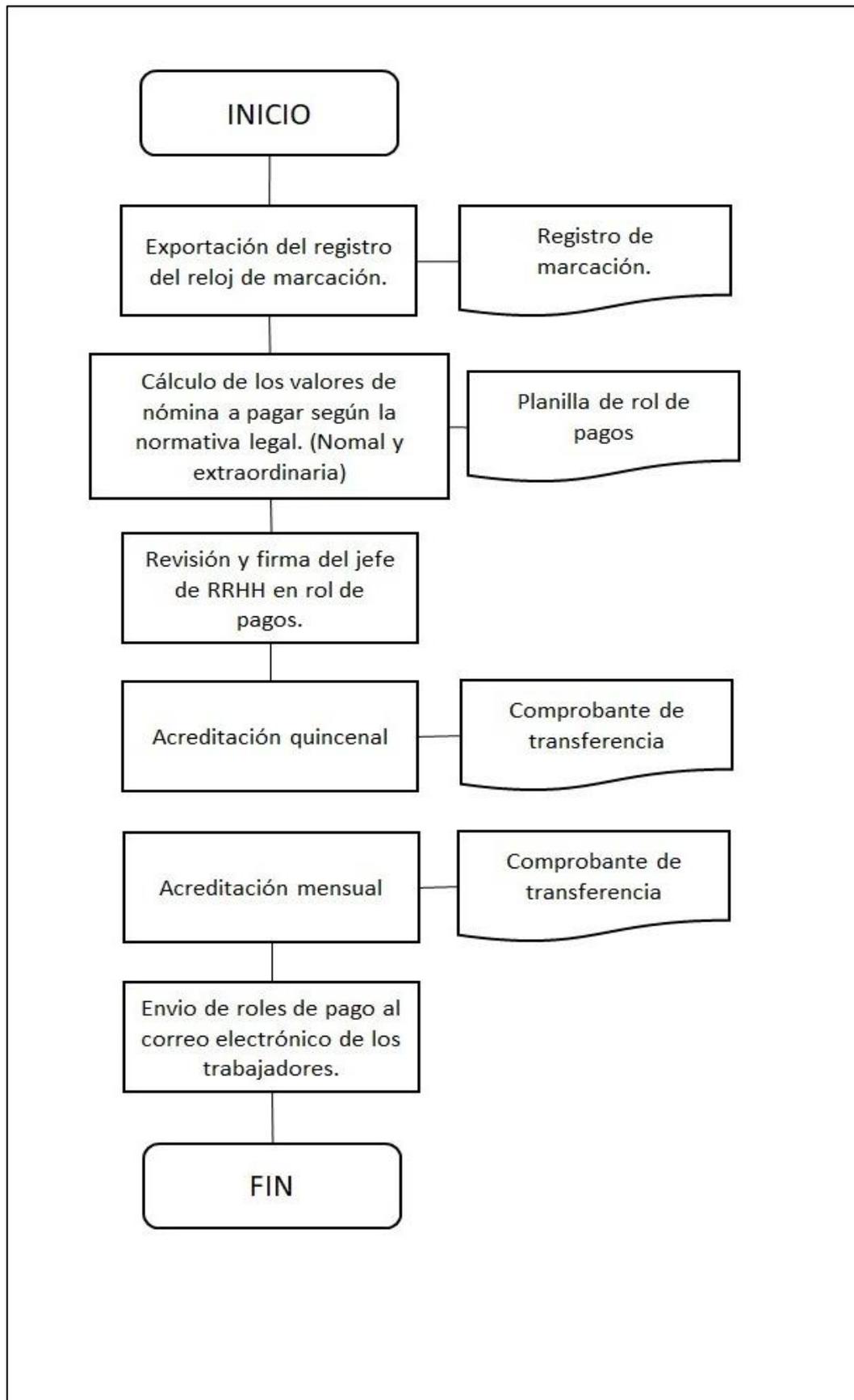


Evaluación del personal:

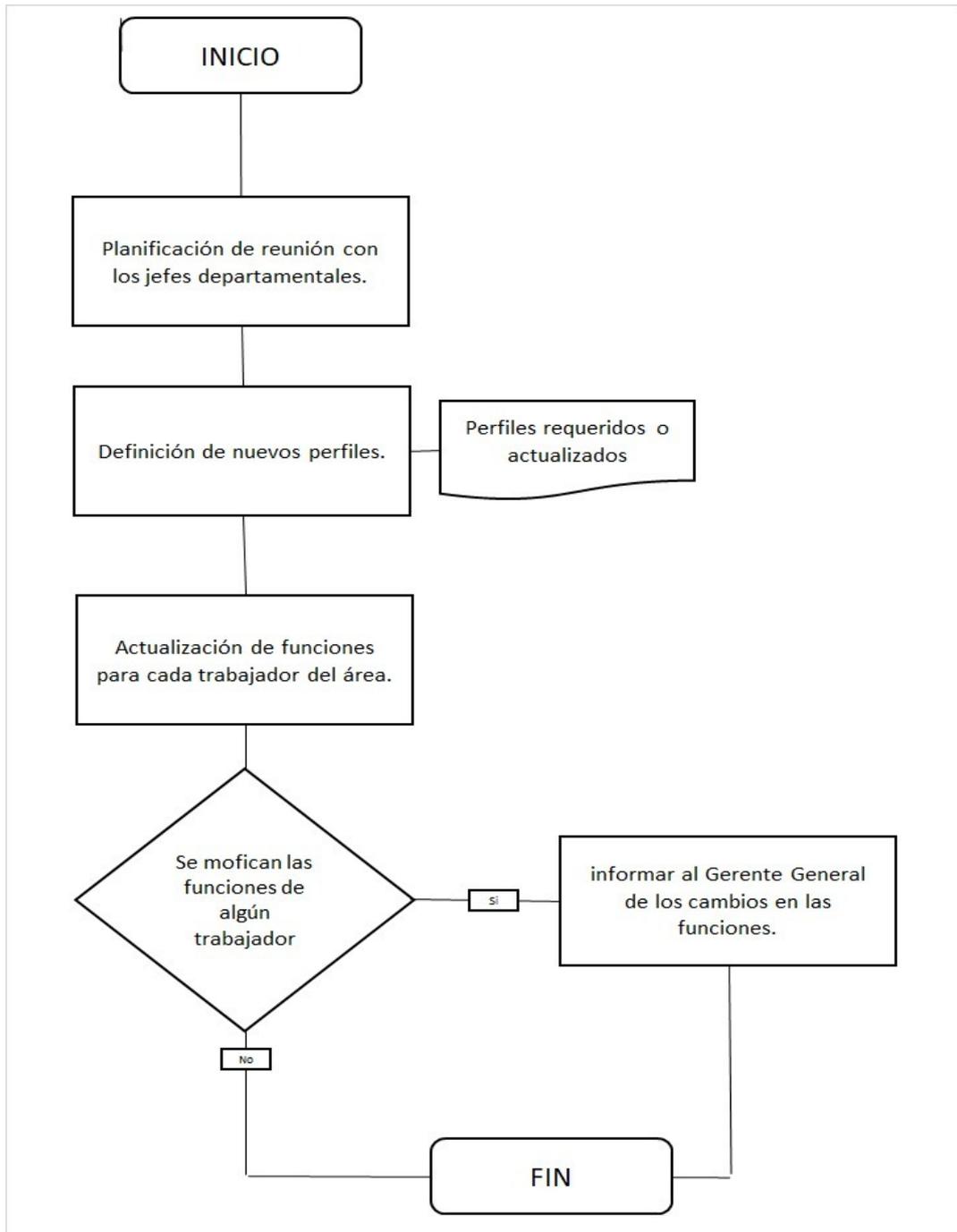


Capacitación del personal:



Manejo de Nómina:

Elaboración y actualización de perfiles y funciones:



Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 18/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 18/11 /2020

3.7.5. Cuestionario de Control Interno Específico

		BALNEARIOS DURÁN S.A. 						
REFERENCIA:		PE-17 1/14						
TIPO DE AUDITORÍA:		Auditoría de Gestión						
PERIODO:		Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019						
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		Cuestionario de control interno especifico						
OBJETIVO GENERAL:		Evaluar el control interno del departamento de talento humano para detectar áreas críticas.						
OBJETIVOS ESPECIFICOS:								
		Determinar el nivel de confianza y riesgo del control interno del departamento de talento humano						
		Analizar el ambiente interno del departamento de talento humano						
		Indagar en la eficiencia de los controles establecidos por el departamento de talento humano						
No.	PREGUNTA	S I	N O	N / A	CALIFI CACIÓN	PONDE RACION	REF. PT.	OBSER VACION
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL								
1	¿Se tiene definido un proceso técnico mediante el cual se defina al aspirante idóneo que cumpla con el perfil solicitado para desempeñar el puesto?		X		0	10		
2	¿Se realizan convocatorias para cumplir con las vacantes de personal mediante publicaciones en la radio, prensa, o páginas web?	X			10	10	Anexo No. 01	Red socio empleo
3	¿ El departamento de RRHH cuenta con un archivo donde exista una carpeta por empleado que contenga toda la documentación interna y externa que se genera por la contratación?	X			8	10	Anexo No. 001	Para la suscripción del contrato de

							trabajo se piden diferentes documentos.
4	¿Se realizan entrevistas técnicas según el cargo o vacante por parte del personal de RRHH y el jefe departamental?		X		0	10	La entrevista la realiza únicamente el líder de RR.HH.
5	¿Se lleva a cabo un control presupuestario de los gastos de contratación de personal?	X			10	10	Anexo No. 002 En el presupuesto anual
6	¿Se verifica la veracidad de las referencias personales y cursos realizados?	X			10	10	Anexo No. 001 Se verifica que los documentos sean verídicos mediante llamadas telefónicas.
7	¿Se verifica la veracidad de los títulos universitarios?	X			10	10	Anexo No. 001 Revisión en la pago del

							SENECY T
8	¿En la valoración de los candidatos, se contempla aspectos como sus conocimientos teóricos al igual de su experiencia laboral?	X			10	10	Anexo No. 001 Los aspirantes deben cumplir con los requisitos necesarios para el puesto.
9	¿Se lleva cabo una adecuada inducción a sus trabajadores sobre temas importantes de la empresa?	X			7	10	Anexo No. 001 Se induce en temas de seguridad e higiene.
10	¿Previo a la contratación del personal, se solicita la aprobación de los fondos presupuestarios?	X			10	10	Anexo No. 002 Se asignan recursos de forma oportuna y eficiente
11	¿Se controlan los cambios de personal en los diferentes departamentos de la empresa?	X			10	10	Anexo No. 001-002 Los líderes son los encargados.
12	¿Existen registros de entrega de uniformes e implementos tras la contratación del personal?	X			10	10	Anexo No. 002 Mediante una acta

							de entrega.
13	¿Se mantiene un archivo documental del procedimiento RECLUTAMIENTO DE PERSONAL?	X			10	10	Anexo No. 001 Se mantiene n contratos del personal conjuntamente con sus documentos.
14	¿Se lleva cabo digitalización de la documentación del procedimiento?		X		0	10	
TOTAL		11	3	0	105	140	
EVALUACIÓN DEL PERSONAL							
15	¿Se realiza un análisis de evaluación de desempeño para los trabajadores de la entidad?	X			10	10	Anexo No. 001 Se evalúa por medio de la observación
16	¿Se comunican los resultados de la evaluación de desempeño?		X		0	10	
17	¿Se realiza evaluaciones de periodo de prueba en todo el personal de la institución?		X		0	10	
18	¿Cuándo ingresó a laborar en la empresa, se le realizó la gestión de selección, contratación e inducción?	X			10	10	Anexo No. 001 Se realiza en cada

							contratación.
19	¿Es usted evaluada constantemente por su gestión de desempeño?	X			10	10	Anexo No. 001 De forma visual.
20	¿Se lleva a cabo un control de los certificados médicos del personal?	X			10	10	Anexo No. 002 Son archivados en la carpeta de cada empleado
21	¿El personal ha sido encuestado con el fin de conocer sus necesidades y recomendaciones?		X		0	10	
22	¿En el caso que un empleado incumpla con alguna política institucional de trabajo, es sancionado de alguna manera?	X			10	10	Anexo No. 001-002 1. Advertencia verbal, 2. Memo con multa
23	¿Se promueve la participación y el desarrollo del personal mediante reconocimiento y recompensas?		X		0	10	
26	¿Se mantiene un archivo documental del procedimiento?		X		0	10	
27	¿Se lleva a cabo digitalización de la documentación del procedimiento?		X		0	10	
TOTAL		5	6	0	50	130	
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL							
28	¿Ha recibido últimamente capacitaciones respecto a su área de trabajo?		X		0	10	

29	¿Su desempeño es evaluado a través de competencias necesarias para el cargo?	X			10	10	Anexo No. 001	PE-17 6 /14 visual.
30	¿Conoce usted si existe un plan de capacitaciones anual?	X			10	10	Anexo No. 001 -002	las que son impuestas por ley
31	¿Se gestiona los requerimientos de capacitación necesarios para el personal?	X			10	10	Anexo No. 001 -002	Va de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa.
32	¿Se contratan servicios especializados de capacitación?	X			10	10	Anexo No. 001 -002	Se contrata según las necesidades empresariales.
33	¿Existe un control y registro de la asistencia a las capacitaciones impartidas?	X			10	10	Anexo No. 001	Se registra cada trabajador

34	¿Los cursos de capacitaciones impartidas se realizan acorde con las actividades que desarrollan los trabajadores?		X		0	10		Las que se han realizado son de alcohol y drogas y de seguridad
35	¿Se otorgan certificados de aprobación, asistencia a las personas que concluyeron el proceso de capacitación?		X		0	10		
36	¿Existe un registro de las capacitaciones recibidas de los trabajadores?	X			10	10	Anexo No. 001	Se tienen registros de cada capacitación impartida
37	¿Se mantiene un archivo documental del procedimiento?		X		0	10		
38	¿Se lleva cabo digitalización de la documentación del procedimiento?		X		0	10		
TOTAL		6	5	0	60	110		
MANEJO DE NÓMINA								
39	¿Registra usted su asistencia al trabajo?	X			10	10	Anexo No. 001 -002	Se registra a la entrada y salida
40	¿El registro de asistencia de los trabajadores lo hace de forma automática, bajo un dispositivo electrónico?	X			10	10	Anexo No. 001	Registro automático.

41	¿El sistema automatizado que se utiliza es 100% confiable?	X			10	10	Anexo No. 001	No ha existido inconvenientes
42	¿Se cuenta con un programa sistematizado para la liquidación de nómina?	X			10	10	Anexo No. 001	Depósitos en las ctas. bancarias
43	¿Existen formatos adecuados y específicos para los procedimientos relacionados con la liquidación de nómina?	X			10	10	Anexo No. 001	En concordancia con la ley
44	¿Generalmente, existen tareas que se llevan a cabo fuera del horario normal de trabajo?		X		0	10		
45	¿Se realizan horas extras en el trabajo?	X			10	10	Anexo No. 001	La empresa cuenta con horarios especiales de acuerdo a las disposiciones legales vigentes
46	¿Se realizan horas suplementarias en el trabajo?	X			10	10	Anexo No. 001	Cada hora debe ser

							autorizada por cada líder.
47	¿Se extiende por escrito la notificación para laborar en horas extraordinarias o suplementarias?		X		0	10	
48	¿Las remuneraciones que ofrece la empresa, ¿están apegadas a la tabla sectorial de remuneraciones nacional actualizada?	X			10	10	Anexo No. 001 De acuerdo a la ley.
49	¿Se pagan valores adicionales a la remuneración mensual, como viáticos, subsistencias, dietas, encargos?		X		0	10	Anexo No. 001
50	¿Utilizan alguna política específica para el pago de sueldos?	X			10	10	Anexo No. 001 Las remuneraciones superiores a las de la tabla sectorial son analizadas por el directorio
51	¿Las remuneraciones de los empleados son percibidas en los tiempos establecidos?	X			10	10	Anexo No. 001 Dos cortes quincenal y a fin de mes

52	¿Los beneficios sociales son pagados en las fechas establecidas por la ley?	X			10	10	Anexo No. 001	De PE-17 10/14
53	¿La persona encargada de aprobar los sueldos es distinta a la que realiza los pagos?	X			10	10	Anexo No. 001	Se pasa nomina a contabilidad para q realicen las transferencias
54	¿Hay repartición de utilidades?	X			10	10	Anexo No. 001	De acuerdo a la ley.
55	¿Se facilitan anticipos a los trabajadores?	X			10	10	Anexo No. 001	Se otorga por medio de la aprobación de cada líder.
56	¿En el caso de hacer préstamos o anticipos al personal, es aprobado previamente por el gerente de la empresa?		X		0	10		lo autoriza el líder de RR.HH.
57	¿Se realiza control de los permisos particulares del personal?	X			10	10	Anexo No. 001	Lleva el registro su líder.

58	¿Cuándo pide permiso o sale de vacaciones, informa con anterioridad a su jefe inmediato tanto la salida como el ingreso?	X			10	10	Anexo No. 001	Se informa al líder del proceso.
59	¿Se determinan protocolos para la liquidación del personal?		X		0	10		
60	¿La salida de los trabajadores es notificada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?	X			10	10	Anexo No. 001 -002	De acorde a la ley.
61	¿Se mantiene un archivo documental del procedimiento?	X			10	10	Anexo No. 001	Se mantiene n archivos del personal
62	¿Se lleva cabo digitalización de la documentación del procedimiento?	X			10	10	Anexo No. 001	Si se digitaliza cada archivo.
TOTAL		19	5	0	190	240		
ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PERFILES								
63	¿Existe un manual de perfiles y responsabilidad o documento similar?		X		0	10		Reglamento interno de trabajo

64	¿Se tienen actualizadas las descripciones o requisitos de los perfiles del trabajo?		X		0	10	PE-17 13 /14	
65	¿Los trabajadores cuentan con la capacidad y entendimiento necesarios para el desempeño de las funciones y responsabilidades asignadas por el departamento de talento humano?	X			10	10	Anexo No. 001	la mayoría del personal es operativo
66	¿Se mantiene un archivo documental del procedimiento?	X			0	10		
67	¿Se lleva cabo digitalización de la documentación del procedimiento?	X			0	10		
TOTAL		3	2	0	10	50		
JUBILACIÓN PATRONAL								
68	¿Existen trabajadores que han recibido jubilación patronal en la empresa?	X			10	10	Anexo No. 001 -002	lo realiza el IESS
69	¿ El departamento de RRHH genera todos los documentos inmersos en la jubilación patronal de los trabajadores?	X			10	10	Anexo No. 001 -002	Son enviados al IESS
70	¿ El proceso se maneja por la misma empresa?		X		0	10		
71	¿ Los valores son cancelados según lo dispuesto en la ley?	X			10	10	Anexo No. 001 -002	Según lo dispuesto por la ley.
72	¿Se mantiene un archivo documental del procedimiento?	X			10	10	Anexo No. 001 -002	Se realizan los registros en la empresa

							como en el IESS
73	¿Se lleva cabo digitalización de la documentación del procedimiento?	X			10	10	Anexo No. 001 -002 En la empresa cono en el IESS
TOTAL		5	1	0	50	60	
TOTAL ESPECIFICO		4	2	0	415	670	
Elaborado por:				Supervisado por:			
Karen Arias				Ing. Juan Carlos Aguirre			
Fecha: 21/11/2020				Fecha:21/11/2020			

Parámetros de medición de resultados

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

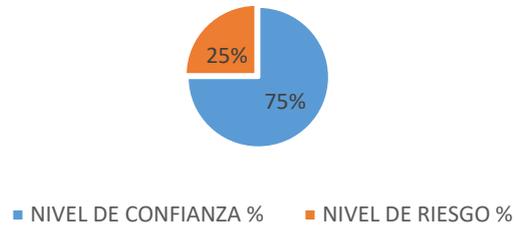
SEMAFORO DE CUMPLIMIENTO		
BAJA	0	0%
	1-2	1%-20%
	3-4	30%-40%
MEDIA	5-6	50%-60%
	6-7	60%-70%
ALTA	8-10	80%-100%

3.6.7. Nivel de Riesgo y Confianza

		BALNEARIOS DURAN S.A				
REFERENCIA:		PP-18 1/6				
TIPO DE AUDITORÍA:		Auditoría de Gestión				
PERIODO:		Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019				
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		Nivel de Confianza y riesgo Específico				
PROCEDIMIENTO:		Conocimiento del departamento De Talento Humano				
OBJETIVO GENERAL: evaluar el control interno del departamento para detectar áreas críticas						
OBJETIVO ESPECIFICO:						
Determinar el nivel de confianza y riesgo del control interno del departamento						
Analizar el ambiente interno del departamento						
Indagar en la eficiencia de los controles establecidos por el departamento						
COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	TIPO DE PRUEBA	
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	75%	25%	MODERADO	MODERADO	PRUEBAS DE DOBLE PROPOSITO	
EVALUACIÓN DEL PERSONAL	38%	62%	BAJO	ALTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS	
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	55%	45%	MODERADO	MODERADO	PRUEBAS DE DOBLE PROPOSITO	

MANEJO DE NÓMINA	79%	21%	ALTO	BAJO	PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PE-17 2/6
ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PERFILES	20%	80%	BAJO	ALTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
JUBILACIÓN PATRONAL	83%	17%	ALTO	BAJO	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO
GENERAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	TIPO DE PRUEBA
TOTAL ESPECIFICO	62%	38%	MODERADO	MODERADO	PRUEBAS DE DOBLE PROPOSITO

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL



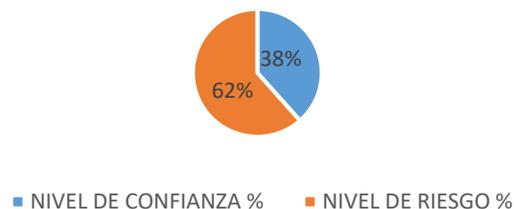
Comentario:

Los procedimientos relacionados con el componente Reclutamiento de Personal del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado medianamente bien durante el periodo auditado ya que existe un desempeño parcial en los procedimientos establecidos.

la empresa cumple con la mayoría requisitos dispuestos en su reglamento interno en cuanto al proceso de reclutamiento de personal, aun no existiendo un proceso técnico para definir perfiles los trabajadores deber cumplir ciertos requisitos para ocupar cualquier cargo.

Sin embargo, en el departamento no existe un proceso técnico establecido que defina el perfil de cada cargo, además las entrevista al aspirante solamente lo hace el líder de RR.HH. mas no el líder del área que va entrar el aspirante.

EVALUACIÓN DEL PERSONAL



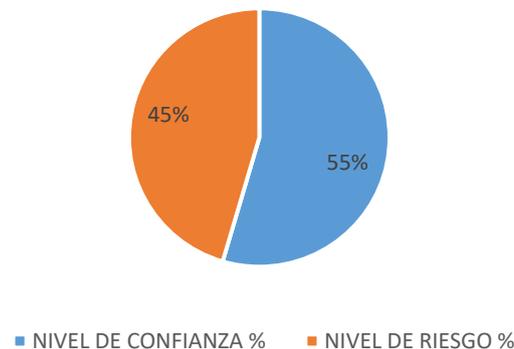
Comentario:

Los procedimientos relacionados con el componente Evaluación del Personal del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. no están operado efectivamente durante el periodo auditado ya que no existe confianza en los controles y los procedimientos establecidos.

En la empresa se realiza evaluaciones de desempeño al personal, además al momento que una persona ingresa a laborar en la empresa pasa por diferentes procesos de selección, contratación y la respectiva inducción para verificar que va a mantener un buen desempeño en la empresa.

No obstante, el proceso de evaluación de desempeño presenta un inadecuado método de evaluación al personal, ya que se utiliza únicamente el método de la observación, dejando de lado las pruebas o evaluaciones técnicas, inclusive no se le comenta los resultados. Además, al personal no se le pregunta cuáles son las necesidades que tienen como empleados ni tampoco se le pide recomendación alguna, no reciben reconocimientos ni recompensas por un buen desempeño a pesar de estar estipulado en su normativa interna. Por las razones expuestas no existe documentación alguna sobre las evaluaciones del personal.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



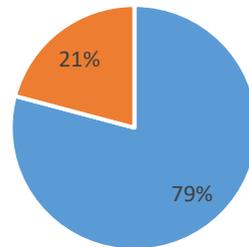
Comentario: Los procedimientos relacionados con el componente Capacitación del Personal del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado medianamente bien durante el periodo auditado y existe un desempeño parcial en los procedimientos establecidos.

El personal tiene capacitaciones establecidas en el plan anual, en dichas capacitaciones se realizan los respectivos registros, sin embargo, las capacitaciones realizadas no van acorde a las diferentes áreas de trabajo, más bien son destinadas a temas como la seguridad de los empleados, e incluso charlas sobre el alcohol y drogas. A pesar de llevar registro de los asistentes no se les concede certificados de asistencia.

Realizar capacitaciones en cuanto a seguridad e higiene del personal es beneficiosa en cuanto a dicho tema, pero el personal no es beneficiado ni adquiere conocimientos óptimos de su área de trabajo.

PE-18 4/6

MANEJO DE NÓMINA



■ NIVEL DE CONFIANZA % ■ NIVEL DE RIESGO %

Comentario:

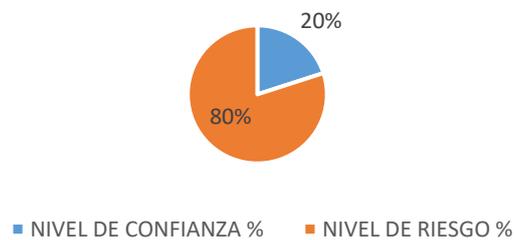
Los procedimientos relacionados con el componente Manejo de Nómina del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado efectivamente durante el periodo auditado y existe confianza en los controles y los procedimientos establecidos.

La empresa toma los registros respectivos tanto de entrada como de salida de sus empleados, mediante un sistema automático que permite verificar la asistencia de sus empleados, asimismo cada líder verifica la asistencia del personal de su área para mantener un mejor control.

Por otro lado, para llevar un mantenimiento adecuado de liquidación de nómina la empresa realiza depósitos en las cuentas bancarias del personal, para realizar dichos pagos se basan en las diferentes leyes y tablas sectoriales, en el caso de que el personal trabaje horas extras o suplementarias estas deben ser aprobadas previamente por su líder, así se evita que los trabajadores trabajen horas extras o suplementarias sin autorización.

Sin embargo, al personal no se le paga lo que gastos de viáticos, subsistencia, dietas y encargos que realiza para la empresa a pesar de estar establecido en el reglamento interno. Además para realizar un anticipo de salario solamente aprueba el líder de RRHH.

ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PERFILES



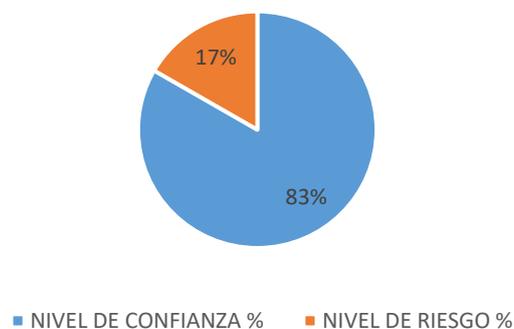
Comentario:

Los procedimientos relacionados con el componente Elaboración y Actualización de Perfiles del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. no están operado efectivamente durante el periodo auditado ya que no existe confianza en los controles y los procedimientos establecidos.

La empresa tiene operadores o trabajadores eficientes ya que, al momento de contratar personal, se establece ciertos parámetros que deben cumplir los aspirantes, los mismos al ser contratados desempeñan sus funciones y responsabilidades adecuadamente.

Sin embargo, se maneja inadecuadamente el proceso de elaboración y actualización de perfiles porque no existe un manual en el que se especifique el perfil y las responsabilidades de cada cargo en la empresa y no hay requisitos especificados, por lo que no se maneja documentos de los procesos de contratación del personal.

JUBILACIÓN PATRONAL

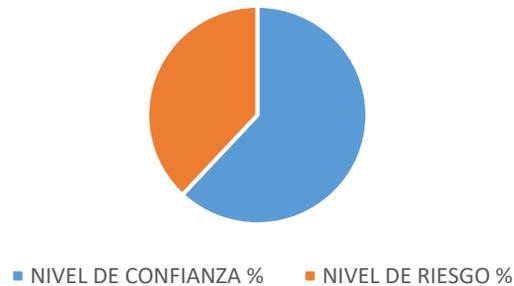


Comentario:

Los procedimientos relacionados con el componente Jubilación Patronal del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado efectivamente durante el periodo auditado y existe confianza en los controles y los procedimientos establecidos.

La empresa cumple adecuadamente con sus trabajadores, ya que se encarga de registrar su personal en el IESS, el personal que cumple con los requisitos según el IESS son las que reciben dicha jubilación, los procesos y pagos los realiza el IESS.

TOTAL CONTROL INTERNO
ESPECIFICO



Comentario:

Los procedimientos realizados por el departamento de Recursos Humanos de la empresa Balnearios Durán S.A han operado adecuadamente en el periodo auditado desde el 1 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019, manejan eficientemente sus controles y procedimientos.

Elaborado por:

Karen Arias

Fecha: 22/11/2020

Supervisado por:

Karen Arias

Fecha: 22/11/2020

3.6.8. *Matriz de Riesgos Específicos*

BALNEARIOS DURAN S.A.				
Auditoría de Gestión				
Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019				
Matriz de Riesgos Específicos				
Control interno Especifico				
<i>Componente</i>	<i>Riesgo Inherente</i>	<i>Riesgo de Control</i>	<i>Enfoque de la auditoría</i>	
			<i>Prueba sustantiva</i>	<i>Prueba de Cumplimiento</i>
	MEDIO	MEDIO		



<p>RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</p>	<p>El nivel de Riesgo inherente es moderado por las siguientes razones:</p> <p>Tipo y Complejidad de operaciones: Siempre el riesgo va a estar ahí por el hecho de que son varias las personas convocadas.</p> <p>Volumen de operaciones: el reclutamiento es realizado en promedio con 13 personas de las cuales de acuerdo a su perfil se seleccionan a las que serán entrevistadas.</p>	<p>Según los resultados obtenidos en la evaluación de control interno del nivel moderado en el riesgo de control se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> * No se cuenta con un proceso técnico mediante el cual se defina al aspirante adecuado. * No se cuenta con un proceso adecuado en las entrevistas que se le realizan al aspirante. *Falta fortalecer en la inducción de temas importantes de la empresa hacia los trabajadores. *Carecen de digitalización para la documentación del procedimiento. 	<p>Verificar que la empresa cuenta con planificación y estrategias de reclutamiento para determinar si el proceso es el idóneo para contratar al personal.</p> <p>Analizar las hojas de vida y comparar con el manual de perfiles por competencias con la finalidad de determinar si el personal contratado es competitivo.</p>	<p>Verificar si las publicaciones de reclutamiento cuentan con un formato establecido en el reglamento interno para determinar el grado de confiabilidad de las mismas.</p> <p>Verificar que los postulantes rindieron las pruebas técnicas y exámenes psicométricos según el proceso de selección de personal para determinar si existe irregularidades o se suprimió este proceso.</p>
	<p>BAJO</p>	<p>ALTO</p>		

EVALUACION DE PERSONAL

El riesgo inherente tiene como resultado un nivel bajo debido a lo siguiente:
Tipo y complejidad de operaciones: es baja la complejidad de llevar el proceso ya que no es aplicado a todo el personal.
Volumen de operaciones: en el proceso se oferta diferentes tipos de evaluaciones.

Según los resultados obtenidos en la evaluación de control el nivel alto es dado a:
Los resultados de la evaluación de desempeño no son comunicados.
Las evaluaciones de periodo de prueba no disponen en la empresa.
Las encuestas al personal no se las realiza estas encuestas sirven para conocer sus necesidades y recomendaciones no se promueve la participación del personal ni el desarrollo utilizando reconocimientos y recompensas.
No se cuenta con archivo documental del procedimiento.

Evalué el Nivel académico del personal y si está acorde a las exigencias para desempeñar el cargo.

Verificar si existe evaluaciones de desempeño al personal para determinar fortalezas y debilidades a mejorar.

Verificar si la empresa define escalas de calificaciones de evaluación de desempeño para determinar el grado de eficacia del personal.

Verificar si el mejor resultado obtenido de la evaluación de desempeño ha permitido al personal ascender de puestos, con la finalidad de determinar la eficiencia.

CAPACITACION DE PERSONAL	MEDIO	MEDIO		
	<p>El riesgo inherente tiene un resultado moderado por las siguientes circunstancias:</p> <p>Tipo y complejidad de operaciones: este proceso no se considera muy complejo ya que se cuenta con el personal necesario y capacitado para cubrir el proceso de una capacitación</p>	<p>No se ha implementado capacitaciones para los trabajadores que actualmente laboran en la empresa.</p> <p>Los cuerpos que han presenciado en la empresa los trabajadores a sido únicamente sobre alcohol droga y seguridad.</p> <p>No se otorgan certificados de aprobación a las personas que hayan concluido con alguna capacitación.</p> <p>No se cuenta con un archivo documental de los procedimientos en esta área</p> <p>No se lleva a cabo la digitalización del procedimiento realizado.</p>	<p>Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo 2018 . 2019, en virtud de calcular la frecuencia que las áreas de trabajo han sido parte.</p> <p>Verificar la asistencia a las capacitaciones por parte de los trabajadores.</p>	<p>Verificar que el plan de capacitaciones este de acuerdo al reglamento interno del proceso de capacitación y formación para determinar el cumplimiento.</p> <p>Verificar que todos los tipos de capacitaciones se encuentren correctamente detallados en el plan anual de capacitaciones para determinar si existe inconsistencias</p>
	ALTO	BAJO		

<p>MANEJO DE NOMINA</p>	<p>El riesgo inherente tiene un resultado alto debido a que: Tipo y complejidad de operaciones: las operaciones que desarrolla nomina ocasion ciertos riesgos, debido a las remuneraciones y otros pagos que no están siendo efectuados, no se notifica al personal para laborar en horas extraordinarias o suplementarias.</p>	<p>El proceso de la nómina es bajo esto debido a que: No existen obligaciones empresariales fuera del horario de trabajo. No se pagan valores adicionales a la remuneración mensual de viáticos, subsistencia, dietas o encargos.</p>	<p>Determinar la muestra de los roles de pago según la empresa y comprobar que se encuentren realizados de manera correcta para el periodo 2018 y 2019. Reconstruya la asistencia y atrasos de los empleados del área de talento con la finalidad de corroborar si los atrasos no superan lo permitido por la ley. Verificar si los certificados médicos ingresados en el sistema de la empresa son consistentes con el sistema del IESS con la finalidad de medir la eficiencia del departamento de talento humano mediante indicadores de gestión</p>	<p>Corroborar si en el área del departamento de talento humano manejan un cronograma para distribuir las vacaciones del personal, con la finalidad de obtener el porcentaje de eficiencia y comprobar de la existencia de las mismas.</p>
	<p>BAJO</p>	<p>BAJO</p>		

<p>ELABORACION Y ACTUALIZACION DE PERFILES</p>	<p>El riesgo inherente tiene un resultado bajo debido a lo siguiente: Tipo y complejidad de operaciones: Los trabajadores tiene la capacidad de desarrollar las funciones que los de departamento humano les asigne.</p>	<p>El proceso de elaboración y actualización es bajo porque: se guían con un reglamento interno de la empresa. No se tiene las descripciones de perfiles del trabajo y tampoco se actualizan. No se documenta ni se digitaliza los archivos documentales</p>	<p>Examinar el reglamento interno con el cual se guía el personal de trabajo con la finalidad de saber si tiene lo necesario para un buen desarrollo laboral.</p> <p>Cuantificar descripciones de perfiles de trabajo y determinar las fechas de las mismas para determinar cuánto tiempo a transcurrido desde su creación y la no implementación.</p> <p>Examinar el por qué, de no documentar y digitalizar los archivos documentales .</p> <p>Analizar los perfiles de las trabajadores con el fin de saber si ya se han actualizado o carecen de dicha actualización.</p> <p>Examinar mediante reportes si, los trabajadores están aptos para cualquier área de trabajo.</p>
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>Karen Arias</p>		
<p>SUPERVISADO POR:</p>	<p>Ing. Juan Carlos Aguirre</p>		

3.6.9. Cédula narrativa de áreas críticas



BALNEARIOS DURÁN S.A.

REFERENCIA

PE-20 1/1

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Cedula Narrativa de áreas críticas

PROCEDIMIENTO:

Conocimiento del departamento de Talento Humano.

El análisis del control interno específico se realizó de acuerdo con los datos proporcionados por la jefa del departamento de Recursos Humano de la Empresa BALNEARIOS DURÁN S.A. se llevó a cabo mediante el Cuestionario de Control Interno Específico lo que nos permitió identificar y determinar las áreas críticas del departamento de Talento Humano, las cuales deben ser examinadas en la etapa de la ejecución de la auditoría. El cuestionario de control interno específico se dividió en seis componentes como: Reclutamiento De Personal, Evaluación Del Personal, Capacitación Del Personal, Manejo De Nómina, Elaboración Y Actualización De Perfiles y Jubilación Patronal. Se determinó el nivel de confianza y riesgos por componente y por cada uno se estableció los procesos o áreas críticas a ser evaluadas.

Elaborado por:

Karen Arias

Fecha: 23/11/2020

Supervisado por:

Ing. Juan Carlos Aguirre

Fecha: 23/11/2020

3.6.10. Informe de Control Interno Específico



PE-21 1/6

Cuenca, 24 de enero de 2020

Asunto: **INFORME DE CONTROL INTERNO ESPECIFICO**

Señor

Ing. Wilmer Limas,

Gerente General de Balnearios Durán S.A.

Ciudad.

De mis consideraciones:

Como parte de la auditoría al departamento de Talento Humano de la empresa BALNEARIOS DURÁN S.A. en el periodo comprendido del 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019, se consideró pertinente la evaluación al Sistema de Control Interno Específico de la entidad en el departamento de Talento Humano, con la finalidad de determinar y aplicar los procedimientos de auditoría, en concordancia con las Normas Técnicas de Auditoría Gubernamental, el propósito de esta evaluación consistió en determinar el grado de confianza y riesgo en los procesos y procedimientos de control interno específico.

El objetivo general de la evaluación es determinar el grado de confianza de los controles aplicados en el departamento de Talento Humano para la correcta aplicación de sus procesos e identificar las debilidades y vulnerabilidades que requieran acciones correctivas para mejorar a la eficiencia de la gestión y lograr los objetivos de la institución. La evaluación del control interno se ejecutó según los procesos del departamento, dividiendo los procesos en seis componentes. A continuación, se detalla los resultados de la evaluación.

Reclutamiento del Personal

Aspectos Positivos:

La empresa cumple con la mayoría requisitos dispuestos en su reglamento interno en cuanto al proceso de reclutamiento de personal, aun no existiendo un proceso técnico para definir perfiles los trabajadores deber cumplir ciertos requisitos para ocupar cualquier cargo.

Aspectos Negativos:

En el departamento no existe un proceso técnico establecido que defina el perfil de cada cargo, además las entrevista al aspirante solamente lo hace el líder de RR.HH. mas no el líder del área que va entrar el aspirante.

Conclusión: Los procedimientos relacionados con el componente reclutamiento de personal del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado medianamente bien durante el periodo auditado y existe un desempeño parcial en los procedimientos establecidos ya que nuestro nivel de confianza es medio, y el nivel de riesgo que se obtuvo es medio por lo que implica realizar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

Recomendación: Al directorio verificar que se cumplan las actividades debidas en cuanto al proceso de reclutamiento del personal.

Evaluación del Personal

Aspectos Positivos:

En la empresa se realiza evaluaciones de desempeño al personal, además al momento que una persona ingresa a laborar en la empresa pasa por diferentes procesos de selección, contratación y la respectiva inducción para verificar que va a mantener un buen desempeño en la empresa.

Aspectos Negativos:

El proceso de evaluación de desempeño presenta un inadecuado método de evaluación al personal, ya que se utiliza únicamente el método de la observación, dejando de lado

las pruebas o evaluaciones técnicas, inclusive no se le comenta los resultados. Además, al personal no se le pregunta cuales son las necesidades que tienen como empleados ni tampoco se le pide recomendación alguna, no reciben reconocimientos ni recompensas por un buen desempeño a pesar de estar estipulado en su normativa interna. Por las razones expuestas no existe documentación alguna sobre las evaluaciones del personal.

Conclusión: Los procedimientos relacionados con el componente Evaluación del Persona del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. no están operado efectivamente durante el periodo auditado ya que no existe confianza en los controles y los procedimientos establecidos ya que nuestro nivel de confianza es bajo, y el nivel de riesgo que se obtuvo es alto por lo que implica realizar pruebas sustantivas.

Recomendación: Al directorio establecer medidas en cuanto al desempeño y reconocimiento de labores del personal.

Capacitación del Personal

Aspectos Positivos:

El personal tiene capacitaciones establecidas en el plan anual, en dichas capacitaciones se realizan los respectivos registros de asistencia.

Aspectos Negativos:

Las capacitaciones realizadas no van acorde a las diferentes áreas de trabajo, más bien son destinadas a temas como la seguridad de los empleados, e incluso charlas sobre el alcohol y drogas. A pesar llevar registro de los asistentes no se les concede certificados de asistencia.

Realizar capacitaciones en cuanto a seguridad e higiene del personal es beneficiosa en cuanto a dicho tema, pero el personal no es beneficiado ni adquiere conocimientos óptimos de su área de trabajo.

Conclusión: Los procedimientos relacionados con el componente capacitación del personal del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado medianamente bien durante el periodo auditado y existe un desempeño

parcial en los procedimientos establecidos ya que nuestro nivel de confianza es medio, y el nivel de riesgo que se obtuvo es medio por lo que implica realizar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

Recomendación: Al directorio dar capacitaciones de acuerdo al área de trabajo de los empleados.

Manejo de Nomina

Aspectos Positivos:

La empresa toma los registros respectivos tanto de entrada como de salida de sus empleados, mediante un sistema automático que permite verificar la asistencia de sus empleados, asimismo cada líder verifica la asistencia del personal de su área para mantener un mejor control.

Por otro lado, para llevar un mantenimiento adecuado de liquidación de nómina la empresa realiza depósitos en las cuentas bancarias del personal, para realizar dichos pagos se basan en las diferentes leyes y tablas sectoriales, en el caso de que el personal trabaje horas extras o suplementarias estas deben ser aprobadas previamente por su líder, así se evita que los trabajadores trabajen horas extras o suplementarias sin autorización.

Aspectos Negativos:

Al personal no se le paga lo que gastos de viáticos, subsistencia, dietas y encargos que realiza para la empresa a pesar de estar establecido en el reglamento interno. Además, para realizar un anticipo de salario solamente aprueba el líder de RRHH.

Conclusión: Los procedimientos relacionados con el componente Manejo de nómina del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado efectivamente durante el periodo auditado y existe confianza en los controles y los procedimientos establecidos ya que nuestro nivel de confianza es alto, y el nivel de riesgo que se obtuvo es bajo por lo que implica realizar pruebas de cumplimiento.

Recomendación: A la jefa del departamento de talento humano promover el pago de gastos de traslado y viáticos.

Aspectos Positivos:

La empresa tiene operadores o trabajadores eficientes ya que, al momento de contratar personal, se establece ciertos parámetros que deben cumplir los aspirantes, los mismos al ser contratados desempeñan sus funciones y responsabilidades adecuadamente.

Aspectos Negativos:

Se maneja inadecuadamente el proceso de elaboración y actualización de perfiles porque no existe un manual en el que se especifique el perfil y las responsabilidades de cada cargo en la empresa y no hay requisitos especificados, por lo que no se maneja documentos de los procesos de contratación del personal.

Conclusión: Los procedimientos relacionados con el componente elaboración y actualización de perfiles del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. no están operado efectivamente durante el periodo auditado ya que no existe confianza en los controles y los procedimientos establecidos ya que nuestro nivel de confianza es bajo, y el nivel de riesgo que se obtuvo es alto por lo que implica realizar pruebas sustantivas.

Recomendación: Al directorio, elaborar un manual de perfiles de cada cargo en la empresa.

Jubilación Patronal

Aspectos Positivos:

La empresa cumple adecuadamente con sus trabajadores, ya que se encarga de registrar su personal en el IESS, el personal que cumple con los requisitos según el IESS son las que reciben dicha jubilación, los procesos y pagos los realiza el IESS.

Conclusión: Los procedimientos relacionados con el componente Jubilación Patronal del departamento de Talento Humano de la empresa Balnearios Durán S.A. han operado efectivamente durante el periodo auditado y existe confianza en los controles

y los procedimientos establecidos ya que nuestro nivel de confianza es alto, y el nivel de riesgo que se obtuvo es bajo por lo que implica realizar pruebas de cumplimiento.

Recomendación: A la jefa del departamento de talento humano verificar el número de las personas que se han jubilado o tienen derecho a una jubilación patronal.

3.6.11. Plan de muestreo



BALNEARIOS DURÁN S.A.



REFERENCIA

PE-22 1/1

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Plan de muestreo

PROCEDIMIENTO:

Evaluación al departamento de Talento Humano.

Por el número de empleados y las diferentes actividades que realizan en el Departamento de Talento Humano de la Empresa **BALNEARIOS DURÁN S.A.** se realiza un plan de muestreo matemático para poder analizar una muestra de la misma. Se llevará a cabo un muestreo aleatorio simple, es un método rápido y fiable, este tipo de muestreo se basa en elegir aleatoriamente el número de empleados hasta completar el total de la muestra que arroja la población a ser examinada.

En este tipo de muestreo se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * pq * N}{Z^2 * pq + Ne^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia (0,96)

q = Probabilidad de no ocurrencia (1-p)

N = Tamaño de la población

e = porcentaje de error (0,05)

Elaborado por:

Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:

Ing. Juan Carlos Aguirre

Fecha: 25/11/2020

3.8. Ejecución

3.8.1. Reclutamiento de Personal

Programa de Trabajo

PTE: 1/2

 Auditoría de Gestión Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019 Programa de Trabajo Reclutamiento de Personal					
N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	REALIZADO POR	SUPERVISADO POR	OBSERVACIONES
	<u>PRUEBA SUSTANTIVA</u>				
1	Verificar que la empresa cuenta con planificación y estrategias de reclutamiento para determinar si el proceso es el idóneo para contratar al personal.	PT-TH-PI-001	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
2	Analizar las hojas de vida y comparar con el manual de perfiles por competencias con la finalidad de determinar si el personal contratado es competitivo.	PT-TH-MPHV-001	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
	<u>Prueba de Cumplimiento</u>				
3	Verificar si las publicaciones de reclutamiento cuentan con un formato establecido en el reglamento	PT-TH-Pu-003	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	

	interno para determinar el grado de confiabilidad de las mismas.				PTE: 1/2
4	Verificar que los postulantes rindieron las pruebas técnicas y exámenes psicométricos según el proceso de selección de personal para determinar si existe irregularidades o se suprimió este proceso.	PT-TH-Pru-004	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
5	Realizar las hojas de hallazgos necesarias.	HA: 001 1/1 HA: 002 1/1	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
Elaborado por:			Karen Arias		
Fecha de elaboración			14/11/2020		
Supervisado por:			Ing. Juan Carlos Aguirre		
fecha de supervisión:			16/11/2020		

REFERENCIA
PT-TH-PI-001-1/3
TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Reclutamiento: Verificar que la empresa cuenta con planificación y estrategias de reclutamiento para determinar si el proceso es el idóneo para contratar al personal

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa reclutamiento de personal.

La empresa posee un manual de planificación de reclutamiento, en cual se encuentra expresado en la sección de anexos. En base al mismo, se llevó a cabo una verificación dicho manual exista para todos los cargos de la empresa, considerando la evaluación de necesidades, personas necesarias, emprender acciones y desarrollar un plan de trabajo de reclutamiento.

Manual de Planificación de Reclutamiento	Cargos																												
	CONTADOR A	PISCINEROS	CAJERO	SOU CHEF	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	RECEPTIONISTA	JEFE DE SISTEMAS	JEFE DE ADQUISICIONES	AUXILIAR CONTABLE	CHEF	CAMARERA	GUARDIA	MASAJISTA	AUXILIAR DE BODEGA	JEFE DE RECEPCION	GERENTE GENERAL	MESERO	BOTONES	AUXILIAR DE COSTOS	AUDITOR NOCTURNO	ASISTENTE DE VENTAS EXTERNAS	CAPTAN DE MESEROS	AYUDANTE DE LIMPIEZA	ASISTENTE MARKETING	COORDINADOR DE OPERACIONES	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
1. evaluación de necesidades Realizar una evaluación previa de las necesidades que tiene cada departamento para determinar los recursos humanos que existen y los que se necesitan, este proceso	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Porcentaje de Manual de Reclutamiento	
Indicador:	
Manual de Reclutamientos cargo laboral correctos	100%
Total de manuales de reclutamientos verificados	

✓	Cumple
X	No cumple

Tras haber realizado la verificación propuesta, se encontró que existe un plan de reclutamiento, el cual posee una extensión hacia el 100% de los trabajadores.

Conclusión:

Todos los trabajadores son contratados en base a un esquema de reclutamiento que considera las necesidades de la empresa, número de personas necesarias y acciones a desarrollar.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020



BALNEARIOS DURÁN S.A.



PT-TH-Pu-003-1/3

REFERENCIA

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Reclutamiento: Verificar si las publicaciones de reclutamiento cuentan con un formato establecido en el reglamento interno para determinar el grado de confiabilidad de las mismas.

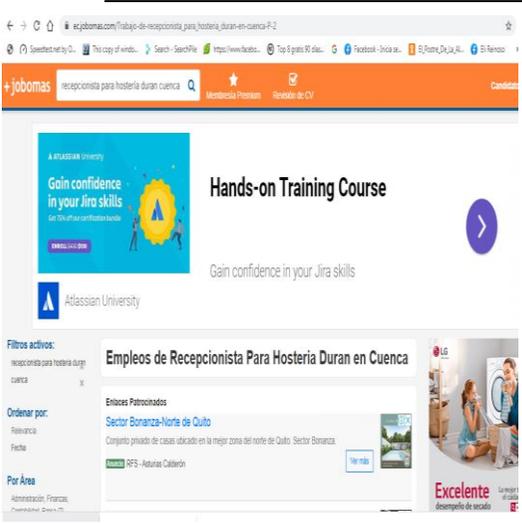
PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa reclutamiento de personal.

La empresa posee una página web en la cual realizan publicaciones de las vacantes requeridas para contratación, las mismas que deben tener una estructura definida que garanticen que la actividad se desarrolle de manera productiva, tal y como lo establece su Reglamento Interno de Trabajo.

Se analizó el contenido de las publicaciones emitidas durante el periodo de estudio y se analizó su estructura y contenido.

Publicaciones de reclutamiento	FORMATO											
	CARGO	NOMBRE DEL NEGOCIO	DESCRIPCIÓN DEL CARGO	ENVIAR HOJAS DE AL CORREO DE LA HOSTELERÍA	TIPO DE SALARIO	MONTO DE SALARIO	UBICACIÓN	JORNADA	FOTO DEL ASPIRANTE	PREGUNTAS DE SELECCIÓN	TOTAL CUMPLE	TOTAL NO CUMPLE

	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	X	X	X	5	5	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Porcentaje de Cumplimiento de Publicaciones de Reclutamiento	
Indicador:	50%
Requisitos correctos que cumplen la Publicación de Reclutamiento para los puestos laborales.	
Total Requisitos correctos que cumple la Publicación Reclutamientos cargo labor	

✓	Cumple
X	No cumple

Tras haber realizado el papel de trabajo se determinó que las publicaciones emitidas cumplen en un 50% con los estándares propuestos para garantizar un reclutamiento efectivo y productivo.

Conclusión:

Las publicaciones de reclutamiento de personal a través de páginas web poseen no se realizan con una efectividad del 100%, ya que dichas publicaciones poseen leve información y estructura poco definida.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

Hoja de hallazgos

HOJA DE HALLAZGO #1	
HOSTERIA DURÁN	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	HA: 001 1/1
INICIO:	TERMINO:
TÍTULO:	Publicaciones de reclutamiento de personal
CONDICIÓN:	La Hostería Duran realiza la publicación de reclutamiento del personal y no cumple con todos los requisitos del formato.
CRITERIO:	Según Art 36 Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la empresa se acogerá al derecho. previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.
CAUSA:	Los anuncios publicados de reclutamiento de las vacantes perfiles no cuentan con todos los requisitos que debe cumplir.
EFEECTO:	La Hostería presenta postulaciones de baja calidad.
CONCLUSIÓN:	La Hostería Durán cuenta con el reglamento interno, sin embargo, el Departamento de talento humano no ha desarrollado las publicaciones según los estándares de eficiencia y productividad, lo cual genera postulaciones de baja calidad. Por ende, se recomienda seguir las pautas del formato de publicaciones de reclutamiento con sus requisitos.
RECOMENDACIONES:	JEFE DE TALENTO HUMANO: Propondrá seguir las pautas del formato de publicaciones de reclutamiento con sus requisitos
ELABORADO POR:	Karen Arias
FECHA:	25/11/2020



BALNEARIOS DURÁN S.A.



REFERENCIA

PT-TH-MPHV-001-1/4

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Reclutamiento: Analizar las hojas de vida y comparar con el manual de perfiles por competencias con la finalidad de determinar si el personal contratado es competitivo.

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa reclutamiento de personal.

Cargos																									
Estructura de Manuales de Perfiles de competencia	Contador					CAJERO					RECEPCIONISTA					AUXILIAR CONTABLE					PISCINEROS				
	Información personal	Educación	Experiencia Laboral	Motivacionales	Habilidades	Información personal	Educación Laboral	Experiencia Laboral	Motivacionales	Habilidades	Información personal	Educación Laboral	Experiencia Laboral	Motivacionales	Habilidades	Información personal	Educación Laboral	Experiencia Laboral	Motivacionales	Habilidades	Información personal	Educación Laboral	Experiencia Laboral	Motivacionales	Habilidades

PT-TH-MPHV-001-3/4

Paso 8: ACTIVIDADES:	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	TOTAL CUMPLE	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	160
	TOTAL NO CUMPLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	160

Porcentaje de Manual de Reclutamiento	
Indicador:	100%
Manual de Perfil de comparadas hojas de vida correctos	
Total de Manuales de Perfiles de Competencias comparados con hojas de vida	

✓	Cumple
X	No cumple

Una vez realizado el papel de trabajo se puede observar que la escogida cumple con los parámetros de selección especificados en el manual de perfiles de competencia.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

REFERENCIA PT-TH-Pru-004-1/5

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

PERIODO: Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: Reclutamiento: Verificar que los postulantes rindieron las pruebas técnicas y exámenes psicométricos según el proceso de selección de personal para determinar si existe irregularidades o se suprimió este proceso.

PROCEDIMIENTO: Ejecución programa reclutamiento de personal.

En el siguiente papel de trabajo se llevó a cabo una constatación física de que los postulantes para los puestos han rendido pruebas psicométricas, técnicas y físicas según el proceso de selección de personal.

Nombre	Cargos	PRUEBAS		
		TECNICAS	FISICAS	EXAMENES PSICOSOMETRICOS
MARTINEZ GUTIERREZ MONICA CECILIA	ASISTENTE DE VENTAS EXTERNAS	✓	X	✓
QUIZHPI LAZO MARIA PAULINA	ASISTENTE MARKETING	✓	X	✓
MARQUEZ CORDOVA BLANCA CECILIA	AUDITOR NOCTURNO	✓	X	✓
CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	AUXILIAR CONTABLE	✓	X	✓
VERA CARMONA OLGA GUILLERMINA	AUXILIAR CONTABLE	✓	X	✓
GUIÑANSACA ABRIL BRAULIO ALFREDO	AUXILIAR DE BODEGA	✓	X	✓
OYERVIDE CARMONA LUISA GERARDINA	AUXILIAR DE BODEGA	✓	X	✓
SANCHEZ GUARANDA WASHINGTON NAHIN	AUXILIAR DE BODEGA	✓	X	✓

MANCERA LLIVICHUSCA VIVIANA	AUXILIAR DE COSTOS	✓	X	✓
NUCSHI GUAMAN LUZ PIEDAD	AYUDANDE DE LIMPIEZA	✓	X	✓
BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	X	✓
CAMPOZANO ALVAREZ SONIA GUILLERMINA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	X	✓
CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	X	✓
PACHECO MORA SANDRA MARITZA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	X	✓
SINCHI SINCHI MAYRA ALEXANDRA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	X	✓
YUPA TENESACA ROSA EULALIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	X	✓
SANCHEZ TOLEDO ISRAEL FERNANDO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	✓	X	✓
VILLA BARRETO EDISSON BENO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	✓	X	✓
AUCAY GONZALEZ MARCELO ISMAEL	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	X	✓
CRESPIN VERA CARLOS ALBERTO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	X	✓
VILLA ZHAGUI EDGAR VINICIO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	X	✓
MALDONADO MINCHALA RODRIGO ALEJANDRO	BOTONES	✓	X	✓
CRIOLLO LIMA MARIA EUGENIA	CAJERAS	✓	X	✓
PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	CAJERAS	✓	X	✓
RIOS RAMON JENNY PATRICIA	CAJERAS	✓	X	✓
VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	CAJERAS	✓	X	✓
VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	CAJERAS	✓	X	✓
AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	CAJERO	✓	X	✓
CRIOLLO VALENCIA INES SARBELIA	CAMARERA	✓	X	✓
RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	CAMARERA	✓	X	✓
SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	CAMARERA	✓	X	✓
VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	CAMARERA	✓	X	✓
NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	CAPITAN DE MESEROS	✓	X	✓

PT-TH-Pru-004-3/5

CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	CHEFF	✓	X	✓
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	CONTADORA	✓	X	✓
SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	COORDINADORA DE OPERACIONES	✓	✓	✓
BARROS PERALTA LUIS MARCELO	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	✓	X	✓
LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	GERENTE GENERAL	✓	X	✓
FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	GUARDIA	✓	✓	✓
NOVILLO VELASCO EULALIO FRANCISCO	GUARDIA	✓	✓	✓
ORTIZ DELGADO JORGE CESAREO	GUARDIA	✓	✓	✓
PEREZ ARIAS JHONY GERMAN	GUARDIA	✓	✓	✓
SALTOS DUCHI GERMAN ARMANDO	GUARDIA	✓	✓	✓
VALDIVIESO GORDILLO FAMER FIDEL	GUARDIA	✓	✓	✓
CEVALLOS MAZA CRISTINA ALEXANDRA	JEFE DE ADQUISICIONES	✓	X	✓
GUTIERREZ CARMONA MIGUEL RODRIGO	JEFE DE RECEPCION	✓	X	✓
TERAN DE LOS REYES MARIA DOLORES	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	✓	X	✓
CAJAMARCA SARI MARCO VINICIO	JEFE DE SISTEMAS	✓	X	✓
PUGO TENECELA JORGE ENRIQUE	MANTENIMIENTO	✓	X	✓
GUERRERO OCHOA KATHERINE EVELYN	MASAJISTA	✓	✓	✓
LOJA FAJARDO JOSE MOISES	MESERO	✓	X	✓
LOJA NIEVECELA DAVID FERNANDO	MESERO	✓	X	✓
MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	MESERO	✓	X	✓
PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	MESERO	✓	X	✓
VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	MESERO	✓	X	✓
ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	PISCINEROS	✓	✓	✓
GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	PISCINEROS	✓	✓	✓
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS	✓	✓	✓
MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	PISCINEROS	✓	✓	✓
MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	PISCINEROS	✓	✓	✓
MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	PISCINEROS	✓	✓	✓

PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	PISCINEROS	✓	✓	✓
PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	PISCINEROS	✓	✓	✓
CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	PISCINEROS	✓	✓	✓
BRITO JURADO MARIA ANGELICA	RECEPCIONISTA	✓	X	✓
CHICA BRITO ADRIANA BELEN	RECEPCIONISTA	✓	X	✓
ARPI VIVAR LUIS ALBERTO	SOUSCHEFF	✓	X	✓
TOTAL CUMPLE:		66	17	66
TOTAL NO CUMPLE:		0	49	0
TOTAL TRABAJADORES:		66	66	66

✓	Cumple
X	No cumple

Porcentaje de Cumplimiento de Pruebas Técnicas	
Indicador:	100%

Pruebas Técnicas realizadas al personal	
Total de Pruebas Técnicas del personal	

Porcentaje de Cumplimiento de Pruebas Físicas	
Indicador:	
Pruebas Técnicas realizadas al personal	26%
Total de Pruebas Técnicas del personal	

Porcentaje de Cumplimiento de Exámenes Psicosométricas	
Indicador:	
Pruebas Técnicas realizadas al personal	100%
Total de Pruebas Técnicas del personal	

Tras haber aplicado la propuesta, se determinó que las pruebas aplicadas al personal cumplen en un 100% respecto a pruebas técnicas y psicométricas, no obstante, no han sido aplicado pruebas físicas al personal.

Conclusión:

Gran parte del personal de la entidad no ha rendido la totalidad de pruebas requeridas para la contratación del personal.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

Hojas de hallazgo

HOJA DE HALLAZGO # 2	
HOSTERIA DURAN	
AUDITORIA DE GESTION	
HA: 002 1/1	
INICIO:	TERMINO:
TÍTULO:	Pruebas Físicas
CONDICIÓN:	El personal de la Hostería Durán rinde pruebas técnicas, físicas y exámenes psicossométricos sin embargo las pruebas físicas no se han realizado a todo el personal de la entidad.
CRITERIO:	Según el reglamento interno 2018, Art.- 10. Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.
CAUSA:	La entidad realiza las pruebas físicas únicamente a los trabajadores que ejercen fuerza física en su área laboral como piscineros, guardias, masajistas y la coordinadora de operaciones.
EFEECTO:	No rinden las pruebas físicas todo el personal por ende no se puede obtener la calificación de habilidades motrices básicas que requiere la entidad como el conocimiento y la habilidad de nadar.
CONCLUSIÓN:	El departamento de talento humano realiza las pruebas técnicas, físicas y exámenes psicossométricos al personal según el reglamento interno art 10, sin embargo, las pruebas técnicas no se realizan a todo el personal, por ende, no se puede obtener la calificación de habilidades que requiere la entidad como conocimientos y habilidades básicas como nadar. Por ende, se recomienda realizar los tres tipos de pruebas a todo el personal para mejorar la calificación del personal.
RECOMENDACIONES:	JEFE DE TALENTO HUMANO: Propondrá realizar los tres tipos de pruebas (Físicas, Técnicas, Exámenes Psicossométricos) a todo el personal para mejorar la calificación.
ELABORADO POR:	Karen Arias
FECHA:	25/11/2020

3.8.2. Programas de auditoría Evaluación de Desempeño

 BALNEARIOS DURÁN S.A. Auditoría de Gestión Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019 Programa de Trabajo					
EVALUACIÓN DE PERSONAL					
N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	REALIZADO POR	SUPERVISADO POR	OBSERVACIONES
	<u>Prueba Sustantiva</u>				
1	Evalué el Nivel académico del personal y si está acorde a las exigencias para desempeñar el cargo.	PT-TH-MPC-002	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
2	Verificar si existe evaluaciones de desempeño al personal para determinar fortalezas y debilidades a mejorar	PT-TH-JGF-002	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
3	Verificar si la empresa define escalas de calificaciones de evaluación de desempeño para determinar el grado de eficacia del personal. (Prueba de cumplimiento)	PT-TH-JGF-002	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	

4	Verificar y recalcular si el mejor resultado obtenido de la evaluación de desempeño ha permitido al personal ascender de puestos, con la finalidad de determinar la eficiencia.	PT-TH-SSP-002	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
5	Realizar hojas de hallazgo	HA: 003 HA: 004 HA: 005 HA: 006	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
Elaborado por:			Karen Arias		
Fecha de elaboración			14/11/2020		
Supervisado por:			Ing. Juan Carlos Aguirre		
fecha de supervisión:			16/11/2020		

REFERENCIA

PT-TH-MPC-002-1/3

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Evaluación al personal: Evalué el Nivel académico del personal y si está acorde a las exigencias para desempeñar el cargo.

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Evaluación al personal.

En el siguiente papel de trabajo se hizo una comprobación y evaluación a los trabajadores respecto a su cargo y el nivel académico requerido por la empresa.

Cargos																												
FORMACION ACADEMICA	CONTADOR A	PISCINEROS	CAJERO	SOU SCHEF	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	RECEPTIONISTAS	JEFE DE SISTEMAS	JEFE DE ADQUISICIONES	AUXILIAR CONTABLE	CHEF	CAMARERA	GUARDIA	MASAJISTA	AUXILIAR DE BODEGA	JEFE DE RECEPCION	GERENTE	MESERO	BOTONES	AUXILIAR DE COSMETOS	AUDITOR NOC TURNO	ASISTENTE DE VENTAS EXTERNAS	CAPITAN DE MESSEROS	AYUDANTE DE LIMPIEZA	ASISTENTE MARKETING	COORDINADOR DE OPERACIONES	JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Porcentaje de revisión de nivel académico	
Indicador:	
Evaluación de nivel académico revisados por cargo	89%
Total de evaluación de nivel académico revisado por cargo	

Conclusión:

Una vez realizado el papel de trabajo se pudo apreciar que el 89% del personal de la empresa posee en nivel académico requerido por la empresa.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

HOJA DE HALLAZGO #3	
HOSTERÍA DURÁN	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
HA: 003	
INICIO:	TERMINO:
TÍTULO:	Nivel académico del personal
CONDICIÓN:	La Hostería Durán cuenta con el personal calificado según el nivel académico requerido.
CRITERIO:	Según el reglamento interno la elaboración de manuales de perfiles especifica la formación académica del personal para desempeñar el cargo.
CAUSA:	Falta de educación superior del personal de toda la entidad
EFECTO:	No todo el personal cuenta con formación academia de nivel superior, sin embargo, no están incumpliendo con los requisitos de su cargo debido que solo se pide formación académica secundaria en la mayoría de cargos
CONCLUSIÓN:	La Hostería Durán cuenta por el personal calificado según los manuales de perfiles de competencias, a pesar, de que no todo el personal cumpla con la formación académica superior debido a que la mayoría de cargos no es necesario sin embargo se recomienda motivar al personal a que realice sus estudios superiores para ascender de puestos dentro de la entidad.
RECOMENDACIONES:	JEFE DE TALENTO HUMANO: Motivar al personal que realice sus estudios superiores para que puedan postularse para ascender de puestos dentro de la entidad
ELABORADO POR:	Karen Arias
FECHA:	25/11/2020

REFERENCIA

PT-TH-JGF-002-1/3

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Evaluación al personal: Verificar si existe evaluaciones de desempeño al personal para determinar fortalezas y debilidades a mejorar.

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Evaluación al personal.

En el siguiente papel de trabajo se verificó que se haya hecho la evaluación de desempeño y se hizo un recalcu de los resultados obtenido.

CARGO	Nombre del colaborador	Responsabilidad	Cumplimiento de fechas	Planificación del trabajo	Calidad del trabajo	Buenas relaciones interpersonales	Cuidado de elementos de trabajo	Iniciativa en su trabajo	Liderazgo de equipos	Trabajo en equipo	Orientación al cliente	Buen servicio al cliente	Puntualidad en la jornada laboral	Compromiso institucional	Seguimiento a ordenes	Aceptación de críticas	Calificación promedio de cada empleado	si Cumple
ASISTENTE DE VENTAS EXTERNAS	MARTINEZ GUTIERREZ MONICA CECILIA	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2.60	✓
ASISTENTE MARKETING	QUIZHPI LAZO MARIA PAULINA	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2.67	✓
AUDITOR NOCTURNO	MARQUEZ CORDOVA BLANCA CECILIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
AUXILIAR CONTABLE	CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
AUXILIAR CONTABLE	VERA CARMONA OLGA GUILLERMINA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
AUXILIAR DE BODEGA	GUIÑANSACA ABRIL BRAULIO ALFREDO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓

AUXILIAR DE BODEGA	OYERVIDE CARMONA LUISA GERARDINA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
AUXILIAR DE BODEGA	SANCHEZ GUARANDA WASHINGTON NAHIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
AUXILIAR DE COSTOS	MANCERA LLIVICHUSCA VIVIANA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
AYUDANDE DE LIMPIEZA	NUCSHI GUAMAN LUZ PIEDAD	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2.40	✓
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2.53	✓
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	CAMPOZANO ALVAREZ SONIA GUILLERMINA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	PACHECO MORA SANDRA MARITZA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	SINCHI SINCHI MAYRA ALEXANDRA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	YUPA TENESACA ROSA EULALIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	SANCHEZ TOLEDO ISRAEL FERNANDO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	VILLA BARRETO EDISSON BENO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	AUCAY GONZALEZ MARCELO ISMAEL	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.67	✓
AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	CRESPIN VERA CARLOS ALBERTO	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.67	✓
AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	VILLA ZHAGUI EDGAR VINICIO	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.67	✓
BOTONES	MALDONADO MINCHALA RODRIGO ALEJANDRO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2.07	✓

CAJERAS	CRIOLO LIMA MARIA EUGENIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.07	✓
CAJERAS	PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2.87	✓
CAJERAS	RIOS RAMON JENNY PATRICIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
CAJERAS	VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
CAJERAS	VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
CAJERO	AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
CAMARERA	CRIOLO VALENCIA INES SARBELIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
CAMARERA	RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	✓
CAMARERA	SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
CAMARERA	VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
CAPITAN DE MESEROS	NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
CHEFF	CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2.07	✓
CONTADORA	ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
COORDINADORA DE OPERACIONES	SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	BARROS PERALTA LUIS MARCELO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
GERENTE GENERAL	LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
GUARDIA	FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
GUARDIA	NOVILLO VELASCO EULALIO FRANCISCO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓

PT-TH-JGF-002-4/8

GUARDIA	ORTIZ DELGADO JORGE CESAREO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
GUARDIA	PEREZ ARIAS JHONY GERMAN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
GUARDIA	SALTOS DUCHI GERMAN ARMANDO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
GUARDIA	VALDIVIESO GORDILLO FAMER FIDEL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
JEFE DE ADQUISICIONES	CEVALLOS MAZA CRISTINA ALEXANDRA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
JEFE DE RECEPCION	GUTIERREZ CARMONA MIGUEL RODRIGO	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1.73	✓
JEFE DE RECURSOS HUMANOS	TERAN DE LOS REYES MARIA DOLORES	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2.07	✓
JEFE DE SISTEMAS	CAJAMARCA SARI MARCO VINICIO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
MANTENIMIENTO	PUGO TENECELA JORGE ENRIQUE	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
MASAJISTA	GUERRERO OCHOA KATHERINE EVELYN	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.67	✓
MESERO	LOJA FAJARDO JOSE MOISES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
MESERO	LOJA NIEVECELA DAVID FERNANDO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
MESERO	MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
MESERO	PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
MESERO	VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
PISCINEROS	ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓

PT-TH-JGF-002-5/8

PISCINEROS	GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓	
PISCINEROS	MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2.93	✓
PISCINEROS	MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
PISCINEROS	MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2.07	✓
PISCINEROS	MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
PISCINEROS	PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
PISCINEROS	PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
PISCINEROS	TORRES LITUMA JOSE LUIS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
RECEPCIONISTA	BRITO JURADO MARIA ANGELICA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	✓
RECEPCIONISTA	CHICA BRITO ADRIANA BELEN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2.07	✓
SOUSCHEFF	ARPI VIVAR LUIS ALBERTO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	✓
	Promedio	2.43	2.34	2.31	2.34	2.34	2.37	2.42	2.39	2.43	2.51	2.46	2.42	2.42	2.39	2.42	2.40		

✓	Cumple
X	No cumple

Adicionalmente, se presentan las calificaciones promedio de todo el personal que se recalcularon.

Valores promedio en Competencias Funcionales

Responsabilidad	2.43
Cumplimiento de fechas	2.34
Planificación del trabajo	2.31
Calidad del trabajo	2.34
Promedio General	2.36

Valores promedio en Competencias Comportamentales

Buenas relaciones interpersonales	2.34
Cuidado de elementos de trabajo	2.37
Iniciativa en su trabajo	2.42
Liderazgo de equipos	2.39
Trabajo en equipo	2.43
Orientación al cliente	2.51
Promedio General	2.41

Valores promedio en Competencias Conductuales

Buen servicio al cliente	2.46
Puntualidad en la jornada laboral	2.42
Compromiso institucional	2.42
Seguimiento a ordenes	2.39
Aceptación de críticas	2.42
Promedio General	2.42

INDICADORES DE EVALUACION	
NO CUMPLE	1
CUMPLE PARCIALMENTE	2
CUMPLE SATISFACTORIAMENTE	3

Porcentajes	
NO aceptable	1%-40%
Medianamente Aceptable	41% - 79%
Satisfactoriamente	80% - 100%

Porcentaje de Evaluación de Desempeño en Competencias Funcionales	
Indicador:	79%
Promedio en Competencias Funcionales	
Calificación satisfactoria de competencias funcionales	

Porcentaje de Cumplimiento de Evaluación de Desempeño Competencias Comportamentales	
Indicador:	80%
Promedio en Competencias Comportamentales	
Calificación Satisfactoria de competencias Comportamentales	

Porcentaje de Evaluación de Desempeño en Competencias Conductuales	
Indicador:	81%
Promedio en Competencias Conductuales	
Calificación Satisfactoria de competencias Conductuales	

Conclusión:

Tras haber realizado el respectivo papel de trabajo se pudo apreciar:

El departamento de talento humano realiza evaluaciones de desempeño al personal según la planificación de evaluaciones y escala de calificaciones en el cual el componente de competencias funcionales evalúa las actividades responsabilidad, cumplimiento de fechas, planificación de trabajo y calidad de trabajo obteniendo una calificación promedio 2,36 con un porcentaje de 79% medianamente aceptable. Por ende, se recomienda motivar al personal con incentivos como ascensos, regalos y bonos.

También, el departamento de talento humano realiza evaluaciones de desempeño al personal según la planificación de evaluaciones y escala de calificaciones, los componentes de competencia comportamentales y conductuales, obteniendo una calificación promedio 2,41 y 2,42 con un porcentaje de 80% y 81% respectivamente con una calificación alta de satisfactoriamente. Por ende se recomienda motivar al personal con incentivos como ascensos, regalos y bonos para que el personal incremente su potencial personalmente y la productividad de la entidad.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

HOJA DE HALLAZGO #4	
HOSTERÍA DURÁN	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
HA: 004	
INICIO:	TERMINO:
TÍTULO:	Evaluación de Desempeño por Competencias Funcionales
CONDICIÓN:	La Hostería Durán realiza evaluaciones de desempeño por competencias funcionales al personal obteniendo una calificación promedio de 79%
CRITERIO:	La Hostería Duran cuenta con planificación de evaluaciones y escalas de calificaciones y porcentajes para determinar el nivel de eficacia del personal manejando tres grupos que son competencias funcionales, comportamentales y conductuales.
CAUSA:	Los trabajadores cumplen parcialmente en las actividades evaluadas como responsabilidad, cumplimiento de fechas, planificación de trabajo y calidad de trabajo.
EFEECTO:	La calificación en promedio es 2,36 y un porcentaje de 79% obteniendo una calificación según indicadores de evaluación medianamente aceptable.
CONCLUSIÓN:	El departamento de talento humano realiza evaluaciones de desempeño al personal según la planificación de evaluaciones y escala de calificaciones en el cual el componente de competencias funcionales evalúa las actividades responsabilidad, cumplimiento de fechas, planificación de trabajo y calidad de trabajo obteniendo una calificación promedio 2,36 con un porcentaje de 79% medianamente aceptable. Por ende, se recomienda motivar al personal con incentivos como ascensos, regalos y bonos.
RECOMENDACIONES:	JEFE DE TALENTO HUMANO: Por ende, se recomienda motivar al personal con incentivos como reconocimientos ascensos, regalos y bonos.
ELABORADO POR:	Karen Arias
FECHA:	25/11/2020

HOJA DE HALLAZGOS #5	
HOSTERIA DURAN	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
HA: 005	
INICIO:	TERMINO:
TÍTULO:	Evaluación de Desempeño por Competencias Comportamentales y Competencias Conductuales
CONDICIÓN:	La Hostería Durán realiza evaluaciones de desempeño por competencias comportamentales al personal obteniendo una calificación promedio de 80%
CRITERIO:	La Hostería Duran cuenta con planificación de evaluaciones y escalas de calificaciones y porcentajes para determinar el nivel de eficacia del personal manejando tres grupos que son competencias funcionales, comportamentales y conductuales.
CAUSA:	Los trabajadores cumplen satisfactoriamente en las actividades por competencias comportamentales evaluadas como buenas relaciones interpersonales, cuidado de elementos de trabajo, iniciativa en su trabajo, liderazgo en equipo, trabajo en equipo, orientación al cliente y las actividades por competencias conductuales como buen servicio al cliente, puntualidad, compromiso institucional, seguimiento de órdenes y aceptación de críticas
EFFECTO:	La calificación en promedio de competencias comportamentales es 2,41 y un porcentaje de 80%, el promedio de competencias conductuales es 2,41 y un porcentaje de 81% obteniendo una calificación según indicadores de evaluación de satisfactorio
CONCLUSIÓN:	El departamento de talento humano realiza evaluaciones de desempeño al personal según la planificación de evaluaciones y escala de calificaciones, los componentes de competencia comportamentales y conductuales, obteniendo una calificación promedio 2,41 y 2,42 con un porcentaje de 80% y 81% respectivamente con una calificación alta de satisfactoriamente. Por ende, se recomienda motivar al personal con incentivos como ascensos, regalos y bonos para que el personal incremente su potencial personalmente y la productividad de la entidad.
RECOMENDACIONES:	JEFE DE TALENTO HUMANO: Por ende, se recomienda motivar al personal con incentivos como reconocimientos ascensos, regalos y bonos.
ELABORADO POR:	Karen Arias
FECHA:	25/11/2020

REFERENCIA

PT-TH-SSP-002-1/3

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Evaluación al personal: Verificar si la empresa define escalas de calificaciones de evaluación de desempeño para determinar el grado de eficacia del personal.

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Evaluación al personal.

En este papel de trabajo de comprobó que la empresa maneja una escala de calificación para las evaluaciones de desempeño, ya que, esto ayuda a definir de manera específica el desempeño de los trabajadores en un rango de aceptación o rechazo, lo que ayuda a la toma de acciones correctivas.

Escala de Calificaciones

Cumple

INDICADORES DE EVALUACIÓN	
NO CUMPLE	1
CUMPLE PARCIALMENTE	2
CUMPLE SATISFACTORIAMENTE	3
Porcentajes	
NO aceptable	1%-40%
Medianamente Aceptable	41% - 79%
Satisfactoriamente	80% - 100%



✓	Cumple
X	No cumple

Porcentaje de verificación de escalas de calificaciones	
Indicador:	100%
Escala de calificaciones correctas	
Total de escalas de calificaciones correctas	

Conclusión:

La empresa posee indicadores que van en una escala de calificación de 1: no cumple, 2: cumple parcialmente y 3: cumple satisfactoriamente. Adicionalmente, la entidad maneja porcentajes de aceptabilidad que van del 1% al 100%.

Elaborado por:
Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado
por:
Ing. Juan
Carlos
Aguirre
Fecha:
25/11/2020

REFERENCIA
PT-TH-DDR-002-1/2
TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Evaluación al personal: Verificar y recalcularse si el mejor resultado obtenido de la evaluación de desempeño ha permitido al personal ascender de puestos, con la finalidad de determinar la eficiencia.

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Evaluación al personal.

En el siguiente papel de trabajo se recalcularon los mejores resultados en la evaluación de desempeño a nivel personal, para ver la eficiencia y recompensas establecidas a los mejores colaboradores de la entidad.

CARGO	Nombre del colaborador	Calificación promedio de cada empleado	Cumple
AUXILIAR DE BODEGA	SANCHEZ GUARANDA WASHINGTON NAHIN	3.00	✓
AUXILIAR DE COSTOS	MANCERA LLIVICHUSCA VIVIANA	3.00	✓
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	CAMPOZANO ALVAREZ SONIA GUILLERMINA	3.00	✓
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	3.00	✓
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	PACHECO MORA SANDRA MARITZA	3.00	✓
AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	VILLA BARRETO EDISSON BENO	3.00	✓
CAJERAS	RIOS RAMON JENNY PATRICIA	3.00	✓
CAJERAS	VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	3.00	✓
CAJERAS	VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	3.00	✓
CAMARERA	CRIOLO VALENCIA INES SARBELIA	3.00	✓
CAPITAN DE MESEROS	NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	3.00	✓
CONTADORA	ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	3.00	✓
GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	BARROS PERALTA LUIS MARCELO	3.00	✓
GUARDIA	ORTIZ DELGADO JORGE CESAREO	3.00	✓
GUARDIA	VALDIVIESO GORDILLO FAMER FIDEL	3.00	✓
JEFE DE ADQUISICIONES	CEVALLOS MAZA CRISTINA ALEXANDRA	3.00	✓
MESERO	LOJA FAJARDO JOSE MOISES	3.00	✓
MESERO	LOJA NIEVECELA DAVID FERNANDO	3.00	✓
MESERO	MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	3.00	✓
MESERO	VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	3.00	✓
PISCINEROS	MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	2.93	✓
PISCINEROS	MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	3.00	✓

PISCINEROS	PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	3.00	✓
SOUSCHEFF	ARPI VIVAR LUIS ALBERTO	3.00	✓
		2.40	24

✓	Cumple
X	No cumple

Porcentaje de mejores resultados obtenidos de evaluación de desempeño	
Indicador:	
Mejores Resultados obtenidos de la evaluación de desempeño	36%
Total de calificaciones de evaluación de desempeño	

Conclusión:

El 36% de los trabajadores de la empresa poseen las mejores calificaciones en la evaluación de desempeño, sin embargo, ninguno de ellos ha recibido algún incentivo por haber realizado un excelente trabajo. Debido a que el periodo 2018-2019, no se han determinado incentivos de ascenso.

Elaborado por:
Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado
por:
Ing. Juan
Carlos
Aguirre
Fecha:
25/11/2020

HOJA DE HALLAZGO #6	
HOSTERÍA DURÁN	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
HA: 006	
INICIO:	TERMINO:
TÍTULO:	Mejores resultados obtenidos de la evaluación de desempeño
CONDICIÓN:	El personal de la Hostería Durán cuenta con el 36% de mejores resultados obtenidos de la evaluación de desempeño
CRITERIO:	Según el reglamento interno 2018, Art.- 10, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias
CAUSA:	La entidad realiza evaluaciones de desempeño a todo el personal
EFFECTO:	El personal obtuvo un porcentaje de 36% de mejores resultados que son 24 empleados con las calificaciones más altas sin embargo durante los años 2018 y 2019 no se han presentado vacantes para ascender de puestos.
CONCLUSIÓN:	El departamento de talento humano realiza evaluaciones de desempeño al personal según el reglamento interno art 10, sin embargo, no se realizan los ascensos al personal debido que no se ha presentado vacantes durante los años 2018 y 2019. Por ende, se recomienda tomar en cuenta al personal con mayor calificación, cuando se presenten vacantes de puestos superiores a los que poseen actualmente para ascenderlos.
RECOMENDACIONES :	JEFE DE TALENTO HUMANO: Se recomienda tomar en cuenta al personal con mayor calificación, cuando se presenten vacantes de puestos superiores a los que poseen actualmente para ascenderlos.
ELABORADO POR:	Karen Arias
FECHA:	25/11/2020

3.8.3. Programas de auditoría Manejo de Nómina

 BALNEARIOS DURÁN S.A. Auditoría de Gestión Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019 Programa de Trabajo 					
MANEJO DE NOMINA					
N o	OBJETIVOS Y PROCEDIMIEN TOS	REFERENCI A	REALIZA DO POR	SUPERVISA DO POR	OBSERVACIO NES
	<u>Pruebas Sustantivas</u>				
1	Determinar la muestra de los roles de pago según la empresa y comprobar que se encuentren realizados de manera correcta para el periodo 2018 y 2019.	PT-TH-Rop-004	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
2	Reconstruya la asistencia y atrasos de los empleados de la entidad con la finalidad de corroborar si los atrasos no superan lo permitido por la ley.	PT-TH-ASIS-004	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
3	Verificar si los certificados médicos ingresados en el sistema de la empresa son consistentes con el sistema del IESS con la finalidad de medir la eficiencia del departamento de talento humano.	PT-TH-CER-004	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	

4	Corroborar si en el área del departamento de talento humano manejan un cronograma para distribuir las vacaciones del personal, con la finalidad de obtener el porcentaje de eficiencia y comprobar de la existencia de las mismas.	PT-TH-CDV-004	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
5	Elabore las hojas de hallazgos necesarias	HA: 007 HA: 008 HA: 009 HA: 010	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
Elaborado por:			Karen Arias		
Fecha de elaboración			14/11/2020		
Supervisado por:			Ing. Juan Carlos Aguirre		
fecha de supervisión:			16/11/2020		
fecha de supervisión:		16/11/2020			

REFERENCIA	PT-TH-Rop-004-1/9
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
PERIODO:	Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	Manejo de nómina: Determinar la muestra de los roles de pago según la empresa y comparar con los reportados en el IESS para el periodo 2018 y 2019
PROCEDIMIENTO:	Ejecución programa Manejo de nómina.

Para el desarrollo del siguiente papel de trabajo se procedió a sacar una muestra estadística de los roles de pago de la empresa.

N=

NIVEL DE CONFIANZA	Z alfa
99.70%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

- n= tamaño de muestra
- N= Tamaño de población o muestra
- Z= Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza
- e= Error de estimación máximo aceptado
- p= probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
- q= (1-p) = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Parámetro	Insertar valor
N	1608.00
Z	1.65
p	50%
q	50%
e	3%
	1087.82
	2.12

TAMAÑO DE MUESTRA

"n" =

512.45

65%

De la muestra seleccionada se verificaron que los roles de pago posean cálculos correctos en los rubros de ingresos, egresos y la firma respectiva por parte de los trabajadores.

Nombre	Cargos	Total ingresos	Total descuentos	Firmado por el empleado
2018				
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	CONTADORA	✓	✓	✓
ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	PISCINEROS	✓	✓	✓
AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	CAJERO	✓	✓	✓
ARPI VIVAR LUIS ALBERTO	SOUSCHEFF	✓	✓	✓
AUCAY GONZALEZ MARCELO ISMAEL	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	X	✓
BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
BARROS PERALTA LUIS MARCELO	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	✓	✓	X
BRITO JURADO MARIA ANGELICA	RECEPCIONISTA	✓	✓	✓
CAJAMARCA SARI MARCO VINICIO	JEFE DE SISTEMAS	✓	✓	✓
CAMPOZANO ALVAREZ SONIA GUILLERMINA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
CEVALLOS MAZA CRISTINA ALEXANDRA	JEFE DE ADQUISICIONES	✓	✓	✓
CHICA BRITO ADRIANA BELEN	RECEPCIONISTA	✓	✓	✓
CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	AUXILIAR CONTABLE	✓	✓	✓
CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	CHEFF	✓	X	✓
CRESPIN VERA CARLOS ALBERTO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	✓	✓
CRIOLLO LIMA MARIA EUGENIA	CAJERAS	✓	✓	✓
CRIOLLO VALENCIA INES SARBELIA	CAMARERA	✓	✓	✓
FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	GUARDIA	✓	X	✓
GUERRERO OCHOA KATHERINE EVELYN	MASAJISTA	✓	✓	✓
GUIÑANSACA ABRIL BRAULIO ALFREDO	AUXILIAR DE BODEGA	✓	✓	✓
GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	PISCINEROS	✓	✓	✓
GUTIERREZ CARMONA MIGUEL RODRIGO	JEFE DE RECEPCION	✓	✓	X
LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	GERENTE GENERAL	✓	✓	✓

LOJA FAJARDO JOSE MOISES	MESERO	✓	✓	✓
LOJA NIEVECELA DAVID FERNANDO	MESERO	✓	✓	✓
MALDONADO MINCHALA RODRIGO ALEJANDRO	BOTONES	✓	✓	✓
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS	✓	✓	✓
MANCERA LLIVICHUSCA VIVIANA	AUXILIAR DE COSTOS	✓	✓	✓
MARQUEZ CORDOVA BLANCA CECILIA	AUDITOR NOCTURNO	✓	✓	✓
MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	PISCINEROS	✓	✓	✓
MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	PISCINEROS	✓	✓	✓
MARTINEZ GUTIERREZ MONICA CECILIA	ASISTENTE DE VENTAS EXTERNAS	✓	✓	✓
MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	MESERO	✓	✓	X
MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	PISCINEROS	✓	✓	✓
NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	CAPITAN DE MESEROS	✓	✓	✓
NOVILLO VELASCO EULALIO FRANCISCO	GUARDIA	✓	✓	✓
NUCCHI GUAMAN LUZ PIEDAD	AYUDANDE DE LIMPIEZA	✓	✓	✓
ORTIZ DELGADO JORGE CESAREO	GUARDIA	✓	✓	✓
OYERVIDE CARMONA LUISA GERARDINA	AUXILIAR DE BODEGA	✓	✓	✓
PACHECO MORA SANDRA MARITZA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	X
PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	PISCINEROS	✓	✓	✓
PEREZ ARIAS JHONY GERMAN	GUARDIA	✓	✓	✓
PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	MESERO	✓	✓	✓
PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	PISCINEROS	✓	✓	✓
PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	CAJERAS	✓	✓	✓
PUGO TENECELA JORGE ENRIQUE	MANTENIMIENTO	✓	✓	✓
QUIZHPI LAZO MARIA PAULINA	ASISTENTE MARKETING	✓	✓	✓
RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	CAMARERA	✓	✓	✓
RIOS RAMON JENNY PATRICIA	CAJERAS	✓	✓	✓
SALTOS DUCHI GERMAN ARMANDO	GUARDIA	✓	✓	✓
SANCHEZ GUARANDA WASHINGTON NAHIN	AUXILIAR DE BODEGA	✓	✓	✓

SANCHEZ TOLEDO ISRAEL FERNANDO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	✓	✓	✓
SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	COORDINADORA DE OPERACIONES	✓	✓	✓
SINCHI SINCHI MAYRA ALEXANDRA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	CAMARERA	✓	✓	✓
TERAN DE LOS REYES MARIA DOLORES	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	✓	✓	✓
TORRES LITUMA JOSE LUIS	PISCINEROS	✓	✓	✓
VALDIVIESO GORDILLO FAMER FIDEL	GUARDIA	✓	✓	✓
VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	CAMARERA	✓	✓	✓
VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	CAJERAS	✓	✓	✓
VERA CARMONA OLGA GUILLERMINA	AUXILIAR CONTABLE	✓	✓	X
VILLA BARRETO EDISSON BENO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	✓	✓	✓
VILLA ZHAGUI EDGAR VINICIO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	✓	✓
VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	CAJERAS	✓	✓	X
VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	MESERO	✓	✓	✓
YUPA TENESACA ROSA EULALIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
2019				
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	CONTADORA	✓	✓	✓
ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	PISCINEROS	✓	✓	✓
AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	CAJERO	✓	✓	✓
ARPI VIVAR LUIS ALBERTO	SOUSCHEFF	✓	✓	✓
AUCAY GONZALEZ MARCELO ISMAEL	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	✓	✓
BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
BARROS PERALTA LUIS MARCELO	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	✓	X	X
BRITO JURADO MARIA ANGELICA	RECEPCIONISTA	✓	✓	✓
CAJAMARCA SARI MARCO VINICIO	JEFE DE SISTEMAS	✓	✓	✓
CAMPOZANO ALVAREZ SONIA GUILLERMINA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	X	X
CEVALLOS MAZA CRISTINA ALEXANDRA	JEFE DE ADQUISICIONES	✓	✓	✓

CHICA BRITO ADRIANA BELEN	RECEPCIONISTA	✓	✓	✓
CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	AUXILIAR CONTABLE	✓	X	X
CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	CHEFF	✓	✓	✓
CRESPIN VERA CARLOS ALBERTO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	✓	✓
CRIOLLO LIMA MARIA EUGENIA	CAJERAS	✓	✓	✓
CRIOLLO VALENCIA INES SARBELIA	CAMARERA	✓	✓	✓
FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	GUARDIA	✓	✓	✓
GUERRERO OCHOA KATHERINE EVELYN	MASAJISTA	✓	✓	X
GUIÑANSACA ABRIL BRAULIO ALFREDO	AUXILIAR DE BODEGA	✓	✓	✓
GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	PISCINEROS	✓	✓	✓
GUTIERREZ CARMONA MIGUEL RODRIGO	JEFE DE RECEPCION	✓	✓	✓
LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	GERENTE GENERAL	✓	✓	✓
LOJA FAJARDO JOSE MOISES	MESERO	✓	✓	X
LOJA NIEVECELA DAVID FERNANDO	MESERO	✓	✓	✓
MALDONADO MINCHALA RODRIGO ALEJANDRO	BOTONES	✓	✓	✓
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS	✓	✓	✓
MANCERA LLIVICHUSCA VIVIANA	AUXILIAR DE COSTOS	✓	✓	✓
MARQUEZ CORDOVA BLANCA CECILIA	AUDITOR NOCTURNO	✓	✓	✓
MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	PISCINEROS	✓	✓	✓
MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	PISCINEROS	✓	✓	✓
MARTINEZ GUTIERREZ MONICA CECILIA	ASISTENTE DE VENTAS EXTERNAS	✓	✓	✓
MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	MESERO	✓	✓	✓
MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	PISCINEROS	✓	✓	✓
NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	CAPITAN DE MESEROS	✓	✓	✓
NOVILLO VELASCO EULALIO FRANCISCO	GUARDIA	✓	✓	✓
NUCCHI GUAMAN LUZ PIEDAD	AYUDANDE DE LIMPIEZA	✓	✓	✓
ORTIZ DELGADO JORGE CESAREO	GUARDIA	✓	X	✓
OYERVIDE CARMONA LUISA GERARDINA	AUXILIAR DE BODEGA	✓	✓	✓

PACHECO MORA SANDRA MARITZA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	X
PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	PISCINEROS	✓	✓	✓
PEREZ ARIAS JHONY GERMAN	GUARDIA	✓	✓	✓
PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	MESERO	✓	✓	✓
PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	PISCINEROS	✓	✓	✓
PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	CAJERAS	✓	✓	X
PUGO TENECELA JORGE ENRIQUE	MANTENIMIENTO	✓	✓	✓
QUIZHPI LAZO MARIA PAULINA	ASISTENTE MARKETING	✓	✓	✓
RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	CAMARERA	✓	✓	✓
RIOS RAMON JENNY PATRICIA	CAJERAS	✓	✓	✓
SALTOS DUCHI GERMAN ARMANDO	GUARDIA	✓	✓	✓
SANCHEZ GUARANDA WASHINGTON NAHIN	AUXILIAR DE BODEGA	✓	✓	✓
SANCHEZ TOLEDO ISRAEL FERNANDO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	✓	✓	X
SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	COORDINADORA DE OPERACIONES	✓	✓	✓
SINCHI SINCHI MAYRA ALEXANDRA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	CAMARERA	✓	✓	✓
TERAN DE LOS REYES MARIA DOLORES	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	✓	✓	✓
TORRES LITUMA JOSE LUIS	PISCINEROS	✓	✓	✓
VALDIVIESO GORDILLO FAMER FIDEL	GUARDIA	✓	✓	✓
VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	CAMARERA	✓	X	✓
VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	CAJERAS	✓	✓	X
VERA CARMONA OLGA GUILLERMINA	AUXILIAR CONTABLE	✓	✓	X
VILLA BARRETO EDISSON BENO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	✓	✓	✓
VILLA ZHAGUI EDGAR VINICIO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	✓	✓
VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	CAJERAS	✓	✓	✓
VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	MESERO	✓	✓	✓
YUPA TENESACA ROSA EULALIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	X	✓
	TOTAL CUMPLE:	134	125	118

TOTAL NO CUMPLE:	0	9	16
-------------------------	----------	----------	-----------

PT-TH-Rop-004-8/9

✓	Cumple
X	No cumple

Porcentaje de Roles de pago correctos	
Indicador:	100%
Roles de pago correctos	
Total de roles de pago verificados	
Porcentaje de descuentos correctos	
Indicador:	93%
Roles de pago correctos	
Total de roles de pago verificados	
Porcentaje de Roles de pago firmados	
Indicador:	88%
Roles de pago firmados	
Total de roles de pago verificados	

Tras haber realizado el papel de trabajo, se pudo observar que el 93% de los roles de pago poseen los descuentos debidamente registrados, además, el 88% de los trabajadores han firmado su rol de pagos. Los rubros de ingresos, se encuentran debidamente calculados.

Conclusión:

Cierta cantidad de roles de pago presentan inconsistencias en los rubros de descuentos, asimismo, cierta cantidad de los mismos no poseen su respectiva firma.

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

Hoja de hallazgos

HOJA DE HALLAZGOS #7 HOSTERIA DURÁN AUDITORÍA DE GESTIÓN		
TÍTULO:	REVISIÓN FISICA DE ROLES DE PAGOS	HA: 007 1/1
CONDICIÓN:	Los roles de pago no cuentan con las firmas correspondientes.	
CRITERIO:	Según el reglamento interno de la empresa Art. 34 dice que todo documento debe contar con validez y una de ellas es la firma por parte del trabajador que recibe la remuneración.	
CAUSA:	No acatar lo que el reglamento interno de la empresa estipula.	
EFECTO:	Un 12% de roles se encuentran sin firmar.	
CONCLUSIÓN:	A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%	
RECOMENDACIÓN:	Jefe de talento humano, debe verificar y corregir todos los roles que se encuentran sin las firmas de los trabajadores.	
ELABORADO POR:	KAREN ARIAS	VERIFICADO POR: Ing. Juan Carlos Aguirre FECHA: 26/11/2020
FECHA:	25/11/2020	: 020

Hoja de hallazgos

HOJA DE HALLAZGOS #8		
HOSTERÍA DURÁN		
AUDITORÍA DE GESTIÓN		
TITULO:	REVISIÓN FISICA DE ROLES DE PAGOS	HA: 008 1/1
CONDICIÓN:	El cálculo exacto en los roles de pago para el IESS no se está realizando de la forma correcta ni con el porcentaje exacto.	
CRITERIO:	Según el reglamento interno de la empresa Art. 35 dice que el empleador debe realizar el respectivo cálculo para retener el pago que se entregara al IESS.	
CAUSA:	No acatar lo que el reglamento interno de la empresa estipula.	
EFEECTO:	Un 8% de roles se encuentran con el cálculo del IESS incorrectamente realizado.	
CONCLUSIO N:	A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%	
RECOMENDA CIÓN:	Trabajadora social, debe verificar y corregir la fórmula respectiva para el IESS se y consiguiente a esto corregir los roles que se encuentran mal calculados de los trabajadores.	
ELABORADO POR:	KAREN ARIAS	VERIFICADO Ing. Juan Carlos POR: Aguirre
FECHA:	25/11/2020	FECHA: 26/11/2020

REFERENCIA

PT-TH-CER-004 1/2

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Manejo de nómina: Verificar si los certificados médicos ingresados en el sistema de la empresa son consistentes con el sistema del IESS con la finalidad de medir la eficiencia del departamento de talento humano

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Manejo de nómina.

En el siguiente papel de trabajo se lleva a cabo una revisión de la validación de los certificados médicos recibidos en el periodo 2018-2019.

CERTIFICADOS MÉDICOS 2018-2019		
NOMBRES	Subsidio Monetario	Validación IESS
EL SR./A BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA	✓	✓
EL SR./A SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	X	X
EL SR./A BRITO JURADO MARIA ANGELICA	✓	✓
EL SR./A BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA	X	X
EL SR./A ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	✓	✓
EL SR./A LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	X	X
Cumple:	3	3
No cumple:	3	3
Total:	6	6

✓	Cumple
X	No cumple

Porcentaje de certificados médicos con subsidio monetario	
Indicador:	
Total de certificados con subsidio monetario	50%
Total de certificados médicos	
Porcentaje de certificados médicos validados por el IESS	
Indicador:	
Total de certificados validados por el IESS	50%
Total de certificados médicos	

Tras analizar los resultados encontrados en el papel de trabajo, se puede evidenciar que el 50% de los certificados médicos no posee la respectiva validación.

Conclusión:

Gran parte de los certificados médicos no son válidos

Elaborado por:
Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos
Aguirre

Fecha:
25/11/2020

HOJA DE HALLAZGOS #9**HOSTERIA DURÁN****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

TITULO:	REVISIÓN FÍSICA DE ROLES SOBRE CERTIFICADOS MÉDICOS	HA: 009
CONDICIÓN:	Los certificados del IESS cuentan un porcentaje alto de certificados que no han sido validados por el IESS	
CRITERIO:	Según el código de trabajo los certificados médicos deben estar con sus respectivos sellos por parte del IESS	
CAUSA:	No acatar lo que el código de trabajo lo estipula.	
EFFECTO:	Un 50% de los certificados médicos no se encuentran debidamente validados.	
CONCLUSIÓN:	A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%	
RECOMENDACIÓN:	Jefe de talento humano, debe corroborar que los certificados se encuentren validados por el IESS y el médico tratando antes de registrar en el sistema.	
ELABORADO POR:	KAREN ARIAS	Ing. Juan Carlos Aguirre
VERIFICADO POR:		26/11/2020
FECHA:	25/11/2020	FECHA: 0

REFERENCIA PT-TH-CDV-004 1/1

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión

PERIODO: Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: Manejo de nómina: Corroborar si en el área del departamento de talento humano manejan un cronograma para distribuir las vacaciones del personal, con la finalidad de obtener el porcentaje de eficiencia y comprobar de la existencia de las mismas.

PROCEDIMIENTO: Ejecución programa Manejo de nómina.

El siguiente papel de trabajo busca comprobar si el área de talento humano posee un cronograma para la distribución de vacaciones.

Cronograma 2018-2019		Cronograma adjuntado en el Anexo.
----------------------	---	-----------------------------------

	Cumple
	No cumple

La empresa posee un cronograma de vacaciones que consta de fecha de inicio, fecha final y comentario, el cual ha sido utilizado y planificado desde el periodo 2018.

Elaborado por:
Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado
por:
Ing. Juan
Carlos
Aguirre
Fecha:
25/11/2020

REFERENCIA
PT-TH-ASIS-004 1/2
TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Manejo de nómina: Reconstruya la asistencia y atrasos de los empleados de la entidad con la finalidad de corroborar si los atrasos no superan lo permitido por la ley

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Manejo de Nómina.

En el siguiente papel de trabajo se observa una comparación entre las faltas en el año, además se comprobó sus dichas faltas han sido justificadas o no.

NOMBRE	CARGO	FALTAS EN EL AÑO	FALTAS JUSTIFICADAS	FALTAS INJUSTIFICADAS	MARCAS
MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	MESERO	14	10	4	X
PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	MESERO	28	21	7	X
VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	MESERO	21	16	5	X
ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	PISCINEROS	10	9	1	✓
GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	PISCINEROS	22	19	3	X
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS	16	13	3	✓
MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	PISCINEROS	13	9	4	X
MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	PISCINEROS	7	7	0	✓
MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	PISCINEROS	9	7	2	✓
PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	PISCINEROS	15	10	5	X
PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	PISCINEROS	6	5	1	✓
TORRES LITUMA JOSE LUIS	PISCINEROS	26	24	2	✓
BRITO JURADO MARIA ANGELICA	RECEPCIONISTA	30	20	10	X
PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	CAJERAS	30	15	15	X
RIOS RAMON JENNY PATRICIA	CAJERAS	17	15	2	✓
VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	CAJERAS	20	17	3	✓
VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	CAJERAS	13	3	10	X
AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	CAJERO	22	18	4	X
CRIOLLO VALENCIA INES SARBELIA	CAMARERA	34	28	6	X
RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	CAMARERA	18	14	4	X
SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	CAMARERA	14	10	4	X
VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	CAMARERA	23	20	3	X
NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	CAPITAN DE MESEROS	18	16	2	✓
CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	CHEFF	8	8	0	X
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	CONTADORA	6	6	0	✓
SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	COORDINADORA DE OPERACIONES	11	7	4	X

BARROS PERALTA LUIS MARCELO	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	7	4	3	✓
LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	GERENTE GENERAL	8	4	4	X
FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	GUARDIA	32	27	5	X
TOTAL CUMPLE:					40
TOTAL NO CUMPLE:					32

✓	Cumple
X	No cumple

Porcentaje de faltas justificadas

TOTAL FALTAS INJUSTIFICADAS:	382	77%
TOTAL FALTAS JUSTIFICADAS	498	

Conclusión:

Se han verificado mediante un total de 498 registros de asistencias y atrasos y se determinó que un 77% de registros se encuentran con justificación por parte de los empleados esto se entiende como una falla en los registros puesto que, no se procede a sanciones correctivas para los empleados que faltan y no justifican dicha falta.

Elaborado por:
Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado
por:
Ing. Juan
Carlos
Aguirre
Fecha:
25/11/2020

Hoja de hallazgos

HOJA DE HALLAZGOS #10 HOSTERIA DURÁN AUDITORÍA DE GESTIÓN	
TITULO:	REVISIÓN FÍSICA DE ROLES DE ATRASOS Y FALTAS HA: 010 1/1
CONDICIÓN :	El cuadro de asistencia no cuanta con todas las faltas justificadas.
CRITERIO:	Según el código de trabajo el trabajador puede faltar no más de tres días y justificar obligatoriamente su inasistencia.
CAUSA:	No acatar lo que el código de trabajo lo estipula.
EFECTO:	Existe un 23% inasistencias sin justificar correctamente.
CONCLUSIÓN:	A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%
RECOMENDACIÓN:	Jefe de talento humano, debe verificar proceder a las sanciones pertinentes a los empleados con faltas injustificadas.
ELABORADO POR:	VERIFICADO POR: Ing. Juan
KAREN ARIAS	Carlos Aguirre
FECHA: 25/11/2020	FECHA: 26/11/2020

3.8.4. Programas de auditoría Capacitación al Personal

 BALNEARIOS DURÁN S.A. Auditoría de Gestión Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 20 Programa de Trabajo 					
CAPACITACION DE PERSONAL					
Nº	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	REALIZADO POR	SUPERVISADO POR	OBSERVACIONES
	<u>Prueba Sustantiva</u>				
1	Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo 2018. 2019, en virtud de calcular la frecuencia que las áreas de trabajo han sido parte.	PT-TH-LIS-004	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
2	Verificar la asistencia a capacitaciones por parte de los trabajadores de la empresa.	PT-TH-ASISC-004	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
	<u>Pruebas de cumplimiento</u>				
3	Verificar que todos los tipos de capacitaciones se encuentren correctamente detallados en el plan anual de capacitaciones para	PT-TH-TIPC-004	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	

	determinar si existe inconsistencias.				
4	Realizar las hojas de hallazgos necesarias	HA: 011 1/1	Karen Arias	Ing. Juan Carlos Aguirre	
Elaborado por:			Karen Arias		
Fecha de elaboración			14/11/2020		
Supervisado por:			Ing. Juan Carlos Aguirre		
fecha de supervisión:			16/11/2020		

REFERENCIA

PT-TH-LIS-004 1/2

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Capacitación del personal: Examinar el listado de las capacitaciones realizadas en el periodo 2018. 2019, en virtud de calcular la frecuencia que las áreas de trabajo han sido parte

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Capacitación del personal.

En el siguiente papel de trabajo se realiza una comprobación de la participación de todo el personal en la programación de capacitaciones de manera anual. El cronograma de capacitaciones se encuentra en la sección de anexos.

<i>Capacitaciones 2018</i>	<i>Directivo</i>	<i>Personal profesional</i>	<i>Personal Técnico</i>
Salud ocupacional	6/6 ✓	19/19 ✓	42/42 ✓
Servicio al cliente	6/6 ✓	19/19 ✓	42/42 ✓
<i>Capacitaciones 2019</i>			
Seguridad y salud ocupacional	6/6 ✓	19/19 ✓	42/42 ✓
Conducta y compañerismo	6/6 ✓	19/19 ✓	42/42 ✓
Protección e higiene de trabajo	6/6 ✓	19/19 ✓	42/42 ✓

✓	Cumple
X	No cumple

Porcentaje de personal directivo capacitado

PT-TH-LIS-004 2/2

TOTAL PERSONAL DIRECTIVO QUE CONSTA EN LA PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES:	6	100%
TOTAL PERSONAL DIRECTIVO	6	

Porcentaje de personal profesional capacitado

TOTAL PERSONAL PROFESIONAL QUE CONSTA EN LA PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES:	19	100%
TOTAL PERSONAL PROFESIONAL	19	

Porcentaje de personal Técnico capacitado

TOTAL PERSONAL TÉCNICO QUE CONSTA EN LA PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES:	42	100%
TOTAL PERSONAL TÉCNICO	42	

Conclusión:

Tras haber realizado en papel de trabajo, se puede apreciar que la empresa lleva a cabo un programa de capacitaciones general, sobre temáticas de interés común en cada puesto de trabajo, en este sentido, dicha programación tiene un alcance hacia la totalidad de los trabajadores de la empresa sin distinción de área.

Elaborado por:
Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado
por:
Ing. Juan
Carlos
Aguirre
Fecha:
25/11/2020

PT-TH-ASISC-004 1/5
REFERENCIA
TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Capacitación del personal: Verificar la asistencia a capacitaciones por parte de los trabajadores de la empresa.

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Capacitación del personal.

En el siguiente papel de trabajo se lleva a cabo una comprobación de la asistencia del personal de la entidad a las capacitaciones impartidas en el periodo 2018-2019, con el propósito de verificar que todos los empleados que constan en el plan de capacitaciones anuales hayan asistido.

Nombre	Cargos	Seguridad y Salud ocupacional	Conducta y compañerismo	Protección e higiene del Trabajo
MARTINEZ GUTIERREZ MONICA CECILIA	ASISTENTE DE VENTAS EXTERNAS	✓	✓	✓
QUIZHPI LAZO MARIA PAULINA	ASISTENTE MARKETING	X	✓	✓
MARQUEZ CORDOVA BLANCA CECILIA	AUDITOR NOCTURNO	✓	✓	✓
CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	AUXILIAR CONTABLE	X	✓	✓
VERA CARMONA OLGA GUILLERMINA	AUXILIAR CONTABLE	✓	✓	X
GUIÑANSACA ABRIL BRAULIO ALFREDO	AUXILIAR DE BODEGA	✓	✓	✓
OYERVIDE CARMONA LUISA GERARDINA	AUXILIAR DE BODEGA	✓	✓	✓
SANCHEZ GUARANDA WASHINGTON NAHIN	AUXILIAR DE BODEGA	✓	✓	✓
MANCERA LLIVICHUSCA VIVIANA	AUXILIAR DE COSTOS	✓	X	✓
NUCCHI GUAMAN LUZ PIEDAD	AYUDANDE DE LIMPIEZA	✓	✓	X
BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	X	✓	✓

CAMPOZANO ALVAREZ SONIA GUILLERMINA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	X	X
PACHECO MORA SANDRA MARITZA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	X	✓	✓
SINCHI SINCHI MAYRA ALEXANDRA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	X	✓	✓
YUPA TENESACA ROSA EULALIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	✓	✓	✓
SANCHEZ TOLEDO ISRAEL FERNANDO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	X	✓	✓
VILLA BARRETO EDISSON BENO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE	✓	X	X
AUCAY GONZALEZ MARCELO ISMAEL	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	X	✓	✓
CRESPIN VERA CARLOS ALBERTO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	✓	✓	✓
VILLA ZHAGUI EDGAR VINICIO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	X	✓	✓
MALDONADO MINCHALA RODRIGO ALEJANDRO	BOTONES	✓	X	✓
CRIOLLO LIMA MARIA EUGENIA	CAJERAS	X	✓	✓
PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	CAJERAS	✓	✓	X
RIOS RAMON JENNY PATRICIA	CAJERAS	X	✓	✓
VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	CAJERAS	✓	✓	✓
VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	CAJERAS	X	✓	✓
AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	CAJERO	X	✓	✓
CRIOLLO VALENCIA INES SARBELIA	CAMARERA	✓	X	✓
RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	CAMARERA	X	✓	✓
SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	CAMARERA	✓	✓	✓
VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	CAMARERA	X	✓	X

NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	CAPITAN DE MESEROS	✓	X	✓
CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	CHEFF	✓	✓	✓
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	CONTADORA	X	✓	✓
SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	COORDINADORA DE OPERACIONES	✓	✓	✓
BARROS PERALTA LUIS MARCELO	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	X	✓	✓
LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	GERENTE GENERAL	X	X	✓
FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	GUARDIA	X	✓	✓
NOVILLO VELASCO EULALIO FRANCISCO	GUARDIA	✓	✓	✓
ORTIZ DELGADO JORGE CESAREO	GUARDIA	X	✓	✓
PEREZ ARIAS JHONY GERMAN	GUARDIA	X	✓	X
SALTOS DUCHI GERMAN ARMANDO	GUARDIA	✓	✓	✓
VALDIVIESO GORDILLO FAMER FIDEL	GUARDIA	X	X	✓
CEVALLOS MAZA CRISTINA ALEXANDRA	JEFE DE ADQUISICIONES	✓	✓	✓
GUTIERREZ CARMONA MIGUEL RODRIGO	JEFE DE RECEPCION	X	✓	✓
TERAN DE LOS REYES MARIA DOLORES	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	X	✓	✓
CAJAMARCA SARI MARCO VINICIO	JEFE DE SISTEMAS	X	✓	✓
PUGO TENECELA JORGE ENRIQUE	MANTENIMIENTO	✓	✓	✓
GUERRERO OCHOA KATHERINE EVELYN	MASAJISTA	X	✓	✓
LOJA FAJARDO JOSE MOISES	MESERO	✓	✓	X
LOJA NIEVECELA DAVID FERNANDO	MESERO	X	X	✓
MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	MESERO	✓	✓	✓
PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	MESERO	X	✓	✓
VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	MESERO	✓	✓	✓
ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	PISCINEROS	X	✓	✓
GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	PISCINEROS	✓	✓	✓

PT-TH-ASISC-004 4/5

MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS	✓	✓	X	
MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	PISCINEROS	✓	✓	✓	
MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	PISCINEROS	X	X	✓	
MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	PISCINEROS	X	✓	X	
PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	PISCINEROS	✓	✓	✓	
PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	PISCINEROS	✓	✓	✓	
TORRES LITUMA JOSE LUIS	PISCINEROS	X	✓	✓	
BRITO JURADO MARIA ANGELICA	RECEPCIONISTA	✓	✓	✓	
CHICA BRITO ADRIANA BELEN	RECEPCIONISTA	X	X	✓	
ARPI VIVAR LUIS ALBERTO	SOUSCHEFF	✓	✓	✓	
	TOTAL CUMPLE:		35	56	57
	TOTAL NO CUMPLE:		32	11	10

✓	Cumple
X	No cumple

Porcentaje de asistencia a capacitación 1	
Indicador:	52%
Total de trabajadores que asistieron a la capacitación	
Total de trabajadores de la empresa	
Porcentaje de asistencia a capacitación 2	
Indicador:	84%
Total de trabajadores que asistieron a la capacitación	
Total de trabajadores de la empresa	
Porcentaje de asistencia a capacitación 3	
Indicador:	85%
Total de trabajadores que asistieron a la capacitación	
Total de trabajadores de la empresa	

Conclusión:

Tras haber realizado la actividad de auditoría, se puede corroborar que los trabajadores de la entidad poseen un margen considerado de inasistencia a las capacitaciones impartidas de acuerdo a plan anual de capacitaciones, siendo esto más representativo en la capacitación 1 “Seguridad y Salud ocupacional”, ya que solo el 52% de los trabajadores asistieron

Elaborado por:
Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado
por:
Ing. Juan
Carlos
Aguirre
Fecha:
25/11/2020

HOJA DE HALLAZGOS #11			
HOSTERIA DURÁN			
AUDITORÍA DE GESTIÓN			
TÍTULO:	INASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES IMPARTIDAS EN EL PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES		HA: 011 1/1
CONDICIÓN:	Los registros de asistencia a las capacitaciones impartidas por la empresa no poseen todas las firmas de los trabajadores que debieron asistir.		
CRITERIO:	Según el artículo 36 del Reglamento Interno de Trabajo todos los colaboradores de la empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a los procedimientos y las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la empresa, como en el suyo personal. Es decir, deben cumplir con todos sus deberes y obligaciones, dentro de ellas se encuentra la asistencia a las capacitaciones.		
CAUSA:	Falta de conocimiento respecto a la normativa interna de la empresa. Falta de interés por parte de los trabajadores de la entidad		
EFFECTO:	Solo un 52% de los trabajadores asistieron a la capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional, un 84% a Conducta y Compañerismo, y un 85% a Protección e Higiene del Trabajo.		
CONCLUSION:	A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%		
RECOMENDACIÓN:	Jefe de talento humano, debe verificar proceder a las sanciones pertinentes a los empleados que no asistieron a las capacitaciones impartidas dentro del periodo 2018-2019.		
ELABORADO POR:	KAREN ARIAS	VERIFICADO POR:	Ing. Juan Carlos Aguirre
FECHA:	25/11/2020	FECHA:	26/11/2020

REFERENCIA

PT-TH-TIPC-004 1/2

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Capacitaciones de personal: Verificar que todos los tipos de capacitaciones se encuentren correctamente detallados en el plan anual de capacitaciones para determinar si existe inconsistencias.

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Capacitaciones de personal.

El siguiente papel de trabajo busca comprobar que todos los tipos de capacitaciones se encuentren correctamente detallados en el plan anual de capacitaciones para determinar si existe inconsistencias.

<i>Capacitaciones 2018</i>	<i>Duración</i>	<i>Formación y Desarrollo</i>	<i>Dirigido a número de personas</i>
Salud ocupacional	✓	✓	✓
Servicio al cliente	✓	✓	✓
<i>Capacitaciones 2019</i>			
Seguridad y salud ocupacional	✓	✓	✓
Conducta y compañerismo	✓	✓	✓
Protección e higiene de trabajo	✓	✓	✓

✓	Cumple
---	--------

X	No cumple
----------	-----------

PT-TH-TIPC-004 2/2

Conclusión:

La empresa posee un plan anual de capacitaciones donde se han detallado oportunamente las capacitaciones impartidas de carácter general para los empleados de la empresa, lo que da un nivel de cumplimiento de la actividad del 100%.

Elaborado por:
Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado
por:
Ing. Juan
Carlos
Aguirre
Fecha:
25/11/2020

3.9. Comunicación de resultados

3.9.1. Informe de auditoría

A. S. AUDITORES

Informe ASU-0001-2021



INFORME GENERAL

Acción de control al Departamento de Talento Humano de Balnearios Durán S.A.; por el ejercicio económico 2018-2019.

TIPO DE EXAMEN: Auditoría de gestión **PERIODO DESDE:** 2018/01/01 **HASTA:** 2019/12/31

Auditoría de Gestión al departamento de Talento Humano de Balnearios Durán por el periodo comprendido desde 01 de enero del 2018 hasta el 31 de diciembre del 2019

CARTA DE PRESENTACIÓN PT-CP-001

Cuenca,

Ing. Wilmer Limas.

GERENTE GENERAL

BALNEARIOS DURÁN S.A.

Presente. -

De mi consideración:

A. S. AUDITORES, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, efectuó la acción de control al departamento de Talento Humano de BALNEARIOS DURÁN S.A., por el periodo comprendido entre el primero de enero del dos mil dieciocho al treinta y uno de diciembre del dos mil diecinueve.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,



Ing. Karen Arias

AUDITORA OPERATIVA

INFORME DEL EXAMEN

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

La auditoría de gestión al departamento de Talento Humano se llevará a cabo como parte del trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera de contabilidad y auditoría.

Objetivos del examen

Objetivo general:

Realizar una auditoría de gestión al departamento de talento humano de la empresa “Balnearios Duran S.A” por el periodo comprendido del 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre de 2019.

Objetivos Específicos:

- Evaluar la gestión de la empresa mediante indicadores de eficacia, eficiencia y economía.
- Identificar y evaluar los procesos más significativos del departamento de Talento Humano.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas reglamentarias aplicables en la empresa y en el componente auditado.
- Emitir el informe final con recomendaciones que encaminen a la empresa al cumplimiento de los objetivos y metas.

Alcance del examen

El propósito fundamental del trabajo de Auditoría de Gestión es evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía del departamento de Talento Humano de Balnearios Durán S.A., con el fin de emitir recomendaciones que mejoren la gestión de la empresa en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y utilización óptima de los recursos que posee.

Base Legal

La empresa Multillantas del Austro realiza sus actividades bajo el cumplimiento de las leyes y normas de la república del Ecuador, debe cumplir con obligaciones legales de instituciones rectoras como la Superintendencia de Compañías (SUPERCIAS), valores y seguros, el Servicio de Rentas Internas (SRI), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Adicionalmente, la entidad posee un Reglamento Interno de Trabajo y un Reglamento de Seguridad e Higiene.

Estructura orgánica

Expresado en el capítulo 2.

Misión

Posicionarnos a mediano plazo, como la empresa local líder en la prestación de servicios hoteleros y turísticos dentro de nuestra categoría. Aportando con el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, con responsabilidad social y crecimiento económico sostenido acorde a las expectativas de sus accionistas.” Archivos Balnearios Durán S.A.

Visión

Brindar servicios de hospedaje, alimentación, relajación y bienestar, con el más alto nivel de profesionalismo; dentro de un entorno natural, matizado por las bondades de

las aguas termales, y sus excelentes propiedades curativas. (Archivos Balnearios Durán S.A.).

Objetivo General

Brindar servicios de hotelería de lujo con una gastronomía distinguida, dentro de un exuberante paisaje natural, con el propósito de entregar nuestros mejores servicios y atención al cliente, y de esta forma encontrar Salud, descanso y confort en un solo lugar”. (Archivos Balnearios Durán S.A.)

Objetivos Específicos

- “Garantizar que todos los clientes que vienen a nuestra hostería, reciban servicios de calidad sin prejuicio alguno
- Ofrecer servicios de distracción a costos razonables
- Fortalecer las bases de la empresa en el aspecto técnico-económico con el apoyo de los socios por ser empresa familiar
- Utilizar los recursos disponibles dentro de la hostería de manera responsable y profesional, para alcanzar la eficiencia y eficacia” (Archivos Balnearios Durán S.A.)
- Apoyar y ayudar a una parte de la sociedad más abandonada como son: los niños de la calle, reclusos, asilos entre otros.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Publicaciones de reclutamiento de personal

Comentario:

La empresa posee una página web en la cual realizan publicaciones de las vacantes requeridas para contratación, las mismas que deben tener una estructura definida que garanticen que la actividad se desarrolle de manera productiva, tal y como lo establece su Reglamento Interno de Trabajo. Se analizó el contenido de las publicaciones emitidas durante el periodo de estudio y se analizó su estructura y contenido.

La Hostería Durán realiza la publicación de reclutamiento del personal y no cumple con todos los requisitos del formato. Según Art 36 Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Los anuncios publicados de reclutamiento de las vacantes perfiles no cuentan con todos los requisitos que debe cumplir.

Conclusión.

La Hostería Durán cuenta con el reglamento interno, sin embargo, el Departamento de talento humano no ha desarrollado las publicaciones según los estándares de eficiencia y productividad, lo cual genera postulaciones de baja calidad. Por ende, se recomienda seguir las pautas del formato de publicaciones de reclutamiento con sus requisitos.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: Propondrá seguir las pautas del formato de publicaciones de reclutamiento con sus requisitos.

Pruebas Físicas

Comentario:

Se llevó a cabo una constatación física de que los postulantes para los puestos han rendido pruebas psicométricas, técnicas y físicas según el proceso de selección de personal. El personal de la Hostería Durán rinde pruebas técnicas, físicas y exámenes psicosomáticos sin embargo las pruebas físicas no se han realizado a todo el personal de la entidad. Según el reglamento interno 2018, Art.- 10. Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

La entidad realiza las pruebas físicas únicamente a los trabajadores que ejercen fuerza física en su área laboral como piscineros, guardias, masajistas y la coordinadora de operaciones.

Conclusiones:

El departamento de talento humano realiza las pruebas técnicas, físicas y exámenes psicosomáticos al personal según el reglamento interno art 10, sin embargo, las pruebas técnicas no se realizan a todo el personal, por ende, no se puede obtener la calificación de habilidades que requiere la entidad como conocimientos y habilidades básicas como nadar.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: Propondrá realizar los tres tipos de pruebas (Físicas, Técnicas, Exámenes Psicosométricos) a todo el personal para mejorar la calificación.

Nivel académico del personal

Comentario:

Se hizo una comprobación y evaluación a los trabajadores respecto a su cargo y el nivel académico requerido por la empresa. La Hostería Durán cuenta con el personal calificado según el nivel académico requerido. Según el reglamento interno la elaboración de manuales de perfiles especifica la formación académica del personal para desempeñar el cargo. No todo el personal cuenta con formación academia de nivel superior, sin embargo, no están incumpliendo con los requisitos de su cargo debido que solo se pide formación académica secundaria en la mayoría de cargos

Conclusiones:

La Hostería Durán cuenta por el personal calificado según los manuales de perfiles de competencias, a pesar, de que no todo el personal cumpla con la formación académica superior debido a que la mayoría de cargos no es necesario sin embargo se recomienda motivar al personal a que realice sus estudios superiores para ascender de puestos dentro de la entidad.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: Motivar al personal que realice sus estudios superiores para que puedan postularse para ascender de puestos dentro de la entidad.

Evaluación de Desempeño por Competencias Funcionales

Comentario:

Se verificó que se haya hecho la evaluación de desempeño y se hizo un recalcado de los resultados obtenido. La Hostería Durán realiza evaluaciones de desempeño por competencias funcionales al personal obteniendo una calificación promedio de 79%. La Hostería Duran cuenta con planificación de evaluaciones y escalas de calificaciones y porcentajes para determinar el nivel de eficacia del personal manejando tres grupos que son competencias funcionales, comportamentales y conductuales.

La calificación en promedio es 2,36 y un porcentaje de 79% obteniendo una calificación según indicadores de evaluación medianamente aceptable.

Conclusiones:

El departamento de talento humano realiza evaluaciones de desempeño al personal según la planificación de evaluaciones y escala de calificaciones en el cual el componente de competencias funcionales evalúa las actividades responsabilidad, cumplimiento de fechas, planificación de trabajo y calidad de trabajo obteniendo una calificación promedio 2,36 con un porcentaje de 79% medianamente aceptable. Por ende, se recomienda motivar al personal con incentivos como ascensos, regalos y bonos.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: Por ende, se recomienda motivar al personal con incentivos como reconocimientos ascensos, regalos y bonos.

Evaluación de Desempeño por Competencias Comportamentales y Competencias Conductuales

Comentario:

La Hostería Durán realiza evaluaciones de desempeño por competencias comportamentales al personal obteniendo una calificación promedio de 80%. La Hostería Duran cuenta con planificación de evaluaciones y escalas de calificaciones y porcentajes para determinar el nivel de eficacia del personal manejando tres grupos que son competencias funcionales, comportamentales y conductuales.

La calificación en promedio de competencias comportamentales es 2,41 y un porcentaje de 80%, el promedio de competencias conductuales es 2,41 y un porcentaje de 81% obteniendo una calificación según indicadores de evaluación de satisfactorio.

Conclusiones:

El departamento de talento humano realiza evaluaciones de desempeño al personal según la planificación de evaluaciones y escala de calificaciones, los componentes de competencia comportamentales y conductuales, obteniendo una calificación promedio 2,41 y 2,42 con un porcentaje de 80% y 81% respectivamente con una calificación alta de satisfactoriamente. Por ende, se recomienda motivar al personal con incentivos como ascensos, regalos y bonos para que el personal incremente su potencial personalmente y la productividad de la entidad.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: Por ende, se recomienda motivar al personal con incentivos como reconocimientos ascensos, regalos y bonos.

Mejores resultados obtenidos de la evaluación de desempeño

Comentario:

Se recalcularon los mejores resultados en la evaluación de desempeño a nivel personal, para ver la eficiencia y recompensas establecidas a los mejores colaboradores de la entidad. El personal de la Hostería Durán cuenta con el 36% de mejores resultados obtenidos de la evaluación de desempeño.

El personal obtuvo un porcentaje de 36% de mejores resultados que son 24 empleados con las calificaciones más altas sin embargo durante los años 2018 y 2019 no se han presentado vacantes para ascender de puestos.

Conclusiones:

El departamento de talento humano realiza evaluaciones de desempeño al personal según el reglamento interno art 10, sin embargo, no se realizan los ascensos al personal debido que no se ha presentado vacantes durante los años 2018 y 2019. Por ende, se recomienda tomar en cuenta al personal con mayor calificación, cuando se presenten vacantes de puestos superiores a los que poseen actualmente para ascenderlos.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: Se recomienda tomar en cuenta al personal con mayor calificación, cuando se presenten vacantes de puestos superiores a los que poseen actualmente para ascenderlos.

Revisión física de roles de pagos #1

Comentario:

Se sacó una muestra estadística de los roles de pago de la empresa. Los roles de pago no cuentan con las firmas correspondientes. Según el reglamento interno de la empresa Art. 34 dice que todo documento debe contar con validez y una de ellas es la firma por parte del trabajador que recibe la remuneración. Un 7% roles se encuentran sin firmar.

Conclusiones:

A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: debe verificar y corregir todos los roles que se encuentran sin las firmas de los trabajadores.

Revisión física de roles de pagos #2

Comentario:

Se sacó una muestra estadística de los roles de pago de la empresa. El cálculo exacto en los roles de pago para el IESS no se está realizando de la forma correcta ni con el porcentaje exacto. Según el reglamento interno de la empresa Art. 35 dice que el empleador debe realizar el respectivo cálculo para retener el pago que se entregara al IESS. Un 12% roles se encuentran con el cálculo del IESS incorrectamente realizado.

Conclusiones:

A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: debe verificar y corregir la fórmula respectiva para el IESS se y consiguiente a esto corregir los roles que se encuentran mal calculados de los trabajadores.

Revisión física de roles de pagos sobre certificados médicos

Comentario:

Se llevó a cabo una revisión de la validación de los certificados médicos recibidos en el periodo 2018-2019. Los certificados del IESS cuentan un porcentaje alto de certificados que no han sido validados por el IESS. Según el código de trabajo los certificados médicos deben estar con sus respectivos sellos por parte del IESS. Un 50% de certificados no son válidos.

Conclusiones:

A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: debe cumplir con el procedimiento de verificación de validación de los certificados médicos con la validación de IESS y el médico tratante.

Revisión física de roles de pagos sobre certificados médicos

Comentario:

Se llevó a cabo una comparación entre las faltas en el año, además se comprobó sus dichas faltas han sido justificadas o no. El cuadro de asistencia no cuanta con todas las faltas justificadas. Según el código de trabajo el trabajador puede faltar no más de tres días y justificar obligatoriamente su inasistencia. Existe un 23% de inasistencias sin justificar correctamente.

Conclusiones:

A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%.

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: debe verificar proceder a las sanciones pertinentes a los empleados con faltas injustificadas.

Inasistencia a las capacitaciones impartidas en el plan anual de capacitaciones

Comentario:

Se llevó a cabo una comprobación de la asistencia del personal de la entidad a las capacitaciones impartidas en el periodo 2018-2019, con el propósito de verificar que todos los empleados que constan en el plan de capacitaciones anuales hayan asistido. Los registros de asistencia a las capacitaciones impartidas por la empresa no poseen todas las firmas de los trabajadores que debieron asistir. Según el artículo 36 del Reglamento Interno de Trabajo todos los colaboradores de la empresa precautelarán

que el trabajo se ejecute en observancia a los procedimientos y las normas técnicas aplicadas a su labor específica

y que redunde tanto en beneficio de la empresa, como en el suyo personal. Es decir, deben cumplir con todos sus deberes y obligaciones, dentro de ellas se encuentra la asistencia a las capacitaciones. Solo un 52% de los trabajadores asistieron a la capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional, un 84% a Conducta y Compañerismo, y un 85% a Protección e Higiene del Trabajo.

Conclusiones:

A pesar de que la empresa cuenta con las políticas respectivas, estas no son utilizadas al 100%

Recomendaciones:

JEFE DE TALENTO HUMANO: proceder a las sanciones pertinentes a los empleados que no asistieron a las capacitaciones impartidas dentro del periodo 2018-2019.

ANEXOS DEL INFORME

Expresado en el anexo de auditoría.

Ing. Juan Carlos Aguirre

Karen Arias

Jefe de auditoría

Auditora Operativa

CONCLUSIONES

Una vez realizado el presente trabajo académico denominado “Auditoría de gestión al departamento de talento humano de la empresa Balnearios Durán S.A en el periodo 2018-2019, se ha realizado el análisis respectivo análisis a los procedimientos de reclutamiento del personal, manejo de nómina, capacitación del personal y evaluación de desempeño. Se concluye que Balnearios Durán, dentro de su control interno general, posee un promedio de calificación moderada, ya que posee procedimientos débiles e inconclusos que requieren la implementación de políticas y su respectivo seguimiento, asimismo, posee falta de actualización de responsabilidad, lo que genera una considerable dependencia de la gerencia general. Adicionalmente, la planificación estratégica de la empresa posee leve análisis a profundidad de la capacidad de la empresa al momento de alcanzar sus objetivos. Respecto al componente de riesgos, las medidas correctivas que toma la empresa son realizadas tras la materialización de los riesgos, por lo que no existen controles que ayuden a prevenir la aparición de riesgos empresariales.

Por otro lado, el control interno enfocado de manera específica en el departamento de talento humano, posee una calificación moderada, ya que, se pudo observar falta de cumplimiento de los procedimientos establecidos para esta área de la empresa, por lo que se optó por la aplicación de pruebas de auditoría sustantivas y de cumplimiento. Dichas pruebas han permitido encontrar hallazgos, mismos que se encuentran expresados en un informe de auditoría que posee conclusiones y recomendaciones sustentadas en evidencia suficiente y oportuna.

Los hallazgos más representativos de la auditoría demuestran que el departamento de talento humano no posee sus funciones debidamente especificadas por escrito, además, el personal que ingresa a la empresa es únicamente en base a un manual de reclutamiento el cual le falta mayor explicación de sus actividades además la actividad de publicaciones de reclutamiento no cumple con los formatos establecidos, por ende se obtienen postulaciones de baja calidad además la mayoría de cargos no cuentan con manual de perfiles de competencias por lo cuál no hay seguridad de que el personal contratado sea el más competente y confiable ,por otra parte , no cuentan con las respectivas pruebas físicas que requiere la entidad para obtener registros de los conocimientos y habilidades básicas motrices especialmente nadar.

Además, parte del personal de la empresa no cuenta con inducciones para el desempeño del cargo a ocupar. Por otra parte, el departamento de talento humano, no toma acción cuando las evaluaciones de desempeño presentan calificaciones altas de algunos trabajadores para incentivar que sigan realizando su labor eficientemente para aumentar la productividad. Los hallazgos relacionados al componente de capacitación del personal, demuestran que varios trabajadores no asisten a sus respectivas capacitaciones y no se toman acciones correctivas al respecto. Los hallazgos encontrados en el componente, manejo de nómina fueron la mayoría con un porcentaje alto, mismo que provocó la emisión de recomendaciones por parte del Auditor, algunos con inconsistencia en los roles de pago como el realizar el cálculo de manera errónea, otros están sin firmas de empleados, además los atrasos y faltas que superan los tres días que estipula la ley no se han realizado el descuento respectivo, los certificados médicos no están validados por el IEES, por ende el departamento humano no registra en el sistema, son hallazgos significativos que

deberán ser tomados en consideración por parte de la organización y proceder a su corrección necesaria.

Finalmente, cabe mencionar que existió limitación en el estudio de la información, la cual se vio en la necesidad de manera continua realizar modificaciones a la matriz de enfoque como a los programas de auditoría en virtud de encajar con pruebas que permitan ajustar a la realidad de la información que genera el departamento

RECOMENDACIONES

Tras haber emitido las respectivas conclusiones del trabajo, se puede recomendar lo siguiente:

- El presente trabajo de titulación puede ser utilizado como guía para la elaboración de proyectos similares o como consulta académica.
- A la gerencia general, planificar una auditoría de gestión cada cierto tiempo para que realice un seguimiento continuo de cada uno de los componentes de la empresa, con el objetivo de fomentar y fortalecer controles que permitan el cumplimiento de objetivos a nivel general como departamental.
- Asimismo, llevar a cabo auditorías de calidad y financiero con el propósito de generar un mayor seguimiento al cumplimiento de los procesos y procedimientos que llevan en cada área de trabajo y de manera puntual el departamento de talento humano.
- A nivel específico, en el departamento de talento humano, se recomienda llevar a cabo una retroalimentación dirigida al personal del área respecto a la normativa, Reglamento de Seguridad e Higiene y Reglamento de Interno, con el propósito de consolidar un manejo adecuado de la empresa.
- Gestionar de manera apropiada y específica la implementación de la planificación respecto a los perfiles de cada puesto, asimismo, elaborar un manual de funciones para cada puesto de trabajo.
- Se recomienda también que se gestione las inducciones específicas para cada puesto de trabajo y en especial cuando exista ascensos a otros

cargos, se sugiere que se lleve a cabo las metodologías como el periodo de evaluación de desempeño.

- Finalmente, se recomienda implementar un proceso de nómina enfocada en cada una de las actividades que se lleva dentro del proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Beltrán, J. (2012). *Indicadores de Gestión 2da edición*. 3REditores.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoria Integral normas y procedimientos Segunda Edición*. ECOE EDICIONES.
- Calderón, D., & Moposa, E. (2015). *Auditoría Operativa al Departamento de Talento Humano de la Cia. Vielarec Cia. Ltda. en el año 2014*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.
- Calvet, R. (1988). *Auditoría conceptos y procedimientos*. Limusa SA.
- Castillo, I. (2016). “*Auditoria de Gestión al departamento de talento humano para medir la eficacia y eficiencia en la selección del personal de la Dirección de Salud de Pastaza, en la ciudad de Puyo de enero a diciembre del 2013*”. Puyo: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES “UNIANDES”.
- Contraloría General del Estado. (2015). *Manual de Auditoria de Gestión*.
- Contraloría General del Estado. (2015). *Manual de Auditoria de Gestión*. Obtenido de [http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL AUD-GESTION 1.pdf](http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL_AUD-GESTION_1.pdf)
- Cubero, T. (2019). *Manual de auditoría de gestión Enfoque empresarial y de riesgos*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Cubero, T. (2019). *Manual de auditoría de gestión Enfoque empresarial y de riesgos*. Cuenca: Universidad del Azuay.

- Falconi, M., Altamirano, S., & Avellán, N. (octubre de 2018). La contabilidad y auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las Pymes.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna Primera Edición*. Lima: Instituto de la Investigación en Accountability y control - INCO.
- Franklin, E. (2018). *Libro de Auditoria Administrativa 2 . edición -Enrique Benjamín Franklin*. México: PEARSON Prentice Hall.
- Instituto de Auditores Internos de Argentina. (2020). *IAIA Instituto de Auditores Internos de Argentina*. Obtenido de <https://iaia.org.ar/auditor-interno/definicion-auditoria-interna/>
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (2013). *Nia 230 Norma Internacional De Auditoría 230 Documentación De Auditoría (Nia-Es 230)*. 1-12.
- Jiménez, Y. (16 de octubre de 2017). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/auditoria-externa.html>
- Leanmanufacturing10. (31 de Agosto de 2019). *Leanmanufacturing10*. Obtenido de <https://leanmanufacturing10.com/auditoria-de-calidad>
- Lema, M., & Caisaguano, N. (2010). *Auditoría de Gestión a la Corporación de Desarrollo Social y Financiero Pakarymuy Sucursal Latacunga periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Maldonado K, M. (27 de Octubre de 2015). Auditoría de gestión.

- Mantilla B, S. (2018). *Auditoría de control interno CUARTA EDICIÓN*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Márquez, R. (2019). *Auditoría Forense*. México: ECOE EDICIONES.
- Marulanda, L. (2016). Hallazgos de auditoría encuentro nacional de contralores 2016. Antioquia, Colombia.
- Molina, L. (2012). *Auditoría de Gestión Aplicada al Área de Salud N.-10 San Carlos con enfoque en el Área de Compras*. Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias de la Administración.
- Organizations, Sponsoring. (2008). Control Interno-Marco Integrado Resumen Ejecutivo.
- Pallerola , J., & Monfort, E. (2014). *AUDITORÍA*. Madrid: RA-MA.
- Piattini, M., & Del Peso, E. (2000). *Auditoría informática un enfoque práctico 2da edición ampliada y revisada*. Alfaomega Ra-Ma.
- QAEC. (2019). *Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/auditoria-ambiental>
- Albornoz, C., & Cuello, M. (2010). Administracion De Capital De Trabajo. *Poliantea*, 4(7), 251. <http://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/293/273>
- Alvarez, M. (2008). La auditoría: concepto, clases y evolución 01. *Conceptos Juridicos Fundamentales*, 1–14. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>

Auditoría, N. I. D. E. (2009). *NIA - 500*. 424–443.

Barbadillo, E. R. (1998). *Dimensiones informativas y objetivos del informe de auditoría*. 129–152.

Cartaya, A. M. (2014). *Evidencia y Documentación*.

Juve, D. D. (1996). *Auditoria de gestion*.

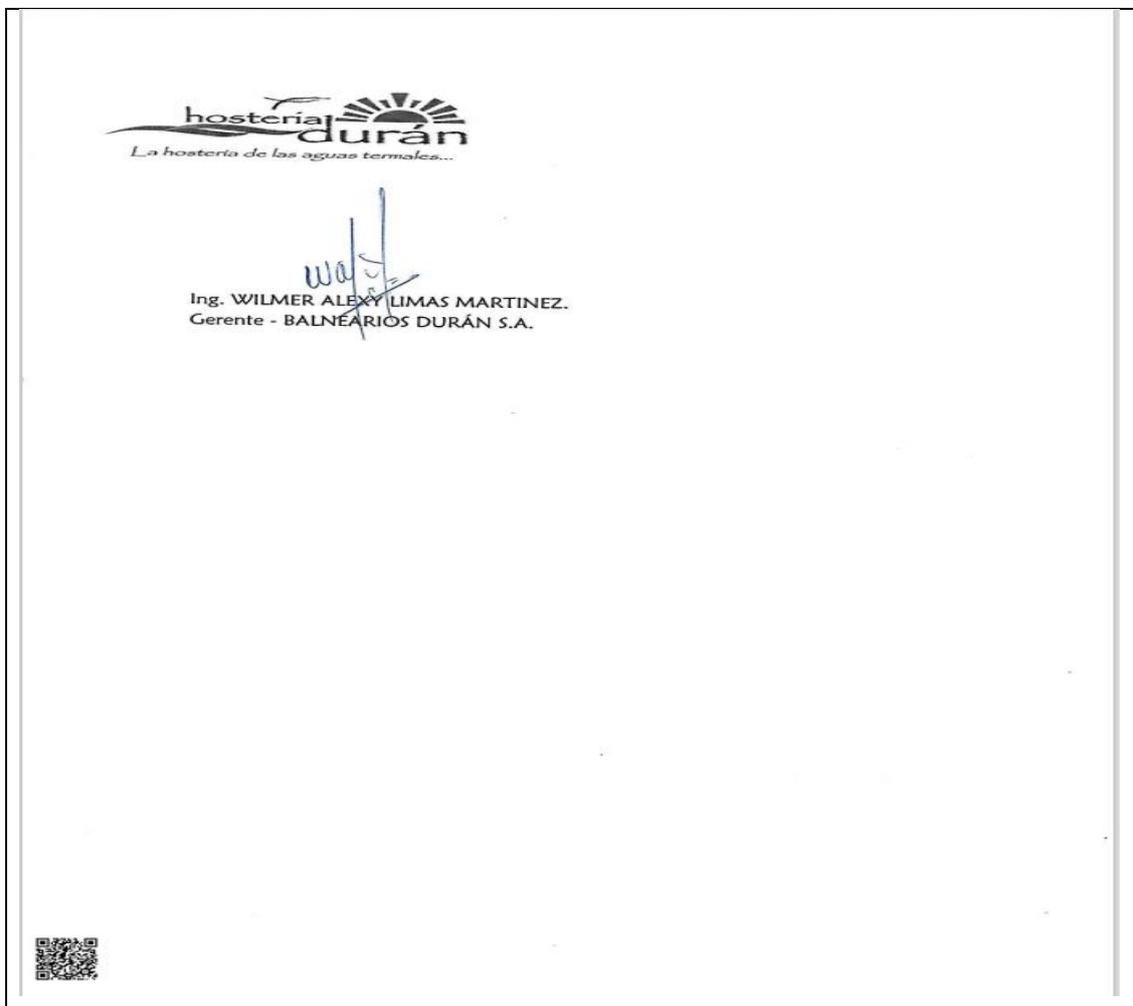
Morales, H. S. (2012). Introducción a la Auditoria. In *Primera Edición* (p. 139).

Regional, C. F. (2008). *Manual de Auditoria*.

ANEXOS

Anexo 1.

Reglamento Interno de Trabajo



Art.- 59. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, las siguientes:

1. Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
2. Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
3. Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
4. Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
5. Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
6. Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
7. Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 60. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, las siguientes:

1. Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración mensual por concepto de multas;
2. Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
3. Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
4. Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practiquen;

CAPITULO XX SEGURIDAD E HIGIENE



Art.- 61. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento y protocolo laboral administrativo de Seguridad Ocupacional y en el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional y sus anexos correspondientes de la empresa legalmente aprobados, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asiste en guardar la integridad de su personal. Se entiende como anexo al Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional el Programa de Prevención Integral al Uso y Consumo de Drogas en espacios laborales, Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales, y demás afines dictados por la institución encargada por Ley.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA- Los trabajadores tienen derecho a estar informados en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

SEGUNDA- En todo momento la empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo las recriminaciones, actos dolosos, daños, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económica o moralmente a la empresa, sus funcionarios o trabajadores.

En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

TERCERA- El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público.



11. Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
12. Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a Líderes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
13. Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia, debidamente comprobado.
14. Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento.
15. Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o superiores, debidamente comprobado.
16. Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
17. Manejar inapropiadamente las políticas de ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la empresa para sus clientes; así como proporcionar información comercial que provenga del mercado y/o de la empresa.
18. Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones señaladas como leves dentro del periodo mensual de labor y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo mensual de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
19. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa, de los funcionarios y de cualquier trabajador, legal y debidamente comprobado.
20. Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
21. Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
22. Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de tránsito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

Art.- 56. SANCIÓN:



- A. Primera ocasión: Multa de hasta el 10% de la remuneración mensual del trabajador.
- B. En caso de reincidencia dentro de un periodo mensual de labores la terminación de la relación laboral previo trámite del visto bueno.

CAPÍTULO XVII DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 57. Los trabajadores de BALNEARIOS DURÁN S.A., cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

1. Por las causas legalmente previstas en el contrato.
2. Por acuerdo de las partes.
3. Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
4. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
5. Por visto bueno presentado por el trabajador o empleador.
6. Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 58. El trabajador que termine su relación contractual con BALNEARIOS DURÁN S.A., por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA



DE LAS FALTAS EN GENERAL

Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 53. Se considerarán faltas leves:

1. Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
2. La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
3. Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero los procedimientos a ellos encomendados.
4. La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos, cuando estos no atenten a la integridad y privacidad del trabajador.
5. Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genera por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, debidamente comprobado, previo visto bueno.
6. Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
7. El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
8. Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
9. Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración mensual.

Art.- 54. SANCIÓN:

- A. Primera ocasión: Amonestación verbal o escrito.
- B. Segunda Ocasión: Multa de hasta el 10% de la remuneración mensual del trabajador.



- C. Tercera Ocasión dentro de un periodo mensual de labores: Terminación de la relación laboral previo trámite del visto bueno.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 55. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes:

1. Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
2. Estar inmerso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
3. Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la empresa.
4. Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso, debidamente comprobado.
5. Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus Líderes.
6. Alterar de cualquier forma los controles de la empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
7. Sustraerse o intentar sustraerse de las bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien, debidamente comprobado.
8. No informar a los Líderes sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
9. Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes, debidamente comprobado.
10. Revelar a personas extrañas a la empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la empresa e información del cliente.



responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 47. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arcos de caja, provisionales o imprevistos que ordene la empresa; y suscribirán juntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 48. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará una parte de su remuneración equivalente a \$0,10 (DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR) por cada minuto de atraso, hasta llegar máximo al diez por ciento (10%) de la misma, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, entre otros.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 49. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Líder, con la razón de que se negó a recibirla.



Art.- 50. Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador. Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo mensual serán consideradas como falta grave.

Art.- 51. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Líder de Talento Humano, de oficio o a pedido de un Líder de Proceso o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves o graves a juicio del Gerente General y del Líder del Proceso de Talento Humano, consistirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración mensual del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 52. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de la empresa, sean funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su Líder de Proceso;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de la empresa propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a la empresa durante la jornada laboral;
6. Usar el celular personal en horas laborales y dentro de las actividades inherentes a su cargo;
7. Generar atrasos injustificados dentro de su jornada de trabajo habitual.
8. Realizar reclamos sin fundamento o mal intencionados;
9. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con los clientes que acuda a la Empresa;
10. No acatar las disposiciones emitidas por la empresa en cualquier documento formal, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
11. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Proceso de Talento Humano.
12. No cumplir con los procedimientos operativos y administrativos dispuestos por la empresa para la ejecución de sus actividades.



- separación de la empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubiere lugar.
18. Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por la Gerencia General o la Presidencia.
 19. Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito de la Gerencia General.
 20. Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
 21. Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la empresa, debidamente comprobado.
 22. Sustener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y Líderes dentro de las instalaciones de la empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la empresa.
 23. Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
 24. Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
 25. Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
 26. Ingerir alimentos o bebidas en los sitios de trabajo.
 27. Fumar en el interior de la empresa.
 28. No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
 29. Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.



30. Ingresar a las dependencias de la compañía, material pornográfico o lesivo, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
31. Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la empresa en los tableros de información, carteleros o en cualquier otro lugar;
32. Permitir que personas ajenas a la empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación o causa para ello.
33. Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
34. Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos y personales de acuerdo a las políticas adoptadas por la empresa.
35. Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo.
36. Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
37. Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como también están prohibidas las reuniones sin autorización de los Líderes de Procesos o Gerencia General.
38. Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
39. Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus Líderes o del Proceso de Talento Humano.
40. Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 46. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la empresa; como el personal de tesorería, bodega, boleterías y cualquier otra área que estén bajo su



5. Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
6. Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
7. Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo y las leyes vigentes.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 45. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y las determinadas por otras Leyes, las mismas que serán sancionadas como falta grave, está prohibido al Trabajador:

1. Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
2. Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto, debidamente comprobado.
3. Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
4. Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios especiales y turnos designados.
5. Encargar a otro trabajador o a terceras personas de la realización de sus labores sin previa autorización de su Líder.
6. Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
7. No encontrarse listo a la hora exacta de inicio de funciones con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.
8. Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez



concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo, debidamente comprobado.

9. Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización del Proceso de Talento Humano.
10. Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
11. Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
12. Hacer uso de dispositivos móviles personales (celulares) durante las horas de trabajo.
13. Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencia o por el Líder del Proceso Informático.
14. Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación con la situación de la empresa.
15. Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la empresa.
16. Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la empresa.
17. Todo personal que maneje fondos de la empresa no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la



- la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
9. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
 10. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al momento de hacer uso de su horario de alimentación y al salir de su jornada de trabajo.
 11. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo con los horarios establecidos por la compañía.
 12. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
 13. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de BALNEARIOS DURÁN S.A., para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
 14. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación dentro de la jornada laboral.
 15. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, de acuerdo a los procedimientos establecidos y contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
 16. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes, y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
 17. Devolver los bienes, materiales y herramientas que reciben ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
 18. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
 19. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: mascarillas, botas de protección, etc.



3. Afectar el desempeño laboral; y,
4. Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 41. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

1. Comportamiento sexual inadecuado.
2. Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
3. Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
4. Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso al Proceso de Talento Humano para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 42. Todo reclamo será investigado por autoridad competente, tratado confidencialmente por autoridad competente y se llevará un reporte del mismo.

Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia, queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIV OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 43. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las que se detallan a continuación, su incumplimiento será sancionado como falta leve:



20. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hidieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
21. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa, debidamente comprobado.
22. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Líder del Proceso y al Proceso de Talento Humano, o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
23. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
24. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
25. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
26. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.
27. No acudir ni permanecer en las instalaciones, si no se encuentra el trabajador en horarios de labores, excepto cuando haga uso de los servicios que presta la empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 44. Serán derechos de los trabajadores de BALNEARIOS DURÁN S.A.:

1. Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
2. Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
3. Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
4. Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.



1. Ejecutar su labor de acuerdo con los procedimientos y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
2. Conservar de forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
3. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliar, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
4. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
5. Velar por los intereses de BALNEARIOS DURÁN S.A., y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
6. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de BALNEARIOS DURÁN S.A., o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
7. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al Líder o al Proceso de Talento Humano de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa, siempre que no se vulnere la integridad y privacidad del trabajador.
8. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de



- Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- Multas establecidas en este Reglamento, sin que excedan del 10% de la remuneración mensual.
- Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares.

Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Art- 36. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Todos los trabajadores de la empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a los procedimientos y las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la empresa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL



Art- 37. El Proceso de Talento Humano de acuerdo con sus requerimientos brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Proceso de Talento Humano y/o su Representante.

CAPÍTULO XII TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art- 38. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Líder y por el Proceso de Talento Humano y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador.

La Compañía y el trabajador podrán acordar el traslado temporal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPÍTULO XIII LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art- 39. Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo con el presente reglamento.

Art- 40. 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, con el propósito de:

- Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;



vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el Líder y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el Líder definirá las fechas a tomar.

Las vacaciones solicitadas por los trabajadores serán aprobadas por los Líderes, o Proceso de Talento Humano. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos: Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.

El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art- 30. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinadas en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Líder o del Proceso de Talento Humano o de la persona autorizada para concederlos.

Art- 31. Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- Por motivos de maternidad, lactancia y paternidad.
- Por matrimonio del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa, dentro del horario de labores.
- Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo o autorizada por el Líder o Proceso de Talento Humano.



La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art- 32. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana, una vez concluida la jornada laboral normal y por un período mínimo de media hora; en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Líder del Proceso de Talento Humano o de la persona autorizada para el efecto.

CAPÍTULO IX DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art- 33. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por el directorio de la empresa que estarán siempre en concordancia con la Ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art- 34. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la Ley.

Art- 35. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- Aportes personal del IESS;
- Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- Ordenados por autoridades judiciales, pensiones alimenticias.



Art.- 22. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Líder y conocimiento del Proceso de Talento Humano.

A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso. El incumplimiento de esta disposición será considerado como falta grave.

Las alteraciones del registro de asistencia constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la Ley.

Art.- 23. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del Líder, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del Líder de cada Proceso.

Art.- 24. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo con el artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 25. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y además la salida e ingreso del tiempo asignado para la alimentación.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Líder, al Proceso de Talento Humano y/o a su Representante, el mismo



que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

Art.- 26. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Líder Inmediato y del Proceso de Talento Humano o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

La omisión de registro de la hora de entrada o salida hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al Proceso de Talento Humano, su Representante, o en su defecto a su Líder.

Art.- 27. El Proceso de Talento Humano o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo con lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

Art.- 28. El horario establecido para la alimentación será definido con su Líder, el cual durará media hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Proceso de Talento Humano a su Representante, previa autorización del Líder.

Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Líderes podrán cambiar el horario de alimentación de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de media hora, de tal manera que el trabajo y/o proceso no sea abandonado.

CAPÍTULO VII DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 29. De acuerdo con el artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de



por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V DE LOS CONTRATOS

Art.- 15. CONTRATO ESCRITO. - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito. Los contratos de trabajo serán celebrados por escrito y registrados debidamente en el Sistema Único de Trabajo y Empleo "SUT", como lo dispone el Ministerio de Trabajo.

Art.- 16. PERIODO DE PRUEBA. - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo indefinido sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 17. TIPOS DE CONTRATO. - De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 18. De conformidad con la ley, la jornada ordinaria de trabajo será de 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados. La empresa cuenta con horarios especiales de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y a la actividad turística que desarrolla, todos ellos aprobados mediante el procedimiento establecido en la Ley.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa, previa autorización por escrito del Representante Legal de la empresa o el encargado para el efecto.



Art.- 19. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo se considerará como falta leve y en caso de comprobarse la marcación por parte de personas extrañas a los trabajadores: amigos, familiares, colaboradores de la empresa, etc., se considerará falta grave y podrá ser causal de visto bueno.

La marcación de la asistencia del trabajador e inicio de sus funciones deberá realizarse conforme a los horarios establecidos, caso contrario, será registrado como atraso injustificado. Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Líder y dar a conocer al Proceso de Talento Humano o quien hiere sus veces.

Art.- 20. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo deberá solicitar el permiso respectivo de su superior Inmediato. La no presentación del permiso al Proceso de Talento Humano o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Proceso de Talento Humano. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que correspondan ante el Proceso de Talento Humano o quien hiere sus veces.

El Proceso de Talento Humano procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento.

Art.- 21. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa para beneficio de los trabajadores.



CAPÍTULO IV DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art- 9. Se consideran empleados o trabajadores de BALNEARIOS DURÁN S.A., a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y/o aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio del Trabajo, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Art-10. Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

Art- 11. El contrato de trabajo, en cualquiera de sus clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de "datos personales del trabajador"; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Art-12. Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

1. Hoja de vida actualizada.



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO BALNEARIOS DURÁN S.A.

La Empresa BALNEARIOS DURÁN S.A., legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Cuenca, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art- 1. OBJETO GENERAL. - La Empresa BALNEARIOS DURÁN S.A., es una entidad dedicada al turismo, cuya misión principal es brindar servicios de hospedaje, alimentación, relajación, diversión y bienestar dentro de un entorno natural; aprovechando las bondades de las aguas termales, de la parroquia Baños, del cantón Cuenca, objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art- 2. OBJETO DEL REGLAMENTO. - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la compañía BALNEARIOS DURÁN S.A., y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art- 3. VIGENCIA. - Este reglamento Interno comenzará a regir desde su aprobación por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.



2. Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
3. Exhibir originales y entregar 3 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
4. Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad competente.
5. Certificado de salud actualizado.
6. Certificado de grupo sanguíneo.
7. Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos, según el caso.
8. Tres fotografías actualizadas tamaño carné.
9. Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
10. Certificados de trabajo.

En lo posterior, el trabajador informará por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al Proceso de Talento Humano, respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

Art- 13. La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art- 14. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida



Art- 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN. - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en el internet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art- 5. ORDENES LEGÍTIMAS. - Con apego a la Ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sean verbales o por escrito que reciban de sus líderes.

Art- 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa BALNEARIOS DURÁN S.A.

CAPÍTULO III DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subroge, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Líder del Proceso de Talento Humano o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a procedimientos de trabajo que implemente la empresa serán firmadas por el Representante Legal.



Anexo 2. Reglamento de Seguridad e Higiene



APROBACIÓN

CONSIDERANDO:

Que el artículo 434 del Código de Trabajo establece: "En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuenta con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a aprobación del Ministerio del Trabajo, por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años".

Que el Proyecto de reglamento higiene y seguridad de la empresa BALNEARIOS DURAN S. A., domiciliada en el cantón CUENCA provincia de AZUAY, fue presentado con fecha 18/07/2019 para su aprobación por intermedio de su representante legal debidamente legitimado.

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el reglamento higiene y seguridad de la empresa BALNEARIOS DURAN S. A.; con domicilio en la Provincia de AZUAY, Cantón CUENCA.

Art. 2.- Quedan incorporadas al reglamento higiene y seguridad de la empresa BALNEARIOS DURAN S. A. las disposiciones del Código del Trabajo, que prevalecerán en todo caso, así como lo convenido en el Contrato Colectivo, si lo hubiere.

Art. 3.- Todo lo que se contraponga con la Constitución de la República del Ecuador, a los Tratados Internacionales en materia laboral y al Código de Trabajo se entenderán como nulos.

Art. 4.- La presente Resolución junto al Reglamento Higiene y Seguridad deberán ser exhibidos permanentemente en lugares visibles del lugar del trabajo.

Art. 5.- Se deja constancia de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público deslinda cualquier tipo de responsabilidad, respecto de la veracidad y autenticidad de la información y documentación anexa para la aprobación del presente reglamento.

Con sentimiento de distinguida consideración,

Dr. Xavier Eduardo Bermúdez López
DIRECTOR REGIONAL DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE CUENCA
MINISTERIO DEL TRABAJO

Anexo 3.

Papeles de trabajo etapa de Ejecución (Reclutamiento de personal)



BALNEARIOS DURÁN S.A.



REFERENCIA

EJ-RDP

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

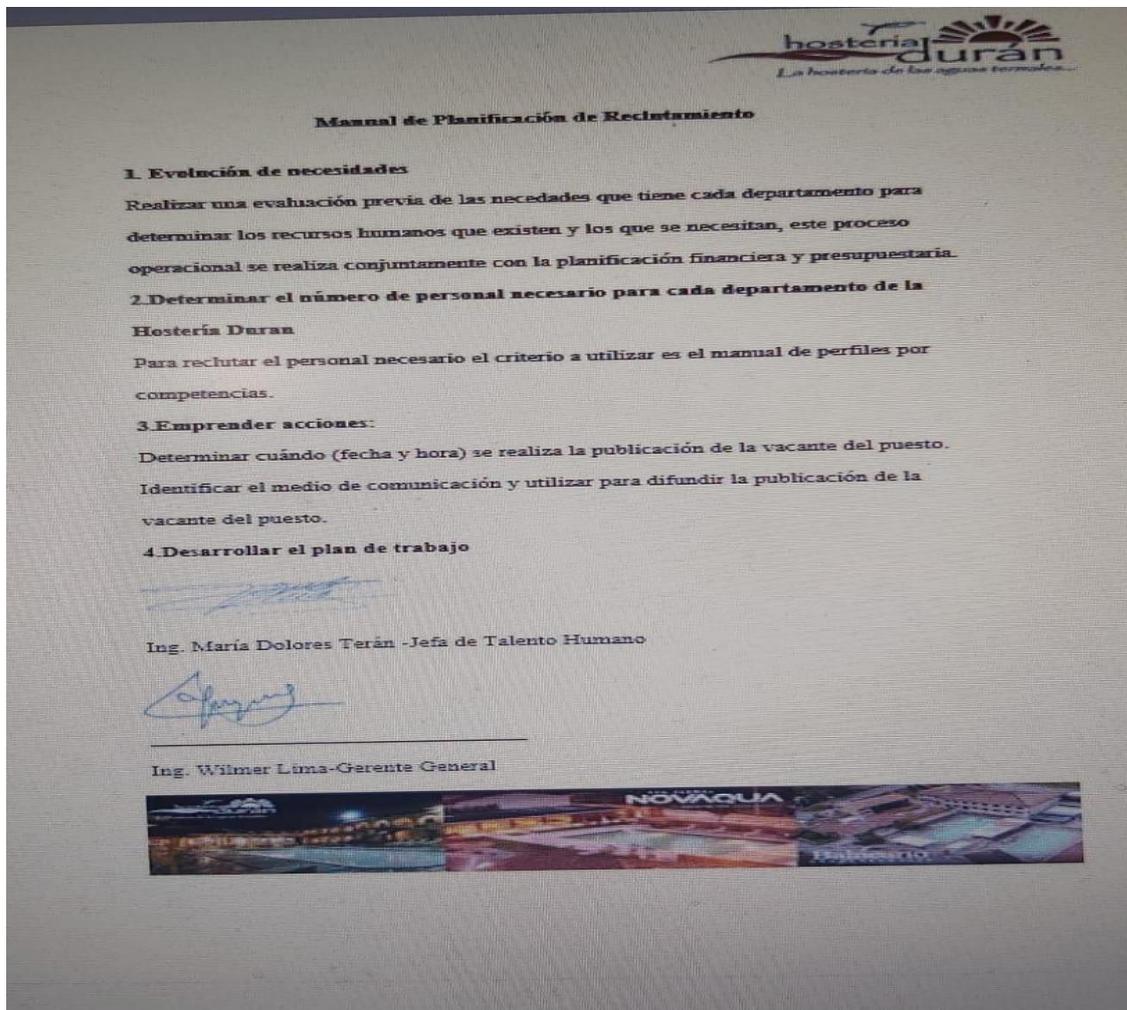
Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Planificación de reclutamiento.

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa reclutamiento de personal.



Elaborado por:

Karen Arias

Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:

Ing. Juan Carlos Aguirre

Fecha: 25/11/2020

REFERENCIA

EJ-RDP

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

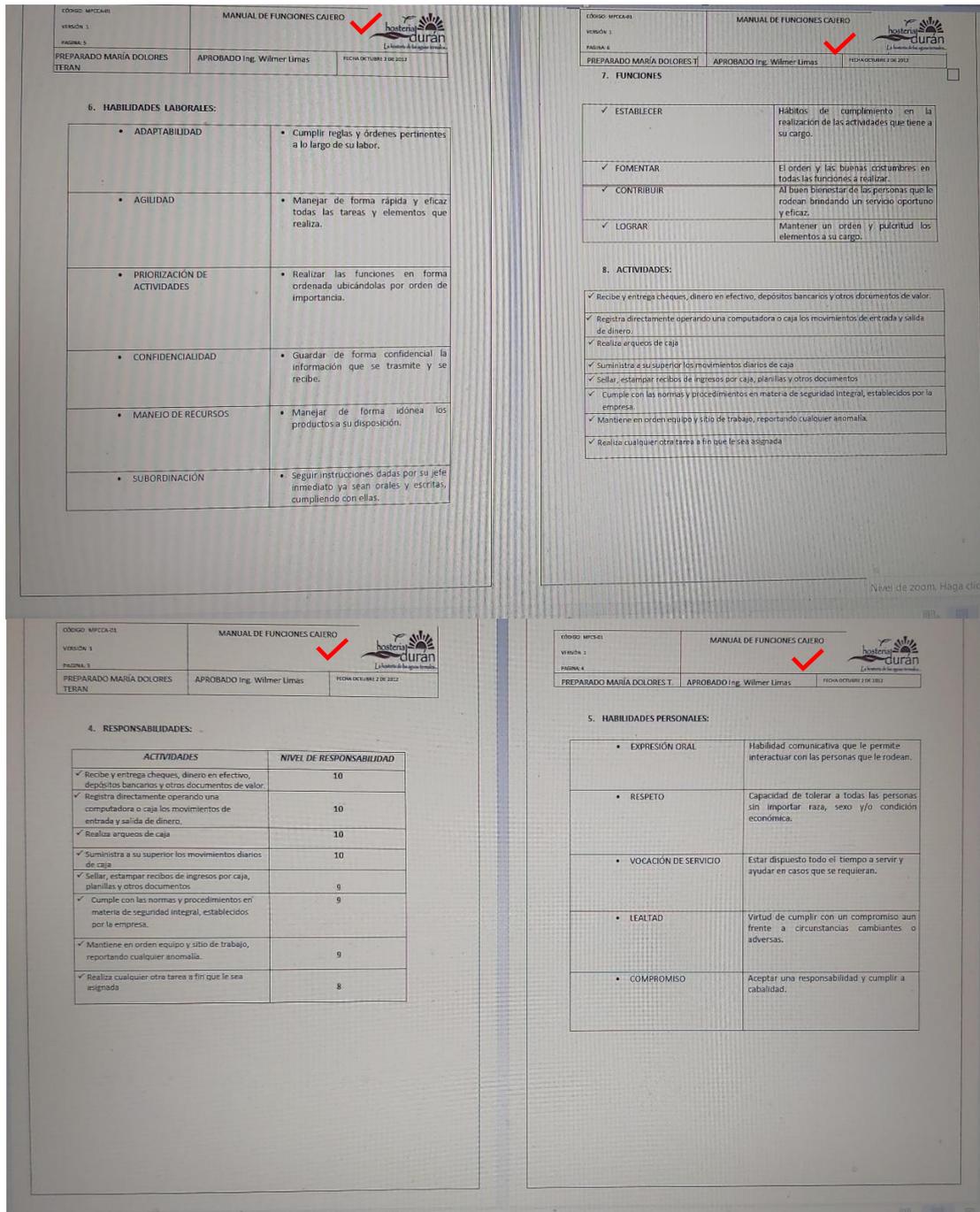
Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Manual de perfiles

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa reclutamiento de personal.



CÓDIGO: MPCCA-
 VERSIÓN 1
 PÁGINA 1
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

MANUAL DE FUNCIONES CAJERO



FUNCIONES SECUNDARIAS

- Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.
- Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.
- Realiza arqueos de caja.
- Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.
- Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

FUNCIÓN PRINCIPAL

El cajero debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.

CÓDIGO: MPCCA-
 VERSIÓN 1
 PÁGINA 2
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

MANUAL DE FUNCIONES CAJERO



NOMBRE DEL CARGO	CAJERO
CARGOS DEPENDIENTES	NO APLICA
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	ADMINISTRADORA(O) DELEGADA(O)
DIVISIÓN O LINEA	ADMINISTRATIVO

1. PERFIL

Realizar actividades de cobro y cuadre de caja. Atender al público en general, asesorar y orientar al cliente. Gestionar el control de pedidos y stocks. Elaborar el inventario de los productos disponibles y controlar las existencias.

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

REALIZAR REPORTE DIARIOS DE CUADRE DE CAJA Y EFECTUAR LOS DEPÓSITOS EN LAS CUENTAS BANCARIAS

3. REQUISITOS DEL PUESTO

1. Educación: bachiller académico.
2. Edad: 20 - 25 años.
3. Conocimientos especiales:
 - Contabilidad general.
 - Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora.
 - Procedimientos de caja.
 - Programas de computación aplicables en caja.
4. Experiencia del cargo: 1 año mínimo de experiencia.
5. Idioma: español.

CÓDIGO: MPCCA-
 VERSIÓN 1
 PÁGINA 3
 PREPARADO MARÍA DOLORES CORDONEL APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE



6. HABILIDADES LABORALES:

<ul style="list-style-type: none"> • ADAPTABILIDAD • AGILIDAD • PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES • CONFIDENCIALIDAD • MANEJO DE RECURSOS • SUBORDINACIÓN • PLANEACIÓN • TOMA DE DECISIONES 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir reglas y órdenes pertenecientes al rango de su labor. • Manejar de forma rápida y eficaz todas las tareas y elementos que realiza. • Realizar las funciones en forma ordenada ubicándolas por orden de importancia. • Guardar de forma confidencial la información que se transmite y maneja. • Manejar de forma idónea los productos a su disposición. • Seguir instrucciones dadas por su jefe inmediato ya sean orales y escritas, cumpliendo con ellas. • Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos. Toma de decisiones. • Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comparándolas con acciones concretas y consecuentes con la decisión.
---	--

CÓDIGO: MPCCA-
 VERSIÓN 1
 PÁGINA 4
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE



7. FUNCIONES

<input checked="" type="checkbox"/> ESTABLECER	Hábitos de cumplimiento en la realización de las actividades que tiene a su cargo.
<input checked="" type="checkbox"/> FOMENTAR	El orden y las buenas costumbres en todas las funciones a realizar.
<input checked="" type="checkbox"/> CONTRIBUIR	Al buen bienestar de las personas que le rodean brindando un servicio oportuno y eficaz.
<input checked="" type="checkbox"/> LOGRAR	Mantener un orden y pulcritud los elementos a su cargo.

8. ACTIVIDADES:

- Suministrar de manera clara la información de relevancia para la administración
- Responsable de las decisiones tomadas por la gerencia en base a la información suministrada en cuanto a aspectos contables, tributarios y financieros.
- Verificar y asegurar que los datos contables relacionados con la cartera se estén controlando de acuerdo con lo establecido por la asamblea general, la junta directiva y el director ejecutivo.
- Verificar y supervisar el pago de los diferentes tributos de los cuales es responsable la asociación de acuerdo a la normatividad vigente.
- Verificar y controlar que los cheques sean debidamente soportados y contabilizados.
- Asegurarse que tanto los gastos como los ingresos sean registrados en la contabilidad.
- Verificar el pago a los proveedores y los clientes sean aplicados correctamente.
- Verificar el cumplimiento de todas las obligaciones adquiridas por la Hostería Durán.
- Realizar las sugerencias pertinentes a la administración para velar por los cumplimientos de los objetivos.
- Desempeñar las demás funciones propias del cargo, las señaladas por la junta directiva, con base en el estatuto tributario y demás acuerdos de la asamblea general.
- Elaborar documentos con fin de préstamo.
- Elaborar y presentar las declaraciones de renta, IVA y demás que estipule la ley.

CÓDIGO: MPCC-01
 MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR

VERSIÓN 1
 PÁGINA 1

PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN
 APROBADO Ing. Wilmer Liras
 FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

4. RESPONSABILIDADES:

ACTIVIDADES	NIVEL DE RESPONSABILIDAD
✓ Suministrar de manera clara la información de relevancia para la administración.	10
✓ Responsable de las decisiones tomadas por la gerencia en base a la información suministrada en cuanto a aspectos contables tributarios y financieros.	10
✓ Verificar y asegurar que los datos contables relacionados con la cartera se estén controlando de acuerdo con lo establecido por la asamblea general, la junta directiva y el director ejecutivo	10
✓ Verificar y supervisar el pago de los diferentes tributos de los cuales es responsable la asociación de acuerdo a la normatividad vigente	10
✓ Verificar y controlar que los cheques sean debidamente soportados y contabilizados.	9
✓ Asegurarse que tanto los gastos como los ingresos sean registrados en la contabilidad	10
✓ Verificar el pago a los proveedores y los clientes seas aplicados correctamente	10
✓ Verificar el cumplimiento de todas las obligaciones adquiridas por la Hosteria Duran	9
✓ Realizar las sugerencias pertinentes a la administración para velar por los cumplimientos de los objetivos.	10
✓ Desempeñar las demás funciones propia del cargo, las señaladas por la junta directiva, con base en el estatuto tributario y demás acuerdos de la asamblea general.	10
✓ Elaborar documentos con fin de préstamo	10
✓ Elaborar y presentar las declaraciones de renta, IVA y demás que estipule la ley.	10

CÓDIGO: MPCC-01
 MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR

VERSIÓN 1
 PÁGINA 1

PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN
 APROBADO Ing. Wilmer Liras
 FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

5. HABILIDADES PERSONALES:

• EXPRESIÓN ORAL	Habilidad comunicativa que le permite interactuar con las personas que le rodean.
• RESPETO	Capacidad de tolerar a todas las personas sin importar raza, sexo y/o condición económica.
• VOCACIÓN DE SERVICIO	Estar dispuesto todo el tiempo a servir y ayudar en casos que se requieran.
• LEALTAD	Virtud de cumplir con un compromiso aun frente a circunstancias cambiantes o adversas.
• COMPROMISO	Aceptar una responsabilidad y cumplir a cabalidad.

CÓDIGO: MPCC-01
 MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR

VERSIÓN 1
 PÁGINA 1

PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN
 APROBADO Ing. Wilmer Liras
 FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

FUNCIONES SECUNDARIAS

Suministrar de manera clara la información de relevancia para la administración.

Responsable de las decisiones tomadas por la gerencia en base a la información suministrada en cuanto a aspectos contables tributarios y financieros.

Verificar y asegurar que los datos contables relacionados con la cartera se estén controlando de acuerdo con lo establecido por la asamblea general, la junta directiva y el director

Verificar y supervisar el pago de los diferentes tributos de los cuales es responsable la asociación de acuerdo a la normatividad vigente

Verificar y controlar que los cheques sean debidamente soportados y contabilizados

Asegurarse que tanto los gastos como los ingresos sean

Verificar el pago a los proveedores y los clientes seas

FUNCION PRINCIPAL

AUXILIAR CONTABLE

CÓDIGO: MPCC-01
 MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR

VERSIÓN 1
 PÁGINA 2

PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN
 APROBADO Ing. Wilmer Liras
 FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

NOMBRE DEL CARGO	CONTADOR
CARGOS DEPENDIENTES	AUXILIAR CONTABLE
CARGO DEL NIVEL INMEDIATO	GERENTE GENERAL
DIVISIÓN O LÍNEA	ADMINISTRATIVO

1. PERFIL

Persona con proyección, puntualidad, dedicación, sencillez, precisión, dominio de la profesión, culto e intelectual, entusiasta, optimista, ágil, dinámico, comprensivo, humano, respetuoso, discreto, ético, honrado con dependencia mental y confiable.

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

Realizar actividades administrativas la medición, análisis e interpretación de la información en la elaboración de estados financieros, en los cuales se exprese de manera clara, contable, oportuna y útil la información de la Asociación. Así mismo servir de órgano sucesor y de apoyo en la toma de decisiones de la administración

3. REQUISITOS DEL PUESTO

1. Educación: Contador Público Auditor Titulado
2. Edad: NO APLICA
3. Conocimientos especiales: Manejo de los programas de Office (Word, Excel)
 - Conocimientos actualizados contabilidad y tributaria
 - Manejo de herramientas de oficina
 - Conocimientos avanzados en programa contable
4. Experiencia del cargo: 2 años de experiencia.
5. Idioma: español.

CÓDIGO: MPAL-RIVERÓN
 VERSIÓN 1
 PAGINA 3
MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

6. HABILIDADES LABORALES:

<ul style="list-style-type: none"> ADAPTABILIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir reglas y órdenes pertinentes a lo largo de su labor.
<ul style="list-style-type: none"> AGILIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> Manejar de forma rápida y eficaz todas las tareas y elementos que realiza.
<ul style="list-style-type: none"> PRIORIZACION DE ACTIVIDADES 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar las funciones en forma ordenada ubicándolas por orden de importancia.
<ul style="list-style-type: none"> CONFIDENCIALIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> Guardar de forma confidencial la información que se transmite y se recibe.
<ul style="list-style-type: none"> MANEJO DE RECURSOS 	<ul style="list-style-type: none"> Manejar de forma idónea los productos a su disposición.
<ul style="list-style-type: none"> SUBORDINACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir instrucciones dadas por su jefe inmediato ya sean orales y escritas, cumpliendo con ellas.

CÓDIGO: MPAL-RIVERÓN
 VERSIÓN 1
 PAGINA 4
MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

7. FUNCIONES

✓ ESTABLECER	Hábitos de cumplimiento en la realización de las actividades que tiene a su cargo.
✓ FOMENTAR	El orden y las buenas costumbres en todas las funciones a realizar.
✓ CONTRIBUIR	Al buen bienestar de las personas que le rodean brindando un servicio oportuno y eficaz.
✓ LOGRAR	Mantener un orden y pulcritud los elementos a su cargo.

8. ACTIVIDADES:

- ✓ Controlar y verificar el movimiento diario de ingresos, egresos
- ✓ Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiere
- ✓ Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social
- ✓ Revisión de la contabilización de los documentos
- ✓ Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos existentes los documentos contables
- ✓ Participar en la identificación de los riesgos de su área de trabajo y en la generación de acciones de mejora para su prevención
- ✓ Realizar cobros y depósitos en las diferentes cuentas bancarias de los ingresos por los servicios prestados a clientes, aportaciones y devoluciones de retenciones.

CÓDIGO: MPAL-RIVERÓN
 VERSIÓN 1
 PAGINA 1
MANUAL DE FUNCIONES PISCINERO
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

FUNCIONES SECUNDARIAS

- Mantenimiento de la piscina
- Efectuar reparaciones locativas, preventivas y correctivas
- Aplicaciones de los químicos necesarios para su control
- Vigilar el buen uso de las zonas húmedas
- Proporcionar un adecuado servicio al cliente
- Prestar servicios de salvavidas
- Áseo y mantenimiento de la sauna, jacuzzi y el total de las zonas húmedas.
- Verificar el buen funcionamiento de los elementos eléctricos, físicos y químicos de las zonas húmedas.
- Mantenerse en alerta a cualquier eventualidad
- Revisar constantemente los jardines adyacentes
- Áscar baños y sauna

FUNCIÓN PRINCIPAL

- Realizar labores de mantenimiento, orden y servicio al cliente, tanto en la piscina como en las zonas húmedas existentes en su área laboral.

PISCINERO

CÓDIGO: MPAL-RIVERÓN
 VERSIÓN 1
 PAGINA 2
MANUAL DE FUNCIONES PISCINERO
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

NOMBRE DEL CARGO	PISCINERO
CARGOS DEPENDIENTES	NO APLICA
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	ADMINISTRADORA(O) DELEGADA(O)
DIVISIÓN O LÍNEA	MANTENIMIENTO EDIFICACIONES

1. PERFIL

PISCINERO CON HABILIDADES FÍSICO-INTELLECTUALES PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE. POSEE HABILIDADES DE SERVICIO Y MANTIENE BUENA RELACIONES CON LAS PERSONAS GENERALES DE SU ENTORNO, ES ACTIVO Y ORDENADO.

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

REALIZAR LABORES DE MANTENIMIENTO, ORDEN Y SERVICIO AL CLIENTE, TANTO EN LA PISCINA COMO EN LAS ZONAS HÚMEDAS EXISTENTES EN SU ÁREA LABORAL.

3. REQUISITOS DEL PUESTO

1. Educación: bachiller académico.
2. Edad: NO APLICA
3. Conocimientos especiales: curso de mantenimiento de piscinas y salvavidas.
4. Experiencia del cargo: 1 año mínimo de experiencia.
5. Idioma: español.

CÓDIGO: MFC-01	MANUAL DE FUNCIONES PISCINERO	
VERSIÓN: 1		
PÁGINA: 1		
PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN	APROBADO Ing. Wilmer Linares	FECHA: OCTUBRE 7 DE 2012
6. HABILIDADES LABORALES:		
<ul style="list-style-type: none"> ADAPTABILIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir reglas y órdenes pertinentes a lo largo de su labor. 	
<ul style="list-style-type: none"> AGILIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> Manejar de forma rápida y eficaz todas las tareas y elementos que realiza. 	
<ul style="list-style-type: none"> PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar las funciones en forma ordenada ubicándolas por orden de importancia. 	
<ul style="list-style-type: none"> CONFIDENCIALIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> Guardar de forma confidencial la información que se transmite y se recibe. 	
<ul style="list-style-type: none"> MANEJO DE RECURSOS 	<ul style="list-style-type: none"> Manejar de forma idónea los productos a su disposición. 	
<ul style="list-style-type: none"> SUBORDINACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir instrucciones dadas por su jefe inmediato ya sean orales y escritas, cumpliendo con ellas. 	

CÓDIGO: MFC-01	MANUAL DE FUNCIONES PISCINERO	
VERSIÓN: 1		
PÁGINA: 4		
PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN	APROBADO Ing. Wilmer Linares	FECHA: OCTUBRE 7 DE 2012
7. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ESTABLECER 	Hábitos de cumplimiento en la realización de las actividades que tiene a su cargo.	
<ul style="list-style-type: none"> FOMENTAR 	El orden y las buenas costumbres en todas las funciones a realizar.	
<ul style="list-style-type: none"> CONTRIBUIR 	Al buen bienestar de las personas que le rodean brindando un servicio oportuno y eficaz.	
<ul style="list-style-type: none"> LOGRAR 	Mantener un orden y pulcritud los elementos a su cargo.	
8. ACTIVIDADES:		
<ul style="list-style-type: none"> Mantenerse en alerta a cualquier eventualidad, manteniendo así la estabilidad y tranquilidad de los copropietarios que utilizan los servicios. Aplicaciones de los químicos necesarios para el control y limpieza de las piscinas, spas, jacuzzi, y todas las zonas que se encuentren bajo su responsabilidad. Proporcionar un adecuado servicio al cliente, ser amable, cortés y respetuoso al interactuar con los usuarios de los diferentes sectores. Prestar servicios de salvavidas y primeros auxilios. Mantenimiento de la piscina, realizar un adecuado control e higiene de este lugar. Verificar el buen funcionamiento de los elementos eléctricos, físicos y químicos de las zonas húmedas. Realizar reparaciones, locativas, preventivas y correctivas que le correspondan y que este en la facultad de realizar. Vigilar el buen uso de las zonas húmedas, asegurando los parámetros de uso y convivencia. Aseo y mantenimiento de la sauna, jacuzzi y el total de las zonas húmedas. Revisar constantemente los jardines adyacentes. Asear baños y sauna. 		

CÓDIGO: MFC-01	MANUAL DE FUNCIONES PISCINERO	
VERSIÓN: 1		
PÁGINA: 1		
PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN	APROBADO Ing. Wilmer Linares	FECHA: OCTUBRE 7 DE 2012
4. RESPONSABILIDADES:		
ACTIVIDADES	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
✓ Mantenerse en alerta a cualquier eventualidad	10	
✓ Aplicaciones de los químicos necesarios para su control	10	
✓ Proporcionar un adecuado servicio al cliente.	10	
✓ Prestar servicios de salvavidas	10	
✓ Mantenimiento de la piscina	9	
✓ Verificar el buen funcionamiento de los elementos eléctricos, físicos y químicos de las zonas húmedas	9	
✓ Realizar reparaciones, locativas, preventivas y correctivas	9	
✓ Vigilar el buen uso de las zonas húmedas	8	
✓ Aseo y mantenimiento de la sauna, jacuzzi y el total de las zonas húmedas	7	
✓ Revisar constantemente los jardines adyacentes	6	
✓ Asear baños y sauna	6	

CÓDIGO: MFC-01	MANUAL DE FUNCIONES PISCINERO	
VERSIÓN: 1		
PÁGINA: 4		
PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN	APROBADO Ing. Wilmer Linares	FECHA: OCTUBRE 7 DE 2012
5. HABILIDADES PERSONALES:		
<ul style="list-style-type: none"> EXPRESIÓN ORAL 	Habilidad comunicativa que le permite interactuar con las personas que le rodean.	
<ul style="list-style-type: none"> RESPETO 	Capacidad de tolerar a todas las personas sin importar raza, sexo, y/o condición económica.	
<ul style="list-style-type: none"> VICALIZACIÓN DE SERVICIO 	Estar dispuesto todo el tiempo a servir y ayudar en casos que se requieran.	
<ul style="list-style-type: none"> LEALTAD 	Virtud de cumplir con un compromiso aun frente a circunstancias cambiantes o adversas.	
<ul style="list-style-type: none"> COMPROMISO 	Aceptar una responsabilidad y cumplir a cabalidad.	

MANUAL DE FUNCIONES RECEPTIONISTA

CÓDIGO: MPCR-01
 VERSIÓN 1
 PAGINA 1
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

hosteria duran
 La Hostería de los departamentos

MANUAL DE FUNCIONES RECEPTIONISTA

CÓDIGO: MPCR-01
 VERSIÓN 1
 PAGINA 2
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

hosteria duran
 La Hostería de los departamentos

FUNCIONES SECUNDARIAS

Brindar atención al público que se acerca a la Hostería Duran y dirigirse a las instalaciones o al personal pertinente

Recibir y entregar correspondencia, documentos e información (en medios magnéticos u otros) siguiendo las políticas y procedimientos establecidos para este fin

Vigilar el buen uso de recursos informáticos y tecnológicos

Proporcionar un adecuado servicio al cliente

Realizar labores secretariales y de oficina en el área administrativa de la Hostería Duran

Velar por el orden y buena apariencia de la recepción de la Hostería

RECEPCIONISTA

FUNCIÓN PRINCIPAL

Realizar y atender llamadas telefónicas tomando y/o dejando los mensajes correspondientes

NOMBRE DEL CARGO	RECEPCIONISTA
CARGOS DEPENDENTES	NO APLICA
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL
DIVISION O LINEA	ADMINISTRATIVO

1. PERFIL

RECEPCIONISTA DEBE ATENDER DE MANERA ADECUADA Y EFICIENTE AL PUBLICO A TRAVES DE MEDIOS TELEFONICOS Y PERSONALMENTE, MANTENIENDO ALTOS ESTANDARES DE SERVICIO AL CLIENTE Y DIRIGIENDO A LAS INSTALACIONES O DEPARTAMENTOS DE LA HOSTERIA DURAN.

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

REALIZAR LABORES DE ATENCION AL CLIENTE, ORDEN Y BUENA PRESENCIA EN EL MANDO DE LA RECEPCION.

3. REQUISITOS DEL PUESTO

1. Educación: Bachiller académico.
2. Edad: NO APLICA
3. Conocimientos especiales: Conocimiento del manejo administrativo de la recepción.
4. Experiencia del cargo: 1 año mínimo de experiencia.

MANUAL DE FUNCIONES RECEPTIONISTA

CÓDIGO: MPCR-01
 VERSIÓN 1
 PAGINA 3
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

hosteria duran
 La Hostería de los departamentos

6. HABILIDADES LABORALES:

ADAPTABILIDAD	Cumplir reglas y órdenes pertinentes a lo largo de su labor.
AGILIDAD	Manejar de forma rápida y eficaz todas las tareas y elementos que realiza.
PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	Realizar las funciones en forma ordenada ubicándolas por orden de importancia.
CONFIDENCIALIDAD	Guardar de forma confidencial la información que se transmite y se recibe.
MANEJO DE RECURSOS	Manejar de forma idónea los productos a su disposición.
SUBORDINACIÓN	Seguir instrucciones dadas por su jefe inmediato ya sean orales y escritas, cumpliendo con ellas.

MANUAL DE FUNCIONES RECEPTIONISTA

CÓDIGO: MPCR-01
 VERSIÓN 1
 PAGINA 4
 PREPARADO MARÍA DOLORES TERÁN APROBADO Ing. Wilmer Limas FECHA OCTUBRE 2 DE 2012

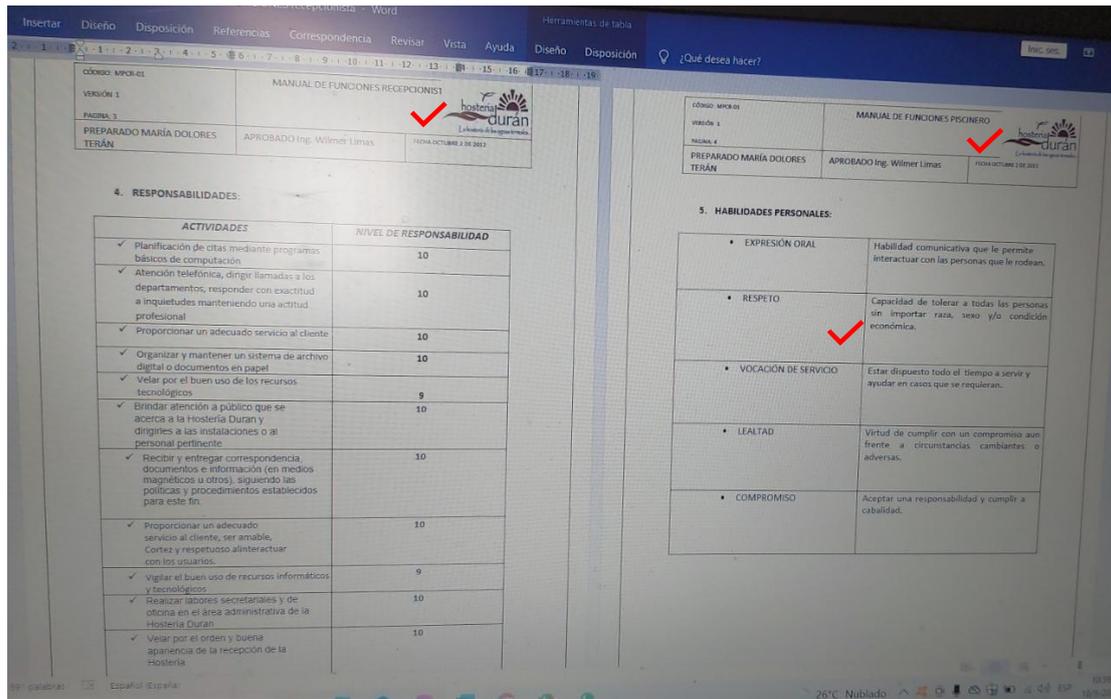
hosteria duran
 La Hostería de los departamentos

7. FUNCIONES

ESTABLECER	Hábitos de cumplimiento en la realización de las actividades que tiene a su cargo.
FOMENTAR	El orden y las buenas costumbres en todas las funciones a realizar.
CONTRIBUIR	Al buen bienestar de las personas que le rodean brindando un servicio oportuno y eficaz.
LOGRAR	Mantener un orden y pulcritud los elementos a su cargo.

8. ACTIVIDADES:

- ✓ Brindar atención al público que se acerca a la Hostería Duran y dirigirse a las instalaciones o al personal pertinente
- ✓ Recibir y entregar correspondencia, documentos e información (en medios magnéticos u otros), siguiendo las políticas y procedimientos establecidos para este fin.
- ✓ Proporcionar un adecuado servicio al cliente, ser amable, cortez y respetuoso al interactuar con los usuarios.
- ✓ Vigilar el buen uso de recursos informáticos y tecnológicos
- ✓ Proporcionar un adecuado servicio al cliente.
- ✓ Realizar labores secretariales y de oficina en el área administrativa de la Hostería Duran
- ✓ Velar por el orden y buena apariencia de la recepción de la Hostería
- ✓ Fijación de citas mediante programas básicos de computación
- ✓ Atención telefónica, dirige llamadas a los departamentos, responder con exactitud a inquietudes manteniendo una actitud profesional.
- ✓ Organizar y mantener un sistema de archivo digital o documentos en papel
- ✓ Velar por el buen uso de los recursos tecnológicos



Supervisado por:

Elaborado por:
 Karen Arias
 Fecha: 25/11/2020

Ing. Juan Carlos Aguirre
 Fecha: 25/11/2020

REFERENCIA

EJ-RDP

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Hojas de vida

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa reclutamiento de personal.

pegu... Lectura en voz alta Dibujar Resaltar

HOJA DE VIDA
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE



1. INFORMACIÓN PERSONAL

Estado Civil: Casado
 Nacionalidad: Ecuatoriano
 Edad: 26
 Cédula: 0302862230
 Lugar de Nacimiento: Guayas, Guayaquil-Pedro Carbo
 Domicilio: Cuenca, Barrial Blanco y Artesano
 Telf: 0983981021
 E-mail: acpi1994@gmail.com

2. EDUCACIÓN

Primaria: Escuela particular CEBINT
 Secundaria: Colegio Particular "Corazon de Maria" Oblatas
 Superior: Universidad del Azuay - en curso Contabilidad superior

3. EXPERIENCIA LABORAL

Cooperativa Jardín Azuayo: Atención al cliente, trabajo temporal, 2015.
 Jefe inmediato: Glonia Cecilia Jimbo Espinosa
 Teléfono: 2801119

Industria publicitaria EXAPRINT: Secretaria, reemplazo de maternidad
 Jefe Inmediato: Ing. Eduardo Vela
 Teléfono: 2828065

4. REFERENCIAS PERSONALES.

Viviana Andrea Aucay Saraguro Telf: 099036394
 Karla Esperanza Cabrera Fajardo Telf: 0968519427
 Sonia Patricia Morcho Paucar Telf: 0983917728

5. MOTIVACIONALES.

Formar parte de una empresa seria, sólida y de prestigio.
 Gestionar trabajos estimulantes, interesantes, importantes, desafiantes.
 Obtener experiencia, adquirir nuevos conocimientos.

6. PERFIL.

- Yo, Elizabeth Reinoso me considero una persona responsable, puntual, con facilidad de aprendizaje y trabajo en equipo.
- Actualmente estoy cursando el último ciclo de mis estudios en la Universidad del Azuay en la carrera de Contabilidad
- Poseo dominio en manejar programas contables, me desenvuelvo en el área de contabilidad

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES:
LOJA FAJARDO JOSE MOISES

LICENCIATURA EN TURISMO
Dirección: Calle de los Ladrilleros y Av. Del Tejar
Localidad: Cuenca- Azuay - Ecuador
Teléfono: 07 4187212
Fecha y lugar de nacimiento: Cuenca 22 de Marzo de 1996
Edad: 24 años
Estado Civil: Soltero
Tipo de Sangre: OH +
e-mail: lojafj19@hotmail.com

FORMACION ACADEMICA:

Universidad del Azuay, Título: Licenciado en Turismo, Actualmente
Colegio de Bachillerato Daniel Córdova Toral, Título: Bachiller en Industriales,
Instalaciones Equipos y Máquinas Eléctricas.
Instituto Superior Honorato Vásquez

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

CELEC EP.
Fecha: 31 julio de 2016 hasta 01 de Agosto de 2018
Cargo: Instructor de Capacitaciones dictadas a las Brigadas de Emergencia, (rudos básicos y estaciones, rapel asistido, rapel personal, auto rescate y rescate)
Jefe: Ing. Wilson Enriquez Yate
Jefe de Central Paute-Unidad de Negocio Paute

Sofy Global Cuisine
Fecha: 10 de diciembre del 2016 hasta el 15 de Febrero del 2017
Cargo: Servicio (Mesero) y Bartender Nocturno
Jefe: Kevin Altamirano
Gerente de Sofy Global Cuisine.

Club de Andinismo Sangay
Fecha: Septiembre 01 de 2008 - Noviembre 23 de 2016
Cargo: Guía de Montaña (experiencia en baja, media y alta montaña.)
Jefe: Ing. Christian Dorcas Balseca

TELICIOSO
Fecha: 03 de febrero de 2017 hasta el 06 de mayo de 2017
Cargo: Mesero
Jefe: Katherine Flores Gerente

Mallys Travel
Fecha: 20 de julio del 2020 hasta el 13 de octubre del 2020
Cargo: Conductor
Jefe: Maribel Maldonado Gerente

CURSOS Y CAPACITACIONES REALIZADOS:

- PRIMER SEMINARIO DE BIODIVERSIDAD EN EL PARQUE NACIONAL CAJAS
- CURSO BÁSICO DE ESCALADA EN ROCA
- ENCUENTRO DE TURISMO RURAL "EMPRENDIMIENTO Y CULTURA"
- TÉCNICAS CON CUERDAS
- CONFERENCIAS DE SISTEMAS DE PLANIFICACION TURISTICA Y DESENTRALIZACION

IDIOMAS:

INGLES Nivel Medio. Aprobado los seis Niveles en la Universidad del Azuay

INFORMATICA:

Conocimientos medios-altos a nivel usuario.

Windows
Microsoft Word
Microsoft Excel
Microsoft Power Point
Internet
Correo Electrónico

COMPETENCIAS:

Currículum Vitae
AREVALO PAUCAR FABRICO XAVIER

Datos Personales
Escriba: PRIMER DE MAYO A 100 Y CIEZA DE LEÓN
Teléfono (cc): 098443327
Código de Identificación: 100402130
Como electrónico: fabricox@uniaz.edu.ec
Ciudad / Provincia / País: CUENCA / AZUAY / ECUADOR

Instrucción Formal

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA (6 AÑOS)	UNIVERSIDAD DEL AZUAY	TERCER NIVEL
MAESTRANTE EN DIRECCION Y GESTION FINANCIERA (EN PROGRESO)	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA	CUARTO NIVEL

Experiencia

2026/07/02	2021/02/28	ALICATOR INTERNO / CONSTRUCTORA ANDRÓMEGA C.A. LTDA. Contacto: Sra. Fernanda Capanza (Directiva general) 098-707-8338 REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PROCESO CONTABLE CORRESPONDIENTE A LOS AÑOS 2018-2019. LEVANTAMIENTO DE ESTADOS FINANCIEROS DEL PERIODO 2018-2019. ANÁLISIS FINANCIERO 2014-2015. ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO. INFORME DE AUDITORIA.
2019/06/12	2019/06/23	ANUALIZAR CONTABLE Y NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL LSA Contacto: Ing. Virginia Abad (Coordinadora NAF) 093 7 405100 ext:593 ASESORIA EN CONSULTAS CONTABLES. ASESORIA EN CONSULTA DE TEMAS TRIBUTARIOS. ASESORIA EN TEMAS LABORALES Y RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD SOCIAL.
2018/12/04	2019/04/04	ANALISTA DE CONTABILIDAD / INSTITUTO DE FOMENTO AL TALENTO HUMANO Contacto: Ing. Flor Marín (Responsable del área de contabilidad) 099 507 6915 REGISTROS CONTABLES. MANEJO DE SISTEMA EDI/GEF. COMPARANDO, GUARDANDO Y REVERSO DE PARTIDAS PRESUPUESTARIAS.

Currículum Vitae
AREVALO PAUCAR FABRICO XAVIER

MANEJO DE SISTEMA DE ACTIVOS FIJOS, CONTROL, INTENDIO DE PROCESAMIENTOS CONTABLES Y PRESUPUESTARIOS, CONTROL, PREVIO DE PAGOS ADMINISTRATIVOS Y FISCALIAS, REGISTRO Y CUADRE DE CARTERA, MANEJO DE PLATAFORMA OJUFIX, MANEJO DE ARCHIVO.

Asesoría integral en el desarrollo de trabajos académicos y de titulación a ESTUDIANTE S DE LA S CARRERA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA S.A. Cuenca, Ecuador (ene. 2020) hasta la fecha.

Guía en el desarrollo de trabajos académicos, tesis y artículos científicos.

- Administración Financiera
- Auditorías
- Tributación y Hacienda Pública
- Contabilidad y costos
- Clima organizacional
- Planes de mejoramiento
- Investigación de mercados
- Planificación de proyectos
- Planes de negocio
- Bases de datos
- Normas IFRS 7na edición

Capacitación:

CONGRESO: CONGRESO NACIONAL DE AUDITORIA Y CONTROL DE GESTION (42 horas) - E-PAUL ADMINISTRACIÓN OFICINA

SEMINARIO: CAPACITACIÓN PARA NAF (24 horas) - IRI ADMINISTRACIÓN OFICINA

SEMINARIO: COORDINADOR DE CUADRE DE CARTERA EN LA SRRUJUN (40 horas) - IRI ADMINISTRACIÓN OFICINA

Referencias Personales:

ING. XIMENA NUZZOSO SERRANO
SUBDIRECTORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY
098443327
fabricox@uniaz.edu.ec

DR. JOSÉ VAZQUEZ PAREDES
JUEZ CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA
098-1811360
jfabricox@uniaz.edu.ec



Información

 0989144926 / 4100722
 siguemarivel@hotmail.com
 25 años ✓
 Marivel Chica
 Soltera
 Guercas - TUN

Cursos

Formación profesional de cargos
 tributarios, con una duración de 60
 horas.

Diplomado en la gestión y control
 patrimonial mediante los impuestos y
 otros aspectos tributarios, con una
 duración de 5 horas.

CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL

✓

Me considero una persona Extrovertida, multifacética, perfeccionista
 pues al momento de realizar alguna actividad me gusta realizar de
 una manera intachable y con una capacidad multitarea al momento
 de realizar algún trabajo, me adapto al cambio de una manera
 rápida, trabajo bajo presión, dentro de mis expectativas esta en ser
 responsable y comprometida con mi trabajo y dar lo mejor de mí, soy
 una persona tranquila con la que es fácil llevarse, soy centrada pues
 no me distraigo con facilidad.

EXPERIENCIA

✓

Frank Ferreteria
 Cargo desempeñado vendedora de productos para la construcción,
 por el lapso de 2 meses.

Fabrica Rocka Jeans (3 Años)
 Operadora en terminado de prendas de vestir, auxiliar-contable este
 último por un tiempo corto.

Trabajos Ocasionales
 Cargos desempeñados: vendedora en el Almacén "Rocka Jeans",
 Impulsadora de la marca Venus, encuestadora.

FORMACIÓN

✓

Contabilidad Superior
 Universidad del Azuay, Facultad Ciencias de la
 Administración
 Cursando: 4to Ciclo

Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración
 Unidad Educativa A Distancia "Mario Rizzini"
 Año de inicio y de finalización: 2007-2013

Escuela Fiscal Francisco Astudillo
 Año de inicio y de finalización: 2000-2007

Referencias Laborales

✓

Alexandra Suarez	0939296201	Asistente	"Frank Ferreteria"
Mayra Mendizola	0999797339	Administradora	"Rocka Jeans"
Patricio Segovia	0992751853	Trabajador	"Rocka Jeans"

Supervisado por:

Elaborado por:
 Karen Arias
 Fecha: 25/11/2020

Ing. Juan Carlos Aguirre
 Fecha: 25/11/2020

Anexo 4.

Papeles de trabajo etapa de Ejecución (Evaluación de desempeño)



BALNEARIOS DURÁN S.A.



REFERENCIA

EJ-EVD

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Evaluación de desempeño

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Evaluación de desempeño

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO																
CARGO	Nombre del colaborador	Responsabilidad	Cumplimiento de fechas	Planificación del trabajo	Calidad del trabajo	Buenas relaciones interpersonales	Cuidado de elementos de trabajo	Iniciativa en su trabajo	Liderazgo de equipos	Trabajo en equipo	Orientación al cliente	Buen servicio al cliente	Puntualidad en la jornada laboral	Compromiso institucional	Seguimiento a ordenes	Aceptación de críticas
ASISTENTE DE VENTAS EXTERNAS	MARTINEZ GUTIERREZ MONICA CECILIA	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3
ASISTENTE MARKETING	QUIZHPILAZO MARIA PAULINA	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
AUDITOR NOCTURNO	MARQUEZ CORDOVA BLANCA CECILIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
AUXILIAR CONTABLE	CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
AUXILIAR CONTABLE	VERA CARMONA OLGA GUILLERMINA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
AUXILIAR DE BODEGA	GUINANSACA ABRIL BRAULIO ALFREDO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
AUXILIAR DE BODEGA	OVERVIDE CARMONA LUISA GERARDINA SANCHEZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
AUXILIAR DE BODEGA	GUARANDA WASHINGTON NAHIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
AUXILIAR DE COSTOS	MANCERA LLIVICHUSCA VIVIANA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
AYUDANTE DE LIMPIEZA	NUCCHI GUAMAN LUZ PIEDAD	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	BALAPEZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA	3	2	1	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	CAMPOZANO ALVAREZ SONIA GUILLERMINA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	CARRILLO MARIA DEL PILAR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



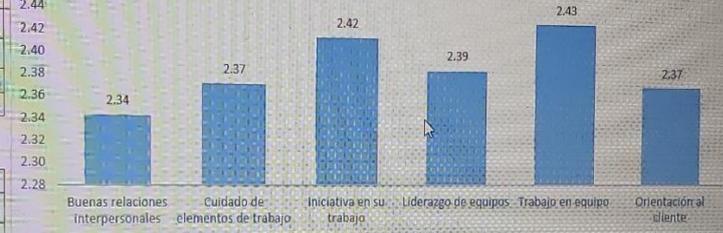
Valores promedio en Competencias Conductuales

Buen servicio al cliente	2.46
Puntualidad en la jornada laboral	2.42
Compromiso institucional	2.42
Seguimiento a ordenes	2.39
Aceptación de criticas	2.42

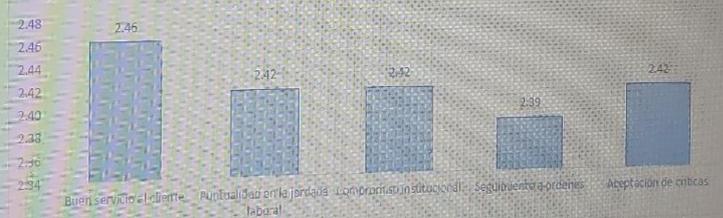
INDICADORES DE EVALUACION

NO CUMPLE	1
CUMPLE PARCIALMENTE	2
CUMPLE SATISFACTORIAMENTE	3

Valores promedio en Competencias Comportamentales



Valores promedio en Competencias Conductuales



DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



Empleado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
PISCINEROS PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PISCINEROS PLUS RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PISCINEROS TORRES LITUMA JOSE LUIS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
RECEPCIONISTA BRITO JURADO MARIA ANGELICA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
RECEPCIONISTA CHICA BRITO ADRIANA BELEN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
SOUSCHEFF ARPI VIVAR LUIS ALBERTO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

2.43 2.34 2.31 2.34 2.34 2.37 2.42 2.39 2.43 2.37 2.46 2.42 2.42 2.39 2.42

Valores promedio en Competencias Funcionales

Responsabilidad	2.43
Cumplimiento de fechas	2.34
Planificación del trabajo	2.31
Calidad del trabajo	2.34

Valores promedio en Competencias Comportamentales

Buenas relaciones interpersonales	2.34
Cuidado de elementos de trabajo	2.37
Iniciativa en su trabajo	2.42
Liderazgo de equipos	2.39
Trabajo en equipo	2.43
Orientación al cliente	2.37

Valores promedio en Competencias Funcionales



DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

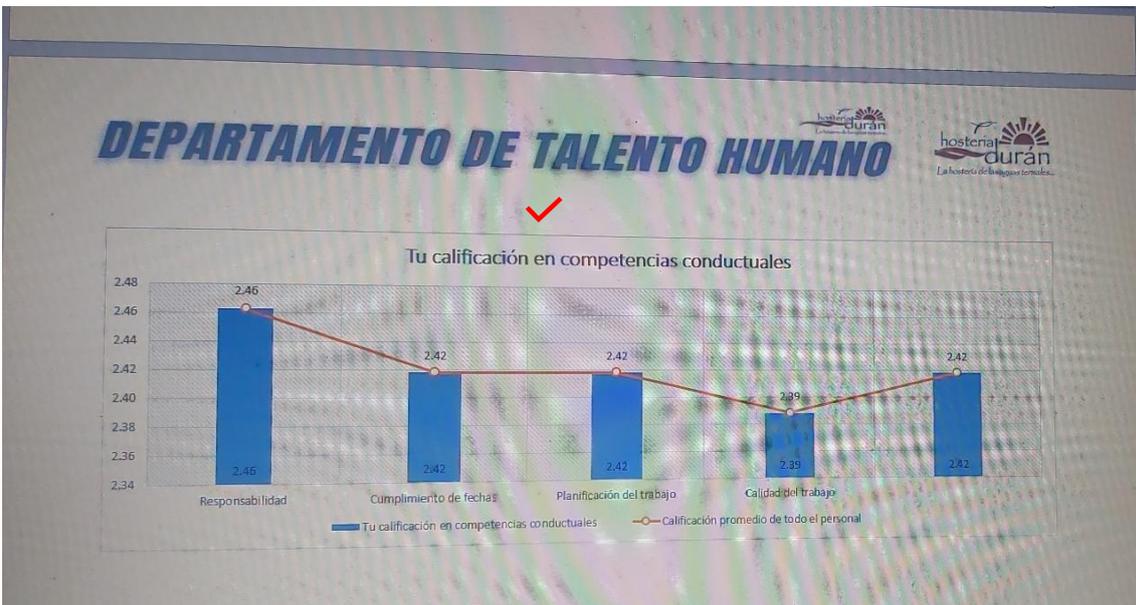
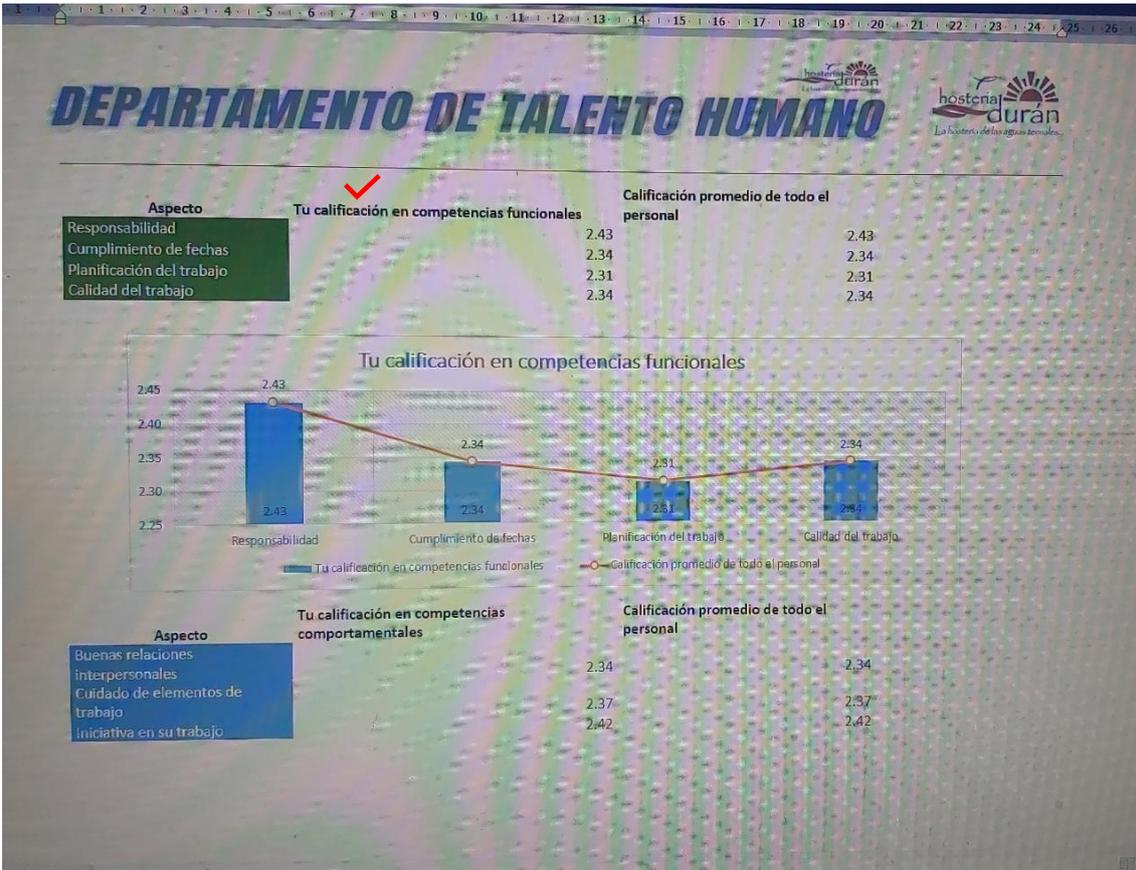


JEFE DE ADQUISICIONES	CEVALLOS MAZA CRISTINA ALEXANDRA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
JEFE DE RECEPCION	GUTIERREZ CARMONA MIGUEL RODRIGO	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
JEFE DE RECURSOS HUMANOS	TERAN DE LOS REYES MARIA DOLORES	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
JEFE DE SISTEMAS	CAJAMARCA SARI MARCO VINICIO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
MANTENIMIENTO	PUGO TENEGELA JORGE ENRIQUE	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
MASAJISTA	GUERRERO OCHOA KATHERINE EVELYN	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
MESERO	LOJA FAJARDO JOSE MOISES	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
MESERO	LOJA NIEVECELA DAVID FERNANDO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
MESERO	MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
MESERO	PLUA RODRIGUEZ BORYS GIOVANNI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
MESERO	VIZCO VIZCO JUAN ELIAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PISCINEROS	ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PISCINEROS	GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GIOVANNY	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PISCINEROS	MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PISCINEROS	MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PISCINEROS	MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PISCINEROS	MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



CAJERO	AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CAMARERA	CRIOLO VALENCIA INES SARBELLA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
CAMARERA	RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CAMARERA	SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CAMARERA	VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CAPITAN DE MESEROS	NIEVECELA VIZCO IVAN GUSTAVO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
CHEFF	CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CONTADORA	ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
COORDINADORA DE OPERACIONES	SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	BARROS PERALTA LUIS MARCELO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GERENTE GENERAL	LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
GUARDIA	FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
GUARDIA	NOVILLO VELASCO EULALIO FRANCISCO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
GUARDIA	ORTIZ DELGADO JORGE CESAREO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GUARDIA	PEREZ ARIAS JHONY GERMAN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
GUARDIA	SALTOS DUCHI GERMAN ARMANDO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
GUARDIA	VALDIVIESO GORDILLO FAMER FIDEL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



Liderazgo de equipos
Trabajo en equipo
Orientación al cliente



Liderazgo de equipos	2.39	2.39
Trabajo en equipo	2.43	2.43
Orientación al cliente	2.37	2.37



Aspecto	Tu calificación en competencias conductuales	Calificación promedio de todo el personal
Buen servicio al cliente	2.46	2.46
Puntualidad en la jornada laboral	2.42	2.42
Compromiso institucional	2.42	2.42
Seguimiento a ordenes	2.39	2.39
Aceptación de críticas	2.42	2.42

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

Anexo 5.

Papeles de trabajo etapa de Ejecución (Manejo de nómina)



BALNEARIOS DURÁN S.A.



REFERENCIA

EJ-MDN

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Roles de pago 2018-2019

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Manejo de nómina

BALNEARIOS DURAN S.A			
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DEL 2018			
CEDULA:	# 010440807	SUELDO BASICO:	386,00
NOMBRE:	VELLEZANGA LEON SUSANA PAOLA	DIAS TRAB:	30
CARGO:	CAJERA		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	386,00	ISS 9,45	38,00
HORAS 100%	16,08	ALIMENTACION	0,00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	33,49	FONDOS ACUMLADOS ISS	0,00
		PRESTAMOS	0,00
Total de Ingresos	435,57	Total de Egresos	38,00
NETO A RECIBIR:	397,58	FIRMA:	

BALNEARIOS DURAN S.A			
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2018			
CEDULA:	# 0105244388	SUELDO BASICO:	386,00
NOMBRE:	CHICA BIRTO ADRIANA BELLEN	DIAS TRAB:	30
CARGO:	RECEPCIONISTA		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	386,00	ISS 9,45	38,01
HORAS 100%	25,75	ALIMENTACION	10,00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	34,30	FONDOS ACUMLADOS ISS	34,30
		PRESTAMOS	0,00
Total de Ingresos	446,05	Total de Egresos	83,21
NETO A RECIBIR:	362,84	FIRMA:	

BALNEARIOS DURAN S.A			
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DEL 2018			
CEDULA:	# 0102797815	SUELDO BASICO:	750,00
NOMBRE:	PEREZ ARIAS JHONY GERMAN	DIAS TRAB:	30
CARGO:	Guardia		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	750,00	ISS 9,45	68,99
HORAS 100%	60,81	ALIMENTACION	36,00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	60,81	FONDOS ACUMLADOS ISS	60,81
		PRESTAMOS	0,00
Total de Ingresos	790,81	Total de Egresos	165,79
NETO A RECIBIR:	625,02	FIRMA:	

BALNEARIOS DURAN S.A			
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2018			
CEDULA:	# 0105244388	SUELDO BASICO:	386,00
NOMBRE:	CHICA BIRTO ADRIANA BELLEN	DIAS TRAB:	30
CARGO:	RECEPCIONISTA		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	386,00	ISS 9,45	38,01
HORAS 100%	25,75	ALIMENTACION	10,00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	34,30	FONDOS ACUMLADOS ISS	34,30
		PRESTAMOS	0,00
Total de Ingresos	446,05	Total de Egresos	83,21
NETO A RECIBIR:	362,84	FIRMA:	

BALNEARIOS DURAN S.A			
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2018			
CEDULA:	# 0602548945	SUELDO BASICO:	1230,00
NOMBRE:	VERA CARMONA OLGA GUILLERMIN	DIAS TRAB:	30
CARGO:	Auxilio Contable		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	1230,00	ISS 9,45	112,38
HORAS 100%	0,00	ALIMENTACION	45,00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	99,04	FONDOS ACUMLADOS ISS	0,00
		PRESTAMOS	378,00
Total de Ingresos	1329,04	Total de Egresos	535,38
NETO A RECIBIR:	793,66	FIRMA:	

BALNEARIOS DURAN S.A			
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DEL 2018			
CEDULA:	# 0105244388	SUELDO BASICO:	386,00
NOMBRE:	CHICA BIRTO ADRIANA BELLEN	DIAS TRAB:	30
CARGO:	RECEPCIONISTA		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	386,00	ISS 9,45	38,01
HORAS 100%	25,75	ALIMENTACION	10,00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	34,30	FONDOS ACUMLADOS ISS	34,30
		PRESTAMOS	0,00
Total de Ingresos	446,05	Total de Egresos	83,21
NETO A RECIBIR:	362,84	FIRMA:	

BALNEARIOS DURAN S.A		ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2018	
CEDEULA:	# 0105244388	SUELDO BASICO:	386.00
NOMBRE:	CHICA BRITO ADRIANA BELYN	DIAS TRAB:	89
CARGO:	RECEPCIONISTA		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	386.00	ISS 9,45	38.91
HORAS 100%	25.73	ALIMENTACION	10.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	34.30	FONDOS ACULADOS IESS	34.30
		PRESTAMOS	0.00
	✓		✓
Total de Ingresos	446.03	Total de Egresos	83.21
NETO A RECIBIR:	362.82	FIRMA:	✓

BALNEARIOS DURAN S.A		ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2018	
CEDEULA:	# 0105617330	SUELDO BASICO:	386.00
NOMBRE:	GUTIERREZ CARMONA MIGUEL RODRIGO	DIAS TRAB:	75
CARGO:	Mfo de Recepción		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	321.67	ISS 9,45	32.83
HORAS 100%	25.73	ALIMENTACION	25.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	34.30	FONDOS ACULADOS IESS	34.50
		PRESTAMOS	0.00
	✓		✓
Total de Ingresos	381.69	Total de Egresos	92.33
NETO A RECIBIR:	289.36	FIRMA:	✗

BALNEARIOS DURAN S.A		ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DEL 2018	
CEDEULA:	# 0105279221	SUELDO BASICO:	386.00
NOMBRE:	MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	DIAS TRAB:	29
CARGO:	Plomero		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	378.15	ISS 9,45	37.58
HORAS 100%	24.50	ALIMENTACION	0.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	38.12	FONDOS ACULADOS IESS	38.12
		PRESTAMOS	0.00
	✓		✓
Total de Ingresos	430.77	Total de Egresos	76.70
NETO A RECIBIR:	354.07	FIRMA:	✓

BALNEARIOS DURAN S.A		ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2018	
CEDEULA:	# 010245678	SUELDO BASICO:	386.00
NOMBRE:	VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	DIAS TRAB:	28
CARGO:	CAJERAS		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	360.27	ISS 9,45	36.88
HORAS 100%	30.00	ALIMENTACION	15.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	32.51	FONDOS ACULADOS IESS	32.51
		PRESTAMOS	0.00
	✓		✓
Total de Ingresos	422.78	Total de Egresos	84.39
NETO A RECIBIR:	338.39	FIRMA:	✗

BALNEARIOS DURAN S.A		ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DEL 2019	
CEDEULA:	# 0103657847	SUELDO BASICO:	394.00
NOMBRE:	NIEVECLA VIZHCO IVAN GUSTAVO	DIAS TRAB:	30
CARGO:	CAPTAN DE MESEROS		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	394.00	ISS 9,45	38.78
HORAS 100%	16.42	ALIMENTACION	0.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	34.19	FONDOS ACULADOS IESS	0.00
		PRESTAMOS	0.00
	✓		✓
Total de Ingresos	444.61	Total de Egresos	38.78
NETO A RECIBIR:	405.82	FIRMA:	✓

BALNEARIOS DURAN S.A		ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2019	
CEDEULA:	# 0102328812	SUELDO BASICO:	1000.00
NOMBRE:	BARRIOS PERALTA LUIS MARCELO	DIAS TRAB:	30
CARGO:	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS		
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	1000.00	ISS 9,45	94.50
HORAS 100%	0.00	ALIMENTACION	25.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL	83.30	FONDOS ACULADOS IESS	83.30
		PRESTAMOS	0.00
	✓		✓
Total de Ingresos	1083.30	Total de Egresos	202.80
NETO A RECIBIR:	880.50	FIRMA:	✗

BALNEARIOS DURAN S.A	
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO DEL 2019	
CEDULA: 010406871	SUELDO BASICO: 410.00
NOMBRE: MARQUEZ CORDOVA BLANCA CECILIA	DIAS TRAB: 30
CARGO: AUDITOR NOCTURNO	
INGRESOS	EGRESOS
SUELDO 410.00	ISS 9,45 41.97
HORAS 100% 34.17	ALIMENTACION 0.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL 37.00	FONDOS ACULADOS IESS 0.00
	PRESTAMOS 0.00
✓	✓
Total de Ingresos 481.17	Total de Egresos 41.97
NETO A RECIBIR: 439.20	FIRMA:

BALNEARIOS DURAN S.A	
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2019	
CEDULA: 0102348391	SUELDO BASICO: 500.00
NOMBRE: CRESPIN VERA CARLOS ALBERTO	DIAS TRAB: 30
CARGO: AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	
INGRESOS	EGRESOS
SUELDO 500.00	ISS 9,45 47.25
HORAS 100% 0.00	ALIMENTACION 35.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL 41.65	FONDOS ACULADOS IESS 41.65
	PRESTAMOS 0.00
✓	✓
Total de Ingresos 541.65	Total de Egresos 123.90
NETO A RECIBIR: 417.75	FIRMA:

BALNEARIOS DURAN S.A	
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2019	
CEDULA: 0105540587	SUELDO BASICO: 410.00
NOMBRE: SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	DIAS TRAB: 30
CARGO: COORDINADORA DE OPERACIONES	
INGRESOS	EGRESOS
SUELDO 410.00	ISS 9,45 38.75
HORAS 100% 0.00	ALIMENTACION 12.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL 34.15	FONDOS ACULADOS IESS 0.00
	PRESTAMOS 0.00
✓	✓
Total de Ingresos 444.15	Total de Egresos 50.75
NETO A RECIBIR: 393.41	FIRMA:

BALNEARIOS DURAN S.A	
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2019	
CEDULA: 0102328812	SUELDO BASICO: 1000.00
NOMBRE: BARRIOS PERALTA LUIS MARCELO	DIAS TRAB: 30
CARGO: GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	
INGRESOS	EGRESOS
SUELDO 1000.00	ISS 9,45 94.50
HORAS 100% 0.00	ALIMENTACION 25.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL 83.30	FONDOS ACULADOS IESS 83.30
	PRESTAMOS 0.00
✓	✓
Total de Ingresos 1083.30	Total de Egresos 202.80
NETO A RECIBIR: 880.50	FIRMA:

BALNEARIOS DURAN S.A	
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DEL 2019	
CEDULA: 0102402641	SUELDO BASICO: 394.00
NOMBRE: YLPA TENESACA ROSA EULALIA	DIAS TRAB: 30
CARGO: AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	
INGRESOS	EGRESOS
SUELDO 394.00	ISS 9,45 38.82
HORAS 100% 28.00	ALIMENTACION 10.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL 35.15	FONDOS ACULADOS IESS 0.00
	PRESTAMOS 0
✓	✗
Total de Ingresos 457.15	Total de Egresos 48.82
NETO A RECIBIR: 408.34	FIRMA:

BALNEARIOS DURAN S.A	
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2019	
CEDULA: 0102378852	SUELDO BASICO: 450.00
NOMBRE: CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	DIAS TRAB: 30
CARGO: AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS	
INGRESOS	EGRESOS
SUELDO 450.00	ISS 9,45 42.2
HORAS 100% 0.00	ALIMENTACION 42.2
FONDO DE RESERVA MENSUAL 37.49	FONDOS ACULADOS IESS 37.4
	PRESTAMOS 0.0
✓	✗
Total de Ingresos 487.49	Total de Egresos 122.1
NETO A RECIBIR: 365.39	FIRMA:

BALNEARIOS DURAN S.A	
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2019	
CEDULA: 0102345893	SUELDO BASICO: 800.00
NOMBRE: CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	DIAS TRAB: 30
CARGO: Auxiliar Contable	
INGRESOS	EGRESOS
SUELDO 800.00	ISS 9,45 73.20
HORAS 100% 0.00	ALIMENTACION 28.00
FONDO DE RESERVA MENSUAL 66.64	FONDOS ACULADOS IESS 66.64
	PRESTAMOS 0.00
✓	✗
Total de Ingresos 866.64	Total de Egresos 167.84
NETO A RECIBIR: 698.80	FIRMA:

BALNEARIOS DURAN S.A	
ROL INDIVIDUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DEL 2019	
CEDULA: 0102328812	SUELDO BASICO: 1000.00
NOMBRE: BARRIOS PERALTA LUIS MARCELO	DIAS TRAB: 30
CARGO: GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	
INGRESOS	EGRESOS
SUELDO 1000.00	ISS 9,45 93.2
HORAS 100% 0.00	ALIMENTACION 25.2
FONDO DE RESERVA MENSUAL 83.30	FONDOS ACULADOS IESS 83.2
	PRESTAMOS 0.0
✓	✗
Total de Ingresos 1083.30	Total de Egresos 201.4
NETO A RECIBIR: 881.90	FIRMA:

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

REFERENCIA

EJ-MDN

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Cronograma de vacaciones

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Manejo de nómina

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Empleado	Días de vacaciones	Fecha de inicio	Fecha final	Comentarios
MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	12	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
	35			
	11	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	12	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	13	8/7/2018	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
Calendario de vacaciones				
MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	10			
	2	2/1/2019	4/1/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	8			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	2	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	4	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
NOVILLO VELASCO EULALIO FRANCISCO	6			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	0	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	4	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
NUCSHI GUAMAN LUZ PIEDAD	10			
	2	2/1/2019	4/1/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana

18°C Lluvia ligera

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



	5	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	6	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	7	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
MANCERA LLIVICHUSCA VIVIANA	15			
	4	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	5	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	6	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
MARQUEZ CORDOVA BLANCA CECILIA	24			
	7	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	8	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	9	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	26			
	8	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	9	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	10	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	24			
	7	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	8	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	9	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
MARTINEZ GUTIERREZ MONICA CECILIA	33			
	10	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	11	1/2/2019	1/2/2019	En la playa

18°C Lluvia ligera

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



	4	6/9/2019	13/9/2019	Acampando. Sin acceso a internet
GUTIERREZ CARMONA MIGUEL RODRIGO	6			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	0	14/1/2019	15/1/2019	En la playa
	4	8/7/2019	12/7/2019	Semana personal después de la conferencia
LIMAS MARTINEZ WILMER ALEX	10			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
LOJA FAJARDO JOSE MOISES	8			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	2	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	4	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
LOJA NIEVECELA DAVID FERNANDO	6			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	0	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	4	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
MALDONADO MINCHALA RODRIGO ALEJANDRO	15			
	4	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	5	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	6	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	17			

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO




VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA ✓	26			
	8	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	9	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	10	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	24			
	7	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	8	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	9	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
YUPA TENESACA ROSA EULALIA	33			
	10	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	11	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	12	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO




VALDIVIESO GORDILLO FAMER FIDEL ✓	2	26/12/2019	28/12/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
	8			
VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	2	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	2	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	4	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
	6			
VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	0	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	4	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
	15			
VERA CARMONA OLGA GUILLERMINA	4	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	5	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	6	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
	17			
VILLA BARRETO EDISSON BENO	5	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	6	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	7	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
	15			
VILLA ZHAGUI EDGAR VINICIO	4	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	5	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	6	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
	24			
	7	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	8	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	9	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



Empleado	Días de vacaciones	Fecha de inicio	Fecha final	Comentarios
SANCHEZ GUARANDA WASHINGTON NAHIN	10			
	2	2/1/2019	4/1/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
SANCHEZ TOLEDO ISRAEL FERNANDO	8			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	4	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	6			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	4	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
SINCHI SINCHI MAYRA ALEXANDRA	10			
	2	2/1/2019	4/1/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	8			
	2	2/1/2019	4/1/2019	Por fuera debido a días feriados
	4	6/9/2019	13/9/2019	Acampando. Sin acceso a internet
TERAN DE LOS REYES MARIA DOLORES	6			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	4	8/7/2019	12/7/2019	Semana personal después de la conferencia
TORRES LITUMA JOSE LUIS	10			

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	7	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
	15			
	4	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
PUGO TENECELA JORGE ENRIQUE	24			
	5	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	6	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
QUIZHPI LAZO MARIA PAULINA	26			
	7	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	9	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	24			
	8	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	10	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
RIOS RAMON JENNY PATRICIA	33			
	7	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	9	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
SALTOS DUCHI GERMAN ARMANDO	35			
	10	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	12	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)

Calendario de vacaciones

13 8/7/2018 12/7/2019 Proyecto en casa (tentativo)
Acampando. Sin acceso a internet

Calendario de vacaciones

Empleado	Días de vacaciones	Fecha de inicio	Fecha final	Comentarios
CRIOLLO VALENCIA INES SARBELIA	10			
	2	2/1/2019	4/1/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	8			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	2	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	4	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
GUERRERO OCHOA KATHERINE EVELYN	6			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	0	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	4	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
GUIÑANSACA ABRIL BRAULIO ALFREDO	10			
	2	2/1/2019	4/1/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	8			
	2	2/1/2019	4/1/2019	Por fuera debido a días feriados
	2	17/6/2019	19/6/2019	Proyecto en casa (tentativo)

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

CEVALLOS MAZA CRISTINA ALEXANDRA	15			
	4	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	5	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
CHICA BRITO ADRIANA BELEN	6	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
	24			
CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	7	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	8	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	9	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	26			
	8	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	9	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	10	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	24			
	7	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	8	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	9	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
	33			
	10	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
CRISPIN VERA CARLOS ALBERTO	11	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	12	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
CRIOLLO LIMA MARIA EUGENIA	35			

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



Empleado	Días de vacaciones	Fecha de inicio	Fecha final	Comentarios
BARROS PERALTA LUIS MARCELO	5	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	6	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	7	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
	12			
BRITO JURADO MARIA ANGELICA	4	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
	8			
CAJAMARCA SARI MARCO VINICIO	2	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	2	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	4	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
	6			
CAMPOZANO ALVAREZ SONIA GUILLERMINA	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	0	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	4	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
	15			
CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	4	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	5	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	6	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
	17			
	5	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	6	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	7	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet

19°C Lluvia ligera

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



Calendario de vacaciones

Empleado	Días de vacaciones	Fecha de inicio	Fecha final	Comentarios
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	2	2/1/2019	4/1/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
	8			
ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	2	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	2	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	4	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
	6			
AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	0	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	4	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
	10			
ARPI VIVAR LUIS ALBERTO	2	2/1/2019	4/1/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
	24			
AUCAY GONZALEZ MARCELO ISMAEL	6	2/1/2019	4/1/2019	Vacaciones
	8	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	9	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
	17			
BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA				

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



ORTIZ DELGADO JORGE CESAREO	8			
	2	2/1/2019	4/1/2019	Por fuera debido a días feriados
	2	17/6/2019	19/6/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	4	6/9/2019	13/9/2019	Acampando. Sin acceso a internet
OYERVIDE CARMONA LUISA GERARDINA	6			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	0	14/1/2019	15/1/2019	En la playa
	4	8/7/2019	12/7/2019	Semana personal después de la conferencia
PACHECO MORA SANDRA MARITZA	10			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Vacaciones
	3	17/6/2019	19/6/2019	Visitando universidades con el hijo
	5	6/9/2019	13/9/2019	Boda de la hermana
PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	8			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	2	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)
	4	8/7/2019	12/7/2019	Acampando. Sin acceso a internet
PEREZ ARIAS JHONY GERMAN	6			
	2	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	0	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	4	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	15			
	4	26/12/2019	28/12/2019	Disponible por teléfono, email limitado
	5	1/2/2019	1/2/2019	En la playa
	6	15/4/2019	19/4/2019	Semana personal después de la conferencia
PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	17			
	5	26/12/2019	28/12/2019	Por fuera debido a días feriados
	6	14/1/2019	15/1/2019	Proyecto en casa (tentativo)

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

REFERENCIA

EJ-MDN

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Tarjetas de asistencia y atrasos

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Manejo de nómina

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO




MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	PISCINEROS	2	1	2	0	0	2	0	0	1	2	0	0
PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	PISCINEROS	2	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0
PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	PISCINEROS	3	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0
TORRES LITUMA JOSE LUIS	PISCINEROS	4	1	1	0	0	1	0	0	4	1	0	0
BRITO JURADO MARIA ANGELICA	RECEPCIONISTA	2	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	CAJERAS	2	8	0	1	3	0	1	3	5	0	1	3
RIOS RAMON JENNY PATRICIA	CAJERAS	1	2	1	3	1	0	1	4	1	1	2	1
VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	CAJERAS	1	7	3	5	1	0	2	2	1	2	1	0
VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	CAJERAS	0	1	4	1	1	0	0	1	1	2	1	0
AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	CAJERO	0	1	2	1	1	0	1	1	1	7	1	3
CRIOLLO VALENCIA INES SARBELIA	CAMARERA	0	1	7	1	1	0	0	8	0	1	3	5
RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	CAMARERA	0	0	4	1	1	0	0	1	0	1	4	1
SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	CAMARERA	0	0	2	0	0	2	2	1	0	1	2	1
VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	CAMARERA	0	0	1	0	0	2	3	1	0	0	7	1
NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	CAPITAN DE MESEROS	0	0	1	0	0	3	1	4	0	0	4	1
CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	CHEFF	4	0	1	0	0	4	0	1	0	0	2	0
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	CONTADORA	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	1	0
SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	COORDINADORA DE OPERACIONES	0	3	4	7	1	3	0	1	4	0	1	0
BARROS PERALTA LUIS MARCELO	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	6	2	0	1	3	5	0	0	0	0	1	0
LIMAS MARTINEZ WILMER ALEX	GERENTE GENERAL	1	3	5	1	4	1	1	0	0	3	1	0
FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	GUARDIA	1	4	1	1	2	1	5	0	6	2	0	2

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



VECELELA VILLA FANNY BEATRIZ	CAMARERA	3	1	0	0	7	1	1	0	1	7	1	1
NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	CAPITAN DE MESEROS	1	4	0	0	4	1	1	0	1	4	1	1
CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	CHEFF	0	1	0	0	2	0	0	2	1	2	0	0
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	CONTADORA	0	1	0	0	1	0	0	2	1	1	0	0
SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	COORDINADORA DE OPERACIONES	0	1	4	0	1	0	0	3	1	1	0	0
BARROS PERALTA LUIS MARCELO	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS	0	0	0	0	1	0	0	4	1	1	0	0
LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	GERENTE GENERAL	1	0	0	3	1	0	0	2	0	1	0	0
FRANCO FRACA ELYS CELESTINO	GUARDIA	5	0	6	2	0	2	3	2	8	0	1	3

TARJETA DE ASISTENCIA Y ATRASOS

AÑO: 2019

NOMBRE	CARGO	ENERO	FEBRE RO	MARZ O	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMB RE	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMB RE
MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	MESERO	2	1	0	7	1	0	7	1	1	0	7	1
PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	MESERO	7	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	MESERO	0	2	1	3	1	1	3	1	4	1	3	1
ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	PISCINEROS	0	7	3	5	1	3	5	1	2	3	5	1
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS	0	4	4	1	1	4	1	1	7	4	1	1
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS	0	2	2	1	1	2	1	1	4	2	1	1
MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	PISCINEROS	0	1	7	1	1	7	1	1	2	7	1	1
MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	PISCINEROS	0	1	4	1	1	4	1	1	1	4	1	1

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



TARJETA DE ASISTENCIA Y ATRASOS

AÑO: 2018

NOMBRE	CARGO	ENERO	FEBRE RO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	MESERO	1	3	1	0	0	1	1	2	1	3	1	0
PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	MESERO	3	5	1	0	1	1	1	7	3	5	1	0
VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	MESERO	4	1	1	0	0	8	0	1	4	1	1	0
ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	PISCINEROS	2	1	1	0	0	1	0	1	2	1	1	0
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS	7	1	1	0	2	1	0	1	7	1	1	0
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS	4	1	1	0	3	1	0	0	4	1	1	0
MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	PISCINEROS	2	0	0	2	1	4	0	0	2	0	0	2
MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	PISCINEROS	1	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	2
MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	PISCINEROS	1	0	0	3	0	1	0	0	1	0	0	3
PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	PISCINEROS	1	0	0	4	0	1	4	0	1	0	0	4
PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	PISCINEROS	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	2
TORRES LUTUMA JOSE LUIS	PISCINEROS	1	0	0	6	1	0	0	3	4	7	1	3
BRITO JURADO MARIA ANGELICA	RECEPCIONISTA	1	5	0	2	5	0	6	2	0	1	3	5
PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	CAJERAS	0	2	3	2	8	0	1	3	5	1	4	1
RIOS RAMON JENNY PATRICIA	CAJERAS	0	2	2	2	1	0	1	4	1	1	2	1
VELTANGA LEON SUSANA PAOLA	CAJERAS	2	2	1	2	1	0	1	2	1	0	7	1
VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	CAJERAS	0	1	1	2	1	0	0	7	1	0	0	0
AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	CAJERO	1	1	1	7	1	3	1	0	2	1	3	1
CRIOLO VALENCIA INES SARBELIA	CAMARERA	0	8	0	1	3	5	1	0	7	3	5	1
RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	CAMARERA	0	1	0	1	4	1	1	0	4	4	1	1
SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	CAMARERA	2	1	0	1	2	1	1	0	2	2	1	1

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

REFERENCIA

EJ-MDN

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Certificados médicos

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Manejo de nómina

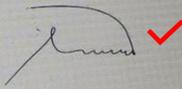
IESS INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"
CERTIFICADO MÉDICO

UNIDAD MEDICA: HOSPITAL "JOSE CARRASCO ARTEAGA" ✓ SERVICIO: Pediatría ✗
CERTIFICO QUE: EL SR./A LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY
N° CED. IDEN. 107894326 N° AFILIADO N° H. CLINICA 77470012

POR PRESCRIPCIÓN MEDICA DE REPOSO, NO PUEDE CONCURRIR A SU TRABAJO DESDE EL ocho enero de 2018 hasta el 8 de febrero del 2018

Cuenta a 8 de Enero de 2018
Día Mes Año

CODIGO CIE-10: INFECCION 0283 ✗

 ✓
MEDICO TRATANTE
(FIRMA, CODIGO Y SELLO)

NOTA: ESTE FORMULARIO DEBE SER ENTREGADO AL PATRONO PARA JUSTIFICAR SU AUSENTISMO AL TRABAJO
 ENFERMEDAD ACCIDENTE DE TRABAJO ENFERMEDAD PROFESIONAL MATERNIDAD (NIÑO VIVO)

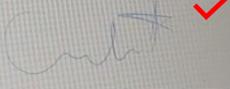
IESS INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"
CERTIFICADO MÉDICO

UNIDAD MEDICA: HOSPITAL "JOSE CARRASCO ARTEAGA" ✓ SERVICIO: MEDICINA GENERAL ✗
CERTIFICO QUE: EL SR./A BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA
N° CED. IDEN. 107893456 N° AFILIADO N° H. CLINICA 77980023

POR PRESCRIPCIÓN MEDICA DE REPOSO, NO PUEDE CONCURRIR A SU TRABAJO DESDE EL VEINTE DE SEPTIEMBRE DE 2018 HASTA EL QUINCE DE OCTUBRE del 2018

Cuenta a 20 de SEPTIEMBRE de 2018
Día Mes Año

CODIGO CIE-10: MIGRAÑA ✗

 ✓
MEDICO TRATANTE
(FIRMA, CODIGO Y SELLO)

NOTA: ESTE FORMULARIO DEBE SER ENTREGADO AL PATRONO PARA JUSTIFICAR SU AUSENTISMO AL TRABAJO
 ENFERMEDAD ACCIDENTE DE TRABAJO ENFERMEDAD PROFESIONAL MATERNIDAD (NIÑO VIVO)

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"
CERTIFICADO MÉDICO

UNIDAD MEDICA: HOSPITAL "JOSE CARRASCO ARTEAGA" ✓
CERTIFICO QUE: EL SR./A SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ
N° CED. IDEN. 103478629 **N° AFILIADO** **N° H. CLINICA** 78970006 ✗

SERVICIO: PSICOLOGIA ✗

POR PRESCRIPCIÓN MÉDICA DE REPOSO, NO PUEDE CONCURRIR A SU TRABAJO DESDE EL DIEZ DE JUNIO HASTA EL OCHO DE JULIO DEL 2018

Cuenca a 10 de JUNIO de 2018
 Día Mes Año

CODIGO CIE-10: DEPRECIÓN Y ANCIEDAD

MEDICO TRATANTE
 (FIRMA, CODIGO Y SELLO) ✓

NOTA: ESTE FORMULARIO DEBE SER ENTREGADO AL PATRONO PARA JUSTIFICAR SU AUSENTISMO AL TRABAJO
 ENFERMEDAD ACCIDENTE DE TRABAJO ENFERMEDAD PROFESIONAL MATERNIDAD (NIÑO VIVO)
 ADEMÁS NO DEBE TENER NINGUN BORRÓN O ENMENDADURA ✗

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"
CERTIFICADO MÉDICO

UNIDAD MEDICA: HOSPITAL "JOSE CARRASCO ARTEAGA" ✓
CERTIFICO QUE: EL SR./A ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN
N° CED. IDEN. 105782967 **N° AFILIADO** **N° H. CLINICA** 77290010 ✗

SERVICIO: Médico General ✓

POR PRESCRIPCIÓN MÉDICA DE REPOSO, NO PUEDE CONCURRIR A SU TRABAJO DESDE EL diecisiete enero de 2019 hasta el 10 de febrero del 2019

Cuenca a 17 de Enero de 2019
 Día Mes Año

CODIGO CIE-10: GRIPE CEVERA ✓

MEDICO TRATANTE
 (FIRMA, CODIGO Y SELLO) ✗

NOTA: ESTE FORMULARIO DEBE SER ENTREGADO AL PATRONO PARA JUSTIFICAR SU AUSENTISMO AL TRABAJO
 ENFERMEDAD GENERAL ACCIDENTE DE TRABAJO ENFERMEDAD MATERNIDAD (NIÑO VIVO)
 ADEMÁS NO DEBE TENER NINGUN BORRÓN O ENMENDADURA

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"
CERTIFICADO MÉDICO

UNIDAD MEDICA: HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA" **SERVICIO:** NEUROCIROLOGIA
CERTIFICO QUE: EL SR./A BRITO JURADO MARIA ANGELICA
N° CED. IDEN. 105093845 **N° AFILIADO** **N° H. CLINICA** 77360007

POR PRESCRIPCIÓN MEDICA DE REPOSO, NO PUEDE CONCURRIR A SU TRABAJO DESDE EL veinte y tres de marzo de 2018 hasta el 18 abril de del 2018

Cuenta a 23 de MARZO de 2018
 Mes Año

CODIGO CIE-10: HESPASMO HEMIFACIAL

[Firma]
MEDICO TRATANTE
 (FIRMA, CODIGO Y SELLO)

NOTA: ESTE FORMULARIO DEBE SER ENTREGADO AL PATRONO PARA JUSTIFICAR SU AUSENTISMO AL TRABAJO
 ENFERMEDAD GENERAL ACCIDENTE DE TRABAJO ENFERMEDAD MATERNIDAD (NIÑO VIVO)
 ADEMAS NO DEBE TENER NINGUN BORRÓN O ENMENDADURA

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"
CERTIFICADO MÉDICO

UNIDAD MEDICA: HOSPITAL "JOSE CARRASCO ARTEAGA" **SERVICIO:** NEUROCIROLOGIA
CERTIFICO QUE: EL SR./A BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA
N° CED. IDEN. 105672341 **N° AFILIADO** **N° H. CLINICA** 77770009

POR PRESCRIPCIÓN MEDICA DE REPOSO, NO PUEDE CONCURRIR A SU TRABAJO DESDE EL ocho enero de 2018 hasta el 8 de febrero del 2018

Cuenta a 8 de Enero de 2018
 Día Mes Año

CODIGO CIE-10: CABERNOVA CEREBELO 0283

[Firma]
MEDICO TRATANTE
 (FIRMA, CODIGO Y SELLO)

NOTA: ESTE FORMULARIO DEBE SER ENTREGADO AL PATRONO PARA JUSTIFICAR SU AUSENTISMO AL TRABAJO
 ENFERMEDAD GENERAL ACCIDENTE DE TRABAJO ENFERMEDAD MATERNIDAD (NIÑO VIVO)
 ADEMAS NO DEBE TENER NINGUN BORRÓN O ENMENDADURA

Elaborado por:
 Karen Arias
 Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
 Ing. Juan Carlos Aguirre
 Fecha: 25/11/2020

Anexo 6.

Papeles de trabajo etapa de Ejecución (Capacitaciones)



BALNEARIOS DURÁN S.A.



REFERENCIA

EJ-CAP

TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Asistencia de capacitación seguridad y salud ocupacional

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Manejo de nómina

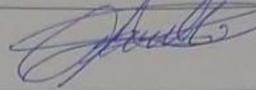
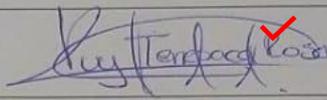
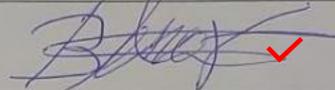
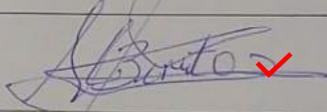
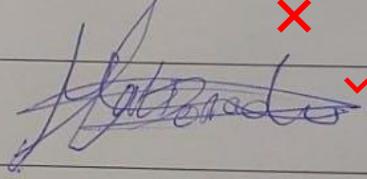
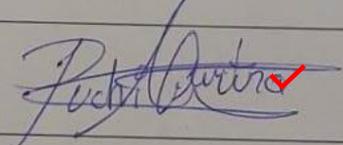
MALDONADO VALVERDE JAIME MARCELO	PISCINEROS		✓
MARQUEZ DELGADO JOSE LIZANDRO	PISCINEROS		✓
MARQUEZ REYES MARCO ROMEO	PISCINEROS		✗
MERCHAN HUANGA MIGUEL ARMANDO	PISCINEROS		✗
PARRA CARVAJO ANGEL BENIGNO	PISCINEROS		✓
PLUA RODRIGUEZ JAHIR AGENOR	PISCINEROS		✓
TORRES LITUMA JOSE LUIS	PISCINEROS		✗
BRITO JURADO MARIA ANGELICA	RECEPCIONISTA		✓
CHICA BRITO ADRIANA BELEN	RECEPCIONISTA		✗
ARPI VIVAR LUIS ALBERTO	SOUSCHEFF		✓

MBA. Anabel Gutiérrez ✓
010521671-8

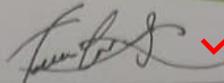
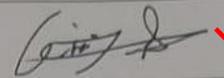
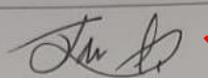
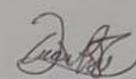
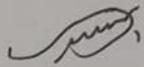
Capacitadora CSSO

Ing. María Dolores Terán ✓
030286220-3

Jefa de Talento Humano

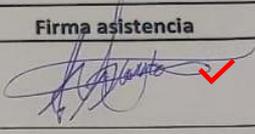
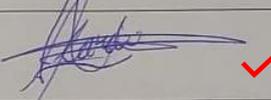
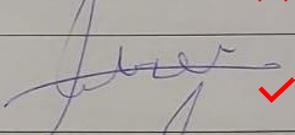
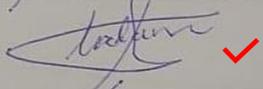
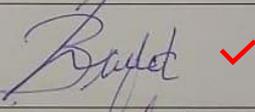
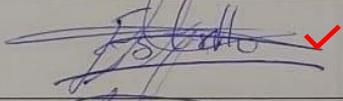
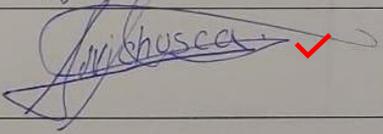
NUCCHI GUAMAN LUZ PIEDAD	AYUDANDE DE LIMPIEZA		✓
BALAREZO JIMENEZ BETSABE LUCRECIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS		✗
CAMPOZANO ALVAREZ SONIA GUILLERMINA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS		✗
CARRILLO CARRILLO MARIA DEL PILAR	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS		✓
PACHECO MORA SANDRA MARITZA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS		✗
SINCHI SINCHI MAYRA ALEXANDRA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS		✗
YUPA TENESACA ROSA EULALIA	AYUDANTE DE COCINA CAFETERIAS		✓
SANCHEZ TOLEDO ISRAEL FERNANDO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE		✗
VILLA BARRETO EDISSON BENO	AYUDANTE DE COCINA RESTAURANTE		✓
AUCAY GONZALEZ MARCELO ISMAEL	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO		✗
CRISPIN VERA CARLOS ALBERTO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO		✓
VILLA ZHAGUI EDGAR VINICIO	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO		✗
MALDONADO MINCHALA RODRIGO ALEJANDRO	BOTONES		✓
CRIOLLO LIMA MARIA EUGENIA	CAJERAS		✗
PUCHI TENESACA JAQUELINE CRISTINA	CAJERAS		✓
RIOS RAMON JENNY PATRICIA	CAJERAS		✗

PEREZ ARIAS JHONY GERMAN	GUARDIA		X
SALTOS DUCHI GERMAN ARMANDO	GUARDIA		✓
VALDIVIESO GORDILLO FAMER FIDEL	GUARDIA		X
CEVALLOS MAZA CRISTINA ALEXANDRA	JEFE DE ADQUISICIONES		✓
GUTIERREZ CARMONA MIGUEL RODRIGO	JEFE DE RECEPCION		X
TERAN DE LOS REYES MARIA DOLORES	JEFE DE RECURSOS HUMANOS		X
CAJAMARCA SARI MARCO VINICIO	JEFE DE SISTEMAS		X
PUGO TENECÉLA JORGE ENRIQUE	MANTENIMIENTO		✓
GUERRERO OCHOA KATHERINE EVELYN	MASAJISTA		X
LOJA FAJARDO JOSE MOISES	MESERO		✓
LOJA NIEVECELA DAVID FERNANDO	MESERO		X
MATUTE BELTRAN MANUEL EDUARDO	MESERO		✓
PLUA RODRIGUEZ BORYS GEOVANNI	MESERO		X
VIZHCO VIZHCO JUAN ELIAS	MESERO		✓
ALVAREZ ZHAGUI JORGE HERNAN	PISCINEROS		X
GUTAMA GUTAMA SEGUNDO GEOVANNY	PISCINEROS		✓

VELETANGA LEON SUSANA PAOLA	CAJERAS		✓
VIZHCO PALTIN OLGA CARMITA	CAJERAS		✗
AREVALO PAUCAR FABRICIO XAVIER	CAJERO		✗
CRIOLLO VALENCIA INES SARBELIA	CAMARERA		✓
RAMON BRITO AIDA BEATRIZ	CAMARERA		✗
SOTO ALEMAN SONIA BEATRIZ	CAMARERA		✓
VELECELA VILLA FANNY BEATRIZ	CAMARERA		✗
NIEVECELA VIZHCO IVAN GUSTAVO	CAPITAN DE MESEROS		✓
CLAVIJO LOJA JOSE ANTONIO	CHEFF		✓
ALVARADO CORDOVA PATRICIA IVONNE	CONTADORA		✗
SIGUENZA YUNGA LORENA PATRICIA	COORDINADORA DE OPERACIONES		✓
BARROS PERALTA LUIS MARCELO	GERENTE ALIMENTOS & BEBIDAS		✗
LIMAS MARTINEZ WILMER ALEXY	GERENTE GENERAL		✗
FRANCO FRACA ELLYS CELESTINO	GUARDIA		✗
NOVILLO VELASCO EULALIO FRANCISCO	GUARDIA		✓
ORTIZ DELGADO JORGE CESAREO	GUARDIA		✗



SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2019

Nombre del capacitado	Cargo	Firma asistencia
MARTINEZ GUTIERREZ MONICA CECILIA	ASISTENTE DE VENTAS EXTERNAS	 ✓
QUIZHPI LAZO MARIA PAULINA	ASISTENTE MARKETING	 ✗
MARQUEZ CORDOVA BLANCA CECILIA	AUDITOR NOCTURNO	 ✓
CHICA SIGUENZA ESTHELA MARIVEL	AUXILIAR CONTABLE	 ✗
VERA CARMONA OLGA GUILLERMINA	AUXILIAR CONTABLE	 ✓
GUIÑANSACA ABRIL BRAULIO ALFREDO	AUXILIAR DE BODEGA	 ✓
OYERVIDE CARMONA LUISA GERARDINA	AUXILIAR DE BODEGA	 ✓
SANCHEZ GUARANDA WASHINGTON NAHIN	AUXILIAR DE BODEGA	 ✓
MANCERA LLIVICHUSCA VIVIANA	AUXILIAR DE COSTOS	 ✓

Elaborado por:
Karen Arias
Fecha: 25/11/2020

Supervisado por:
Ing. Juan Carlos Aguirre
Fecha: 25/11/2020

REFERENCIA
EJ-CAP
TIPO DE AUDITORÍA:

Auditoría de Gestión

PERIODO:

Desde 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2019

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:

Plan anual de capacitaciones

PROCEDIMIENTO:

Ejecución programa Capacitaciones

PLAN DE CAPACITACIÓN 2018-2019 				
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
BALNEARIOS DURÁN				
FORMACIÓN Y DESARROLLO DE:	TEMA	DIRIGIDO A: (Número de personas)		
		DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO
Competencias Técnicas	Salud Ocupacional ✓	6	19	42
Competencias Técnicas	Servicio al cliente ✓	6	19	42
Competencias Conductuales	Seguridad y salud ocupacional ✓	6	19	42
Competencias Conductuales	Conducta y compañerismo ✓	6	19	42
Competencias Conductuales	Protección e hiegiene de trabajo ✓	6	19	42
	TOTALES POR No. DE PERSONAS	6	19	42
	TOTALES POR No. DE PERSONAS	67		

Anexo 7.

Solicitudes de información autorizada por Balnearios Durán. S.A.



Oficio: N.º 002

Cuenca, 03 de noviembre de 2020

Asunto: Notificación Inicial

Señor,

Ing. Wilmer Limas,

Gerente General de Balnearios Durán S.A.

Ciudad.

Estimado Ingeniero:

Por medio de la presente pongo a su conocimiento que se procederá a realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Empresa Balnearios Durán S.A, por el periodo comprendido desde el 1 de enero de 2018 hasta 31 de diciembre de 2019, dicho trabajo es netamente académico, como producto final de tesis, de la carrera de Contabilidad Superior. El trabajo de auditoria se sustenta en bases a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

El desarrollo de la auditoria tiene como fin cumplir con los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Realizar una auditoría de gestión al departamento de talento humano de la empresa "Balnearios Duran S.A" por el periodo comprendido del 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre de 2019.

Objetivos específicos:

1. Evaluar la gestión de la empresa mediante indicadores de eficacia, eficiencia y economía.

2. Identificar y evaluar los procesos más significativos del departamento de Talento Humano.
3. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas reglamentarias aplicables en la empresa y en el componente auditado.
4. Emitir el informe final con recomendaciones que encaminen a la empresa al cumplimiento de los objetivos y metas.

El trabajo de auditoria lo realizará la Sra. Karen Michelle Arias Duchi-Auditora Operativa, con la supervisión de la Econ. Raquel Bermeo.

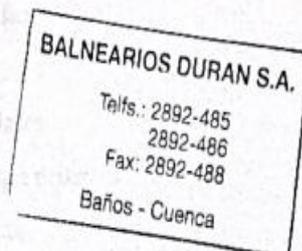
Para dar cumplimiento al alcance de la auditoria y los objetivos planteados es necesario la cooperación del personal de su empresa, más aún del departamento de Talento Humano, así como también que la empresa facilite oportunamente toda la información que se necesita.

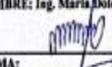
La auditoría iniciará el 05 de noviembre del 2020. Sin otro particular, agradezco de antemano la favorable acogida que sabrán brindar de acuerdo a los requerimientos.

Atentamente,

Ing. Juan Carlos Aguirre

Jefe de Auditoría



RECIBIDO
NOMBRE: Ing. María Dolores Terán
FIRMA: 
FECHA: 4 de Noviembre de 2020

8. Estructura Organizacional.
9. Manual de Funciones.

PP-03 2/2

10. Servicios y productos que ofrece.
11. Normativa Interna y externa.
12. Plan Operativo Anual.
13. Presupuestos.
14. Situación Económica y Financiera.
15. Indicadores de Gestión.
16. Personas encargadas del Departamento de RRHH.

De antemano, se agradece su colaboración, y le pedimos que la información solicitada sea enviada a la siguiente dirección de correo electrónico: 66172@es.uazuay.edu.ec hasta el día 05 de noviembre del 2020.

Atentamente,

Karen Michelle Arias

Auditora Operativa

BALNEARIOS DURAN S.A.
Telfs.: 2892-485
2892-486
Fax: 2892-488
Baños - Cuenca

RECIBIDO
NOMBRE: Ing. María Dolores Terán
FIRMA:
FECHA: 4 de Noviembre de 2020.

1.1. Solicitud de Información

PP-03 1/2



Oficio: N.º 003

Cuenca, 4 de noviembre de 2020

Asunto: **SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Señor

Ing. Wilmer Limas,

Gerente General de Balnearios Durán S.A.

Ciudad.

Estimado Ingeniero:

Como es de su conocimiento, se está llevando a cabo la Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano, motivo por el cual solicito de la manera más comedida, proporcionar la siguiente información:

1. Ubicación Geográfica.
2. Reseña Histórica.
3. Principales autoridades.
4. Tipo de actividad que desarrolla.
5. Servicios y productos.
6. Misión, visión, objetivos, metas, valores, políticas.
7. FODA.

1.2. Solicitud de entrevista

PP-04



Oficio: N.º 004

Cuenca, 03 de noviembre de 2020

Asunto: **SOLICITUD DE ENTREVISTA**

Señor

Ing. Wilmer Limas,

Gerente General de Balnearios Durán S.A.

Ciudad.

De mis consideraciones:

Luego de extenderle un cordial saludo y después de haber acordado el inicio de la auditoría de gestión al departamento de talento humano, solicito de la manera más cordial conceder una entrevista con su persona, con el fin de conocer de forma general a la empresa Balnearios Durán S.A.

Según la planificación de la auditoría, solicito que la entrevista se lleve a cabo el día 10 noviembre de 2020, a las 16h00 en las instalaciones de la empresa.

Esperando contar con su aprobación, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Karen Michelle Arias

Auditora

