



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Tem a :

**IM PLANTACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN EL HOTEL DEL MALL**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría.**

Línea de Investigación :

Finanzas, Auditorías y/o Contabilidad Empresarial.

Caracterización Técnica del Trabajo :

Investigativo

Autor :

ANGÉLICA BELÉN FLORES CARRASCO

Director :

ING. M G. NELSON DANILO BOMBÓN ORELLANA

Ambato-Ecuador

Enero 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

IMPLANTACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL
HOTEL DEL MALL.

Línea de Investigación:

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

Autora:

ANGELICA BELEN FLORES CARRASCO

Nelson Danilo Bombón, Ing. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Diego Proaño Córdova, Ing. Mg

CALIFICADOR

f. 

Mario Alberto Moreno, Ing. Mg

CALIFICADOR

f. 


Christian Andrés Barragán Ramírez, Ing. Mg.

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

Ambato - Ecuador

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **ANGELICA BELEN FLORES CARRASCO**, con **CC. 185006682-8**, autora del trabajo de graduación intitulado: “**IMPLANTACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL HOTEL DEL MALL**”, previa a la obtención del título profesional de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, en la escuela de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, Enero 2021



ANGELICA BELEN FLORES CARRASCO

CC. 185006682-8

Dedicatoria

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermano por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente, quiero dedicar esta tesis a todas mis amigas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias hermanitas, siempre las llevo en mi corazón.

Angélica Flores

Agradecimiento

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por darme la fuerza, para alcanzar mis metas; por darme la voluntad y constancia necesarias para no dejarme vencer frente a las adversidades presentadas a lo largo del proceso de investigación; a mis padres por el amor y apoyo que me han brindado en todas las etapas de mi vida y nunca me han dejado sola; y a mis profesores universitarios, quienes han influenciado en mi desarrollo académico y personal; especialmente al Dr. Bombón, Director de Tesis por su tiempo, paciencia y todo el conocimiento brindado.

Angélica Flores.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la implantación de una auditoría de gestión administrativa en el Hotel del Mall. A través de una Auditoría de Gestión al departamento de talento humano del hotel ya mencionado. Surgió por la necesidad de obtener información acerca del proceso de gestión, también procesos administrativos financieros, las denominadas normas de la auditoría, riesgos e indicadores de gestión, marcas de auditoría, procesos de administración, utilizando como metodología la investigación de campo la cual permitió que se pueda recolectar información necesaria para el análisis del plan estratégico y operativo del Hotel del Mall, con un enfoque cualitativo y cuantitativo mediante indicadores de gestión y cuestionarios de control interno a fin de ver cómo se maneja los procesos de la empresa. Finalmente como resultado el informe de auditoría dando a conocer los hallazgos encontrados, con cada una de sus conclusiones y recomendaciones encaminadas a cumplir con las normas de auditoría en el Hotel del Mall, por lo cual se observa que la auditoría dentro del departamento de talento humano tiene que contar con la auditoría realizada para mejorar con la eficiencia, eficacia y economía de esta parte en el Hotel del Mall, emitiendo ciertas recomendaciones que permitirá corregir falencias encontradas y además contribuir con el aumento de la rentabilidad de clientes masivos en el Hotel. Hemos podido cumplir a cabalidad todos los objetivos planteados en el proyecto a fin de concluir de manera exitosa, conociendo y adentrándonos un poco más a las auditorías de las pequeñas y medias industrias Pymes.

Palabras clave: análisis, auditoría, gestión, procesos.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the implantation of an administrative management audit at Hotel del Mall. Through a management audit in the Human Resources Department of this hotel. It arose from the need to obtain information about the management process, as well as financial administrative processes, the auditing standards, risks and management indicators, audit marks, and administration processes using field work as a methodology, which allowed the necessary data to be collected for the analysis of the strategic and operational plan of Hotel del Mall, with a qualitative and quantitative approach through management indicators and internal control questionnaires in order to see how the company's processes are managed. Finally, as a result, the audit report and the findings are presented with all of its conclusions and recommendations aimed at complying with the auditing standards at Hotel del Mall. Therefore, it is observed that the Human Resources Department must do an audit to improve the efficiency, effectiveness and economy of this part in Hotel del Mall offering certain recommendations that will help to correct detected shortcomings and also contribute to the increase in profitability of massive customers at the hotel. All the objectives set out in the project have been met in order to successfully conclude the study by acquainting and entering a little more into the audits of small and medium sized SMEs.

Keywords: analysis, audit, management, processes.

ÍNDICES DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA | 3 |
| 1.1 Criterios fundamentales sobre la auditoría de Gestión Administrativa | 3 |
| 1.1 Análisis de las Técnicas de auditoría | 6 |
| 1.2 Análisis de las Normas para la Planificación de la auditoría | 16 |
| 1.3 Análisis de las Fases de la auditoría de Gestión..... | 17 |
| 1.4 Análisis del concepto de Gestión | 18 |
| 1.2 Análisis de la auditoría de Gestión..... | 19 |
| CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO | 21 |
| 2.1 Enfoque de la Investigación | 21 |
| 2.2 Modalidad Básica de Investigación..... | 21 |
| 2.3 Tipo o nivel de investigación: | 21 |
| 2.4 Población y Muestra | 22 |
| 2.4.2 Muestra..... | 23 |
| 2.4.3 Técnicas e Instrumentos | 23 |
| CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN | 24 |
| 3.1 Propuesta | 34 |

3.1.1 Desarrollo de la Propuesta.....34

3.2 Plantilla de marcas e índices35

3.3 FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR37

3.4 FASE II PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA54

3.5 FASE III EJECUCIÓN67

3.6 FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS89

3.7 FASE V MONITOREO97

3.8 Conclusiones99

3.9 Recomendaciones.....101

3.10 Bibliografía.....102

ANEXOS114

3.11 Enlaces Amigos.....114

3.12 Anuncie su web aquí.....114

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Fases de auditoría de gestión | 17 |
| Tabla 2: Especificaciones..... | 23 |
| Tabla 3: Planilla de Marcas..... | 35 |
| Tabla 4: Abreviaturas..... | 36 |
| Tabla 5: Planeación de auditoría | 39 |
| Tabla 6: Programa de auditoría | 40 |
| Tabla 7: AUDITORÍA AF | 45 |
| Tabla 8: Análisis FODA | 55 |
| Tabla 9: Análisis FODA | 56 |
| Tabla 10: Matriz de evaluación..... | 58 |
| Tabla 11: Matriz de evaluación interna..... | 59 |
| Tabla 12: Matriz de evaluación externa | 60 |
| Tabla 13: Programa de auditoría | 61 |
| Tabla 14: Procedimiento de auditoría | 69 |
| Tabla 15: Control interno del hotel del mall..... | 70 |
| Tabla 16: recolección, clasificación de información del huésped..... | 73 |
| Tabla 17: Conclusiones del diagnóstico preliminar..... | 74 |
| Tabla 18: Resultados de la entrevista..... | 75 |
| Tabla 19: Conclusiones de la entrevista..... | 76 |
| Tabla 20: Especificación del análisis de los datos | 77 |
| Tabla 21: Revisión de la normativa ahotec | 78 |
| Tabla 22: Comparación la normativa interna..... | 79 |
| Tabla 23: Comparación de la normativa utilizada con las leyes emitidas por la AHOTEC | 80 |
| Tabla 24: Perfil de talento humano | 81 |
| Tabla 25: Cuestionario que se ha realizado..... | 9 |

| | |
|---|----|
| Tabla 26: Demostración del cálculo de la muestra | 10 |
| Tabla 27: Análisis de gestión de normativa para clientes | 84 |
| Tabla 28: Hoja de hallazgos..... | 88 |
| Tabla 29: Elaboración del informe..... | 90 |
| Tabla 30: Monitoreo..... | 98 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|------------------------------------|----|
| Gráfico 1: Pregunta 1 | 24 |
| Gráfico 2: Pregunta 2 | 25 |
| Gráfico 3: Pregunta 3 | 26 |
| Gráfico 4: Pregunta 4 | 27 |
| Gráfico 5: Pregunta 5 | 28 |
| Gráfico 6: Pregunta 6 | 29 |
| Gráfico 7: Pregunta 7 | 30 |
| Gráfico 8: Pregunta 8 | 31 |
| Gráfico 9: Pregunta 9 | 32 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración 1: Fases de la Auditoría | 34 |
| Ilustración 2: Organigrama estructural..... | 44 |

INTRODUCCIÓN

La auditoría constituye una herramienta e instrumento eficaz para un mejor control de las diferentes actividades y procesos de una empresa permitiendo evaluar las condiciones en las que se encuentra la misma.

Para el desarrollo del trabajo de titulación, se ha revisado diferentes trabajos de investigación y, se ha encontrado las siguientes tesis relacionadas con el tema a investigar. Estas son Orcés & Alvarez (2012), presentó en la Universidad Central del Ecuador, el trabajo de grado: “Auditoría de Gestión aplicada en el Hotel del Sol para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad”, cuyo Objetivo General es: “Establecer los niveles de eficiencia y efectividad de los procesos administrativos del área de adquisiciones”, y el contenido de la tesis va basado con el fin de evaluar las áreas que intervienen y su desenvolvimiento para generar valor a los procesos administrativos.

López (2008), presentaron en la Universidad Técnica Particular de Loja, el trabajo de grado: “Auditoría de Gestión al servicio de hospedaje del Hotel Libertador del 1ro. De Enero al 31 de Diciembre del 2008”, cuyo Objetivo General es: “Evaluar el sistema de control interno, las políticas y reglamentos correspondientes al servicio de alojamiento por el periodo 2008”, y el contenido de la tesis va basado a evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de las actividades desarrolladas por el personal del Hotel Libertador.

Lozada (2009), presentó en la Escuela Politécnica del Ejército, el trabajo de grado: “Auditoría de Gestión aplicada a la empresa Apartec S.A. (Grand Hotel Mercure Alameda Quito) para mejorar sus procesos administrativos”, cuyo Objetivo General es: “Determinar los niveles de

eficiencia, efectividad y economía en los Procesos Administrativos del área de alimentos y bebidas de Apartec S.A. (Grand Hotel Mercure Alameda Quito)", y el contenido de la tesis tiene como fin la mejora de los procesos administrativos que son necesarios para el desarrollo de la empresa y la satisfacción de los clientes que hagan uso de los servicios que presta la misma.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación, se recopiló información bibliográfica, referente a la auditoría de Gestión Administrativa y acerca del departamento de Talento humano en el "HOTEL DEL MALL", adicionalmente, se realizó una búsqueda minuciosa por algunos repositorios digitales, revistas científicas, tesis doctorales, se buscó información en los repositorios de las distintas universidades del Ecuador en donde, se obtuvo la siguiente información.

1.1 Criterios fundamentales sobre la auditoría de Gestión Administrativa

La auditoría nace mediante la necesidad de tener un buen control de las empresas y obtener una buena vigilancia, la palabra auditoría proviene de la palabra audire que significa (oir) (Rita, 2013). Varios autores relatan la evolución de la auditoría los cuales concuerdan con la siguiente idea:

La auditoría, tal como, se practican hoy en día, tienen su raíz en las aplicaciones financieras, conforme la civilización occidental iba abandonando la Edad media e iniciando el periodo del renacimiento, los préstamos de dinero adquirieron importancia para el comercio y para los reinos razón por la cual era imprescindible disponer de garantías imparciales de que tanto los prestatarios como los prestamistas decían la verdad (Arter, 2004, pág. 1).

La auditoría posee el origen práctico desde la contabilidad, es allí donde el inicio de la sociedad, se encargó del desarrollo de sistemas de información que tiene como propósito estructurar información acumulada dentro de un registro ordenado acerca de

los factores productivos para los, que se genera interés, además, se lo clasifica en cuentas que representan a los activos, pasivo y patrimonio de la empresa (Arguello 1976 citado de Florian, 2016, pág. 8).

La auditoría en la económica, se denomina como “auditoría pública o gubernamental”, la cual, ejerce el control macroeconómico (Montilla & Herrera, 2005). Para el caso de la auditoría privada tiene como propósito “la identificación de posibles fraudes y errores en las cuentas dentro de una organización privada” (Montilla & Herrera, 2005, pág. 89). La auditoría, se da inicio con el propósito de incrementar el valor de la organización, es por ello que surge la necesidad de buscar personal externo que sea capaz de desarrollar mecanismos de supervisión vigilancia y control (Morales, 2012).

El auditor era considerado como un revisor de cuentas, a principios del siglo XV, los parlamentos de algunos países europeos comenzaron a crear el denominado Tribunal Mayor de cuentas, cuya función específica era la de revisar las cuentas que presentaban los reyes o monarquías gubernamentales (Florian, 2016, pág. 9).

A medida que pasaba el tiempo estas actividades, se extendieron hacia la revisión en aspectos como la eficiencia de los empleados, administrativos y procedimientos, actividades que dieron origen de la auditoría (Salas, Rodríguez, & Díaz, 2017).

Según la Alatrística (2019) “la auditoría es la revisión y evaluación de los sistemas, procedimientos y funcionamiento de una empresa para ver las falencias mediante la emisión de un examen de opinión explicando así las conclusiones y recomendaciones necesarias”

Es muy necesario realizar una verificación contable en las cifras de los estados financieros de las empresas, así se hallarán problemas en registros y cifras en los cuales, se reflejarán la integridad de los mismos, siendo estos un pilar fundamental para el funcionamiento de una empresa, como relata la Universidad Nacional de Colombia, mediante la auditoría, se hará una evaluación de los procedimientos, que se realizan en una empresa para emitir un informe final conformado por conclusiones y recomendaciones que permite tomar decisiones correctas para el funcionamiento de la empresa.

Según Leuro & Oviedo (2017) "los auditores percibirán que el grupo de auditores trabajen para que las cosas funcionen bien y no como un servicio de control, la calidad, no se improvisa por lo que su sistematicidad, esto requiere de un grupo de exigencias en donde lo primordial es la supervisión de las auditorías, instrucciones claras para la realización de la auditoría, una correcta distribución y discusión del informe mediante el registro y archivo de evidencias de la supervisión".

Como relatan los autores, las técnicas de auditoría, son instrumentos o métodos de investigación para obtener información para el auditor y este pueda emitir su opinión en el informe de auditoría mediante el estudio, análisis, inspección y observaciones para así ayudar a una empresa a poder tomar decisiones correctas y detectar a tiempo sus falencias realizando supervisiones internas y externas para la planificación y aplicación del programa de auditoría correspondiente en la empresa.

1.1 Análisis de las Técnicas de auditoría

Según Alatrística (2019) las técnicas de auditoría tienen la siguiente clasificación:

Estudio General

“Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para elaborar las conclusiones, se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse” (pág. 1).

Análisis

“Es el estudio de los componentes de un todo. Esta técnica, se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros” (pág. 1)

Inspección

“Es la verificación física de las cosas materiales en las, que se tradujeron las operaciones, se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material, por ejemplo, efectivos, mercancías, bienes, etc.” (pág. 1).

C o n f i r m a c i ó n

“Es la ratificación por parte del Auditor como persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participo y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella” (pág.1)

I n v e s t i g a c i ó n

“Es la recopilación de información mediante entrevistas o conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa” (pág. 1).

D e c l a r a c i o n e s y C e r t i f i c a c i o n e s

“Es la formalización de la técnica anterior, cuando, por su importancia, resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por alguna autoridad (certificaciones)” (pág. 1).

O b s e r v a c i ó n

“Es una manera de inspección, menos formal, y, se aplica generalmente a operaciones para verificar como, se realiza en la práctica” (pág. 1).

C á l c u l o

“Es la verificación de las correcciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones, que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas” (pág. 1).

Clasificación de la Auditoría

Según Riquelme (2017), menciona que la auditoría tiene la siguiente clasificación:

Externa

“Es la más conocida, se refiere al análisis de las cuentas contenidas en el balance de la empresa, realizado por un auditor profesional externo y por requerimiento legal” (pág. 1)

Interna

“Realizada por los mismos empleados de la empresa, con la finalidad de validar las técnicas operativas y su coherencia respecto a las políticas de la empresa” (pág.1).

Según el área donde, se hace:

a) Auditoría Financiera

“Examina los estados financieros del objeto contable, a fin de emitir un informe técnico y profesional que funde la claridad en las operaciones financieras realizadas por el mismo en un periodo determinado” (pág.1).

b) Auditoría Administrativa

“Revisa y evalúa los métodos y procedimientos del proceso administrativo de un ente económico, a fin de asegurar el cumplimiento de los planes, políticas, leyes y

reglamentaciones, además, de medir el impacto en la estructura de la organización y su productividad” (pág.1).

c) Auditoría Operacional

“Evalúa la empresa y su gestión, a fin de proponer mejoras para aumentar la eficiencia y eficacia productiva; Se realiza a solicitud de la dirección, pero es llevada a cabo por un auditor externo. Tipos de auditoría” (pág.1).

d) Auditoría Gubernamental

“Es una auditoría pública, se lleva a cabo por un ente gubernamental con las competencias de ley para hacerlo, en algunos países el encargado de llevarla es el tribunal de cuentas” (pág.1).

e) Auditoría Integral

“Evalúa toda la información posible y útil para emitir un informe certero y completo acerca del cumplimiento y desempeño de la organización, incluyendo estructura organizacional, información financiera, procedimientos de control interno, objetivos y acatamiento de leyes” (pág.1).

f) Auditoría de Sistemas

“Es la evaluación exhaustiva mediante actividades, técnicas y procedimientos, con el fin de analizar, verificar y forjar recomendaciones relativas a la planificación, seguridad y eficacia de la asistencia informática dentro de la empresa, en busca del mejoramiento del mismo” (pág.1).

g) Auditoría Contable

“Es la revisión de la situación económica de la empresa, verifica todas las cuentas por pagar, por cobrar, gastos y ventas, realizada por un auditor externo” (pág.1).

Por área de especialidad:**a) Auditoría Fiscal**

“Es el tipo de auditoría encargada de examinar los hechos con carácter tributario, será privada aplicada a empresas, comercio, etc. o gubernamental aplicada a instituciones públicas o a organismos dependientes del Estado o Gobierno” (pág.1).

b) Auditoría Laboral

“Es el estudio objetivo, fiable e imparcial que evidencia el escenario socio-laboral de una empresa. Teniendo en cuenta la situación y obligaciones de la empresa, riesgos por incumplimiento” (pág.1).

c) Auditoría Ambiental

“Son las auditorías cuyos procesos están orientados hacia la detección de posibles complicaciones medioambientales, que pudieran ocasionar el desarrollo de proyectos, el trabajo de las industrias y otras. Igualmente aprecia posibles oportunidades para la conservación del ambiente, por ejemplo, nuevas formas de energías, ahorro de recursos naturales, mejor aprovechamiento eléctrico, entre otros” (pág.1).

d) Auditoría Médica

“Es un tipo de auditoría donde, se hace una evaluación periódica y crítica, del servicio y calidad de la atención médica recibida por los pacientes en clínicas y hospitales, llevada a cabo mediante la revisión de las historias clínicas y el estudio de las estadísticas hospitalarias” (pág.1).

e) Auditoría social

“Es la auditoría que examina y evalúa el comportamiento ético y moral, en torno a los objetivos de la organización, a fin de presentar un informe que establezca acciones para mejorar sus derivaciones sociales” (pág.1)

f) Auditoría a Inventario

“Esta valuación permite establecer la verificación de los registros de inventarios, según los recuentos físicos, a fin de, que se investiguen y aclaren las diferencias que puedan surgir en el mismo” (pág.1).

g) Auditoría a Caja

“Es aquella auditoría que realiza un análisis detallado de las operaciones de caja realizadas con dinero en efectivo y cheques, con la finalidad de contrastar que el dinero recibido ha sido formalmente registrado y que los pagos realizados han sido autorizados apropiadamente” (pág.1).

Para concluir vale la pena mencionar, que sea cual sea el tipo de auditoría, que se realice su principal objetivo siempre será el de revisar y evaluar los hechos, fenómenos y operaciones que realiza la entidad, para que estas, se desarrollen de acuerdo a como fueron planeados, que de igual modo, se respetan las políticas y lineamientos establecidos y, además, se cumple con todas obligaciones fiscales y jurídicas en general.

Papeles de trabajo

Según Palomino (2016) Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas y documentación que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas, sobre los cuales, se sustenta la opinión que emite al suscribir el informe, son papeles de trabajo aquellos, que se diseñaran y formularan cuidadosamente para que sirvan de herramienta y soporte en la

planeación, organización y coordinación del examen de auditoría, a su vez para que brinden respaldo a la opinión del auditor. Aunque estos obedecerán a un sinnúmero de formas, dependiendo del tamaño, complejidad y circunstancias de cada compromiso de auditoría, se preparan de acuerdo al criterio, experiencia y preferencia del auditor.

Como relatan los autores, los papeles de trabajo son esenciales al momento de realizar una auditoría, se concreta una ayuda y, se garantiza una correcta supervisión en la empresa, de acuerdo con las normas generalmente aceptadas, siempre es muy importante que mediante estos papeles de trabajo, se registren las evidencias acumuladas y los resultados de las pruebas, datos y una base para el correcto análisis por parte del evaluador, en donde todo, se prepara de acuerdo al criterio, experiencia y preferencia de la persona que va verificar el mecanismo encargado de manejar los papeles de trabajo.

Evidencia

Según Gómez (2015), la evidencia, se define a las pruebas suficientes como:

El nivel de evidencia que el contador público obtendrá a través de pruebas de auditoría para llegar a conclusiones razonables sobre las cuentas, que se someten al examen, estos, se basan en hechos económicos y otras circunstancias, es una norma relativa a la ejecución del trabajo de un auditor, se obtendrá a través de la inspección, observación, indagación y confirmación para obtener una base razonable y así poder expresar una opinión respecto a estados financieros, que se están examinando (pág. 1).

La evidencia en la auditoría es de importancia, se evalúa correctamente la relevancia de las pruebas, además, se obtiene el examen de auditoría mediante la evaluación de cuentas y los registros auxiliares, obtenidos de terceras personas ajenas a la entidad y por los sistemas de control interno, generalmente, se realizan en la empresa en donde, se llega a la razonabilidad mediante esta examinación, inspección, observación e investigación.

Marcas de auditoría

Según Quevedo (2015) "las marcas en auditoría, es la plasmación en las cédulas de los símbolos o marcas de los procedimientos utilizados o aplicados en la revisión, cada marca o símbolo contendrá su descripción o significado. Para Sanchez (2006) es un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicados sobre el contenido de los papeles de trabajo, constituye una declaración personal, individual e intransferible sobre el autor de la cédula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado" (pág. 17).

Como lo afirman los autores, las marcas en auditoría ayuda a indicar de donde, se obtuvo un dato o información, a tener el cruce de auditoría que señale de donde, se tomó el dato correspondiente, esta información es esencial en un informe de Auditoría emitido por el Auditor, es importante tener en cuenta las normas, que se seguirán para aplicar las marcas de auditoría las cuales son anotar invariablemente a lápiz o tinta rojos, estos símbolos en la auditoría son esenciales, al momento de la revisión el Auditor será claro y ordenado al rato de colocar los respectivos símbolos y marcas de los procedimientos usados mediante una respectiva descripción en el informe de auditoría (Sanchez, 2006).

Según Abolacio (2007) menciona que:

En la búsqueda de la evidencia, el auditor optimizara los recursos de los que dispone y la información por, lo cual, las bases para el sustento de la planificación de la auditoría, es el análisis y evaluación de los sistemas de control interno y es esencial, el auditor jefe preparara un plan de auditoría que proporciona la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado, respecto a la realización de la auditoría (pág. 7).

La planificación de la auditoría es el establecimiento de horarios, coordinación de actividades, que se van a realizar, asignando diferentes actividades para auditar procesos, funciones, lugares áreas o actividades específicos con eficiencia y efectividad en la ejecución de estas.

Los programas de auditoría comprenden una relación lógica, secuencial y ordenada de los procedimientos a ejecutarse, su alcance, el personal y el momento en que serán aplicados, a efectos de obtener evidencia competente, suficiente y relevante necesaria para alcanzar el logro de los objetivos de auditoría, será realista, por lo que en su elaboración, se tendrá presente los recursos humanos que van a utilizar y los recursos de tiempo de, que se dispone, el programa, se confeccionara antes del inicio del trabajo de manera que, se conozca dónde, se realizarán las actividades (Fonseca, 2013, pág. 62).

Como menciona los autores, todo auditor al momento de realizar una Auditoría, posteriormente de haber realizado la planificación de la auditoría, aplicará un programa de auditoría de forma secuencial y lógica, ejecutando todas las actividades y procedimientos,

que se realizará en la empresa al momento de la auditoría, mediante evidencia confiable, competente y relevante.

1.2 Análisis de las Normas para la Planificación de la auditoría

Según Rita (2013) en la actualidad las NAGAS, vigentes son 10, las mismas que constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y son:

a) Normas Generales o Personales

1. Entrenamiento y capacidad profesional
2. Independencia
3. Cuidado o esmero profesional.

b) Normas de Ejecución del Trabajo

4. Planeamiento y Supervisión
5. Estudio y Evaluación del Control Interno
6. Evidencia Suficiente y Competente

c) Normas de Preparación del Informe

7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
8. Consistencia
9. Revelación Suficiente.

1.3 Análisis de las Fases de la auditoría de Gestión

Según Gallegos (2017), las fases de auditoría son las siguientes:

Fases de la auditoría de Gestión

| | |
|---|--|
| FASE 1 | FASE 2 |
| CONOCIMIENTO PRELIMINAR | PLANIFICACIÓN |
| 1. Visita de observación a la entidad | 1. Análisis de información y documentación |
| 2. Revisión de archivos | 2. Evaluación de control interno por componentes |
| 3. Determinar indicadores | 3. Elaboración del plan y el programa |
| 4. Detectar el FODA | |
| 5. Definición de objetivos | |
| FASE 3 | FASE 4 |
| EJECUCIÓN | INFORME |
| 1. Aplicación de programas | 1. Redacción del borrador de informe |
| 2. Preparación de papeles de trabajo | 2. Conferencia del borrador del informe |
| 3. Hojas de resumen | 3. Obtención de criterios de la entidad |
| 4. Definición de la estructura del informe | |
| FASE 5 | |
| SEGUIMIENTO | |
| 1. Hallazgos y recomendaciones al término de la auditoría | |

Tabla 1: Fases de auditoría de gestión

Fuente: (Contraloría del Estado Ecuatoriano, 2008)

Como, se observa, toda auditoría de Gestión Administrativa tienen cuatro fases que son de importancia seguir en orden para, que se pueda tener un mejor control interno, determinar indicadores, definir objetivos y establecer en la empresa, ejecutar la correcta aplicación de programas de auditoría y emitir criterios de la entidad basados en la correcta evidencia, que se recolecte.

1.4 Análisis del concepto de Gestión

“Es un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial, será definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas, también, es la manera en, que se realizan actividades en la empresa, estas reglas estarán correctamente realizadas mediante eficacia y eficiencia” (Calpe, 2008 y Maldonado, 2005, citados en Rodríguez, 2010, pág. 3).

La gestión en una empresa es muy necesaria, toda empresa seguirá normas o reglas que permite tener mayor eficiencia y efectividad en sus operaciones y más que todo en el funcionamiento de la empresa para el desarrollo de cualquier actividad empresarial para cumplir a cabalidad con las normas establecidas y tener mejor rendimiento laboral por parte de los trabajadores de alguna organización, evitando problemas en la empresa.

1.2 Análisis de la auditoría de Gestión

Según Fonseca (2004), "la auditoría de Gestión, se define como un plan detallado o listado de procedimientos a ser ejecutados, con el objeto de comparar los sistemas y controles existentes con criterios de auditoría, recolectar evidencias para sustentar las observaciones mediante la preparación efectiva de los programas de auditoría que proporciona un plan sistemático para cada fase del trabajo, el que comunicará a todo el personal involucrado en la auditoría, una base apropiada de asignación de labores del supervisor, auditor encargado, auditores y asistentes para así elaborarse varios programas relacionados con la etapa, que se necesite para una revisiones estratégica".

Según Armas (2008), "la auditoría de Gestión, es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella, en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales los cuales son estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejorar o fomentar acciones, dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto, se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado".

La auditoría de Gestión es muy importante en una empresa, se sigue un riguroso control mediante un sistema y controles existentes para recolectar evidencias en donde le permita al auditor emitir una opinión o un examen de auditoría emitiendo así sus conclusiones y recomendaciones halladas, este tipo de auditoría permite identificar oportunidades de perfeccionamiento en donde, se desarrollan recomendaciones factibles para una empresa, en donde, se ejecuta la medición de eficiencia, eficacia y economía mediante datos que obtiene

el auditor, que le permite evaluar y analizar a la entidad para un mejor manejo organizacional con el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, de los planes y de los programas para el logro de las políticas, objetivos y metas.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque de la presente investigación es Mixto, se ha manejado mediante encuestas y entrevistas que dan cavidad a la respectiva propuesta de investigación, manejando una investigación cualitativa, se aplican todas las normas vigentes de contabilidad y auditoría necesaria para el presente examen, para medir los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, se aplicó la investigación cuantitativa.

2.2 Modalidad Básica de Investigación

Se aplicó la siguiente modalidad de investigación

Investigación de Campo: Se aplicó la investigación de campo en el proyecto de investigación, se usaron herramientas como:

-Encuesta a los empleados del Hotel del Mall

-Entrevista al Gerente General del Hotel del Mall

2.3 Tipo o nivel de investigación:

Se trabaja con dos tipos de investigación:

Tipo de investigación Descriptiva: Permite Conocer las situaciones y actividades que realiza la empresa, realizando la descripción exacta de las actividades, procesos y personas.

Tipo de investigación Explicativa: Permite encontrar las causas del problema con la finalidad de establecer el por qué y el para qué de la investigación.

2.4 Población y Muestra

2.4.1 Población

Para la investigación, se aplica el método de encuestas realizadas en el HOTEL DEL MALL, área del Talento Humano bajo la supervisión del Ing. Danilo Bombón a todos los empleados que conformen en este sitio.

Según Sanchez (2006), describe a la población como “Conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, y son todos los miembros de cualquier clase bien determinada de personas, eventos u objetos.”

Población N: 1

Está conformado por todos los empleados del “Hotel del Mall” por ser una población pequeña, están íntimamente relacionados con el departamento de Talento Humano, a quienes, se les aplicó una encuesta.

Población N: 2

Está constituido por la Gerente General del establecimiento hotelero, a quién, se le aplicó una entrevista.

EMPRESA "HOTEL DEL MALL"

| Especificación | |
|----------------|----|
| Cargo | 1 |
| Gerente | 1 |
| Asistente | 1 |
| Encargado | 1 |
| Personal Hotel | 10 |
| Total | 14 |

Tabla 2: Especificaciones

2.4.2 Muestra

Es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre, el cual, se habrán de recolectar los datos que serán representativa de los sujetos que componen la población (López C., 2008).

Muestra: Son menos de 100 trabajadores

2.4.3 Técnicas e Instrumentos

Como técnicas, se utilizaron las encuestas y las entrevistas, las cuales permitieron la recopilación de información inmediata y real de la situación actual del departamento, a fin de proponer posibles soluciones, la encuesta tiene como fin recopilar datos por medio de un cuestionario diseñado por el investigador del proyecto y la entrevista permite recabar información en forma verbal, por medio de preguntas planteadas por el investigador.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE TALENTO HUMANO DEL HOTEL DEL MALL

Pregunta 1.- ¿Se ha realizado auditorías de gestión en los últimos tres años en el Hotel del Mall?

Gráfico 4.2.1.1: Definición de tareas

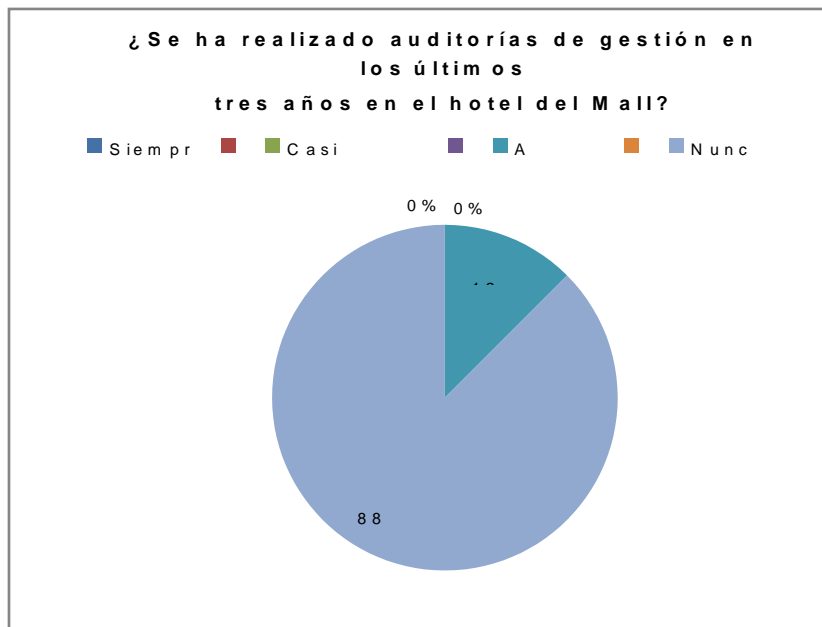


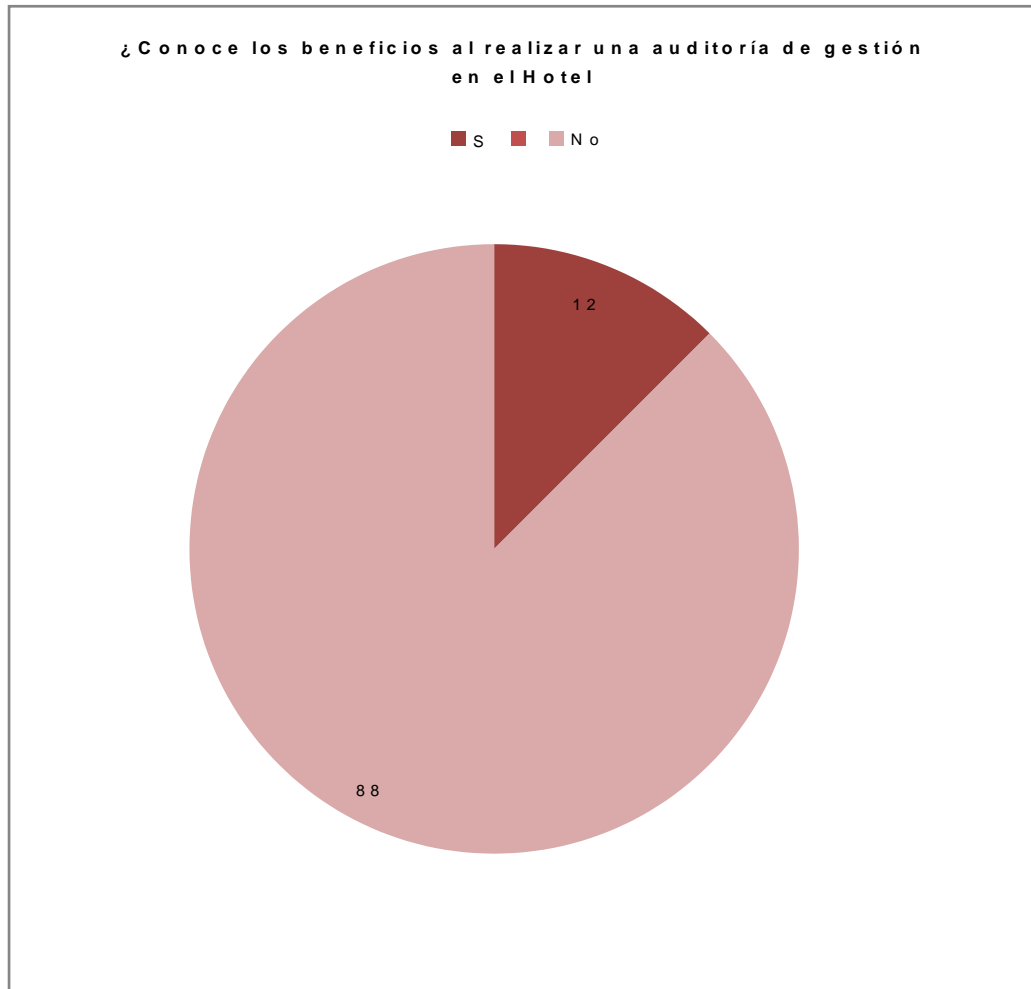
Gráfico 1: Pregunt a 1

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Encuesta

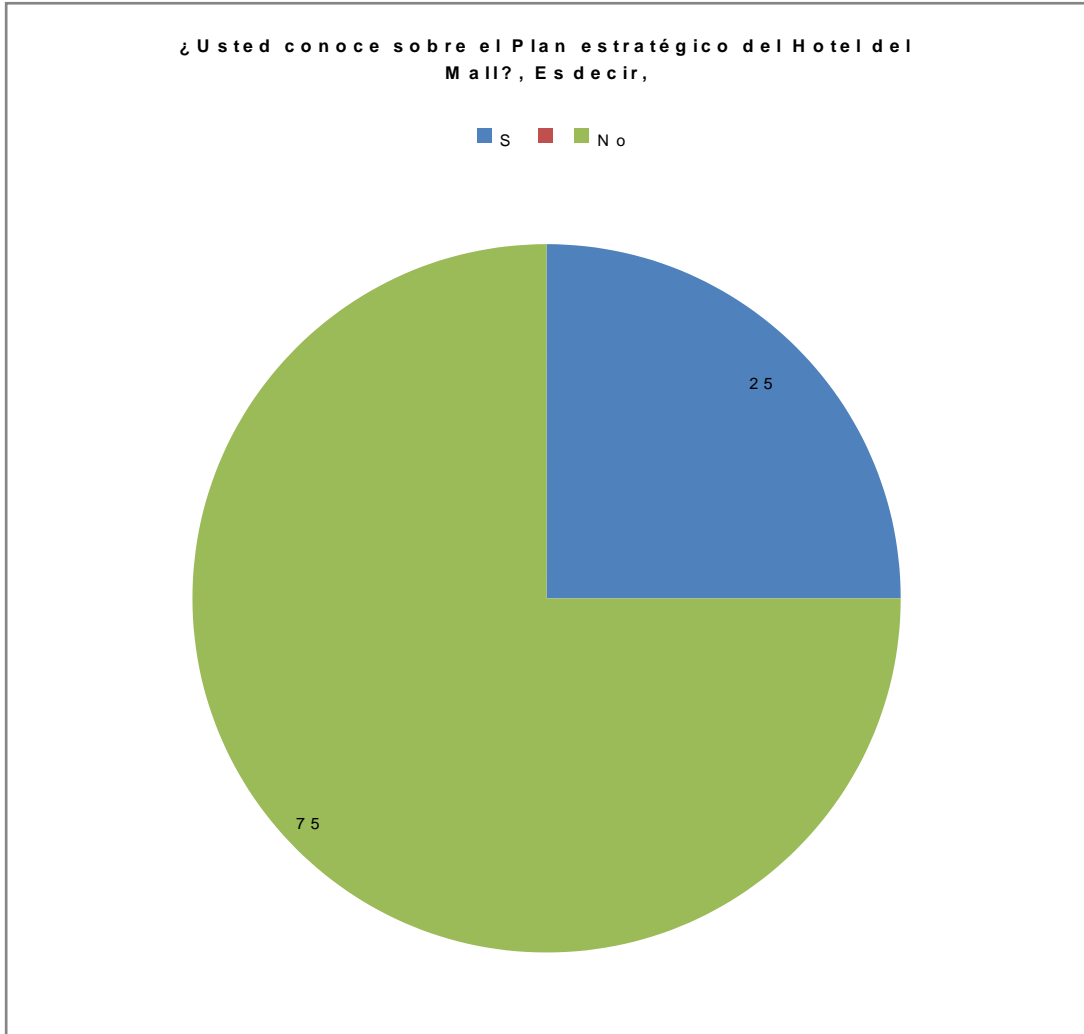
Análisis e interpretación

De la encuesta realizada al personal administrativo y servicios de la empresa, se evidenció que existe un 88% en que indican que nunca han realizado auditorías de gestión y el otro 12% indica que a veces han realizado las auditorías de gestión, en consecuencia, no, se ha realizado consecutivamente una auditoría de gestión administrativa en el Hotel del Mall.

2.- ¿ Conoce los beneficios al realizar una auditoría de gestión en el Hotel del M all?**Gráfico 2:** Pregunt a 2**Elaborado por:** Angélica Flores**Fuente:** Encuesta**Análisis e interpretación**

Como, se observó, en el Hotel del Mall el 88% del personal desconoce cómo, se aplica una auditoría de gestión en comparación al porcentaje restante que es mínimo, de la encuesta realizada, se evidencia que el 12% manifestó que si sería benéfico hacer una auditoría de gestión.

3.- ¿Usted conoce sobre el Plan estratégico del Hotel del Mall?, Es decir, ¿Conoce la misión, visión, valores, principios, etc.?



G r á f i c o 3: Pregunta 3

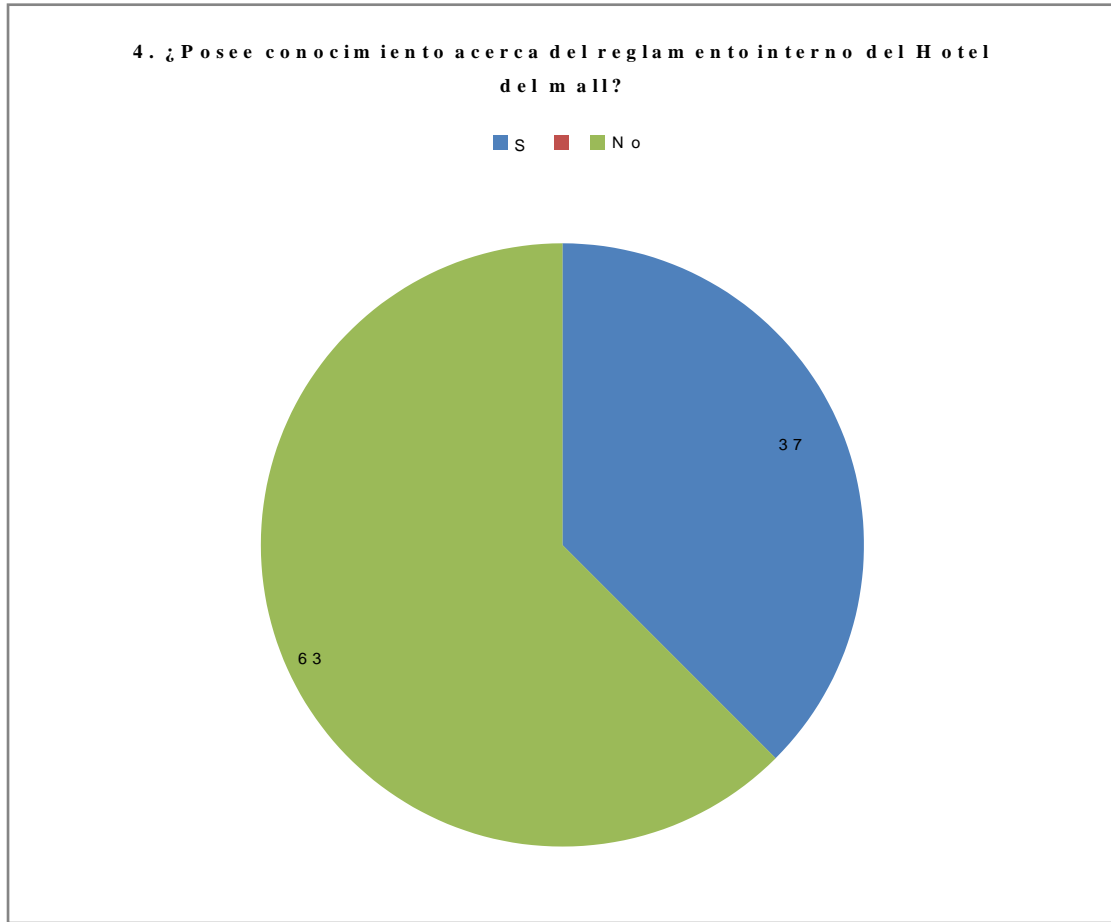
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Angélica Flores

A n á l i s i s e I n t e r p r e t a c i ó n

Del total de los encuestados el 75% han manifestado, que conocen los planes estratégicos que tiene el Hotel del Mall mientras que el 25% manifiesta que no tiene conocimiento en los planes estratégicos del Hotel

4.- ¿Posee conocimiento acerca del reglamento interno del Hotel del Mall?



G r á f i c o 4: Pregunta 4

F u e n t e: Encuesta

E l a b o r a d o p o r: Angélica Flores

A n á l i s i s e I n t e r p r e t a c i ó n

Al analizar el número total de los encuestados, que equivale al 63% manifiesta que posee conocimiento del reglamento interno mientras que el 37% no tiene conocimiento del reglamento interno.

5.- ¿En qué nivel calificaría la administración del Hotel del Mall?

Gráfico 4.2.1.5: Nivel de administración

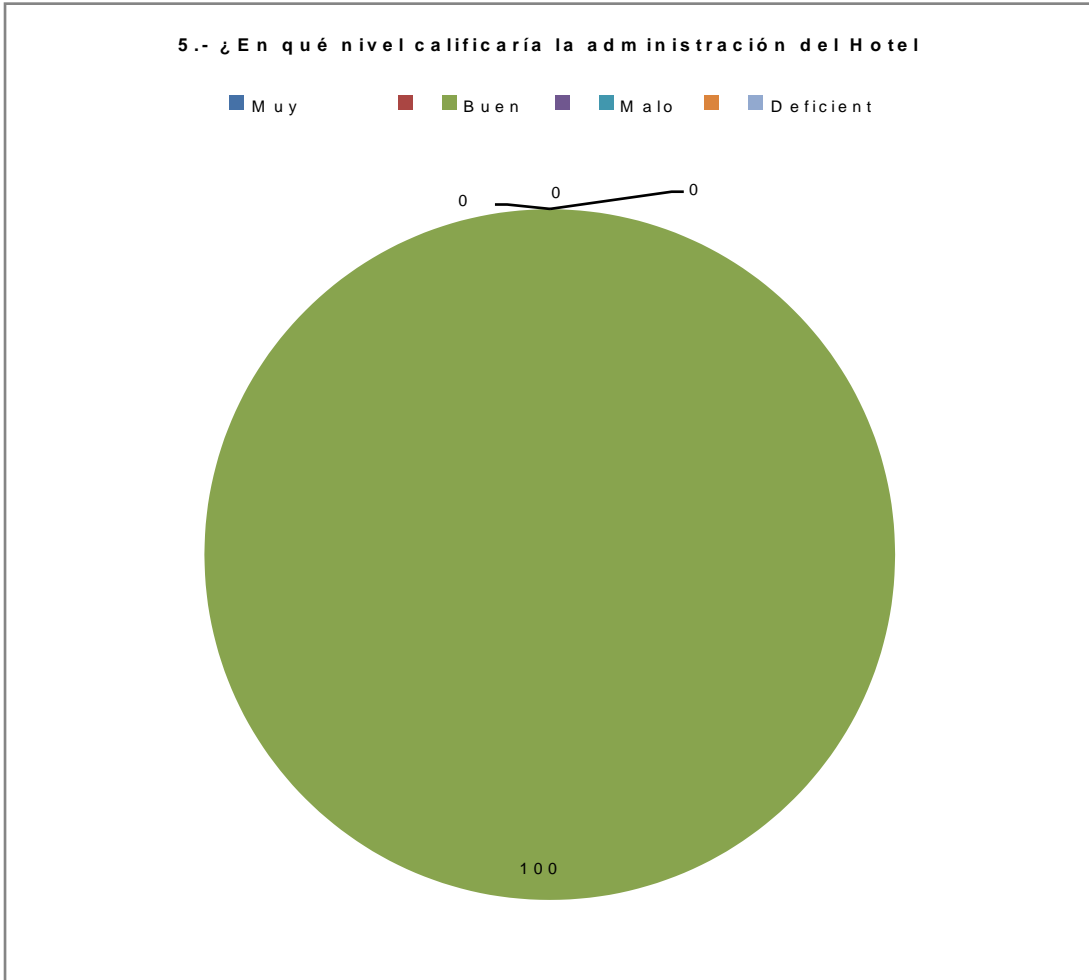


Gráfico 5: Pregunta 5

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Angelica Flores

Análisis e Interpretación

Se evidencia que existe el 100% del personal encuestado, quienes indican que la administración del hotel del Mall es muy buena

6.- ¿El propietario del hotel del Mall fomenta la comunicación institucional y personal?

Gráfico 4.2.1.6: Comunicación institucional.

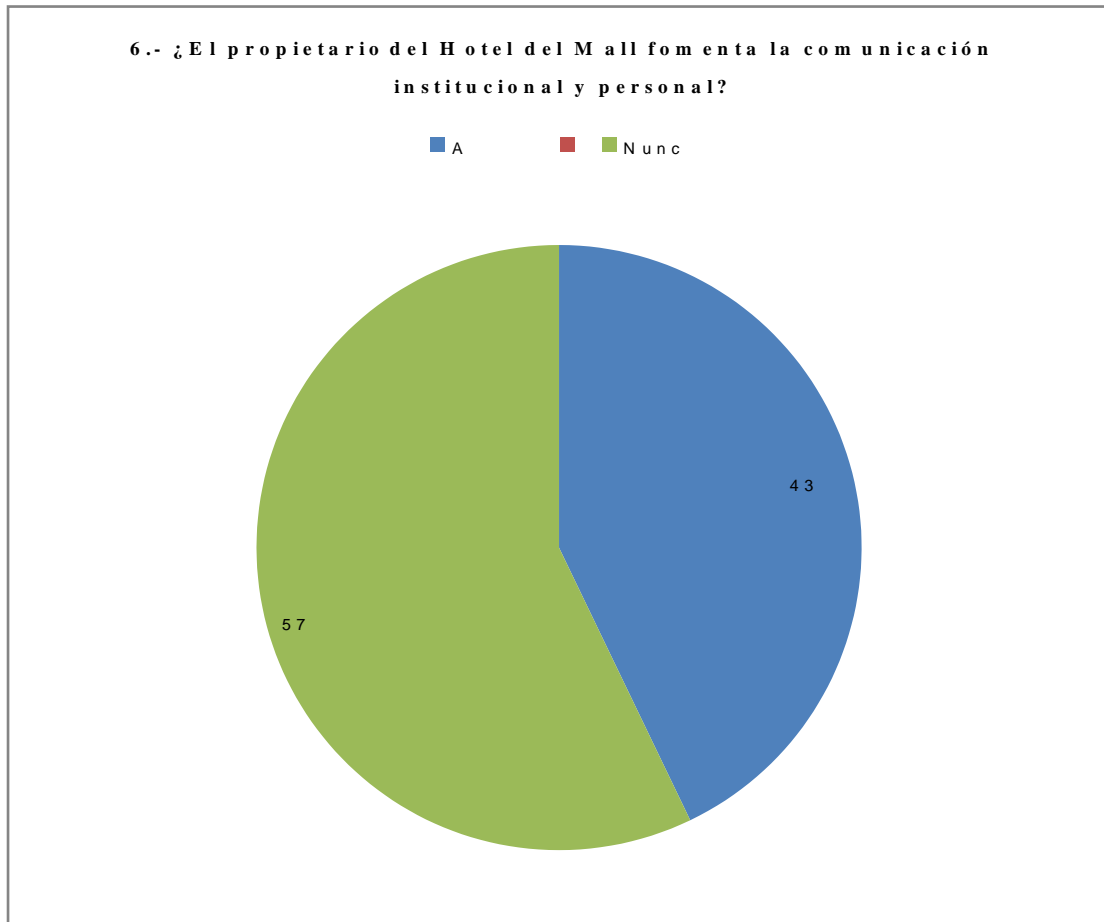


Gráfico 6: Pregunt a 6

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Angélica Flores

Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada al personal administrativo, el 57% , manifiesta que nunca ha existido la comunicación personal, mientras que el 43% restante, manifiesta que a veces ha existido la comunicación en el hotel.

7.- ¿La comunicación con el propietario del Hotel del Mall es?

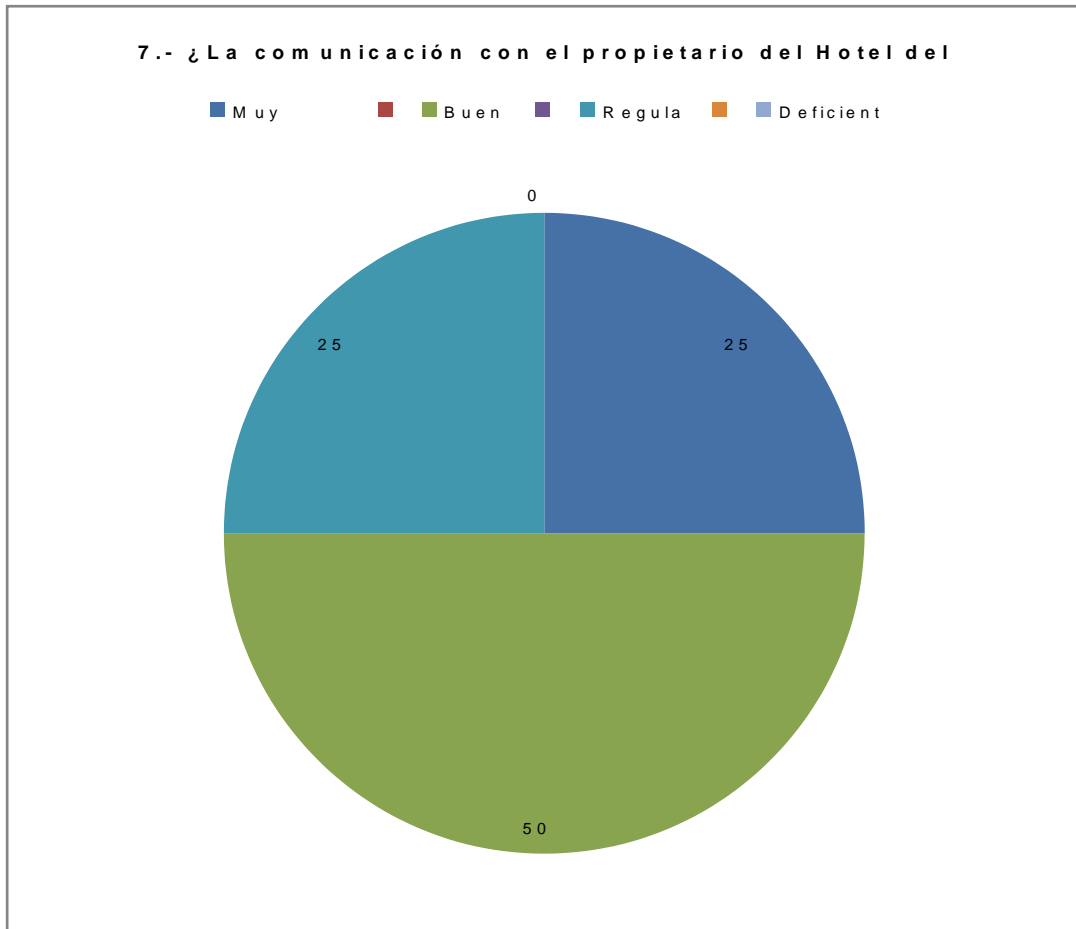


Gráfico 7: Pregunta 7

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Angélica Flores

Análisis e Interpretación

Según lo que manifiesta la gente que trabaja en el hotel, un 25% comenta que, la comunicación es muy buena, el 25% que la comunicación es regular y el 50%, que la comunicación es buena.

8.- ¿En caso de existir un problema laboral de qué forma, se le da solución?

Gráfico 4.2.1.8: Problema laboral

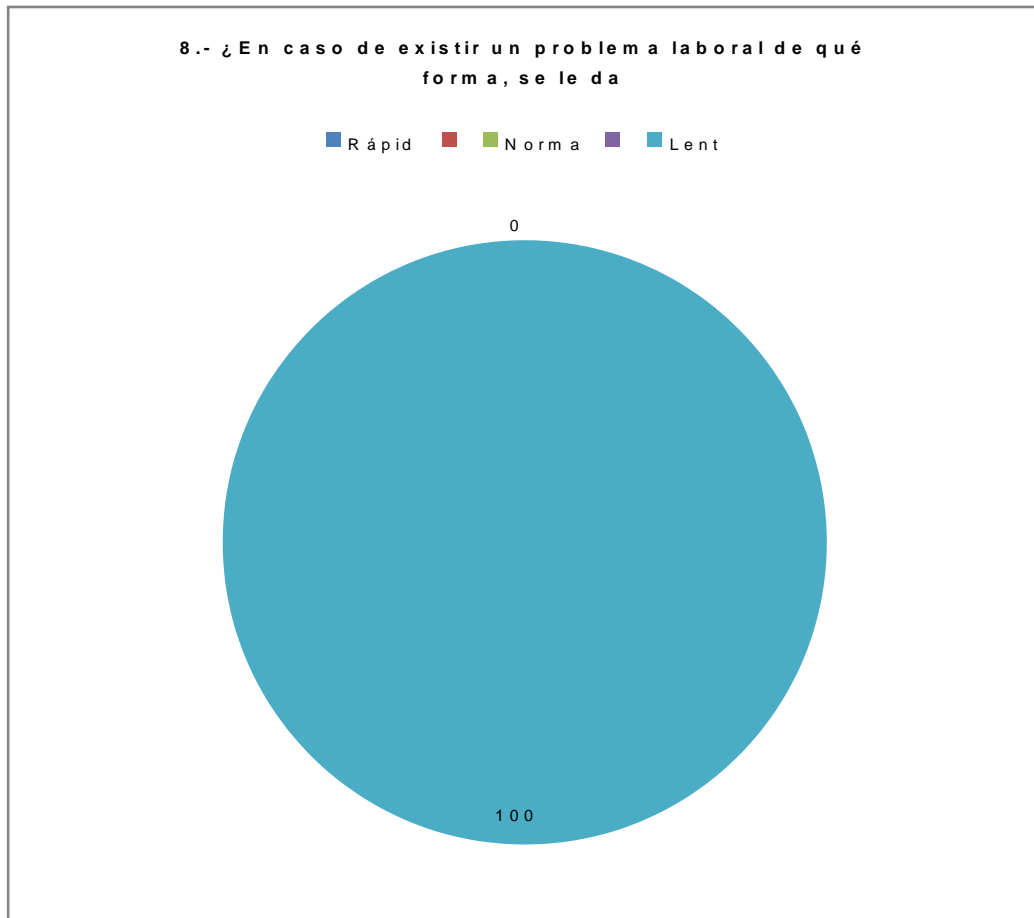


Gráfico 8: Pregunt a 8

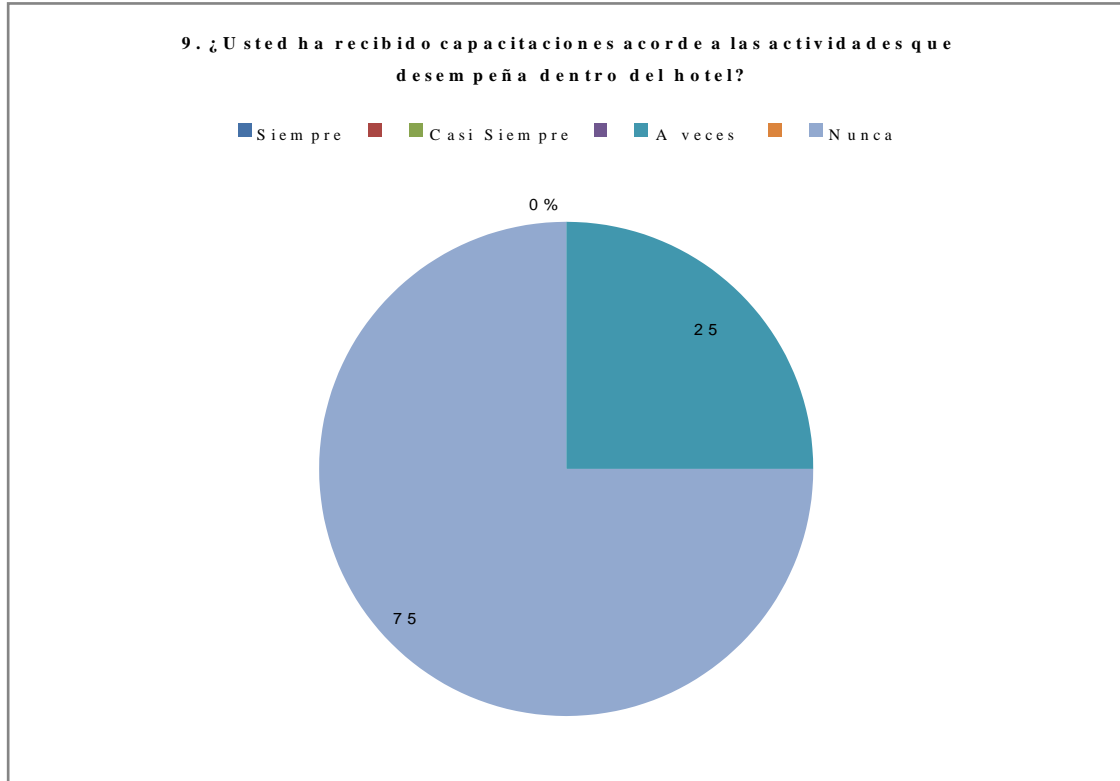
Fuente: Encuesta

Elaborado por: Angélica Flores

Análisis e Interpretación

El 100% del personal administrativo afirma que cuando existe un problema laboral la solución, se da en forma lenta.

9. ¿Usted ha recibido capacitaciones acorde a las actividades que desempeña dentro del hotel?



G r á f i c o 9: Pregunta 9

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Angélica Flores

A n á l i s i s e I n t e r p r e t a c i ó n

Según la interpretación, se obtiene que el 75% de personal no ha recibido capacitaciones mientras, que el 25% manifiesta que si tiene a veces capacitaciones por parte del Hotel.

2.5 Diagnóstico del Estado Actual

Al analizar los gráficos correspondientes, se observa que en el Hotel del Mall no, se realizan auditorías consecutivas, razón por la cual hay un gran incremento porcentual de falta de conocimiento, no tienen mucha información sobre la importancia de un control interno. En el hotel hay un buen personal, cada uno de los empleados saben acerca de la misión y visión y tienen sus valores bien establecidos para aplicarlos de manera correcta y adecuada, tienen bien establecidas las estrategias, que se aplicarán para su correcto funcionamiento.

El personal del establecimiento tiene conocimiento acerca del reglamento interno, razón por la cual son de mucha confianza, cumplen a cabalidad todas sus instrucciones. Se observa que hay una buena administración, un gran porcentaje indica que las personas encuestadas están de acuerdo en que las operaciones, se llevan a cabalidad y en orden, uno de los problemas más evidentes es la falta de comunicación, carecen de charlas de capacitación, razón por la cual no existe un buen control interno.

Cuando existe un problema, no hay mucha eficiencia por parte del personal, por esto, no, se soluciona de forma rápida alguna dificultad existente y lo resuelve de forma lenta, razón por la cual, se recomienda al Gerente la realización de continuas capacitaciones para poder llevar una buena administración en el Hotel del Mall.

Metodología

Ilustración 1 Fases de la Auditoría

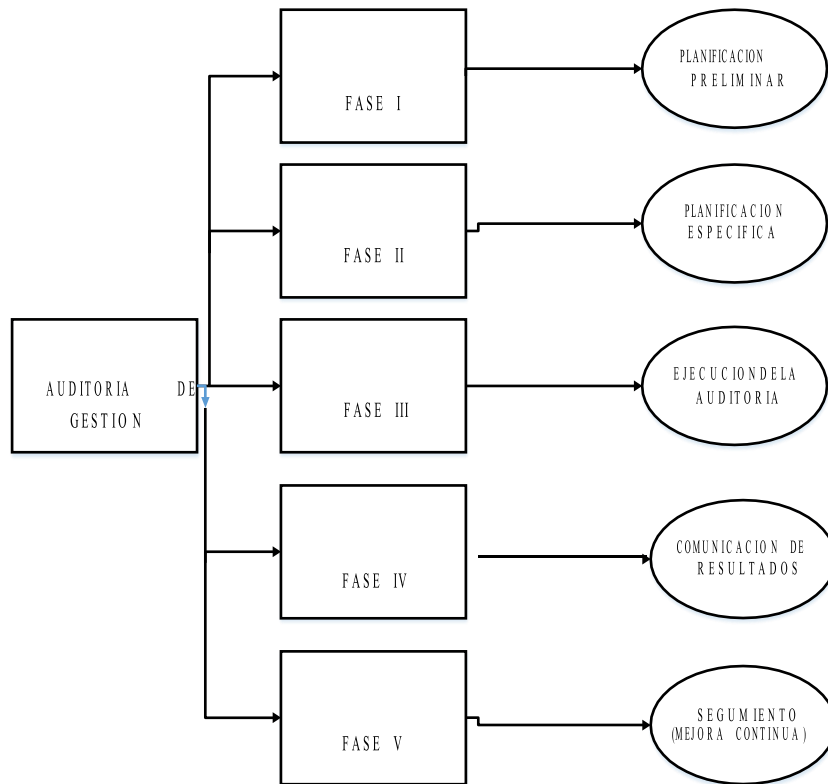


Ilustración 1: Fases de la Auditoría

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual auditoría de Gestión

3.1 Propuesta

3.1.1 Desarrollo de la Propuesta

En este apartado, se presenta el desarrollo de la propuesta de una auditoría de Gestión Administrativa en él, que se implementarán los procedimientos necesarios en el área administrativa del Hotel del Mall, con el objetivo de detectar desviaciones o incumplimiento de la planificación establecida, el despliegue y medición de los objetivos estratégicos, mediante el cumplimiento de metas, alineando los procesos para escenarios competitivos.

Al final quedará plasmado el trabajo en un informe que contengan hallazgos, conclusiones y recomendaciones para la implementación de acciones preventivas y correctivas.



FIRMA DE AUDITORÍA

A / A 1

Angélica Flores

angusflores@gmail.com

3.2 Plantilla de marcas e índices

Marca es un término que cuenta con varios usos y significados, uno de los más frecuentes está vinculado al derecho exclusivo a la utilización de una palabra, frase, imagen o símbolo.

Para indicar el ordenamiento y archivo de los documentos de trabajo y su rápida colocación, se acostumbra poner una clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible, que se escribe generalmente con un lápiz de color designado "lápiz de Auditoría" por lo que regularmente, se utiliza el color rojo en la planilla para hacer los índices. Las marcas serán sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra.

Tabla 1 Plantilla de Marcas

| | |
|-----|------------------------------------|
| □ | Documento comprobado |
| □] | Cumplimiento satisfactorio |
| X | No cumplimiento |
| | Documento con requisitos completos |
| Σ | Sumatoria |
| Ⓡ | Inspección Física verificada |
| Ⓢ | Verificado con registros |
| £ | Confrontado con libros y registros |
| ∞ | Notas aclaratorias |
| × | Sin documento soporte |

Tabla 3: Planilla de Marcas

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual auditoría de Gestión



FIRMA DE AUDITORÍA

A / A 2

Angélica Flores

angusflores@gmail.com

| ABREVIATURAS | DESCRIPCIÓN |
|--------------|----------------------------------|
| PA | Programa de Auditoría |
| VP | Visita Preliminar |
| CCI | Cuestionario de Control Interno |
| HH | Hojas de Hallazgos |
| IG | Indicadores de Gestión |
| IA | Informe de Auditoría |
| ET | Entrevistas |
| EM | Escalas de Medición |
| OE | Obtención de Evidencia |
| PT | Papeles de Trabajo |
| CP | Carta Propuesta |
| NI | Notificación Inicio de Auditoría |
| PS | Plan de Seguimiento |
| CM | Criterios de Medición |

Tabla 4: Abreviaturas

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

3.3 FASE I

PLANIFICACIÓN

PRELIMINAR

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DE AUDITORÍA

La planeación técnica implica la prevención de los procedimientos de auditoría que tendrían que ser empleados; También, marcará la extensión, la oportunidad en que serán utilizados y, se establecerán los profesionales que intervendrán en el trabajo en relación a la planeación administrativa. (Sandoval Morales, 2012)

La etapa preliminar de la planificación tiene como propósito recabar o actualizar la información general en el Hotel del Mall y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.

La planificación preliminar es un proceso, que se inicia con el requerimiento de trabajo, continúa con la planificación, carta de presentación, realización de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para conocimiento del Gerente Administrador del Hotel del Mall como medio de proceso de Auditoría.

La ejecución de la planificación preliminar principalmente dispondrá de personal de auditoría experimentado, esto es administrador y contador de la empresa.

En la planificación preliminar, se aplicarán las principales técnicas como son las entrevistas, la observación y la revisión selectiva dirigida a obtener o actualizar la información importante relacionada con el examen.

La metodología para realizar la planificación preliminar estará detallada en el programa general que con este fin será elaborado y aplicable a cualquier tipo de entidad, organismo, área, programa o actividad importante sujeto a la auditoría.



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. A tahualpa, Ambato 180102

P

Núm . 0984904819

angusflores1995@ gmail.com

Planeación de auditoría

Se considera la parte inicial de la auditoría, en esta, se detalla todas las actividades o acciones, que se van a realizar con el único fin de tener un orden del examen que va a elaborar el auditor creando papeles de trabajo como evidencia del trabajo ejecutado

AUDITORÍA AF
HOTEL DEL MALL
 31 de Diciembre 2018.

Objetivo General: Realizar la planeación de auditoría para verificar si las actividades son efectivas y eficaces del Hotel del Mall.

Alcance: Generar un proceso de análisis en cada uno de los departamentos del Hotel del Mall para que la auditoría sea satisfactoria en todas sus fases.

| N°. | Actividades | Ref. | Fecha | Realizado por. |
|-----|---|------|------------|-----------------|
| | Planificación Preliminar | | | |
| 1 | Visita previa a la empresa | V | 11/08/2018 | Angélica Flores |
| 2 | Análisis de las normativas vigentes en el Hotel del Mall | I | 12/08/2018 | Angélica Flores |
| | Planificación específica | | | |
| 3 | Análisis FODA | AF | 15/08/2018 | Angélica Flores |
| 4 | Comparación de los procesos de cada una de las áreas del Hotel | IP | 16/08/2018 | Angélica Flores |
| 5 | Hoja de Hallazgos | HA | 17/08/2018 | Angélica Flores |
| | Ejecución | | | |
| 5 | Auditoría anual del Hotel del Mall 1 enero – 31 diciembre 2018. | VR | 19/08/2018 | Angélica Flores |
| | Comunicación de Resultados | | | |
| | | | 21/08/2018 | Angélica Flores |
| 6 | Elaboración del informe | EI | 25/08/2018 | Angélica Flores |
| | Monitoreo | O | 31/08/2018 | Angélica Flores |

Tabla 5: Planeación de auditoría

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO


angusflores1995@gmail.com

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

Núm. 0984904819



Programa de auditoría

Un programa de auditoría, también, llamado plan de auditoría, es un plan de acción que informara cada uno de los procedimientos, lo cual, seguirá un auditor para autorizar que una organización cumpla con las reglas de cumplimiento.

AUDITORÍA AF

HOTEL DEL MALL

Programa de auditoría

Visita previa a la Empresa

31 de Diciembre 2018.

Objetivo general: Realizar una investigación sobre el estatus actual del Hotel de Mall

Objetivo específico: Analizar sobre el funcionamiento de cada de las actividades, que se realizan en el Hotel del Mall

| N° | PROCEDIMIENTO | FECHA | REALIZADO POR: | REFERENCIA P/T |
|----|---|------------|----------------|-----------------------------|
| 1 | Conocer su misión, visión y valores y objetivos del Hotel del Mall. | 10/02/2018 | A.F. | V 1 ½ V 1 2/2 V 1 3/2 |
| 2 | Conocer el organigrama institucional | 19/02/2018 | A.F. | V 2 |

| | |
|----------------|---------------|
| Elaborado por: | Revisado por: |
| A.F. | J.Q |

Tabla 6: Programa de auditoría

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

V 1



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores@gmail.com

**FILOSOFIA INSTITUCIONAL
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

| | |
|--------------------------|-----------------|
| Vocal Principal 1 | Vinicio Flores |
| Vocal Principal 2 | Paulo Flores |
| Vocal Principal 3 | Cristian Flores |

CONSEJO DE VIGILANCIA

| | |
|--------------------------|-----------------|
| Vocal Principal 1 | Santiago Flores |
|--------------------------|-----------------|

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Misión

Excelencia y eficiencia hotelera para dar satisfacción a los clientes, empleados y accionistas sostenible en el tiempo.

Visión

Posicionarse como líderes del mercado hotelero vacacional y de negocios, mejorando la experiencia de nuestros clientes.

Principios

Solidaridad.

Hospitalidad.

Transparencia.

Respeto: por el cliente interno y externo.

Legalidad: consecuentes con las normas establecidas.

Valores

Nos sentimos comprometidos y orgullosos al pertenecer a un grupo de emprendedores que buscan el beneficio común, lo que convierten en una fortaleza para nuestro Hotel.

Nuestros valores

Servicio: Cuando la calidad de nuestro servicio logra satisfacer y exceder lo que anticipan nuestros huéspedes estamos cumpliendo con el objetivo de hacerles sentir que son ellos la razón de ser de nuestro negocio.

Calidad: Prestamos atención a los requerimientos de cada huésped y servimos con amabilidad.

Honestidad: Actuamos con coherencia y seriedad, respetando la verdad y la justicia, siendo sinceros y cuidadosos con los demás.

Calidez: Ofrecemos un trato cuidado y amable, entregando nuestra mejor actitud para hacer sentir al otro bienvenido y apreciado.

Flexibilidad: Ejercemos la capacidad y disposición personal de adaptación a diversas circunstancias y al cambio con adecuación e inteligencia emocional.

Objetivos Corporativos

Objetivo General

Mantener y conservar las instalaciones y los equipos en condiciones impecables de funcionamiento y apariencia.

Objetivos Específicos

Lograr la consecución del plan anual de negocios.

Mantenernos exitosamente en el mercado.

Conservar su posición de Hotel del Mall líder en la ciudad en su ocupación, tarifa, promedio calidad de sus servicios de hospedaje, alimentos y bebidas.

Satisfacer permanentemente los requerimientos de nuestros clientes huéspedes y visitantes.

V 2



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

AUDITORÍA AF
HOTEL DEL MALL

31 de Diciembre 2018.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

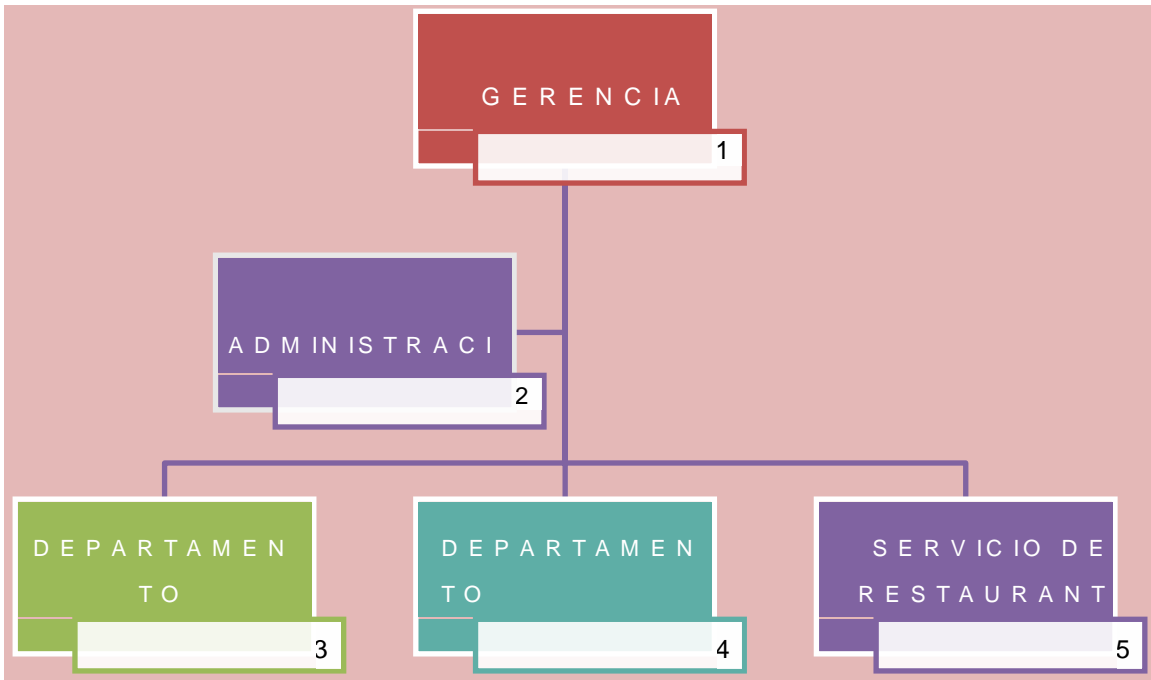


Ilustración 2: Organigrama estructural

G ráfico 1 Organigram a Estructural

Elaborado por: Angélica Flores

| | |
|------------------------|-----------------------|
| Elaborado por: A.F. | Revisado por: J.Q. |
|------------------------|-----------------------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com



AUDITORÍA AF

HOTEL DEL MALL

Programa de auditoría

Análisis de las Normativas Vigentes en el Hotel del Mall

31 de Diciembre 2018.

Objetivo general: Realizar una investigación sobre las normativas actuales en el Hotel del Mall.

Objetivo específico: Analizar sobre cada uno de los reglamentos, que se están utilizando en el Hotel del Mall.

| N° | PROCEDIMIENTO | FECHA | REALIZADO POR: | REFERENCIA P/T |
|----|--|------------|----------------|--|
| 1 | Conocimiento de la normativa de la ley orgánica de Turismo del Ecuador | 10/02/2018 | A.F. | I 11/3, I 12/3, I 13/3 |
| 2 | Conocer el reglamento interno del Hotel del Mall. | 19/02/2018 | A.F. | 12 1/4 12 2/4 12 3/4 12 4/4 12 5/4 |

| | |
|-----------------|---------------|
| Elaborador por: | Revisado por: |
| A.F. | J.Q. |

Tabla 7: AUDITORÍA AF

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

CONOCIMIENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE TURISMO

Que, la Constitución de la República en sus artículos 24 y 66 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales serán ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley; Que, la Constitución de la República del Ecuador señala en su artículo 227 que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad, que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Es así que para una correcta administración, se velará por el cumplimiento de estos principios;

Que, el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social;

Que, el artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento

Que, el artículo 15 de la Ley, establece: "El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana (...);"

Que, el artículo 16 de la Ley, prescribe: "Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley";

Que, el artículo 19 de la Ley, contempla que el Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo, mismas, que se sujetan a las normas de uso internacional, para, lo cual, expedirá las normas técnicas correspondientes;

Que, el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: "se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje";

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en, el cual, se establezcan los parámetros a los cuales, se someterá esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

Que, entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por, lo cual, el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional.

Que, el artículo 44 del Reglamento General a la Ley establece: "Sin perjuicio de las normas de carácter general contenidas en este reglamento, sobre la base de las definiciones contenidas en este capítulo, únicamente el Ministerio de Turismo de forma privativa, a través de acuerdo ministerial, expedirá las normas técnicas y reglamentarias que sean requeridas con el objeto de establecer las particularidades y la clasificación de las actividades de turismo definidas en este reglamento y sus respectivas modalidades. La potestad asignada en este artículo es intransferible. Las entidades del régimen seccional autónomo o dependiente no expedirán normas técnicas, ni de calidad sobre actividades o establecimientos turísticos, no definirán actividades o modalidades turísticas ni establecerán sujetos pasivos o responsables sin que sean establecidos por el Ministerio de Turismo".

Que, la primera disposición transitoria del Reglamento General a la Ley de Turismo, dispone que las normas técnicas y reglamentos especiales por actividad y por modalidad, que se han determinado en este Reglamento con el objeto de regular la actividad turística a nivel nacional serán formuladas, consultadas y expedidas, por el Ministerio de Turismo, a través de Acuerdo Ministerial, en un plazo no mayor a 24 meses, contados a partir de la publicación de este Reglamento general, en el Registro Oficial;

Que, a partir de la emisión del Reglamento mencionado no, se ha emitido un acuerdo Ministerial alguno para regular la actividad turística de alojamiento por lo que es inminente la promulgación de este cuerpo normativo para la actividad turística de alojamiento;

Que, el estado ecuatoriano reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el Buen Vivir (sumak kawsay);

Que, es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, para, lo cual, el Ministerio de Turismo ha basado sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística.

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| Elaborador por: A.F. | Revisado por: J.Q |
|---------------------------------------|------------------------------------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

REGLAMENTO INTERNO DEL HOTEL DEL MALL

REGLAMENTO INTERNO DEL HOTEL NORMAS GENERALES

1. El presente reglamento establece las normas generales de conducta de cada uno de los huéspedes que ingresan por voluntad propia a este establecimiento sin excepción, con la finalidad de brindarles una estadía confortable, sin importar su raza, religión, país de procedencia, idioma o creencias.

2. Todo huésped acepta el presente reglamento de conformidad con lo establecido, cualquier falta o infracción ante el mismo le da derecho a este establecimiento a tomar las medidas necesarias para que prevalezca el interés general de mantener la tranquilidad de otros huéspedes y el buen funcionamiento del hotel. El presente documento faculta a la expulsión del huésped en caso de no respetarse las normas establecidas.

ACERCA DEL HUÉSPED

1. Se considera como huésped del Hotel Del Mall única y exclusivamente a la persona o personas que hayan realizado el proceso de check in y haya o hayan firmado la hoja de registro.

2. Con la finalidad de localizar al huésped en cualquier momento, este, se compromete a facilitar a la hora del check in un número y/o correo electrónico vigente para contacto.

3. Una vez que el huésped haya cancelado el importe por la tarifa de la habitación no, se harán reembolsos bajo ningún concepto o circunstancias.

4. El huésped dejará las llaves de la habitación cada vez que abandone el establecimiento.

5. El hotel no está obligado a entregar descuentos o promociones, por lo tanto, cualquier descuento, que se le ofrezca al huésped quedará a criterio del departamento de reservas en el Hotel del Mall.

6. El hotel no, se hace responsable por los inconvenientes que proveedores de servicios externos puedan ocasionar al huésped (taxi, alquiler de bicicletas, agencias de viajes, operadores etc.)

A CERCA DEL INGRESO Y LAS TARIFAS:

1. El horario de ingreso o check in al hotel es a las 15h00 horas.

2. Toda factura, se solicitara a la hora del check in.

3. Al momento de hacer la reserva, se declarara el número de personas que van a ocupar la habitación, el huésped respetara la capacidad de las unidades establecidas por el departamento de reservas del Hotel del Mall.

4. Si el huésped excede el número máximo de capacidad de una unidad, adquirirá un sitio una habitación adicional para los huéspedes anexos y pagará el importe por personas extras.

5. Al ingreso el huésped abonará al menos el 50% del rubro total correspondiente al ALOJAMIENTO. En caso de que el cliente desee dejar una tarjeta en garantía para el cobro final de su reserva lo hará, siempre que la tarjeta, se encuentre verificada y previamente autorizada con el establecimiento crediticio correspondiente.

6. El horario de salida o check out del hotel es las 12h00 horas

7. El late check out será considerado a partir de las 12h00 horas. Por esta razón, se cobrará media tarifa de alojamiento lo que le dará derecho a permanecer en la habitación hasta las 18h00 horas. *El late check out, se encuentra sujeto a disponibilidad.

8. El Hotel Del Mall, se reserva el derecho de desalojar la habitación de acuerdo a la necesidad del día y las reservas previamente aseguradas con otros huéspedes. El cargo del 50% de la tarifa rack hasta las 18h00 horas, luego de este periodo el monto ascenderá al 100% de la tarifa diaria.

9. El hotel cuenta con un área de almacenaje para equipaje de los huéspedes que requieran más tiempo de disfrute en nuestras instalaciones pasada la hora de su check out en el área de almacenaje.

10. A la hora del check out el huésped entregará la llave de la habitación, de lo contrario, se le cargará el valor de \$ 15 dólares americanos por pérdida o extravío.

11. A la hora de registrarse el huésped dejará una tarjeta de crédito en garantía de los consumos que va a realizar, la misma que será devuelta una vez cumplido el proceso de check out exitosamente. El hotel asegura la custodia y devolución de la misma.

12. Un representante del Hotel del Mall hará un inventario de la unidad/habitación cuando ingrese el huésped, siendo responsabilidad 100% del cliente abonar todo faltante, que se constate a la hora del check out.

13. El uso de las instalaciones está reservado exclusivamente para huéspedes alojados del hotel. El huésped, se compromete a leer y entender lo establecido en este documento, estando de acuerdo y respetando lo mencionado, con la finalidad de mantener la convivencia interna y el respeto de la señalización e indicaciones que sean dadas por los colaboradores que forman parte del personal del hotel del Mall, funcionarios facultados para aplicar estas normas correctamente. Dicho reglamento estará en la habitación, y en ciertas áreas comunes del hotel.

14. Nuestras tarifas contemplan que un menor de 8 años, se hospedará con uno o dos adultos sin costos por hospedaje de acuerdo a la capacidad de la unidad.

15. No está permitido el ingreso de mascotas o animales al establecimiento

16. Hotel del Mall es un hotel libre de humo en el 90% de la propiedad, en caso de existir un área para fumadores, se consultará con el personal encargado, o revisar áreas debidamente señalizadas.

12 4/4

17. A todas nuestras tarifas, se le adicionará el correspondiente IVA (Impuesto al valor agregado) actualmente este es el 12% .

18. El usuario será responsable de todo daño causado a las cosas o personas durante su estadía

DE LAS ÁREAS COMUNES Y LOS SERVICIOS

1. Los huéspedes de acuerdo a las normas generales de convivencia en el Hotel del Mall, tendrán especial cuidado con el volumen de aquellos aparatos electrónicos/eléctricos, que generen ruido o sonidos fuertes, velando no sobrepasar los decibeles permitidos por el hotel.

2. Pasada las 23h00 horas las áreas comunes no estarán disponibles para reuniones o actividades similares, que no sean aquellas previamente coordinadas con la Gerencia.

3. En caso de robos, hurtos, o daños intencionados serán denunciados inmediatamente con la policía local.

4. Los niños menores de 8 años ingresarán a esta área bajo la supervisión de un adulto.

5. Las batas y toallas de piscina, se encontrarán en la habitación, al momento del check out serán colocadas en la cama para el debido inventario. En caso de que una de este falte, se les cargará como consumo. En caso de reposición el valor de la toalla será aproximadamente de \$ 30 dólares americanos.

7. Está prohibido colgar ropa en las terrazas, balcones, ventanas exteriores o áreas comunes. En cada baño habrá un accesorio correspondiente adherido cordel pegado a la pared para esta función.

8. Recordamos que NO ofrecemos servicio de valet parking, por lo que todo encargo a nuestro personal será de exclusiva responsabilidad del huésped que lo solicita.

9. En cualquier momento durante la reserva, si el huésped reporta objetos o documentos de extremo valor que necesite dejar en custodia de la Gerencia, este llenará un formulario donde declara los mismos. Objetos o pertenencias no declaradas, abandonadas en la unidad o áreas comunes son responsabilidad exclusiva del cliente.

A C E R C A D E L A S H A B I T A C I O N E S

1. La limpieza de la habitación, se realizará en la mañana.

2. Se sugiere que el huésped ubique en su puerta al salir de la habitación un letrero que señale sus deseos de que el personal del hotel limpie la unidad que está ocupando. En caso de no querer ser interrumpido, usará, también, un letrero comunicando que no desea ser molestado.

3.4 **F A S E I I**

P L A N I F I C A C I Ó N

E S P E C Í F I C A

angusflores1995@gmail.com

AUDITORÍA AF

HOTEL DEL MALL

Programa de auditoría

Análisis FODA

31 de Diciembre 2018.

Objetivo general: Realizar una investigación sobre el FODA que tiene estipulado en el Hotel de Mall.

Objetivo específico: Analizar sobre cada uno de los puntos de FODA, que se están utilizando en el Hotel del Mall.

| N° | PROCEDIMIENTO | FECHA | REALIZADO POR: | REFERENCIA P/T |
|----|--|------------|----------------|-------------------------------------|
| 1 | Análisis FODA del Hotel del Mall y matriz de impacto | 10/02/2018 | A.F. | AF 1/2, AF 2/2 AF 3/3 |
| 2 | Análisis de la matriz de evaluación | 19/02/2018 | A.F. | AF 2 1/3 AF 2 2/ 3 A 2 3/3 |

| | |
|----------------------------|---------------------------|
| Elaborador por: A.F | Revisado por: J.Q. |
|----------------------------|---------------------------|

Tabla 8: Análisis FODA

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

Análisis FODA

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que permite analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenaza que tiene el Hotel del Mall de la ciudad de Ambato.

MATRIZ DE IMPACTO

| FORTALEZAS | Alto | Medio | Bajo |
|---|-------------|--------------|-------------|
| Conocimiento de los servicios básicos en el Hotel | x | | |
| El sitio de la empresa | x | | |
| Adecuada política de precios | | x | |
| Capital humano | | x | |
| Capital de trabajo adecuado para resolver problemas | | | x |
| DEBILIDADES | Alto | Medio | Bajo |
| Desmotivación al personal de la empresa | x | | |
| No, se han ejecutado programas de capacitación al personal | | x | |
| La empresa no ha informado sobre una evaluación de la competencia | x | | |
| Desmotivación al personal de la empresa | | x | |

| AMENAZAS | Alto | Medio | Bajo |
|---|-------------|--------------|-------------|
| Inestabilidad económica, social y política del país | | x | |
| La recesión económica del país por varios factores | | x | |
| Corrupción en las empresas públicas en el Ecuador | | | x |
| Aumento del desempleo en la ciudad de Ambato | | | x |
| Incremento de la competencia en algunos sectores | x | | |
| OPORTUNIDADES | Alto | Medio | Bajo |
| Crecimiento de la empresa por la sectorización | | x | |
| Clientes fijos inmuebles | x | | |
| Financiamiento por parte del sector financiero. | | x | |
| Facilidad de accesos a nuevas tecnologías TICS | x | | |
| Crecimiento poblacional en la ciudad de Ambato | | | x |

Tabla 9: Análisis FODA

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

A F

Al analizar los factores externos, se dará cuenta que el análisis a los empleados, que se realizó fue de manera efectiva con altibajos pero, se constató que hay mucho nivel alto en las fortalezas y oportunidades del FODA en el Hotel del Mall.

| |
|----------------------|
| A F 2 - 1 / 3 |
|----------------------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

angusflores1995@gmail.com

Dirección: Av. A tahualpa, Ambato 180102

Núm . 0984904819

MATRIZ DE EVALUACION

| FACTORES | PESO | CALIFICACION | PONDERADO |
|---|----------|--------------|-------------|
| FORTALEZAS | | | |
| Conocimiento de los servicios básicos en el Hotel | 0.15 | 3 | 0.45 |
| El sitio de la empresa | 0.15 | 3 | 0.45 |
| Adecuada política de precios | 0.10 | 2 | 0.20 |
| Capital humano | 0.10 | 2 | 0.20 |
| DEBILIDADES | | | |
| No tener estrategias de publicidad y promociones. | 0.20 | 3 | 0.60 |
| No existen programas de capacitación al personal | 0.10 | 3 | 0.30 |
| La empresa no ha realizado una evaluación de la competencia | 0.10 | 2 | 0.20 |
| La empresa no tiene definida la misión y la visión | 0.10 | 3 | 0.30 |
| TOTAL | 1 | | 2.70 |

Tabla 10: Matriz de evaluación

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

Según el análisis, que se realizó en el Hotel del Mall y su impacto, se notará de manera significativa, que se maneja con clientes fijos, también, se reconocerá, que se realiza capacitaciones al personal de manera semestral, por lo que una parte muy importante que es la debilidad es la competencia que cada año va creciendo y creando nuevos hoteles en indistintas partes de la ciudad de Ambato.

| |
|------------|
| A F 2 -2/3 |
|------------|

EXTERNA

| FACTORES | PESO | CALIFICACIÓN | PONDERADO |
|---|----------|--------------|-------------|
| FORTALEZAS | | | |
| Inestabilidad económica, social y política del país | 0.15 | 3 | 0.45 |
| La recesión económica del país por varios factores | 0.15 | 3 | 0.45 |
| Corrupción en las empresas públicas en el Ecuador | 0.10 | 2 | 0.20 |
| Aumento del desempleo en la ciudad de Ambato | 0.10 | 2 | 0.20 |
| DEBILIDADES | | | |
| No tener estrategias de publicidad y Promociones. | 0.20 | 3 | 0.60 |
| No existen programas de capacitación al personal | 0.10 | 3 | 0.30 |
| La empresa no ha realizado una evaluación de la competencia | 0.10 | 2 | 0.20 |
| La empresa no tiene definida la misión y la visión | 0.10 | 3 | 0.30 |
| TOTAL | 1 | | 2.70 |

Tabla 11: Matriz de evaluación interna

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

Resultado promedio de 2,70 este es un valor de 0,70 por encima de la media, esto significa que la Empresa Hotel del Mall, necesita trabajar en sus evaluaciones de competencia para aprovechar sus Fortalezas y responder a sus Debilidades.

| FACTORES | PESO | CALIFICACIÓN | PONDERADO |
|---|------|--------------|-------------|
| A M E N A Z A S | | | |
| Inestabilidad económica, social y política del País | 0.10 | 2 | 0.20 |
| Corrupción en las empresas públicas | 0.05 | 2 | 0.10 |
| Aumento del desempleo | 0.15 | 1 | 0.15 |
| Incremento de la competencia | 0.20 | 3 | 0.60 |
| O P O R T U N I D A D E S | | | |
| Clientes fijos | 0.20 | 3 | 0.60 |
| Financiamiento por parte del sector financiero. | 0.10 | 2 | 0.20 |
| Facilidad de accesos a nuevas tecnologías | 0.10 | 3 | 0.30 |
| Crecimiento poblacional | 0.10 | 1 | 0.10 |
| Total | 1.00 | | 2.25 |

Tabla 12: Matriz de evaluación externa

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

Resultado promedio de 2,25 este es un valor de 0,25 por encima de la media, esto significa que la Empresa Hotel del Mall, necesita mejorar.



ANGÉLICA BELÉN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

IDENTIFICACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DE
LOS PROCESOS EN CADA UNA DE LAS ÁREAS DEL
HOTEL.

Programa de auditoría

Un programa de auditoría, también, llamado plan de auditoría, es un plan de acción que informara cada uno de los procedimientos, lo cual, seguirá un auditor para autorizar que una organización cumpla con las reglas de cumplimiento.

AUDITORÍA AF

HOTEL DEL MALL

Programa de auditoría

31 de Diciembre 2018.

Objetivo general: Realizar una investigación sobre la identificación de los procesos en el Hotel de Mall

Objetivo específico: Analizar sobre cada uno de los procesos, que se están utilizando en el Hotel del Mall.

| N° | PROCEDIMIENTO | FECHA | REALIZADO POR: | REFERENCIA P/T |
|----|--|------------|----------------|----------------------------|
| 1 | Seguimiento de cada uno de los procesos de acuerdo al código de funciones del trabajador | 10/02/2018 | A.F. | IP 1/3 IP 2/3 IP 3/3 |

| | |
|-------------------------|-----------------------|
| Elaborador por: A.F. | Revisado por: J.Q. |
|-------------------------|-----------------------|

Tabla 13: Programa de auditoría

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión



angusflores1995@gmail.com

ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

Núm . 0984904819

IP - 1 / 3

**IDENTIFICACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DE
LOS PROCESOS EN CADA UNA DE LAS AREAS DEL
HOTEL.**

Programa de auditoría

Un programa de auditoría, también, llamado plan de auditoría, es un plan de acción que informará cada uno de los procedimientos, lo cual, seguirá un auditor para autorizar que una organización cumpla con las reglas de cumplimiento.

AUDITORÍA AF

HOTEL DEL MALL

Programa de auditoría

31 de Diciembre 2018.

Objetivo general: Realizar una investigación sobre la identificación de los procesos en el Hotel de Mall

Objetivo específico: Analizar sobre cada uno de los procesos, que se están utilizando en el Hotel del Mall.

PROCESO EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Investigar muy bien al personal antes de contratarlo para darle explicaciones y detalles sobre causas de despido.

Revisar las solicitudes de los aspirantes en compañía de un abogado, antes de contratar.

IP - 2 / 3

Toda la información será aclarada y llevar por escrito que suministrar información falsa es justa causa de despido.

El departamento de talento humanos, realizará entrevistas de salida a los empleados, que se van, esta, se realizará el ultimo día que trabaje el empleado y con preguntas y conversaciones sutiles para obtener información del manejo de procedimientos de la empresa. Posiblemente con esta información, se revocará la renuncia o el despido del trabajador.

PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS

1. Estar en coordinación con el departamento de seguridad.
2. Dar prioridad al mantenimiento de equipos y de implementos de seguridad que lo necesiten o que deban ser reparados o reemplazados.
3. Participar en planes y sistemas de emergencia en el establecimiento.
4. Tendrán radios de comunicación, para facilitar diligencias y frecuencias en casos.
5. Hacer un correcto manejo de las llaves y manejo y cuidado de las maquinas con este mismo propósito para evitar que objetos pertenecientes al hotel, sean revendidos y/o robados.

HABITACIONES

RECEPCIÓN:

1. Observar tanto como le sea posible a todo el personal que sale y entra de las instalaciones del hotel.
2. Reportar toda actividad sospechosa al personal de seguridad.

| |
|-------------------|
| IP - 3 / 3 |
|-------------------|

3. Tener cuidado al entregar las llaves al, que se registra y prudencia al dar el número de habitación.

4. Estar en posición para observar en el lobby, los ascensores, las escaleras y puerta principal, alterna y emergencia.

LAVANDERÍA:

1. No trabajar ni prestar servicio para nadie que no sea un huésped.

2. Reportar objetos encontrados en la ropa u objetos del cliente para ser devueltos correctamente.

PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS:

1. Tener personal fidedigno y de confianza para hacer la recepción de pedidos.

2. Tener previo conocimiento sobre:- sobornos-robos elaborados

3. Enviar los productos recibidos y verificados a un almacén bajo llave, los empleados del hotel y no el proveedor, son los que transportarán. Ningún proveedor entrará a las instalaciones o áreas protegidas.

4. Entregar una copia de la factura al bodeguero o almacenista.

5. Guardar activos bajo llave y verificar que las cerraduras de almacenes y bodegas sean diferentes a las de los huéspedes o áreas públicas.

6. Manejar un efectivo sistema de inventarios, permanentes (almacenamiento) y físicos (conteo físico antes del almacenamiento) el inventario permanente, demuestra que falta el inventario físico, demuestra que es lo que hay.

| | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborador por: A.F | Revisado por: J.Q. |
|--------------------------------------|-------------------------------------|

3.5 **FASE III**

EJECUCIÓN

angusflores1995@gmail.com

AUDITORÍA AF

HOTEL DEL MALL

auditoría Anual del Hotel del Mall

31 de diciembre del 2018.

Objetivo general: Realizar una auditoría general en el Hotel de Mall

Objetivo específico: Analizar sobre cada uno de los procesos de auditoría en el Hotel del

| N° | PROCEDIMIENTO | FECHA | REALIZADO POR: | REFERENCIA P/T |
|----|---|--------------------------|----------------|-------------------------|
| 1 | Control Interno del Hotel del Mall | 09/02/2019 | A.F A.F | VR 1 |
| 2 | Entrevista al Gerente General y al Administrador | 10/02/2019 | A.F | VR 2 ½ VR 2 2/2 |
| 3 | Recolección de datos informativos del Huésped. | 11/02/2019 | A.F | VR 3 |
| 4 | Identificación de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas en el Hotel del Mall. | 13/02/2019 | A.F | VR 4 1/2, VR 4 2/2 |
| 5 | Especificación del análisis de los datos recolectados del hotel del mall | 16/02/2019 | A.F | VR 5 |
| 7 | Revisión de la normativa AHOTEC Normativa interna del hotel del Mall con la ahotec | 20/02/2019 21/02/2019 | | VR 6 VR 7 ½ VR 7 2/2 |

| | | | | |
|----|--|------------|------|-------------------------|
| 8 | Perfil de talento humano para contratación del personal idóneo para la administración del Hotel del Mall | 26/02/2019 | A .F | VR 8 |
| 9 | Cuestionario, que se ha realizado en el momento de la contratación del personal | 27/02/2019 | A .F | VR 9 |
| 10 | Demostración del cálculo de la muestra | 28/02/2019 | A .F | VR 10 |
| 11 | Análisis de gestión de normativa para cliente | | A .F | VR 11 |
| 12 | Categorización del hotel del mall | 28/02/2019 | | |
| 13 | Sintonización de los indicadores de gestión | 28/02/2019 | A .F | VR 12 |
| | | 28/02/2019 | A .F | VR 13 ½ VR 13 2/2 |

| | |
|-----------------|---------------|
| Elaborador por: | Revisado por: |
| A .F | J.Q . |

Tabla 14: Procedimiento de auditoría
Elaborado por: Angélica Flores
Fuente: Manual Auditoría de Gestión

| |
|-------|
| V R 1 |
|-------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

Núm . 0984904819

angusflores1995@gmail.com

CONTROL INTERNO DEL HOTEL DEL MALL

| N° | PROCEDIMIENTOS |
|----|---------------------------|
| 1 | Efectivo en caja y bancos |
| 2 | Cuentas por cobrar |
| 3 | Proveedores. |

| | |
|-----------------------------|--------------------------|
| Elaborador por: A.F. | Revisado por: J.Q |
|-----------------------------|--------------------------|

Tabla 15: Control interno del hotel del mall

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

VR 2 1/2**ANGÉLICA BELÉN FLORES CARRASCO**

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com**ENTREVISTA EN EL HOTEL DEL MALL****ENTREVISTA CON LA GERENTE GENERAL**

¿Qué tiempo, se encuentra al frente del Hotel del Mall y como, se dio su inicio?

7 años, se realizó por una creación e idea innovadora de superación

¿El plan estratégico vigente conto con su participación previo a su incorporación?

El plan estratégico, se elaboró con la Gerencia aportando ideas innovadoras y eficientes

¿La federación Hotelera del Ecuador demanda la presentación de indicadores de gestión, estos son conocidos totalmente por parte de los ejecutivos de la organización?

Si, los indicadores son tratados en reúnes de gerencia.

¿En el Plan de trabajo del departamento de auditoría interna consta la realización de una auditoría de gestión y si, se realiza con que periodicidad?

No contamos con una auditoría interna

¿La información requerida por los organismos de control con referencia a los indicadores de gestión es socializada oportunamente a los diferentes estamentos del Hotel?

Si, se realiza una reunión a finales de mes.

| |
|-------------|
| V R 2 2 / 2 |
|-------------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR

¿Considera usted que el departamento de contabilidad está cumpliendo su función a cabalidad?

Si, ya que las políticas internas se cumplen a cabalidad dentro, esperando, que se maneje de la mejor manera el aspecto contable en el hotel.

¿Cuál es el procedimiento que el Hotel sigue en caso de pérdidas de objetos?

Para nosotros lo importante es generar liquidez en el Hotel fomentando procesos para no tener problemas en el caso de pérdidas de objetos, si algo se pierde poseemos cámaras de seguridad.

¿Dispone de manuales internos en el Hotel?

Se cuenta con el manual y con el reglamento interno

¿Se realizan informes periódicos de los huéspedes?

Solo cuando sea necesario por la gerencia. Por lo general se realizan de grandes grupos que habitualmente llegan a hospedarse

¿Considera usted necesario que el Hotel adopte un manual de políticas y procedimientos para el manejo con clientes huéspedes en el Hotel? Por qué?

Si lo considero necesario, reestructurar los manuales de las políticas y a su vez, también, capacitar al personal que trabaja en el área para que no existan errores dentro de la atención al cliente.

| | |
|--|--|
| Elaborador por: A.F | Revisado por: J.Q |
|--|--|

| |
|--------|
| V R -3 |
|--------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

RECOLECCION, CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DEL HUESPED

| N° | DOCUMENTO | MARCAS |
|----|-------------------------------------|--------|
| 1 | Datos informativos del Huésped. | X |
| 2 | Número de días de alojamiento | ✓ |
| 3 | Número de personas, que se hospedan | ✓ |
| 4 | Oferta de departamentos alojarse | ✓ |
| 5 | Precios del alquiler y cancelación | X |
| 6 | Obligaciones | ✓ |
| 7 | Desalojamiento del huésped | X |

| | |
|-----------------|---------------|
| Elaborador por: | Revisado por: |
| A.F | J.Q |

Tabla 16: recolección, clasificación de información del huésped

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

| N° | PROCEDIMIENTO | FECHA | REALIZADO POR: |
|----|---|------------|----------------|
| 1 | Determinar los resultados de la entrevista a la Gerente del Hotel | 23/04/2018 | A.F |
| 2 | Determinar los resultados de la entrevista con el Administrador del Hotel | 24/04/2018 | A.F |
| 3 | Analizar los datos recolectados | 25/04/2018 | A.F |

| | |
|-----------------|---------------|
| Elaborador por: | Revisado por: |
| A.F. | J.Q |

Tabla 17: Conclusiones del diagnóstico preliminar

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

VR - 4

1 / 2

**RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL SR. GERENTE DEL HOTEL
DEL MALL**

| N° | CONCLUSIONES | REALIZADO POR: |
|----|---|----------------|
| 1 | La administración del Hotel como en la gerencia tiene mucha experiencia | A ,F |
| 2 | Los procesos estratégicos y operativos, se los ha levantado con la participación del personal | A .F |
| 3 | Se monitorean semestralmente las cuentas | A ,F |
| 4 | No se han realizado auditorías anteriores por ende no observa sobre la aplicación o no de las recomendaciones | A .F . |
| 5 | Cada fin de mes, se realiza reuniones de capacitación y evaluación del proceso para identificar las falencias e imponer las acciones pertinentes. | A .F |
| 6 | Los resultados de los planes de mejora son socializados a los diferentes departamentos pero no, se evidencian su aplicación. | A .F |

Tabla 18: Resultados de la entrevista

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

Observación 1:

- El hotel del Mall no consta con procedimientos, que se alineen a la aplicación de una auditoría de gestión.

Observación 2:

- No, se cuenta con un departamento de auditoría interna y tampoco con un funcionario que haya realizado auditoría de gestión.

| | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| Elaborador por: A .F | Revisado por: J.Q |
|--------------------------------|-----------------------------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

VR - 4
2 / 2

Núm . 0984904819

angusflores1995@gmail.com

HOTEL DEL MALL

31 de Diciembre 2018.

**CONCLUSIONES DE LA ENTREVISA REALIZADA AL ADMINISTRADOR DEL
HOTEL DEL MALL**

| N° | CONCLUSIONES | REALIZADO POR: |
|----|--|----------------|
| 1 | Se manifiesta que el Hotel del Mall mantiene un régimen ,que se encuentra en los estatutos de la AHOTEC en el reglamento interno | A.F |
| 2 | Se ha evidenciado que el Hotel cuenta con el manual de procesos y con el reglamento interno | A.F |
| 3 | Se concluye que es necesario reestructurar los manuales de las políticas de turismo, a su vez, también, capacitar al personal que trabaja en el área para que no exista errores dentro de cada departamento. | A.F |
| 4 | El personal que labora en el departamento de contabilidad no cuenta con el perfil profesional y de formación específica. | A.F |

| | |
|-----------------|---------------|
| Elaborador por: | Revisado por: |
| A.F | J.Q |

Tabla 19: Conclusiones de la entrevista

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

V R -5

Núm . 0984904819

angusflores1995@gmail.com

**ESPECIFICACIÓN DEL ANÁLISIS DE LOS DATOS RECOLECTADOS DEL
HOTEL DEL MALL**

| N° | ESPECIFICACIONES | REALIZADO POR: |
|----|--|----------------|
| 1 | La información levantada, se la realizo de fuentes primarias utilizando recursos informativos como encuestas y entrevistas | A.F |
| 2 | Se manifiesta Hotel del Mall mantiene un régimen, que se encuentra en los estatutos del código de funciones y en el reglamento interno | A.F |
| 3 | Se ha evidenciado que Hotel del Mall cuenta con el reglamento interno | A.F |
| 4 | El personal de servicio está presto a entregar información pertinente con autorización de gerencia. | A,F |

Observación 4: No, se realizan informes periódicos, solo, se los realiza si la Gerencia lo solicita.

| | |
|-----------------|---------------|
| Elaborador por: | Revisado por: |
| A.F. | J.Q |

Tabla 20: Especificación del análisis de los datos

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

| |
|----------------|
| V R - 6 |
|----------------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

REVISIÓN DE LA NORMATIVA AHOTEC

| N ° | Procedimientos | REALIZADO POR |
|------------|--|--------------------------|
| 1 | Comparación de la normativa interna con la AHOTEC | A.F |
| 2 | Evaluación del talento humano del área de contabilidad en el proceso | A.F. |
| 3 | Levantar los indicadores de gestión que contarán el departamento de contabilidad | A.F |
| 4 | Definir el modelo de gestión que aplicarán en el Hotel | A.F. |
| 5 | Elaborar el informe de auditoría de Gestión | A .F. |

| | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| Elaborador por: A.F | Revisado por: D.B |
|-------------------------------|-----------------------------|

Tabla 21: Revisión de la normativa ahotec

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

VR - 7

1 / 2

Núm . 0984904819

angusflores1995@gmail.com

**COMPARACIÓN LA NORMATIVA INTERNA DEL HOTEL DEL MALL CON LA
AHOTEC**

| N° | PROCEDIMIENTOS | REALIZADO POR |
|----|---|---------------|
| 1 | Comparar la normativa utilizada con la regulación y normativa por la AHOTEC | A.F |

| | |
|------------------------|----------------------|
| Elaborador por: A.F | Revisado por: J.Q |
|------------------------|----------------------|

Tabla 22: Comparación la normativa interna

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión



Núm . 0984904819

ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

VR -7

2/2

**COMPARACIÓN DE LA NORMATIVA UTILIZADA CON LAS LEYES EMITIDAS POR
LA AHOTEC**

| NORMATIVA INTERNA | LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA (LOEPS) | OBSERVACION | MARCAS |
|--|---|---|--------|
| Art. 16 Responsabilidades en cada uno de los departamentos de Administración.- | Según la AHOTEC están obligadas a contar con Consejo de Administración según el artículo 34 | La empresa cumple con este requerimiento. |] |
| Art. 21 Servicio al Cliente -- Dar el mejor trato al Huésped | La AHOTEC indica, que se aprobarán políticas TURISTICAS | Cumple con las directrices |] |

Elaborador por:

A.F

Revisado por:

J.Q.

Tabla 23: Comparación de la normativa utilizada con las leyes emitidas por la AHOTEC

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

| |
|----------------|
| V R - 8 |
|----------------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

Núm . 0984904819

angusflores1995@gmail.com

**PERFIL DE TALENTO HUMANO PARA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL
IDONEO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL DEL MALL**

| N ° | PROCEDIMIENTOS | REALIZADO POR |
|-----|--|---------------|
| 1 | Elaborar y aplicar una prueba de conocimientos para su área respectiva | A .F |
| 2 | M ínimo bachiller. | A .F |
| 3 | Don de líder en cada una de sus funciones | A .F |
| 3 | Experiencia en trabajos similares . | A .F |

| | |
|-------------------------|----------------------|
| Elaborador por: A .F | Revisado por: J.Q |
|-------------------------|----------------------|

Tabla 24: Perfil de talento humano

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

**CUESTIONARIO QUE SE HA REALIZADO EN EL MOMENTO DE LA
CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

| N | PREGUNTAS | SI | NO | A VECES | OBSERVACION |
|---|---|----|----|---------|-------------|
| 1 | ¿Posee manual de crédito? | X | | | |
| 2 | ¿Ha recibido capacitación? | | X | | |
| 3 | ¿Realiza un reporte de informes de manera mensual? | X | | | |
| 4 | ¿Es una persona con valores? | | X | | |
| 5 | ¿Se evalúa permanentemente en cada una de sus acciones en el Hotel? | X | | | |
| 6 | ¿Se socializa los resultados de la evaluación al personal? | | X | | |
| 7 | ¿Existe un responsable que supervise el cumplimiento de sus funciones dentro del hotel? | X | | | |
| 8 | ¿Se realiza un control de calidad y seguimiento al personal? | | | X | |
| 9 | ¿Se cuenta con un reporte diario de horarios de trabajo? | X | | | |

| | |
|----------------|---------------|
| Elaborado por: | Revisado por: |
| A.F | N.N |

Tabla 25: Cuestionario que se ha realizado

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

Núm . 0984904819

angusflores1995@gmail.com

DEMOSTRACIÓN DEL CÁLCULO DE LA MUESTRA

| M E S | H U E S P E D E S |
|-----------------------|-------------------|
| F E B R E R O 2 0 1 8 | 2 8 |
| M A R Z O 2 0 1 8 | 2 2 |
| A B R I L 2 0 1 8 | 2 3 |
| M A Y O 2 0 1 8 | 1 9 |
| J U N I O 2 0 1 8 | 1 9 |
| J U L I O 2 0 1 8 | 2 2 |
| A G O S T O 2 0 1 8 | 2 4 |
| T O T A L | 1 5 7 |

En el periodo de 12 febrero al 29 de agosto del año 2018, se han otorgado 157 Habitaciones

| | |
|-----------------|---------------|
| Elaborador por: | Revisado por: |
| A.F | J.Q |

Tabla 26: Demostración del cálculo de la muestra

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

| |
|-----------|
| V R - 1 1 |
|-----------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

ANÁLISIS DE GESTIÓN DE NORMATIVA PARA CLIENTES

| N° | PROCEDIMIENTOS | REALIZADO POR |
|----|------------------------------|---------------|
| 1 | Puntualidad | A.F. |
| 2 | Higiene | A.F. |
| 3 | Cortesía | A.F. |
| 4 | Buen uso de bienes hoteleros | A.F. |
| 5 | Trato a las personas | A.F. |
| 6 | Credibilidad Económica | A.F. |

| | |
|-------------------------|-----------------------|
| Elaborador por: A.F. | Revisado por: J.Q. |
|-------------------------|-----------------------|

Tabla 27: Análisis de gestión de normativa para clientes

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

| |
|-----------|
| V R - 1 2 |
|-----------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

CATEGORIZACIÓN DEL HOTEL DEL MALL

- Contar con sistema de iluminación de emergencia
- Contar con zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras, identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente
- Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente
- Contar con una política interna en la cual, se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes
- Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento
- En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos estarán colocados en y hacia el interior del establecimiento
- Contar con contenedores de desechos, éstos estarán ubicados en las áreas de uso común y áreas donde, se identifique, que se generan desechos
- Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir
- Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas

| | |
|-----------------|---------------|
| Elaborador por: | Revisado por: |
| A.F. | J.Q |

| |
|---------|
| V R -13 |
|---------|



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

SINTETIZACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Misión

Somos una empresa dirigida al sector turístico. Nuestro servicio, se enfoca al hospedaje, y comercialización de alimentos de calidad. Trabajamos para obtener eficiencia permanente con el afán de ofrecer al cliente una opción de confort, bienestar y ambiente de tranquilidad. A la vez, ofrecemos productos nutritivos en el área de la cafetería que nos ayudan a alcanzar la calidad y competitividad.

Empleados que conocen la misión

Total empleados en proceso

$14 / 14 = 100 \%$

Visión

Aspiramos a un crecimiento sostenido en el mercado local y nacional, constituyéndonos en un importante proveedor de servicios, hospedaje y alimentación. Proyectamos una imagen de credibilidad y calidad que demuestra nuestra filosofía empresarial con la finalidad de posicionarnos firmemente en el mercado.

Empleados que conocen la visión

Total empleados en proceso

$14 / 14 = 100 \%$

VR -13 2/2**Capacitación Específica:**

Es un proceso, que se enfoca en que los empleados mitiguen sus debilidades y potencien sus fortalezas mediante capacitación específica en el manejo y aplicación del manual interno.

Empleados capacitados

Total de empleados Dto. Contabilidad.

$$8/14 = 71,54\%$$

Socialización de Resultados de evaluación talento humano:

Empleados retroalimentados de evaluación

Total empleados área de contabilidad

$$11/15 = 84,62\%$$

Núm . 0984904819

ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com**HOJA DE HALLAZGOS**

| N | HALLAZGOS | CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFEECTO | RECOMENDACIÓN |
|---|---|---|--|---|---|---|
| 1 | Los huéspedes no respetan su horario de entrada y salida | Check In y Check Out en el Hotel del Mall | No hay respeto en la hora de entrada y salida, no, se dan las debidas indicaciones por parte del administrador | El administrador no da las debidas indicaciones a los huéspedes, por lo tanto, no hay buen manejo de la comunicación entre los implicados | Los huéspedes salen a la hora que ellos desean, razón por la cual, se ve que no acatan la normativa del Hotel y todo es por falta de especificaciones por parte del administrador | Efectuar una buena comunicación de parte del personal hacia los huéspedes para que no hayan inconvenientes en asuntos del Hotel |
| 2 | Falta de información del Hotel del Mall | Falta de información en las redes sociales | Publicidad inadecuada y organización administrativa en las instalaciones | No hay suficiente información en las redes sociales ni publicidad en la prensa por la falta de organización interna en el Hotel | El Hotel no tiene reconocimiento en el mercado, razón por la cual hay un desconocimiento significativo en la infraestructura interna del Hotel. | Difundir acerca de promociones o descuentos, que se efectúen en el hotel y la correcta realización de trípticos para su publicidad en el medio social |
| 3 | Quejas por parte de los clientes por métodos de cancelación | Existen quejas por métodos inadecuados de cancelación | Rechazo de variedad de tarjetas de crédito en el Data fast | No, se acepta cualquier tipo de tarjeta de crédito | Perdida del tiempo del cliente y mala atención por falta de facilidad de pago | Tener la maquinaria tecnológica adecuada para comodidad y confortabilidad del Huésped |

Tabla 28: Hoja de hallazgos**Elaborado por:** Angélica Flores**Fuente:** Manual Auditoría de Gestión

3.6 **F A S E I V**

C O M U N I C A C I Ó N D E

R E S U L T A D O S



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

E I

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

angusflores1995@gmail.com

ELABORACIÓN DEL INFORME

Es la expresión de una opinión profesional, en el que se materializa el resultado del ejercicio de auditoría y contiene, además, del dictamen, la evaluación del control interno, el cumplimiento de las normas y procedimientos, y otros aspectos relacionados con la gestión y el periodo examinado.

AUDITORÍA AF
HOTEL DEL MALL
 31 de diciembre 2018.

Objetivo general: Realizar la elaboración del informe de auditoría en el Hotel del Mall

Objetivo específico: Revisión del informe en cada uno de sus aspectos de evaluación

| N° | PROCEDIMIENTO | FECHA | REALIZADO POR: | REFERENCIA |
|----|-------------------------|------------|----------------|------------|
| 1 | Elaboración del Informe | 10/02/2018 | A.F. | EI-1 |

| | |
|-----------------|---------------|
| Elaborador por: | Revisado por: |
| A.F. | J.Q. |

Tabla 29: Elaboración del informe

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión



ANGÉLICA BELEN FLORES CARRASCO

Dirección: Av. Atahualpa, Ambato 180102

Núm . 0984904819

angusflores1995@gmail.com

E I- 1

**AUDITORÍA AF
HOTEL DEL MALL
31 de Diciembre 2018.**

Objetivo general: Realizar la elaboración del informe de auditoría en el Hotel del Mall

Objetivo específico: Revisión del informe en cada uno de sus aspectos de evaluación

INFORME DE AUDITORÍA

Ing. Paulo Flores

GERENTE GENERAL DEL HOTEL DEL MALL

Presente .-

Yo , Angélica Flores independientemente me dirijo a usted para brindarle un cordial saludo a su persona y a todo el personal del Hotel del Mall , el motivo del presente informe es para comunicarle el resultado del examen de auditoría de gestión administrativa del departamento de Talento Humano realizado en el establecimiento, es por ello que le informo que este proceso, se realizó con la aplicación de las normas de auditoría ya realizadas y con información brindada por todo el personal, este examen fue realizado para encontrar hallazgos importantes, que se desarrollaran, a continuación.

Motivo del examen

El presente examen, se dio a cabo para analizar el departamento de talento humano el mismo, que se realizó mediante una investigación para fines académicos.

La auditoría, se dio inicio el 18 de febrero del 2018.

Alcance. El periodo, que se dio inicio este examen fue desde el 21 de febrero al 31 de diciembre del 2018, observando la normativa del departamento.

O b j e t i v o G e n e r a l

- Plantear una auditoría de gestión administrativa en el departamento de Talento Humano del hotel del M all

O b j e t i v o E s p e c í f i c o . -

- Observar cómo, se lleva el control interno y la ejecución de los procesos.
- Demostrar de manera significativa el desarrollo de la auditoría en cada de unas fases
- Identificar posibles soluciones luego de la auditoría al hotel del M all.

H a l l a z g o # 1

Los huéspedes no respetan su horario de entrada y salida

Recomendación.- Efectuar una buena comunicación de parte del personal hacia los huéspedes para que no haya inconvenientes algunos.

H a l l a z g o # 2

Falta de información del Hotel del M all.

Recomendación.- Difundir sobre promociones, estadía, guardianía y descuentos, que se efectúan en el Hotel y realización de trípticos para su publicidad en el medio social.

H allazgo # 3

Falta de capacitaciones en el Hotel del M all

Recomendación.- Se recomienda realizar mensualmente capacitaciones a los empleados en el hotel del M all para su mejor funcionamiento y atención hacia los huéspedes

H allazgo # 4

Quejas por parte de los clientes por métodos de cancelación.

Recomendación.- Tener la maquinaria tecnológica adecuada para la mejor satisfacción del cliente al momento de alquilar una habitación o suite.

Parámetros a considerar por cada uno de los departamentos del Hotel del M all**G erencia G eneral:**

- El Gerente General recibe diariamente el reporte verbal de la recepcionista en cuanto a la situación de la empresa: capacidad ocupada, asistencia de trabajadores, arqueo de caja, recojo de ingresos diarios, entre otros.
- Maneja el efectivo recaudado de las ventas por los servicios brindados, el cual, no es depositado en cuenta corriente bancaria.
- Una vez a la semana realiza coordinaciones con el administrador en cuanto a las compras de productos perecibles, insumos de limpieza y otros.
- Autoriza sustituir productos como ropa de cama, mobiliario y mantenimiento, cuando sea necesario.

Área de administración:

- El administrador, se encarga de las compras de productos perecibles (semanalmente) y de los productos de limpieza (mensualmente).
- Según el requerimiento de la empresa efectúa los pedidos a proveedores de suministros (gaseosa, galletas, etc.).
- Es responsable del almacén: ingreso y salida de productos. No, se cuenta con documentos de gestión con los cuales, se lleve el control del consumo de productos.
- Se desconoce el nivel de inventarios perecibles utilizados semanalmente.
- Archiva y resguarda los comprobantes de las compras realizadas.

Área de recepción:

- La persona encargada de dicha área, en calidad de recepcionista realiza diversas tareas que recargan su labor diaria. Precizando, que no existe documento de gestión alguno, en, el cual, se ponga de manifiesto las funciones del área de recepción.
- Las tareas que realiza, se detallan a continuación:
- La recepcionista verificará diariamente la capacidad ocupada de las habitaciones y disponibilidad de las mismas. Así como generar las reservas solicitadas.
- Se realiza el llenado de la ficha del hotel, registro de huéspedes y los formatos dispuestos por la administración; asimismo, corrobora los datos del cliente con su documento de identidad.
- Mantiene un registro actualizado de todo lo informado por el área de limpieza referente al estado de las habitaciones, el consumo de productos y servicios adicionales durante el periodo de estancia de cada huésped.
- Al retiro del huésped, emite el comprobante de pago que acredite la transacción por el servicio brindado.
- El encargado de recepción, corrobora y cuadra el saldo de la caja al final del día. El mismo, que cuadrará con los comprobantes emitidos, tickets generados con tarjetas de crédito/debido, fichas del hotel y registro de huéspedes.
- Está a cargo del cuaderno de asistencia del personal del hotel.
- Se encarga de los productos asignados en cada habitación. (gaseosa, agua, galletas, entre otros).

- Se encarga de coordinar los pedidos de los clientes en cuanto a comida con el área de restaurante.
- Supervisa al personal del cargo denominado botones.
- El personal de Botones tiene como funciones:
- Acompañar al huésped desde su registro en recepción hasta su habitación.
- Limpieza de la sala de espera comprendida por muebles, mesas, espejos, etc.
- Distribución de platos en el Restaurante ubicado en el sexto piso.
- Vigilancia de la puerta del Hotel.

Área de limpieza y mantenimiento:

- Al personal de limpieza, mensualmente, se le asignan doce habitaciones, encargado de su limpieza diaria, lo cual, les toma un aproximado de media a una hora dependiendo del estado de la habitación (habitación esta libre, ocupada o en check out).
- Realizan reportes a recepcionista, sobre las habitaciones en la que hicieron limpieza, el estado de las mismas al final del día, si tenían algún desperfecto y los productos, que se repusieron del frigidario.
- El encargado de mantenimiento, se encarga del óptimo estado de las instalaciones, para, lo cual, hace revisiones de las instalaciones eléctricas y, se encarga del arreglo y mantenimiento de los muebles dentro del hotel.
- La encargada de lavandería, la cual, se encarga del lavado, secado y planchado de manteles, y ropa de cama; asimismo, atiende el requerimiento de planchado de la ropa de los clientes. Diariamente informa a recepción del número de prendas que recibe, no, se cuenta con documento de control con, el cual, se realice dicho reporte.
- Se lleva un control del total de suministros consumidos por el área de lavandería, no, se cuenta con documento de control que permita determinar dicho consumo.

Área de restaurante.

- La función en cocina es delegada a una sola persona, la cual, se encarga de elaborar platos a pedido por los huéspedes, con hora de anticipación.
- Se detallan las funciones realizadas por el encargado del restaurante:
- Preparación del servicio de desayuno a los huéspedes.
- Recepción de solicitudes de los huéspedes para elaboración de platos.
- Elaboración de plato para consumo del personal.
- Limpieza de cocina, así como los implementos utilizados en la elaboración de los platos.
- Pedido de insumos necesarios para la elaboración de los platos de forma semanal y empírica.
- Asumir cualquier daño hecho a la propiedad

| | |
|--------------------------------|------------------------------|
| Elaborador por: A.F. | Revisado por: J.Q. |
|--------------------------------|------------------------------|

3.7 **F A S E V**

M O N I T O R E O



MONITOREO

El monitor, por lo tanto, ayuda a controlar o supervisar una situación. Esto permite inferir que el monitoreo es la acción y efecto de monitorear, el verbo, que se utiliza para nombrar a la supervisión o el control realizado a través de un monitor.

**AUDITORÍA AF
HOTEL DEL MALL
31 de Diciembre 2018.**

Objetivo general: Monitorear auditoría en el Hotel del Mall

Objetivo específico: Información del Monitoreo en cada uno de sus departamentos del Hotel del Mall.

| Nº | PROCEDIMIENTO | FECHA | REALIZADO POR: | REFERENCIA P/T |
|----|---------------|------------|----------------|-------------------|
| 1 | Monitoreo | 10/02/2018 | A.F. | O |

Se realizara el monitoreo por parte de la gerencia cada año de acuerdo al informe realizado por parte de la auditora a fin de llevar un control más exigente en cada uno de los procesos, que se palpo y, se verifico.

| | |
|-----------------------------|--------------------------|
| Elaborador por: A.F. | Revisado por: J.Q |
|-----------------------------|--------------------------|

Tabla 30: Monitoreo

Elaborado por: Angélica Flores

Fuente: Manual Auditoría de Gestión

3.8 Conclusiones

- ✓ La fundamentación teórica de todo lo relacionado a Auditoría de Gestión y Procesos administrativos financieros, son temas que fueron la base principal para el desarrollo de la presente investigación en el hotel del Mall, tomando en cuenta conceptos y criterios de diferentes autores con su respectiva referencia bibliográfica permitiendo así analizar la importancia de la aplicación de una auditoría.
- ✓ La descripción del estado actual en que se encuentra el hotel se realizó mediante la aplicación de una entrevista dirigida al señor Gerente y una encuesta dirigida a todo el personal del hotel, donde se identificó falencias por parte del área administrativa, estas falencias podría ser corregidas, por ejemplo, brindar la comunicación necesaria a los huéspedes en temas de horarios de entrada o salida, formas de pago o promociones y descuentos, sin embargo, es necesario el compromiso y el seguimiento de estos nuevos procesos a incorporarse en el hotel.
- ✓ Se realizó la Auditoría de Gestión en el hotel del Mall de la ciudad de Ambato y, se emitió los informes de evaluación de control interno como de la ejecución de la auditoría, cada uno con sus respectivos hallazgos, conclusiones y recomendaciones las mismas, que se encuentran dirigidas al señor Gerente y demás trabajadores de la empresa.

✓ La elaboración de la Auditoría de Gestión en el hotel del Mall de la ciudad de Ambato, emitió los informes de evaluación de control interno, los cuales señalan que el hotel posee un manual de procedimientos internos, sin embargo, no existe un control de calidad y seguimiento del personal.

✓ Finalmente se manifiesta que El Hotel del Mall de la ciudad de Ambato inicio como una forma de superación personal y profesional por su propietario realizando una gestión que le ha permitido generar rentabilidad para los suyos y la generación de empleo para los colaboradores, sin embargo, tomando en cuenta los eventos externos que han afectado al negocio es importante realizar corregir ciertas áreas para el mejoramiento de los resultados económicos, por ejemplo, no se realizan evaluaciones de desempeño a los trabajadores, no se han capacitado a las áreas de recepción y guardianía, finalmente, no se realizan constataciones físicas, estas pequeñas actividades pueden contribuir a brindar una mejor estadía a los huéspedes e incrementar la imagen empresarial del hotel.

3.9 Recomendaciones

✓ Si la empresa no posee un área de Auditoría interna, el gerente contratará los servicios de un auditor externo para la realización de dicho examen por lo menos una vez al año, de esta manera podrá conocer las posibles falencias que tiene el hotel y de ésta manera tomar acciones correctivas que ayuden al cumplimiento de los objetivos planteados.

✓ Al Gerente y los demás trabajadores del hotel adoptar las respectivas recomendaciones, que se encuentran detalladas en los hallazgos encontrados, las mismas que están encaminadas a mejorar los procesos que desempeñan, permitiendo realizar sus actividades sin ningún inconveniente y de esta manera evitar problemas en el futuro.

✓ Al señor Gerente en lo que respecta a manuales, códigos, entre otros contratar un profesional que asesore o le sirva de guía para la adecuada elaboración y aplicación de los mismos, permitiendo así un mejoramiento continuo y elevar el nivel competitivo del hotel en el sector en el, que se desenvuelve.

✓ Al señor Gerente General invertir en los puntos más necesarios de acuerdo al Plan de mejora presentado o por lo menos en las capacitaciones al personal, éstas permitirán mejorar la atención al cliente y lograr así un crecimiento para el hotel

3.10 Bibliografía

- Abolacio, J. (2007). *Planificación de la Auditoría*. Chile: s/e. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=ZxqNDwAAQBAJ&pg=PT54&lpg=PT54&dq=en+la+b%20C3%20BAsqueda+de+la+evidencia,+el+auditor+optimizará+los+recursos+de+los+que+dispone+y+la+informaci%20C3%20B3n+por+lo+cual+las+bases+para&source=bl&ots=0ZMus_Vnw_&sig=ACfU3U32bI-T
- Alatrística, M. (2019). Técnicas y Procedimientos de Auditoría. Lo que todo auditor conocerá. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-conocerá>
- Arter, D. (2004). *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento*. Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=NpNx1iQVGwMC&pg=PP13&lpg=PP13&dq=civilizaci%20C3%20B3n+occidental+iba+abandonando+la+Edad+media+e+iniciando+el+periodo+del+renacimiento,+los+pr%20C3%A9stamos+de+dinero+adquirieron+importancia+para+el+comercio+y+para+los+&sou>
- Estupiñan, R. (2008). *Estados Financieros*. Mexico: s/e.
- Florian, C. (2016). LA AUDITORIA, ORIGEN Y EVOLUCIÓN ¿POR QUE EN COLOMBIA SOLO, SE CONOCE A TRAVÉS DE LEYES? *Universidad Libre de Colombia*. Recuperado de <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>
- Gómez, R. (2015). La evidencia. *GENERALIDADES EN LA AUDITORÍA*. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/1k.htm>

Leuro, M., & Oviedo, I. (2017). Auditoría de cuentas médicas. En A. d. medicas Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=jS9bDwAAQBAJ&pg=PA143&lpg=PA143&dq=los+auditores+percibirán+que+el+grupo+de+auditores+trabaja+para+que+las+cosas+funcionen+bien+y+no+comoun+servicio+de+control,+la+calidad+no+se+improvisa&source=bl&ots=lnwcZT1Of8&>

López, J. (2007). *Auditores en línea*. Mexico: s/e.

López, C. (2008). Auditoría de Gestión al servicio de hospedaje del Hotel Libertador del Iro. De Enero al 31 de Diciembre del 2008. *Universidad Técnica Particular de Loja*.

Montilla, O., & Herrera, L. (2005). EL DEBER SER DE LA AUDITORÍA. *Estudio Gerenciales*, 83-110. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v22n98/v22n98a04.pdf>

Morales, H. (2012). Introducción a la auditoría ISN 978-607-733-137-7.

Orcés, P., & Alvarez, S. (2012). SISTEMAS OPERATIVOS AUDITORIA GESTION CONTROL INTERNO PROGRAMACION PLANIFICACION RECURSOS HUMANOS

Palomino, J. (2016). Papeles de trabajo. *Auditoría*. Recuperado de <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html>

Quevedo, J. (2015). Casos Práct. s/ Auditoria Estados Financieros.

Riquelme, M. (2017). Tipos De Auditoria. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/tipos-de-auditoria/>

Rita, C. (2013). De la Auditoría Contable a la Auditoría de las Comunicaciones. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*, 45, 175-187. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/39921910/HISTORIA-DE-LA-AUDITORIA.docx/>.

Salas, J., Rodriguez, N., & Diaz, A. (2017). AUDITORÍA DE MANTENIMIENTO: LA UNIÓN DE DOS HERRAMIENTAS ESENCIALES PARA BENEFICIO DE LA PRODUCCIÓN INDUSTRIAL MODERNA. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 226-258. Recuperado de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/339/274?inline=1>

Sanchez, G. (2006). Auditoria de Estados Financieros. ISN 970-26-0786-8

Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a la auditoría*. México: Red Tercer Milenio S.C.

A N E X O 1**Entrevista dirigida al Gerente Propietario del Hotel del Mall**

Objetivo: Diagnosticar la situación actual en la, que se encuentra el Hotel del Mall de la ciudad de Ambato.

Cuestionario

- 1.- ¿Se ha realizado auditorías de gestión en los últimos tres años en el hotel?
- 2.- ¿Conoce los beneficios al realizar una auditoría de gestión?
- 3.- ¿Posee un Plan Estratégico en el hotel y que contempla?
- 4.- ¿Cómo están regulados los estatutos de la entidad a la cual usted representa?
- 5.- ¿De acuerdo al organigrama como está estructurado el hotel y cuantas personas trabajan aquí?
- 6.- ¿Existe un manual de funciones y responsabilidades?
- 7.- ¿Existe un reglamento interno y de existir, se lo ha dado a conocer a los empleados?
- 8.- ¿Destina recursos económicos en capacitaciones hacia el personal acorde a sus Competencias?
- 9.- ¿Con que frecuencia, se realizan las capacitaciones?
- 10.- ¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral y en base a qué criterio, se hace esta evaluación?
- 11.- ¿Con que frecuencia usted solicita información sobre los ingresos y egresos del hotel al contador?
- 12.- ¿El sistema contable adoptado por el hotel es lo suficientemente seguro?
- 13.- ¿Según su criterio cómo calificaría la calidad del servicio que usted brinda?
- 14.- ¿Se encuentran definidos objetivos operativos por departamento?, y de existir cuáles serían?
- 15.- ¿Los recursos económicos que usted posee le permiten cubrir todos los

gastos Necesarios para llevar a cabo las actividades del hotel? En qué forma.

16. ¿Realiza un presupuesto mensual por departamentos?

ANEXO 1

FOTOS DEL HOTEL DEL MALL

UBICACIÓN GEOGRAFICA







LOGOTIPO DEL HOTEL



TRÍPTICO PROMOCIONAL

| | | |
|--|---|--|
| <p>Sala</p>  | <p>Restaurant</p>  |  <p>Hotel del Mall</p> <p>Av. Atahualpa y Rumiñahui</p> |
| <p>Habitaciones</p>  | <p>Administración</p>  | |

| | | |
|---|---|---|
| <p>— <i>Misión</i></p> <p>Ser anfitriones brindando momentos únicos a nuestros clientes, a través del estilo, la distinción y calidez de nuestra atención personalizada</p> <p>— <i>Visión</i></p> <p>Ser el hotel más auténtico de la región, reconocido por la excelencia en el servicio y la experiencia de satisfacción que se lleva cada cliente al visitar el "Hotel del Mall"</p> <p>— <i>Políticas</i></p> <p>Las políticas empresariales del "Hotel de Mall" son decisiones corporativas mediante las cuales se define criterios y marcos de actuación que orienta la gestión de todos los niveles de la organización en aspectos específicos que una vez adoptadas, se convierten en pautas de comportamiento no negociables y de cumplimiento obligatorio, cuyo propósito es reducir la incertidumbre y canalizar los esfuerzos hacia la consecución de objetivos.</p> | <p>Instalaciones</p>  | <p>Recepción</p>  |
| |  |  <p>Nuestros valores se orientan a la calidad, conocimiento, creatividad, ética y responsabilidad.</p> |

TARJETA DE PRESENTACIÓN



P A G I N A D E W E B

Portada

Quienes Somos

Galería

Contáctenos

"PROMOCION DIA DEL PADRE"
Ven con toda tu familia y disfruta
de la hospitalidad que te ofrece
HOTEL DEL MALL (35% de
descuento a los padres)

FIESTA DE LAS FRUTAS Y LAS
FLORES
Conoce la historia de la tradicional
fiesta de las frutas y flores

Enlaces Amigos

Portal Ambato

Cooperativa Mushuc Rura

Automotores de la Sierra

PLASTICAUCHO INDUSTRIAL
S.A.

Anuncie su web aquí

NUESTRO SERVICIO

Noticias

Diario LA HORA

Diario El Herald

Localización peligrosa

18 HABITACIONES

2 SUITES

RESTAURANTE &
CAFETERIA

INTERNET
INALAMBRICO

BAR

AMPLIO GARAGE



2019 © Hotel del Mall

design by: www.systemsmg.com





[Portada](#)

[Quienes Somos](#)

[Galería](#)

[Contáctenos](#)

QUIENES SOMOS

Enlaces Amigos

[Portal Ambato](#)

[Cooperativa Mushuc Rura](#)

[Automotores de la Sierra](#)

[PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A.](#)

[Anuncie su web aquí](#)

Noticias

[Diario LA HORA](#)

[Diario El Heraldo](#)

[Localización peligrosa](#)

PROMOCIONES DEL

PADRE "

la hospitalidad que te ofrece

HOTEL DEL MALL (35% de

descuento a los padres)

Conoce la historia de la tradicional



2019 © Hotel del Mall

design by: www.systemsmg.com



[Portada](#)

[Quienes
Somos](#)

[Galería](#)

[Contáctenos](#)

GALERIA



Enlaces Amigos

[Portal](#) [Ambato](#)

[Cooperativa Mushuc](#)

[Rura](#) [Automotores
de la Sierra](#)

[PLASTICAUCHO
INDUSTRIAL S.A.](#)

[Anuncie su web aquí](#)

Noticias

[Diario](#) [LA](#)

[HORA Diario El](#)

[Heraldo](#)

[Localización](#)

[peligrosa](#)

"PROMOCION DIA DEL PADRE"

Ven con toda tu familia y disfruta de la hospitalidad que te ofrece HOTEL DEL MALL (35% de descuento a los padres)

FIESTA DE LAS FRUTAS Y LAS FLORES

Conoce la historia de la tradicional fiesta de las frutas y flores



[Portada](#)

[Quienes Somos](#)

[Galería](#)

[Contáctenos](#)

CONTACTENOS

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

EMPRESA:

TELEFONO:

MAIL:

COMENTARIO:

3.11 Enlaces Amigos

[Portal Ambato](#)

[Cooperativa
Mushuc Rura](#)

[Automotores
de la Sierra](#)

[PLASTICAU
CHO
INDUSTRIAL
S.A.](#)

3.12 [Anuncie su web
aquí](#)

Noticias

[Diario LA](#)

[HORA](#) [Diario El
Heraldo](#)

[Localización
peligrosa](#)

IMAGEN SATELITAL



ECUADOR

