



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CENTRO DE TURISMO**  
**COMUNITARIO “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL, CANTÓN**  
**RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUTORA: JENNY MARIBEL ACALO PAGALO**

**DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA**

Riobamba Ecuador

2021

**©2021, Jenny Maribel Acalo Pagalo**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, JENNY MARIBEL ACALO PAGALO, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 16 Noviembre de 2021




---

**Jenny Maribel Acalo Pagalo**

**060484161-9**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**, realizado por la señorita: **JENNY MARIBEL ACALO PAGALO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<p>Ing. María Auxiliadora Falconi Tello  <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b></p>	 .....	<p style="text-align: center;"><b>2021-11-16</b></p> <p style="text-align: center;">.....</p>
<p>Ing. Jorge Enrique Arias Esparza  <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b></p>	<p>JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA            Firmado digitalmente por JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA            .....         </p>	<p style="text-align: center;"><b>2021-11-16</b></p> <p style="text-align: center;">.....</p>
<p>Ing. Homero Eudoro Suárez Navarrete  <b>MIEMBRO TRIBUNAL</b></p>	<p>HOMERO EUDORO SUAREZ NAVARRETE            Firmado digitalmente por HOMERO EUDORO SUAREZ NAVARRETE            .....         </p>	<p style="text-align: center;"><b>2021-11-16</b></p> <p style="text-align: center;">.....</p>

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación va dedicado a Dios por guiarme en cada uno de mis pasos y brindarme su amor infinito y su gran fortaleza para seguir adelante.

Con todo mi amor para mis padres, por ser mi pilar fundamental y brindarme siempre su apoyo incondicional y estar en los momentos más difíciles junto a mí, siempre brindándome su amor y comprensión.

A mi familia por apoyarme y motivarme siempre a seguir adelante.

Jenny

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer principalmente a Dios por brindarme de su amor infinito y guiarme en cada uno de mis pasos y ayudarme a cumplir un objetivo más en mi vida.

A mis padres Miguel y Esther por estar a mi lado siempre con una palabra de apoyo y por todo el sacrificio que han realizado para que pueda cumplir con este objetivo y brindarme siempre su amor incondicional.

A mi familia por todo su apoyo incondicional y siempre motivarme a seguir adelante.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ya que en ella adquirí los conocimientos y habilidades necesarios para desenvolverse en el ámbito profesional.

Al Ing. Jorge Arias, Director y al Ing. Homero Suárez, Miembro por brindarme sus conocimientos, su tiempo y guiarme en el desarrollo de mi trabajo de titulación.

Jenny

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Marco teórico.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.1. Antecedentes .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.2. Definición de auditoría .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.2.1. Tipos de auditorías.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.3. Auditoría de gestión.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.3.1. Importancia de la auditoría de gestión .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.3.2. Objetivo de la auditoría de gestión .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.3.3. Elementos de auditoría de gestión .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.3.4. Fases de la auditoría de gestión .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas-NAGAS.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.4.1. Clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Idea a defender .....</b>	<b>21</b>

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>22</b>
<b>2.1. Modalidad de la investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2. Tipos de investigación .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.1. Investigación de campo .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.2. Investigación documental .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.3. Investigación descriptiva .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3. Población y muestra .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.1. Población .....</b>	<b>23</b>

2.3.2. <i>Muestra</i> .....	23
2.4. <b>Métodos, técnicas e instrumentos</b> .....	24
2.4.1. <i>Métodos de investigación</i> .....	24
2.4.2. <i>Técnicas de investigación</i> .....	24
2.4.3. <i>Instrumentos de investigación</i> .....	24
2.5. <b>Resultados</b> .....	25

### **CAPITULO III**

3. <b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	35
3.1. <b>Contenido de la propuesta</b> .....	35
3.1.1. <i>Archivo permanente</i> .....	35
3.1.2. <i>Archivo corriente</i> .....	49
3.1.2.1. <i>Fase I. Familiarización y revisión de legislación y normatividad</i> .....	50
3.1.2.2. <i>Fase II. Evaluación del sistema de control interno</i> .....	71
3.1.2.3. <i>Fase III. Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas</i> .....	110
3.1.2.4. <i>Fase IV. Comunicación de resultados e informe de auditoria</i> .....	121
3.1.2.5. <i>Informe de auditoría de gestión</i> .....	123
3.1.2.6. <i>Fase V. Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración</i> .....	132
<b>CONCLUSIONES</b> .....	136
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	137

### **BIBLIOGRAFÍA**

### **ANEXOS**



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b>	Nómina del personal .....	23
<b>Tabla 2-2:</b>	Planificación estratégica .....	25
<b>Tabla 3-2:</b>	Misión y visión .....	26
<b>Tabla 4-2:</b>	Normas o políticas .....	27
<b>Tabla 5-2:</b>	Auditorías de gestión anteriores.....	28
<b>Tabla 6-2:</b>	Comunicación .....	29
<b>Tabla 7-2:</b>	Conocimiento de las decisiones .....	30
<b>Tabla 8-2:</b>	Capacitaciones .....	31
<b>Tabla 9-2:</b>	Aplicación de una auditoría de gestión.....	32
<b>Tabla 10-2:</b>	Mejoras constructivas en los servicios.....	33
<b>Tabla 11-2:</b>	Auditoría de gestión.....	34

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-1:</b> Tipos de auditoría .....	8
<b>Gráfico 1-2:</b> Planificación estratégica .....	25
<b>Gráfico 2-2:</b> Misión y Visión.....	26
<b>Gráfico 3-2:</b> Normas o políticas .....	27
<b>Gráfico 4-2:</b> Auditorías de gestión anteriores.....	28
<b>Gráfico 5-2:</b> Comunicación .....	29
<b>Gráfico 6-2:</b> Conocimiento de las decisiones .....	30
<b>Gráfico 7-2:</b> Capacitaciones .....	31
<b>Gráfico 8-2:</b> Aplicación de una auditoría de gestión .....	32
<b>Gráfico 9-2:</b> Mejoras constructivas en los servicios.....	33
<b>Gráfico 10-2:</b> Auditoría de gestión.....	34

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** RUC

**ANEXO B:** PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

**ANEXO C:** LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE TURISMO

**ANEXO D:** ENCUESTA.

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como principal objetivo desarrollar una auditoría de gestión al CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019, con la finalidad de mejorar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía. La investigación se realizó a través de la aplicación técnicas e instrumentos de auditoría como son la entrevista y la aplicación de los cuestionarios. El sistema de control interno fue evaluado por el método COSO II del cual se obtuvo los siguientes hallazgos: La organización no cuenta con un Planificación Operativa Anual, la entidad no ha elaborado un código de ética, en la que se pueden guiar la administradora y sus colaboradoras, la organización no supervisa el cumplimiento de los objetivos, lo que ocasiona el desconocimiento del grado de cumplimiento y dificulta el poder tomar las medidas correctivas. Se puede concluir que el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no se han realizado auditorías de gestión por lo tanto no se ha evaluado los niveles de eficiencia y eficacia, el manejo que se le da a los recursos y el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la organización. Por lo cual se recomendó al gobierno comunitario y a la administradora del el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, realizar una auditoría de gestión una vez al año, con el fin de evaluarla gestión de la organización.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA>, <EFECTIVIDAD>, <ECONOMÍA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

0340-DBRA-UTP-2022



Firmado electrónicamente por  
**RAFAEL INTY**  
**SALTO**

## ABSTRACT

The main objective of this study was to develop a management audit at the "SUMAK KAUSAY" COMMUNITY TOURISM CENTER CALLED PALACIO REAL, LOCATED IN RIOBAMBA CITY, PROVINCE OF CHIMBORAZO, PERIOD 2019, in order to improve processes under parameters of efficiency, effectiveness and economy. The investigation was carried out through the application of auditing techniques and instruments such as an interview and the application of questionnaires. The internal control system was evaluated by the COSO II method from which it was obtained the following: The organization lacks of an Annual Operational Planning, the institution has not developed a code of ethics, to guide the administrator and her collaborators, the organization does not supervise the fulfillment of the objectives, which causes the lack of knowledge of the degree of compliance and makes it difficult to take corrective measures. It can be concluded that the community tourism center "Sumak Kausay" Palacio Real, has not carried out management audits, therefore the levels of efficiency and effectiveness, the management of resources and the degree of compliance with the objectives set by the organization have not been evaluated. Therefore, it was recommended to the community government and the administrator of the "Sumak Kausay" Community Tourism Center, Palacio Real, to carry out a management audit once a year, in order to evaluate the management of the organization.

**Key words:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <ECONOMY>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>

LUIS  
FERNANDO  
BARRIGA  
FRAY



Firmado digitalmente por  
LUIS FERNANDO  
BARRIGA FRAY  
Fecha: 2022.02.24  
13:00:01 -05'00'

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo desarrollar una auditoría de gestión al CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019, con la finalidad de mejorar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

El trabajo de titulación consta de cuatro capítulos que se detallan a continuación:

**Capítulo I. Problema de la investigación,** en el cual consta del planteamiento del problema, la justificación, los objetivos.

**Capítulo II. Marco de referencia,** en el cual consta de los antecedentes de investigación, el marco teórico en el cual se desarrolla los conceptos fundamentales sobre una auditoría de gestión y sus fases.

**Capítulo III. Marco metodológico,** en el cual se presenta la modalidad de investigación, los tipos de investigación, la población y la muestra, los métodos, técnicas e instrumentos y además de los resultados de la aplicación de la encuesta.

**Capítulo IV. Marco propositivo.** En el cual se presenta una propuesta de auditoría de gestión, el mismo que divide en archivo permanente y archivo corriente; en el archivo corriente se aplican las fases de la auditoría y finalmente se emite un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **Planteamiento del problema**

A nivel Mundial, el turismo comunitario, no se ha consolidado como una actividad turística importante, debido a que es una acción relativamente nueva en el ámbito turístico, cabe recalcar que los focos donde se desarrolla esta tipología turística se encuentran ubicados principalmente en Asia, África y Latinoamérica, siendo esta última la más importante.

Dentro de América Latina se reconoce al Ecuador como pionero en el desarrollo proyectos de turismo comunitario, debido a los resultados cuantitativos y cualitativos basados en las experiencias al llevar a cabo esta actividad. *(Moncayo Andrade , 2011)*

Para *( Llanga Asitimbay, 2017)* El turismo comunitario en la provincia de Chimborazo se ha visto reflejado en las diversas comunidades que ofertan sus productos, es evidente como las comunidades han ido desarrollándose y fortaleciéndose con el turismo comunitario, a pesar de

que cuentan con ciertas debilidades que inciden en cuanto a la comercialización y sostenibilidad de sus productos.

El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real , se encuentra ubicada en la comunidad Palacio Real, parroquia Calpi, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo; se dedica a la actividad turística cuenta con varios atractivos como son el museo cultural de la llama, gastronomía, artesanías, hospedaje, caminatas y una hilandería.

Para (*ISOTools, 2017*) La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.

Una vez realizada un breve diagnóstico, de El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se pudo determinar una serie de problemas las mismas que afectan las actividades diarias.

- El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real no cuenta con una visión y misión definidas por lo cual no se conoce sus metas y a dónde quiere llegar en un futuro.
- El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un manual de funciones y procedimientos lo que ocasiona que las actividades no se desarrollen de forma adecuada.
- El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no tiene instrumentos de planificación como son un plan estratégico y un plan operativo anual lo que provoca una mala utilización de recursos impidiendo el normal funcionamiento de la organización y una correcta toma de decisiones.
- Al personal del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, le faltan capacitaciones que permita actualizar los conocimientos del personal, lo que provoca un retraso en las actividades.
- Se pudo evidenciar la falta de evaluaciones al desempeño del personal, por lo cual no se ha podido emprender un plan correctivo, lo que ocasiona el desconocimiento de las habilidades y destrezas del personal.
- La ausencia de indicadores de gestión que evidencien un seguimiento y evaluación a la gestión de la organización causando el incumplimiento de objetivos.

- Ausencia de control interno que permita la optimización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

Los problemas en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, son porque no está estructurada y administrada de manera técnica y profesional, lo que provoca que la organización se vea afectada en sus actividades diarias.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera la realización de una Auditoría de Gestión al Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019, permitirá mejorar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía ?.

### **Delimitación del Problema**

El presente trabajo de investigación se delimitara de la siguiente manera:

**OBJETO DE ESTUDIO:** Auditoría de gestión

### **DELIMITACIÓN ESPACIAL**

**Provincia:** Chimborazo

**Cantón:** Riobamba

**Empresa:** Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real.

**DELIMITACIÓN TEMPORAL:** Período 2019

### **Justificación teórica**

Desde la parte teórica, el trabajo de titulación se justifica, ya que aprovechará todo el referencial teórico existente sobre auditorías y muy particularmente sobre auditorías de gestión, de reconocidos autores y tratadistas, contenido en: libros, revistas, investigaciones, artículos científicos, especializada y actualizada, tendiente a fundamentar de forma adecuada el presente trabajo investigativo.

### **Justificación metodológica**

Metodológicamente, el trabajo de titulación justifica su realización, ya que se utilizará la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación. Los métodos que se utilizarán en



la presentación de este trabajo de investigación serán: **Deductivo.** - se utilizará este método ya que permitirá llegar a la comprensión particular de hechos investigados a partir de sus conclusiones generales. **Inductivo.** - se aplicará con el fin de obtener hechos particulares validados, para llegar a conclusiones de carácter general.

**Las técnicas e instrumentos de investigación** como técnica de investigación en el presente trabajo, se aplicará la entrevista como técnica de investigación para obtener información detallada de los sucesos que se presenten en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, mediante una entrevista que será aplicada a la administradora de la organización.

Se aplicará cuestionarios con el fin de obtener más información de la administradora y las empleadas de la organización para conocer los datos estandarizados del objeto de estudio. La técnica de observación que se utilizará para enlistar los eventos, procesos, hechos o acciones observados en la organización durante el desarrollo del trabajo.

Que me permita recopilar información consistente, pertinente, relevante y suficiente que ayude al correcto desarrollo de la misma y muy particularmente que sus resultados sean reales y objetivos.

#### **Justificación académica**

La investigación posee gran relevancia académica, ya que para su realización se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos durante toda la formación profesional en la ejecución de una Auditoría de Gestión en el Centro de Turismo Comunitario “SUMAK KAUSAY” Palacio Real; también será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos que ayuden a mejorar el perfil profesional.

#### **Justificación práctica**

El trabajo de titulación, justifica su ejecución en la parte práctica, ya que se pretende realizar una Auditoría de Gestión para el Centro de Turismo Comunitario “SUMAK KAUSAY” Palacio Real, donde servirá como una herramienta de gestión para los directivos de la organización con el fin de mejorar la toma de decisiones.

En esencia, realizar una Auditoría de Gestión permitirá mejorar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía

## **Objetivo general**

Realizar una Auditoría de Gestión al Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019, mejorando los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

## **Objetivos específicos**

- Elaborar el marco teórico con base en la bibliografía, webgrafía, artículos científicos, revistas especializadas, de tal forma que sirva de fundamentación del trabajo de titulación.
- Estructurar el marco metodológico con la utilización de herramientas investigativas que sirvan para la recolección de información concisa y necesaria, para la realización del trabajo de titulación.
- Elaborar el informe final de auditoría, en base a los hallazgos principales, sus conclusiones y recomendaciones, que permitan mejorar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

## **Antecedentes de investigación**

Para la realización del trabajo de investigación se ha tomado la siguiente referencia de acuerdo al tema de Auditoría de Gestión a empresas turísticas.

En el trabajo de titulación denominado “Propuesta de una auditoría de gestión a ser aplicada en el Complejo Ecoturístico Kapawi S.A ubicado en la provincia de Pastaza, comunidad Achuar Kapawi, por el período 2015” realizada por (*Guevara Rivera, 2016*) se concluye que:

- El Complejo Ecoturístico Kapawi S.A tiene establecido plan estratégico y procedimiento de las diferentes áreas y departamentos de la empresa, pero no se cumplen en su totalidad, ocasionando el cumplimiento ineficiente de los procesos y actividades que desempeñan cada área. (p.132)

En el trabajo de titulación denominado “Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal De Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, Del Cantón Colta, Provincia De Chimborazo, Período 2014”, realizada por (*Paucar Asqui, 2016*) concluye que:

- La empresa tiene carencia en la disponibilidad de recursos económicos, financieros y tecnológicos, la falta de capacitación al personal empresarial, es considerado una deficiencia

importante para la toma de decisiones eficientes y efectivas frente a los problemas que se presentaren en el diario vivir de la empresa.

- Existen incumplimientos en las actividades y procedimientos, estas debilidades fueron determinadas en la evaluación del control interno; no contribuyen en el logro de los objetivos, lo cual constituyen un limitante para el desarrollo normal de las actividades diarias de la empresa. (p. 163)

En el trabajo de titulación denominado “Auditoría de gestión para la Hostería OASIS, ubicada en la Parroquia de Ambuquí – Valle del Chota, cantón Ibarra, provincia de Imbabura”, realizada por (González Lara & Yépez Aguas , 2017) concluyen:

- Es procedente efectuar la Auditoría recomendada por las autoras, a razón de que la gestión administrativa de la entidad carece de tecnicidad y además no se han ejecutado evaluaciones de control pertinentes que determinen el cumplimiento de objetivos y disposiciones legales, verifiquen la efectividad del mecanismo de control de asistencia, desempeño laboral e incentivos a empleados y permitan que el sistema de comunicación y difusión de la información sea eficaz.(p.253)

En el trabajo de titulación denominado “Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal De Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, Del Cantón Colta, Provincia De Chimborazo, Período 2017”, realizada por ( Londo Remache, 2019) concluye que:

- La ejecución de una auditoría de gestión a la Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR-EP, permitió evaluar la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos tangibles e intangibles que posee la entidad, y detectar varias deficiencias que afectan el funcionamiento adecuado dentro de sus competencias. (p. 184)

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. *Antecedentes*

El origen de la auditoría surge con el advenimiento de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa. Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que se desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa (*Biler-Reyes, 2017*).

##### 1.1.2. *Definición de auditoría*

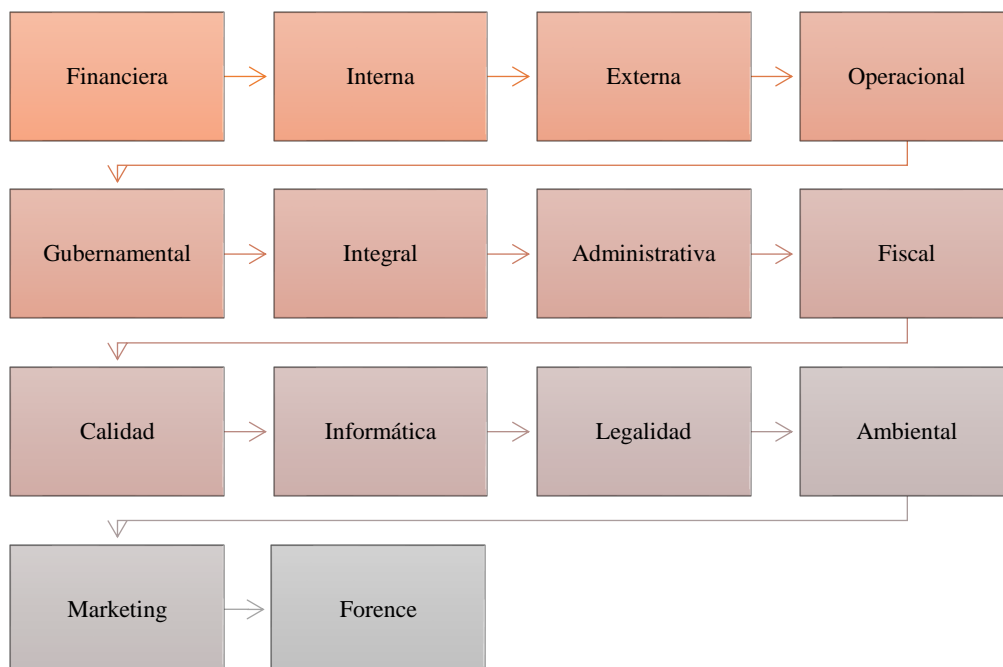
Según (*Armas, 2008*) La palabra auditoría viene del latín auditorios, y de esta proviene auditor (el que tiene la virtud de oír), pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos. Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones (p.13).

Para (*Forero, Forero, & Cerquera, 2017*) es el conjunto de procesos sistemáticos, ejecutados por auditores de acuerdo a normas y métodos técnicos, que tienen por finalidad obtener y evaluar de forma independiente los eventos de carácter económico administrativo de una entidad, permitiendo determinar el grado de veracidad de dichos eventos conforme a las disposiciones legales vigentes.

Según (*Tapia, Mendoza, Castillo, & Guevara, 2019*) La auditoría es revisar aquellos hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos.

### 1.1.2.1. Tipos de auditorías

Según Tapia, C; Mendoza, S; Castillo, S; Guevara, E. (2019).



**Gráfico 1-1.** Tipos de auditoría

**Fuente:** Tapia, Mendoza, Castillo, Guevara.

**Elaborado:** Acalo, J. 2021.

- **Auditoría de estados financieros**

El auditor revisará y emitirá una opinión informando si los estados financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable. Con el fin de formarse una opinión, el auditor debe concluir si ha obtenido una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de error material, debido al fraude o error.

- **Auditoría fiscal**

Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes, desde el punto de vista fiscal, de las direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.

- **Auditoría interna**

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus

objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

- **Auditoría externa**

Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones o estados financieros, correspondientes a un periodo, evaluando la conformidad o el cumplimiento de las disposiciones legales o internas, vigentes en el sistema de control interno contable.

Se practica por profesionales facultados que no son empleados de la organización, cuyas afirmaciones o declaraciones se auditan.

- **Auditoría operacional**

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente.

- **Auditoría administrativa**

Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la entidad, institución o departamento gubernamental, o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo, que dé a sus recursos humanos y materiales.

- **Auditoría integral**

Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización y de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos.

- **Auditoría gubernamental**

La auditoría gubernamental es un proceso mediante el cual la autoridad vigila el uso de los recursos públicos (económicos, humanos y materiales), con objeto de revisar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la Administración pública.

- **Auditoría informática**

Es la revisión y la evaluación de los controles, sistemas y procedimientos de informática de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad en la organización, los cuales participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información, que servirá para una adecuada toma de decisiones.

- **Auditoría de calidad**

Es una parte importante del sistema de Administración de calidad de una entidad, y es un elemento fundamental para la obtención de la norma ISO 9001.

- **Auditoría de marketing**

Se define como un examen completo, sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivo, estrategias y actividades comerciales de una entidad o de una unidad de negocio, con la intención de determinar amenazas y oportunidades para recomendar un plan de acción y mejorar sus actuaciones en materia de marketing.

- **Auditoría ambiental**

Es el proceso de investigación realizado por un auditor independiente, dirigido a determinar el grado de eficiencia empresarial, en relación con el grado de satisfacción experimentado por la comunidad y su hábitat, señalando en su informe de auditoría a los agentes degradantes del medio ambiente y la magnitud de la degradación producida.

- **Auditoría de legalidad**

Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades ha observado el cumplimiento de las disposiciones legales que sean aplicables (leyes, reglamentos, decretos, circulares, etcétera).

- **Auditoría forense**

La auditoría forense es una revisión especializada que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero.

### **1.1.3. Auditoría de gestión**

Según (Blanco, 2012) La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Según (Santamaría, Cárdenas, & Vega, 2017) La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Según (Contraloría General del Estado, 2002) La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.

Constituirán objeto de la auditoría de gestión: el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas; la eficiencia, efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo; y, el cumplimiento de las atribuciones, objetivos y metas institucionales.

A diferencia de la auditoría financiera, el resultado de la fiscalización mediante la auditoría de Gestión no implica la emisión de una opinión profesional, sino la elaboración de un informe amplio con los comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

#### **1.1.3.1. Importancia de la auditoría de gestión**

Para (Bravo, Bravo, & López, 2018) La auditoría de gestión es importante por varias razones entre ellas, porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la organización, gracias al examen exhaustivo que realiza este tipo de auditoría permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la organización, es de gran utilidad para los administradores porque posibilita el incremento de la eficacia, la efectividad y la economía en el



uso de recursos, intentando mejorar las operaciones y actividades que cumple la organización especialmente en las áreas críticas, a través de las recomendaciones y acciones correctivas; la auditoría de gestión examina en forma independiente la información contable con el fin de determinar su razonabilidad o eficiencia administrativa y/o legal, evalúa las operaciones, y controla las actividades en todos los niveles que realiza la organización logrando generar nuevas ideas, procedimientos, métodos y técnicas para el control de operaciones y actividades venideras fruto de las experiencias obtenidas.

#### 1.1.3.2. *Objetivo de la auditoría de gestión*

Para (Merchán, y otros, 2018)

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas partes de la empresa y apuntar a sus probables remedios para ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz.

Y como objetivos específicos:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Evaluar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

#### 1.1.3.3. *Elementos de auditoría de gestión*

Para (Cubero, 2019), existen varios elementos del control de gestión, entre los cuales se encuentran lo que se denomina las "E", (Economía, eficiencia, eficacia, ecología, ética y equidad) cuyos conceptos son los siguientes:

- **Economía.-** Es la adquisición de recursos idóneos en cantidad y calidad correctas, en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, al menor costo posible, en relación con los programas de la organización.
- **Eficiencia.-** Constituye la obtención de los mejores resultados con el menor costo y la utilización provechosa de los recursos, que se utilicen al máximo las capacidades instaladas;

que se cumplan los parámetros técnicos - productivos, que garanticen la calidad; que las mermas y los desperdicios que se originen en el proceso, sean los mínimos. Esto se obtiene con una misión, objetivos y políticas compartidas, una estructura operativa y estratégica definida, personal idóneo, y una adecuada cultura organizacional.

- **Eficacia.-** Es la relación entre los servicios generados y los objetivos y metas programados, entre los resultados esperados y los resultados reales de los planes, proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos en la calidad y cantidad esperados.
- **Ecología.-** Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en la gestión de la entidad, de un proyecto, programa o actividad.
- **Ética.-** Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal de sus servidores, basada en sus deberes, en su código de ética, y en el marco normativo interno y externo de las organizaciones.
- **Equidad.-** Consiste en distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimular las áreas cultural y económicamente deprimidas, y con respeto a las normas legales imperantes sobre el reparto de la carga tributaria, los gastos, las inversiones, las participaciones, las subvenciones y transferencias públicas.

#### 1.1.3.4. *Fases de la auditoría de gestión*

Según (Maldonado, 2001) se propone un sistema de trabajo de cinco fases:

##### **FASE I. Familiarización y revisión de legislación y normatividad**

Prácticamente el concepto de familiarización sería para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad. El recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales de la entidad son importante para los auditores de la ISA.

la actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legado permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la Unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos de manera permanente.

La revisión de legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe actuar solo en esta fase o apoyado por un auxiliar en caso de que la documentación sea muy voluminosa.

Por el hecho de que cada fase de la Auditoría de Gestión requiere un programa, es recomendable un breve programa. En caso de los auditores externos la visita a instalaciones requiere programar entrevistas con los principales ejecutivos.

## **FASE II. Evaluación del sistema de control interno**

Pueden aplicarse cuestionarios de control interno pero orientado a evaluar los asuntos administrativos. El auditor debe alejarse totalmente de los cuestionarios utilizados en la auditoría o exámenes espaciales con orientación financiera, porque el objetivo de la auditoría es totalmente diferente.

Las hojas narrativas y el flujo diagramación también son herramientas válidas para evaluar el control interno y el auditor interno está familiarizado con estas metodologías.

“el diagrama de trabajo o de recorrido” también puede contribuir a la evaluación del control interno, aunque no se lo menciona en los libros de auditoría.

En esta fase es importante la identificación de puntos fuertes y puntos débiles así como el control clave.

La “calificación de riesgos” también es parte de esta fase y puede adaptarse en este proceso la “matriz de calificación de riesgos” que se utiliza en Auditoría Financiera, pero cambiando obviamente el contenido de la matriz e inclusive su diseño.

Para efectos del caso práctico se utilizara la metodología COSO.

## **FASE III. Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas**

Esta es la fase más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podría estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe.

Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas.

El concepto de “hallazgo de auditoría” implica que tenga 4 atributos.

**CONDICIÓN.** Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

**CRITERIO.** Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente.

**CAUSA.** Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.

**EFEECTO.** Daño, desperdicio, pérdida.

Recuerde que estos cuatro atributos constituyen los comentarios del informe.

#### **FASE IV. Comunicación de resultados e informes de auditoría**

Por cuanto es muy extenso, bajo el título “comunicación eficaz e informes exitosos de auditoría”.

El tema de seguimiento de recomendaciones se trata en la siguiente fase por ser más conveniente.

#### **FASE V. Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración.**

Podría afirmarse que el termino monitoreo es más dinámico, permanente y brinda mayor margen de maniobra al auditor.

El criterio de “estratégico” se ha utilizado por cuanto el auditor debe desarrollar una inteligente estrategia para que la administración se involucre en la implementación de recomendaciones. Se han seguido los valiosos criterios de la Academia Mexicana de Auditoría Integral.

##### **1.1.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas-NAGAS**

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

###### *1.1.4.1. Clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas*

#### **NORMAS GENERALES O PERSONALES**

##### **1. Entrenamiento y capacidad profesional**

Esta norma refiere, que aparte de ser profesional, el auditor debe poseer un entrenamiento especializado, esto implica la adquisición continua de conocimientos teóricos, técnicos y habilidades necesarias para desarrollar su trabajo.

El entrenamiento y capacidad profesional exige que el auditor se mantenga en una constante actualización y capacitación de los avances e innovaciones vinculadas con la auditoría y su profesión. Además de poseer una adecuada formación y experiencia especializada en el campo de la auditoría.

## **2. Independencia**

Esta norma prescribe que el auditor debe mantener una actitud mental independiente, libre de influencias y presiones sean estas de índoles políticas, religiosas, familiares o de cualquier otra, que comprometan su juicio profesional, la independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión con objetividad e imparcialidad.

## **3. Cuidado y esmero profesional**

Esta norma requiere que el auditor desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida; la diligencia profesional impone la responsabilidad de hacer las cosas bien, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.

## **NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO**

### **4. Planeamiento y supervisión**

Bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados, Normas Internacionales de Auditoría y Normas Generales del Control Gubernamental, el auditor debe planear y llevar a cabo la auditoría utilizando su criterio profesional, con el objetivo de obtener evidencia suficiente y apropiada, y disminuir los riesgos de auditoría a un nivel adecuado, de tal manera que se pueda expresar una opinión sobre los estados financieros, los procedimientos administrativos y operativos objetiva e imparcial.

Por su parte, el planeamiento es la etapa que exige la formulación de una estrategia institucional global para el desarrollo de la auditoría, en el Plan se determina la naturaleza, el objetivo, la oportunidad, el alcance y se plantean los procedimientos de la auditoría que se desarrollarán durante el proceso en sí.

## **5. Estudio y evaluación del control interno**

Es sabido que los controles internos fortalecen la confianza en los procesos y sistemas administrativos de la entidad, estas normas regulan el funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades.

Existen tres métodos para la evaluación del control interno: cuestionario, descriptivo y gráfico, gozando cada uno de éstos con sus propias características que permitirá evaluar concienzudamente el diseño del sistema de control interno de las diversas entidades.

## **6. Evidencia suficiente y apropiada**

El mayor trabajo de auditor es la obtención de las evidencias suficientes y apropiadas, que servirán de soporte para sustentar su opinión y las conclusiones a las que arribe el auditor. La evidencia suficiente está referida a la cantidad de pruebas que obtendrá el auditor, mientras que la evidencia apropiada está relacionado con la calidad de la prueba.

## **NORMAS DE PREPARACIÓN DEL INFORME**

### **7. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados**

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de una entidad.

### **8. Consistencia**

Esta norma también está circunscrita a la Auditoría Financiera, por tanto, el informe debe revelar aquellas situaciones en las cuales éstos principios no se han observado uniformemente en el periodo actual con relación al periodo anterior, pues la variación en la aplicación de las normas y los principios contables afectan los resultados y por ende la comparabilidad de los estados financieros.

### **9. Revelación suficiente**

A menos que el informe del auditor lo indique, se entenderá que los estados financieros presentan en forma razonable y apropiada toda la información necesaria para presentarlos e interpretarlos apropiadamente.

Debiendo asegurarse el auditor, que la información proporcionada por la entidad contenga la información necesaria para determinar la suficiencia de la misma.

## **10. Opinión del auditor**

El auditor debe formarse una opinión con base en la evaluación de las conclusiones sacadas de la evidencia de auditoría obtenida sobre si los estados financieros en su conjunto han sido preparados de conformidad con los principios contables y normas de información financiera aplicable. Esta opinión deberá expresarse claramente en un informe escrito que también describa las bases de dicha opinión / dictamen.

### **Control interno**

Según *(Gómez & Lazarte, 2019)* “El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa”.

### **Componentes del control interno**

Según *(Coopers & Lybrand, 2007)* El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Éstos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los componentes son los siguientes:

- **Entorno de control.** El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo.
- **Evaluación de los riesgos.** La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, etc., para que la organización funcione de forma coordinada. Igualmente, debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.
- **Actividades de control.** Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las

acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.

- **Información y comunicación.** Las mencionadas actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación. Éstos permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- **Supervisión.** Todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma, el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias (p.20).

### **Evaluación del control interno**

Según (*Garbajosa, 2016*) La fase de evaluación del control interno examina y analiza los procedimientos utilizados en el desarrollo del mismo y la utilidad global de su realización, es decir, se encarga de determinar si el control interno ha contribuido al mejor funcionamiento general de la empresa, fundamentalmente respecto a dos cuestiones:

- Si ha dado resultados objetivos y constructivos sobre la actividad empresarial.
- Si ha contribuido a incrementar la eficiencia de las decisiones administrativas y a optimizar los recursos financieros disponibles.

Existen tres métodos principales para la desarrollar la evaluación y reflejar sus resultados:

- **Método descriptivo:** consiste en redactar de forma escrita clara y entendible todos los procedimientos que han formado parte del control interno, el personal que ha participado, las conclusiones extraídas, la información contable y financiera y las posibles correcciones de errores planteadas. Se suele utilizar en las pequeñas empresas.
- **Método mediante cuestionario:** consiste en elaborar una serie de preguntas concisas e inequívocas acerca de las diferentes ramas de la empresa sobre las que se ha aplicado el control interno. Los destinatarios de dichas cuestiones son los propios integrantes y técnicos de la empresa. Según las respuestas obtenidas, se evaluará si el control interno es o no fiable.
- **Gráfico o diagrama de flujo:** es una forma de trasladar toda la información que podría expresarse de manera narrativa (método descriptivo) a una representación visual de la misma, mediante cuadros, figuras, líneas y similares. Ésta ofrece una visión global del



funcionamiento del control interno, fácil y rápido de interpretar. Sin embargo, da una imagen más general y menos detallada que en la forma escrita (p.28).

### **Riesgos de auditoría**

Según (*Pallerola & Monfort, 2015*) Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo, si no es previsible, puede no llegar a conocerse. Es por ello que el auditor de cuentas debe fijar en la planificación de sus trabajos de revisión las áreas de la empresa en las que podrían ocurrir estos y en todo caso intentar cuantificarlos para ser comparados con el nivel de materialidad establecido. Cualquier estimación de la posible ocurrencia de un riesgo futuro debe contar siempre con un principio de prudencia y una justificación de los motivos que lo sustentan.

### **Papeles de trabajo**

Para (*Alatrística, 2018*) El trabajo del Auditor queda anotado en una serie de papeles que constituyen en principio la prueba material del trabajo realizado, además, en ellos se deja constancia de la profundidad de las pruebas y de la suficiencia de los elementos en que se apoyó la opinión, en otras palabras, son evidencia de la calidad profesional del trabajo de Auditoría que es realizado en una Empresa o Entidad.

Los papeles de trabajo son los documentos en que el Auditor registra los datos e informaciones obtenidas a lo largo de su examen y los resultados obtenidos de las pruebas realizadas, las que le servirán para poder elaborar su informe o dictamen final que deberá presentar a la empresa o entidad.

### **Evidencia de auditoría**

Según (*Espino, 2014*) “La evidencia de auditoría es necesaria para sustentar la opinión y el informe de auditoría. Es de naturaleza acumulativa y se obtiene principalmente de la aplicación de procedimientos de auditoría en el transcurso de la misma. No obstante, también puede incluir información obtenida de otras fuentes, tales como auditorías anteriores o los procedimientos de control de calidad de la firma de auditoría para la aceptación y continuidad de clientes. Además de otras fuentes internas o externas de la entidad, los registros contables de la entidad son una fuente importante de evidencia de auditoría. Asimismo, la información que se utiliza como evidencia de auditoría puede haberse preparado utilizando el trabajo de un experto de la dirección. La evidencia de auditoría comprende tanto la información que sustenta y corrobora las

afirmaciones de la dirección como cualquier información que contradiga dichas afirmaciones”. La mayor parte del trabajo del auditor al formarse una opinión consiste en la obtención y evaluación de evidencia de auditoría. Los procedimientos de auditoría para obtener evidencia, pueden incluir:

La inspección.

La observación.

La confirmación externa.

El recálculo.

La re ejecución y procedimientos analíticos.

Procedimientos analíticos.

La indagación. (p. 113)

## **1.2. Idea a defender**

La Auditoría de Gestión al Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, permitirá mejorar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Modalidad de la investigación

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se aplicará el enfoque cualitativo y cuantitativo, el primer enfoque permite identificar los hechos importantes de la organización y el segundo enfoque los cálculos de los indicadores para determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía, en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real.

#### 2.2. Tipos de investigación

##### 2.2.1. *Investigación de campo*

Según (Alan & Cortez, 2018) La investigación de campo. Se la define como el procedimiento que emplea el método científico para la obtención de nuevos conocimientos y que es realizada en el lugar donde suceden los hechos o el fenómeno de estudio, pudiéndose efectuar manipulaciones controladas de una variable externa no verificada, con el propósito de describir las formas, así como las causas que originan determinada situación particular.

Este tipo de estudio se la conoce también como investigación in situ, debido a que se la lleva a cabo en el mismo terreno donde acontece o se encuentra el objeto de estudio. Esta situación ayuda a que el investigador pueda tener una mayor seguridad en el registro de datos, asimismo permite la aplicación de diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando un entorno confiable para manipular de forma controlada las variables dependientes (p. 32).

##### 2.2.2. *Investigación documental*

Según (Alan & Cortez, 2018) La investigación documental. Como su nombre lo indica, se sustenta a partir de fuentes de índole documental, es decir, se apoya de la recopilación y análisis de documentos. Como una sub clasificación de este tipo de investigación se encuentra la de tipo bibliográfica, la misma que consiste en explorar, revisar y analizar libros, revistas científicas, publicaciones y demás textos escritos por la comunidad científica en formato impreso o material en línea (p.31).

### 2.2.3. *Investigación descriptiva*

Según (Alan & Cortez, 2018) La investigación descriptiva. Como su nombre lo indica, se enfoca a describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar. Mediante este tipo de investigación, la descripción de un hecho o situación concreta, va más allá de un simple detalle de características, consiste en una planificación de actividades encaminadas a examinar las particularidades del problema, formular una hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar. “Su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicio para estructurar estrategias operativas y señalar los lineamientos para la prueba de las hipótesis” (Rojas, 2013, p. 49). (p.33).

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, es una organización que cuenta con 16 empleadas, por lo que su número reducido de personal, para los diversos análisis se tomará en cuenta el 100% de la población existente.

### 2.3.2. Muestra

No es necesario realizar una muestra ya que el universo es pequeño, ya que cuenta con 16 trabajadoras.

**Tabla 1-2:** Nómina del personal

Nº	NOMBRE	CARGO
01	Jennifer Pagalo	Administradora
02	Mayra Pagalo	Cocinera
03	María Paca	Cocinera
04	Carmen Tayupanda	Cocinera
05	Narciza Pagalo	Cocinera
06	Humbelina Tacuri	Ayudante
07	Norma Tacuri	Ayudante
08	Angélica Acalo	Ayudante
09	Alicia Tayupanda	Ayudante
10	Valeria Gualancañay	Ayudante
11	Celestina Pagalo	Guía
12	Carmen Chito	Guía
13	Rosario Chito	Guía
14	Flor Tayupanda	Guía
15	Trinidad Tayupanda	Guía
16	Mariana Acalo	Guía

**Fuente:** CTC “Sumak Kausay” Palacio Real  
**Elaborado por:** Jenny Acalo

## **2.4. Métodos, técnicas e instrumentos**

### **2.4.1. *Métodos de investigación***

- **Deductivo.** - se utilizará este método ya que permitirá llegar a la comprensión particular de hechos investigados a partir de sus conclusiones generales.
- **Inductivo.** - se aplicará con el fin de obtener hechos particulares validados, para llegar a conclusiones de carácter general.

### **2.4.2. *Técnicas de investigación***

Como técnica de investigación en el presente trabajo de investigación, se aplicará la entrevista, para obtener información detallada de los sucesos que se presenten en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, mediante una entrevista que será aplicada a la administradora de la organización.

La técnica de observación que se utilizará para enlistar los eventos, procesos, hechos o acciones observados en la organización durante el desarrollo del trabajo.

### **2.4.3. *Instrumentos de investigación***

Se aplicará cuestionarios con el fin de obtener más información de los directivos, administradora y las empleadas de la organización para conocer los datos estandarizados del objeto de estudio.

## 2.5. Resultados

### 1. ¿Considera usted que el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, cuenta con una planificación estratégica?

**Tabla 2-2:** Planificación estratégica

SI	0	0
NO	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.



**Gráfico 2-2.** Planificación estratégica

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.

**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas, manifiestan que el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con una planificación estratégica.

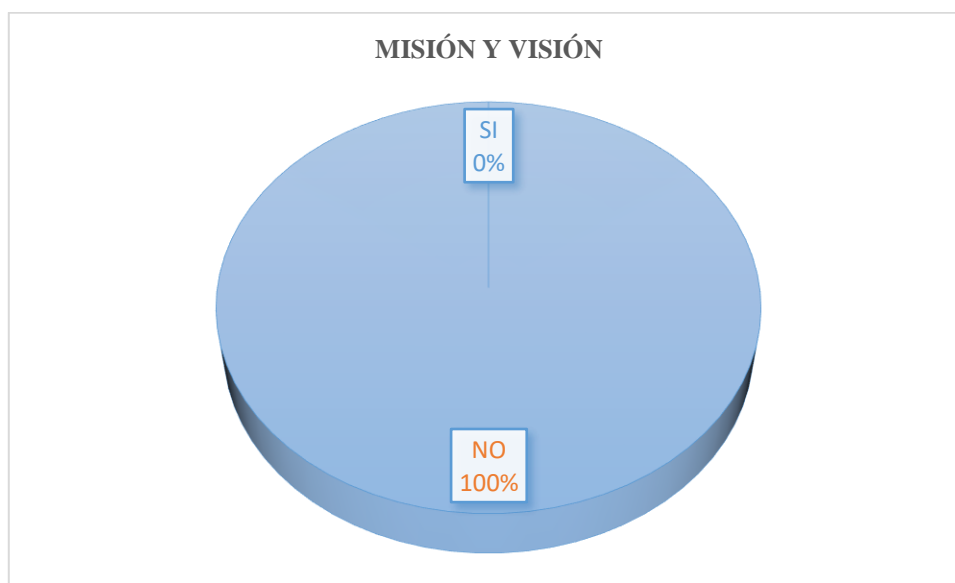
**2. ¿Usted conoce si el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, cuenta con la misión y visión?**

**Tabla 3-2:** Misión y visión

SI	0	0
NO	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Acalo, J. 2021.



**Gráfico 3-2.** Misión y visión

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Acalo, J. 2021.

**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, manifiestan que la organización no cuenta con una misión y visión.

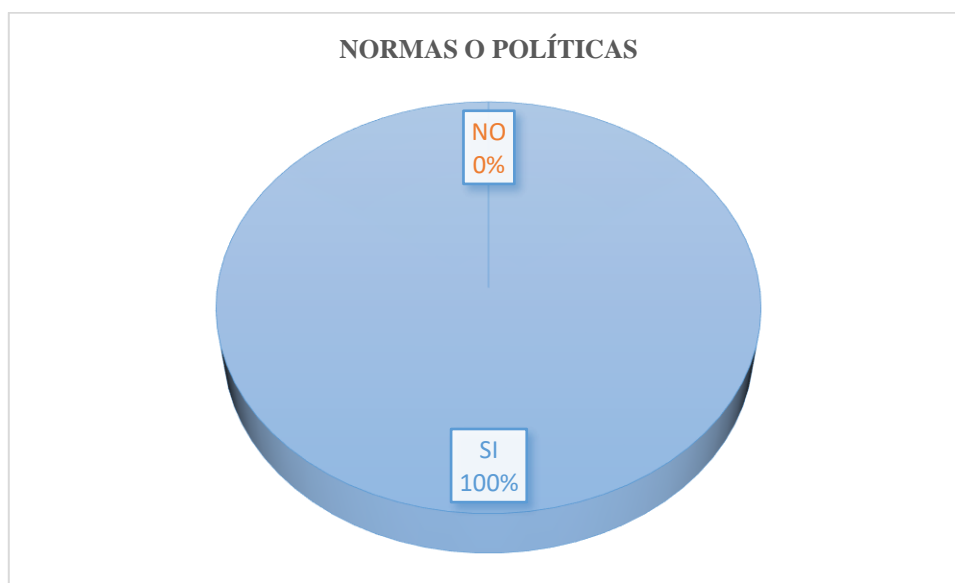
### 3. ¿Existen normas o políticas para la realización de las actividades?

**Tabla 4-2:** Normas o políticas

SI	16	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Acalo, J. 2021.



**Gráfico 4-2.** Normas o políticas

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Acalo, J. 2021.

**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, dicen que si existen normas o políticas para realizar sus actividades dentro de la organización.



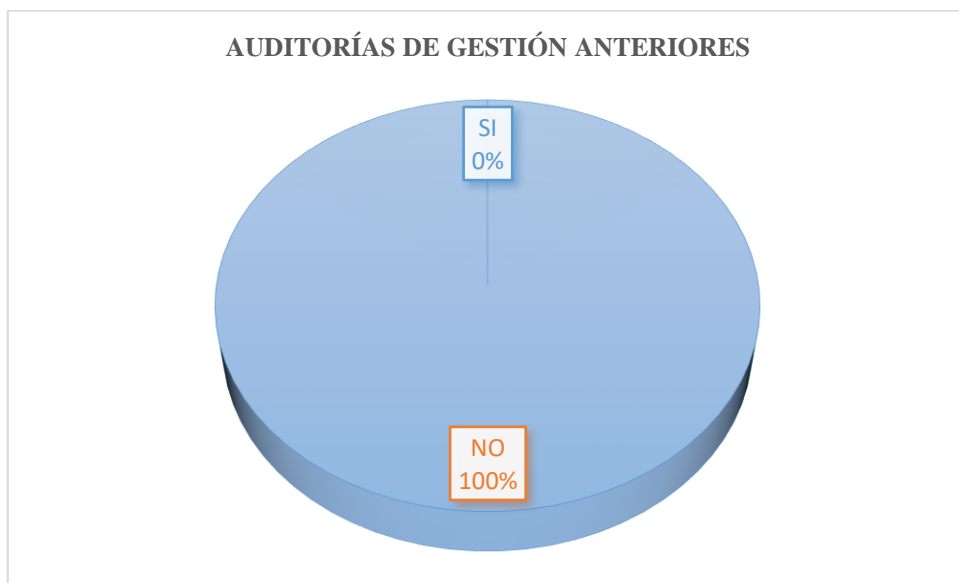
4. ¿Conoce usted si el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, aplicó anteriormente auditorías de gestión?

**Tabla 5-2:** Auditorías de gestión anteriores

SI	0	0
NO	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.



**Gráfico 5-2.** Auditorías de gestión anteriores

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021. 2021

**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, dicen que no se han realizado auditorías de gestión anteriormente.

**5. ¿Cree usted que existe una correcta comunicación en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real?**

**Tabla 6-2:** Comunicación

SI	8	50
NO	8	50
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.



**Gráfico 6-2.** Comunicación

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.

**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, el 50% mencionan que existe una correcta comunicación mientras que el otro 50% manifiestan lo contrario.

**6. ¿Considera usted que los empleados del CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, deben conocer necesariamente la toma de decisiones por parte de la directiva?**

**Tabla 7-2:** Conocimiento de las decisiones

SI	16	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.



**Gráfico 7-2.** Conocimiento de las decisiones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.

**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, indican que es importante conocer las decisiones tomadas por parte de la directiva.

**7. ¿Ha recibido capacitaciones por parte del CTC “Sumak Kausay” Palacio Real?**

**Tabla 8-2:** Capacitaciones

SI	16	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Acalo, J. 2021.



**Gráfico 8-2.** Capacitaciones

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Acalo, J. 2021.

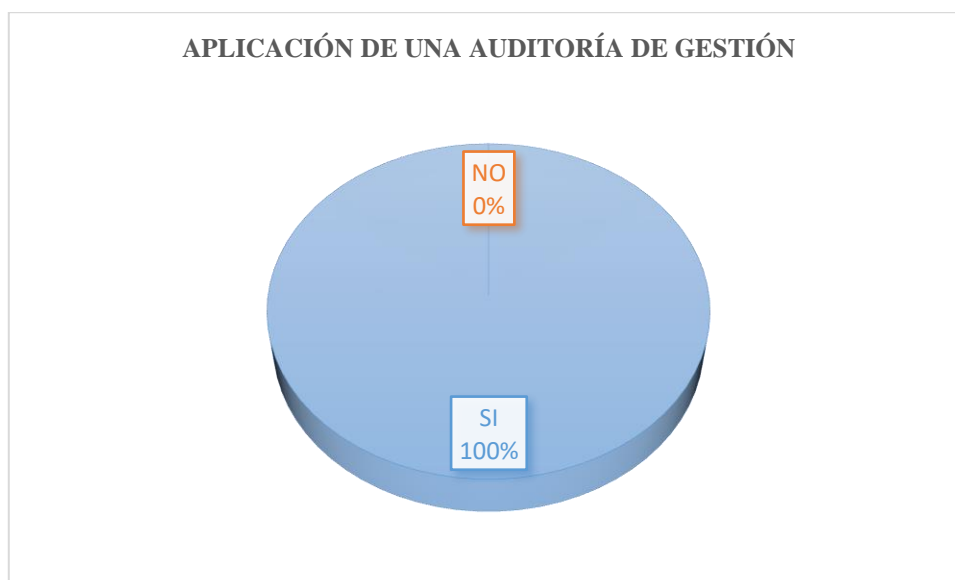
**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, menciona que si ha recibido capacitaciones pero no de manera constante.

**8. ¿Considera Ud. que la aplicación de una Auditoría de Gestión permitirá mejorar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real?**

**Tabla 9-2:** Aplicación de una auditoría de gestión

SI	16	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Acalo, J. 2021.



**Gráfico 9-2.** Aplicación de una auditoría de gestión

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Acalo, J. 2021.

**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, expresan que con la aplicación de una auditoría de gestión podría mejorar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

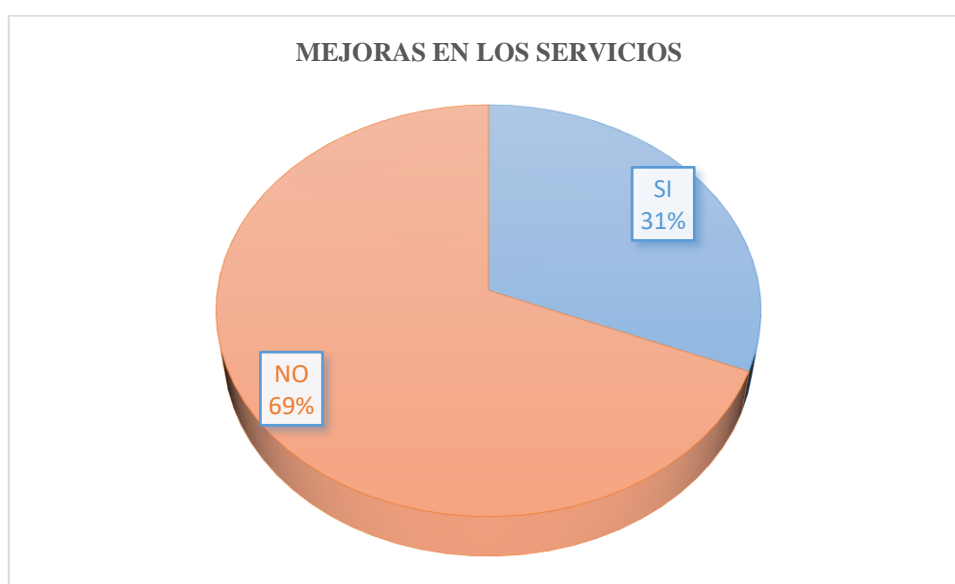
**9. ¿Cree usted que en la actualidad el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real ha generado mejoras constructivas en sus servicios que presta a la sociedad?**

**Tabla 10-2:** Mejoras constructivas en los servicios

SI	5	31
NO	11	69
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.



**Gráfico 10-2.** Mejoras constructivas en los servicios

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.

**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, el 31% considera que si se ha generado mejoras constructivas en los servicios que prestan mientras tanto el 69% no está de acuerdo.

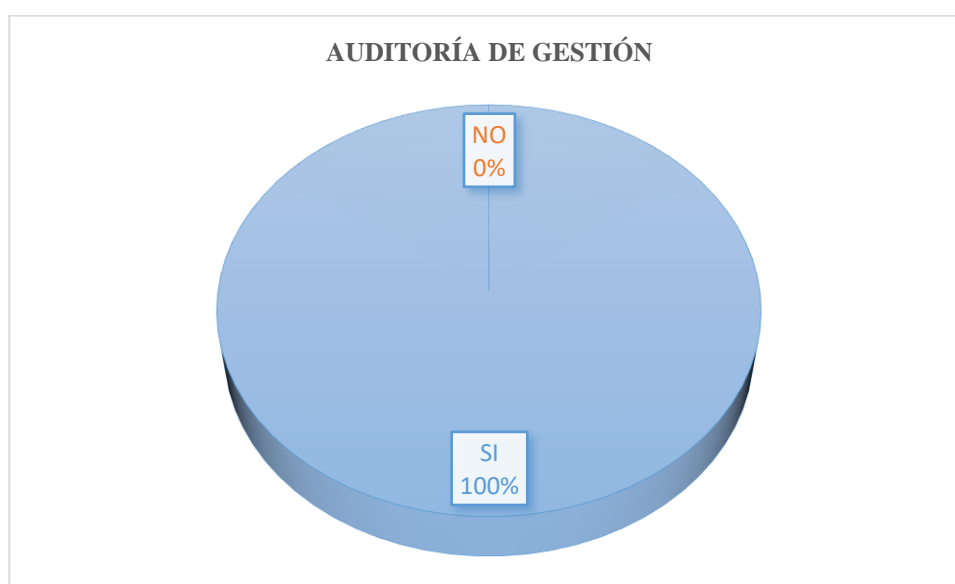
**10. ¿Cree usted que es necesario realizar en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real una Auditoría de Gestión?**

**Tabla 11-2:** Auditoría de gestión

SI	16	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.



**Gráfico 11-2.** Auditoría de gestión

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Acalo, J. 2021.

**Análisis:** Del 100% de las empleadas encuestadas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, expresan que es necesario realizar una Auditoría de Gestión en la organización.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. Contenido de la propuesta

##### 3.1.1. *Archivo permanente*



SUMAK KAUSAY  
PALACIO REAL

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CENTRO DE TURISMO  
COMUNITARIO “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL,  
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,  
PERÍODO 2019.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 07/01/2021





SUMAK KAWSAY  
PALACIO REAL

# ARCHIVO PERMANENTE

<b>ENTIDAD:</b>	Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real
<b>DIRECCIÓN:</b>	Calpi – Palacio Real
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría de Gestión
<b>PERÍODO:</b>	2019

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 07/01/2021

## ÍNDICE ARCHIVO PERMANENTE

IAP 1/1

<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>	<b>AP</b>
Información general de la empresa	AP 1
Hoja de marcas y referencias	AP 2
Programa de auditoría	AP 3
ANEXOS	

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 07/01/2021

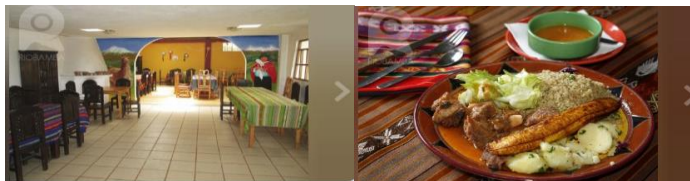
### Información general de la empresa

El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se encuentra ubicada en la comunidad Palacio Real, Parroquia Calpi, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo. El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, forma parte de un plan de turismo en el que la comunidad viene trabajando desde el 24 de julio del 2006, y cuenta con algunos atractivos turísticos, los mismos que ayudan al desarrollo económicos de la comunidad.

**OBJETIVO** El objetivo de esta organización es emprender la actividad de turismo comunitario como una alternativa de generación de ingresos, protección de recursos y mejorar las condiciones de vida de sus habitantes.

### SERVICIOS

- **Alimentación**



En el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se puede degustar exquisitos platos típicos preparados con quinua y la especialidad de la casa: carne de llama, considerada un alimento sano por sus altos niveles de proteínas y bajos porcentajes de colesterol. La comida es acompañada con vasos de chicha de jora y quinua.

- **Guianza**



Las guías nativas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, explican y dan a conocer el valor de la llama en la cosmovisión andina, en la vida de los pueblos indígenas en el ecosistema.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 07/01/2021

- **Museo de la llama**

API 2/6



En el Museo de la llama podemos encontrar información ilustrativa sobre el origen, evolución, uso medicinal y económico de los camélidos es decir llamas y alpacas; así como su la importante relación dentro de la cosmovisión y cultura andina.

- **Centro de artesanías**



En el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se encuentran productos elaborados con fibra de llama y alpaca, los tejidos artesanales son realizados por las mujeres de la comunidad, allí se oferta gran variedad de sacos, gorros, bufandas, abrigos, guantes y bolsos de distintos colores, tamaños y modelos.

- **Hilandería**

La hilandería fue construida con la finalidad de transformar la lana de la llama y alpaca en fibra para luego ser utilizada en las diferentes artesanías. Actualmente

- **Caminatas por los senderos interpretativos**



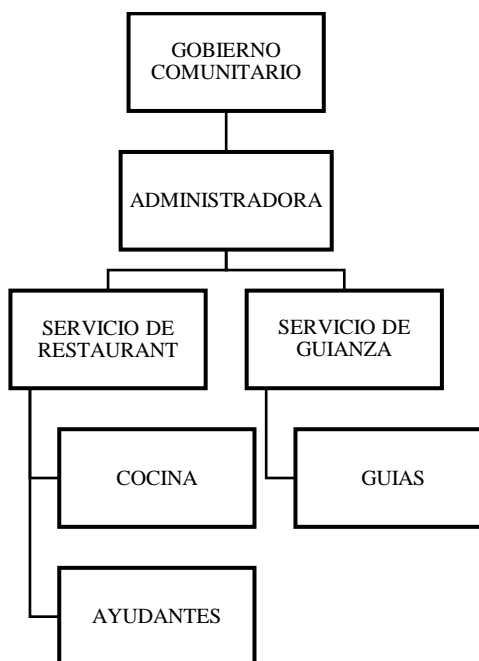
***Sendero interpretativo Simón Bolívar***

En este sendero se puede encontrar flora y fauna nativa, escuchar la historia de la Piedra Encantada y conocer el lugar donde se encontraba la hacienda más antigua de la zona y lugar de descanso de Simón Bolívar por varias ocasiones.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>04/01/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>07/01/2021</b>

En días despejados se puede tener una vista privilegiada del majestuoso Chimborazo y de otras grandes cumbres andinas, como el Carihuayrazo, Tungurahua, El Altar.

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: CTC "Sumak Kausay" Palacio Real  
Elaborado por: Jenny Acalo

### PRINCIPALES DIRECTIVOS

Presidente: Leonardo Tayupanda

Vicepresidente.- Ernesto Tayupanda

Secretario.- Guillermo Sisa

Tesorero.- Segundo Chito

Síndico (coordinador).- José Pagalo

Vocales.- Fabián Tacuri, Johana Pagalo, Iván Tacuri

### NÓMINA DEL PERSONAL

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 07/01/2021

Nº	NOMBRE	CARGO
01	Jennifer Pagalo	Administradora
02	Mayra Pagalo	Cocinera
03	María Paca	Cocinera
04	Carmen Tayupanda	Cocinera
05	Narciza Pagalo	Cocinera
06	Humbelina Tacuri	Ayudante
07	Norma Tacuri	Ayudante
08	Angelica Acalo	Ayudante
09	Alicia Tayupanda	Ayudante
10	Valeria Gualancañay	Ayudante
11	Celestina Pagalo	Guía
12	Carmen Chito	Guía
13	Rosario Chito	Guía
14	Flor Tayupanda	Guía
15	Trinidad Tayupanda	Guía
16	Mariana Acalo	Guía

**Fuente:** CTC “Sumak Kausay” Palacio Real

**Elaborado por:** Jenny Acalo

### **MODALIDAD DE TRABAJO**

El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, trabaja de lunes a domingo en el horario de 11:00 am hasta las 15:00 pm, y en caso de que existan reservaciones se trabaja de acorde al horario de reserva, Habitualmente en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se encuentran la administradora y una cocinera en caso de que tengan varios pedidos se solicita la presencia de más cocineras y ayudantes. Las cocineras trabajan cada 15 días. Las guías trabajan solo en el caso de que exista una reservación en la cual el turista pida la presencia de una guía.

### **MARCO LEGAL**

- Constitución del Ecuador
- Ley de Turismo
- Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios
- Servicio de Rentas Internas
- Código de Trabajo
- Reglamento de prevención, mitigación y protección contra incendios
- Licencia única anual de funcionamiento
- Ordenanza de turismo 4808-2011
- Permiso de funcionamiento (Cuerpo de Bomberos)

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 07/01/2021

## LOGOTIPO



API  
5/6

# SUMAK KAWSAY

## PALACIO REAL

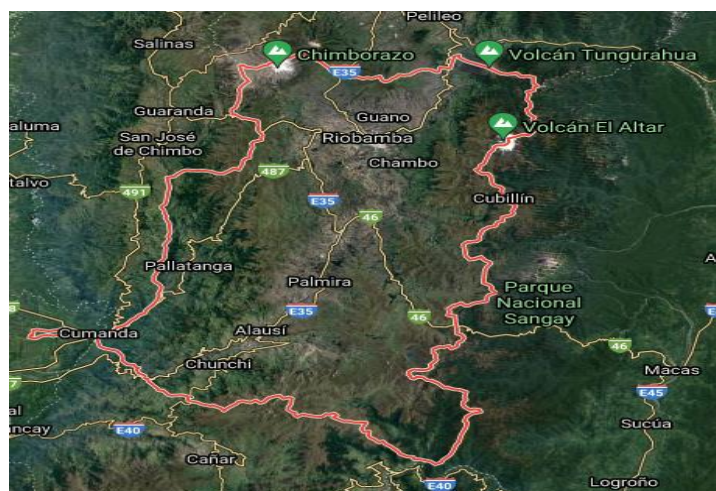
## UBICACIÓN GEOGRÁFICA

### Macro Ubicación

País: Ecuador



### Provincia: Chimborazo



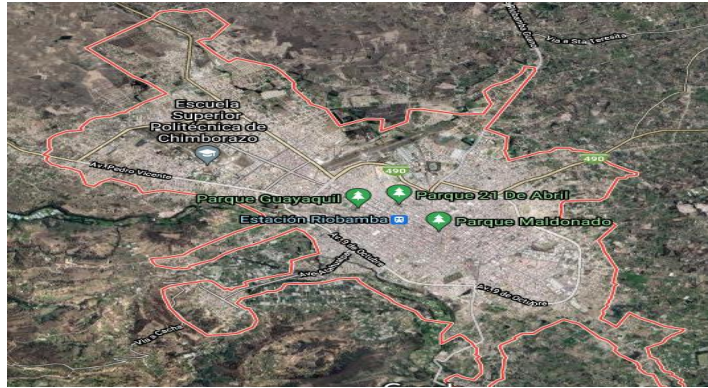
Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 07/01/2021



**Micro Ubicación**

**Ciudad:** Riobamba

API  
6/6



**Parroquia:** Calpi



**Comunidad:** Palacio Real



Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 07/01/2021



## MARCAS Y REFERENCIAS DE AUDITORÍA

AP2  
1/2

### MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	SIGNIFICADO
$\Sigma$	Sumatoria
$\checkmark$	Verificado
$\phi$	No existe documentación
F	Duplicidad de funciones
C <sup>r</sup>	Comentario
¢	Incumplimiento de normas y reglamento
@	Analizado
^	Documentado
*	Hallazgo
H/H	Hoja de hallazgos

Elaborado por: JMAP	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: J.A/H.S	Fecha: 08/01/2021

## REFERENCIAS DE AUDITORÍA

AP2  
2/2

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
JEAE	Jorge Enrique Arias Esparza
HESN	Homero Eudoro Suárez Navarrete
JMAP	Jenny Maribel Acalo Pagalo
AP	Archivo Permanente
AP1	Información general de la empresa
AP2	Hoja de marcas y referencias
AP3	Programa de auditoría
AC	Archivo Corriente
CP	Carta de presentación
OT	Orden de trabajo
VP	Visita preliminar
E	Entrevista a la administradora
NIAG	Notificación del inicio de auditoría de gestión
RI	Requerimiento de información
MP	Memorando de planificación
FODA	Análisis FODA
SCI	Evaluación del Sistema de Control Interno
AAC	Análisis de áreas críticas
PF	Procesos flujogramas
AD	Análisis de la documentación
IG	Aplicación de los indicadores de gestión

Elaborado por: JMAP	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: J.A/H.S	Fecha: 08/01/2021

**PROGRAMA DE AUDITORIA**

**OBJETIVO GENERAL:**

Realizar una Auditoría de Gestión al Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, evaluando los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

**Objetivos específicos**

- Realizar una visita preliminar a la organización con el fin de conocer cómo se llevan a cabo los procesos y actividades.
- Evaluar el sistema de control interno a través del método COSO II, con la finalidad de medir el nivel de confianza y riesgo en cada componente y subcomponente.
- Desarrollar las conclusiones y recomendaciones en base a las hojas de hallazgo con el fin de que se dé seguimiento y mejorar ciertos puntos en la organización.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF:P/T	RESPONSABLE	FECHA
<b>FASE I. Familiarización y revisión de legislación y normatividad</b>				
01	Realice la carta de presentación del inicio de auditoria	CP	JMAP	05/01/2021
02	Elabore la orden de trabajo	OT	JMAP	06/01/2021
03	Realice la visita preliminar	VP	JMAP	07/01/2021
04	Realice la entrevista a la administradora	E	JMAP	07/01/2021
05	Elabore la notificación del inicio de auditoría de gestión	NIAG	JMAP	11/01/2021
06	Realice el requerimiento de información	RI	JMAP	15/01/2021
07	Prepare el memorando de planificación	MP	JMAP	18/01/2021
08	Realice el análisis FODA	FODA	JMAP	20/01/2021
<b>FASE II. Evaluación del sistema de control interno</b>				
09	Realice la evaluación del Sistema de Control Interno, COSO II	SCI	JMAP	25/01/2021
10	Prepare la hoja de hallazgos	HH	JMAP	17/02/2021
<b>FASE III. Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas</b>				
11	Elabore el análisis de áreas críticas	AAC	JMAP	01/03/2021
12	Realice la evaluación de la misión y visión /POA	E	JMAP	03/03/2021

13	Prepare la hoja procesos y flujogramas	HPF	JMAP	05/03/2021
14	Realice el análisis de la documentación	AD	JMAP	08/03/2021
15	Aplique los indicadores de gestión	IG	JMAP	11/03/2021
16	Elabore la hoja de hallazgos	HH	JMAP	15/03/2021
<b>FASE IV. Comunicación de resultados e informes de auditoría</b>				
17	Prepare la sesión preparatoria para lectura del borrador informe	LBI	JMAP	18/03/2021
18	Preparare el informe de auditoría de gestión	IAG	JMAP	23/03/2021
19	Realice la lectura del borrador	LB	JMAP	26/03/2021
<b>FASE V. Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración</b>				
20	Prepare la matriz de monitoreo estratégico de recomendaciones	MMER	JMAP	29/03/2021

Elaborado por: JMAP	Fecha: 04/01/2021
Revisado por: J.A/H.S	Fecha: 08/01/2021



SUMAK KAWSAY  
PALACIO REAL

# ARCHIVO CORRIENTE

<b>ENTIDAD:</b>	Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real
<b>DIRECCIÓN:</b>	Calpi – Palacio Real
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría de Gestión
<b>PERÍODO:</b>	2019

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 05/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 11/01/2021

3.1.2. *Archivo corriente*

IAC 1/1
------------

**ÍNDICE ARCHIVO CORRIENTE**

<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	<b>AC</b>
<b>FASE I</b>	
Carta de presentación o inicio de auditoria	CP
Orden de trabajo	OT
Visita preliminar	VP
Entrevista a la administradora	E
Notificación del inicio de auditoría de gestión	NIAG
Requerimiento de información	RI
Memorando de planificación	MP
Análisis FODA	FODA
<b>FASE II</b>	
Evaluación del Sistema de Control Interno, COSO II	SCI
Hoja de hallazgos	HH
<b>FASE III</b>	
Análisis de áreas críticas	AAC
Evaluar misión y visión ( POA)	E
Procesos flujogramas	PF
Análisis de la documentación	AD
Aplicación de los indicadores de gestión	IG
Hoja de hallazgos	HH
<b>FASE IV</b>	
Sesión preparatoria para lectura del borrador informe	LBI
Preparar el informe de auditoría de gestión	IAG
Lectura del borrador	LB
<b>FASE V</b>	
Matriz de monitoreo estratégico de recomendaciones	MMER

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 05/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 11/01/2021



SUMAK KAWSAY  
PALACIO REAL

3.1.2.1. *Fase I. Familiarización y revisión de legislación y normatividad*

## FASE I. FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 05/01/2021
Revisado por: <b>JA/HS</b>	Fecha: 11/01/2021

**ASUNTO:** CARTA DE PRESENTACIÓN  
**DIRIGIDO A:** CTC “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL  
**OFICIO N° 001.2021.AG**

CP 1/1

Riobamba, 05 de Enero del 2021

Señorita.

Jennifer Pagalo.

**ADMINISTRADORA DEL CTC “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL**

Presente.

De mi consideración.

Reciba un cordial saludo, me dirijo a usted en referencia a la solicitud que realice en meses anteriores para la realización de la **Auditoría de Gestión al Centro De Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, parroquia Calpi, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, Período 2019**, misma que mediante ACUERDO entre la empresa y la auditora independiente, por consiguiente, informarle que he planificado realizar dicho trabajo desde el 15 de febrero del 2021. El equipo de trabajo designado para la auditoría es: el Ing. Jorge Arias, supervisor; el Ing. Homero Suárez, auditor senior y Jenny Acalo, auditor junior.

Para lo cual le solicito que me facilite la información necesaria de la organización para la realización de la auditoria.

Seguro de contar con su ayuda.

Atentamente.

Ing. Jorge Arias  
SUPERVISOR

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>05/01/2021</b>
Revisado por: <b>JA/HS</b>	Fecha: <b>11/01/2021</b>



**ASUNTO:** ORDEN DE TRABAJO  
**DIRIGIDO A:** CTC “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL  
**OFICIO N° 002.2021.AG**

OT 1/1

Riobamba, 06 de Enero del 2021

Señorita.

Jennifer Pagalo.

**ADMINISTRADORA DEL CTC “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL**

Presente.

De mi consideración.

Una vez llegado a un acuerdo mutuo entre las partes para la realización de la Auditoría de Gestión al Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019, autorizó a usted realizar el trabajo en la organización antes mencionada, teniendo en cuenta la responsabilidad y prudencia durante el desarrollo de la auditoría.

El objetivo fundamental es: Realizar una Auditoría de Gestión al Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, mejorando los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

El equipo de trabajo designado para la auditoría es: el Ing. Jorge Arias, supervisor; el Ing. Homero Suárez, auditor senior y Jenny Acalo, auditor junior.

El tiempo estimado es de 60 días laborables, información que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente.

Ing. Jorge Arias  
SUPERVISOR

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>06/01/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>11/01/2021</b>

## VISITA PRELIMINAR

### INFORMACIÓN.

**Razón social:** Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real

**Sector:** Turismo

**Dirección:** Calpi – Palacio Real

**Teléfono:** 262-0500

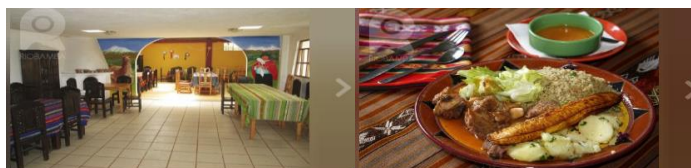
### CÉDULA NARRATIVA VISTA PRELIMINAR

El objetivo de la visita preliminar es obtener información y un conocimiento general de la organización.

El 07 de enero de 2021 se acudió a la instalaciones del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, en el cual se pudo observar un rótulo lo que facilita su ubicación. En el lugar nos recibe la señorita administradora Jennifer Pagalo, y nos muestra las instalaciones de la organización, en el cual se puede observar que la estructura es un piso y se encuentra distribuido de la siguiente forma:

### SERVICIOS

- **Alimentación**



En el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se puede degustar exquisitos platos típicos preparados con quinua y la especialidad de la casa: carne de llama, considerada un alimento sano por sus altos niveles de proteínas y bajos porcentajes de colesterol.

La comida es acompañada con vasos de chicha de jora y quinua.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>07/01/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>11/01/2021</b>

- **Guianza**

VP 2/3



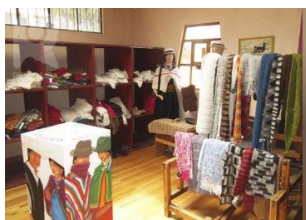
Las guías nativas del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, explican y dan a conocer el valor de la llama en la cosmovisión andina, en la vida de los pueblos indígenas en el ecosistema.

- **Museo de la llama**



En el Museo de la llama podemos encontrar información ilustrativa sobre el origen, evolución, uso medicinal y económico de los camélidos es decir llamas y alpacas; así como su la importante relación dentro de la cosmovisión y cultura andina.

- **Centro de artesanías**



En el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se encuentran productos elaborados con fibra de llama y alpaca, los tejidos artesanales son realizados por las mujeres de la comunidad, allí se oferta gran variedad de sacos, gorros, bufandas, abrigos, guantes y bolsos de distintos colores, tamaños y modelos.

- **Hilandería**

La hilandería fue construida con la finalidad de transformar la lana de la llama y alpaca en fibra para luego ser utilizada en las diferentes artesanías. Actualmente

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>07/01/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>11/01/2021</b>

- **Caminatas por los senderos interpretativos**

VP 3/3



***Sendero interpretativo Simón Bolívar***

En este sendero se puede encontrar flora y fauna nativa, escuchar la historia de la Piedra Encantada y conocer el lugar donde se encontraba la hacienda más antigua de la zona y lugar de descanso de Simón Bolívar por varias ocasiones.

***Sendero interpretativo Miraloma***

En días despejados se puede tener una vista privilegiada del majestuoso Chimborazo y de otras grandes cumbres andinas, como el Carihuayraza, Tungurahua, El Altar.

Se puede observar que los senderos interpretativos se encuentran en un estado de deterioro. Por otra parte también existen rótulos desgastados por falta de mantenimiento, lo que dificulta leer la información que contiene.

En el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, no se puede evidenciar el organigrama estructural, al igual que la misión, visión, y sus valores corporativos.

**MODALIDAD DE TRABAJO**

El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, trabaja de lunes a domingo en el horario de 11:00 am hasta las 15:00 pm, y en caso de que existan reservaciones se trabaja de acorde al horario de reserva,

Habitualmente en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se encuentran la administradora y una cocinera en caso de que tengan varios pedidos se solicita la presencia de más cocineras y ayudantes.

Las cocineras trabajan cada 15 días. Las guías trabajan solo en el caso de que exista una reservación en la cual el turista pida la presencia de una guía.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>07/01/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>11/01/2021</b>

## ENTREVISTA

E 1/2

### DATOS.

**Entrevistada:** Jennifer Pagalo

**Cargo:** Administradora

**Lugar:** CTC “Sumak Kausay” Palacio Real

### CUESTIONARIO

**1. ¿Por qué desea realizar una auditoría de gestión al CTC “Sumak Kausay” Palacio Real?**

Considero que es necesario realizar una auditoría de gestión ya que permitirá mejorar los procesos de la organización bajo los parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

**2. ¿La organización, tiene establecido manuales de procedimientos y funciones?**

El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha establecido manuales de procedimientos, y funciones.

**3. ¿La organización, realiza capacitaciones al personal en el campo de turismo?**

El CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, si realiza capacitaciones para su personal pero no son de manera constante.

**4. ¿Se realiza evaluaciones al desempeño del personal que labora en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real?**

El desempeño de las funciones del personal en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, lo califico como muy bueno

**5. ¿Según su criterio la infraestructura física del CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, es la adecuada para la promoción turística?**

Considero que la infraestructura física de la organización si es adecuada, pero necesita mantenimiento.

**6. ¿Cuáles son las principales formas de publicidad y promoción con las que cuenta el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real?**

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 07/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 11/01/2021

Las principales formas de publicidad y promoción que utiliza la organización son las redes sociales, trípticos.

**7. ¿La organización cuenta con ofertas o promociones para atraer mayor afluencia de turistas en temporadas bajas?**

La organización no cuenta con ninguna oferta o promoción para atraer a los turistas en la temporada baja.

**8. ¿Cuáles son los grupos de turistas que concurren con más frecuencia a la organización?**

Al CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, concurren con más frecuencia los grupos de turistas extranjeros.

**9. ¿Existe un control adecuado de los bienes la organización?**

En el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, si existe un control de los bienes con los que cuenta la organización.

**10. ¿Se ha realizado anteriormente Auditoría de Gestión en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real y cuáles han sido los resultados?**

En la organización no se han realizado auditorias de gestión anteriormente.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 07/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 11/01/2021

**ASUNTO:** NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**DIRIGIDO A:** CTC “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL  
**OFICIO N°** 003.2021.AG

Riobamba, 11 de Enero de 2021

Señorita.

Jennifer Pagalo

**ADMINISTRADORA CTC “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL**

Presente.

De mi consideración.

Por medio de la presente tengo a bien comunicarle a usted a partir de 18 de Enero de 2021, se dará inicio a la auditoría de gestión correspondiente al período 2019, y de la misma manera solicitarle la información necesaria para llevar a cabo este proceso. Y de la misma forma solicitar a usted y sus trabajadoras, la debida colaboración para realizar el presente trabajo.

Por la atención a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente.

Ing. Jorge Arias  
**SUPERVISOR**

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 11/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 13/01/2021

**ASUNTO:** REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
**DIRIGIDO A:** CTC “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL  
**OFICIO N°** 004.2021.AG

RI 1/1

Riobamba, 15 de enero de 2021

Señorita.

Jennifer Pagalo

**ADMINISTRADORA CTC “SUMAK KAUSAY” PALACIO REAL**

Presente.

De mi consideración.

Una vez notificado el inicio de auditoría de gestión en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, de la parroquia Calpi, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, se procede a solicitar comedidamente disponga a quien tenga la responsabilidad de custodia de los documentos requeridos para el análisis.

Planificación estratégica  
Planificación operativa anual  
Manual de procesos  
Manual de funciones  
Estructura orgánica  
Código de ética  
Nómina de trabajadoras  
Registro único de contribuyentes  
Registro de ingresos y gastos

Por la atención a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente.

Ing. Jorge Arias  
**SUPERVISOR**

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 15/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 18/01/2021



## MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

MP 1/3

### ANTECEDENTES

El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se encuentra ubicada en la comunidad Palacio Real, Parroquia Calpi, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, forma parte de un plan de turismo en el que la comunidad viene trabajando desde el 24 de julio del 2006, y cuenta con algunos atractivos turísticos, los mismos que ayudan al desarrollo económicos de la comunidad.

### MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La presente auditoría de gestión en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se llevara a cabo con la finalidad de evaluar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

### OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

#### Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión al Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para evaluar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

#### Objetivos Específicos

- Realizar una visita preliminar a la organización con el fin de conocer cómo se llevan a cabo los procesos y actividades.
- Evaluar el sistema de control interno a través del método COSO II, con la finalidad de medir el nivel de confianza y riesgo en cada componente y subcomponente.
- Desarrollar las conclusiones y recomendaciones en base a las hojas de hallazgo con el fin de que se dé seguimiento y mejorar ciertos puntos en la organización.

### ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La auditoría de gestión se realizara en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 20/01/2021

**RECURSOS HUMANOS**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Ing. Jorge Arias	Supervisor
Ing. Homero Suarez	Auditor Senior
Jenny Acalo	Auditor Junior

**MATERIALES**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
2	Paquete papel bond
4	Esferos gráficos
2	Lápiz portaminas
1	Borrador
2	Carpetas
1	Computadora portátil
1	Impresora
2	Tóner

**TIEMPO ASIGNADO**

El tiempo estimado para la ejecución del trabajo de auditoría de gestión en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, es de 60 días laborables, desde el 18 de Enero hasta el 07 de Abril del 2021

**METODOLOGÍA UTILIZADA**

Para la ejecución de la auditoría de gestión en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, la información será obtenida mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, como son la observación, revisión de documentos, entrevistas, aplicación de encuestas.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 20/01/2021

**RESULTADO DEL EXAMEN**

Una vez finalizado la auditoria de gestión, se proporcionara a la administradora del CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, un informe de auditoría de gestión para la toma de decisiones con la finalidad de que tomen lo correctivos necearías en la organización.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 20/01/2021

## ANÁLISIS FODA

FODA 1/1
----------

	<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDAD</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura apropiada para el turismo.</li> <li>• Cuenta con fauna silvestre atractiva.</li> <li>• La organización cuenta con un valor agregado en base a los camélidos (llamas y alpacas)</li> <li>• Interés por parte de la comunidad en participar en actividades comunitarias.</li> <li>• Atractivos naturales, culturales y gastronómicos.</li> <li>• Las artesanías son elaboradas a base de la fibra de los camélidos.</li> <li>• Existen guías nativos de la zona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco conocimiento sobre el turismo comunitario y la atención al cliente.</li> <li>• La organización cuenta con poca publicidad.</li> <li>• Carencia de la filosofía organizacional.</li> <li>• Falta de apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario.</li> <li>• Página web desactualizada</li> <li>• No existe un transporte directo al centro de turismo comunitario.</li> <li>• Falta de señaléticas en la organización.</li> </ul>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZA</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de empresas públicas y privadas.</li> <li>• Aplicación de nuevas tecnologías en la organización</li> <li>• Lugar apropiado para la actividad de turismo comunitario.</li> <li>• Participación en ferias turísticas nacionales</li> <li>• Genera empleo local</li> <li>• Recibir capacitaciones por entidades turísticas.</li> <li>• Existe demanda de turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La inestabilidad política del país.</li> <li>• El cambio climático y fenómenos naturales.</li> <li>• Falta de interés por la cultura ancestral.</li> <li>• Poco apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario.</li> <li>• Nuevos emprendimientos en sectores cercanos.</li> </ul>

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 22/01/2021

## MATRIZ DE PRIORIDADES INTERNAS

ANÁLISIS INTERNO				
Nº	FORTALEZA	PONDERACIÓN	IMPACTO	TOTAL
F1	Infraestructura apropiada para el turismo.	0,10	4	0,40
F2	Cuenta con fauna silvestre atractiva.	0,05	3	0,15
F3	La organización cuenta con un valor agregado en base a los camélidos (llamas y alpacas).	0,10	4	0,40
F4	Interés por parte de la comunidad en participar en actividades comunitarias.	0,10	3	0,30
F5	Atractivos naturales, culturales y gastronómicos.	0,10	4	0,4
F6	Las artesanías son elaboradas a base de la fibra de los camélidos.	0,05	3	0,15
F7	Existen guías nativos de la zona.	0,05	3	0,15
Subtotal		<b>0,55</b>		<b>1,95</b>
DEBILIDADES				
D1	Poco conocimiento sobre el turismo comunitario y la atención al cliente	0,10	2	0,20
D2	La organización cuenta con poca publicad.	0,05	1	0,05
D3	Carencia de la filosofía organizacional.	0,10	2	0,20
D4	Falta de apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario.	0,05	1	0,05
D5	Página web desactualizada	0,05	2	0,10
D6	No existe un transporte directo al centro de turismo comunitario.	0,05	2	0,10
D7	Falta de señaléticas en la organización.	0,05	1	0,05
Subtotal		<b>0,45</b>		<b>0,75</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>		<b>2,70</b>

**Análisis:**

De la matriz de prioridades internas se puede determinar que las fortalezas tienen un mayor impacto con 1,95 y las debilidades poseen un impacto de 0,75, es decir que se deben realizar acciones correctivas para disminuir estos puntos negativos que afectan a la organización.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 22/01/2021

## MATRIZ DE PRIORIDADES EXTERNAS

MPE 1/1
---------

ANÁLISIS EXTERNO				
N°	OPORTUNIDAD	PONDERACIÓN	IMPACTO	TOTAL
O1	Apoyo de empresas públicas y privadas.	0,10	4	0,40
O2	Aplicación de nuevas tecnologías en la organización	0,10	3	0,30
O3	Lugar apropiado para la actividad de turismo comunitario.	0,05	3	0,15
O4	Participación en ferias turísticas nacionales.	0,10	4	0,40
O5	Genera empleo local	0,05	4	0,20
O6	Recibir capacitaciones por entidades turísticas.	0,10	3	0,30
O7	Existe demanda de turismo.	0,10	3	0,30
Subtotal		<b>0,60</b>		<b>2,05</b>
AMENAZA				
A1	La inestabilidad política del país	0,10	2	0,20
A2	El cambio climático y fenómenos naturales.	0,05	2	0,10
A3	Falta de interés por la cultura ancestral.	0,10	1	0,10
A4	Poco apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario.	0,05	2	0,10
A5	Nuevos emprendimientos en sectores cercanos	0,10	1	0,10
Subtotal		<b>0,40</b>		<b>0,60</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>		<b>2,65</b>

### Análisis:

De la matriz de prioridades externas, se puede mencionar que se tiene un mayor impacto en las oportunidades ya que posee un 2,05 y en cambio las amenazas un 0.60, por lo cual es necesario trabajar para disminuir ese el riesgo ya que puede afectar al desarrollo de la organización.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 22/01/2021

**FODA PRIORIZADO**

**FODAP 1/1**

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>			
<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>	
<b>F1</b>	Infraestructura apropiada para el turismo	<b>D1</b>	Poco conocimiento sobre el turismo comunitario y la atención al cliente
<b>F2</b>	Atractivos naturales, culturales y gastronómicos.	<b>D2</b>	Carencia de la filosofía organizacional
<b>F3</b>	La organización cuenta con un valor agregado en base a los camélidos (llamas y alpacas)	<b>D3</b>	La organización cuenta con poca publicad
<b>F4</b>	Las artesanías son elaboradas a base de la fibra de los camélidos	<b>D4</b>	Página web desactualizada
<b>F5</b>	Interés por parte de la comunidad en participar en actividades comunitarias	<b>D5</b>	No existe un transporte directo al centro de turismo comunitario
<b>F6</b>	Cuenta con fauna silvestre atractiva	<b>D6</b>	Falta de apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario
<b>F7</b>	Existen guías nativos de la zona.	<b>D7</b>	Falta de señaléticas en la organización.
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>			
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
<b>O1</b>	Participación en ferias turísticas nacionales	<b>A1</b>	Nuevos emprendimientos en sectores cercanos.
<b>O2</b>	Apoyo de empresas públicas y privadas	<b>A2</b>	La inestabilidad política del país
<b>O3</b>	Recibir capacitaciones por entidades turísticas	<b>A3</b>	Falta de interés por la cultura ancestral
<b>O4</b>	Aplicación de nuevas tecnologías en la organización	<b>A4</b>	El cambio climático y fenómenos naturales
<b>O5</b>	Genera empleo local.	<b>A5</b>	Poco apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario
<b>O6</b>	Existe demanda de turismo		
<b>O7</b>	Lugar apropiado para la actividad de turismo comunitario		

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>20/01/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>22/01/2021</b>

## PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUIBRADO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	Poco conocimiento sobre el turismo comunitario y la atención al cliente	●				
<b>D2</b>	Carencia de la filosofía organizacional		●			
<b>D3</b>	La organización cuenta con poca publicidad		●			
<b>D4</b>	Página web desactualizada		●			
<b>D5</b>	No existe un transporte directo al centro de turismo comunitario		●			
<b>D6</b>	Falta de apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario		●			
<b>D7</b>	Falta de señaléticas en la organización.	●				
<b>F1</b>	Infraestructura apropiada para el turismo					●
<b>F2</b>	Atractivos naturales, culturales y gastronómicos					●
<b>F3</b>	La organización cuenta con un valor agregado en base a los camélidos (llamas y alpacas)				●	
<b>F4</b>	Las artesanías son elaboradas a base de la fibra de los camélidos				●	
<b>F5</b>	Interés por parte de la comunidad en participar en actividades comunitarias				●	
<b>F6</b>	Cuenta con fauna silvestre atractiva					●
<b>F7</b>	Existen guías nativos de la zona				●	●
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>5</b>		<b>4</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>14%</b>	<b>36%</b>		<b>29%</b>	<b>21%</b>

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 22/01/2021



**ANÁLISIS:**

Como resultado del perfil estratégico interno se puede mencionar que del 100%, la gran debilidad representa el 14% como consecuencia del poco conocimiento sobre el turismo comunitario, la atención al cliente y la falta de señaléticas en la organización, la debilidad representa un 36% como motivo de la carencia de la filosofía organizacional, la organización cuenta con poca publicad, una página web desactualizada, no existe un transporte directo al centro de turismo comunitario y la falta de apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario. Por otro lado las fortalezas representan un 29% ya que la organización cuenta con un valor agregado en base a los camélidos (llamas y alpacas), las artesanías son elaboradas a base de la fibra de los camélidos, el interés por parte de la comunidad en participar en actividades comunitarias y existen guías nativos de la zona, y la gran fortaleza de la entidad cuenta con un 21% ya que la infraestructura es apropiada para el turismo, cuenta con atractivos naturales, culturales y gastronómicos y además cuenta con fauna silvestre atractiva.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 22/01/2021

## PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		GRAN AME NAZA	AME NAZA	EQUI LIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
A1	Nuevos emprendimientos en sectores cercanos.	●				
A2	La inestabilidad política del país		●			
A3	Falta de interés por la cultura ancestral	●				
A4	El cambio climático y fenómenos naturales		●			
A5	Poco apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario		●			
O1	Participación en ferias turísticas nacionales					●
O2	Apoyo de empresas públicas y privadas				●	
O3	Recibir capacitaciones por entidades turísticas				●	
O4	Aplicación de nuevas tecnologías en la organización					●
O5	Genera empleo local.				●	
O6	Existe demanda de turismo					●
O7	Lugar apropiado para la actividad de turismo comunitario				●	
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>3</b>		<b>4</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>17%</b>	<b>25%</b>		<b>33%</b>	<b>25%</b>

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 22/01/2021

**Análisis:**

Como resultado del perfil estratégico externo se puede mencionar que del 100%, la gran amenaza representa un 17% a consecuencia de los nuevos emprendimientos en sectores cercanos y la falta de interés por la cultura ancestral; la amenaza representa un 25% por la inestabilidad política del país, el cambio climático y fenómenos naturales y el poco apoyo por parte del gobierno para el desarrollo del turismo comunitario por otra parte las oportunidades representan un 33% por el apoyo de empresas públicas y privadas, recibir capacitaciones por entidades turísticas, genera empleo local y es un lugar apropiado para la actividad de turismo comunitario; la gran oportunidad representa un 25% ya que se puede participar en ferias turísticas nacionales, la aplicación de nuevas tecnologías en la organización y además existe demanda de turismo.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 22/01/2021



SUMAK KAWSAY  
PALACIO REAL

3.1.2.2. *Fase II. Evaluación del sistema de control interno*

## FASE II. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

## COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

<b>SUBCOMPONENTE: Integridad y valores éticos</b>				
<b>N°</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
01	¿La administradora promueve la aplicación de valores éticos en la organización?	X		
02	¿Existe un código de ética escrito y aprobado?		X	*No existe ha establecido un código de ética H/H1
03	¿Se difunden a las trabajadoras el código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos?		X	*No se difunde el código de ética ya que no se ha establecido un código de ética H/H1
04	¿Los valores éticos rigen la conducta del personal, orientando su integridad y compromiso en la organización?	X		
05	¿Existe un ambiente de trabajo basado en respeto, confianza, tolerancia, etc.?	X		
06	¿Se establecen mecanismos que promuevan la incorporación de los valores éticos al personal?	X		
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>Σ 4</b>	<b>2</b>	
<b>SUBCOMPONENTE: Estructura organizativa</b>				
07	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		
08	¿La estructura organizativa ha sido elaborada de acuerdo al tamaño y las actividades que desarrolla la organización?	X		
09	¿El organigrama estructural describe la interrelación de las unidades con los productos y servicios que éstas generan permitiendo mejorar la calidad, productividad y competitividad del personal?		X	*la organización no ha establecido a un organigrama estructural. H/H2
10	¿El personal posee la experiencia y los conocimientos requeridos en función de sus cargos?	X		
11	¿Se ha elaborado un manual de funciones que determine las actividades y responsabilidades de cada trabajador?		X	* la organización no cuenta con un manual de funciones H/H3
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>Σ 3</b>	<b>2</b>	
<b>SUBCOMPONENTE: Políticas y prácticas de talento humano</b>				
12	¿Se planifican capacitaciones para apoyar al crecimiento profesional de personal?	X		

					SCI2/19
13	¿La organización cuenta con políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal?		X		*La organización no cuenta con políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal. <b>H/H4</b>
14	¿El desempeño del personal es evaluado?		X		* El personal no es evaluado. <b>H/H5</b>
15	¿Los mecanismos para el reclutamiento del personal, son transparentes y se realizan de acuerdo a lo establecido legalmente?		X		* La organización no cuenta con políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal. <b>H/H4</b>
16	¿El personal de la empresa cumple con los perfiles requeridos para sus cargos?	X			
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>Σ</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>SUBCOMPONENTE: Delegación de autoridad</b>					
17	¿La delegación de funciones conlleva una asignación de responsabilidad?	X			
18	¿La administradora se preocupa por el cumplimiento de procesos y actividades?	X			
19	¿Existe reuniones periódicas con el fin de evaluar los resultados obtenidos por parte del personal?		X		*En la organización no se realizan evaluaciones. <b>H/H5</b>
20	¿El personal que labora en el centro es hábil y capaz para desempeñar las funciones adecuadamente?	X			
21	¿Se toma en cuenta la experiencia de trabajo de los empleados para delegar responsabilidades?	X			
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>Σ</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	
	<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>8</b>	
<b>Σ</b> Sumatoria <b>*</b> Hallazgo					

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{13}{21} * 100$$

**Confianza Ponderada:** 61,90%

**Riesgo Ponderado:** 38,10%

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

### Análisis:

Al aplicar el cuestionario al componente ambiente de control se puede determinar que el nivel de confianza es medio con un 61,90% y su nivel de riesgo es bajo con un 38,10%.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

**COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

SCI 4/19
----------

<b>SUBCOMPONENTE: Objetivo estratégicos</b>				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
01	¿Los objetivos establecidos por la empresa son entendidos por el personal?	X		
02	¿Se elaboran los objetivos de tal manera que sean claros, medibles y alcanzables?	X		
03	¿La administradora supervisa periódicamente el cumplimiento de objetivos?		X	* En la organización no se supervisa el cumplimiento de los objetivos. <b>H/H6</b>
04	¿Los objetivos mantienen relación con los servicios que ofrece el centro de turismo comunitario?	X		
05	¿La organización ha elaborado una planificación estratégica que cuente con estrategias que ayuden al cumplimiento de objetivos?		X	* La organización no cuenta con una planificación estratégica. <b>H/H7</b>
06	¿Existe un ambiente favorable que fomente el trabajo en equipo para lograr los objetivos?	X		
07	¿La empresa cumple con las leyes y regulaciones establecidas en el país?	X		
	<b>TOTAL</b>	<b>Σ</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<p>Σ Sumatoria * Hallazgo</p>				

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021



## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

SCI  
5/19

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{5}{7} * 100$$

**Confianza Ponderada:** 71.43%

**Riesgo Ponderado:** 28.57%

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

### Análisis:

Al aplicar el cuestionario al componente establecimiento de objetivos y al subcomponente objetivos estratégicos, se puede determinar que el nivel de confianza es medio con un 71.43% y su nivel de riesgo es bajo con un 28.57%.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

## COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

<b>SUBCOMPONENTE: Factores internos</b>				
<b>N°</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
01	¿Existen medidas de seguridad que prevengan accidentes?	X		
02	¿La organización cuenta con una infraestructura adecuada?	X		
03	¿Se asegura que la materia prima adquirida sea de calidad?	X		
04	¿Se identifican los eventos de pérdidas por accidentes?	X		
05	¿La organización realiza un análisis situacional de eventos internos y externos?		X	* La organización no realiza un análisis de los eventos internos y externos. H/H8
<b>SUBTOTAL</b>		<b>Σ 4</b>	<b>1</b>	
<b>SUBCOMPONENTE: Factores externos</b>				
06	¿Se realiza un análisis de beneficio-costos al momento de seleccionar un proveedor?	X		
07	¿Se identifican eventos como cambio de precios?	X		
08	¿El centro de turismo comunitario mantiene una relación cordial con los clientes?	X		
09	¿Los controles para mitigar los riesgos son efectivos en la medida que éstos cambien con el tiempo?		X	* No existe un control para la mitigación de riesgos H/H9
10	¿La identificación de los riesgos está integrado a la planificación de la organización?		X	* La organización no cuentan con una planificación estratégica para la identificación de riesgos H/H7
<b>SUBTOTAL</b>		<b>Σ 3</b>	<b>2</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	
Σ Sumatoria * Hallazgo				

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

SCI1 7/19

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{7}{10} * 100$$

**Confianza Ponderada:** 70%

**Riesgo Ponderado:** 30%

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

### Análisis:

Al aplicar el cuestionario al componente identificación de eventos, se puede determinar que el nivel de confianza es medio con un 70% y su nivel de riesgo es bajo con un 30%.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 02/02/2021

**COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

SCI 8/19

<b>SUBCOMPONENTE: Identificación de riesgos</b>				
<b>Nº</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
01	¿Existen medias de contingencia en caso de daños en la organización?	X		
02	¿Se han adoptado medidas de seguridad para evitar el robo en la organización?	X		
03	¿Los riesgos encontrados son comunicados oportunamente a la administradora?	X		
04	¿Se analizan periódicamente el estado de ingresos y?	X		
05	¿La administradora se preocupa por la innovación de servicios y productos brindados por la organización?		X	* No existe innovación en los productos y servicios. <b>H/H10</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	

∑ Sumatoria  
\* Hallazgo

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

SCI 9/19

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{4}{5} * 100$$

**Confianza Ponderada:** 80%

**Riesgo Ponderado:** 20%

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

### Análisis:

Al aplicar el cuestionario al componente evaluación de riesgos, se puede determinar que el nivel de confianza es alto con un 80% y su nivel de riesgo es bajo con un 20%.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 02/02/2021

**COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO**

SCI 10/19

<b>SUBCOMPONENTE: Detección de riesgos</b>				
<b>Nº</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
01	¿Se minimizan los riesgos evitando las actividades que lo originan?	X		
02	¿Se toman medidas que ayuden a prevenir los riesgos en la organización?	X		
03	¿La organización tiene seguros que protejan los bienes?		X	* No se cuenta con seguros para la organización. <b>H/H11</b>
04	¿Se comparte el riesgo con terceras personas o entidades?		X	* La organización no comparte sus riesgos con ninguna institución. <b>H/H12</b>
05	¿La organización cuenta con una planificación para evitar riesgos?		X	* La organización no tiene una planificación estratégica para evitar riesgos. <b>H/H7</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>Σ</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<p>Σ Sumatoria * Hallazgo</p>				

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

SCI 11/19

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{2}{5} * 100$$

**Confianza Ponderada:** 40%

**Riesgo Ponderado:** 60%

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

### Análisis:

Al aplicar el cuestionario al componente respuesta al riesgo y al subcomponente detección de riesgos, se puede determinar que el nivel de confianza es bajo con un 40% y su nivel de riesgo es medio con un 60%.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

## COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

<b>SUBCOMPONENTE: Separación de funciones y rotación de labores</b>				
<b>N°</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
01	¿Existe una descripción de los cargos conforme el Organigrama Funcional?		X	* La organización no cuenta con un organigrama funcional. H/H13
02	¿Se han definido las funciones de cada trabajador por escrito?		X	*Las funciones se han definido de forma verbal. H/H13
03	¿Se han definido funciones de carácter importante?	X		
04	¿Se han rotado las tareas y funciones del personal?		X	*No existe rotación de tareas si no una rotación de personal. H/H13
05	¿Se han identificado duplicación de funciones que generan desperdicio de recurso humano?		X	*No se ha identificado duplicidad de funciones. H/H13
<b>SUBTOTAL</b>		<b>Σ</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>SUBCOMPONENTE: Autorización y aprobación de transacciones</b>				
06	¿Todas las actividades de la empresa son previamente autorizadas por la máxima autoridad?	X		
07	¿La contadora registra correctamente las transacciones en el momento de origen?		X	*La administradora entrega las facturas a la contadora para que ella realice la declaración. H/H14
08	¿Se realizan arqueos de caja en la organización?		X	*No se han realizado arqueos de caja. H/H14
09	¿Existe en la organización procedimientos que garanticen que las autorizaciones y aprobaciones sean realizadas por el personal competente?	X		
10	¿Se ha difundido al personal sobre las actividades que no les corresponde realizar?	X		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>Σ</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>SUBCOMPONENTE: Documentación de respaldo y su archivo</b>				

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021



<b>SUBCOMPONENTE:</b> Documentación de respaldo y su archivo				
11	¿Existen medidas de contingencia en el caso de desastres naturales?		X	*No existen medidas de contingencia. H/H15
12	¿La documentación de las operaciones se presenta de manera oportuna y facilita la revisión?	X		
13	¿Las operaciones económicas están sustentadas con la documentación suficiente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad de los mismos?	X		
14	¿Se mantienen debidamente archivados los comprobantes que respalden las transacciones?	X		
15	¿Existen mecanismos que impidan la falsificación de comprobantes y demás documentación?	X		
	<b>SUBTOTAL</b>	$\Sigma$	<b>4</b>	<b>1</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>7</b>
$\Sigma$ Sumatoria * Hallazgo				

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

SCI 14/19

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{8}{15} * 100$$

**Confianza Ponderada:** 53,33%

**Riesgo Ponderado:** 46,67%

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

### Análisis:

Al aplicar el cuestionario al componente actividades de control, se puede determinar que el nivel de confianza es medio con un 53,33% y su nivel de riesgo es bajo con un 46,66%.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

SCI 15/19

<b>SUBCOMPONENTE: Controles sobre sistemas de información</b>				
<b>Nº</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
01	¿La transmisión de información facilita a las trabajadoras el cumplimiento de sus responsabilidades?	X		
02	¿La información que circula en la organización es oportuna y confiable?	X		
03	¿El acceso a la información confidencial de la organización es restringida?	X		
04	¿Se entrega información de forma directa al personal?	X		
05	¿Se obtiene información de fuentes externas como clientes y proveedores?		X	* La organización no obtiene información a través de los clientes. H/H16
<b>SUBTOTAL</b>		<b>Σ</b> 4	1	
<b>SUBCOMPONENTE: Canales de comunicación</b>				
06	¿Se ha definido políticas de comunicación?		X	* No existen políticas de comunicación. H/H17
07	¿La organización ha establecido canales de comunicación abiertos que permitan trasladar información de manera segura?	X		
08	¿Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?	X		
09	¿Existen procedimientos para comunicar a sus clientes oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?	X		
10	¿La publicidad de la empresa permite encontrar nuevos clientes?	X		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>Σ</b> 4	1	
<b>TOTAL</b>		8	2	
<p>Σ Sumatoria * Hallazgo</p>				

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

SCI 16/19

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{8}{10} * 100$$

**Confianza Ponderada:** 80%

**Riesgo Ponderado:** 20%

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

### Análisis:

Al aplicar el cuestionario al componente información, se puede determinar que el nivel de confianza es alto con un 80% y su nivel de riesgo es bajo con un 20%.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 29/01/2021

**COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

<b>SUBCOMPONENTE: Actividades de supervisión y monitoreo</b>				
<b>N°</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
01	¿Las actividades de la organización son monitoreadas permanentemente?	X		
02	¿Se realizan constataciones físicas de los bienes de la empresa?	X		
03	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?		X	* La organización no utiliza indicadores. <b>H/H18</b>
04	¿Los inconvenientes en la ejecución de actividades son comunicadas a la máxima autoridad para la toma de decisiones?	X		
05	¿Se realizan auditorias para evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades?		X	*No se han realizado auditorías en la empresa.
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>Σ 3</b>	<b>2</b>	
<b>SUBCOMPONENTE: Reporte de deficiencias</b>				
06	¿Se informan las novedades del personal a la máxima autoridad?	X		
07	¿Se consideran los informes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno?		X	* No se han considerado informes de fuentes externas. <b>H/H19</b>
08	¿Se han establecido evaluaciones periódicas de la gestión y el control interno con el fin de identificar las fortalezas y debilidades?		X	* No se han establecido evaluaciones en la organización. <b>H/H19</b>
09	¿Se han definido herramientas de autoevaluación?		X	* No se han establecido evaluaciones en la organización. <b>H/H19</b>
10	¿Las deficiencias detectadas durante el proceso de autoevaluación, son comunicadas inmediatamente a los niveles de decisión, para su corrección oportuna?		X	* No se han establecido evaluaciones en la organización. <b>H/H19</b>
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>Σ 1</b>	<b>4</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
<b>Σ</b> Sumatoria <b>*</b> Hallazgo				

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>25/01/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>29/01/2021</b>

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

SCI 18/19

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{4}{10} * 100$$

**Confianza Ponderada:** 40%

**Riesgo Ponderado:** 60%

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

### Análisis:

Al aplicar el cuestionario al componente supervisión y monitoreo, se puede determinar que el nivel de confianza es bajo con un 40% y su nivel de riesgo es medio con un 60%.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 15/02/2021

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**SCI  
19/19

Nº	COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
1	AMBIENTE DE CONTROL	61,90	38,10
2	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	71,43	28,57
3	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	70	30
4	EVALUACIÓN DE RIESGOS	80	20
5	REPUESTA AL RIESGO	40	60
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	53,33	46,67
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	80	20
8	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	40	60

**ANÁLISIS:**

Una vez realizada la matriz de evaluación del sistema de control interno, aplicando el COSO II, podemos observar que el componente **AMBIENTE DE CONTROL** posee un nivel de confianza medio con un 61.90% y un nivel de riesgo bajo con un 38,10%; el componente **ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS** posee un nivel de confianza medio con un 71,43% y un nivel de riesgo bajo con un 28,57%; el componente **IDENTIFICACION DE EVENTOS** tiene un nivel de confianza medio con un 70% y un nivel de riesgo bajo con un 30%; el componente **EVALUACIÓN DE RIESGOS EVENTOS** tiene un nivel de confianza alto con un 80% y un nivel de riesgo bajo con un 20%; el componente **RESPUESTA AL RIESGO** tiene un nivel de confianza bajo con un 40% y un nivel de riesgo medio con un 60%; el componente **ACTIVIDADES DE CONTROL** tiene un nivel de confianza medio con un 53.33% y un nivel de riesgo bajo con un 46,67%; el componente **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** tiene un nivel de confianza alto con un 80% y un nivel de riesgo bajo con un 20%; el componente **SUPERVISIÓN Y MONITOREO** tiene un nivel de confianza bajo con un 40% y un nivel de riesgo medio con un 60%.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 15/02/2021

## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 1/19
----------

HALLAZGO: <b>H/H1</b> No se ha establecido un código de ética	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un código de ética, en la que se pueden guiar la administradora y sus colaboradoras.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200-01 Integridad y valores éticos.</b> “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno”.
CAUSA	El gobierno comunitario y la administradora no han elaborado un código de ética para la organización
EFEECTO	Las empleadas de la organización trabajan sin ningún código de ética en la organización.
CONCLUSIÓN	La entidad no ha elaborado un código de ética.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y difundir el código de ética con las trabajadoras de la organización.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 19/02/2021



HOJA DE HALLAZGOS

H/H 2/19

HALLAZGO: H/H2 la organización no ha establecido a un organigrama estructural.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un organigrama estructural definido.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200-04 Estructura organizativa.</b> “La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.”
CAUSA	A causa del descuido del gobierno comunitario y la administradora no han elaborado un organigrama estructural para la organización.
EFFECTO	Los clientes u otras personas no conocen el nivel jerárquico por falta de un organigrama estructural en la entidad.
CONCLUSIÓN	La organización no cuenta con un organigrama estructural por lo cual se desconoce el nivel jerárquico.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y difundir el organigrama estructural con las trabajadoras de la organización.

Elaborado por: JMAP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: J.A/H.S	Fecha: 19/02/2021

HOJA DE HALLAZGOS

H/H 3/19

HALLAZGO: <b>H/H3</b> la organización no cuenta con un manual de funciones	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no tiene definido un manual de funciones para su personal
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200-04 Estructura organizativa.</b> “Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores”.
CAUSA	El descuido del gobierno comunitario y la administradora no han elaborado un manual de funciones para determinar las funciones del personal.
EFFECTO	La falta de un manual de funciones puede ocasionar la duplicidad de funciones en las tareas de las empleadas.
CONCLUSIÓN	La organización no cuenta con un manual de funciones o que puede ocasionar la duplicidad de funciones en sus trabajadoras.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y difundir un manual de funciones y de esta forma evitar la duplicidad de funciones y que se cumpla con el trabajo establecido.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 19/02/2021

HOJA DE HALLAZGOS

H/H 4/19

HALLAZGO: <b>H/H4</b> La organización no cuenta con políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha establecido políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200-03 Políticas y prácticas de talento humano.</b> “La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales”.
CAUSA	La organización no establecido las políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal.
EFECTO	El personal no puede ser el apto para cumplir con las funciones en la organización y provocar pérdida de recursos lo que afectaría a la entidad.
CONCLUSIÓN	La organización no ha establecido políticas y procedimientos de reclutamiento y selección del personal.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora establecer las respectivas políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal con el fin de contar con el personal apto para cumplir sus funciones.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 19/02/2021

HOJA DE HALLAZGOS

H/H 5/19

HALLAZGO: H/H 5 El personal no es evaluado.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no realiza evaluaciones a su personal
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200-03 Políticas y prácticas de talento humano.</b> “La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales”.
CAUSA	Desconocimiento por parte del gobierno comunitario y de la administradora.
EFFECTO	No se conoce las fortalezas y debilidades del personal de la empresa y así poder realizar las respectivas correcciones.
CONCLUSIÓN	La organización no realiza evaluaciones al personal por lo cual no se conoce sus habilidades y destrezas de cada una de las trabajadoras.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la administradora realizar evaluaciones al personal de manera constante para conocer sus fortalezas y deficiencias y de esta forma poder corregir a tiempo.

Elaborado por: JMAP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: J.A/H.S	Fecha: 19/02/2021

**HOJA DE HALLAZGOS**

**H/H 6/19**

HALLAZGO: <b>H/H6</b> En la organización no se supervisa el cumplimiento de los objetivos.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no se supervisa el cumplimiento de los objetivos.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200-02 Administración estratégica.</b> “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”.
CAUSA	El desconocimiento y descuido por parte del gobierno comunitario y de la administradora.
EFFECTO	La organización no conoce a profundidad si se está cumpliendo el objetivo de la organización.
CONCLUSIÓN	La organización no supervisa el cumplimiento de los objetivos, lo que ocasiona el desconocimiento del grado de cumplimiento y poder tomar las medidas correctivas.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la administradora elaborar una planificación para la evaluación de los objetivos institucionales.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 19/02/2021

HOJA DE HALLAZGOS

H/H 7/19

HALLAZGO: H/H 7 La organización no cuenta con una planificación estratégica.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha establecido una planificación estratégica.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200-02 Administración estratégica.</b> “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”.
CAUSA	La falta de conocimiento por parte del gobierno comunitario y la administradora para la elaboración de una planificación estratégica.
EFFECTO	Si la organización no cuenta con una planificación estratégica ocasiona que no se va a conocer si se cumplen las metas u objetivos propuestos por la entidad.
CONCLUSIÓN	La organización no ha elaborado una planificación estratégica que le sirva de guía para la toma de decisiones.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y una planificación estratégica que sirva de apoyo para la organización.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 19/02/2021

## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 8/19

HALLAZGO: <b>H/H8</b> La organización no realiza un análisis de los eventos internos y externos.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no realiza análisis de los eventos internos y externos.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 300-01 Identificación de riesgos</b> “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos”.
CAUSA	La falta de conocimiento por parte de la administradora por lo cual no se realiza un análisis de los eventos internos y externos.
EFFECTO	La organización no va a conocer los riesgos que tienen que afrontar de manera interna y externa.
CONCLUSIÓN	La organización no realiza un análisis de los eventos internos y externos por lo tanto desconoce sus riesgos.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la administradora evaluar los eventos internos y externos que pueden afectar al normal funcionamiento de la entidad.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 23/02/2021

HOJA DE HALLAZGOS

H/H 9/19

HALLAZGO: H/H9 No existe un control para la mitigación de riesgos	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un control para la mitigación de riesgos.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 300-02 Plan de mitigación de riesgos.</b> “Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos”.
CAUSA	La organización no cuenta con una planificación estratégica en la cual conste un plan para la mitigación de riesgos.
EFFECTO	La empresa puede presentar riesgos los mismos que afectarían al normal funcionamiento de la institución.
CONCLUSIÓN	La organización al no tener un control para la mitigación de riesgos, afectaría en la consecución de los objetivos o metas institucionales.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar una planificación estratégica en la cual conste un plan para la mitigación de riesgos y así lograr las metas u objetivos establecidos.

Elaborado por: JMAP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: J.A/H.S	Fecha: 23/02/2021



## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 10/19
-----------

HALLAZGO: <b>H/H10</b> No existe innovación en los productos y servicios.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con innovación en sus productos y servicios.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 300-01 Identificación de riesgos.</b> “Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos. Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en la búsqueda de sus objetivos”.
CAUSA	El descuido por parte de la administradora al no innovar los productos y servicios que oferta la organización.
EFECTO	Los turistas nacionales y extranjeros no se van sentir atraídos por los productos o servicios que oferta la organización.
CONCLUSIÓN	La organización al no innovar sus productos y servicios puede perder a sus principales clientes.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la administradora innovar los productos y servicios que se ofertan en la organización con el fin de captar nuevos clientes.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>17/02/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>23/02/2021</b>

HOJA DE HALLAZGOS

H/H 11/19

HALLAZGO: H/H11 No se cuenta con seguros para la organización.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un seguro.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 300-04 Respuesta al riesgo.</b> “La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos. Los modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir, compartir y aceptar. Evitar el riesgo implica, prevenir las actividades que los originan. La reducción incluye los métodos y técnicas específicas para tratar con ellos, identificándolos y proveyendo acciones para la reducción de su probabilidad e impacto. El compartirlo reduce la probabilidad y el impacto mediante la transferencia u otra manera de compartir una parte del riesgo. La aceptación no realiza acción alguna para afectar la probabilidad o el impacto”.
CAUSA	El descuido por parte del gobierno comunitario y de la administradora al no contratar un seguro para la organización.
EFEECTO	La organización se encuentra desprotegida ante cualquier tipo de riesgo que se presente en la misma.
CONCLUSIÓN	La organización con cuenta con un seguro, lo que ocasiona que se encuentre en riesgo.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora contratar un seguro para la institución.

Elaborado por: JMAP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: J.A/H.S	Fecha: 23/02/2021

## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 12/19
-----------

HALLAZGO: <span style="color: red;">H/H12</span> La organización no cuenta con un organigrama funcional	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha establecido un organigrama funcional.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 401-01 Separación de funciones y rotación de labores.</b> “La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares. La separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos en todas las entidades del sector público”.
CAUSA	Por descuido o desconocimiento por parte del gobierno comunitario y de la administradora no se ha elaborado un organigrama funcional.
EFEECTO	Los empleados no pueden tener claro las funciones a realizar dentro de la organización.
CONCLUSIÓN	La organización no cuenta con un organigrama funcional, lo que puede ocasionar que el personal no realice su trabajo.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario a ya la administradora elaborar y difundir entre el personal el organigrama funcional.

Elaborado por: <span style="color: red;">JMAP</span>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <span style="color: red;">J.A/H.S</span>	Fecha: 23/02/2021

**HOJA DE HALLAZGOS**

**H/H 13/19**

HALLAZGO: <b>H/H 13</b> La administradora entrega las facturas a la contadora para que ella realice la declaración.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no realiza los registros en el momento oportuno.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 405-05 Oportunidad en el registro de los hechos económicos y presentación de información financiera.</b> “Las operaciones deben registrarse en el momento en que ocurren, a fin de que la información continúe siendo relevante y útil para la entidad que tiene a su cargo el control de las operaciones y la toma de decisiones. El registro oportuno de la información en los libros de entrada original, en los mayores generales y auxiliares, es un factor esencial para asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información”.
CAUSA	La falta de conocimiento por parte de la administradora, la misma que guarda las facturas para luego entregarlas a la contadora y ella realiza las declaraciones.
EFFECTO	Se pueden omitir ciertas transacciones lo que puede afectar a la organización.
CONCLUSIÓN	La administradora no realiza los registros en el momento en el que suceden las transacciones, lo puede ocasionar problemas al momento de la declaración o se pueden omitir ciertas transacciones.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la administradora realizar los registros de las transacciones en el momento en que se presenten para evitar omisiones.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 23/02/2021

HOJA DE HALLAZGOS

H/H 14/19

HALLAZGO: <b>H/H 14</b> No se han realizado arqueos de caja	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha realizado arqueos de caja
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 405-09 Arqueos sorpresivos de los valores en efectivo.</b> “Los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la entidad, estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.”
CAUSA	El desconocimiento por parte del gobierno comunitario para realizar arqueos de cajas sorpresivas.
EFFECTO	No se conoce con exactitud con lo que se cuenta en la caja de la organización.
CONCLUSIÓN	En la organización no se realizan arqueos de caja sorpresivos, lo que provoca un desconociendo de lo que cuenta la entidad.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario realizar arqueos de caja sorpresivos para la verificación de los valores con los que cuenta la organización.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 23/02/2021

HOJA DE HALLAZGOS

H/H 15/19

HALLAZGO: H/H15 No existen medidas de contingencia.	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con medidas de contingencia.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 405-04 Documentación de respaldo y su archivo.</b> “La máxima autoridad, deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes. Corresponde a la administración financiera de cada entidad establecer los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, que será archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes”.
CAUSA	El descuido por parte del gobierno comunitario y de la administradora por no contar con una planificación que contenga medidas de contingencia para el respaldo de la documentación en caso de existir algún tipo de emergencia.
EFEECTO	Al no existir medidas de contingencia, la documentación existente no se encuentra segura en la organización.
CONCLUSIÓN	La organización no cuenta con medidas de contingencia, para el respaldo de la documentación en caso de algún tipo de emergencia ocurrido en la empresa.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar una planificación para el respaldo de la documentación existente en la organización en caso de emergencias.

Elaborado por: JMAP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: J.A/H.S	Fecha: 23/02/2021

## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 16/19
-----------

HALLAZGO: <b>H/H16</b> La organización no obtiene información a través de los clientes	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no obtiene información de fuentes externas.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 500-01 Controles sobre sistemas de información.</b> “Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles”.
CAUSA	La organización no cuenta con los controles adecuados sobre la información que recibe.
EFFECTO	La información receptada puede ser poco confiable o segura para la organización por lo cual no se la obtiene de fuentes.
CONCLUSIÓN	La organización no recepta información de fuentes externas ya que se consideran poco confiables o seguras.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la administradora elaborar un sistema de información confiable para de esta manera asegurar su fiabilidad y seguridad.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 23/02/2021

## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 17/19
-----------

HALLAZGO: <b>H/H17</b> No existen políticas de comunicación	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con políticas de comunicación.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 500-02 Canales de comunicación abiertos.</b> “Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución”.
CAUSA	No se ha establecido una planificación estratégica que contenga políticas de comunicación adecuadas para la organización.
EFFECTO	El descuido y desconocimiento por parte del gobierno comunitario y de la administradora para elaborar unas políticas de comunicación.
CONCLUSIÓN	La organización no cuenta con políticas de comunicación lo provoca que la información sea poco fiable.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar políticas de comunicación con el fin de obtener una información confiable y segura.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 23/02/2021



**HOJA DE HALLAZGOS**

H/H 18/19

HALLAZGO: <b>H/H18</b> La organización no utiliza indicadores	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no utiliza indicadores.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200-02 Administración estratégica.</b> “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”.
CAUSA	La falta de conocimiento por parte del gobierno comunitario y de la administradora para la aplicación de indicadores en la organización.
EFEECTO	La organización no conoce sus niveles de eficiencia y eficacia al momento de realizar sus actividades y así poder tomar las acciones correctivas necesarias.
CONCLUSIÓN	La organización no utiliza indicadores de gestión por lo cual no se conoce no se conoce los niveles de eficiencia y eficacia.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la administradora utilizar los indicadores para conocer el desempeño del personal y la utilización de recursos y tomar las acciones correctivas necesarias.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 23/02/2021

**HOJA DE HALLAZGOS**

**H/H 19/19**

HALLAZGO: <b>H/H 19</b> No se han establecido evaluaciones en la organización	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha establecido evaluaciones.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 600-02 Evaluaciones periódicas.</b> “La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales”.
CAUSA	En la organización no se han realizado evaluaciones por lo cual no se conoce la situación actual de la entidad.
EFEECTO	No se conoce la situación de la organización lo que dificulta para tomar acciones correctivas o una toma de decisiones oportunas.
CONCLUSIÓN	La organización no ha realizado evaluaciones por lo cual no se conoce la situación que atraviesa la entidad.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario realizar evaluaciones a la organización con el fin de obtener un informe de fuentes externas y así poder realizar las acciones correctivas necesarias y tomar decisiones oportunas.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 23/02/2021



SUMAK KAWSAY  
PALACIO REAL

*3.1.2.3. Fase III. Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas*

## FASE III. DESARROLLO DE HALLAZGOS O EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 05/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 08/03/2021

## HOJA DE PROCEDIMIENTOS

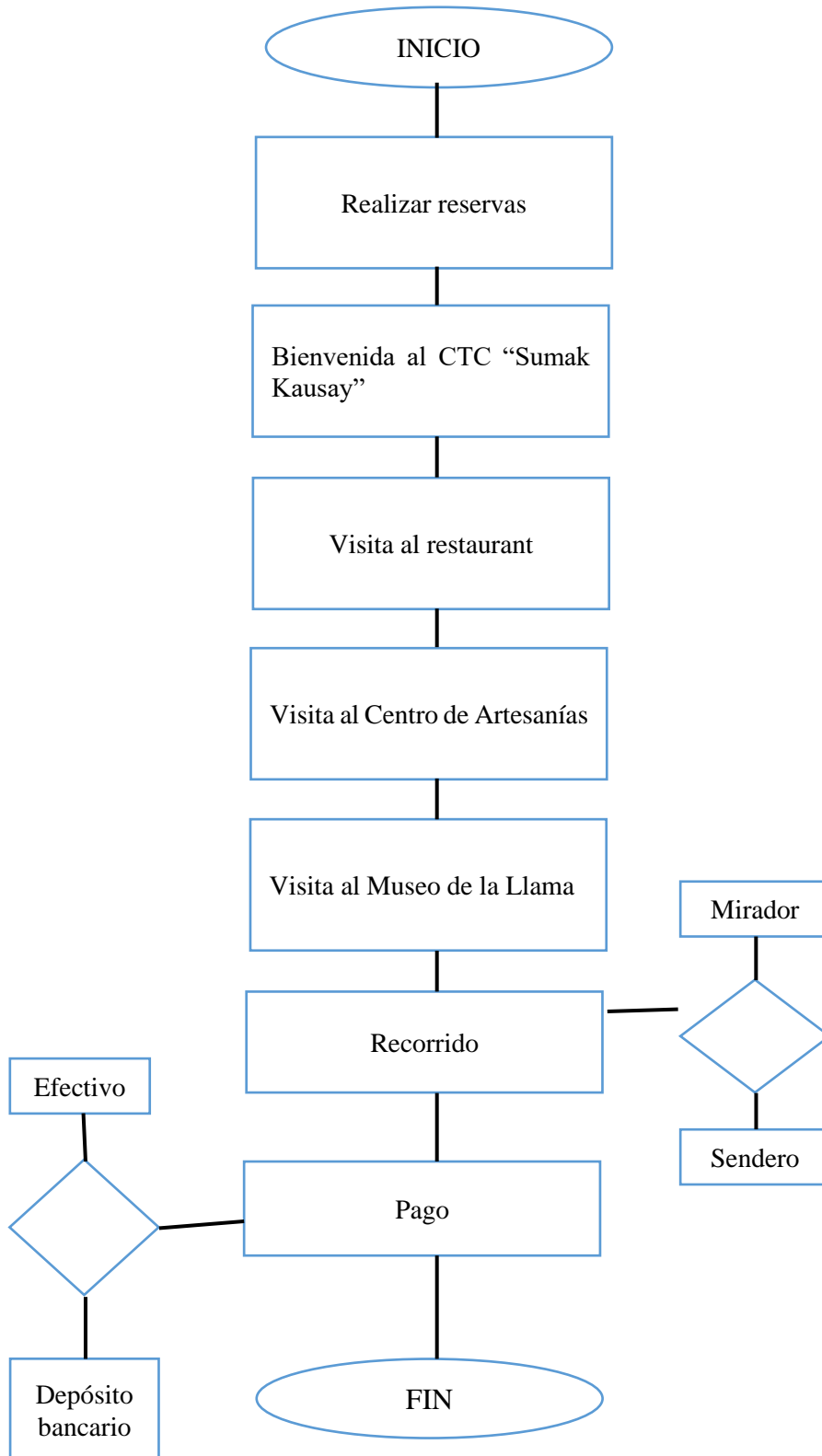
PRESTACIÓN DE SERVICIO MEDIANTE RESERVA			
N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE
01	Atender la reservación ( la reservación se la realiza con 5 a 8 días de anticipación)	15 min	Administradora
02	Bienvenida al CTC “Sumak Kausay” Palacio Real	5 min	Guía
03	Visita al restaurante	45 min	Administradora
04	Visita al centro de artesanías	15 min	Guía
05	Visita al Museo de la Llama	30 min	Guía
06	Recorrido ( mirador o senderos)	2horas	Guía
07	Pago (efectivo o deposito)	5 min	Administradora

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 05/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 08/03/2021

## FLUJOGRAMAS

F 2/6

PROCESO: Prestación de servicio mediante reserva



Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 05/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 08/03/2021

**HOJA DE PROCEDIMIENTOS****HP 3/6**

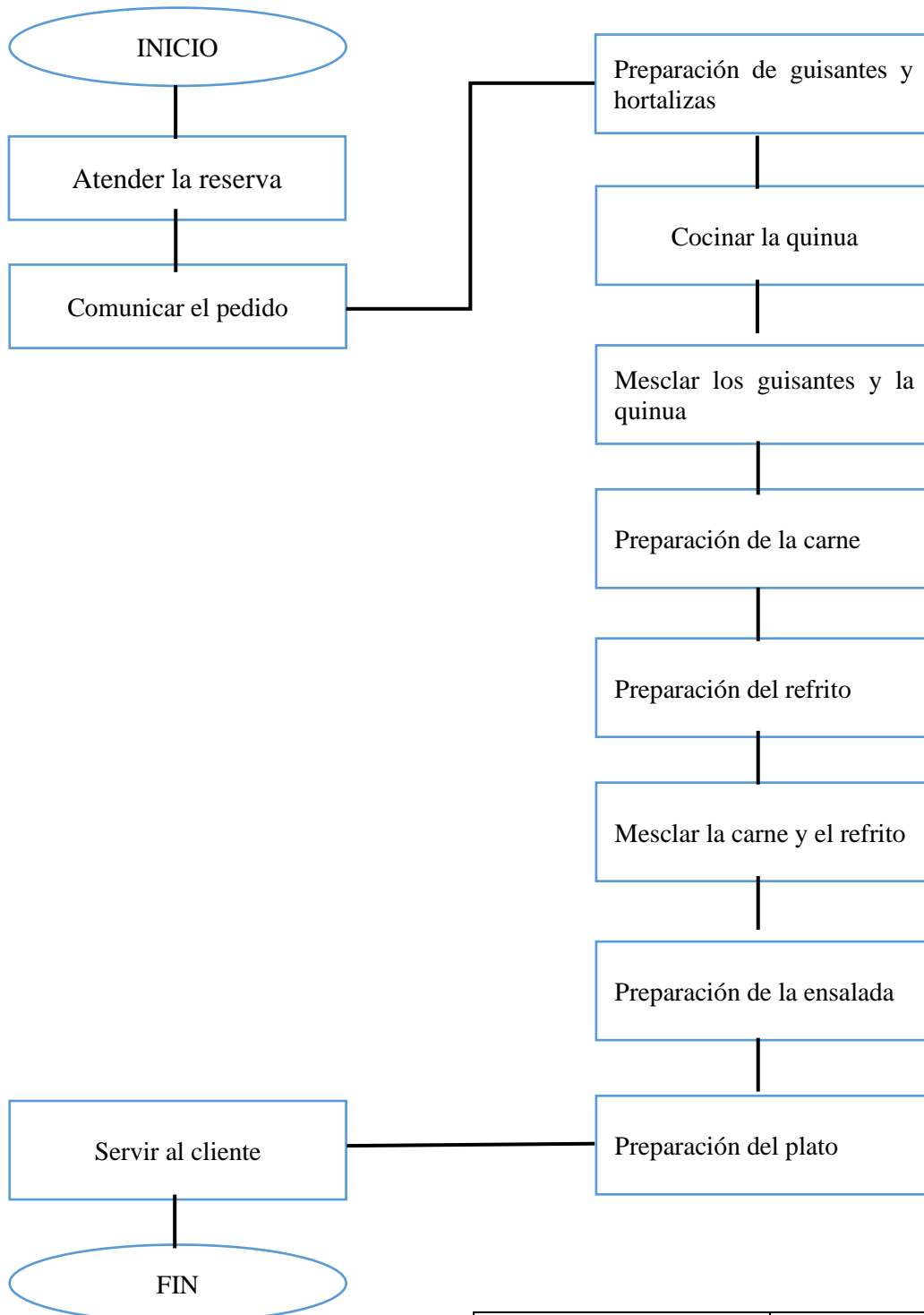
<b>PREPARACIÓN DE UN PLATO FUERTE</b>			
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
01	Atender la reservación	15 min	Administradora
02	Comunicar a las cocineras el pedido	2 min	Administradora
03	Preparación de guisantes y hortalizas (arvejas, zanahorias)	5 min	Cocinera
04	Cocinar la quinua	15 min	Cocinera
05	Añadir los guisantes y hortalizas con la quinua.	5 min	Cocinera
06	Preparación de la carne al vino	30 min	Cocinera
07	Preparación del refrito	15 min	Cocinera
08	Añadir a la carne el refrito	10 min	Cocinera
09	Preparar la ensalada	2 min	Cocinera
10	Preparar el plato	1min	Cocinera
11	Servir al cliente	2min	Administradora

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>05/03/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>08/03/2021</b>

## FLUJOGRAMAS

F 4/6

**PROCESO:** Preparación de un plato fuerte



Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 05/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 08/03/2021

## HOJA DE PROCEDIMIENTOS

HP 5/6

<b>PROCESO DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
01	Invitación por parte de la CORTUCH con el auspicio del Consejo Provincial de Chimborazo	-	Administradora
02	Coordinar la capacitación	30 min	Administradora
03	Constatación del personal a la capacitación		Administradora
04	Traslado a la capacitación ( Casa Cóndor Chimborazo)	30 min	Administradora
05	Bienvenida en la Casa Cóndor Chimborazo	5 min	Chef Invitado
06	Entrega de materiales (ingredientes)	10 min	Chef invitado
07	Capacitación	5 horas	Chef invitado
08	Evaluación	1 hora	Chef invitado

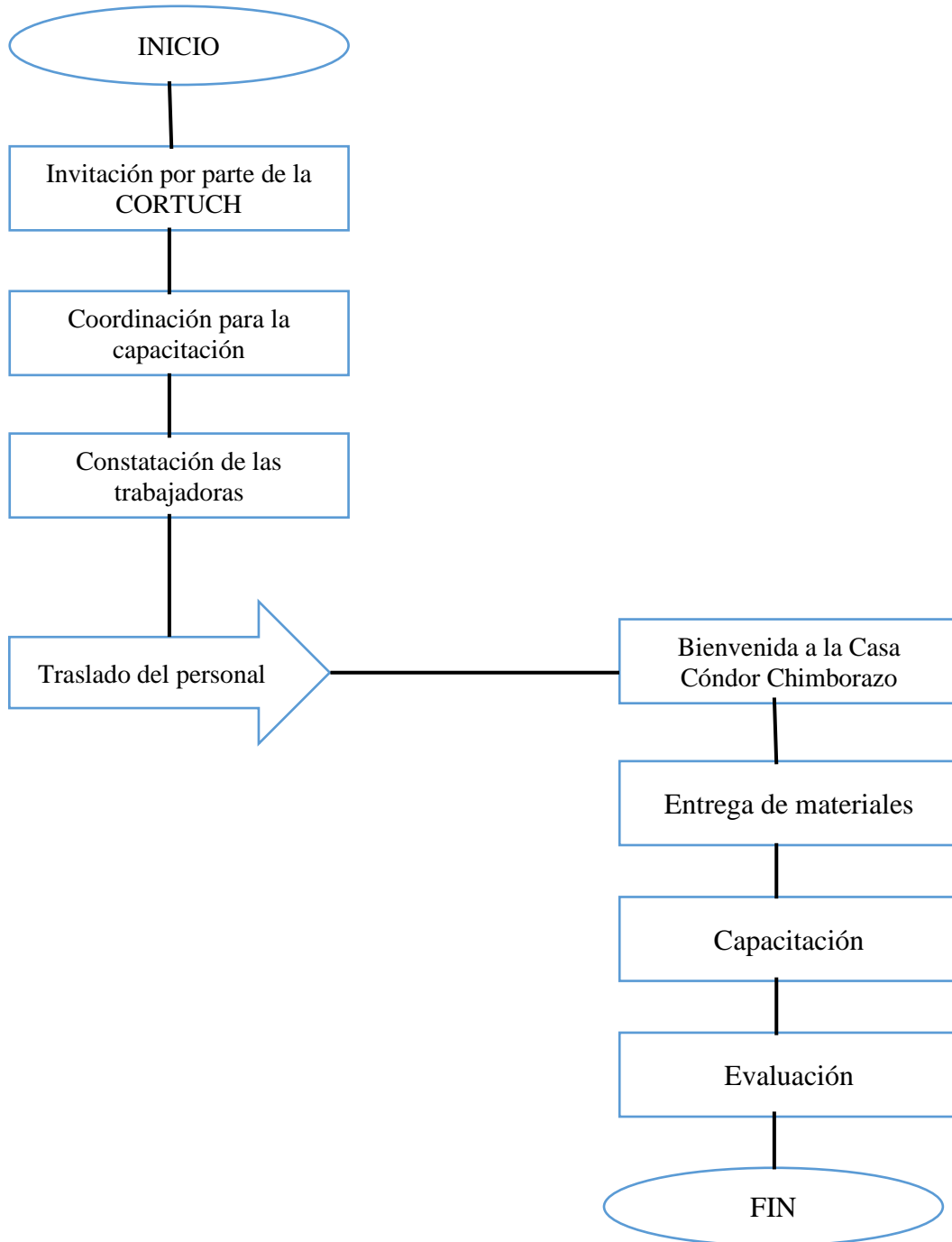
Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>05/03/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>08/03/2021</b>



## FLUJOGRAMAS

F 6/6

PROCESO: Capacitación



Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 05/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 08/03/2021

## INDICADORES DE GESTIÓN

IG 1/2
--------

EFICACIA			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
01	Capacitaciones al personal	$\frac{N^{\circ} \text{ empleadas capacitadas}}{\text{Total empleadas}}$ $\frac{10}{16} * 100 = 62,50\%$	Del 100% de las empleadas de la organización, el 62,5% han recibido capacitaciones.

EFICIENCIA			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
02	Cumplimiento de horarios de trabajo	$\frac{N^{\circ} \text{ empleadas puntuales}}{\text{Total empleadas}}$ $\frac{16}{16} * 100 = 100\%$	El 100% de las empleadas de la organización cumplen al 100% su horario de trabajo.

ECONOMÍA			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
03	Liquidez	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ $\frac{1651,05}{1107,36} = 1.49$	Por cada dólar que la empresa debe a corto plazo cuenta con \$1,49 para pagar sus obligaciones a corto plazo.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 11/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 16/03/2021

## INDICADORES DE GESTIÓN

IG 2/2

ECOLOGÍA			
Nº	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
04	Accidentes laborales	$\frac{N^{\circ} \text{ accidentes laborales}}{\text{Total dias}}$ $\frac{0}{365} * 100 = 0\%$	En el período 2019, en la organización no se han presentado accidentes laborales.

ÉTICA			
Nº	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
05	Filosofía organizacional	$\frac{N^{\circ} \text{ empleadas que conocen la mision vison}}{\text{Total empleadas}}$ $\frac{0}{16} * 100 = 0\%$	La organización no ha establecido una filosofía organizacional.*

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 11/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 16/03/2021

## HOJA DE HALLAZGOS

H/H 1/2
---------

HALLAZGO: <b>H/H1</b> La organización no cuenta con una misión y visión	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con una misión y visión institucional.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200 AMBIENTE DE CONTROL.</b> “El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.”
CAUSA	El descuido y falta de conocimiento por parte del gobierno comunitario y de la administradora sobre la importancia de que la organización cuente con la misión y visión.
EFEECTO	La falta de la misión y visión institucional provoca un desconocimiento del porque y para que existe la organización.
CONCLUSIÓN	La organización no cuenta con una planificación en la cual conste la misión y visión institucional por tal motivo no se conoce por qué y para que fue creada de la entidad y provoca cierto desconocimiento por las personas que visitan el lugar.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora crear una planificación estratégica adecuada para la organización.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: <b>15/03/2021</b>
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: <b>17/03/2021</b>

HALLAZGO: <b>H/H2</b> La organización no ha establecido una planificación operativa anual (POA)	
CONDICIÓN	El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un POA.
CRITERIO	<b>Normas de Control Interno. 200-02 Administración estratégica.</b> “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación”.
CAUSA	El descuido y desconocimiento por parte del gobierno comunitario y de la administradora, no se ha elaborado una planificación operativa anual para la organización.
EFFECTO	La organización no conoce el grado de cumplimiento de las metas y objetivos planteados de forma anual.
CONCLUSIÓN	La organización no cuenta con un Planificación Operativa Anual, lo que ocasiona la falta de implementación de estrategias para la consecución de los objetivos planteados por la entidad.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar un POA, con el fin de que sirva como una herramienta en la que se pueda guiar la organización y así logara los objetivos planteados.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 17/03/2021



SUMAK KAWSAY  
PALACIO REAL

## FASE IV. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORMES DE AUDITORÍA

3.1.2.4. *Fase IV. Comunicación de resultados e informe de auditoría*

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 18/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 19/03/2021

**ASUNTO:** Sesión preparatoria de para lectura del borrador del informe  
**DIRIGIDO A:** Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real  
**OFICIO N° 005.2021.AG**

Riobamba, 18 de marzo del 2021

Señores.

Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real

Presente.

De mi consideración.

de acuerdo a lo estipulado en nuestro acuerdo, me permito convocar a la lectura del borrador del informe de auditoría de gestión a la empresa Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, período 2019, que se llevara a cabo en las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, el día 26 de marzo del 2021.

Atentamente.

Jorge Arias  
**SUPERVISOR.**

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 18/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 19/03/2021



# SUMAK KAWSAY

## PALACIO REAL

### 3.1.2.5. Informe de auditoría de gestión

# INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

<b>ENTIDAD:</b>	Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real
<b>DIRECCIÓN:</b>	Calpi – Palacio Real
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría de Gestión
<b>PERÍODO:</b>	2019

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 25/03/2021



## **CAPÍTULO I. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

### **Motivo de la auditoría**

La presente auditoría de gestión en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, se llevara a cabo con la finalidad de evaluar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

### **Objetivo de la auditoría**

#### **Objetivo general**

Realizar una Auditoría de Gestión al Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, evaluando los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía.

#### **Objetivos específicos**

- Realizar una visita preliminar a la organización con el fin de conocer cómo se llevan a cabo los procesos y actividades.
- evaluar el sistema de control interno a través del método COSO II, con la finalidad de medir el nivel de confianza y riesgo en cada componente y subcomponente.
- Desarrollar las conclusiones y recomendaciones en base a las hojas de hallazgo con el fin de que se dé seguimiento y mejorar ciertos puntos en la organización.

#### **Alcance de la auditoría**

La auditoría de gestión se realizara en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 25/03/2021

## CAPÍTULO II. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

**H/H1** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un código de ética.

### **Conclusión**

La entidad no ha elaborado un código de ética, en la que se pueden guiar la administradora y sus colaboradoras.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y difundir el código de ética con las trabajadoras de la organización.

**H/H2** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un organigrama estructural definido.

### **Conclusión**

La organización no cuenta con un organigrama estructural por lo cual se desconoce el nivel jerárquico. **Recomendación** Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y difundir el organigrama estructural con las trabajadoras de la organización.

**H/H3** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no tiene definido un manual de funciones para su personal

### **Conclusión**

La organización no cuenta con un manual de funciones o que puede ocasionar la duplicidad de funciones en sus trabajadoras.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y difundir un manual de funciones y de esta forma evitar la duplicidad de funciones y que se cumpla con el trabajo establecido.

**H/H4** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha establecido políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 25/03/2021

### **Conclusión**

La organización no ha establecido políticas y procedimientos de reclutamiento y selección del personal.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora establecer las respectivas políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal con el fin de contar con el personal apto para cumplir sus funciones.

**H/H5** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no realiza evaluaciones a su personal

### **Conclusión**

La organización no realiza evaluaciones al personal por lo cual no se conoce sus habilidades y destrezas de cada una de las trabajadoras.

### **Recomendación**

Se recomienda a la administradora realizar evaluaciones al personal de manera constante para conocer sus fortalezas y deficiencias y de esta forma poder corregir a tiempo.

**H/H6** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no se supervisa el cumplimiento de los objetivos.

### **Conclusión**

La organización no supervisa el cumplimiento de los objetivos, lo que ocasiona el desconocimiento del grado de cumplimiento y poder tomar las medidas correctivas.

### **Recomendación**

Se recomienda a la administradora elaborar una planificación para la evaluación de los objetivos institucionales.

**H/H 7** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha establecido una planificación estratégica.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 25/03/2021

### **Conclusión**

La organización no ha elaborado una planificación estratégica que le sirva de guía para la toma de decisiones.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar una planificación estratégica que sirva de apoyo para la organización.

**H/H8 La organización no realiza un análisis de los eventos internos y externos.**

### **Conclusión**

La organización no realiza un análisis de los eventos internos y externos por lo tanto desconoce sus riesgos.

### **Recomendación**

Se recomienda a la administradora evaluar los eventos internos y externos que pueden afectar al normal funcionamiento de la entidad.

**H/H9** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un control para la mitigación de riesgos.

### **Conclusión**

La organización al no tener un control para la mitigación de riesgos, afectaría en la consecución de los objetivos o metas institucionales.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar una planificación estratégica en la cual conste un plan para la mitigación de riesgos y así lograr las metas u objetivos establecidos.

**H/H10** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con innovación en sus productos y servicios

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 25/03/2021

### **Conclusión**

La organización al no innovar sus productos y servicios puede perder a sus principales clientes.

### **Recomendación**

Se recomienda a la administradora innovar los productos y servicios que se ofertan en la organización con el fin de captar nuevos clientes.

**H/H11** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un seguro.

### **Conclusión**

La organización con cuenta con un seguro, lo que ocasiona que se encuentre en riesgo.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora contratar un seguro para la institución

**H/H12.** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha establecido un organigrama funcional.

### **Conclusión**

La organización no cuenta con un organigrama funcional, lo que puede ocasionar que el personal no realice su trabajo.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario a ya la administradora elaborar y difundir entre el personal el organigrama funcional

**H/H 13** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no realiza los registros en el momento oportuno.

### **Conclusión**

La administradora no realiza los registros en el momento en el que suceden las transacciones, lo puede ocasionar problemas al momento de la declaración o se pueden omitir ciertas transacciones

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 25/03/2021

### **Recomendación**

Se recomienda a la administradora realizar los registros de las transacciones en el momento en que se presenten para evitar omisiones.

**H/H 14** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha realizado arqueos de caja

### **Conclusión**

En la organización no se realizan arqueos de caja sorpresivos, lo que provoca un desconociendo de lo que cuenta la entidad.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario realizar arqueos de caja sorpresivos para la verificación de los valores con los que cuenta la organización.

**H/H15** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con medidas de contingencia.

### **Conclusión**

La organización no cuenta con medidas de contingencia, para el respaldo de la documentación en caso de algún tipo de emergencia ocurrido en la empresa.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar una planificación para el respaldo de la documentación existente en la organización en caso de emergencias.

**H/H16** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no obtiene información de fuentes externas.

### **Conclusión**

La organización no recepta información de fuentes externas ya que se consideran poco confiables o seguras.

**Recomendación:** Se recomienda a la administradora elaborar un sistema de información confiable para de esta manera asegurar su fiabilidad y seguridad.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 25/03/2021

**H/H17** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con políticas de comunicación.

**Conclusión**

La organización no cuenta con políticas de comunicación lo provoca que la información sea poco fiable.

**Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar políticas de comunicación con el fin de obtener una información confiable y segura

**H/H18** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no utiliza indicadores.

**Conclusión**

La organización no utiliza indicadores de gestión por lo cual no se conoce no se conoce los niveles de eficiencia y eficacia.

**Recomendación**

Se recomienda a la administradora utilizar los indicadores para conocer el desempeño del personal y la utilización de recursos y tomar las acciones correctivas necesarias.

**H/H 19** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no ha establecido evaluaciones.

**Conclusión**

La organización no ha realizado evaluaciones por lo cual no se conoce la situación que atraviesa la entidad.

**Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario realizar evaluaciones a la organización con el fin de obtener un informe de fuentes externas y así poder realizar las acciones correctivas necesarias y tomar decisiones oportunas.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 25/03/2021

**H/H20** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con una misión y visión institucional.

### **Conclusión**

La organización no cuenta con una planificación en la cual conste la misión y visión institucional por tal motivo no se conoce por qué y para que fue creada de la entidad y provoca cierto desconocimiento por las personas que visitan el lugar.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora crear una planificación estratégica adecuada para la organización.

**H/H21** El Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no cuenta con un POA.

### **Conclusión**

La organización no cuenta con un Planificación Operativa Anual, lo que ocasiona la falta de implementación de estrategias para la consecución de los objetivos planteados por la entidad.

### **Recomendación**

Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar un POA, con el fin de que sirva como una herramienta en la que se pueda guiar la organización y así logara los objetivos planteados.

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 25/03/2021





SUMAK KAWSAY  
PALACIO REAL

## FASE V. MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES JUNTO CON LA ADMINISTRACIÓN

3.1.2.6. *Fase V. Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración*

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 30/03/2021

## MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES

MMER 1/3
-------------

Nº	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	OBSERVACIÓN
01	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y difundir el código de ética con las trabajadoras de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno comunitario</li> <li>• Administradora</li> </ul>	6 meses	
02	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar un POA, con el fin de que sirva como una herramienta en la que se pueda guiar la organización y así logara los objetivos planteados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno comunitario</li> <li>• Administradora</li> </ul>	6 meses	
03	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y difundir el organigrama estructural con las trabajadoras de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno comunitario</li> <li>• Administradora</li> </ul>	6 meses	
04	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y difundir un manual de funciones y de esta forma evitar la duplicidad de funciones y que se cumpla con el trabajo establecido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno comunitario</li> <li>• Administradora</li> </ul>	6 meses	

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 30/03/2021

## MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES

MMER 2/3
-------------

N°	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	OBSERVACIÓN
05	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora establecer las respectivas políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal con el fin de contar con el personal apto para cumplir sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno comunitario</li> <li>• Administradora</li> </ul>	4 meses	Aplicar al momento de reclutamiento y selección de personal
06	Se recomienda a la administradora realizar evaluaciones al personal de manera constante para conocer sus fortalezas y deficiencias y de esta forma poder corregir a tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradora</li> </ul>	3 meses	Evaluar al personal cada 3 meses.
07	Se recomienda a la administradora elaborar una planificación para la evaluación de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradora</li> </ul>	4 meses	
08	Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora elaborar y una planificación estratégica que sirva de apoyo para la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno comunitario</li> <li>• Administradora</li> </ul>	6 meses	

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 30/03/2021

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES**

**MMER 3/3**

<b>Nº</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
09	Se recomienda al gobierno comunitario a ya la administradora elaborar y difundir entre el personal el organigrama funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno comunitario</li> <li>• Administradora</li> </ul>	6 meses	
10	Se recomienda a la administradora realizar los registros de las transacciones en el momento en que se presenten para evitar omisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradora</li> </ul>	3 meses	
11	Se recomienda al gobierno comunitario realizar arqueos de caja sorpresivos para la verificación de los valores con los que cuenta la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno comunitario</li> </ul>	4 meses	
12	Se recomienda a la administradora utilizar los indicadores para conocer el desempeño del personal y la utilización de recursos y tomar las acciones correctivas necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradora</li> </ul>	6 meses	

Elaborado por: <b>JMAP</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>J.A/H.S</b>	Fecha: 30/03/2021

## CONCLUSIONES

- En el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, no se han realizado auditorías de gestión por lo tanto no se ha evaluado los niveles de eficiencia y eficacia, el manejo que se le da a los recursos y el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.
- Se realizó la evaluación del sistema de control interno a través del COSO II, en el cual se obtuvo un nivel de confianza medio con un 62.05% y un nivel de riesgo bajo con un 37.95%, por lo tanto la organización debe trabajar en los puntos de riesgo que la están afectando y tomar en cuenta las recomendaciones.
- Uno de los principales hallazgos encontrados en el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, período 2019, es la falta de un Plan Operativo Anual ya que sin esta herramienta no se pueden guiar de manera correcta los procesos y la utilización de recursos.
- Se ha emitido un informe dirigida al gobierno comunitario y a la administradora del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, con las conclusiones y recomendaciones, la misma que servirá como una guía para la toma de decisiones.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora del el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, realizar una auditoría de gestión una vez al año, con el fin de evaluar la gestión de la organización.
- Se recomienda al Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, evaluar su sistema de control interno y de esta forma conocer su nivel de confianza y riesgo y así tomar las medidas correctivas necesaria con el fin de disminuir sus riesgos.
- Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora crear y difundir un Plan Operativo Anual POA, ya que es una herramienta necesaria para conocer el grado de cumplimiento delos objetivos y ayuda a orientar al buen uso de recursos y un buen manejo de los procesos en las actividades que realiza la organización.
- Se recomienda al gobierno comunitario y a la administradora del Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, tener presente las conclusiones y recomendaciones del informe de auditoría de gestión ya que servirá como una herramienta en la toma de decisiones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Llanga Asitimbay, R. M. (2017). Análisis de la situación actual del Turismo Comunitario Articulado a áreas protegidas en la Provincia de Chimborazo. *Obtenido de* <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8394/1/23T0651.pdf>
- Londo Remache, M. E. (2019). Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal De Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, Del Cantón Colta, Provincia De Chimborazo, Período 2017. *Obtenido de* <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11613/1/82T00952.pdf>
- Paucar Asqui, L. A. (2016). Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal De Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, Del Cantón Colta, Provincia De Chimborazo, Período 2014. *Obtenido de* <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5696/1/82T00534.pdf>
- Alan, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. *Machala: UTMACH. Obtenido de* <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Alatrística, M. (2018). Auditoool Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. *Obtenido de* <https://www.auditoool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Armas, R. (2008). Auditoría de gestión: conceptos y métodos. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela. *Obtenido de* [https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/71223?fs\\_q=AUDITORIA\\_\\_DE\\_\\_GESTION&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/71223?fs_q=AUDITORIA__DE__GESTION&prev=fs)
- Biler-Reyes, S. A. (2017). Auditoría. Elementos esenciales. Dominio de las Ciencias. *Obtenido de* <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/379/439>
- Blanco, Y. (2012). Auditoría integral : normas y procedimientos. Bogotá: Ecoe Ediciones. *Obtenido de* [https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/126411?col\\_q=Auditor%C3%ADa\\_\\_integral:\\_\\_no\\_rmas\\_\\_y\\_\\_procedimientos\\_\\_-\\_Yanel\\_\\_Blanco\\_\\_Luna&col\\_code=ELC004&prev=col](https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/126411?col_q=Auditor%C3%ADa__integral:__no_rmas__y__procedimientos__-_Yanel__Blanco__Luna&col_code=ELC004&prev=col)
- Bravo, M., Bravo, S., & López, J. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. Trillas: Colombia. *Obtenido de* <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.zip>
- Contraloría General del Estado. (2002). LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, REFORMA Y REGLAMENTO. *Obtenido de* <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Ley-Org%C3%A1nica-de-la-Contralor%C3%ADa-General-del-Estado.pdf>
- Coopers & Lybrand. (2007). Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO). Madrid: Ediciones Díaz de Santos. *Obtenido de* [https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/52931?col\\_q=INFORME\\_\\_COSO\\_\\_I&col\\_code=ELC004&prev=col](https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/52931?col_q=INFORME__COSO__I&col_code=ELC004&prev=col)
- Cubero, T. (2019). Manual de auditoría de gestión. Enfoque empresarial y de riesgos. Cuenca: Universidad del Azuay. *Obtenido de* <http://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceazuay/catalog/download/82/76/674-1?inline=1>
- Espino, M. (2014). Fundamentos de auditoría. México: Grupo Editorial Patria. *Obtenido de* [https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/39417?fs\\_q=AUDITORIA\\_\\_&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/39417?fs_q=AUDITORIA__&prev=fs)
- Forero, A., Forero, L., & Cerquera, H. (2017). La auditoría financiera y su influencia en el sector empresarial. Trillas: Mexico. *Obtenido de* <https://core.ac.uk/download/pdf/288215265.pdf>
- Garbajosa, C. (2016). Gestión contable y gestión administrativa para auditoría. Madrid: EDITORIAL CEP S.L. *Obtenido de*

- [https://elibro.net/es/ereader/epoch/51015?prev=as&as\\_themes=Auditor%C3%ADa&as\\_themes\\_op=icontains&as\\_title\\_type=BOOK&as\\_title\\_type\\_op=in&as\\_all=ADITORIA\\_DE\\_GESTION&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains](https://elibro.net/es/ereader/epoch/51015?prev=as&as_themes=Auditor%C3%ADa&as_themes_op=icontains&as_title_type=BOOK&as_title_type_op=in&as_all=ADITORIA_DE_GESTION&as_all_op=unaccent__icontains)
- Gómez, M., & Lazarte, C. (2019). Control Interno. Obtenido de <http://186.153.163.187:8080/xmlui/handle/123456789/29>
- González Lara, D. M., & Yépez Aguas, E. P. (2017). Auditoría de gestión para la Hostería OASIS, ubicada en la Parroquia de Ambuquí – Valle del Chota, cantón Ibarra, provincia de Imbabura. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7141/1/02%20ICA%201377%20TRA%20BAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Guevara Rivera, V. (2016). Propuesta de una auditoría de gestión a ser aplicada en el complejo ecoturístico Kapawi SA ubicado en la provincia de Pastaza, comunidad Achuar Kapawi. Quito: UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9721/1/T-UC-0003-CA049-2016.pdf>
- ISOTools. (2017). Características de una auditoría de gestión. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/#:~:text=ante%20el%20p%C3%ABlico,-,La%20auditor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20es%20el%20examen%20que%20se%20realiza,previstos%20por%20el%20ente%20responsable.>
- Maldonado, M. (2001). Auditoría de gestión. Quito: Abya-Yala.
- Merchán, N., Pinargote, N., Baque, E., Chiquito, G., Acebo, R., & Paredes, L. (2018). Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/490/pdf>
- Moncayo Andrade, D. E. (2011). El Turismo Comunitario y su incidencia actual en el desarrollo turístico de la Parroquia San Fernando del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6792/1/FCHE-TH-172.pdf>
- Pallerola, J., & Monfort, E. (2015). Auditoría. Madrid, España.: Editorial RA-MA. Obtenido de [https://elibro.net/es/ereader/epoch/62443?fs\\_q=AUDITORIA\\_\\_&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/epoch/62443?fs_q=AUDITORIA__&prev=fs)
- Santamaría, G., Cárdenas, M., & Vega, P. (2017). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la Economía. Obtenido de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/46/47>
- Tapia, C., Mendoza, S., Castillo, S., & Guevara, E. (2019). Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría. México: IMCP. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4TLfDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=definicion+de+auditoria+s&ots=He7YBgvyX5&sig=31wwq5Pw0LA8pHhpBQbDTi1LKoI#v=onepage&q=definicion%20de%20auditoria%20s&f=false>
- Tapia, Carmen; Mendoza, Susana; Castillo, Salvador; Guevara, Eloy. (2019). Fundamentos de auditoría Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124948>



ANEXOS

ANEXO A: RUC

	<b>REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES</b>	
<b>NUMERO RUC:</b>	0691704467001	
<b>RAZON SOCIAL:</b>	COMUNA PALACIO REAL	
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>		
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	OTROS	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	TAYUPANDA HUEBLA MANUEL LEONARDO	
<b>CONTADOR:</b>	PADILLA BUÑAY MONICA AMPARO	
<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	06/09/1994	<b>FEC. CONSTITUCION:</b> 06/09/1994
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	16/01/2001	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> 04/03/2020
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:</b>		
SERVICIOS SOCIALES, DE ASESORAMIENTO, DE BIENESTAR SOCIAL		
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO:</b>		
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: CALPI Barrio: COMUNA PALACIO REAL Referencia ubicación: A DOS KILOMETROS DE LA TENENCIA POLITICA, CASA DE UN PISO COLOR CELESTE Celular: 0987724135 Email: leol84@hotmail.com		
<b>DOMICILIO ESPECIAL:</b>		
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES</li><li>* ANEXO RELACION DEPENDENCIA</li><li>* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO</li><li>* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES</li><li>* DECLARACIÓN DE IVA</li><li>* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE</li></ul>		
<small>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales, para mayor información consulte en <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.</small>		
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 002	
<b>JURISDICCION:</b>	\ ZONA 3\ CHIMBORAZO	
		<b>SERVICIO DE RENTAS INTERNAS</b>
<small>Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).</small>		
<b>Usuario:</b> MAGB010414	<b>Lugar de emisión:</b> RIOBAMBA/PRIMERA	<b>Fecha y hora:</b> 04/03/2020 08:51:34
Página 1 de 2		



# REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0691704467001  
RAZON SOCIAL: COMUNA PALACIO REAL

### ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 09/09/1994  
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:  
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:  
SERVICIOS SOCIALES, DE ASESORAMIENTO, DE BIENESTAR SOCIAL

### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: CALPI Barrio: COMUNA PALACIO REAL Referencia: A DOS KILOMETROS DE LA TENENCIA POLITICA, CASA DE UN PISO COLOR CELESTE Celular: 0987724135 Email: leot84@hotmail.com Email principal: comunapala@yahoo.es

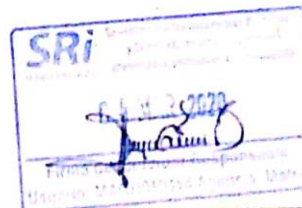
No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO CERRADO OFICINA FEC. INICIO ACT. 12/03/2009  
NOMBRE COMERCIAL: CCDI SUMAK SISA FEC. CIERRE: 02/03/2011  
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:  
ACTIVIDADES DE GUARDERIAS

### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: CALPI Barrio: COMUNA PALACIO REAL Referencia: A DOS CUADRAS DE LA ESCUELA PIO JARAMILLO Telefono De Referencia: 032620500 Email principal: comunapala@yahoo.es

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art 97 Código Tributario, Art 9 Ley del RUC y Art 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: MAGB010414 Lugar de emisión: RIOBAMBA PRIMERA Fecha y hora: 04/03/2020 08:51:34

**ANEXO B: PERMISO DE FUNCIONAMIENTO**



**ANEXO C: LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE TURISMO**



**ANEXO D: ENCUESTA.**

- 1. ¿Considera usted que el Centro de Turismo Comunitario “Sumak Kausay” Palacio Real, cuenta con una planificación estratégica?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	

- 2. ¿Usted conoce si el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, cuenta con la misión y visión?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	

- 3. ¿Existen normas o políticas para la realización de las actividades?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	

- 4. ¿Conoce usted si el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, aplicó anteriormente auditorías de gestión?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	

- 5. ¿Cree usted que existe una correcta comunicación en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	

- 6. ¿Considera usted que los empleados del CTC “Sumak Kausay” Palacio Real, deben conocer necesariamente la toma de decisiones por parte de la directiva?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	

- 7. ¿Ha recibido capacitaciones por parte del CTC “Sumak Kausay” Palacio Real?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	

8. **¿Considera Ud. que la aplicación de una Auditoría de Gestión permitirá mejorar los procesos bajo parámetros de eficiencia, efectividad y economía en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	

9. **¿Cree usted que en la actualidad el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real ha generado mejoras constructivas en sus servicios que presta a la sociedad?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	

10. **¿Cree usted que es necesario realizar en el CTC “Sumak Kausay” Palacio Real una Auditoría de Gestión?**

<i>SI</i>	
<i>NO</i>	



**esPOCH**

**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 18 / 02 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> JENNY MARIBEL ACALO PAGALO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>Título a optar:</b> INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> ING. RAFAEL INTY SALTO HIDALGO 0340-DBRA-UTP-2022



Firmado electrónicamente por:  
**RAFAEL INTY  
SALTO**

