



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo la Obtención del Título de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP” DEL
CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014

AUTOR:

LUIS ANTONIO PAUCAR ASQUI

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por el Sr. Luis Antonio Paucar Asqui, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Irma Yolanda Garrido Bayas

DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. José Luis Allauca Palta

MIEMBRO TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Luis Antonio Paucar Asqui, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales.

Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 18 de Enero del 2016

Sr. Luis Antonio Paucar Asqui

060456014-4

AUTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y enseñarme a encarar las adversidades, sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado, apoyándome y brindándome todo su amor.

A mis hermanos, Patricio, Liliana, a mis sobrinos, Mishel, Santiago, Sebastián, y a mi cuñada Fanny, que son mi motivación, inspiración y felicidad.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme brindado la oportunidad de crecer profesionalmente en especial a la Ing. Yolanda Garrido, al Ing. José Allauca, por haberme guiado con sus conocimientos en mi Trabajo de Grado, gracias por su apoyo incondicional.

LUIS ANTONIO PAUCAR ASQUI

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar” **Thomas Chalmers**

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índices de gráficos	ix
Índice de anexos.....	xiii
Resumen ejecutivo	xiv
Summary.....	xv
Introducción.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Fundamentación Teórica.....	6
2.1.1 Antecedentes de la Auditoría	6
2.1.2 Definición de la Auditoría	6
2.2 AUDITORIA DE GESTIÓN	6
2.2.1 Definición	6
2.2.2 Importancia de la Auditoría de Gestión	7
2.2.3 Elementos de la Auditoría de gestión	8
2.2.4 Propósitos de la Auditoría de Gestión	10
2.2.5 Enfoque de la Auditoría de Gestión.....	10
2.2.6 Proceso de la auditoría de gestión.....	11
2.3 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	11

2.3.1	Fase I: Familiarización, revisión de legislación y normativa	11
2.3.2	Fase II: Planeación, evaluación del sistema de control interno	12
2.3.3	Fase III: Ejecución, Desarrollo de hallazgos	12
2.3.4	Fase IV: Informe o Comunicación de resultados.....	13
2.3.5	Fase V: Seguimiento	13
2.4	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	13
2.4.1	Técnicas de Verificación Ocular.....	13
2.4.2	Técnicas de Verificación Verbal u Oral.....	14
2.4.3	Verificación Escrita	14
2.4.4	Verificación Documental	14
2.4.5	Verificación Física	15
2.5	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.....	15
2.6	INDICADORES DE GESTIÓN.....	15
2.7	PROGRAMAS DE AUDITORÍA.....	16
2.7.1	Ventajas de los Programas de Auditoría.....	17
2.7.2	Características del Programa de Auditoría	17
2.8	HALLAZGOS DE AUDITORÍA.....	17
2.9	EVIDENCIA DE AUDITORÍA.....	18
2.9.1	Clasificación de la evidencia.....	19
2.9.2	Atributos de la Evidencia.....	19
2.10	PAPELES DE TRABAJO.....	20
2.10.1	Clases de papeles de trabajo	20
2.11	MARCAS DE AUDITORÍA.....	20
2.12	CONTROL INTERNO	21
2.12.1	Definición	21
2.12.2	Clases de control interno.....	21
2.13	NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADA, (GAAS) 23	
2.13.1	Normas generales.....	23
2.13.2	Normas del trabajo de campo	23
2.14	NORMAS DE LOS INFORMES	24
2.15	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	24
2.15.1	Definición	24
2.15.2	Tipos	25
2.15.2.1	Estudio general.....	25

2.15.2.2	Análisis	25
2.15.3	Análisis de saldos.....	25
2.15.4	Análisis de movimientos.....	25
2.16	INFORME DE AUDITORÍA	27
2.16.1	Elementos del informe de auditoría	28
2.16.2	Responsabilidad del auditor	29
2.17	DIAGNOSTICO SITUACIONAL	30
2.17.1	Análisis FODA.....	30
2.17.2	Análisis interno	30
2.17.3	Análisis externo	31
2.18	MATRIZ DE PRIORIZACIÓN.....	32
2.19	MATRIZ DE EVALUACIÓN FACTOR INTERNO Y EXTERNO.....	33
2.20	MARCO CONCEPTUAL	34
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		35
3.1	HIPÓTESIS.....	35
3.1.1	General.....	35
3.1.2	Variables	35
3.1.2.1	Variable independiente:	35
3.1.2.2	Variable dependiente	35
3.1.2.3	Operacionalización de las variables.....	36
3.2	PRUEBA ESTADISTICA CHI-CUADRADO	37
3.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	40
3.3.1	Tipos de estudios de investigación	40
3.3.2	Diseño de la investigación	40
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
3.4.1	Población.....	40
3.4.2	Muestra	41
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	41
3.5.1	Métodos.....	41
3.5.2	Técnicas	42
3.5.3	Instrumentos.....	42
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		44
4.1	METODOLOGÍA	44
4.2	PROPUESTA.....	44

4.2.1	Archivo permanente	44
4.2.2	Archivo corriente.....	66
	CONCLUSIONES	163
	RECOMENDACIONES.....	164
	BIBLIOGRAFÍA	165
	LINKOGRAFÍA	166
	ANEXOS	167

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Grafico N° 1: flujo grama del proceso de auditoría.....	11
Grafico N° 2: Chi-cuadrado valor tabla.....	38
Grafico N° 3: Chi-cuadrado valor calculado.	39
Grafico N° 4: Chi-cuadrado entre valor tabla y valor calculado.	39
Grafico N° 5: Organigrama institucional.....	56
Grafico N° 6: Ubicación de la empresa	78
Grafico N° 7: Instalaciones empresa “COLMITUR-EP”	79
Grafico N° 8: Servicios de la empresa.....	80
Grafico N° 9: Instalaciones de la empresa.....	80
Grafico N° 10: Vías de acceso	81
Grafico N° 11: Ambiente De control Personal Operativo	113
Grafico N° 12: Evaluación de riesgos Personal Operativo.....	115
Grafico N° 13: Actividades de control Personal Operativo.....	117
Grafico N° 14: Sistemas de información Personal Operativo	119
Grafico N° 15: Supervisión y monitores del Personal Operativo.....	121
Grafico N° 16: Evaluación del Direccionamiento estratégico.....	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Esquema de marcas de auditoría.....	21
Tabla N° 2: Operacionalización de las variables	36
Tabla N° 3: Frecuencia observada antes y después de la auditoria de gestión.....	37
Tabla N° 4: Frecuencia observada antes y después de la auditoria de gestión.....	37
Tabla N° 5: Tabla de distribución Chi-cuadrado	38
Tabla N° 6: Población y muestra	41
Tabla N° 7: Referencias	58
Tabla N° 8: Referencias	59
Tabla N° 9: Marcas	60
Tabla N° 10: Talento Humano.....	72

Tabla N° 11: Recursos Materiales	72
Tabla N° 12: Recursos tecnológicos	73
Tabla N° 13: Matriz FODA	90
Tabla N° 14: Matriz de correlación fortalezas y oportunidades	91
Tabla N° 15: Matriz de correlación debilidades y amenazas.....	92
Tabla N° 16: Matriz de prioridades	93
Tabla N° 17: Perfil estratégico interno	94
Tabla N° 18: Perfil estratégico externo.....	95
Tabla N° 19: Matriz de evaluación de los factores internos	96
Tabla N° 20: Matriz de evaluación de los factores externos	97
Tabla N° 21: Resumen del cuestionario control interno, componente Ambiente de control, Administrativo	101
Tabla N° 22: Nivel de riesgo y confianza, componente Ambiente de control, Administrativo	101
Tabla N° 23: Nivel de impacto, componente Ambiente de control, Administrativo.	101
Tabla N° 24: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Ambiente de control, Administrativo	101
Tabla N° 25: Nivel de riesgo, componente Ambiente de control, Administrativo....	101
Tabla N° 26: Resumen del cuestionario control interno, componente Evaluación de riesgos, Administrativo	104
Tabla N° 27: Nivel de riesgo y confianza, componente Evaluación de riesgos, Administrativo	104
Tabla N° 28: Nivel de impacto, componente Evaluación de riesgos, Administrativo	104
Tabla N° 29: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Evaluación de riesgos, Administrativo	104
Tabla N° 30: Nivel de riesgo, componente Evaluación de riesgos, Administrativo ...	104
Tabla N° 31: Resumen del cuestionario control interno, componente Actividades de control, Administrativo	107
Tabla N° 32: Nivel de riesgo y confianza, componente Actividades de control, Administrativo	107
Tabla N° 33: Nivel de impacto, componente Actividades de control, Administrativo	107
Tabla N° 34: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Actividades de control, Administrativo	107
Tabla N° 35: Nivel de riesgo, componente Actividades de control, Administrativo ..	107

Tabla N° 36: Resumen del cuestionario control interno, componente Sistemas de información, Administrativo.....	109
Tabla N° 37: Nivel de riesgo y confianza, componente Sistemas de información, Administrativo	109
Tabla N° 38: Nivel de impacto, componente Sistemas de información, Administrativo	109
Tabla N° 39: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Sistemas de información, Administrativo.....	109
Tabla N° 40: Nivel de riesgo, componente Sistemas de información, Administrativo	109
Tabla N° 41: Resumen del cuestionario control interno, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo.....	111
Tabla N° 42: Nivel de riesgo y confianza, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo	111
Tabla N° 43: Nivel de impacto, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo	111
Tabla N° 44: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo.....	111
Tabla N° 45: Nivel de riesgo, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo	111
Tabla N° 46: Cuadro de resumen final del Control Interno personal administrativo..	112
Tabla N° 47: Resumen del cuestionario control interno, componente Ambiente de control, Personal Operativo	114
Tabla N° 48: Nivel de riesgo y confianza, componente Ambiente de control, Personal Operativo	114
Tabla N° 49: Nivel de impacto, componente Ambiente de control, Personal Operativo	114
Tabla N° 50: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Ambiente de control, Personal Operativo.....	114
Tabla N° 51: Nivel de riesgo, componente Ambiente de control, Personal Operativo	114
Tabla N° 52: Resumen del cuestionario control interno, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo	116
Tabla N° 53: Nivel de riesgo y confianza, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo	116

Tabla N° 54: Nivel de impacto, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo	116
Tabla N° 55: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo.....	116
Tabla N° 56: Nivel de riesgo, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo	116
Tabla N° 57: Resumen del cuestionario control interno, componente Actividades de control, Persona Operativo	118
Tabla N° 58: Nivel de riesgo y confianza, componente Actividades de control, Personal Operativo	118
Tabla N° 59: Nivel de impacto, componente Actividades de control, Personal operativo	118
Tabla N° 60: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Actividades de control, Personal Operativo.....	118
Tabla N° 61: Nivel de riesgo, componente Actividades de control, Personal Operativo	118
Tabla N° 62: Resumen del cuestionario control interno, componente Sistemas de información, Personal Operativo	120
Tabla N° 63: Nivel de riesgo y confianza, componente Sistemas de información, Personal Operativo.....	120
Tabla N° 64: Nivel de impacto, componente Sistemas de información, Personal Operativo	120
Tabla N° 65: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Sistemas de información, Personal Operativo	120
Tabla N° 66: Nivel de riesgo, componente Sistemas de información, Personal Operativo	120
Tabla N° 67: Resumen del cuestionario control interno, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo	122
Tabla N° 68: Nivel de riesgo y confianza, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo.....	122
Tabla N° 69: Nivel de impacto, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo	122
Tabla N° 70: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo	122

Tabla N° 71: Nivel de riesgo, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo	122
Tabla N° 72: Cuadro de resumen final del Control Interno personal operativo	123
Tabla N° 73: Resumen de la evaluación del sistema de Direccionamiento estratégico.	125

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Cedula de ingresos	168
Anexo N° 2: Cedula de gastos	169
Anexo N° 3: Balance de comprobación.....	171
Anexo N° 4: Estado de situación financiera	174
Anexo N° 5: Cuestionario a gerencia	176
Anexo N° 6: Cuestionario a Turismo	177
Anexo N° 7: Cuestionario a contabilidad	178
Anexo N° 8: Cuestionario de tesorería	179
Anexo N° 9: Cuestionario a Planificación y diseño	180
Anexo N° 10: Cuestionario al Personal operativo	181

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación trata sobre una “Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring “COLMITUR-EP”, del cantón Colta Provincia de Chimborazo, que busca en evaluar el desempeño de las actividades administrativas y operativas que realiza la empresa. Con una población de 18 personas que laboran en la empresa en el periodo fiscal 2014, se aplicaron instrumentos, métodos, técnicas de medición de variables y recolección de información, para su análisis, al personal administrativo se aplicó, guías de entrevistas y al personal operativo se realizó, cuestionarios de evaluación de control interno. La hipótesis que lo sustenta fue verificada con una confiabilidad absoluta de acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba estadística Chi-Cuadrado. Los principales resultados se resumen en que el desempeño empresarial es deficiente en la operacionalización de los recursos financieros, económicos y operativos.

Teniendo en cuenta los resultados de la auditoría se elabora recomendaciones que constan en el presente informe, que se sugiere deben ser aplicadas en la empresa con la finalidad de obtener mejor desempeño en la administración de los recursos públicos.

Palabras claves: Auditoria de gestión, Coso III, Diagnostico Estratégico, Diagramación, Planificación, turismo.

Ing. Irma Yolanda Garrido Bayas
DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research is intended to carry out an Audit of Internal Management of the Public Tourism Enterprise of the Colta Municipality from Chimborazo Province called “COLMITUR-EP” Colta Lindo y Milenario Touring, which seeks to assess the performance of administrative operations at the Company during 2014.

The research methodology used in this study to collect the information from a population of 18 employees at this Public Tourism Enterprise of the Colta Municipality, in 2014, accounts for the interview and survey techniques and their corresponding tools such as the questionnaire and interview guideline as well as the forms used to assess the operative and control management procedures, the statistics method and techniques were used for the hypothesis testing and variables measuring in regarding the internal management throughout the research not only for the initial diagnosis but also the further strategy statement by means of flow charts and others.

The study hypothesis testing accounts for the statistic Chi-square method by which the hypothesis was verified showing an absolute reliability.

From the study results we can conclude that the performance of the control and administrative procedures at the Public Tourism Enterprise of the Colta Municipality operations were deficient in regarding the economic resources management therefore operatively.

Thus, it is advisable to consider the recommendations made from this study in order to reach a better performance of this public tourism enterprise operation from the improvement of economic resources management and the institutional internal control procedures.

Research Key Words: Management Audit, Coso III, Strategic Diagnosis, Chart Flow Plotting, Planning, Tourism.

INTRODUCCIÓN

La ejecución de la Auditoría de gestión de la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”, del cantón Colta, Provincia de Chimborazo. Comprendido en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, tiene como finalidad evaluar la eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología, equidad y desempeño en el manejo de recursos públicos que se utilizan en las actividades empresariales, así como también la aplicación de las normativas gubernamentales y entidades de control que regulan a la empresa.

En el primer capítulo se hace referencia, el planteamiento, la formulación delimitación, justificación del problema y el planteamiento de los objetivos general y específico que se pretende alcanzar en la investigación.

En el segundo capítulo se compone del marco teórico, el mismo que fundamenta la parte investigativa en hechos bibliográficos que sirven como guía para realizar la investigación, además que tiene inmerso un marco conceptual mismo que sirve como una introducción al conocimiento de términos contables.

El tercer capítulo se hace referencia al marco metodológico en el cual se determina la modalidad de la investigación, población, muestra, métodos, técnicas e instrumentos que se va a utilizar en la investigación.

El cuarto capítulo se realiza los papeles de trabajo que se desarrollan en la Auditoría de gestión, también la aplicación de instrumentos de investigación, se realizó la evaluación del sistema de control interno, desarrollo de flujo gramas, diagnostico situacional y evaluación del sistema de planificación estratégica, elaboración de indicadores de gestión y hallazgos de auditoria.

El desarrollo del Trabajo de Grado finaliza con el informe final de auditoria, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, que serán enviadas a la empresa para su aplicación y seguimiento de las mismas.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP” está ubicada en el Barrio CUNUGPOYGIO calles Av. David Altamirano en la ciudad Villa la Unión.

La razón social que utiliza para todas sus actuaciones es EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO “COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING” “COLMITUR-EP”, cuyas siglas será COLMITUR-EP, nombre con el que se identifica y actúa en todos los actos públicos y privados, judiciales, extrajudiciales y administrativos, para efecto de la presente investigación se utilizará las siglas de la mencionada empresa.

COLMITUR-EP se crea a través de un decreto ejecutivo por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de Colta, la ley del COOTAD y la ley de Turismo.

“COLMITUR-EP” con personería jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, se rige por las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas, Ley Orgánica de Empresas Publicas.

El GAD - Colta, con la finalidad de consolidar La Empresa Pública Municipal De Turismo “Colta Lindo Y Milenario Touring”, transfiere los recursos económicos, tecnológicos, humanos, servicios, que se consolidara el 51% de participación de la Empresa, La Dirección Financiera del GAD Municipal de Colta, efectúa las asignaciones y transferencias presupuestarias para la organización, funcionamiento y gestión de la empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring”, hasta que esta alcance los niveles de autogestión y auto sustentación, de acuerdo al requerimiento que efectúa el Directorio de la Empresa y la disponibilidad en el Presupuesto Municipal Anual con una asignación inicial para el año 2014, en la

cantidad de 180.000,00 dólares anuales (CIENTO OCHENTA MIL DOLARES USD) valores que deben ser transferidos, previo a la presentación de justificativos.

Con el propósito de identificar los principales problemas que tiene COLMITUR-EP, utilizando la técnica de la entrevista se detectaron las siguientes debilidades.

- Poca claridad en la escala de pagos a los empleados.
- Diversificación del servicio por una inadecuada planificación.
- No hay equipos de trabajo que conozcan sobre formulación de proyectos.
- No existe una adecuada capacitación al personal.
- Ninguna capacidad de generar recursos propios-autogestión
- Falta de un manual de funciones y procedimientos
- La imagen organizacional se adhiere a la del municipio, no es independiente.
- Inestabilidad laboral administrativa
- Dependencia financiera del municipio
- Ausencia de indicadores que permitan evaluar la calidad del gasto.
- Falta de difusión turística

De lo anterior se concluye que el problema de investigación es la falta de una Auditoría de Gestión que evalúe, el buen uso de los recursos públicos.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incide la falta de una auditoría de gestión, en el desempeño de las operaciones institucionales en la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP” del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2014?

1.1.2 Delimitación del problema

Auditoría de Gestión en la empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP” del Cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2014

En los siguientes parámetros se delimita el proyecto de investigación

Campo: Auditoría

Área: Auditoría de Gestión

Temporal: Período 2014

Espacial: Empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP” del Cantón Colta

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión para determinar la eficiencia, eficacia, economía y ética de las operaciones institucionales, en la empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP” del Cantón Colta provincia de Chimborazo periodo 2014

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Fundamentar mediante soporte teórico bibliográfico la importancia de ejecutar una auditoría de gestión, para resolver la problemática de COLMITUR-EP.
2. Diagnosticar mediante técnicas y métodos de investigación para evaluar el grado de cumplimiento de la eficiencia, eficacia, economía y ética en la utilización de los recursos públicos.
3. Dar a conocer a través de un informe técnico a los responsables de COLMITUR-EP los hallazgos encontrados en el proceso de la auditoría, a fin de que se tomen acciones correctivas en el manejo de los recursos públicos.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Teórica.- El presente trabajo de investigación busca adaptar toda la teoría existente sobre Auditoría de Gestión a los requerimientos que se va a aplicar a la empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP” del Cantón COLTA de tal forma que se pueda aprovechar toda la información disponible, con la finalidad de detectar áreas críticas que retrasen la consecución de los objetivos

institucionales y emitir un informe confiable y veraz que permita solucionar dichos inconvenientes .

Metodológica – Científica.- La aplicación de la Auditoria de Gestion tiene su justificación desde la parte metodológica – científica, ya que permitirá aprovechar todas las herramientas y técnicas metodológicas – científicas existentes, a fin de que la información a recabarse como parte de la auditoría de gestion sea objetiva y un fiel reflejo de la realidad que se encuentra caracterizando a la empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP”.

Académica.- Desde la perspectiva académica, la presente investigación se justifica su realización, ya que al emprender el trabajo de auditoría de Gestión, esto nos permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica, al mismo tiempo adquirir nuevos conocimientos resultado de la experiencia y práctica profesional.

Práctica.- Finalmente, desde el plano práctico, el presente trabajo de auditoría tiene plena justificación, ya que permitirá medir el grado de eficiencia y eficacia de la empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP”, y posteriormente resumirla en un informe que contenga la serie de hallazgos y desviaciones observados; informe que a su vez servirá como una herramienta para que los directivos de esta empresa de turismo puedan adoptar las mejores decisiones en procura de corregir tales irregularidades.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Antecedentes de la Auditoría

En un inicio la Auditoría se orientaba hacia las necesidades internas de las empresas de asegurar la correcta forma del manejo de dinero y el registro exacto de las transacciones, como servicio al dueño del capital invertido.

2.1.2 Definición de la Auditoría

Según: (Arens, Alvin; Randal, Elder; MArk, Bealey;, 2007, pág. 4)

Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.

Según (Luna, 2012)

Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

2.2 AUDITORIA DE GESTIÓN

2.2.1 Definición

Según: (Contraloria 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.

La auditoría de gestión es un instrumento de control que se encarga de la verificación, comprobación para conocer el grado de cumplimiento de sus responsabilidades dentro de la entidad.

La auditoría de gestión es un examen realizado por un profesional externo, el mismo que evalúa el desempeño de la entidad determinando el nivel de gestión realizado en cada una de sus actividades de acuerdo a los principios de eficacia, efectividad, economía, ética y ecología; dando a conocer la situación de la empresa.

2.2.2 Importancia de la Auditoría de Gestión

Según: Arraiga y asociados (2015)

La Auditoría de Gestión es una herramienta fundamental en las organizaciones y su importancia radica en que permite detectar en qué áreas se requiere un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos y sobre todo realiza un análisis causa efecto que ajuste en forma adecuada los resultados encontrados.

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra empresa, contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia.

La auditoría de gestión ayudará a la dirección de la empresa a lograr la administración más eficaz. Permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial. La auditoría de gestión nos permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la empresa; una herramienta, que a la postre ayudará a asesorar a la gerencia y nos guiará en la adaptación necesaria hacia las metas que surjan en un contexto cambiante.

La auditoría de gestión permitirá conocer y afrontar nuestras debilidades.

Resulta adecuado realizar una auditoría de gestión en la reestructuración o reorganización de una empresa y ante fluctuaciones del mercado o modificaciones legislativas. Pero es también una herramienta útil que permite tomar medidas correctoras en el que caso de producirse diferencias entre expectativas y resultados. Su filosofía es la de evaluar planes y objetivos en la organización, así como vigilar la existencia de políticas adecuadas y comprobar la correcta utilización de los recursos.

Es interesante acudir a una auditoría de gestión si no hay cohesión entre nuestras previsiones y nuestros resultados, si caemos en gastos excesivos o ante el incumplimiento de proyectos. Realizarla con cierta periodicidad será útil para mantener un control regular sobre nuestra empresa que nos permita crecer y consolidarnos, optimizando todos los recursos con los que contamos.

Entre sus beneficios prima la identificación de los riesgos empresariales y su ayuda en la prevención de errores. La auditoría de gestión nos permitirá detectar los puntos débiles de nuestra organización, para rectificar las variables a modificar. Contaremos de esta forma, con el pertinente informe auditor, con una visión estratégica en el medio y largo plazo que nos lleve a maximizar nuestros rendimientos.

2.2.3 Elementos de la Auditoria de gestión

Según: (Maldonado, 2006)

Las instituciones requieren de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión, en razón de su responsabilidad social y demostración de su gestión y resultados,

mientras que el auditor debe evaluar la gestión, en cuanto a las cinco “E”, esto es, Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología y Ética, que a continuación se define:

Economía: Es el adecuado uso de recursos en cantidad y calidad correcta; es decir, producción al menor costo posible, sin perder la calidad del servicio o producto.

Eficiencia: Es la relación entre el uso de los recursos disponibles con los resultados obtenidos; es decir, la elaboración de un mayor número de unidades utilizando una misma cantidad de insumos (RRHH, materiales).

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Costo real}}{\text{Costo planificado}}$$

Eficacia: Hace referencia a la relación de servicios/productos forjados versus a objetivos proyectados; es decir, la relación de resultados proyectados con los reales de lo ejecutado. La eficiencia se determina comprobando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas.

Efectividad o eficacia es el indicador:

Nivel en que se alcanzan los resultados, % alcanzado.

$$\text{Indicador de efectividad} = \frac{\text{Objetivo alcanzado}}{\text{Objetivo planificado}}$$

Ecología: Son aplicaciones que las entidades deben considerar sobre la protecciones del medio ambiente y el impacto que causa el trabajo empresarial.

Resumiendo Ecología es: Cuidado del medio ambiente.

Ética: Es lo moral, conducta individual y grupal por parte de empleados de una entidad fundamentada en reglamentos. Por lo que la ética se resumen en: Cumplimiento de sólidos

Principios morales y valores fundamentales del ser humano.

2.2.4 Propósitos de la Auditoria de Gestión

- **Medición y Comparación de Logros:** La comparación de resultados alcanzados por en función de metas y objetivos establecidos.
- **Control Interno Eficaz:** Subrayar la importancia que es contar con un sistema de control interno que motive el logro de los objetivos y metas institucional, identificación de áreas susceptibles y su aplicación temprana.
- **Mejoramiento de la Planificación:** Originar en las entidades la necesidad de mejor en la elaboración de sus presupuestos.
- **Necesidad de un Buen Sistema de Información Integral:** Enseñar que poseer un sistema integral de información facilita medir el desempeño de la entidad, desde la parte administrativa como la organizacional, y sirva de apoyo para la toma de decisiones de los administradores.

2.2.5 Enfoque de la Auditoria de Gestión

Según (Luna, 2012) pág. 404-403

El enfoque y orientación de la auditoría de gestión, determina que el examen deberá dirigir su ámbito de acción a los objetivos trazados, poniendo énfasis en los objetivos estratégicos que están directamente relacionados con la misión de la entidad.

A continuación señalamos los enfoques que se pueden dar al trabajo:

- Auditoría de la Gestión Global del ente:
 - Evaluación de la posición competitiva.
 - Evaluación de la estructura organizativa.
 - Evaluación del proceso de la dirección estratégica.
- Auditoría de Gestión de Recursos Humanos:
 - Productividad.
 - Clima laboral.
 - Políticas de selección y formación.
 - Diseño de tarea y puestos de trabajo.

Auditoría de Gestión de los sistemas administrativos:

- Análisis de Proyectos y programas.
- Auditoría de la Función de procesos de datos.
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales.

El enfoque nos muestra que áreas o actividades que podemos llegar a revisar dentro de la ejecución de la auditoría, por ellos destacamos las más referentes y que son más comunes en toda empresa.

2.2.6 Proceso de la auditoría de gestión

Gráfico N° 1: flujo grama del proceso de auditoría



Fuente: Auditoría de Gestión 3^{era} Edición 2006- Milton K. Maldonado E, pág. 29

2.3 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según: (Maldonado, 2011)

2.3.1 Fase I: Familiarización, revisión de legislación y normativa

Es un rastreo previo a la ejecución de la auditoría que se realiza en la entidad, para conocer los siguientes aspectos:

- Estructura organizativa y funciones.
- Flujo del proceso productivo o servicio, para lo cual debe valerse de los correspondientes diagramas.

- Capacidad de producción o servicio.
- Plan de producción o servicio.
- Destino de la producción o de los servicios prestados.
- Número de trabajadores por ocupación, con sus respectivas calificaciones.
- Existencia de normas de trabajo.
- Revisar la información que contiene los resultados de las auditorías, inspecciones, comprobaciones y verificaciones fiscales, anteriores.
- Verificación de las fuentes de financiamiento.

2.3.2 Fase II: Planeación, evaluación del sistema de control interno

Una vez obtenida información previa se crean las condiciones para efectuar el planeamiento de la auditoría, el que incluye principalmente:

- Información que deben ser objeto de comprobación, por los intereses que dio la exploración.
- Analizar la reincidencia de deficiencias y sus causas.
- Definir formas o medios de comprobación que se van a utilizar.

Teniendo en cuenta a los objetivos propuestos, la magnitud y su complejidad, se determinará:

- Cuántos auditores son necesarios,
- Qué otros técnicos son necesarios y de qué nivel de dirección.
- Programas flexibles acorde con los objetivos trazados.

2.3.3 Fase III: Ejecución, Desarrollo de hallazgos

En esta etapa, se identifican los hallazgos:

- Comprobar la información obtenida; y
- Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.

Por la importancia y para sustento del trabajo realizado se considera que:

- Determinar en detalle el grado de cumplimiento de las cinco "E", teniendo en cuenta: condición, criterio, efecto y causa.

2.3.4 Fase IV: Informe o Comunicación de resultados

Es la lectura del Informe de Auditoría de Gestión donde enuncia en forma concreta, clara y sencilla las debilidades, sus causas y efectos, con esperas a que los ejecutivos de la entidad lo tomen como una herramienta de dirección.

2.3.5 Fase V: Seguimiento

Es un control que se debe realizar después de la auditoría a la entidad permitiendo conocer hasta qué punto la administración controló los hallazgos y acogió las recomendaciones dadas.

2.4 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Según (Maldonado, 2006) pág. 90 - 94.

Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba, que el auditor utiliza obtener la evidencia o información adecuada y suficiente para fundamentar sus opiniones y conclusiones, las técnicas más utilizadas son las siguientes:

- A.** Técnicas de verificación ocular.
- B.** Técnicas de verificación oral.
- C.** Técnicas de verificación escrita.
- D.** Técnicas de verificación documental.
- E.** Técnicas de verificación física.

2.4.1 Técnicas de Verificación Ocular

Comparación.- La comparación es la relación que existe entre dos o más situaciones, para verificar si se observa la semejanza o discrepancia entre ellos.

Observación.- Es el análisis de la forma como se producen las operaciones. Por medio de esta, el auditor verifica los hechos y circunstancias de la forma de ejecución de las operaciones.

Revisión selectiva.- Es el examen ocular rápido, con el fin de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales de la empresa.

Rastreo.- El rastreo es seguir el orden de una operación, dentro de su procesamiento.

2.4.2 Técnicas de Verificación Verbal u Oral

Indagación.- La conversación es una forma posible de obtener información verbal. Las respuestas a varias preguntas relacionadas entre sí, promueve un elemento de sensatez si todas son razonables y permanentes.

2.4.3 Verificación Escrita

Análisis.- Analizar es determinar la composición o contenido del saldo y verificar las transacciones de la cuenta durante el período, clasificándolas de manera ordenada y separar en elementos o partes.

Conciliación.- Significa relacionar en forma exacta una actividad que se encuentra registrada en distintos documentos.

Confirmación.- Consiste en cerciorarse de la autenticidad de la información mediante la afirmación de una institución independiente a la entidad.

2.4.4 Verificación Documental

Comprobación.- La comprobación asegurarse de la autenticidad de una acción. Por lo que es importante examinar verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre.

Computación.- Hace referencia a contar o totalizar la información numérica, con el propósito de verificar la exactitud matemática de las operaciones efectuadas.

2.4.5 Verificación Física

Inspección.- Es la verificación física, es decir, la constancia de dinero, documentos que evidencian valores.

2.5 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.

Los principales pasos o procedimientos para la ejecución de una auditoría son:

- a) Revisará la política, normal reglamentos que rijan a la empresa a ser auditada.
- b) Comprobar cálculos así como la respectiva contabilización con la sustentación y respaldos necesarios.
- c) Revisar en forma analítica y documental, ingresos y gastos contabilizados durante el ejercicio económico.

2.6 INDICADORES DE GESTIÓN.

Según (Flanklin, 2013) pág. 157 – 183.

Los indicadores de gestión permiten evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus estrategias a partir de sus funciones, a continuación se presentan sus etapas como sus indicadores específicos:

- Indicadores Cuantitativos.
- Indicadores Cualitativos.

1. Indicadores de Gestión Universales.- Los indicadores de gestión universales permiten medir el cumplimiento de la misión y pueden clasificarse en:

- **Indicadores de resultados por área y desarrollo de información.-** Se basa en dos aspectos, información de lo desarrollado versus los resultados obtenidos, permitiendo la capacidad administrativa de la entidad para evaluar.
- **Indicadores Estructurales.-** Permiten establecer y medir aspectos tal como: Participación de grupos de manejo frente a los de servicios, operativos y

productivos; y demás que permiten el desenvolvimiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización.

- **Indicadores de Recursos.-** Se relaciona con planificación de metas y objetivos permitiendo medir y evaluar: Planificación de metas y grado de cumplimiento; formulación de presupuestos, metas y resultados logrados.
- **Indicadores de Proceso.-** Adaptable en la gestión operativa, conexas al cumplimiento de la misión y objetivos sociales
- **Indicadores de Personal.-** Permite establecer el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos humanos: comparando la calidad y clase de servicios, rotación del personal, entre otros.
- **Indicadores de aprendizaje y adaptación.-** Son importantes pues la evaluación del recurso humano es constantemente pues nos permite conocer si la gestión está acorde a lo asignado.

2. Indicadores Globales, funcionales y específicos.- Estos indicadores permiten dar a conocer si su gestión está dirigida al logro de misión, visión y objetivos previamente establecidos.

- **Indicadores Globales.-** Este tipo de indicador permite evaluar en forma general la gestión de la entidad.
- **Indicadores específicos.-** Los indicadores específicos se concentran en analizar una determinada tarea, un área o proceso en particular.

2.7 PROGRAMAS DE AUDITORÍA.

Los programas de auditoría son documentos guías para el logro de objetivos de auditoría planificada.

Por lo que podemos indicar que los programas de auditoría son documentos en los cuales constan los procedimientos o instrucciones a seguir para un buen desarrollo del trabajo, permitiendo encontrar la evidencia necesaria que respalde al informe final.

2.7.1 Ventajas de los Programas de Auditoría

- Da responsables a cada proceso a ser ejecutado.
- Distribuye el trabajo para cada integrante del equipo auditor.
- Da una adecuada coherencia de trabajo.
- Impide la omisión de procedimientos.
- Se establece como guía para futuros trabajos.

2.7.2 Características del Programa de Auditoría

El programa de Auditoría contiene las actividades que se llevarán a cabo en la ejecución de la auditoría, razón por la cual estos deben ser flexibles para cualquier cambio que pueda darse.

Las principales características que podemos mencionar son:

- Ser sencillo y comprensivo.
- Se debe elaborar considerando el tipo de empresa y procedimientos a ejecutar.
- El programa debe enfocarse al logro del objetivo principal.
- El programa debe permitir examinar, analizar, investigar, obtener evidencias.
- El programa debe ser flexible a cualquier cambio que se pueda dar dependiendo del tipo de empresa.
- El programa debe ser actual y con crítico por parte del Auditor.

2.8 HALLAZGOS DE AUDITORÍA.

Los hallazgos en auditoría son diferencias encontradas o inconformidades en relación a los que está establecido por ley o normas.

Atributos del hallazgo:

- 1. Condición:** La realidad encontrada
- 2. Criterio:** Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser).
- 3. Causa:** Qué originó la diferencia encontrada.
- 4. Efecto:** Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

2.9 EVIDENCIA DE AUDITORÍA.

Según: (Auditool, 2009)

Concepto.- “La evidencia de auditoría es la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales sustenta su opinión”.

Esta norma de auditoría de general aceptación, es sin duda una de las más importantes relacionadas con el proceso auditor y relativa a trabajo de campo, como quiera que proporciona los elementos necesarios para que el ejercicio de Auditoría sea confiable, consistente, material, productivo y generador de valor agregado a la organización objeto de auditoría, traducido en acciones de mejoramiento y garantía para la empresa y la comunidad.

Es importante recordar que el resultado de un proceso auditor, conlleva a asumir una serie de responsabilidades que por sí solo posiciona o debilita la imagen de la organización frente a los resultados obtenidos, y son la calidad y suficiencia de la evidencia la que soporta el actuar igualmente responsable del grupo auditor.

Para que ésta información sea valiosa, se requiere que la evidencia sea competente, es decir con calidad en relación a su relevancia y confiabilidad y suficiente en términos de cantidad, al tener en cuenta los factores como: posibilidad de información errónea, importancia y costo de la evidencia.

Una evidencia se considera competente y suficiente si cumple las características siguientes:

- **Relevante.-** Cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoría.
- **Auténtica.-** Cuando es verdadera en todas sus características.
- **Verificable.-** Es el requisito de la evidencia que permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones, en iguales circunstancias.
- **Neutral.-** Es requisito que esté libre de prejuicios. Si el asunto bajo estudio es neutral, no debe haber sido diseñado para apoyar intereses especiales.

La obtención de evidencia suficiente y competente en la auditoría es afectada por factores como:

- **Riesgo inherente.** Cuanto mayor sea el nivel de riesgo inherente mayor será la cantidad de evidencia necesaria.
- **Riesgos de control;** El control interno y su grado de implementación proporciona la tranquilidad o desconfianza, susceptible de análisis y comprobación.

El auditor debe obtener evidencia mediante la aplicación de pruebas y procedimientos:

- **Pruebas de control.-** Se realizan con el objeto de obtener evidencia sobre la idoneidad del sistema de control interno y contabilidad.
- **Pruebas sustantivas.-** Consiste en examinar las transacciones y la información producida por la entidad bajo examen, aplicando los procedimientos y técnicas de auditoría, con el objeto de validar las afirmaciones y para detectar las distorsiones materiales contenidas en los estados financieros.

2.9.1 Clasificación de la evidencia.

Se clasifican en:

- **Física.-** La evidencia se presentarse en forma de memorando, fotografías, gráficos, cuadros, muestreo, materiales, etc.
- **Testimonial.-** Declaraciones realizadas por terceras personas.
- **Documental.-** Información interna y externa que respalda la actividad de la empresa.
- **Analítica.-** Se verifica la información a través de la experiencia justificando su análisis.

2.9.2 Atributos de la Evidencia.

Los atributos de la evidencia pueden ser:

- **Suficiencia.-** La evidencia debe ser más contundente que decisiva.
- **Competencia.-** La evidencia debe ser confiable.
- **Pertinencia o Relevancia.-** Significa la evidencia relacionada con el hallazgo.

2.10 PAPELES DE TRABAJO.

Son registros que maneja el auditor durante el desarrollo de la Auditoría el mismo que sirve para sustentar el trabajo realizado.

Estos registros pueden ser permanentes y corrientes; el permanente contiene documentos que conciernen a información de la empresa, la misma que sirve para auditorías posteriores; entre este tipo de documentación se encuentran estatutos, reglamentos, etc.

El corriente conforma los documentos elaborados por el auditor durante el desarrollo del trabajo.

2.10.1 Clases de papeles de trabajo

Se los clasifica por:

1. Por su uso.
 - a. Papeles de uso continuo.
 - b. Papeles de uso temporal.
2. Por su contenido.
 - a. Hoja de trabajo.
 - b. Cédulas de resumen.
 - c. Cédulas descriptivas.
 - d. Cédulas comprobación.

2.11 MARCAS DE AUDITORÍA.

Según (Sánchez Curiel, 2006) pág. 2

Las marcas de Auditoría son símbolos específicos que el Auditor da con un significado especial.

En conclusión las marcas de auditoría es simbología que el auditor emplea para cada hecho comprobado, verificado o realizado.

Tabla N° 1: Esquema de marcas de auditoría

√	=	Cálculo verificado correcto
∑	=	Sumatoria
Ⓢ	=	Confirmación, respuesta afirmativa
Ⓣ	=	Confirmación, respuesta negativa
@	=	Analizado
Ⓒ	=	Conciliado
↔	=	Comparado
⇒	=	Inspección física
∝	=	Confrontado con documentación probatoria
⊛	=	Incluir en informe
≡	=	Cotejado con documentos

FUENTE: Sánchez Curiel, Auditoría de Estados Financieros.

2.12 CONTROL INTERNO

Según: (Blanco Luna, Yanel;, 2012)

2.12.1 Definición

El control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para promover seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficacia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

2.12.2 Clases de control interno

Los controles internos están agrupados en dos categorías: administrativos y contables.

Controles Administrativos

Son procedimientos y métodos que se relacionan sobre todo con las operaciones de una empresa y las directivas, políticas e informes administrativos. El auditor interno se interesa por la razonabilidad de dichas políticas, relacionadas del costo de mantenerlas en comparación con los beneficios, y grado hasta el cual se están cumpliendo. El auditor

interno recomendará que se modifiquen ciertos controles administrativos, se remplacen o eliminen.

Controles Contables

Consiste en métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. A los auditores independientes les conciernen dichos controles para determinar el grado de confianza que pueden poner en ellos y respaldar la razonabilidad de las propiedades, plantas y equipos que aparecen en el balance general; determinando hasta qué grado deben realizar procedimientos de auditoría respecto a estos activos y cuentas relacionadas, y también determinar si se deben hacer algunas recomendaciones al cliente relativas a los controles en esta área (Aguagallo, S. & Machado, T., 2012, págs. 22-25)

Ambiente de control

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura.

Proceso de valoración de riesgos de la entidad

El proceso de valoración de riesgos de la entidad es su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan.

Procedimientos de control

Los procedimientos de control son políticas y los procedimientos que ayudan asegurar que se lleva a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles de la organización y funcionales.

Supervisión y seguimiento de los controles

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La

supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúen operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de dos. (Blanco Luna, Yanel;, 2012, págs. 194-206)

2.13 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADA, (GAAS)

La existencia de las normas de auditoría generalmente aceptadas (Generally Accepted Auditing Standars, GAAS) es evidencia de que los auditores están muy interesados en el mantenimiento de una alta y uniforme calidad del trabajo de auditoría por parte de todos los contadores públicos independientes. Si cada contador público certificado posee un entrenamiento técnico adecuado y realiza auditorías con habilidad, cuidado y juicio profesional, el prestigio de la profesión aumentará y el público le atribuirá una creciente importancia a la opinión de los auditores que acompaña los estados financieros.

¿Cuáles son las normas desarrolladas por la profesión de contaduría pública? El AICPA ha expuesto el marco de referencia en las siguientes 10 normas de auditoría generalmente aceptadas.

2.13.1 Normas generales

- La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que tengan una capacitación técnica adecuada e idoneidad como auditores.
- En todos los asuntos relacionados con la labor asignada, el auditor o los auditores deben mantener una actitud mental de independencia.
- Debe ejercerse el debido cuidado profesional en la planeación y desempeño de la auditoría y en la preparación del informe.

2.13.2 Normas del trabajo de campo

- El trabajo deber ser planeado adecuadamente y los asistentes, si existen, deben ser supervisados apropiadamente.
- Para planear y determinar la naturaleza, periodicidad y medida de las pruebas que debe realizar, la auditoría debe obtener una comprensión suficiente del control interno.

- Debe obtenerse suficiente evidencia competente o válida a través de la inspección, la observación las indagaciones y las confirmaciones para proporcionar una base razonable que permita dar una opinión relacionada con los estados financieros bajo auditoría.

2.14 NORMAS DE LOS INFORMES

Según: (Whittington, Ray & Pany, Kurt;, 2001, págs. 26-27)

- El informe debe establecer si los estados financieros han sido presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- El informe debe identificar aquellas circunstancias bajo las cuales dichos principios no han sido observados consistentemente en el período actual en relación con el período anterior.
- Debe considerarse si las revelaciones informativas en los estados financieros son razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se especifique lo contrario.
- El informe debe contener bien sea la expresión de una opinión relacionada con los estados financieros, tomados como un todo, o una declaración en el sentido de que no es posible expresar una opinión. Cuando no es posible expresar una opinión global, deben establecerse las razones para ello. En todos los casos en los cuales el nombre de un auditor está asociado con los estados financieros, el informe debe contener una indicación inequívoca clara de la clase de trabajo del auditor, si existe, y el grado de responsabilidad que está aceptando

2.15 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Según: (Blanco Luna, Yanel;, 2012, pág. 324)

2.15.1 Definición

Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para obtener la evidencia que le permita emitir su opinión profesional.

2.15.2 Tipos

2.15.2.1 Estudio general

Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros y de los rubros y partidas importantes.

Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del contador público, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que se va a examinar, situaciones importantes que pudieran requerir atención especial.

El estudio general, deberá aplicarse con cuidado y diligencia, por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un auditor con preparación, experiencia y madurez, para asegurar un juicio profesional sólido y amplio.

2.15.2.2 Análisis

Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada.

El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

2.15.3 Análisis de saldos

Existen cuentas en las que los distintos movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos de otros, por ejemplo en la cuenta de clientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, etc.

2.15.4 Análisis de movimientos

En otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas, por ejemplo, en las cuentas de resultados.

Inspección

Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros.

Confirmación

Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación, y por lo tanto, confirmar de una manera válida.

Investigación

Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la empresa. Con esta técnica el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa.

Declaración

Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa.

Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan.

Aun cuando la declaración es una técnica de auditoría conveniente y necesaria, su validez está limitada por el hecho de ser datos suministrados por personas que participaron en las operaciones realizadas o bien, tuvieron injerencia en la formulación de los estados financieros que se están examinando.

Certificación

Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

Observación

Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos ejecutados por otra persona.

El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, verificando ocularmente la forma como el personal de la empresa las realiza.

Cálculo

Verificación matemática de alguna partida.

Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

El interrogatorio

Búsqueda de la información adecuada, dentro o fuera de la organización del cliente.

Los interrogantes podrán variar desde los formales por escrito, dirigidos a terceras personas, hasta consultas informales orales, dirigidas a la dirección o al personal del cliente. Las respuestas a las preguntas podrán proporcionarnos nueva información o corroborar la evidencia. Siempre que se obtengan evidencias orales, se debe documentar cuáles fueron las partes involucradas y la esencia de la conversación en la que estas fueron obtenidas, mediante memorandos.

Revisión analítica

Es el término usado para describir la variedad de técnicas disponibles para evaluar la racionalidad de los estados financieros. (Blanco Luna, Yanel;, 2012, págs. 324-328)

2.16 INFORME DE AUDITORÍA

Según: (De La Peña Gutiérrez, Alberto;, 2009, pág. 48)

Es el producto principal que se obtiene del trabajo del auditor, ya que en él va a reflejar su opinión sobre la veracidad del contenido de las cuentas anuales analizadas. A la hora de redactar este informe debe tener en cuenta la normativa al respecto.

La evidencia que el auditor ha venido obteniendo a través de los procedimientos, al término de su trabajo el auditor debe comunicar los resultados del mismo, para lo que emplea dos canales de información distintos en función de los destinatarios.

1. De un lado deberá comunicar, mediante un informe dirigido expresamente a la gerencia, las debilidades del sistema del control interno observadas durante la realización con el objeto de que sean corregidas
2. Deberá expresar, mediante el informe de auditoría, su opinión sobre el grado en el que las cuentas anuales reflejan la imagen fiel del patrimonio de los resultados y de la posición financiera de la empresa y dirigirlo a aquellas personas que le

hicieron el encargo, normalmente los accionistas o socios de la empresa o entidad auditada.

2.16.1 Elementos del informe de auditoría

Título

El informe del auditor debe tener un título que indique claramente que este es el informe de un auditor independiente. Un título indicando que el informe es el informe de un auditor independiente; por ejemplo, “Informe de Auditor Independiente”, afirma que el auditor ha cumplido todos los requerimientos éticos concernientes sobre independencia y por lo tanto diferencia el informe del auditor independiente de informes emitidos por otros.

Destinatario

Usualmente, el informe del auditor sobre estados financieros de propósito general está dirigido a los accionistas o a los encargados del gobierno de la entidad donde los estados financieros están siendo auditados.

Párrafo de introducción

El párrafo de introducción en el informe del auditor debe identificar la entidad cuyos estados financieros han sido auditados y debe exponer que los estados financieros han sido auditados.

El párrafo de introducción debe también:

- a) Identificar el título de cada uno de los estados financieros que comprende el juego completo de los estados financieros
- b) Referirse al resumen de las políticas de contabilidad importantes y otras notas explicativas; y
- c) Especificar la fecha y período cubiertos por los estados financieros

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

El informe del auditor debe indicar que la administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con el marco conceptual de información financiera aplicable y que esta responsabilidad incluye:

- a) El diseño, implementación y mantenimiento del control interno correspondiente a la preparación y presentación razonable de estados financieros que están libres de errores importantes ya sea a fraude o a error;
- b) La selección y aplicación de políticas de contabilidad apropiadas; y
- c) Hacer estimaciones contables que son razonables en las circunstancias.

2.16.2 Responsabilidad del auditor

El informe del auditor debe declarar que la responsabilidad del auditor es expresar una opinión sobre los estados financieros basado en la auditoría, en contraste con la responsabilidad de la administración por la preparación y presentación razonable de los mismos.

El auditor debe declara que la auditoria fue conducida de acuerdo con las normas internacionales de auditoría. En el mismo debe explicar que esas normas exigen al auditor cumplir con requerimientos éticos y que planea y realiza la auditoría para obtener aseguramiento razonable si los estados financieros están libres de errores importantes.

Firma del auditor

El informe del auditor debe estar firmado. La firma del auditor puede ser el nombre de la firma para la cual trabaja el auditor, en su propio nombre o en ambas posibilidades de acuerdo con la jurisdicción particular.

Fecha del informe del auditor

El auditor deberá fechar el informe de estados financieros no antes que la fecha en la cual ha obtenido suficiente y apropiada evidencia de auditoria sobre la cual basar su opinión. La evidencia de auditoría suficiente y apropiada debe incluir evidencia la declaración que el juego completo de estados financieros de la entidad ha sido preparado y la responsabilidad por ello confirmada por la autoridad reconocida.

Dirección del auditor

El informe debe nombrar el sitio en el país o la jurisdicción donde tiene su práctica el auditor. (Blanco Luna, Yanel;, 2012, págs. 352-354)

2.17 DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Según: Enseñanza e investigación vol. 12, núm. 1: 113-130 enero-junio, 2007

2.17.1 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta esencial que provee de insumos necesarios al proceso de planeación Estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora.

2.17.2 Análisis interno

El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta la empresa

Para realizar el análisis interno de una corporación deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro de la organización qué atributos le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores.

- **Fortalezas**

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué consistencia tiene la empresa?
- ¿Qué ventajas hay en la empresa?
- ¿Qué hace la empresa mejor que cualquier otra?
- ¿Qué elementos facilitan obtener una ventaja?

- **Debilidades**

Las debilidades se refieren a todos aquellos elementos, recursos de energía, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos de mercado, aspectos organizativos, aspectos de control. Las debilidades son problemas internos que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué se puede evitar?
- ¿Que se debería mejorar?
- ¿Qué desventajas hay en la empresa?
- ¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?
- ¿Qué factores reducen las ventas?
- ¿Qué haces mal?

2.17.3 Análisis externo

La organización no existe ni puede existir fuera de un ambiente, fuera de ese entorno que le rodea, así que el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

El proceso para determinar esas oportunidades o amenazas se puede realizar de la siguiente manera:

- Político
- Legal
- Social
- Tecnológico

- **Oportunidades.**

Las oportunidades son aquellas situaciones externas positivas, que se generan en el entorno y que, una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

Algunas preguntas que se pueden realizar y que contribuyen al desarrollo son:

- ¿A qué buenas oportunidades se enfrenta la empresa?
- ¿De qué tendencia de mercado se tiene información?
- ¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado?

- **Amenazas**

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentarse contra este, por lo que llegado el caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder enfrentarla.

- Algunas preguntas que se pueden realizar y que contribuyen al desarrollo son:
- ¿A qué obstáculos se enfrenta la empresa?
- ¿Qué están haciendo los competidores?

2.18 MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

Hace posible, determinar alternativas y los criterios a considerar para adoptar una decisión, priorizar y clarificar problemas, oportunidades de mejora y proyectos y, en general, establecer prioridades entre un conjunto de elementos para facilitar la toma de decisiones.

La aplicación de la matriz de priorización conlleva un paso previo de determinación de las opciones sobre las que decidir, así como de identificación de criterios y de valoración del peso o ponderación que cada uno de ellos tendrá en la toma de decisiones.

Elaboración de la Matriz de Priorización

- **Definir el objetivo.**

El planteamiento del objetivo ha de ser claro y explícito.

- **Identificar las opciones.**

Es posible que las opciones estén ya presentes, es decir, se hayan definido previamente. En caso contrario el equipo deberá generar las alternativas posibles para alcanzar el objetivo.

- **Elaborar los criterios de decisión.**

Si los criterios no están determinados, el equipo elabora una lista consensuada. Los criterios deben definirse nítidamente para que su significado no ofrezca duda a los miembros del equipo.

- **Ponderar los criterios.**

Mediante una matriz tipo-L se ponderan los distintos criterios, confrontándolos con los demás. Para ello, y partiendo del eje vertical, se compara el primer criterio con los restantes, asignando el valor más apropiado según la tabla de valores existente al efecto.

2.19 MATRIZ DE EVALUACIÓN FACTOR INTERNO Y EXTERNO.

Una vez elaborada la matriz FODA, que en lista los factores internos y externos que influyen en el desempeño de una organización, el siguiente paso es evaluar primeramente la situación interna de la compañía mediante la Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI).

El procedimiento para la elaboración de una MEFI consiste de cinco etapas, y la diferencia se tomará solamente para realizar la evaluación de las fortalezas y debilidades de la organización, siendo distintos los valores de las calificaciones.

- Es fundamental hacer una lista de las fortalezas y debilidades de la organización para su análisis como la siguiente:
- Asignar un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0 (muy importante); el peso otorgado a cada factor expresa su importancia relativa, y el total de todos los pesos debe dar la suma de 1.0
- Efectuar la multiplicación del peso de cada factor para su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada de cada factor, ya sea fortaleza o debilidad
- Sumar las calificaciones ponderadas de cada factor para determinar el total ponderado de la organización en su conjunto.

2.20 MARCO CONCEPTUAL

Según: Diccionario básico Tributario contable

Gestión: Es un proceso mediante el cual se asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos.

Programa de Auditoría: Esquema detallado del trabajo por realizar y procedimientos a emplearse.

Nagas: Son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría.

Riesgo: Es la incertidumbre que “importa” porque incide en nuestras decisiones.

Error: Declaración errada u omisión de cifras o de revelaciones en los estados financieros.

Fraude: Se relaciona con actos intencionales que ocasionan declaraciones erradas en los estados financieros.

Evidencias: Conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustentadas la conclusiones del auditor.

Papeles de trabajo: conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante el curso de la auditoría.

Marcas: Son símbolos o signos que se utilizan en el ejercicio de la auditoría.

Hallazgo: Es cualquier situación irregular encontrada durante el desarrollo de la auditoría, se describe brevemente y en forma objetiva.

Índices: Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.

Indicadores: Son los cocientes que permiten analizar rendimientos.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 General

La Auditoría de Gestión contribuye a mejorar el desempeño de sus operaciones institucionales en la empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP” del Cantón Colta provincia de Chimborazo periodo 2014

3.1.2 Variables

3.1.2.1 Variable independiente:

- Auditoría de Gestión.

3.1.2.2 Variable dependiente

- Indicadores de gestión, control interno

3.1.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla N° 2: Operacionalización de las variables

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADORES	INDICE	INSTRUMENTO
Propiedad, cualidad o característica de una realidad, evento o fenómeno, que tiene la capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables.	INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Efectividad • Economía • Ética • Eficacia 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa de auditoría de gestión por la Contraloría General del Estado • Normativa C.O.S.O
Es el objeto de estudio, sobre la cual se centra la investigación en general. La variable independiente es manipulada para determinar el comportamiento de la investigación.	DEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de gestión • Control interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Espacio físico • Manuales • Reglamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Cuestionarios • Flujo gramas • Matrices comparativas

Realizado:	PALA
Revisado:	IYGB

3.2 PRUEBA ESTADISTICA CHI-CUADRADO

H_0 = No hay auditorias de gestión que ayuden a evaluar el desempeño institucional.

H_1 = Con el informe final de auditoría si mejorara el desempeño institucional.

TABLA DE CONTINGENCIA

FRECUENCIA OBSERVADA.

Tabla N° 3: Frecuencia observada antes y después de la auditoria de gestión

Interpretación de resultados	Frecuencia de riesgo antes de la auditoría observada	Frecuencia de riesgo después de la auditoría observada	Total
Si	7	14	21
No	11	4	15
Total	18	18	36

Realizado:	PALA
Revisado:	APJL

FRECUENCIA ESPERADA.

Tabla N° 4: Frecuencia observada antes y después de la auditoria de gestión

Interpretación de resultados	Frecuencia de riesgo antes de la auditoría observada	Frecuencia de riesgo después de la auditoría observada	Total
Si	10.5	10.5	21
No	7.5	7.5	15
Total	18	18	36

Realizado:	PALA
Revisado:	APJL

CALCULO DE CHI-CUADRADO H_0

Nivel de significancia = 0.05

Grados de libertad= $(r-1) (k-1)$

r= Numero de filas

k= Numero de columnas

$$GI = (2-1)(2-1)$$

$$GI = 1$$

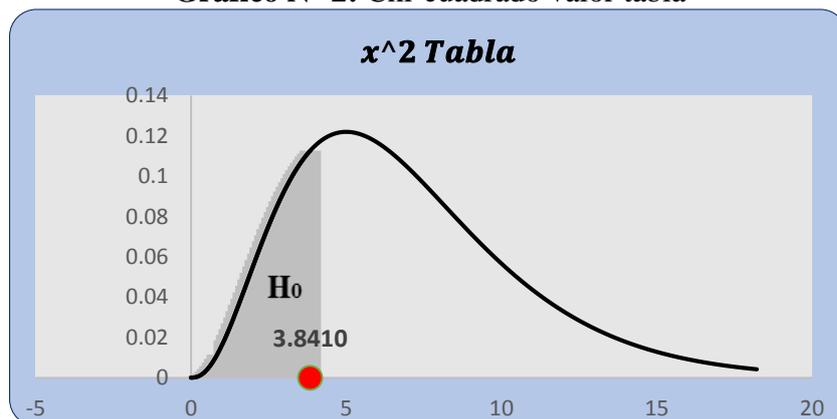
Tabla N° 5: Tabla de distribución Chi-cuadrado

Nivel de significancia	0.001	0.005	0.01	0.02	0.025	0.03	0.04	0.05	0.1	0.15	0.2
Grados de libertad											
1	10.828	7.879	6.635	5.412	5.024	4.709	4.218	3.841	2.706	2.072	1.642
2	13.816	10.597	9.210	7.824	7.378	7.013	6.438	5.991	4.605	3.794	3.219
3	16.266	12.838	11.345	9.837	9.348	8.947	8.311	7.815	6.251	5.317	4.642
4	18.467	14.860	13.277	11.668	11.143	10.712	10.026	9.488	7.779	6.745	5.989
5	20.515	16.750	15.086	13.388	12.833	12.375	11.644	11.070	9.236	8.115	7.289

$$x^2_{\text{Tabla}} = 3.841$$

Realizado:	PALA
Revisado:	APJL

Grafico N° 2: Chi-cuadrado valor tabla



Realizado:	PALA
Revisado:	APJL

CALCULO DE CHI-CUADRADO H₁

$$x^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

$f_{\text{observado}} = o_i$ Frecuencia observada

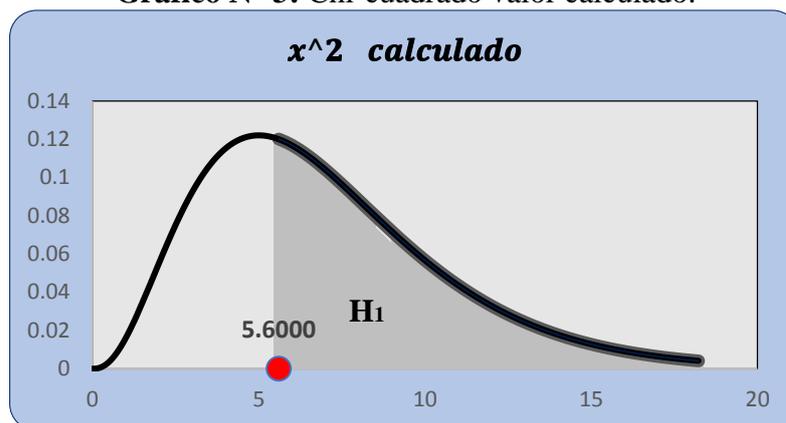
$f_{\text{esperado}} = e_i$ Frecuencia esperada

$$x^2 = \sum \frac{(7 - 10.5)^2}{10.5} + \frac{(14 - 10.5)^2}{10.5} + \frac{(11 - 7.5)^2}{7.5} + \frac{(4 - 7.5)^2}{7.5}$$

$$x^2 = 1.17 + 1.17 + 1.63 + 1.63$$

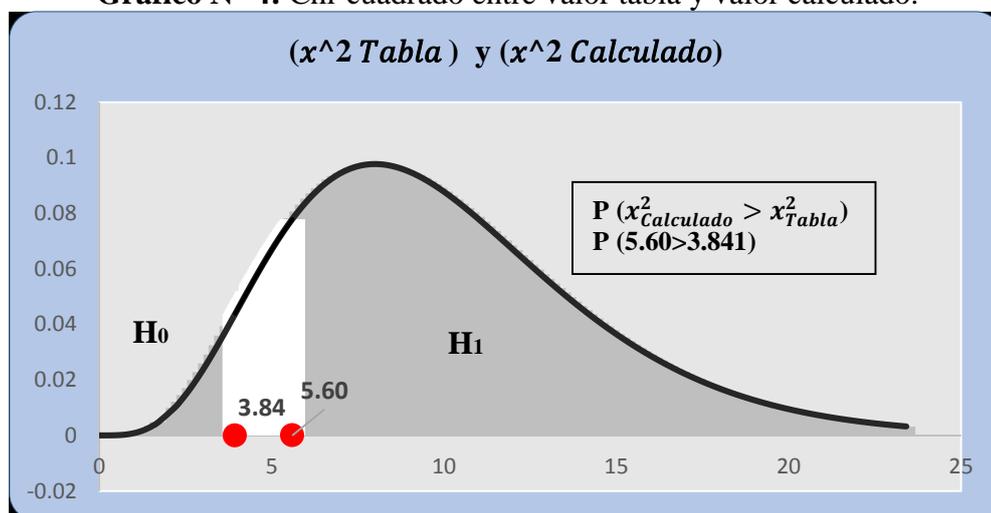
$$x^2_{\text{calculado}} = 5.60$$

Grafico N° 3: Chi-cuadrado valor calculado.



Realizado:	PALA
Revisado:	APJL

Grafico N° 4: Chi-cuadrado entre valor tabla y valor calculado.



Realizado:	PALA
Revisado:	APJL

Análisis:

Luego de realiza una comparación entre las Hipótesis afirmativa y negativa, en su relación, independiente o dependiente la una de otra, así como también en la aplicación de tablas de contingencia, como instrumento de análisis de los datos recolectados, se pudo llegar a emitir un criterio estadístico para el desarrollo de la investigación.

Es factible la realización de la investigación ya que proyecta un cambio favorable con el informe final de auditoría de gestión que evalúa el desempeño en las operaciones económicas, financieras y administrativas en la empresa “COLMITUR-EP” del cantón Colta.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Tipos de estudios de investigación

- **Experimental**

En la investigación experimental se manipula la variable independiente la cual tiene efecto en la variable dependiente, en este caso toda investigación persigue objetivos de predicción y de control, en relación a la hipótesis puesta a prueba.

- **Descriptiva**

La investigación será de tipo descriptiva porque una vez que exista un estudio profundo de la problemática a investigarse, podrá describir con fundamento de causa al componente estudiado

- **Documental**

La investigación recurrirá a una información con los que se defenderá el proyecto que se está realizando, los mismos que serán analizados para establecer relaciones o diferencias respecto al problema de estudio

3.3.2 Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación se desarrollará por dos modalidades: cuantitativa porque se basa en hechos y datos históricos; y cualitativa para complementar la información en el comportamiento futuro de la empresa sujeta a estudio.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”, debido a sus inicios de actividades no tiene mucho personal a investigar, la investigación comprende 18 personas entre: empleados y trabajadores que prestan sus servicios a la empresa, de acuerdo a sus competencias profesionales.

3.4.2 Muestra

Debido que la población institucional es reducida se va a aplicar las encuestas al 100% de los empleados y trabajadores de “COLMITUR-EP”.

Tabla N° 6: Población y muestra

Estratificación de la muestra	Número de personas
Personal Directivo	7
Personal Operativo	11
Total	18

Realizado:	LAPA
Fuente:	COLMITUR-EP

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1 Métodos

- Método Inductivo
- Método deductivo

En la presente investigación se va a aplicar los siguientes métodos:

- **Método Inductivo**

El método inductivo permitirá intervenir en la Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”, con el propósito de dar cumplimiento con los objetivos propuestos del presente trabajo de investigación que es el mejoramiento de la gestión administrativa, financiera y económica en la empresa

- **Método Deductivo**

El método deductivo se utilizará como prueba experimental de la hipótesis formulada después de la recolección de datos, para ello se realizará un análisis de los movimientos económicos de la empresa para observar su situación inicial que nos conduzca a hacer un análisis de lo general a lo particular.

3.5.2 Técnicas

En la presente investigación se va a aplicar las siguientes técnicas:

- **Descriptivo o Narrativo**

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

3.5.3 Instrumentos

En la presente investigación se va a aplicar los siguientes instrumentos:

- **Cuestionarios**

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

- **Entrevistas**

En las entrevistas, no solo se procura obtener un Si, No, o NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria.

Este método es más técnico y remediable para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

- **Matrices**

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:

Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 METODOLOGÍA

Auditoría de Gestión en la empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP” del Cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2014.

4.2 PROPUESTA

4.2.1 Archivo permanente



ARCHIVO N° 01 PERMANENTE

CLIENTE:	Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”			
DIRECCIÓN:	Barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión			
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Gestión			
PERIODO:	Al 31 de diciembre del 2014			
DENOMINACIÓN	NOMBRE	INICIALES	FECHA	
			INICIO	FINAL
SUPERVISOR	GARRIDO BAYAS IRMA YOLANDA	GBIY	10/07/2015	19/11/2015
AUDITOR SEÑIOR	ALLAUCA PALTA JOSÉ LUIS	APJL	10/07/2015	19/11/2015
AUDITOR	PAUCAR ASQUI LUIS ANTONIO	PALA	10/07/2015	19/11/2015

CONTENIDO



Índice del expediente permanente de auditoría	AP.
Información general de carácter histórico	AP. 10
Aspectos generales de la empresa	AP. 11
Visión y Misión institucional	AP. 20
Organigrama institucional	AP. 30
Leyes, decretos, ordenanzas	AP. 40
Marcas y referencias	AP. 50
Hoja de referencias	AP. 51
Hoja de marcas	AP. 52
Programa de auditoría	AP. 60
Programa general de auditoría	AP. 61

INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO

Antes de la llegada de los españoles la zona tenía construcciones de la época inca, que fueron reutilizadas por los españoles. La mayoría de casas eran de adobe y tapial, con cubierta de madera y techo de paja o teja, adornadas con fachadas y portadas de piedra labrada. Las iglesias tenían piso de ladrillo con atractivos diseños. Los templos que formaban parte de esta ciudad eran: De Las Ordenes de los Padres Dominicos, en 1590; de Los Agustinos, en 1592; de Los Franciscanos, en 1596; de Las Conceptas, en 1600; de Los Jesuitas, en 1647, de Los Mercedarios, en 1760; y de Los Padres de la orden de los Betlemitas, en 1776.

De la parroquia Villa La Unión (cabecera parroquial de Sicalpa y Cajabamba), sede administrativa del cantón Colta son originarios personajes importantes en la historia del Ecuador, se destacan entre ellos: Condorazo, Duchicela, el sabio Pedro Vicente Maldonado, Juan de Velasco, Isabel de Godín, Magdalena Dávalos.

En un valle verde y húmedo vivió una ciudad aborígen que se llamó Liribamba y que sucumbió en cenizas, cuando Rumiñahui la encendió para que los conquistadores ibéricos no hallaran nada de la grandeza de esta tierra. Sobre ese montón de escombros humeantes el Mariscal Don Diego de Almagro fundó el 15 de agosto de 1534, la primera ciudad española en el Reino de los Shyri-Duchicela con el castizo nombre de Ciudad de Santiago de Quito.

Como parte integrante de esta ciudad son las parroquias de San Sebastián de Cajabamba y San Lorenzo de Sicalpa, formando juntas la denominada " Villa de la Unión ", que surgió a la vida autónoma el 2 de agosto de 1884.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

Terremoto de 1797 destrucción de la Antigua Riobamba

El día sábado 4 de Febrero, a las siete y media de la mañana, la ciudad sufrió el mayor de los movimientos telúricos que hasta entonces había soportado, borrando en segundos toda la grandeza de la aristocrática ciudad, fue tan fuerte el terremoto que destruyó muchos pueblos y cambió la configuración del terreno, en Riobamba murieron entre cuatro y cinco mil personas la mayor parte pertenecientes a la nobleza, blancos y mestizos componentes del cabildo.

Nada escapó a la catástrofe, ni las pequeñas casas de adobe, ni los magníficos templos de piedra, el Cerro Cullca, en cuyas faldas se hallaba la mejor parte de la ciudad, se desplomó sobre ésta arrasando y cubriendo todo a su paso, los ríos se estancaron, muy pocos se habían salvado por vivir en las partes altas o estar fuera de la ciudad, se destruyeron los magníficos templos de los Jesuitas, Dominicos, Agustinos, etc., es así como quedó y aún sigue enterrada parte de la antigua ciudad, con obras de arte religioso inimaginables y más que nada con historia de lo que fue la Antigua Villa de Riobamba.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

El GADMCC suscribió el convenio de transferencia de competencias de turismo, con el objetivo de planificar, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas cantonales.

La empresa COLMITUR–EP a fin de fomentar el turismo en el cantón ofrece los servicios de:

- **Ciclismo**

Ofrecemos recorridos en donde se podrá apreciar la riqueza natural, cultural y patrimonial del cantón, para este servicio contamos con 94 bicicletas y todas las medidas de seguridad para garantizar la integridad de nuestros clientes.

- **Guianza**

Contamos con 2 guías turísticos capacitados para mostrar las riquezas de nuestro cantón

- **Paseos en el yate**

Contamos con 2 yates turísticos con capacidad para 60 personas en donde se recorrerá las frías aguas de la Laguna y se podrá observar la diversidad de especies de aves.

Contamos con yates totalmente nuevos y con todas seguridades para dar un servicio de calidad.

- **Complejo Turístico Cunucpogyo**

Contamos con nuevas y amplias instalaciones en donde se ofrece los servicios de piscina para niños y una semi-olímpica, sauna, turco e hidromasaje.

Amplias canchas de vóley, y un centro de convenciones para seminarios, conferencias y talleres.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

- Turismo Comunitario

Culturas vivas, en movimiento, culturas de reciprocidad, solidaridad y respeto a los ecosistemas es lo que le proponemos en esta sección de turismo comunitario en el cantón Colta.

- Gastronomía

Se puede degustar de las papas con cuy, locro de cuy, hornado con tortilla de papa, yaguar locro, papas con borrego, la colada de habas, sopas de granos, sopa de fideos con carne, granos con carne, locros, máchica de mano, maíz tostado, habas tostadas o cocidas, papas coloradas con achiote, y de bebida la chicha de jora.

ATRATIVOS TURISTICOS

IGLESIA DE BALBANERA

Cuando los españoles iniciaron la conquista de las regiones andinas de lo que hoy es el Ecuador, Sebastián de Benalcázar llegó hasta la llanura de Cicalpa donde, para aprovechar las características de la región y el apacible panorama reflejado en la laguna de Colta, decidió dar descanso a sus agotados hombres, que habían librado -pocos días antes- la sangrienta batalla de Tiocajas.

Posteriormente, en ese mismo lugar se reunió con Diego de Almagro quien en 15 de agosto de 1534 procedió a fundar la ciudad de Santiago de Quito y pocos días después, el 28, la villa de San Francisco de Quito. Fue entonces que los conquistadores, obedeciendo a su fe cristiana, iniciaron la construcción de un templo destinado a invocar la protección divina en su labor de conquista, y a la evangelización de los nativos de la región.

Es el principal atractivo de Colta, primera iglesia construida en suelo ecuatoriano, levantada por los españoles, su estilo de construcción es colonial, su fachada de piedra es el único testigo de su historia, se puede obtener una fantástica vista al nevado Chimborazo.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

Histórica iglesia venera a la santísima virgen María Natividad de Balbanera, junto a la iglesia existe una plazoleta donde se puede observar una cruz, en la que se realizan procesiones durante las festividades religiosas y otros eventos del lugar exponiendo una vez más la religiosidad y fe del pueblo ecuatoriano.

Ubicación

La Iglesia de Balbanera se encuentra ubicada muy cerca de Colta, entre las carreteras que conducen a Cuenca y a Riobamba, concretamente, junto a la laguna de Colta.

Fecha de Construcción

Al parecer, y debido a una placa que destaca en Balbanera, se cree que este templo es el más antiguo del país. Aunque no se conoce con certeza su fecha de creación, se presume que fue inaugurada el 15 de agosto de 1534.

Descripción

Con un poco más de diez metros de ancho, la iglesia mantiene su construcción original: el altar, el atrio y la pila bautismal, los cuales se hicieron con bloques de piedra. La fachada de piedra destaca un doble arco a la entrada y una simpática torrecilla con campanario. El interior que ha sido restaurado conserva esa misma sencillez y recogimiento de los templos construidos en esa época, con un ambiente propicio para el recogimiento y la reflexión de los viajeros que con sabiduría y fe cristiana deciden cuándo deben detenerse en el camino.

Las personas que viajan a la provincia de Chimborazo, lo que primero que les impresiona es la imponente iglesia de piedra calcárea con sus puertas cerradas y unas placas que explican su fundación allá por 1.534, la primera construida por los conquistadores españoles en tierras del Ecuador.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

RUINAS DE LA ANTIGUA RIOBAMBA

Son un conjunto de ruinas históricas que formaron parte de la antigua ciudad de Riobamba, de esta se conservan restos de arquitectura civil y religiosa. Al parecer la distribución urbana de esta antigua ciudad era de 5 barrios y cada uno poseía iglesia y convento. En 1797 un sismo de gran intensidad destruyó casi por completo a la ciudad obligando a sus moradores a cambiar de lugar al sitio que actualmente ocupa en la llanura de Tapi. Luego de ello la zona destruida fue reconstruída adquiriendo los nombres de Cajabamba y Sicalpa.

El Banco Central del Ecuador, realizó en los años 80 excavaciones en Sicalpa, las muestras encontradas evidenciaron sitios de la Antigua Riobamba como: calles, templos, cerámicas, piedras talladas y acueductos.

Ubicación

El sitio se encuentra localizado en el cantón Colta al occidente de la provincia de Chimborazo.

Fecha de Descubrimiento

Las Ruinas de la Antigua Riobamba fueron descubiertas en los años 80, cuando El Banco Central del Ecuador, realizó excavaciones en Cicalpa.

Descripción

Antes de la llegada de los españoles la zona tenía construcciones de la época inca, que fueron reutilizadas por los españoles. La mayoría de casas eran de adobe y tapial, con cubierta de madera y techo de paja o teja, adornadas con fachadas y portadas de piedra labrada.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

Las iglesias tenían piso de ladrillo con atractivos diseños. Los templos que formaban parte de esta ciudad eran: De Las Ordenes de los Padres Dominicos, en 1590; de Los Agustinos, en 1592; de Los Franciscanos , en 1596; de Las Conceptas, en 1600; de Los Jesuitas, en 1647, de Los Mercedarios, en 1760; y de Los Padres de la orden de los Betlemitas, en 1776.

Otros templos, reconstruidos son: Santo Cristo, construido en el siglo XVII, San Blas en el siglo XVIII y el de Nuestra Señora de las Nieves en Sicalpa Viejo, construido en 1774.

ARCHIBASÍLICA DE NUESTRA SEÑORA DE LAS NIEVES DE SICALPA

La Archibasílica de Nuestra Señora de las Nieves se encuentra localizada en el barrio de Sicalpa Viejo según acuerdo ministerial N° 8202 con fecha del 22 de febrero del 1967.

En 1602 inició la construcción de la Archibasílica de Nuestra Señora de las Nieves de Sicalpa, a cargo de los españoles. El objetivo principal que debía tener esta edificación, era una forma de cruz, en el interior se edificó además un altar mayor, unas cofradías y unas catacumbas que servían para colocar los restos de los clérigos considerados personajes importantes de la época, en el terremoto del 04 de febrero de 1797 todo se vino abajo, a excepción del altar mayor, donde se encontraba la Virgen de las Nieves y las catacumbas,

Lo que hizo que muchos de los sobrevivientes de ese entonces, crean que fue la “señora”, quien les hizo el milagro.

Esta iglesia fue una ermita construida para la evangelización y adoración de la virgen de las Nieves. Construida en el año de 1619. Este territorio siempre ha estado sujeto a movimientos telúricos es por ellos que en 1645 se destruye por primera vez, después de esto se construye una capilla en 1743 por iniciativa del Dr. Vallejo. En 1591 fue construida la escultura de la Virgen de las Nieves por Diego de Robles y el policromado por Juan de Rivera.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

En 1817 se inicia la construcción de la nueva iglesia que fue financiada con la venta de las joyas de la misma imagen. A pasado por muchas reconstrucciones en 1920, 1994 y en el 2006 con la intervención del gobierno actual. Esta iglesia está construida con piedra tallada, tiene 4 campanas que están en la torre, sus paredes en canagua de época colonial, su estilo es barroco. Hoy en día ha sido declarada “Reina de la provincia de Chimborazo”. Sus festividades en honor a la Virgen es en el mes de Agosto.

CATACUMBAS

Es la única construcción civil más antigua en la sierra centro del país, las catacumbas fueron descubiertas en 1950, el techo es abovedado aparentemente de piedra, tiene 22 nichos donde se depositaban los restos mortuorios de los sacerdotes que regentaban la basílica, no se sabe qué congregación los utilizaba y también el resto del Dr. Vallejo, a primera vista se puede observar el nicho más grande.

En el piso se halla un hueco llamado OSARIO o CARNERO que era utilizado cuando los huesos quedaban sin carne es decir se descarnaban y se depositaban en este lugar, también se lo utilizaba para ventilar las catacumbas para que no se concentre la humedad, ya que al encontrarse en el páramo existe mucha humedad, era una forma de conservar la infraestructura, el piso también originalmente era de ladrillo cuadrado pero al pasar del tiempo fue sacado por cuestión de la humedad , se cree que eran nichos ceremoniales inca - puruhá, es uno de los lugares que no se destruyó con el terremoto de 1797 a pesar de encontrarse al lado de la falla de Pallatanga.

IGLESIA DE SAN LORENZO DE SICALPA

Esta iglesia es la matriz de Villa la Unión se encuentra en el centro del pueblo. En este lugar existía un cementerio en 1575.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

Edificada totalmente con piedra labrada; con dos torres cilíndricas; 18 columnas en su interior, una nave central y dos secundarias por lo tanto es impresionante. En la torre derecha hay un imponente campanario pajizo, es de estilo barroco.

Se Levantó este templo en 1747, pero se destruyó totalmente en el terremoto de 1797; la nueva Iglesia de Cicalpa inicia su construcción en 1907, y fue reconstruida en el 2012.

El suceso del luterano (personaje al que le cortan la cabeza) tuvo lugar según la tradición en el altar mayor de esta iglesia y en su capilla mayor en una fecha aproximada en 1576.

IGLESIA SAN SEBASTIÁN DE CAJABAMBA

Cada pueblo fundado por los españoles en tierras del Reino de Quito tiene un patrono, cuya misión sagrada es velar por el bienestar material de la comunidad y de las familias. Se encuentra ubicada en uno de los barrios bajos de la plebe y chusma de la Antigua Riobamba, en el terremoto de 1797 quedó sumergida en ruinas y solo quedó de ella el testimonio histórico en viejos documentos, estos fueron los inicios de la actual Iglesia de Cajabamba, de estilo barroco. La imagen venerada es el patrón San Sebastián y cada 20 de enero es su fecha clásica de celebración.

SANTUARIO DE SANTO CRISTO

Es el único cuerpo físico religioso que quedó de la antigua Riobamba después del terremoto de 1797, posee un estilo Neoclásico por la sobriedad de sus líneas puramente colonial, y tiene ciertas refacciones en el transcurso del tiempo, su patrono es el Señor del Buen Viaje. Se encuentran varias piedras que forman un muro de contención de la antigua Riobamba. Se encuentra ubicado en el barrio del mismo nombre.

Su patrono es el Señor del Buen Viaje y es celebrado en el mes de junio.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL

AP 20 1/1

Misión

Promover y difundir el potencial turístico, las diferentes manifestaciones culturales y contribuir a la conservación del patrimonio cultural intangible, generar procesos para el desarrollo urbano-rural y fortalecer espacios de sano esparcimiento, convivencia, de relaciones sociales basadas en el respeto por la diversidad y el pluralismo, sin distingo de raza, religión, credo o cultural, mediante la realización de eventos culturales y recreativos y de esta manera posicionar al turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental, garantizando la necesaria y plena armonía entre las actividades y el respeto por la naturaleza.

Visión

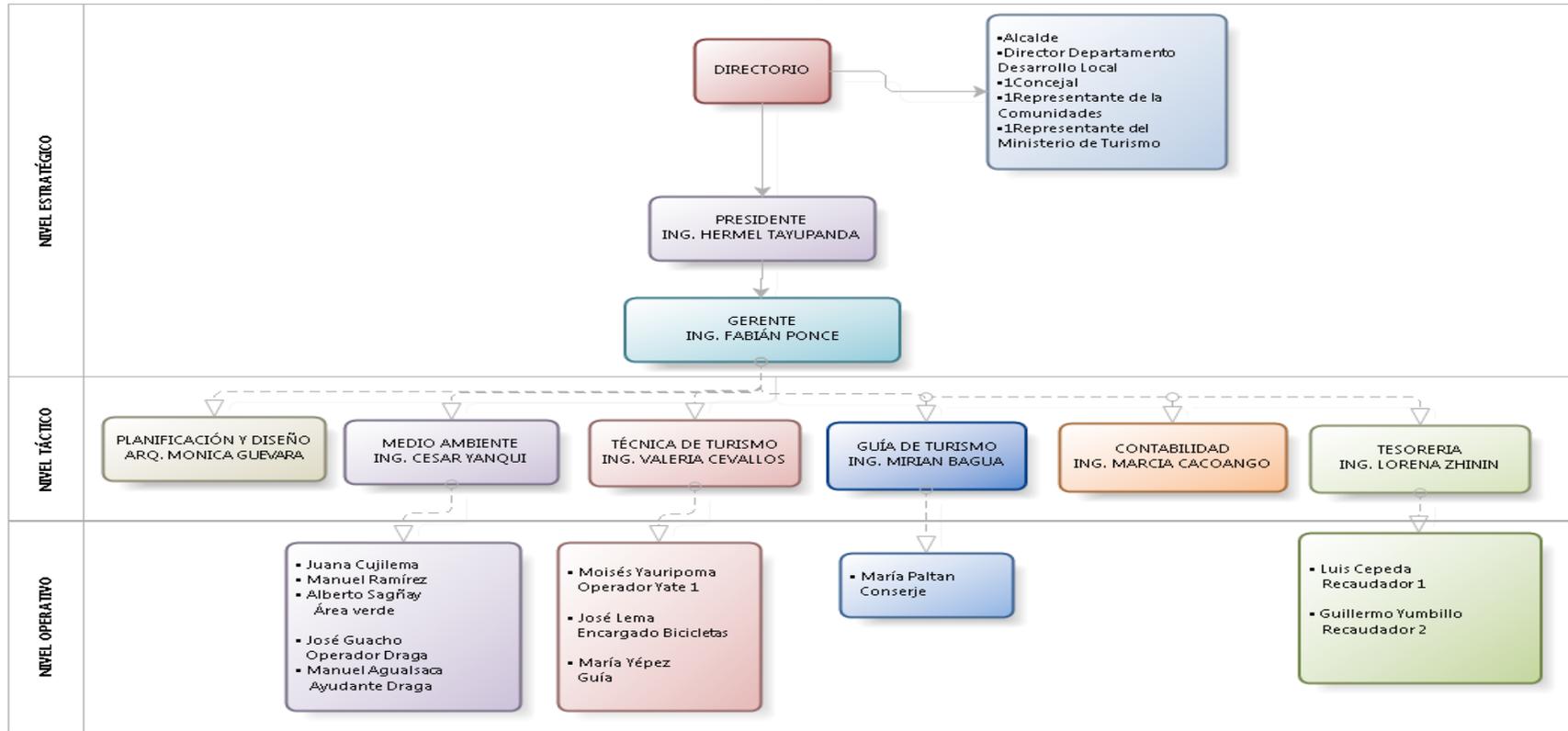
Contribuir al desarrollo integral y sustentable de la actividad turística, integrando capital humano competitivo para promover la presentación de espectáculos masivos, para impacto de visitantes y habitantes de la ciudad, tanto culturales y de recreación, que responda a los requerimientos de conservación, preservación y uso adecuado de los recursos naturales, culturales e históricos del cantón Colta.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

AP 30 1/1

Grafico N° 5: Organigrama institucional



	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

LEYES, DECRETOS, ORDENANZAS.

La empresa está regida por las siguientes leyes:

Ley de turismo: Art. 1.- Objeto.- Las normas contenidas en este reglamento tienen por objeto establecer los instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley; el establecimiento de los procedimientos generales de coordinación institucional; y, la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico expedida con anterioridad a la expedición de la Ley de Turismo.

Ley orgánica constitucional (L.O.C.): tiene por objeto "desarrollar en un texto armónico y sistemático los preceptos constitucionales, en aquellas materias que el constituyente ha reservado a dichas leyes. Se refieren a la organización y funcionamiento de determinadas instituciones públicas de trascendencia en la vida política, social y económica de la República como también, abarcan el ejercicio de los derechos fundamentales reconocidos y garantizados en la Constitución.

Ley de gestión ambiental: Art. 1.- La presente Ley establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia. Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y
MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REFERENCIAS**



AP 51 1/2

Tabla N° 7: Referencias

MF	Matriz FODA
MCFO	Matriz de correlación fortalezas y oportunidades
MCDA	Matriz de correlación debilidades y amenazas
MPR	Matriz de prioridades
PEI	Perfil estratégico interno
PEE	Perfil estratégico externo
MEFI	Matriz de evaluación de los factores internos
MEFE	Matriz de evaluación de los factores externos
MPI	Matriz de problemas interno
MPE	Matriz de problemas externo
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
CCI	Cuestionario de Control Interno
PGA	Programa General de Auditoría
RC	Rangos de Calificación para Cuestionarios de Control Interno
CAM	Cuestionario Análisis Misión
CAV	Cuestionario Análisis Visión
EG	Encuesta Gerente
EC	Encuesta Contadora
NVP	Narrativa Visita Preliminar
NIA	Notificación Inicio de Auditoría
CR	Carta de Requerimientos
CCA	Carta Compromiso de Auditoría
MPP	Memorándum de Planificación Preliminar
PA	Propuesta de Auditoría

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y
MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REFERENCIAS**



AP 51 2/2

Tabla N° 8: Referencias

CER	Cuestionario Evaluación de Riesgos
CAT	Cuestionario Actividades de Control
FC	Flujo Diagramación CI
PAG	Programa de Auditoría
LD	Legalidad de Documentos
PALA	Paucar Asqui Luis Antonio
GBIY	Garrido Bayas Irma Yolanda
APJL	Allauca Palta José Luis
NLI	Notificación lectura del Informe
AD	Acta de discusión
IAG	Informe de Auditoría de Gestión
CAC	Cuestionario Ambiente de Control
CI-AD	Cuestionario de control interno Personal Administrativo
CI-OP	Cuestionario de control interno Personal Operativo
E-DE	Evaluación de direccionamiento estratégico
ES-PE	Evaluación del sistema de Planificación estratégica
BSC-DE	Balance score Card del Diagnostico Estratégico

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015



AP 52 1/1

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y
MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE MARCAS**

Tabla N° 9: Marcas

√	Cálculo verificado correcto
∑	Sumatoria
~	Confirmación, respuesta afirmativa
*	Confirmación, respuesta negativa
@	Hallazgo
Ⓒ	Conciliado
↔	Comparado
→	Inspección física
⊗	Confrontado con documentación probatoria
⊕	Incluir en informe
≡	Cotejado con documentos

Realizado por: Luis Paucar

Fuente: Equipo de investigación

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015



FASE I
EMPRESA “COLMITUR-EP”
PROGRAMA GENERAL DE GESTIÓN
PLANIFICACIÓN

AP 60 1/4

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

OBJETIVOS:

- Establecer los recursos que serán necesarios para la realización de Auditoría
- Establecer el compromiso de colaboración con la gerencia de la empresa para la aplicación del examen
- Obtener conocimiento general de las actividades de la Empresa Pública Municipal Colta Lindo y Milenario Touring “COLMITUR-EP”

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACIONES
1	Presente la Propuesta de Auditoría				
2	Elabore el Memorándum de planificación preliminar				
3	Presente la Carta compromiso de Auditoría				
4	Solicite documentación por medio de la Carta de requerimientos				
5	Presente la notificación Inicio de auditoría				
6	Visite las instalaciones de la empresa				
7	Elabore y aplique la encuesta al Gerente de la empresa				
8	Establezca los rangos de calificación para los cuestionarios de control interno				
9	Elabore y aplique cuestionarios de control interno para el análisis de: <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión 				

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015



FASE II
EMPRESA “COLMITUR-EP”

PAG 60 2/4

PROGRAMA GENERAL DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

OBJETIVOS:

- Evaluar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos públicos asignados a la empresa “COLMITUR-EP”
- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elabore el programa de auditoría de gestión.				
2	Evalúe el sistema de Control Interno en base al COSO III: Personal Administrativo <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Sistemas de información • Supervisión y monitoreo 				
3	Evalúe el sistema de Control Interno en base al COSO III: Personal Operativo <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Sistemas de información Supervisión y monitoreo				
4	Elabore la evaluación del direccionamiento estratégico				

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	22/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015



FASE III
EMPRESA “COLMITUR-EP”
PROGRAMA GENERAL DE GESTIÓN
EVALUACIÓN ÁREA CRÍTICA

PAG 60 3/4

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

OBJETIVOS:

- Evaluar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos públicos asignados a la empresa “COLMITUR-EP”
- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elabore flujo gramas de evaluación administrativa				
2	Elabore una diagramación el sistema de planificación estratégica				
3	Elabore un Balance Score Card del diagnóstico estratégico				
4	Elabore la formulación estratégica de la empresa				
5	Elabore los indicadores de gestión				
6	Elabore las hojas de hallazgos				

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	22/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015



FASE IV
EMPRESA “COLMITUR-EP”
PROGRAMA GENERAL DE GESTIÓN
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

AP 60 4/4

OBJETIVOS:

- Emitir conclusiones y recomendaciones en el respectivo informe de auditoría

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACIONES
1	Realice el borrador del informe de auditoría				
2	Elabore la convocatoria de lectura del borrador del informe				
3	Elabore la carta de presentación				
4	Elabore y entregue el informe definitivo de la auditoría de gestión a la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITU-EP”				

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

4.2.2 Archivo corriente



ARCHIVO N° 02

CORRIENTE

CLIENTE:	Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”
DIRECCIÓN:	Barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Gestión
PERIODO:	Al 31 de diciembre del 2014

DENOMINACIÓN	NOMBRE	INICIALES	FECHA	
			INICIO	FINAL
SUPERVISOR	GARRIDO BAYAS IRMA YOLANDA	GBIY	10/07/2015	19/11/2015
AUDITOR SEÑIOR	ALLAUCA PALTA JOSÉ LUIS	APJL	10/07/2015	19/11/2015
AUDITOR	PAUCAR ASQUI LUIS ANTONIO	PALA	10/07/2015	19/11/2015



FASE I

PLANIFICACIÓN



FASE I
EMPRESA “COLMITUR-EP”
PROGRAMA GENERAL DE GESTIÓN
PLANIFICACIÓN

PAG 60 1/4

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

OBJETIVOS:

- Establecer los recursos que serán necesarios para la realización de Auditoría
- Establecer el compromiso de colaboración con la gerencia de la empresa para la aplicación del examen
- Obtener conocimiento general de las actividades de la Empresa Pública Municipal Colta Lindo y Milenario Touring “COLMITUR-EP”

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACIONES
1	Presente la Propuesta de Auditoría	PA	PALA	10/07/2015	
2	Elabore el Memorándum de planificación preliminar	MPP	PALA	15/07/2015	
3	Presente la Carta compromiso de Auditoría	CCA	PALA	20/07/2015	
4	Carta de requerimientos	CR	PALA	5/08/2015	
5	Presente la notificación Inicio de auditoría	NIA	PALA	3/09/2015	
6	Visite las instalaciones de la empresa	NVP	PALA	13/07/2015	
7	Elabore y aplique la entrevista al Gerente de la empresa	EG	PALA	17/07/2015	
8	Analice la situación actual de la empresa (FODA) <ul style="list-style-type: none"> • Matriz FODA • Matriz de correlación • Matriz de priorización • Perfil estratégico interno • Perfil estratégico externo • Matriz de evaluación interno y externo • Matriz de problematización 	MF MC FO MC DA MPR PEI PEE MEFI MEFE MPI MPE	PALA	15/09/2015	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	5/10/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

PROPUESTA DE AUDITORÍA

Colta, 10 de Julio del 2015.

Licenciado.

Francisco Ortiz

GERENTE GENERAL EMPRESA “COLMITUR-EP”

Presente.-

De mi consideración:

Agradezco la oportunidad de presentar la propuesta de **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”**, período 2014.

La propuesta de servicios ha sido elaborada para dar respuesta a cada uno de sus requerimientos, tomando en cuenta el alcance de la Auditoría de Gestión, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la Empresa.

Le manifesté mi compromiso personal de entregarle un proceso de auditoría eficiente y altamente coordinado de la manera más profesional y eficiente posible, construyendo una relación de confianza y de largo plazo. La naturaleza del trabajo es la ejecución de una auditoría de gestión con los siguientes objetivos:

Gestión.- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad para el logro de los objetivos previstos por la Empresa determinando el nivel de confianza.

Control Interno.- Comprobar que las operaciones registros y demás actuaciones de la empresa cumplan con las disposiciones y regulaciones internas y externas que le son aplicables.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	10/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

PA 2/2

Por lo cual la realización de la Auditoría de gestión, se realizará de acuerdo con las prescripciones legales, las normas internacionales de auditoría, además se evaluará el control interno y el cumplimiento de las disposiciones legales de la empresa.

Desde ya, quedamos a su disposición para realizar la auditoría integral que sirva de base para la toma de decisiones para la dirección de la empresa.

Por la atención a la presente, mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Luis Antonio Paucar Asqui
AUDITOR

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	10/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

1. ANTECEDENTES.

“COLMITUR-EP” se crea a través de un decreto ejecutivo por parte del GAD de Colta y la ley del COOTAD, en la ciudad Villa la Unión, 24 de diciembre del 2013. Para separar diferentes actividades extras de la municipalidad dando como inicio al proyecto de turismo en el cantón Colta.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- a) Evaluar el sistema de control interno y emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.
- b) Medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión de la empresa pública de turismo touring COLMITUR-EP
- c) Verificar el cumplimiento de las normas contables, leyes tributarias, reglamentos y estatutos que regulan a la entidad.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión la EMPRESA COLMITUR-EP, se realiza para el año terminado el 31 de diciembre de 2014, con el fin de evaluar el grado de eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos previstos por la Empresa, y comprobar que las operaciones registros y demás actuaciones de la empresa cumplan con las disposiciones y regulaciones internas y externas que le son aplicables.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

4. REQUERIMIENTOS DE AUDITORÍA

- Informe de Auditoría de Gestión

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

Razón social:	Empresa de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”
Ubicación:	Barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión
RUC:	0660840780001
Nombre Comercial:	COMLITUR-EP
Clase de Contribuyente:	Obligado a llevar Contabilidad
Representante legal:	Lic. Francisco Ortiz
Teléfono:	032-912-633
Página web:	www.colmitur.com

5. PRINCIPALES ACTIVIDADES E INSTALACIONES

La actividad principal de la EMPRESA COLMITUR-EP, es la coordinación y gestión de turismo.

INSTALACIONES

Barrió CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

RECURSOS A UTILIZARSE

- Talento Humano

Tabla N° 10: Talento Humano

N°	CARGO	NOMBRE
1	Supervisor	Ing. Irma Yolanda Garrido Bayas
1	Auditor Senior	Ing. José Luis Allauca Palta
1	Auditor	Luis Antonio Paucar Asqui

Realizado por: Luis Paucar

Fuente: Luis Paucar

- Recurso Material

Tabla N° 11: Recursos Materiales

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
4	Resma de Papel Bond
1	Lápiz Portaminas
2	Lápiz Bicolor
2	Borrador
4	Carpetas
1	Funda de Separadores de Hojas
1	Impresora
3	Cajas de Minas

Realizado por: Luis Paucar

Fuente: Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

- Recurso Tecnológico

Tabla N° 12: Recursos tecnológicos

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Computadora Portátil
1	Impresora
1	Flash Memory

Realizado por: Luis Paucar**Fuente:** Luis Paucar**6. TIEMPO EN EL CUAL SE DESARROLLA EL EXAMEN**

La presente auditoría de gestión se efectuará en un periodo de 3 meses.

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión en la empresa COLMITUR-EP, período 2014, se llevará a cabo de prescripciones legales y aplicables a la entidad, normas internacionales de auditoría y pronunciamientos profesionales, la misma que contendrá una evaluación del control interno, medición de la gestión, por medio de los procedimientos de auditoría necesarios.

8. OTROS ASPECTOS

El archivo permanente ha sido elaborado por la visita preliminar realizada a la empresa municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP” y el mismo contiene toda la información básica y útil para el desarrollo de la presente investigación.

Atentamente,

Luis Antonio Paucar Asqui
AUDITOR

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/07/2015
Revisado por:	GBIY	12/10/2015

CCA 1/1

CARTA COMPROMISO

Colta, 20 de Julio del 2015.

Señor.

Luis Antonio Paucar Asqui

AUDITOR

Presente.-

De nuestra consideración:

Después de la visita preliminar que ha sido realizada a la Empresa COLMITUR-EP, y posteriormente a la reunión llevada a cabo con el Gerente, se ha resuelto autorizar la realización de la auditoría de gestión a la Empresa, por el periodo 2014, para conocimiento y a fin de iniciar el correspondiente trabajo, cumpla en notificar que la oferta profesional ha sido aceptada.

Por lo que solicitamos absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en su labor; esperando que nuestro personal les dé la mejor atención en beneficio de que la evaluación a realizarse nos dé los mejores resultados en beneficio de la empresa.

Particular que informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Lic. Francisco Ortiz

GERENTE COLMITUR-EP

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	20/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

CARTA DE REQUERIMIENTO

CR 1/1

Colta, 5 de Agosto del 2015.

Licenciado.

Francisco Ortiz

GERENTE GENERAL COLMITUR-EP

Presente.

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez deseándole éxitos en tan delicadas funciones encomendadas a usted en beneficio de la institución que tiene a bien representar.

Me dirijo a usted para solicitarle de la manera más comedida se digne facilitarme la información necesaria para poder ejecutar nuestro trabajo de **AUDITORÍA DE GESTION A LA EMPRESA COLMITUR-EP**, periodo 2014, de acuerdo a la naturaleza y limitación de los servicios profesionales que ofreceremos.

Detalle de información requerida para su verificación:

- Misión y visión de la empresa.
- Manuales y reglamentos.
- Base Legal.
- Organigrama estructural.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Esperando la cooperación de su personal, anticipo mi más sincero agradecimiento, garantizando que la documentación facilitada será de absoluta confidencialidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Luis Antonio Paucar Asqui
AUDITOR

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	5/08/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

NIA 1/2

NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA

Oficio circular: LP-AG-001-2015.
Sección: Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring
Asunto: Notificación de inicio de auditoría.

Colta, 3 de Septiembre del 2015.

Ingeniero

Fabián Ponce

GERENTE GENERAL “COLMITUR-EP”

Presente.

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo a bien comunicarle a usted que a partir de hoy 3 de Septiembre del 2015, se dará inicio a la auditoría de gestión correspondiente al período 2014, y del mismo modo solicitarle a usted y a sus empleados la debida colaboración para efectuar el presente trabajo.

Las condiciones bajo las cuales se llevara a cabo la auditoría son las siguientes:

Tipo de Auditoría: Auditoría de gestión.

Objetivo General de la Auditoría: Realizar una auditoría de gestión para determinar, eficacia, economía de sus operaciones y el nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente, en la Empresa COLMITUR-EP del cantón Colta, Provincia de Chimborazo, en el Período 2014.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	03/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

NIA 2/2

Período: 2014.

Equipo de Trabajo: Para la ejecución de la presente Auditoría se ha conformado el siguiente equipo de trabajo:

SUPERVISOR	Ing. Garrido Bayas Irma Yolanda
AUDITOR SEÑIOR	Ing. Allauca Palta José Luis
AUDITOR	Sr. Paucar Asqui Luis Antonio

Por la atención prestada le reitero mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Irma Yolanda Garrido Bayas
SUPERVISOR

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	03/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
VISITA PRELIMINAR
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**



NVP 1/4

RAZON SOCIAL:	Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”
SECTOR:	Turismo
REPRESENTANTE LEGAL:	Ing. Fabián Ponce
DIRECCIÓN:	Barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión
TELÉFONO:	032-912-633

CÉDULA NARRATIVA

El objetivo preliminar de este trabajo fue evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ética de las operaciones institucionales, en la utilización de recursos públicos.

Ubicación

En mi visita preliminar acudí al punto de evaluación. A la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”, la misma que está situada en la provincia de Chimborazo, ciudad Villa la Unión, barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre

Grafico N° 6: Ubicación de la empresa



Fuente	Google Maps
Realizado por:	Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015



RAZON SOCIAL:	Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”
SECTOR:	Turismo
REPRESENTANTE LEGAL:	Ing. Fabián Ponce
DIRECCIÓN:	Barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión
TELÉFONO:	032-912-633

• **Instalaciones físicas**

La empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”, consta de 2 canchas sintéticas de indor, 3 cancha de volleyball, 1 piscina semi olímpica, turco, sauna, hidromasaje, un bar, juegos recreacionales.



Fuente	COLMITUR-EP
Realizado por:	Luis Paucar

• **Servicios que ofrecen**

La empresa COLMITUR-EP ofrece servicios de Ciclismo, paseo en yate, guía turística, recorrido de las iglesias, turco, sauna hidromasaje, paseo en lancha de totora.

Así como también socializan la historia de Colta sus orígenes su cultura, las tradiciones, fechas festivas, su gastronomía.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO



**TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
VISITA PRELIMINAR**

NVP 3/4

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

RAZON SOCIAL:	Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”
SECTOR:	Turismo
REPRESENTANTE LEGAL:	Ing. Fabián Ponce
DIRECCIÓN:	Barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión
TELÉFONO:	032-912-633

Grafico N° 8: Servicios de la empresa



Fuente	COLMITUR-EP
Realizado por:	Luis Paucar

• **Logo institucional y razón social**

Se evidencio al llegar a la empresa que no existe ningún distintivo que identifique el funcionamiento de la institución, por ese motivo los turistas nacionales o internacionales no pueden llegar a las instalaciones por la falta de un rotulo. @HH 1

Grafico N° 9: Instalaciones de la empresa



Fuente	COLMITUR-EP
Realizado por:	Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO



**TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
VISITA PRELIMINAR**

NVP 4/4

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

RAZON SOCIAL:	Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”
SECTOR:	Turismo
REPRESENTANTE LEGAL:	Ing. Fabián Ponce
DIRECCIÓN:	Barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión
TELÉFONO:	032-912-633

- **Vías de acceso**

Los accesos para llegar a la empresa son de tierra y huecos por lo que generan malestar en los turistas mismos que evitan ensuciar o dañar sus medios de transporte. @HH 7

Grafico N° 10: Vías de acceso



Fuente	COLMITUR-EP
Realizado por:	Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	13/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO



**TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA**

GE 1/8

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Entrevistado: Lic. Francisco Ortiz **Fecha:** 17 de julio del 2015
Cargo: Gerente General **Hora:** 10:00 am
Lugar: Gerencia “COLMITUR-EP”

1. ¿Qué procesos deben realizarse para innovar la empresa?

Primeramente hemos creído conveniente que todos los involucrados en la empresa se sientan comprometidos a lograr los objetivos a corto y largo plazo, que se han establecido en nuestra planificación anual de funcionamiento.

2. ¿Qué realiza usted para tener un aprendizaje continuo en el mejoramiento de la empresa?

Se realiza intercambios de ideas entre los empleados y trabajadores para ir mejorando los procesos de servicio turístico que brinda nuestra empresa, es una manera de ir aprendiendo de una forma dinámica y eficiente, y dar correcciones de manera oportuna a los cuellos de botella que se encuentren en nuestro diario vivir.

3. ¿Cómo lograría usted fomentar el cumplimiento de las metas empresariales y superarlas permanentemente?

Se lo logra a través de una correcta dirección y con ejemplo de superación y cambio continuo desde el área administrativa de la empresa, organizándonos y estableciéndonos metas por día en la oferta del servicio turístico.

4. ¿Cómo logran fomentar alianzas productivas para la empresa y trabajos en red?

Se realizan convenios institucionales para que realicen pasantías pre-profesionales con Instituciones de Educación Superior establecidas en la provincia de Chimborazo, se mantiene diálogos con operadoras turísticas privadas para que sea incluido nuestro Cantón como un lugar de interés turístico en sus rutas ofertadas.

La empresa no trabaja en red ya que estamos en proceso de implementación de las mismas tanto en nuestra página web, como en redes sociales para brindar un mejor servicio. @HH 1

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	17/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015



Entrevistado:	Lic. Francisco Ortiz	Fecha:	17 de julio del 2015
Cargo:	Gerente General	Hora:	10:00 am
Lugar:	Gerencia “COLMITUR-EP”		

5. ¿El uso de la tecnología se lo realiza de manera efectiva y productiva en la empresa?

En la tecnología de la empresa no tenemos control, ya que dependemos de la dirección técnica del Municipio de Colta, mismos que nos ayudan a dar soluciones a los problemas que se presenten en el área informática. @HH14

6. ¿Cómo están ustedes aprovechando las ventajas de la globalización en el sector turístico?

Primero al país permite posicionarse a nivel mundial como un atractivo turístico y que no ha sido explotado por las autoridades nacionales antaños, la provincia de Chimborazo y en especial el Cantón Colta mantiene atractivos turísticos que datan desde la conquista española en nuestro territorio.

7. ¿Conoce usted, la visión, misión, valores, objetivos a corto y largo plazo de la empresa?

La empresa tiene establecido la visión, misión y objetivos que ayudan a la dirección, coordinación, y toma de decisiones efectivas en las actividades de la empresa.

8. ¿Se ha comunicado la visión, misión, valores y objetivos a todos los integrantes de la empresa y mediante qué instrumentos lo realizo?

Se ha comunicado a todos los involucrados institucionales del direccionamiento estratégico de la empresa mediante reuniones de trabajo, e impresos con información de soporte.

9. ¿La empresa tiene establecido manuales de procedimientos, funciones y de control?

No se tiene establecido ningún manual por la falta de gestión del anterior gerente. @HH 5

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	17/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO



**TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA**

GE 3/8

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Entrevistado: Lic. Francisco Ortiz **Fecha:** 17 de julio del 2015
Cargo: Gerente General **Hora:** 10:00 am
Lugar: Gerencia “COLMITUR-EP”

10. ¿Ha definido la empresa organigramas estructurales y funcionales?

No se tiene definidos ya que es parte de los manuales de dirección estratégica mismos que no están elaborados, la dirección de la empresa se lo realiza por nombramiento del directorio.

@HH 5

11. ¿Se promueve a la práctica de la excelencia y calidad en el servicio que oferta la empresa?

Siempre buscamos ofertar nuestros servicios turísticos con calidad y calidez empresarial, misma que nos caracteriza por nuestra zona geográfica.

12. ¿Se desarrollan, en la empresa programas eficaces para la preservación del medio ambiente?

No tenemos creada una partida presupuestaria para la contratación de estudio y cuidado ambiental, ya que representa la inversión de altos recursos económicos, y el técnico que colabora en nuestra empresa no logra cumplir con lo planificado por la amplitud misma del trabajo. **@HH 12**

13. ¿Dispone la empresa de un proceso planeación que se cumpla íntegramente?

Si se existe una planeación operativa anual “POA” pero no podemos condicionar lo planificado a lo ejecutado porque dependemos de factores externos, que no se puede controlar por ende no se logra cumplir todo lo planificado.

14. ¿Ha definido la empresa la periodicidad que se revisen el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Se lo realiza los días miércoles en la institución y cada 15 días en el gabinete asesor del municipio de Colta mismo que se encuentra establecida mediante resolución administrativa.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	17/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015



Entrevistado:	Lic. Francisco Ortiz	Fecha:	17 de julio del 2015
Cargo:	Gerente General	Hora:	10:00 am
Lugar:	Gerencia “COLMITUR-EP”		

15. ¿Verifica la empresa que las acciones a tomar estén alineadas al cumplimiento de los objetivos institucionales?

Toda toma de decisión que se lo realiza es en beneficio de la empresa, sin perjudicar al interés económico de la misma, como de nuestro talento humano contratado que es prioridad en nuestro funcionamiento.

16. ¿Identifica la empresa los segmentos y mercados en los que se va a concentrar?

Antes de la creación de la empresa se asume que se debió realizar un estudio de mercado para segmentar el mismo, aunque el atractivo turístico que ofrece el Cantón Colta es diverso y adaptable para toda persona, edad o género, sea este turista nacional o extranjero.

17. ¿Identifica la empresa a sus clientes más importantes?

La empresa no tiene preferencia social todos los clientes tienen el mismo trato y beneficios del servicio que oferta la empresa.

18. ¿Provee la empresa información de fácil acceso a los clientes que solicitan asistencia o desean formular observaciones turísticas?

Se les informa de todos los atractivos turísticos, existentes en nuestro medio mismos que son enviados vía email a los clientes.

19. ¿Estimula la empresa asociaciones que permitan la optimización del negocio?

No se realiza ningún tipo de asociación o fusión empresarial turística, ya que somos la única empresa pública destinada a ofertar el servicio de turismo en el cantón.

20. ¿Existe en la empresa un procedimiento formal para el manejo de quejas y reclamos?

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	17/07//2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO



**TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA**

GE 5/8

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Entrevistado: Lic. Francisco Ortiz **Fecha:** 17 de julio del 2015
Cargo: Gerente General **Hora:** 10:00 am
Lugar: Gerencia “COLMITUR-EP”

No existe formalidades para realizar reclamos en nuestra institución, todas son bienvenidas con las cuales tratamos de mejorar y evitar que se vuelvan a repetir, manejamos un eslogan “Si traes una queja, ayúdame a dar tres soluciones”

21. ¿Verifica la empresa que las quejas y reclamos de los clientes se han resueltos en forma oportuna y completa?

Se da seguimiento a todas las actividades de los empleados en pro de mejorar, la calidad del servicio y no tener quejas a futuro de nuestros clientes.

22. ¿Comprueba la empresa que el diseño de su servicio contemple los requisitos legales de protección ambiental, de seguridad e higiene y salud?

Todas nuestras actividades turísticas están debidamente certificadas y autorizadas por los diferentes organismos de control, así como también tenemos la potestad de controlar y vigilar las actividades comerciales de turismo en el cantón.

23. ¿Planifica la empresa la selección de sus colaboradores?

Se realiza un plan anual de contrataciones “PAC” en el mismo que consta todos los requerimientos de personal, así como también los requisitos que se deben tomar en cuenta para la selección del mismo, con sus perfiles profesionales y más.

24. ¿Planifica la empresa la capacitación y el desarrollo de sus colaboradores para estimular su iniciativa y crecimiento?

La empresa no tiene diseñado un plan de capacitación al personal administrativo y operativo debido a que no ha existido una coordinación del anterior gerente con el directorio de la empresa, en la actualidad se está diseñando un plan de capacitación para todos los involucrados de la institución proyectándonos a futuro un servicio de calidad. @HH 4

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	17/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO



**TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA**

GE 6/8

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Entrevistado: Lic. Francisco Ortiz **Fecha:** 17 de julio del 2015
Cargo: Gerente General **Hora:** 10:00 am
Lugar: Gerencia “COLMITUR-EP”

25. ¿Crea y mantiene la empresa un ambiente de trabajo que contribuya a la motivación del personal?

El ambiente de trabajo que se tiene en la empresa es realizado acorde el requerimiento de las actividades que se estén desarrollando, todos los días se van aprendiendo nuevas cosas por la actividad económica misma de la empresa y por un cambio continuo en las leyes y reglamentos que rigen nuestro país.

26. ¿La empresa tiene definido una partida presupuestaria para la capacitación del personal institucional?

No se tiene creada partidas presupuestarias para capacitaciones de nuestro personal, debido a que está iniciando nuestra actividad económica y no se tiene suficientes recursos económicos. @HH 4

27. ¿Define la empresa la estrategia financiera para apoyar el logro de los objetivos?

La empresa está definida con un presupuesto que asigna el GAD-COLTA, y con recursos propios que se generan de los atractivos turísticos que ofertan. @HH 2

28. ¿Establece la empresa indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión financiera?

No se establecen indicadores de gestión, que permita evaluar la actividad económica y administrativa de la empresa. @HH 9

29. ¿Según su criterio la infraestructura física de la empresa es la adecuada para la promoción turística?

La empresa cuenta con suficiente espacio físico para atender las necesidades turísticas de los visitantes, coterráneos, nacionales o extranjeros en nuestras diversos campus turísticos como

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	17/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO



**TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA**

GE 7/8

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Entrevistado: Lic. Francisco Ortiz **Fecha:** 17 de julio del 2015
Cargo: Gerente General **Hora:** 10:00 am
Lugar: Gerencia “COLMITUR-EP”

es el complejo de Cunugpogyio, el sendero arqueológico Pedro Vicente Maldonado, y nuestro mayor atractivo turístico como es la laguna de Colta kulta - kucha

30. ¿Se controla la hora de llegada y salida del personal técnico en la empresa?

SI...~.

NO....

Se lo realiza por medio de hojas de control de asistencia, también por medio del reloj biométrico.

31. ¿La empresa cumple con las metas de ingresos provenientes del turismo con lo planificado o presupuestado?

SI....

NO...*.

No generamos recursos de autogestión debido a que no se cumple con lo planificado de ingresos de turistas y también porque las tarifas turísticas aplicadas por la empresa son muy económicas, y no logran cubrir nuestros gastos operativos. @HH 3

32. ¿Qué opina usted de la estabilidad laboral en la empresa de turismo “COLMITUR-EP”?

Los cambios sociales, políticos y culturales que se están implementando en el país, han generado cierta desconfianza en el desempeño de las actividades laborales y profesionales en el sector público. @HH 6

33. ¿la empresa establece objetivos de cumplimiento para cada departamento de trabajo?

SI...~.

NO....

Si se cumple ya que cada departamento tiene sus actividades diferentes, manejan la autonomía en toma de decisiones en beneficio de nuestra empresa.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	17/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

Entrevistado:	Lic. Francisco Ortiz	Fecha:	17 de julio del 2015
Cargo:	Gerente General	Hora:	10:00 am
Lugar:	Gerencia “COLMITUR-EP”		

34. ¿El personal que labora en la empresa está ubicado de acuerdo a su perfil profesional?

SI...~. NO....

Se cumple este requerimiento ya que tenemos planificado el Plan Operativo Anual, tanto para realizar gasto de inversión así como también para el gasto operativo.

35. ¿Existe un control adecuado de los bienes institucionales?

SI...~. NO....

Si tenemos un control adecuado de los bienes muebles e inmuebles que están a cargo de nuestra empresa ya que contamos con personal altamente responsable y está ubicado de acuerdo a su perfil profesional.

36. ¿Se han realizado auditorías internas que evalúen el desempeño de la empresa?

No se han realizado auditorías internas ya que se está iniciando las actividades económicas de la empresa. @HH 10

37. ¿Cree usted que dando cumplimiento a las recomendaciones de auditoria mejorara el desempeño en el manejo de los recursos económicos, financieros y administrativos de la empresa?

Todas las recomendaciones u observaciones emitidas por el ente auditor serán acogidas para aplicarlas y mejor el desempeño institucional, con vista al futuro de ser una empresa sólida y solvente en la oferta del servicio turístico

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	17/07/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

MATRIZ FODA

MF 1/1

Tabla N° 13: Matriz FODA

ANÁLISIS FODA		
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZA	DEBILIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> Moderna infraestructura Existencia de convenios institucionales Gestión política y administrativa oportuna Alianzas estratégicas en el sector turístico Autonomía administrativa y presupuestaria Toma de decisiones oportunas Personal administrativo ubicado acorde al perfil profesional 	<ul style="list-style-type: none"> Deficiente promoción del servicio turístico Dependencia económica del Municipio Insuficiente autogestión para generar recursos económicos Carencia de talento humano capacitado en la empresa Falta de manuales de direccionamiento estratégico Cambio continuo al gerente de la empresa Deterioro de las vías de comunicación en el cantón
ANÁLISIS EXTERNO	AMENAZA	OPORTUNIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> Inestabilidad política y económica en el país Limitada promoción de servicios turísticos a nivel nacional e internacional Contaminación, depredación y desastres naturales en el país Numerosos recursos históricos y arqueológicos del país se encuentran desprotegidos, lo que genera un importante riesgo en la pérdida del patrimonio Inseguridad, delincuencia, ruido y accidentes en carreteras Reclamo sociales con creciente violencia Falta de adaptación a las innovaciones tecnológicas 	<ul style="list-style-type: none"> Gran riqueza y diversidad de recursos turísticos Terrenos estratégicos para su funcionamiento Posibilidad de acceso a crédito reembolsable y no reembolsable con organismos nacionales e internacionales Administrar el área turística del cantón Incremento tendencial del presupuesto

Fuente: **COLMITUR-EP**

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

MATRIZ DE CORRELACIÓN FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

MCFO 1/1

Tabla N° 14: Matriz de correlación fortalezas y oportunidades

F O		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	TOTAL
		Moderna infraestructura	Existencia de convenios institucionales	Gestión política y administrativa oportuna	Alianzas estratégicas en el sector turístico	Autonomía administrativa y presupuestaria	Toma de decisiones oportunas	Personal administrativo ubicado acorde al perfil profesional	
O 1	Gran riqueza y diversidad de recursos turísticos	5	3	3	5	1	1	3	21
O 2	Terrenos estratégicos para su funcionamiento	1	1	3	3	1	1	3	13
O 3	Posibilidad de acceso a crédito reembolsable y no reembolsable con organismos nacionales e internacionales	5	1	1	1	3	1	5	17
O 4	Administrar el área turística del cantón	3	3	1	3	1	1	3	15
O 5	Incremento tendencial del presupuesto	3	1	3	1	1	1	1	11
TOTAL Σ		17	9	11	13	7	5	15	15

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

MATRIZ DE CORRELACIÓN DEBILIDADES Y AMENAZAS

Tabla N° 15: Matriz de correlación debilidades y amenazas

D A		D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6	D 7	TOTAL
		Deficiente promoción del servicio turístico	Dependencia económica del Municipio	Insuficiente autogestión para generar recursos económicos	Carencia de talento humano capacitado en la empresa	Falta de manuales de direccionamiento estratégico	Cambio continua al gerente de la empresa	Deterioro en las vías de comunicación en el cantón	
A 1	Inestabilidad política y económica en el país	1	3	1	1	1	1	1	9
A 2	Limitada promoción de servicios turísticos a nivel nacional e internacional	5	1	1	1	1	1	3	13
A 3	Contaminación, depredación y desastres naturales en el país	1	1	1	1	1	1	5	11
A 4	Recursos arqueológicos del país desprotegidos,, genera un importante riesgo en la pérdida del patrimonio	3	1	1	1	1	1	1	9
A 5	Inseguridad, delincuencia, ruido y accidentes en carreteras	1	1	3	1	1	1	5	13
A 6	Reclamo sociales con creciente violencia	1	1	1	1	1	3	3	11
A 7	Falta de adaptación a las innovaciones tecnológicas	3	3	1	5	1	1	1	15
TOTAL Σ		15	11	9	11	7	9	19 X	5

No existen indicadores de gestión @ HH 4 y HH 5

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

MATRIZ DE PRIORIDADES

MPR 1/1

Tabla N° 16: Matriz de prioridades

CODIGO	VARIABLE
FORTALEZAS	
F 1	Moderna infraestructura
F 4	Alianzas estratégicas en el sector turístico
F 2	Existencia de convenios institucionales
F 3	Gestión política y administrativa oportuna
F 7	Personal administrativo ubicado acorde a su perfil profesional
F 5	Autonomía administrativa y presupuestaria
F 6	Toma de decisiones oportunas
DEBILIDADES	
D 7	Deterioro en las vías de comunicación en el cantón
D 1	Deficiente promoción del servicio turístico
D 2	Dependencia económica del Municipio
D 4	Carencia de talento humano capacitado en la empresa
D 3	Insuficiente autogestión para generar recursos económicos
D 6	Cambio continuo en el gerente de la empresa
D 5	Falta de manuales de direccionamiento estratégico
OPORTUNIDADES	
O 1	Gran riqueza y diversidad de recursos turísticos
O 3	Posibilidad de acceso a crédito reembolsable y no reembolsable con organismos nacionales e internacionales
O 4	Administrar el área turística del cantón
O 5	Incremento tendencial del presupuesto
O 2	Terrenos estratégicos para su funcionamiento
AMENAZAS	
A 7	Falta de adaptación a las innovaciones tecnológicas
A 2	Limitada promoción de servicios turísticos a nivel nacional e internacional
A 5	Inseguridad, delincuencia, ruido y accidentes en carreteras
A 3	Contaminación, depredación y desastres naturales en el país
A 6	Reclamo sociales con creciente violencia
A 1	Inestabilidad política y económica en el país
A 4	Numerosos recursos históricos y arqueológicos del país se encuentran desprotegidos, lo que genera un importante riesgo en la pérdida del patrimonio

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

PEI 1/1

Tabla N° 17: Perfil estratégico interno

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
D 7	Deterioro en las vías de comunicación en el cantón	●				
D 1	Deficiente promoción del servicio turístico		●			
D 2	Dependencia económica del Municipio			●		
D 4	Carencia de talento humano capacitado en la empresa	●				
D 3	Insuficiente autogestión para generar recursos económicos			●		
D 6	Cambio continuo en el gerente de la empresa		●			
D 5	Falta de manuales de direccionamiento estratégico		●			
F 1	Moderna Infraestructura					●
F 4	Alianzas estratégicas en el sector turístico				●	
F 2	Existencia de convenios institucionales			●		
F 3	Gestión política y administrativa oportuna			●		
F 7	Personal administrativo ubicado acorde a su perfil profesional				●	
F 5	Autonomía administrativa y presupuestaria				●	
F 6	Toma de decisiones oportunas			●		
TOTAL Σ		2	3	5	3	1
PORCENTAJE		14 %	21 %	36 %	21 %	7 %

Análisis

Como resultado del perfil estratégico interno se ha obtenido que el 14% son gran debilidades, siendo su principal motivo la falta de planificación municipal para el mejoramiento de los mismos, el 21% son debilidades que pueden ser contrarrestadas con una mejor gestión administrativa-gerencial, en equilibrio obtenemos el 36% indicando que son aceptables por la condición económica y por los servicios turísticos que brinda, el 21% se obtiene como fortalezas mismas que se evidencian como una toma de decisión acertada frente a los problemas institucionales, el 7% es una gran fortaleza porque el cantón está situado en una zona patrimonial con lugares turísticos únicos en el país.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

PEE 1/1

Tabla N° 18: Perfil estratégico externo

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO					
	GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD	
	1	2	3	4	5	
A 7	Falta de adaptación a las innovaciones tecnológicas	●				
A 2	Limitada promoción de servicios turísticos a nivel nacional e internacional	●				
A 5	Inseguridad, delincuencia, ruido y accidentes en carreteras		●			
A 3	Contaminación, depredación y desastres naturales en el país		●			
A 6	Reclamo sociales con creciente violencia			●		
A 1	Inestabilidad política y económica en el país		●			
A 4	Numerosos recursos históricos y arqueológicos del país se encuentran desprotegidos, lo que genera un importante riesgo en la pérdida del patrimonio	●				
O 1	Gran riqueza y diversidad de recursos turísticos					●
O 3	Posibilidad de acceso a crédito reembolsable y no reembolsable con organismos nacionales e internacionales				●	
O 4	Administrar el área turística del cantón			●		
O 5	Incremento tendencial del presupuesto				●	
O 2	Terrenos estratégicos para su funcionamiento					●
TOTAL Σ		3	3	2	2	2
PORCENTAJE		25 %	25 %	17 %	17 %	17 %

Análisis.

El resultado es, el 25% es gran amenaza debido a que no pueden ser controlados y tampoco prevenidos en un momento oportuno, el 25% es una amenaza debido a que afecta directamente a las condiciones turísticas de la empresa COLMITUR-EP, en equilibrio obtenemos el 17% mismo que es aceptable por las condiciones geográficas y sociales existentes en el país, 17% como oportunidad por condiciones económicas de la institución y de organismos internacionales que brindan apoyo, el 17% es gran oportunidad mismas que ayudan al reconocimiento institucional y a consolidarse como empresa pública turística.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS

MEFI 1/1

Tabla N° 19: Matriz de evaluación de los factores internos

CÓDIGO	FACTOR A ANALIZAR	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS				
F 1	Moderna Infraestructura	0.13	4	0.52
F 4	Alianzas estratégicas en el sector turístico	0.11	4	0.44
F 2	Existencia de convenios institucionales	0.04	2	0.08
F 3	Gestión política y administrativa oportuna	0.06	2	0.12
F 7	Personal administrativo ubicado acorde a su perfil profesional	0.05	2	0.10
F 5	Autonomía administrativa y presupuestaria	0.05	1	0.05
F 6	Toma de decisiones oportunas	0.06	2	0.12
DEBILIDADES				
D 7	Deterioro en las vías de comunicación en el cantón	0.13	4	0.52
D 1	Deficiente promoción del servicio turístico	0.11	4	0.44
D 2	Dependencia económica del Municipio	0.05	3	0.15
D 4	Carencia de talento humano capacitado en la empresa	0.05	2	0.10
D 3	Insuficiente autogestión para generar recursos económicos	0.05	3	0.15
D 6	Cambio continuo en el gerente de la empresa	0.06	2	0.12
D 5	Falta de manuales de direccionamiento estratégico	0.05	3	0.15
TOTAL Σ		1.00		3.06

Análisis.

El resultado del peso ponderado de la matriz de evaluación interna representa el 3.06 mismo que refleja debilidades con un peso de 1.63 frente a las fortalezas que se obtiene un peso de 1.43 por lo que se requiere analizar y mejorar la estructura administrativa de la empresa.

Las principales debilidades que se tienen en la empresa son: las vías en mal estado, la falta de publicidad y promoción turística y la alta dependencia económica y financiera por parte de la municipalidad, mismos que generan una inestabilidad e incumplimiento de los objetivos y metas empresariales.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS

MEFE 1/1

Tabla N° 20: Matriz de evaluación de los factores externos

CÓDIGO	FACTOR A ANALIZAR	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
O 1	Gran riqueza y diversidad de recursos turísticos	0.15	4	0.60
O 3	Posibilidad de acceso a crédito reembolsable y no reembolsable con organismos nacionales e internacionales	0.10	3	0.30
O 4	Administrar el área turística del cantón	0.08	3	0.24
O 5	Incremento tendencial del presupuesto	0.08	2	0.16
O 2	Terrenos estratégicos para su funcionamiento	0.06	3	0.18
AMENAZAS				
A 7	Falta de adaptación a las innovaciones tecnológicas	0.13	4	0.52
A 2	Limitada promoción de servicios turísticos a nivel nacional e internacional	0.10	3	0.30
A 5	Inseguridad, delincuencia, ruido y accidentes en carreteras	0.07	2	0.14
A 3	Contaminación, depredación y desastres naturales en el país	0.05	3	0.15
A 6	Reclamo sociales con creciente violencia	0.04	1	0.04
A 1	Inestabilidad política y económica en el país	0.04	2	0.08
A 4	Numerosos recursos históricos y arqueológicos del país se encuentran desprotegidos, lo que genera un importante riesgo en la pérdida del patrimonio	0.10	3	0.30
TOTAL Σ		1.00		3.01

Análisis.

El resultado del peso ponderado de la matriz de evaluación externa representa el 3.01 mismo que refleja amenazas con un peso de 1.53 frente a las oportunidades que se obtiene un peso de 1.48 por lo que se requiere analizar y mejorar la estructura administrativa de la empresa.

El medio ambiente externo es desfavorable para la institución debido a que las principales amenazas turísticas son impredecibles como son, la contaminación, depredación y desastres naturales en el país, así como también la falta de adaptación a las nuevas innovaciones tecnológicas en beneficio del sector turístico.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015



FASE II

EVALUACIÓN

DEL SISTEMA

DE CONTROL

INTERNO



FASE II
EMPRESA "COLMITUR-EP"

PAG 60 2/4

PROGRAMA GENERAL DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

OBJETIVOS:

- Evaluar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos públicos asignados a la empresa "COLMITUR-EP"
- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elabore el programa de auditoría de gestión.	PAG	PALA	22/09/2015	
2	Evalúe el sistema de Control Interno en base al COSO III: Personal Administrativo <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Sistemas de información • Supervisión y monitoreo 	CI-AD	PALA	15/11/2015	
3	Evalúe el sistema de Control Interno en base al COSO III: Personal Operativo <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Sistemas de información Supervisión y monitoreo	CI-OP	PALA	15/11/2015	
4	Elabore la evaluación del direccionamiento estratégico	E-DE	PALA	15/11/2015	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	22/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

CI-AD 1/13

Componente : Ambiente de control

Motivo del examen: Determinar si “COLMITUR-EP”, establece valores eticos, ejerce una cultura organizacional, interactua con la competencia, y si se cumple con responsabilidad

N°	PREGUNTA	GERENTE		MEDIO AMBIENTE		TURISMO		CONTABILIDAD		TESORERÍA		PLANIFICACIÓN Y DISEÑO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuenta la empresa con capacitaciones que le permitan desarrollar de forma eficiente sus actividades profesionales?	1			1	1	2	1			1		1	@HH 4 No se realizan, no hay definido cronograma de capacitaciones
2	¿La empresa tiene definido un código de ética?	1			1		3		1		1		1	@HH 8 No existe un manual de ética
3	¿Se realiza conferencias sobre temas de comunicación y fortalecimiento de los valores éticos y de conducta profesional?	1		1		1	2		1	1			1	@HH 4 No se realizan
4	¿Existe manuales de direccionamiento estratégico?	1			1	2	1		1		1		1	@HH 5 No existe
5	¿Se supervisa al personal administrativo y operativo (guías de turismo) sobre las actividades y funciones que desempeñan?	1		1		3			1	1		1		
	TOTAL Σ	5 ~		2 ~	3 *	7 ~	7 *	1 ~	4 *	2 ~	3 *	1 ~	4 *	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 21: Resumen del cuestionario control interno, componente Ambiente de control, Administrativo

Respuestas positivas	18	46 %
Respuestas negativas	21	54 %
Total evaluado Σ	39	100 %

Tabla N° 22: Nivel de riesgo y confianza, componente Ambiente de control, Administrativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 46 %		RIESGO= 54%	

Tabla N° 23: Nivel de impacto, componente Ambiente de control, Administrativo

NIVEL DE IMPACTO	
Leve	
Moderado	
Grave	No tienen diseñado código de ética, esto provoca que exista un riesgo de fraude, de igual manera no se cuenta con un plan de capacitación.

Tabla N° 24: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Ambiente de control, Administrativo

NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
Frecuente	
Moderado	A pesar de no estar definido código de ética predominan los valores éticos, personales y profesionales del personal.
Poco Frecuente	

Tabla N° 25: Nivel de riesgo, componente Ambiente de control, Administrativo

NIVEL DE RIESGO	
Inherente	
Control	Las autoridades responsables, no diseñan un código de ética.
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

CI-AD 3/13

Componente : Evaluación de riesgos

Motivo del examen: Identificar si “COLMITUR-EP”, conoce, analiza, y evalúa los riesgos institucionales para realizar cambios importantes en la gestión empresarial

N°	PREGUNTA	GERENTE		MEDIO AMBIENTE		TURISMO		CONTABILIDAD		TESORERÍA		PLANIFICACIÓN Y DISEÑO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La empresa tiene definido el plan operativo anual “POA” y el mismo es socializado?	1		1		3		1		1		1		
2	¿Se establecen indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales?	1		1		1	2		1		1		1	@HH 9 No existe
3	¿Existe control sobre la documentación y sistemas electrónicos sobre información exclusiva de la empresa?	1												
4	¿Se realiza supervisión de la infraestructura de la empresa para brindar un servicio de calidad?	1		1		3		1		1		1		
5	¿Se han realizado auditorías internas que evalúen el desempeño de la empresa?	1			1	1	2		1		1		1	@HH 10 No se ha realizado
6	¿Conoce usted si el personal del área financiera esta caucionado para evitar fraudes?	1						1		1				

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

CI-AD 4/13

Componente : Evaluación de riesgos

Motivo del examen: Identificar si “COLMITUR-EP”, conoce, analiza, y evalúa los riesgos institucionales para realizar cambios importantes en la gestión empresarial

N°	PREGUNTA	GERENTE		MEDIO AMBIENTE		TURISMO		CONTABILIDAD		TESORERÍA		PLANIFICACIÓN Y DISEÑO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿El personal que realiza recaudaciones deposita el dinero en el tiempo que establece el manual de control interno?	1						1		1				
8	¿La empresa tiene dependencia financiera del Municipio?		1	1		2	1	1			1	1		@HH 2 Verificado MF 1/1
9	¿La infraestructura de la empresa es la adecuada y satisfactoria para su correcto funcionamiento?	1		1		3		1		1		1		
10	¿Los bienes arqueológicos están inventariados y protegidos para evitar pérdidas?				1	1	2						1	@HH 11 Desconocimiento
11	¿Se tiene elaborado un plan de contingencia para evitar contaminación y depredación de recursos naturales?				1		3						1	@HH 12 No aplica
12	¿Se verifica la documentación de respaldo para realizar transferencias económicas?	1						1		1				
13	¿Las vías de comunicación a las áreas turísticas están en buen estado?	1			1	1	2		1		1		1	@HH 7 Verificado MF 1/1
	TOTAL Σ	10~	1 *	5 ~	4 *	15~	12 *	7 ~	3 *	6 ~	4 *	4 ~	5 *	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 26: Resumen del cuestionario control interno, componente Evaluación de riesgos, Administrativo

Respuestas positivas	47	62 %
Respuestas negativas	29	38 %
Total evaluado Σ	76	100 %

Tabla N° 27: Nivel de riesgo y confianza, componente Evaluación de riesgos, Administrativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 62 %		RIESGO= 38 %	

Tabla N° 28: Nivel de impacto, componente Evaluación de riesgos, Administrativo

NIVEL DE IMPACTO	
Leve	
Moderado	La empresa no tiene protegidos los bienes arqueológicos, tiene alta dependencia financiera, de igual manera no se realizado auditorías internas.
Grave	

Tabla N° 29: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Evaluación de riesgos, Administrativo

NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
Frecuente	
Moderado	Se está diseñando un manual de control de bienes turísticos, que administra la empresa misma que debe ser aprobado por el Directorio.
Poco Frecuente	

Tabla N° 30: Nivel de riesgo, componente Evaluación de riesgos, Administrativo

NIVEL DE RIESGO	
Inherente	Son actividades propias de la empresa y de su funcionamiento.
Control	
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

CI-AD 6/13

Componente : Actividades de control

Motivo del examen: Conocer la selección y desarrollo de los procedimientos de control general en la empresa

N°	PREGUNTA	GERENTE		MEDIO AMBIENTE		TURISMO		CONTABILIDAD		TESORERÍA		PLANIFICACIÓN Y DISEÑO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	¿Existen sanciones administrativas y disciplinarias en la empresa?	1						1		1				
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas del personal administrativo y operativo?	1		1		2	1	1		1		1		
3	¿Las visitas turísticas reales sobrepasan a las planificadas?				1	2	1		1		1			@HH 3 Se relaciona actividad
4	¿El personal administrativo está ubicado de acuerdo a su perfil profesional?	1		1		2	1	1		1		1		
5	¿Se realizan reuniones de trabajo de forma periódica?	1		1		3		1		1		1		
6	¿Se coordina con gerencia las rutas turísticas del Cantón?	1		1		2	1						1	
7	¿Los guías turísticos son afines a su perfil profesional?	1				2	1							
8	¿Se cuenta con presupuesto para capacitaciones al personal?		1						1		1			@HH 4 Desactualizado

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

CI-AD 7/13

Componente : Actividades de control

Motivo del examen: Conocer la selección y desarrollo de los procedimientos de control general en la empresa

N°	PREGUNTA	GERENTE		MEDIO AMBIENTE		TURISMO		CONTABILIDAD		TESORERÍA		PLANIFICACIÓN Y DISEÑO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Se mantiene un archivo de los gastos e ingresos institucionales?							1		1				
10	¿Se realizan arquezos de caja?							1		1				
11	¿Se realizan constataciones físicas de los bienes muebles e inmuebles?	1						1		1		1		
12	¿Si existen sanciones al personal institucional son descontados en el rol de pagos?		1						1		1			@HH 5 No existe
13	¿Se supervisa que se de buen uso a los materiales que se entrega a los funcionarios?	1		1		1	2	1		1		1		
14	¿Se envía a gerencia de forma mensual los reportes financieros?		1						1		1			@HH 13 desactualizado
15	¿Para la aprobación del presupuesto institucional se envía al Directorio?	1						1		1				
	TOTAL Σ	9 ~	3 *	5 ~	1 *	14 ~	7 *	9 ~	4 *	9 ~	4 *	5 ~	1 *	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 31: Resumen del cuestionario control interno, componente Actividades de control, Administrativo

Respuestas positivas	51	72 %
Respuestas negativas	20	28 %
Total evaluado Σ	71	100 %

Tabla N° 32: Nivel de riesgo y confianza, componente Actividades de control, Administrativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 72 %		RIESGO= 28 %	

Tabla N° 33: Nivel de impacto, componente Actividades de control, Administrativo

NIVEL DE IMPACTO	
Leve	
Moderado	Se realizan controles adecuados al personal, pero no se aplica la normativa para sancionar a personal que incumpla las funciones designadas.
Grave	

Tabla N° 34: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Actividades de control, Administrativo

NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
Frecuente	Son actividades que se realizan a diario para el funcionamiento de la empresa
Moderado	
Poco Frecuente	

Tabla N° 35: Nivel de riesgo, componente Actividades de control, Administrativo

NIVEL DE RIESGO	
Inherente	
Control	El responsable de Talento Humano no aplica sanciones al personal que incumpla las actividades profesionales.
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015



EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

CI-AD 9/13

Componente : Sistemas de Información

Motivo del examen: Verificar la utilización de recursos informaticos para facilitar la comunicaión interna y externa de la empresa.

N°	PREGUNTA	GERENTE		MEDIO AMBIENTE		TURISMO		CONTABILIDAD		TESORERÍA		PLANIFICACIÓN Y DISEÑO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se realiza publicidad y propaganda ofertando servicios turísticos?	1			1		3		1		1		1	@HH 1 Verificado MF 1/1
2	¿La empresa realiza rendición de cuentas, administrativas, financieras y económicas?	1		1		3		1		1		1		
3	¿La empresa tiene una página web?		1		1		3		1		1		1	@HH 14 No existe
4	¿Los canales de comunicación son eficientes y claros?	1			1	1	2		1	1			1	
5	¿Los documentos institucionales son enviados por el sistema documental “QUIPUX”?		1		1	1	2	1			1	1		@HH 14 No aplican
	TOTAL Σ	3 ~	2 *	1 ~	4 *	5 ~	10 *	2 ~	3 *	2 ~	3 *	2 ~	3 *	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 36: Resumen del cuestionario control interno, componente Sistemas de información, Administrativo

Respuestas positivas	15	38 %
Respuestas negativas	25	62 %
Total evaluado Σ	40	100 %

Tabla N° 37: Nivel de riesgo y confianza, componente Sistemas de información, Administrativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 38 %		RIESGO= 62 %	

Tabla N° 38: Nivel de impacto, componente Sistemas de información, Administrativo

	NIVEL DE IMPACTO
Leve	
Moderado	
Grave	La empresa no utiliza el sistema informático para ofertar servicios turísticos

Tabla N° 39: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Sistemas de información, Administrativo

	NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
Frecuente	Por la actividad económica de la empresa, necesita estar enlazada en el mundo tecnológico y de comunicación.
Moderado	
Poco Frecuente	

Tabla N° 40: Nivel de riesgo, componente Sistemas de información, Administrativo

	NIVEL DE RIESGO
Inherente	Son funciones inherentes a la actividad de la empresa.
Control	
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

CI-AD 11/13

Componente : Supervisión y Monitoreo

Motivo del examen: Comprobar el seguimiento de las actividades empresariales y de la información financiera a los organismos de control.

N°	PREGUNTA	GERENTE		MEDIO AMBIENTE		TURISMO		CONTABILIDAD		TESORERÍA		PLANIFICACIÓN Y DISEÑO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se envía un informe económico y financiero al Directorio para toma de decisiones oportunas?	1							1		1			
2	¿Se coordina con el Ministerio de Turismo para atraer turistas al Cantón?			1		3						1		
3	¿La empresa ha realizado convenios institucionales en busca de financiamiento para la elaboración y ejecución de nuevos proyectos turísticos?	1		1		1	2					1		
4	¿Se envía la información financiera a los entes de control de manera oportuna?	1							1		1			@HH 14 Desactualizado
5	¿Se da seguimiento, control, y evaluación a nuevos proyectos turísticos?	1			1	1	2	1		1		1		
6	¿Existes hospedajes en el cantón?		1		1	2	1		1				1	@HH 15 No existe
	TOTAL Σ	4 ~	1 *	2 ~	2 *	7 ~	5 *	1 ~	3 *	1 ~	2 *	4 ~	1 *	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 41: Resumen del cuestionario control interno, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo

Respuestas positivas	19	58 %
Respuestas negativas	14	42 %
Total evaluado Σ	33	100 %

Tabla N° 42: Nivel de riesgo y confianza, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 58 %		RIESGO= 42%	

Tabla N° 43: Nivel de impacto, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo

NIVEL DE IMPACTO	
Leve	
Moderado	El monitoreo económico y administrativo de la empresa se lo realiza.
Grave	

Tabla N° 44: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo

NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
Frecuente	
Moderado	La información se lo envía dependiendo del requerimiento de los interesados.
Poco Frecuente	

Tabla N° 45: Nivel de riesgo, componente Supervisión y monitoreo, Administrativo

NIVEL DE RIESGO	
Inherente	
Control	Implementar un manual de control interno, y de funciones que regule las actividades de la empresa.
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015



**RESUMEN FINAL CONTROL INTERNO PERSONAL ADMINISTRATIVO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

Tabla N° 46: Cuadro de resumen final del Control Interno personal administrativo.

COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE IMPACTO	TIPO DE RIESGO
Ambiente de control	46 %	54 %	Moderado	Grave	Control
Evaluación de riesgo	62 %	38 %	Moderado	Moderado	Inherente
Actividades de control	72 %	28 %	Frecuente	Moderado	Control
Información y comunicación	38 %	62 %	Frecuente	Grave	Inherente
Supervisión y monitoreo	58 %	42 %	Moderado	Moderado	Control
TOTAL	276	224			
PROMEDIO Σ	55 %	45 %			

Análisis:

El resultado del cuestionario de control interno del personal administrativo determina que el 55% de nivel de confianza, mismo que es evidente a una toma de decisiones oportunas y adecuadas de los directivos de la empresa y además una fortaleza de la empresa que hay q recabar es que el personal administrativo están contratados y ubicados de acuerdo a su perfiles profesionales.

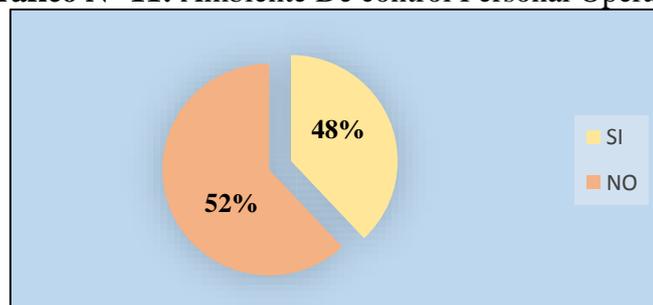
El nivel de riesgo de la empresa representa el 45%, la principal causa es que no se tiene diseñado un plan estratégico de operaciones turísticas, así como también la falta de utilización de medios digitales y tecnológicos para darse a conocer a nivel nacional de los servicios turísticos que brinda.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Cuestionario de control interno al Personal Operativo

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y				
	MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP” AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		CI - PO 1/11	
	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014			
Componente : Ambiente de control Motivo del examen: Determinar si “COLMITUR-EP”, establece valores eticos, ejerce una cultura organizacional, interactua con la competencia, y si se cumple con responsabilidad				
N°	PREGUNTA	PERSONAL OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Cuenta la empresa con capacitaciones que le permitan desarrollar de forma eficiente sus actividades profesionales?	4	7	@HH 4 No se realizan, no hay definido cronograma de capacitaciones
2	¿La empresa tiene definido un código de ética?	3	8	@HH 8 No existe un manual de ética
3	¿Se realiza conferencias sobre temas de comunicación y fortalecimiento de los valores éticos y de conducta profesional?	4	7	@HH 4 No se realizan
4	¿Se realizan reuniones de trabajo de forma periódica, para evaluar el desempeño de todos los involucrados en la empresa?	10	1	
5	¿La gestión administrativa es eficiente y responsable en las actividades que desempeña?	6	5	
6	¿Se supervisa el trabajo del personal operativo (guías de turismo)?	4	7	@HH 4 No se realizan
TOTAL Σ		34	32	

Grafico N° 11: Ambiente De control Personal Operativo



Fuente:	Cuestionario CI
Elaborado por:	Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 47: Resumen del cuestionario control interno, componente Ambiente de control, Personal Operativo

Respuestas positivas	32	48 %
Respuestas negativas	34	52 %
Total evaluado Σ	66	100 %

Tabla N° 48: Nivel de riesgo y confianza, componente Ambiente de control, Personal Operativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 48 %		RIESGO= 52%	

Tabla N° 49: Nivel de impacto, componente Ambiente de control, Personal Operativo

NIVEL DE IMPACTO	
Leve	
Moderado	
Grave	No tienen diseñado código de ética, esto provoca que exista un riesgo de fraude, de igual manera no se cuenta con un plan de capacitación.

Tabla N° 50: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Ambiente de control, Personal Operativo

NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
Frecuente	
Moderado	A pesar de no estar definido código de ética predominan los valores éticos, personales y profesionales del personal.
Poco Frecuente	

Tabla N° 51: Nivel de riesgo, componente Ambiente de control, Personal Operativo

NIVEL DE RIESGO	
Inherente	
Control	Las autoridades responsables, no diseñan un código de ética.
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y



MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CI - PO

3/11

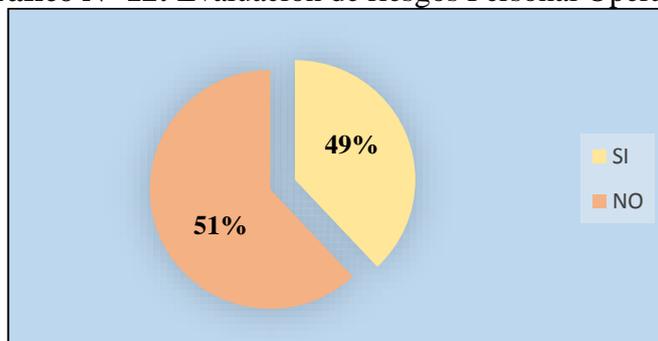
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Componente : Evaluación de riesgos

Motivo del examen: Identificar si “COLMITUR-EP”, conoce, analiza, y evalúa los riesgos institucionales para realizar cambios importantes en la gestión empresarial

N°	PREGUNTA	PERSONAL OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La seguridad en la empresa es adecuada, eficiente y previene robos?	2	9	@HH 16 Desactualizado
2	¿La infraestructura de la empresa es el adecuado y satisfactorio para su correcto funcionamiento?	10	1	
3	¿Las vías de comunicación a las áreas turísticas están en buen estado?	3	8	@HH 7 Verificado MF 1/1
4	¿Se informa de los daños ocasionados por terceras personas a los bienes de la empresa turística?	7	4	
5	¿La empresa tiene dependencia económica del Municipio de Colta?	8	3	@HH 2 Verificado MF 1/1
6	¿La empresa tiene diseñado sistema de control de riesgos?	3	8	@HH 4 Desactualizado
7	¿Los guías turísticos están capacitados para enfrentar riesgos?	2	9	
8	¿El personal de turismo está preparado para actuar frente a un desastre natural?	8	3	
TOTAL Σ		43	45	

Grafico N° 12: Evaluación de riesgos Personal Operativo



Fuente:	Cuestionario CI
Elaborado por:	Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 52: Resumen del cuestionario control interno, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo

Respuestas positivas	43	49 %
Respuestas negativas	45	51 %
Total evaluado Σ	88	100 %

Tabla N° 53: Nivel de riesgo y confianza, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 49 %		RIESGO= 51 %	

Tabla N° 54: Nivel de impacto, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo

	NIVEL DE IMPACTO
Leve	
Moderado	La empresa, tiene alta dependencia financiera del GAD-COLTA, las vías turísticas están en mal estado, la seguridad institucional no es la adecuada.
Grave	

Tabla N° 55: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo

	NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
Frecuente	
Moderado	Se está diseñando un manual de control de bienes turísticos, que administra la empresa misma que debe ser aprobado por el Directorio.
Poco Frecuente	

Tabla N° 56: Nivel de riesgo, componente Evaluación de riesgos, Personal Operativo

	NIVEL DE RIESGO
Inherente	Son actividades propias de la empresa y de su funcionamiento.
Control	
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y



MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

CI - PO

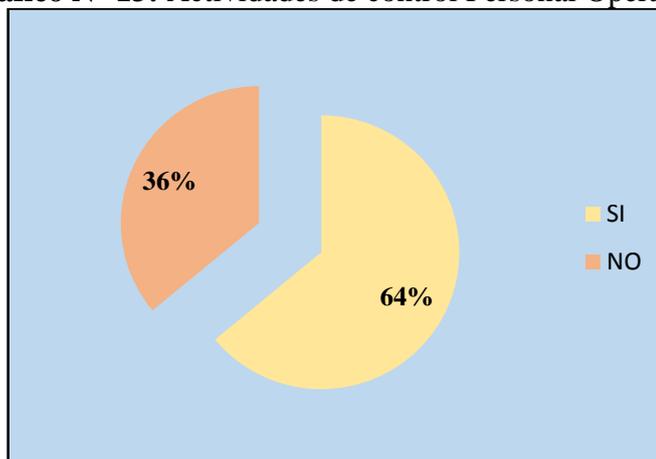
5/11

Componente : Actividades de control

Motivo del examen: Conocer la selección y desarrollo de los procedimientos de control general en la empresa

N°	PREGUNTA	PERSONAL OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existe un control adecuado de las actividades realizadas en la empresa?	11	0	
2	¿Los contratos al personal de la empresa son realizados en el tiempo oportuno?	6	5	
3	¿Se envía un informe de actividades al jefe inmediato?	8	3	
4	¿Cree usted que el personal operativo (guías de turismo), son suficientes para cubrir la necesidad laboral de la empresa?	3	8	@HH 6 Insuficiente
5	¿La empresa tiene suficiente maquinaria para brindar mantenimiento a las áreas turísticas?	7	4	
TOTAL Σ		35	20	

Grafico N° 13: Actividades de control Personal Operativo.



Fuente:	Cuestionario CI
Elaborado por:	Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 57: Resumen del cuestionario control interno, componente Actividades de control, Persona Operativo

Respuestas positivas	35	64 %
Respuestas negativas	20	36 %
Total evaluado Σ	55	100 %

Tabla N° 58: Nivel de riesgo y confianza, componente Actividades de control, Personal Operativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 64 %		RIESGO= 36 %	

Tabla N° 59: Nivel de impacto, componente Actividades de control, Personal operativo

NIVEL DE IMPACTO	
Leve	
Moderado	Se realizan controles adecuados al personal, pero no se aplica la normativa, además no existe suficiente personal operativo.
Grave	

Tabla N° 60: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Actividades de control, Personal Operativo

NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
Frecuente	Son actividades que se realizan a diario para el funcionamiento de la empresa
Moderado	
Poco Frecuente	

Tabla N° 61: Nivel de riesgo, componente Actividades de control, Personal Operativo

NIVEL DE RIESGO	
Inherente	
Control	El responsable de Talento Humano no realiza el análisis y requerimientos para la contratación de nuevo personal operativo.
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y
MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

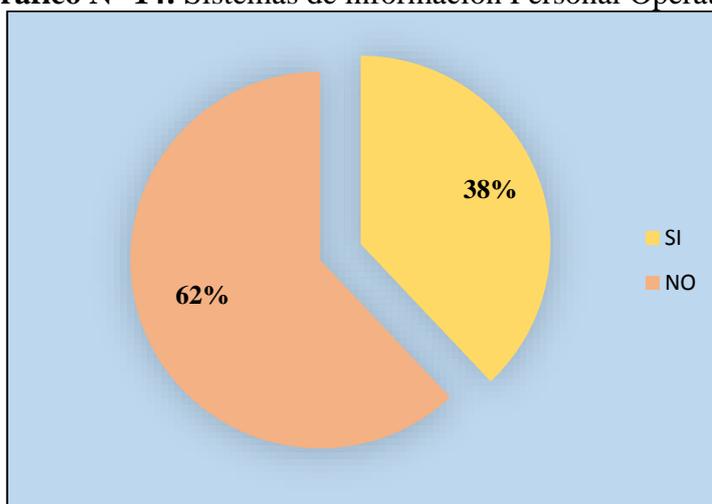


CI - PO
7/11

Componente : Sistemas de Información
Motivo del examen: Verificar la utilización de recursos informaticos para facilitar la comunicaión interna y externa de la empresa.

N°	PREGUNTA	PERSONAL OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Se realiza publicidad y propaganda ofertando los servicios turísticos?	3	8	@HH 1 Verificado MF 1/1
2	¿La empresa tiene página web?	2	9	@HH 14 No existe
3	¿Los canales de comunicación son eficientes y claros?	8	3	
4	¿Los documentos institucionales son enviados por el sistema documental “QUIPUX”?	2	9	@HH 14 No aplican
5	¿Los equipos tecnológicos existentes en la empresa son suficientes para satisfacer las necesidades laborales?	6	5	
TOTAL Σ		21	34	

Grafico N° 14: Sistemas de información Personal Operativo



Fuente:	Cuestionario CI
Elaborado por:	Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 62: Resumen del cuestionario control interno, componente Sistemas de información, Personal Operativo

Respuestas positivas	21	38 %
Respuestas negativas	34	62 %
Total evaluado Σ	55	100 %

Tabla N° 63: Nivel de riesgo y confianza, componente Sistemas de información, Personal Operativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 38 %		RIESGO= 62 %	

Tabla N° 64: Nivel de impacto, componente Sistemas de información, Personal Operativo

	NIVEL DE IMPACTO
Leve	
Moderado	
Grave	La empresa no utiliza el sistema informático para ofertar servicios turísticos

Tabla N° 65: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Sistemas de información, Personal Operativo

	NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
Frecuente	Por la actividad económica de la empresa, necesita estar enlazada en el mundo tecnológico y de comunicación.
Moderado	
Poco Frecuente	

Tabla N° 66: Nivel de riesgo, componente Sistemas de información, Personal Operativo

	NIVEL DE RIESGO
Inherente	Son funciones inherentes a la actividad de la empresa.
Control	
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y



MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

CI - PO

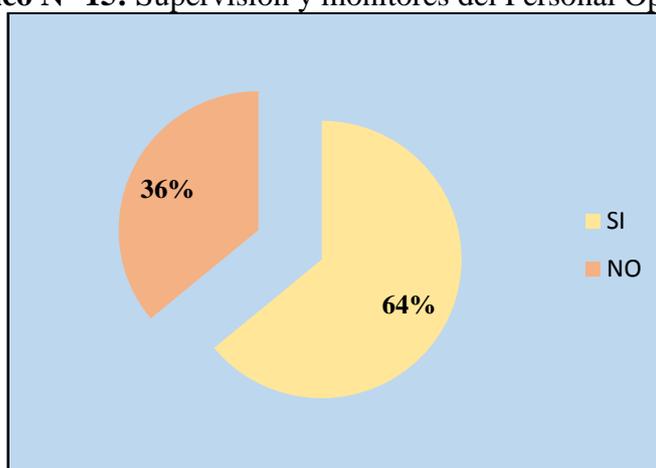
9/11

Componente : Supervisión y Monitoreo

Motivo del examen: Comprobar el seguimiento de las actividades empresariales y de la información financiera a los organismos de control.

N°	PREGUNTA	PERSONAL OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Se realiza supervisiones al personal turístico?	4	7	
2	¿Presentan informes de trabajo realizado el personal de la empresa?	9	2	
3	¿Los proyectos turísticos nuevos son socializados y se da seguimiento para el cumplimiento de las metas establecidas?	10	1	
4	¿Existen hospedajes en el Cantón?	4	7	@HH 15 No existe
5	¿Los guías turísticos son originarios del Cantón?	8	3	
TOTAL Σ		35	20	

Grafico N° 15: Supervisión y monitores del Personal Operativo



Fuente:	Cuestionario CI
Elaborado por:	Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 67: Resumen del cuestionario control interno, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo

Respuestas positivas	35	64 %
Respuestas negativas	20	36 %
Total evaluado Σ	55	100 %

Tabla N° 68: Nivel de riesgo y confianza, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Bajo	15% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderada	51% - 75%
Bajo	15% - 50%	Alta	76% - 95%
CONFIANZA= 58 %		RIESGO= 42%	

Tabla N° 69: Nivel de impacto, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo

	NIVEL DE IMPACTO
Leve	
Moderado	El monitoreo económico y administrativo de la empresa se lo realiza.
Grave	

Tabla N° 70: Nivel de probabilidad de ocurrencia, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo

	NIVEL DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
Frecuente	
Moderado	La información se lo envía dependiendo del requerimiento de los interesados.
Poco Frecuente	

Tabla N° 71: Nivel de riesgo, componente Supervisión y monitoreo, Personal Operativo

	NIVEL DE RIESGO
Inherente	
Control	Implementar un manual de control interno, y de funciones que regule las actividades de la empresa.
Detección	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015



EMPRESA "COLMITUR-EP"
AUDITORÍA DE GESTIÓN

CI-PO 11/11

**RESUMEN FINAL CONTROL INTERNO PERSONAL OPERATIVO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

Tabla N° 72: Cuadro de resumen final del Control Interno personal operativo

COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE IMPACTO	TIPO DE RIESGO
Ambiente de control	48 %	52 %	Moderado	Grave	Control
Evaluación de riesgo	49 %	51 %	Moderado	Moderado	Inherente
Actividades de control	64 %	36 %	Frecuente	Moderado	Control
Información y comunicación	38 %	62 %	Frecuente	Grave	Inherente
Supervisión y monitoreo	64 %	36 %	Moderado	Moderado	Control
TOTAL	263	237			
PROMEDIO Σ	53 %	47 %			

Análisis:

El resultado del cuestionario de control interno del personal operativo determina que el 53% de nivel de confianza, mismo que es evidente ya que el personal operativo está comprometido con la empresa a brindar su apoyo y trabajo incondicional.

El nivel de riesgo de la empresa representa el 47%, la principal causa es que no se tiene diseñado un plan estratégico de operaciones turísticas, así como también la falta de utilización de medios digitales y tecnológicos para darse a conocer a nivel nacional de los servicios turísticos que brinda.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015



EMPRESA "COLMITUR-EP"
AUDITORÍA DE GESTIÓN

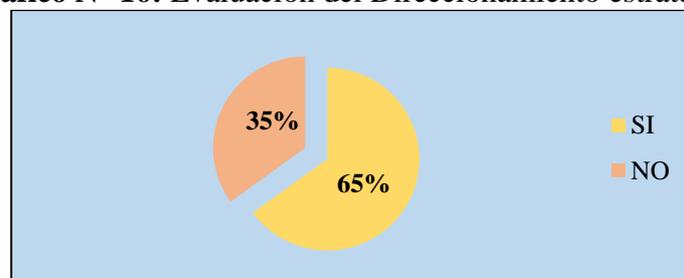
E - DE 1/2

EVALUACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Componente : Direccionamiento estratégico				
Motivo del examen: Comprobar si la Misión, Visión y Objetivos institucionales, son socializados y estan dirigidos a los metas que la empresa desea cumplir.				
N°	PREGUNTA	PERSONAL		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La empresa tiene definido la misión que claramente exprese su razón de ser?	11	7	
2	¿La misión es socializada a todo el personal de la empresa?	13	5	
3	¿La misión orienta al personal a brindar un servicio de calidad al cliente?	15	3	
4	¿La empresa tiene definido la visión que oriente a lo que quiere ser la empresa a largo plazo?	10	8	
5	¿La visión es socializada a todo el personal de la empresa?	13	5	
6	¿Se encuentra en un lugar visible la Misión, y Visión de la empresa?	8	10	@HH 1 Verificado MF 1/1
7	¿La empresa tiene definido el plan operativo anual "POA"?	12	6	
TOTAL Σ		82	44	

Grafico N° 16: Evaluación del Direccionamiento estratégico



Fuente:	Cuestionario CI
Elaborado por:	Luis Paucar

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

Tabla N° 73: Resumen de la evaluación del sistema de Direccionamiento estratégico.

Respuestas positivas	82	65 %
Respuestas negativas	44	35 %
Total evaluado Σ	126	100 %

Análisis

La empresa tiene definido su Direccionamiento estratégico de lo que pretende ser a futuro, obteniendo como confianza el 65% ya que el personal encargado de dirigir, coordinar y socializar el plan, lo realizaron con responsabilidad y profesionalismo.

La mayor fortaleza de la empresa se encuentra en su personal, altamente involucrado en la consecución de objetivos conjuntos en la empresa, siempre con la iniciativa de brindar un servicio de calidad, calidez y eficiente a los turistas Nacionales e Internacionales.

Por disposición del Directorio tienen creado un logotipo que es icono representativo de la empresa ya que están incluidos los principales atractivos turísticos del Cantón Colta. La empresa tiene un riesgo del 35% mismo que es evidente ya que existe personal que no está comprometido con su trabajo y realizan sus funciones y actividades por inherencia sin tomar en cuenta, la seguridad de los visitantes, y la calidad al momento de ofertar un servicio turístico.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015



FASE III

EVALUACIÓN

ÁREAS

CRÍTICAS



FASE III
EMPRESA “COLMITUR-EP”
PROGRAMA GENERAL DE GESTIÓN
EVALUACIÓN ÁREA CRÍTICA

PAG 60 3/4

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

OBJETIVOS:

- Evaluar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos públicos asignados a la empresa “COLMITUR-EP”
- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

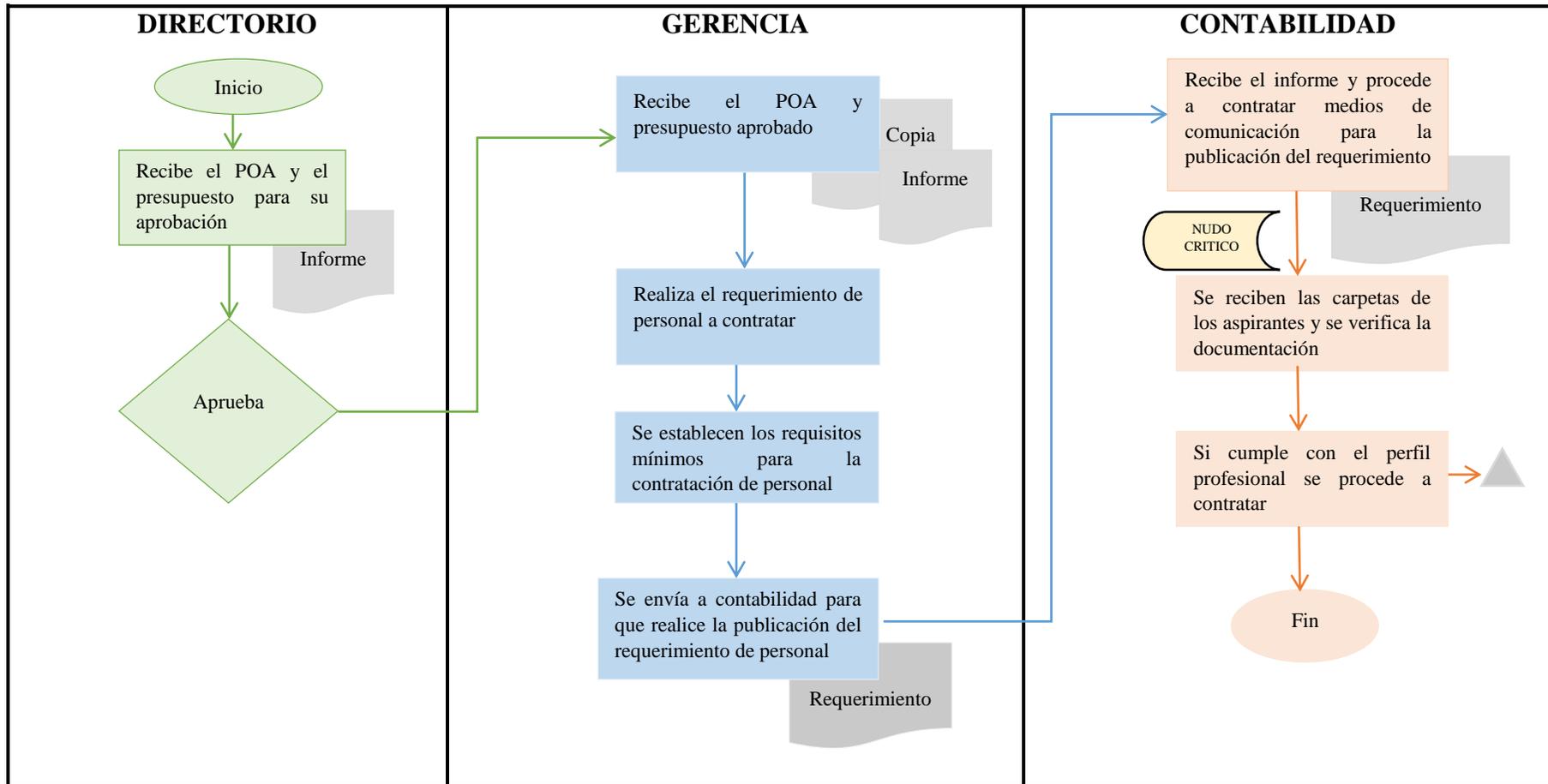
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elabore flujo gramas de evaluación administrativa	FG	PALA	15/11/2015	
2	Elabore una diagramación el sistema de planificación estratégica	ES-PE	PALA	15/11/2015	
3	Elabore un Balance Score Card del diagnóstico estratégico	BSC-DE	PALA	15/11/2015	
4	Elabore la formulación estratégica de la empresa	FE	PALA	15/11/2015	
5	Elabore los indicadores de gestión	IG	PALA	15/11/2015	
6	Elabore las hojas de hallazgos	HH	PALA	15/11/2015	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	22/09/2015
Revisado por:	GBYI	12/10/2015



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FLUJO GRAMAS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

FG-CP 1/1

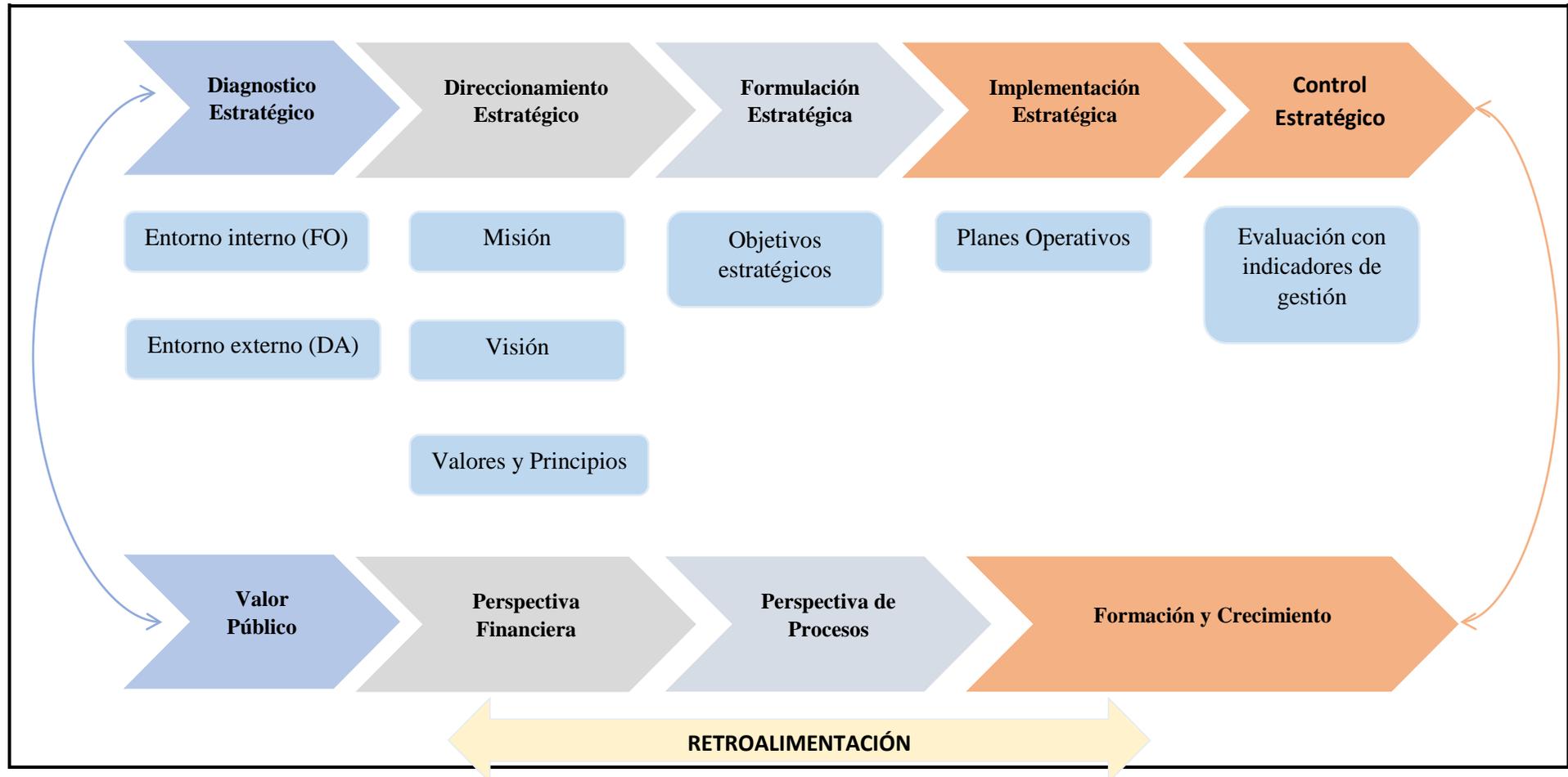


	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ES-PE 1/1



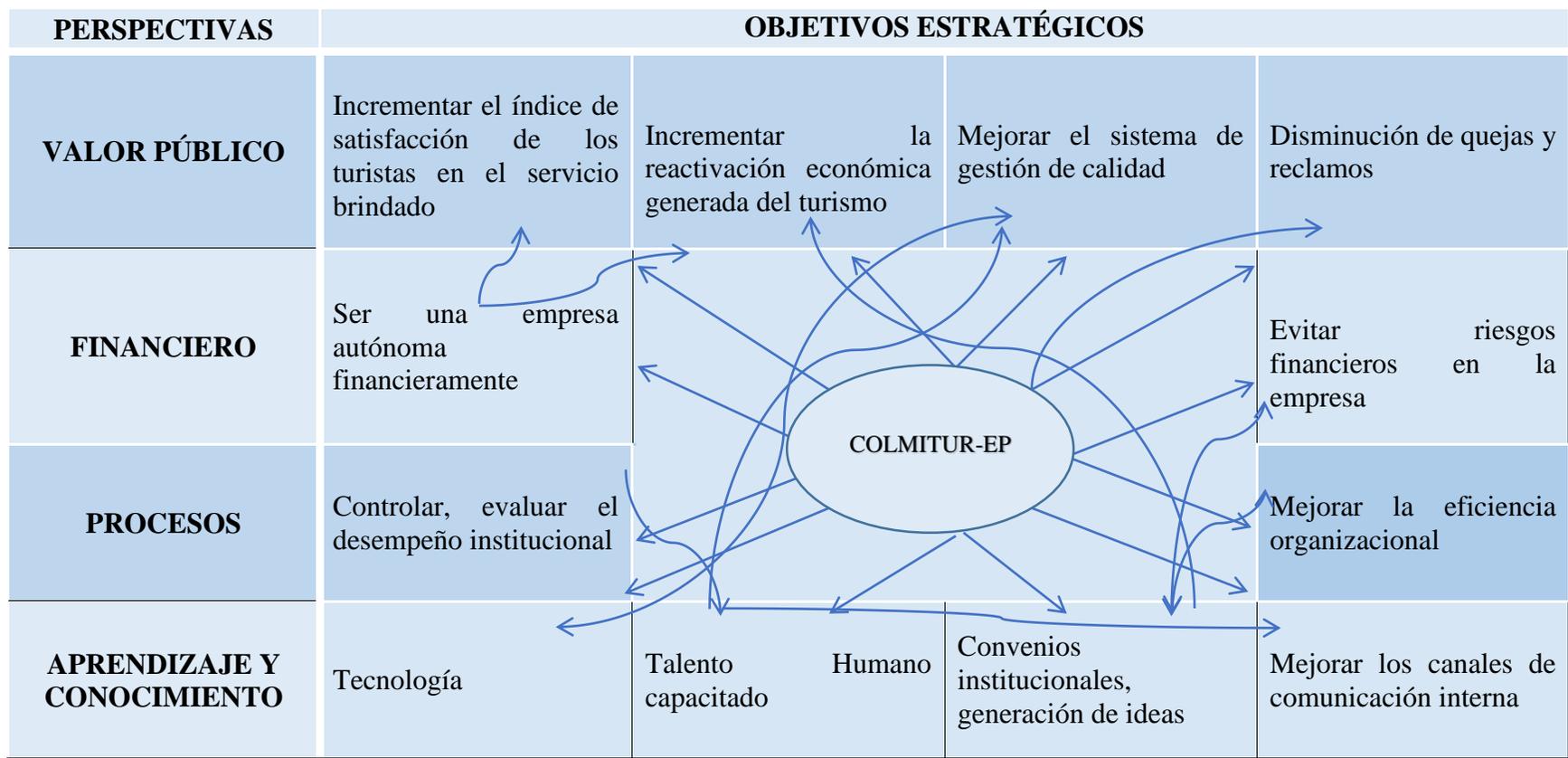
	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN
BALANCE SCORE CARD DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

BSC-DE 1/1



	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y
MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”**



AUDITORÍA DE GESTIÓN

FE 1/2

FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS
1	Incrementar el índice de satisfacción de los turistas en el servicio brindado	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar productos turísticos innovadores • Desarrollar una gestión y coordinación adecuadas de facilitación turística • Brindar seguridad en la inversión privada
2	Incrementar la reactivación económica generada del turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar mecanismos de evaluación de todos los actores involucrados • Aumentar la efectividad de los canales de promoción y difusión del destino turístico • Identificar nichos de mercado
3	Mejorar el sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la normativa ISO en gestiones administrativas • Desarrollar ofertas turísticas competitivas • Generar un proyecto de gestión rentable
4	Disminución de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo periódicas • Desarrollando una política de servicio cero errores turísticos • Brindar capacitaciones a los guías turísticos
5	Ser una empresa autónoma financieramente	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el nivel de recaudación • Desarrollar proyectos de autogestión • Aprovechar los recursos naturales para comercializarlos
6	Evitar riesgos financieros en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar pólizas de seguros. • Creación de manuales de ética empresarial. • Planificar la recuperación de la inversión en los complejos turísticos.
7	Controlar, evaluar el desempeño institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar mecanismos de comunicación efectiva de las actividades de la empresa • Implementar sistema de evaluación en base a indicadores de gestión

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y
MILENARIO TOURING "COLMITUR-EP"**



AUDITORÍA DE GESTIÓN

FE 2/2

FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS
8	Mejorar la eficiencia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo en el mejoramiento de los procesos institucionales • Elaborar un manual de procesos • Automatizar procesos de servicio y atención al cliente en base a medios digitales.
9	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar un sistema de gestión documental, información financiera y comercial • Actualizar los sistemas informáticos e infraestructura de la información turística, páginas web, y estrategia de redes sociales.
10	Talento Humano capacitado	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un cronograma de capacitación por departamentos y áreas institucionales • Generar un manual de clasificación de puestos de trabajo así como sus funciones a desempeñar
11	Convenios institucionales, generación de ideas	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de estrategias para comercializar el destino turístico • Adaptación a los cambios sociales y turísticos en el país.
12	Mejorar los canales de comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Generar al talento humano mayor cultura de pertenencia a la institución y al Cantón • Establecer líneas de comunicación rectas y no jerárquicas

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

IG 1/4

N°	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE	INTERPRETACIÓN
1	Incrementar el índice de satisfacción de los turistas en el servicio brindado	<ul style="list-style-type: none"> Implementar productos turísticos innovadores Desarrollar una gestión y coordinación adecuadas de facilitación turística Brindar seguridad en la inversión privada 	Índice promedio de satisfacción y experiencia turística.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Turistas reales}}{\text{N}^\circ \text{ Turísticas planificadas}} \times 100$ $\frac{82243}{15000} * 100$ <p>T= 55%</p>	TÉCNICOS DE TURISMO	@HH 3 El 55% de las visitas turísticas reales, lo que representa que 6854 personas, visitan el cantón en forma mensual, lo que genera reactivación económica.
			Números de establecimientos turísticos controlados y regulados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Instituciones reguladas}}{\text{N}^\circ \text{ Instituciones existentes}} \times 100$ $\frac{1}{2} * 100$ <p>T= 50%</p>		Falta de inversión privada en la constitución de operadoras turísticas.
2	Incrementar la reactivación económica generada del turismo	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar mecanismos de evaluación de todos los actores involucrados Aumentar la efectividad de los canales de promoción y difusión del destino turístico Identificar nichos de mercado 	Proyecto con impacto de trabajo directo e indirecto en el Cantón.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Proyectos realizados}}{\text{N}^\circ \text{ Proyectos planificados}} \times 100$ $\frac{3}{4} * 100$ <p>T= 75%</p>	GERENCIA	@HH 6 Los proyectos de la empresa no son realizados al 100% debido a que gerencia es inestable y existen cambios permanentemente
			índice de estancia, de los turistas en el cantón	5 Horas de estancia promedio		@HH 15 Debido a que no hay hospedajes adecuados en el Cantón los turistas no pueden disfrutar de lo atractivos turísticos por más tiempo.
			Monto promedio de gasto del turista en el Cantón Colta.	60 Dólares promedio por turista		Comercialización de artesanías locales.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

IG 2/4

Nº	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE	INTERPRETACIÓN
3	Mejorar el sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar la normativa ISO en gestiones administrativas Desarrollar ofertas turísticas competitivas Generar un proyecto de gestión rentable 	Posicionamiento de Colta como lugar turístico y patrimonial.	La provincia de Chimborazo es considerado unos de los lugares más turísticos del Ecuador	TÉCNICOS DE TURISMO	Colta tiene sus riquezas majestuosa reflejadas en los diseños coloniales de sus iglesias y de casas patrimoniales
			Posicionamiento de las ofertas turísticas del cantón.	$\frac{\text{Nº Ofertas realizadas}}{\text{Nº Ofertas Pronosticadas}} * 100$ $\frac{5}{5} * 100$ <p>T= 100%</p>		100% de convenio turísticos entre sector público y privado, como punto de referencia a nivel nacional.
4	Ser una empresa autónoma financieramente	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el nivel de recaudación Desarrollar proyectos de autogestión Aprovechar los recursos naturales para comercializarlos 	Incremento en el índice de recaudación	15% de incremento	ÁREA FINANCIERA	@HH 2 Mejorar el sistema de cobro, de ingresos a los lugares turísticos para tener mayor disponibilidad financiera en la empresa
			Índice de ingresos presupuestados en el POA.	$\frac{\text{Nº Total Recaudado}}{\text{Nº Total Presupuestado}} * 100$ $\frac{280938.93}{393110.96} * 100$ <p>T= 71%</p>		La empresa solo recupera el 71% de lo planificado, como recuperación de la inversión realizada para el funcionamiento de los complejos turísticos que administra, siendo su principal fuente de ingreso el Municipio de Colta

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

IG 3/4

Nº	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE	INTERPRETACIÓN
5	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Adoptar un sistema de gestión documental, información financiera y comercial Actualizar los sistemas informáticos e infraestructura de la información turística, páginas web, y estrategia de redes sociales. 	índice percepción del público del servicio que presta la empresa	5 Puntos	GERENCIA Y DIRECTORIO	Por la falta de una correcta publicidad existe desconfianza en el servicio que brinda la empresa.
			Número de seguidores en las redes sociales	T= 0		@HH 14 La empresa no tiene definido una publicidad adecuada para ofertar los servicios turísticos del Cantón.
6	Talento Humano capacitado	<ul style="list-style-type: none"> Crear un cronograma de capacitación por departamentos y áreas de la empresa turística Generar un manual de clasificación de puestos de trabajo así como sus funciones a desempeñar 	Personal capacitado	$\frac{\text{Nº Personas capacitadas}}{\text{Nº Total de trabajadores}} \times 100$ $\frac{7}{18} * 100$ T= 39%	GERENCIA Y DIRECTORIO	@HH 4 El personal de la empresa no es capacitado, por descuido de las autoridades administrativas.
			Evaluación de desempeño a los servidores institucionales	T= 0		No aplica, no tiene establecido cronogramas de evaluación en la empresa turística.
			Determinar el número de personal a contrato	$\frac{\text{Nº funcionarios contratados}}{\text{Nº Total Funcionarios}} \times 100$ $\frac{17}{18} * 100$ T= 94%		El 94% de personas son de contrato, se incumple la normativa donde se dice que el 25% de funcionarios serán de contrato del total de servidores con nombramiento.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

IG 4/4

Nº	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	INDICADORES	FORMULA	RESPONSABLE	INTERPRETACIÓN
7	Determinar el cumplimiento de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de estrategias para comercializar el destino turístico Adaptación a los cambios sociales y turísticos en el país. 	Importancia de las remuneraciones de los servidores institucionales.	$\frac{\text{Nº Pago de Remuneraciones}}{\text{Nº Total Ingresos}} \times 100$ $\frac{144674.69}{180000} * 100$ <p>T= 80%</p>	ÁREA FINANCIERA	@HH 9 La empresa paga 3.15 veces más del total de ingreso propios de la empresa producto de la gestión turística q realiza.
			Indicador de Capital de trabajo	$\frac{\text{Nº Capital de trabajo}}{\text{Nº Activo Circulante}} \times 100$ $\frac{180000}{79263.12} * 100$ <p>T= 227%</p>		La empresa tiene un alto patrimonio debido a que administra 3 proyectos turísticos y está concentrado su mayor capital en bienes inmuebles
8	Evaluar la gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> Generar al talento humano mayor cultura de pertenencia a la institución y al Cantón Establecer líneas de comunicación rectas y no jerárquicas Conocer si todos los materiales entregados a los servidores son utilizados de forma eficiente 	Materiales Utilizados	$\frac{\text{Nº Materiales utilizados}}{\text{Nº Total materiales}} \times 100$ $\frac{901.88}{1403.44} * 100$ <p>T= 64%</p>	GERENCIA	La empresa utiliza el 64% de los materiales para el correcto funcionamiento de la empresa.
			Mantenimiento a maquinarias	$\frac{\text{Nº Mantenimiento realizado}}{\text{Nº Total mantenimiento}} \times 100$ $\frac{32}{32} * 100$ <p>T= 100%</p>		La empresa realiza a tiempo oportuno el mantenimiento de sus maquinarias evitando así daños a futuro de los mismos.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

HH 1/7

Nº	REF. P/T	NOMBRE DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	EFEECTO	CAUSA
HH 1	VP 3/4 MF 1/1 CI-AD 9/13 CI-PO 7/11 E-DE 1/2 BSC-DE	Falta de publicidad y promoción turística.	La empresa no tiene definido un Spot publicitario y en las instalaciones no se encuentra ningún distintivo o Rótulos de la Razón social.	Según lo establece la ley orgánica de comunicación. Art. 95.- Inversión pública en publicidad y propaganda.- Las entidades del sector público que contraten servicios de publicidad y propaganda en los medios de comunicación social se guiarán en función de criterios de igualdad de oportunidades con atención al objeto de la comunicación, el público objetivo, a la jurisdicción territorial de la entidad y a los niveles de audiencia y sintonía. Se garantizará que los medios de menor cobertura o tiraje, así como los domiciliados en sectores rurales, participen de la publicidad y propaganda estatal.	Los turistas no pueden llegar a la empresa, Inseguridad de contratar los servicios turísticos, duda de la calidad del servicio.	No se ha dado importancia, a la implementación de una partida presupuestaria para realizar publicidad y propaganda, dirigida a turistas Nacionales y Extranjeros, a consumir los atractivos turísticos del cantón Colta.
HH 2	GE 1/4 MF 1/1 CI-AD 4/13 CI-OP 3/11 IG 2/4 FE 2/2	Dependencia financiera y económica del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Colta	La empresa no cuenta con suficientes recursos económicos ya que está iniciando sus actividades económicas.	Según lo establece la ley orgánica de empresas públicas Art. 42.- Formas de financiamiento.- Las empresas públicas sus subsidiarias y filiales podrán adoptar las formas de financiamiento que estimen pertinentes para cumplir sus fines y objetivos empresariales, tales como: ingresos provenientes de la comercialización de bienes y prestación de servicios así como de otros emprendimientos; rentas de cualquier clase que produzcan los activos, acciones, participaciones; acceso a los mercados financieros, nacionales o internacionales, a través de emisión de obligaciones, titularizaciones, contratación de créditos; beneficio de garantía soberana; inyección directa de recursos estatales, reinversión de recursos propios; entre otros.	La empresa no tiene independencia en la toma de decisiones económicas y financieras, sino deben ser aprobadas por el Directorio de la empresa.	Fue creada en base a una ordenanza municipal que pretendía separar los servicios turísticos existentes en el cantón, para aprovechar de mejor manera los ingresos provenientes de los turistas.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

HH 2/7

Nº	REF. P/T	NOMBRE DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	EFEECTO	CAUSA
				Para el efecto se requerirá la resolución favorable del Directorio de la empresa y el cumplimiento de los requisitos previstos en esta y otras leyes, así como en la normativa aplicable, en función de la naturaleza del financiamiento al que se acceda.		
HH 3	GE 3/4 MF 1/1 CI-DO 6/13 BSC IG 1/4	Falta de gestión para generar recursos económicos	Los ingresos percibidos por visitas turísticas no son suficientes para la gestión de la empresa.	Según lo establece la ley orgánica de empresas públicas Art. 42.- Formas de financiamiento.- Las empresas públicas sus subsidiarias y filiales podrán adoptar las formas de financiamiento que estimen pertinentes para cumplir sus fines y objetivos empresariales, tales como: ingresos provenientes de la comercialización de bienes y prestación de servicios así como de otros emprendimientos; rentas de cualquier clase que produzcan los activos, acciones, participaciones; acceso a los mercados financieros, nacionales o internacionales, a través de emisión de obligaciones, titularizaciones, contratación de créditos; beneficio de garantía soberana; inyección directa de recursos estatales, reinversión de recursos propios; entre otros.	Las actividades que desarrolla la empresa no le permite generar suficientes recursos económicos, mismos que no logran cubrir los gastos operativos, de mantenimiento, y corrientes de la misma.	Las entradas a los diferentes centros turísticos son de un valor económico bajo, y un reducido número de visitas de los turistas.
HH 4	GE 3/4 MF 1/1 MCDO 2/2 CI-AD 1/13 BSC-DE 1/1 IG 3/4	No existe un plan de capacitación al personal Administrativo y Operativo	No se diseña un cronograma de actividades para capacitar al personal de la empresa	Según lo establece la NORMA DE CONTROL INTERNO 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo: “Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, Mecanismos apropiados que permitan controlar la capacitación y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.”	Los servidores públicos no están en la capacidad de brindar un servicio de calidad, eficiente y efectivo, mismo que una carta de presentación en el servicio turístico	Falta de interés del Directorio y Gerencia para promover la capacitación permanente de los empleados y trabajadores de la empresa.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

HH 3/7

N°	REF. P/T	NOMBRE DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	EFECTO	CAUSA
HH 5	GE 1/4 MF 1/1 MCDO 2/2 CI-AD 1/13 CI-AD 7/13 FE 1/2	Falta de un manual de direccionamiento estratégico	Inexistencia de un reglamento interno que regule las actividades de los funcionarios públicos	<p>Según lo establece la Norma 100-01 de Control Interno: Será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.</p> <p>El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.</p> <p>Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.</p> <p>El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.</p>	Los servidores públicos realizan sus labores profesionales en la empresa por iniciativa, volviéndose indispensables en el funcionamiento de la misma	Cambios de Gerentes en la empresa en forma continua, lo ocasiona una descoordinación de las actividades planificada
HH 6	GE 3/4 MF 1/1 CI-OP 5/11 IG 1/4	Inestabilidad laboral administrativa	El gerente de la empresa no tiene independencia en la contratación de personal	Según lo establece la Norma 407-09 Asistencia y permanencia del personal : La administración de personal de la entidad establecerá procedimientos y asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en el lugar de trabajo.	Los procesos empresariales se ven interrumpidos y no se cumplen las metas establecidas	Inseguridad laboral, tendencias políticas y económicas que generan desconfianza en los servidores

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

HH 4/7

Nº	REF. P/T	NOMBRE DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	EFEECTO	CAUSA
HH 7	VP 4/4 MF 1/1 CI-AD 4/13 CI-PO 3/11 BSC 1/1	Vías de comunicación a las áreas turísticas en mal estado	En la visita preliminar se pudo observar que las vías de acceso al Cantón Colta y más a los centros turísticos están en mal estado.	Según lo establece la ley de Caminos en el Art. 23.- Responsables.- Sin perjuicio de las atribuciones y deberes del Ministro de Obras Públicas, del Director General del Ramo y de las entidades respectivas, todas las autoridades administrativas, provinciales, cantonales y parroquiales, cada una en su jurisdicción, cuidarán de la conservación de los caminos públicos, y, en general, de los servicios de vialidad.	Mala imagen del cantón, y ahuyenta a los turistas, por no querer ensuciara los vehículos o evitar daños de los mismos.	Falta de gestión administrativa y descuido de las autoridades competentes para el mejoramiento de las vías.
HH 8	CI-AD 1/13 CI-PO 1/11 BSC-DE 1/1 FE 1/2	No tiene establecido un código de ética	Se determinó que no existe un plan de inserción de valores profesionales a los funcionarios de la empresa	Según lo establece la Norma de control interno, 200-01 Integridad y valores éticos 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.	Personal empresarial actué de forma defensiva, al momento de tomar una decisión.	Descuido de las autoridades, en la creación e implementación en manuales de ética.
HH 9	CI-AD 3/13 BSC-DE 1/1 FE 2/2 IG 4/4	No se establecen indicadores de gestión	No cuentan con indicadores de gestión que permitan conocer el cumplimiento de los objetivos empresariales	Según lo establece las Normas de control interno 200-02 Administración estratégica 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.	No permite conocer con seguridad, la realidad de la empresa y saber si se cumple en la ejecución de los objetivos empresariales.	Desconocimiento de las autoridades, de los usos y beneficios de implementar indicadores de gestión en las actividades empresariales

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

HH 5/7

N°	REF. P/T	NOMBRE DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	EFEECTO	CAUSA
HH 10	CI-AD 3/13 BSC-DE 1/1 FE 1/2 IG 2/4	Inexistencia de evaluación de una auditoría interna	No se han realizado auditorías internas	Según lo establecen las Normas de control interno, 404-11 Control y seguimiento , El organismo responsable de administrar la deuda pública, establecerá controles periódicos de las operaciones para evaluar la eficacia de las actividades regulares de supervisión y monitoreo realizadas por personal de la entidad, las auditorías internas o externas o consultores externos contratados.	No se identifica errores, financieros, económicos u administrativos para dar seguimiento y corrección a tiempo.	El directorio no ha solicitado a la auditora interna del Municipio de Colta que realice un examen especial de las actividades empresariales que lo realiza.
HH 11	CI-AD 4/13 BSC-DE 1/1 FE 2/2 IG 3/4	Inexistencia de protección en los bienes arqueológicos	No se encuentran inventariados lo bienes arqueológicos, no están protegidos contra robo los mismos.	Según lo establece las Normas de control interno, 409-05 Gestión ambiental en la preservación del patrimonio natural : En el ámbito de competencia de la entidad pública, la unidad de gestión ambiental, velará por prevenir daños ambientales, proteger, investigar, recuperar, restaurar el patrimonio natural, comprendido en: ecosistemas frágiles, parques nacionales, reservas ecológicas, refugios de vida silvestre, reservas biológicas, reservas de producción y fauna, áreas nacionales de recreación, turismo de áreas naturales, a fin de preservar los recursos naturales y la biodiversidad, aplicando las normas comprendidas en el Texto Unificado de Legislación Secundaria, TULAS, al amparo de la Ley de Gestión Ambiental y del Reglamento a la Ley de Gestión Ambiental para la Prevención de la Contaminación Ambiental.	Inseguridad en el patrimonio del Cantón y posibles pérdidas que afecten el turismo,	Desconocimiento de la normativa que regulan las actividades propias de la empresa

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

HH 6/7

N°	REF. P/T	NOMBRE DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	EFECTO	CAUSA
HH 12	CI-AD 4/13 BSC-DE 1/1 FE 1/2 IG 2/4	Inexistencia de un programa de protección de recursos naturales en el Cantón Colta.	No hay un plan de contingencia para evitar contaminación y depredación de recursos naturales.	Según lo establece el código Las Normas de control interno 409-01 Medio Ambiente Es el sistema global constituido por elementos naturales y artificiales, físicos, químicos o biológicos, socioculturales y sus interacciones, en permanente modificación por la naturaleza o la acción humana, que rige la existencia y desarrollo de la vida en sus diversas manifestaciones. Cualquier espacio de interacción y sus consecuencias, entre la sociedad (elementos sociales, recursos humanos) y la Naturaleza (elementos o recursos naturales).	Pérdidas irreparables de las áreas naturales y paramos únicos en el Cantón.	Limitación de recursos económicos, y falta de gestión profesional del encargado del Medio Ambiente.
HH 13	CI-AD 7/13 BSC-DE 1/1 FE 2/2 IG 3/4	Reportes financieros desactualizados.	No se envía la información económica y financiera a los principales directivos de la empresa en un tiempo oportuno.	Según lo establece el código Las Normas de control interno 405-03 Integración contable: de las operaciones financieras La contabilidad constituirá una base de datos financieros actualizada y confiable para múltiples usuarios. La función de la contabilidad es proporcionar información financiera válida, confiable y oportuna, para la toma de decisiones de las servidoras y servidores que administran fondos públicos.	Que no se tenga clara la realidad de la empresa, y la toma de decisiones no es oportuna.	Desarrollo de varias actividades en la empresa, de la Funcionaria encarga del departamento financiero.
HH 14	CI-AD 9/13 CI-AD 11/13 CI-PO 7/11 IG 3/4	Ausencia de la utilización de la tecnología de la información y comunicación (TICs)	No se utiliza medios digitales, para el desarrollo de las actividades empresariales.	Según lo establece el código Las Normas de control interno 410-01 Organización informática Las entidades y organismos del sector público deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el	Pérdidas de información, demoras en los trámites de la empresa, incumplimiento de la normativa vigente.	El personal tiene desconocimiento en la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”



AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

HH 7/7

N°	REF. P/T	NOMBRE DEL HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	EFECTO	CAUSA
				Involucramiento de la alta dirección, por lo que las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional.		
HH 15	CI-AD 11/13 CI-PO 9/11 BSC 1/1 FE 1/2 IG 1/4	Inexistencia de hospedajes	No hay lugares donde hospedarse en el Cantón Colta.	Según la ley de turismo del Ecuador, Art 5: Se consideran actividades turísticas: las desarrolladas por personas naturales o jurídicas quienes se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más actividades. <ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • Servicios de alimentos o bebidas • Transportación • Operación turística 	La permanencia de los turistas nacionales o extranjeros, son por cortos periodo de tiempo.	No se incentiva la inversión privada
HH 16	CI-PO 3/11 BSC 1/1 FE 2/2 IG 4/4	Inexistencia de seguridad en la empresa	La seguridad de la empresa, no es eficiente y producen robos de bienes	Según la ley de vigilancia privada. Art. 1.- Objeto de la Ley.- Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.	Inseguridad en la empresa.	El personal encargado de vigilar y dar seguridad a los bienes muebles e inmuebles de la empresa, no lo realizan pues no se los encuentra en sus puestos de trabajo a tiempo completo.

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015



FASE IV

COMUNICACIÓN

DE

RESULTADOS



FASE IV
EMPRESA “COLMITUR-EP”
PROGRAMA GENERAL DE GESTIÓN
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

AP 60 4/4

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

OBJETIVOS:

- Emitir conclusiones y recomendaciones en el respectivo informe de auditoria

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACION
1	Realice el borrador del informe de auditoria		PALA	16/11/2015	
2	Elabore la convocatoria de lectura del borrador del informe		PALA	16/11/2015	
3	Elabore la carta de presentación		PALA	16/11/2015	
4	Elabore y entregue el informe definitivo de la auditoría de gestión a la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITU-EP”		PALA	16/11/2015	

	Firma	Fecha
Elaborado por:	PALA	15/11/2015
Revisado por:	GBYI	20/11/2015

CONVOCATORIA DE LA LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA

Oficio circular: LP-AG-002-2015.
Sección: Empresa pública municipal de turismo touring “COLMITUR-EP”.
Asunto: Lectura del borrador del informe de Auditoría de gestión.

Villa la Unión, 16 de Noviembre del 2015

Ingeniero
Fabián Ponce
GERENTE DE “COLMITUR-EP”
Presente

De mi consideración:

De conformidad a lo dispuesto en la Carta de Compromiso de Auditoría y una vez concluido mi trabajo, me permito convocar a la conferencia de la lectura del borrador del Informe de la Auditoría de gestión aplicada a la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología, y desempeño en el manejo de los recursos públicos de la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP” del Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, Periodo 2014.

Se llevara a cabo el día 19 de Noviembre del 2015 a las 10H00, en las instalaciones de la institución ubicadas en el Barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión.

Atentamente,

Sr. Luis Antonio Paucar Asqui

AUDITOR

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME AUDITORÍA DE
GESTIÓN DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA
LINDO Y MILENARIO TOURING “COLMITUR-EP”, CANTÓN COLTA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

En la ciudad Villa la Unión, provincia de Chimborazo, a los diecinueve días del mes de Noviembre del dos mil quince, a las diez horas, el Sr. Luis Antonio Paucar Asqui, se constituyen en la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la Auditoría de Gestión a la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”, cantón Colta, provincia de Chimborazo periodo 2014.

Que fue realizado por trabajo de titulación, de conformidad a la orden de trabajo 001 del 3 de Septiembre del 2015.

En cumplimiento al inciso final del artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, se convocó mediante oficio circular No. LP-AG-002-2015. Del 16 de Noviembre del 2015, a las autoridades y personas relacionadas con la Auditoría de Gestión para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados la Auditoría de Gestión constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, se suscribe la presente acta entre el auditor y el representante de la empresa “COLMITUR-EP”

Ing. Fabián Ponce

GERENTE EMPRESA “COLMITUR-EP”

Sr. Luis Antonio Paucar Asqui

AUDITOR

INDICE

Carta de presentación.....	1
CAPÍTULO I.....	2
Motivo de la auditoría.....	2
Objetivos de auditoría.....	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos	2
CAPITULO II	4
Datos informativos.....	4
Reseña historica	5
Visión.....	5
Misión.....	6
CAPÍTULO III.....	7
Falta de publicidad y propaganda	7
Alta dependencia financiera del gad de colta	8
Falta de gestión para generar recursos economicos.....	8
No se tiene definido un cronograma de capacitación	9
No tiene elaborado un manual de control interno.....	9
Inestabilidad administrativa.....	10
Vias de acceso en mal estado.....	11
No tiene establecido un codigo de etica.....	11
No se establecen indicadores de gestión.....	12
Inexistencia de auditoria internas	12
Inexistencia de proteccion a bienes arqueologicos	13
Inexistenci de un programa de proteccion a los recursos naturales	13
Reportes financieros desactualizados	14
Ausencia de utilización de la tecnologia de la información y comunicación TICs	15
Inexistencia de hospedajes.....	15
Inexistencia de seguridad institucional	16

CARTA DE PRESENTACIÓN

Villa la Unión. 19 de Noviembre del 2015

Ingeniero.

Fabián Ponce

GERENTE EMPRESA “COLMITUR-EP”

Presente.

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoría de Gestión a la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”, Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, comprendido entre el periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

La auditoría efectuada es realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y los Principios de Control Interno. Estas normas requieren que una auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, de tal manera que todos los recursos sean administrados de manera eficiente y eficaz.

Debido a la naturaleza del examen efectuado, los resultados se encuentran expresados en conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, mismas que deberán ser aplicadas en la institución con la finalidad de obtener mejores resultados.

Atentamente,

Sr. Luis Antonio Paucar Asqui

AUDITOR

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE AUDITORIA

Motivo de la auditoría

Entre los motivos por los cuales se realizará la Auditoría de Gestión en la Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP” tenemos:

Conseguir un mayor control en sus labores y actividades diarias.

Conservar una buena relación entre el personal administrativo, y operativo para que exista un clima laboral participativo.

Forjar a las autoridades que conozcan lo importante de medir y evaluar el sistema de control interno.

Evaluar el sistema de control interno y emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión de la empresa pública de turismo touring COLMITUR-EP

Verificar el cumplimiento de las normas contables, leyes tributarias, reglamentos y estatutos que regulan a la entidad.

Objetivos de auditoría.

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión para determinar la eficiencia, eficacia, economía y ética de las operaciones institucionales, en la empresa pública municipal de turismo “Colta lindo y milenario touring” “COLMITUR-EP” del Cantón Colta provincia de Chimborazo periodo 2014

Objetivos Específicos

1. Fundamentar mediante soporte teórico bibliográfico la importancia de ejecutar una auditoria de gestión, para resolver la problemática de COLMITUR-EP.

2. Diagnosticar mediante técnicas y métodos de investigación para evaluar el grado de cumplimiento de la eficiencia, eficacia, economía y ética en la utilización de los recursos públicos.
3. Dar a conocer a través de un informe técnico a los responsables de COLMITUR-EP los hallazgos encontrados en el proceso de la auditoría, a fin de que se tomen acciones correctivas en el manejo de los recursos públicos.

Alcance del examen

La auditoría de gestión la EMPRESA COLMITUR-EP, se realiza para el año terminado el 31 de diciembre de 2014, con el fin de evaluar el grado de eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos previstos por la Empresa, y comprobar que las operaciones registros y demás actuaciones de la empresa cumplan con las disposiciones y regulaciones internas y externas que le son aplicables.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión en la empresa COLMITUR-EP, período 2014, se llevará a cabo de prescripciones legales y aplicables a la entidad, normas internacionales de auditoría y pronunciamientos profesionales, la misma que contendrá una evaluación del control interno, medición de la gestión, por medio de los procedimientos de auditoría necesarios.

EQUIPO DE TRABAJO: Para la ejecución de la presente Auditoría se ha conformado el siguiente equipo de trabajo:

SUPERVISOR	Ing. Garrido Bayas Irma Yolanda
AUDITOR SEÑIOR	Ing. Allauca Palta José Luis
AUDITOR	Sr. Paucar Asqui Luis Antonio

CAPITULO II

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

DATOS INFORMATIVOS



NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario "COLMITUR-EP"
PROVINCIA:	Chimborazo
CANTÓN:	Colta
PARRROQUIA:	Cajabamba
DIRECCIÓN:	Barrio CUNUGPOGYIO, Avenida David Altamirano y Avenida sin nombre, ciudad Villa la Unión
TELEFONO:	(032-912-633)
RUC.	0660840780001
REPRESENTANTE LEGAL:	Ing. Fabián Ponce
PERSONAL ADMINISTRATIVO	7
PERSONAL OPERATIVO	11
ACTIVIDAD ECONOMICA	COORDINACIÓN Y GESTÓN DE TURISMO

RESEÑA HISTORICA

Ley de turismo: Art. 1.- Objeto.- Las normas contenidas en este reglamento tienen por objeto establecer los instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley; el establecimiento de los procedimientos generales de coordinación institucional; y, la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico expedida con anterioridad a la expedición de la Ley de Turismo.

Ley orgánica constitucional (L.O.C.): tiene por objeto "desarrollar en un texto armónico y sistemático los preceptos constitucionales, en aquellas materias que el constituyente ha reservado a dichas leyes. Se refieren a la organización y funcionamiento de determinadas instituciones públicas de trascendencia en la vida política, social y económica de la República como también, abarcan el ejercicio de los derechos fundamentales reconocidos y garantizados en la Constitución.

Ley de gestión ambiental: Art. 1.- La presente Ley establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia.

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.

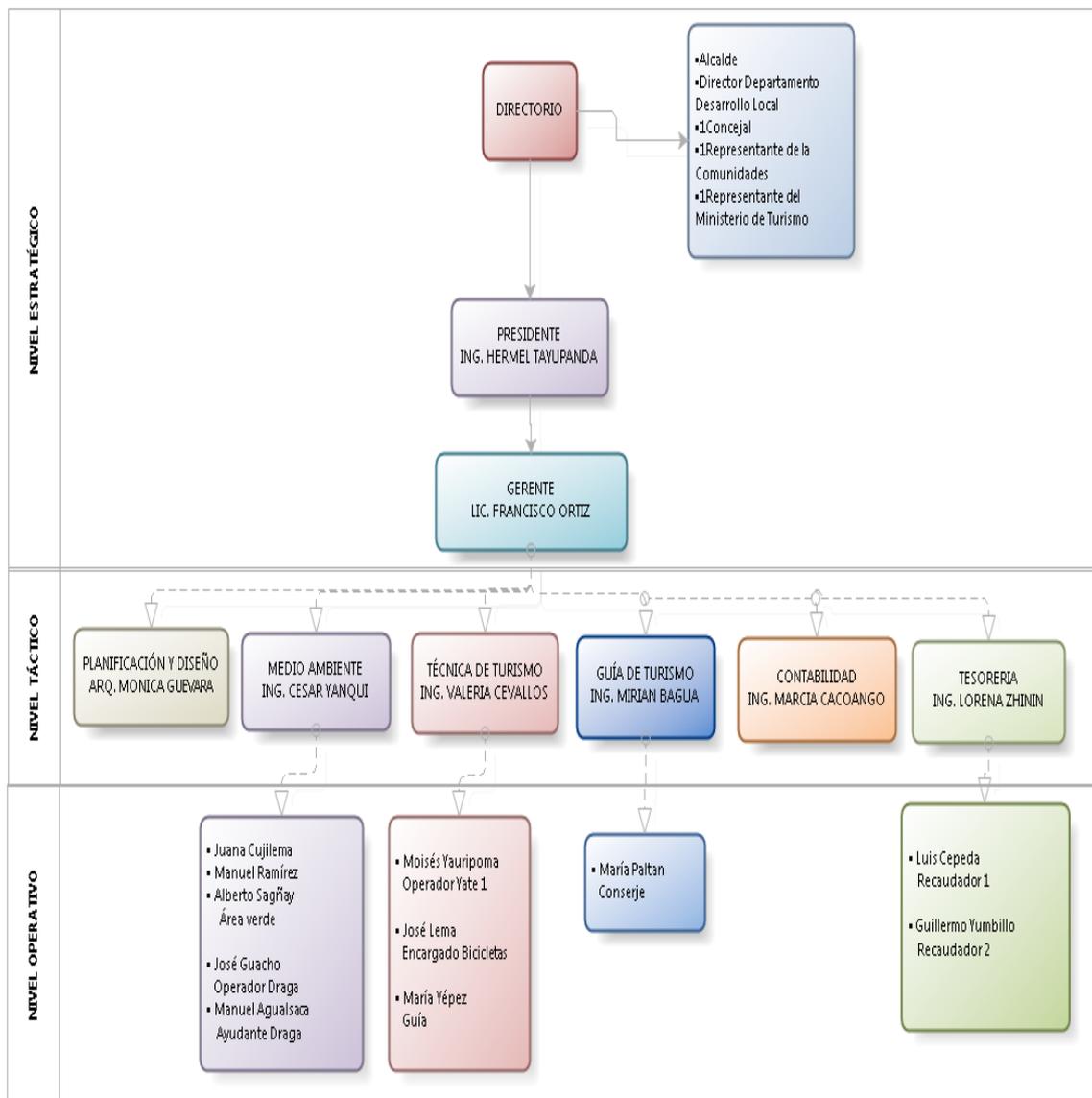
VISIÓN

Contribuir al desarrollo integral y sustentable de la actividad turística, integrando capital humano competitivo para promover la presentación de espectáculos masivos, para impacto de visitantes y habitantes de la ciudad, tanto culturales y de recreación, que responda a los requerimientos de conservación, preservación y uso adecuado de los recursos naturales, culturales e históricos del cantón Colta.

MISIÓN

Promover y difundir el potencial turístico, las diferentes manifestaciones culturales y contribuir a la conservación del patrimonio cultural intangible, generar procesos para el desarrollo urbano-rural y fortalecer espacios de sano esparcimiento, convivencia, de relaciones sociales basadas en el respeto por la diversidad y el pluralismo, sin distinción de raza, religión, credo o cultural, mediante la realización de eventos culturales y recreativos y de esta manera posicionar al turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental, garantizando la necesaria y plena armonía entre las actividades y el respeto por la naturaleza.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE “COLMITUR-EP”



CAPÍTULO III

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Falta de publicidad y propaganda

Falta de publicidad y promoción turística en la empresa “COLMITUR-EP”, ocasiona que no se tenga definido un Spot publicitario para los diferentes medios de comunicación y que en las instalaciones se implemente un distintivo o Rótulos con su Razón social, Teniendo como referencia que es permitido realizar publicidad por entidades gubernamentales como lo señala **el Art. 95.- Inversión pública en publicidad y propaganda.-** Las entidades del sector público que contraten servicios de publicidad y propaganda en los medios de comunicación social se guiarán en función de criterios de igualdad de oportunidades con atención al objeto de la comunicación, el público objetivo, a la jurisdicción territorial de la entidad y a los niveles de audiencia y sintonía.

Se garantizará que los medios de menor cobertura o tiraje, así como los domiciliados en sectores rurales, participen de la publicidad y propaganda estatal.

RECOMENDACIÓN

- 1. A Gerencia:** Elaborar un requerimiento para la contratación de medios publicitarios para ofertar servicios turísticos y llegar a los turistas Nacionales y Extranjeros.
- 2. A Contabilidad:** Elaborar una certificación presupuestaria para reasignar recursos destinados a la publicidad y propaganda
- 3. Al Directorio:** Aprobar los requerimientos necesarios para el desarrollo de la propuesta establecida por gerencia, a sabiendas que una empresa sin publicidad no tiene ventaja competitiva frente a las operadoras turísticas privadas.

Dependencia financiera y económica del GAD - COLTA

Alta dependencia financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Colta, en La empresa “COLMITUR-EP”, debido a la firma de un convenio para reasignar recursos a las empresas públicas, mismo que está aprobado mediante ordenanza municipal, Según lo establece la **ley orgánica de empresas públicas en su Art. 42.-**

Formas de financiamiento.- Las empresas públicas sus subsidiarias y filiales podrán adoptar las formas de financiamiento que estimen pertinentes para cumplir sus fines y objetivos empresariales, tales como: ingresos provenientes de la comercialización de bienes y prestación de servicios así como de otros emprendimientos; rentas de cualquier clase que produzcan los activos, acciones, participaciones; acceso a los mercados financieros, nacionales o internacionales, a través de emisión de obligaciones, titularizaciones, contratación de créditos; beneficio de garantía soberana; inyección directa de recursos estatales, reinversión de recursos propios ; entre otros.

RECOMENDACIÓN

4. **Al Directorio:** Realizar seguimiento en la inversión de la empresa y de sus actividades operativas y administrativas, que ejecutan para atraer al sector turístico al Cantón.
5. **Al Gerencia:** Coordinar actividades en la realización de convenios con operadoras y guías turísticas privadas, para que el Cantón Colta sea el principal destino turístico del país.
6. **A Tesorería:** Realizar un proyecto para ver la factibilidad de subir en un 15% el precio de las entradas a los diferentes atractivos turísticos.

Falta de gestión para generar recursos económicos

Falta de gestión para generar recursos económicos, Los ingresos percibidos por visitas turísticas no son suficientes para la gestión de la empresa.

RECOMENDACIÓN.

7. **A Gerencia:** Coordinar la elaboración y diseño de nuevos proyectos turísticos más lucrativos y rentables en el Cantón.
8. **Al Directorio:** Gestionar y Financiar proyectos innovadores en turismo, que aproveche los recursos naturales del Cantón Colta.

No se tiene definido un cronograma de capacitación

No existe un plan de capacitación al personal Administrativo y Operativo, No se diseña un cronograma de actividades para capacitar al personal, Según lo establece la **norma de control interno en el Art. 407-06 entrenamiento continuo:** “Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación,

Mecanismos apropiados que permitan controlar la entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.”

RECOMENDACIÓN

9. Al Directorio: Debatir en sesión ordinaria las ventajas de mantener a un personal capacitado, y administrar un cronograma anual de capacitaciones a todos los servidores de la empresa.

10. A Gerencia: Formar grupos de trabajo, y capacitar para ofertar un servicio de calidad en la empresa.

No tiene elaborado un manual de control interno

No tiene elaborado un manual de control interno, Inexistencia de un reglamento interno que regule las actividades de los funcionarios públicos, Según lo establece la **Norma 100-01 de Control Interno:** Será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.

RECOMENDACIÓN

11. A Directorio: Coordinar con los responsables de las diferentes departamentos institucionales, para elaborar y ejecutar la aplicación del manual de control interno en la empresa ya que es de exclusiva responsabilidad de la máxima autoridad.

Inestabilidad laboral administrativa

Los procesos políticos, socioculturales y económicos existentes en el país han ocasionado una inseguridad laboral en el sector público, según lo establece la norma de control interno, toda persona goza de derecho de tener un ejercicio laboral libre y democrático, **Art. 407-09 Asistencia y permanencia del personal:** La administración

de personal de la entidad establecerá procedimientos y asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en el lugar de trabajo.

RECOMENDACIÓN

12. Al Directorio: Supervisar y apoyar a la toma de decisiones de contratación de personal en coordinación con el representante de “COLMITUR-EP”, tomando en cuenta su perfil profesional.

13. A Contabilidad: Clasificar el presupuesto de acuerdo a las anexidades laborales que tenga la empresa.

Vías de acceso en mal estado

En la visita preliminar se pudo observar que las vías de acceso al Cantón Colta y más a los centros turísticos están en mal estado, Según lo establece la ley de Caminos en el **Art. 23.- Responsables.-** Sin perjuicio de las atribuciones y deberes del Ministro de Obras Públicas, del Director General del Ramo y de las entidades respectivas, todas las autoridades administrativas, provinciales, cantonales y parroquiales, cada una en su jurisdicción, cuidarán de la conservación de los caminos públicos, y, en general, de los servicios de vialidad.

RECOMENDACIÓN

14. Al Directorio: Gestionar el mejoramiento de las vías cantonales y más de los accesos a centros turísticos.

15. A Gerencia: Coordinar Con la autoridad provincial la creación de un proyecto para el mejoramiento vial

No tiene establecido un código de ética

Se determinó que no existe un plan de inserción de valores profesionales a los servidores institucionales, Según lo establece la **Norma de control interno, 200-01 Integridad y valores éticos** 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.

RECOMENDACIÓN

16. A Gerencia: Elaborar un plan de ética y valores institucionales, que servirán como referencia para el desempeño de actividades institucionales.

No se establecen indicadores de gestión

No cuentan con indicadores de gestión que permitan conocer el cumplimiento de los objetivos institucionales, Según lo establece las **Normas de control interno 200-02 Administración estratégica** 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.

RECOMENDACIÓN

- 17. A Gerencia:** Coordinar acciones con los responsables de los departamentos instituciones a fin de analizar e identificar procesos claves de la institución a fin de establecer indicadores de gestión, que permitan tomar medidas retroalimentadoras, así como un monitoreo del avance o ejecución de los procesos para lograr mayor eficiencia, eficacia, ética, economía, equidad, ecología, educación y excelencia en los mismos.

Inexistencia de auditoria internas

No se han realizado auditorías internas, Según lo establecen las **Normas de control interno, 404-11 Control y seguimiento**, El organismo responsable de administrar la deuda pública, establecerá controles periódicos de las operaciones para evaluar la eficacia de las actividades regulares de supervisión y monitoreo realizadas por personal de la entidad, las auditorías internas o externas o consultores externos contratados.

RECOMENDACIÓN

- 18. Al Directorio:** Coordinar con la responsable de auditoria interna del GAD-COLTA, para que se realice un examen especial de los procesos administrativos y financieros de la empresa a fin de dar cumplimiento a lo establecido por los organismos de control.

Inexistencia de protección a bienes arqueológicos

No se encuentran inventariados lo bienes arqueológicos, ni están protegidos contra robo los mismos, Según lo establece las **Normas de control interno, 409-05 Gestión**

ambiental en la preservación del patrimonio natural: En el ámbito de competencia de la entidad pública, la unidad de gestión ambiental, velará por prevenir daños ambientales, proteger, investigar, recuperar, restaurar el patrimonio natural, comprendido en: ecosistemas frágiles, parques nacionales, reservas ecológicas, refugios de vida silvestre, reservas biológicas, reservas de producción y fauna, áreas nacionales de recreación, turismo de áreas naturales, a fin de preservar los recursos naturales y la biodiversidad, aplicando las normas comprendidas en el Texto Unificado de Legislación Secundaria, TULAS, al amparo de la Ley de Gestión Ambiental y del Reglamento a la Ley de Gestión Ambiental para la Prevención de la Contaminación Ambiental.

RECOMENDACIÓN

19. Al Directorio: Coordinar con el responsable de Medio Ambiente del GAD-COLTA para que se realice un estudio de los bienes patrimoniales del Cantón Colta y conocer la viabilidad de darles protección y seguridad a los mismos.

20. A Gerencia: Se evaluará con el técnico de Medio Ambiente la creación de un proyecto para asegurar los bienes patrimoniales de Colta

Inexistencia de un programa de protección a los recursos naturales

No hay un plan de contingencia para evitar contaminación y depredación de recursos naturales, Según lo establece el código Las **Normas de control interno 409-01 Medio Ambiente** Es el sistema global constituido por elementos naturales y artificiales, físicos, químicos o biológicos, socioculturales y sus interacciones, en permanente modificación por la naturaleza o la acción humana, que rige la existencia y desarrollo de la vida en sus diversas manifestaciones.

RECOMENDACIÓN

21. A Gerencia: Evaluar con los técnicos de turismo y medio ambiente la viabilidad de crear un plan de socialización de cuidado y protección de las áreas naturales del Cantón.

Reportes financieros desactualizados

No se envía la información económica y financiera a los principales directivos de la empresa en un tiempo oportuno, Según lo establece el código Las **Normas de control**

interno 405-03 Integración contable: de las operaciones financieras La contabilidad constituirá una base de datos financieros actualizada y confiable para múltiples usuarios. La función de la contabilidad es proporcionar información financiera válida, confiable y oportuna, para la toma de decisiones de las servidoras y servidores que administran fondos públicos.

RECOMENDACIÓN

22. A Contabilidad: Se coordinara con tesorería para realizar cruces de información que ayuden a mantener los reportes financieros acorde la realidad de la empresa.

23. A Gerencia: Se dará seguimiento a las actividades financieras que realiza la empresa.

Ausencia de utilización de la tecnología de la información y comunicación TICs

No se utiliza medios digitales, para el desarrollo de las actividades institucionales, Según lo establece el código Las **Normas de control interno 410-01 Organización informática Las entidades y organismos del sector público** deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el Involucramiento de la alta dirección, por lo que las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional.

RECOMENDACIÓN

24. Al Directorio: Se coordinara con los técnicos de sistemas para que capaciten al personal en la utilización de los TICs

25. A Gerencia: Se coordinara con el personal para el uso y aplicación de las tecnologías de la comunicación TICs

Inexistencia de hospedajes

No hay lugares donde hospedarse en el Cantón Colta, Según la ley de turismo del Ecuador, **Art 5: Se consideran actividades turísticas:** las desarrolladas por personas naturales o jurídicas quienes se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más actividades.

- Alojamiento
- Servicios de alimentos o bebidas

RECOMENDACIÓN

26. A Directorio: Coordinar con el departamento de planificación, el diseño de lugares estratégicos para atraer la inversión privada en el sector hotelero.

Inexistencia de seguridad institucional

La seguridad de la institución, no es eficiente y producen robos de bienes de la empresa, Según la **ley de vigilancia privada, Art. 1.- Objeto de la Ley.-** Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.

RECOMENDACIÓN

27. A Directorio: Coordinar la contratación de una persona que se encargue de la seguridad de la empresa de forma permanente y continua, para evitar riesgos.

CONCLUSIONES

- La auditoría de gestión se realizó observando la normativa interna y externa, referente a la actividad de servicio y económica que brinda la empresa, para determinar la calidad del gasto de los recursos públicos en base a la eficiencia, eficacia, economía, ética, equidad, ecología.
- 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.
- En la actualidad no se ha establecido un sistema de publicidad y propaganda efectivo para atraer turistas nacionales y extranjeros, por tal motivo que la empresa no genera suficientes recursos económicos.

RECOMENDACIONES

- Las autoridades de la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring “COLMITUR-EP”, deberán velar por el cumplimiento de leyes, reglamentos, normativas y Ordenanzas municipales que tengan relación con las actividades turísticas que ejercen.

- El directorio de la empresa deber realizar evaluaciones en forma periódica al personal así como también a las actividades que desempeñan ayudando a la toma de decisiones de manera oportuna y eficiente.

- Las autoridades empresariales deberán realizar un análisis de las debilidades detectadas en la evaluación de control interno en las cuales deberán ajustarse a los cambios constantes del entorno tanto interno y externos.

- Las autoridades deberán analizar las recomendaciones emitidas en la auditoria aplicada para su previa implementación, las mismas que puedes ser ajustadas o modificadas siempre que su fin sea corregir las deficiencias detectadas.

- El Directorio de la empresa “COLMITUR-EP” deberá dar seguimiento a las debilidades encontradas en la evaluación del control interno, para mejor su sistema administrativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A. et.al. (2007). Auditoria: Un enfoque Integral. 10ª ed, Mexico: Pearson Educación.
- Beltrán, J. Indicadores de Gestión: Herramientas para lograr la competitividad. 2ª ed, Editores.
- Blanco Luna, Y. (2012). Auditoria Integral: Normas y Procedimientos. Bogotá: 2ª ed, Ecoe Ediciones.
- Contraloria General del Estado. (2002). Ley organica de la contraloria y Reglamento reformas, Quito: C.G.E.
- De La Peña Gutiérrez, A. (2009). Auditoria: Un Enfoque Practico. Madrid: Parraninfo.
- Maldonado, M. (2006). Auditoría de Gestión. 3ª ed, Quito: Abya-Yala.
- Estupiñan, R. (2004). Papeles de trabajo en la Auditoria Financiera con base en las normas nacionales e internacionales. 2ª ed, Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. B. (2013). Auditoria Administrativa: Evaluacion y Diagnostico Empresarial. Mexico: Pearson Educación.
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). Control Interno y Fraudes. Coso I y II Bogotá, Ecoe Ediciones.
- Maldonado, M. (2011). Auditoría de Gestión 4ª ed, Quito: Abya-Yala.
- Poter, T. Y. (1983). Auditoría un enfoque conpectual. México: Limusa.
- Mantilla S. A. (2005). Control interno Informe Coso, Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sánchez Curiel, G. (2006). Auditoría de Estados Financieros Práctica Moderna Integral. México: Pearson Educación.
- Whittington, R. & Pany, K. (2001). Auditoria un Enfqe Integral. 12ª ed, Bogotá: Mcgraw-Hill.

LINKOGRAFÍA

- Aguagallo, S. & Machado, T. (Enero-Diciembre de 2012). Auditoria Integral a la Fundacion Escuelas Rdiofonicas Populares del Ecuador. Recuperado: de Auditoria Integral a la Fundacion Escuelas Rdiofonicas Populares del Ecuador: <http://dspace.epoch.edu.ec/handle>.
- Arraiga y Asociados. (2015). Importancia de la auditoria de gestión. Recuperado: <http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/>
- Auditool. (2009). La evidencia en auditoría. Recuperado: <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/772-la-evidencia-de-auditoria>
- Ley de empresas publicas ecuador. (16 de octubre de 2009). Recuperado: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org1.pdf
- Ley de obras publicas. (7 de julio de 1964). Ley de caminos y reglamentos . Recuperado:<http://www.aeade.net/web/images/stories/descargas/biblioteca/leyde-caminosyreglamentos.pdf>
- Ley de seguridad privada. (14 de julio de 2003). Recuperado: <http://anesi-ec.com/legislacion2.htm>
- Ley de turismo. (06 de mayo de 2008). Recuperado: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley-de-turismo-mintur.pdf>
- Loza, S. (10 de 04 de 2013). Fases de Auditoria. Recuperado el 11 de 08 de 2015, de Fases de Auditoria: <http://sofia-loza.blogspot.com/2013/04/fases-de-auditoria-la-practica-de-la.html>
- Ministerio de finanzas. (12 de 10 de 2015). Esigef. Recuperado: <http://www.finanzas.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/10/instructivo-aplicaci%c3%93n-disposici%c3%93n-transitoria-unica-acuerdo-027-contralor%c3%8da.pdf>
- Normas de control interno contraloria general. (14 de diciembre de 2009). Recuperado:<http://www.ministeriointerior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/03/normas-tecnicas-de-control-interno.pdf>
- Puerres, I. (2015). Naturaleza de la Auditoria. Recuperado: Naturaleza de la Auditoria: http://drupal.puj.edu.co/files/OI023_Ivan%20Puerre_0.pdf



ANEXOS

Anexo N° 1: Cedula de ingresos



EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO "COLMITUR-EP"

SIG-AME

CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

Página 1 de 1

Desde: 01/01/2014 Hasta: 31/12/2014

Tipo de Presupuesto : 6 Institución : 111 Unidad Ejecutora : 0000

PARTIDA	DENOMINACION	Asignación Inicial	Reformas	Codificado	Devengado	Recaudado	Saldo por Devengar
1.4.03.99.01	Ingreso A La Laguna De Coita	37,762.24	0.00	37,762.24	32,369.75	32,369.75	5,392.49
1.4.03.99.02	Ingreso Al Orquideario	361.20	-361.20	0.00	0.00	0.00	0.00
1.4.03.99.03	Ingreso A La Piscina	36,000.00	-16,007.39	19,992.61	1,909.00	1,909.00	18,083.61
1.4.03.99.04	Alquiler Biciclo Ruta	10,000.00	-6,000.00	4,000.00	1,976.00	1,976.00	2,024.00
1.4.03.99.05	Paseo Eb Bote Laguna De Coita	21,876.17	0.00	21,876.17	9,664.50	9,664.50	12,211.67
1.7.01.09	Comisiones Por Servicios Financieros	150.00	-144.00	6.00	4.19	4.19	1.81
1.9.04.99.09	Valor De Pliegos Sercop	0.00	15.49	15.49	15.49	15.49	0.00
2.8.01.04.01	Gadmcc (Resolucion Administrativa 002-A-Gadmcc-2014)	180,000.00	0.00	180,000.00	180,000.00	180,000.00	0.00
2.8.01.04.02	Gadmcc (Por Financiar)	106,961.35	-106,961.35	0.00	0.00	0.00	0.00
2.8.01.04.03	Gadmcc (Convenio De Cooperacion)	0.00	55,000.00	55,000.00	55,000.00	55,000.00	0.00
TOTALES :		393,110.96	-74,458.45	318,652.51	280,938.93	280,938.93	37,713.58
TOTAL ACUMULADO :		393,110.96	-74,458.45	318,652.51	280,938.93	280,938.93	37,713.58

MÁXIMA AUTORIDAD

DIRECTOR(A) FINANCIERO(A)
JEFE(A) FINANCIERO(A)

JEFE(A) DE CONTABILIDAD

29/06/2015

12:52:34

Ruc No :
0660840780001

Dirección :
SECTOR BALBANERA PARROQUIA SANTIAGO DE QUITO

Teléfono :
032912202

Correo Electrónico
lorezhg14@hotmail.es

Ciudad
CAJABAMBA

Anexo N° 2: Cedula de gastos

 EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO "COLMITUR-EP"									
CEDULA PRESUPUESTARIA DE GASTOS									
Desde : 01/01/2014 Hasta : 31/12/2014 Página 1 de 3									
Tipo de Presupuesto : 6 Institución : 111 Unidad Ejecutora : 0000									
Función : 1.1.1 Denominación : Subprograma 1.- Laguna De Colta									
Partida	Denominación	Asignación Inicial	Reformas	Codificado	Compromiso	Saldo por Comprometer	Devengado	Pagado	Saldo por Devengar
5.3.08.04	Materiales de Oficina	937.52	0.00	937.52	575.55	361.97	575.55	575.55	361.97
5.3.08.05	Materiales de Aseo	465.92	0.00	465.92	326.22	139.70	326.22	326.22	139.70
6.1.01.05	Remuneraciones Unificadas	70,992.00	-5,000.00	65,992.00	61,519.82	4,472.18	61,519.82	61,519.82	4,472.18
6.1.01.06	Salarios Unificados	94,240.80	-29,604.96	64,635.84	59,491.84	5,144.00	59,491.84	59,491.84	5,144.00
6.1.02.03	Decimotercer Sueldo	13,769.40	-855.39	12,914.01	7,981.96	4,932.05	7,981.96	7,981.96	4,932.05
6.1.02.04	Decimocuarto Sueldo	8,160.00	-4,362.82	3,797.18	3,511.57	285.61	3,511.57	3,511.57	285.61
6.1.06.01	Aporte Patronal	19,720.83	-6,000.00	13,720.83	12,169.00	1,551.83	12,169.00	12,169.00	1,551.83
6.1.06.02	Fondo de Reserva	13,769.40	-13,769.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6.1.07.07	Compensaciones Por Vacaciones No Gozadas Por Cesación De Funciones	11,769.40	-11,769.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6.1.07.99	Otras Indemnizaciones Laborales	2,000.00	0.00	2,000.00	137.38	1,862.62	137.38	137.38	1,862.62
6.3.01.04	Energía Eléctrica	6,500.00	-2,062.56	4,437.44	2,427.97	2,009.47	2,427.97	2,427.97	2,009.47
6.3.01.05	Telecomunicaciones	2,464.00	-1,800.00	664.00	373.97	290.03	373.97	373.97	290.03
6.3.02.04	Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones	500.00	0.00	500.00	63.00	437.00	63.00	63.00	437.00
6.3.02.07	Difusión, Información y Publicidad	0.00	1,000.00	1,000.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	1,000.00
6.3.02.99.01	Servicios De Legalización , Permisos De Operación	2,240.00	-2,001.08	238.92	238.92	0.00	238.92	238.92	0.00
6.3.02.99.02	Espectáculos Culturales Y Sociales (Promoción De Centros Turísticos)	15,000.00	-11,000.00	4,000.00	1,074.80	2,925.20	1,074.80	1,074.80	2,925.20
6.3.03.03	Viticos y Subsistencias en el Interior	560.00	0.00	560.00	46.20	513.80	46.20	46.20	513.80
6.3.04.03	Mobiliarios	1,500.00	-1,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6.3.04.04	Maquinarias y Equipos	7,216.00	0.00	7,216.00	2,485.14	4,730.86	2,485.14	2,485.14	4,730.86
6.3.04.05	Vehículos	1,360.00	-1,000.00	360.00	0.00	360.00	0.00	0.00	360.00
6.3.04.06	Herramientas	1,440.00	-1,000.00	440.00	0.00	440.00	0.00	0.00	440.00

Ruc N°:
0660840780001

Dirección :
SECTOR BALBANERA

Teléfono :
032912202

Correo Electronico :
lorezhg14@hotmail.es

**EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO "COLMITUR-EP"****CEDULA PRESUPUESTARIA DE GASTOS**

SIG-AME

Desde : 01/01/2014

Hasta : 31/12/2014

Página 2 de 3

Tipo de Presupuesto : 6

Institución : 111

Unidad Ejecutora : 0000

Función : 1.1.1

Denominación : Subprograma 1.- Laguna De Colta

Partida	Denominación	Asignación Inicial	Reformas	Codificado	Compromiso	Saldo por Comprometer	Devengado	Pagado	Saldo por Devengar
6.3.04.99	Otras Instalaciones , Mantenimientos y Reparaciones	3,360.00	0.00	3,360.00	201.60	3,158.40	201.60	201.60	3,158.40
6.3.05.04	Maquinarias y Equipos	0.00	2,460.19	2,460.19	2,460.19	0.00	2,460.19	2,460.19	0.00
6.3.06.03	Servicios de Capacitacin	2,240.00	-2,240.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6.3.07.04	Mantenimiento y Reparacin de Equipos y Sistemas Informticos	1,000.00	-968.00	32.00	32.00	0.00	32.00	32.00	0.00
6.3.08.03	Combustibles y Lubricantes	53,500.22	-43,430.33	10,069.89	6,245.70	3,824.19	6,245.70	6,245.70	3,824.19
6.3.08.04	Materiales de Oficina	700.00	-700.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6.3.08.05	Materiales de Aseo	78.40	0.00	78.40	78.40	0.00	78.40	78.40	0.00
6.3.08.07	Materiales de Impresin , Fotografa , Reproduccin y Publicaciones	12,880.00	-10,000.00	2,880.00	0.00	2,880.00	0.00	0.00	2,880.00
6.3.08.11	Materiales de Construccin , Elctricos, Plomera y Carpintera	2,400.00	0.00	2,400.00	1,289.12	1,110.88	1,289.12	1,289.12	1,110.88
6.3.08.13	Repuestos y Accesorios	3,188.00	15.49	3,203.49	0.00	3,203.49	0.00	0.00	3,203.49
6.3.08.99.02	Kit Biometrico	241.47	0.00	241.47	241.47	0.00	241.47	241.47	0.00
6.7.02.01	Seguros	7,608.00	16,470.14	24,078.14	23,766.88	311.26	23,766.88	23,766.88	311.26
6.7.02.99	Otros Gastos Financieros	500.00	-340.33	159.67	98.17	61.50	98.17	98.17	61.50
8.4.01.03	Mobiliarios	1,859.20	0.00	1,859.20	1,522.40	336.80	1,522.40	1,522.40	336.80
8.4.01.04	Maquinarias y Equipos	20,557.60	0.00	20,557.60	6,160.00	14,397.60	6,160.00	6,160.00	14,397.60
8.4.01.07	Equipos, Sistemas y Paquetes Informticos	8,392.80	0.00	8,392.80	400.00	7,992.80	400.00	400.00	7,992.80
Total Función :		393,110.96	-129,458.45	263,652.51	194,919.27	68,733.24	194,919.27	194,919.27	68,733.24

Ruc N°:
0660840780001Dirección :
SECTOR BALBANERATeléfono :
032912202Correo Electronico :
lorenzgh14@hotmail.es**EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO "COLMITUR-EP"****CEDULA PRESUPUESTARIA DE GASTOS**

SIG-AME

Desde : 01/01/2014

Hasta : 31/12/2014

Página 3 de 3

Tipo de Presupuesto : 6

Institución : 111

Unidad Ejecutora : 0000

Función : 1.1.1

Denominación : Subprograma 1.- Laguna De Colta

Partida	Denominación	Asignación Inicial	Reformas	Codificado	Compromiso	Saldo por Comprometer	Devengado	Pagado	Saldo por Devengar
Total Gasto :		393,110.96	-129,458.45	263,652.51	194,919.27	68,733.24	194,919.27	194,919.27	68,733.24

MÁXIMA AUTORIDAD

DIRECTOR(A) FINANCIERO (A)
JEFE(A) FINANCIERO (A)

JEFE(A) DE CONTABILIDAD

Anexo N° 3: Balance de comprobación



EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO "COLMITUR-EP"

SIG-AME

BALANCE DE COMPROBACION

DEL: 01/01/2014 AL: 31/12/2014

Página 1 de 3

CUENTAS		SALDOS INICIALES		FLUJOS		SUMAS		SALDOS FINALES	
CODIGO	DENOMINACION	DEUDOR	ACREEDOR	DEBITOS	CREDITOS	DEBITOS	CREDITOS	DEUDOR	ACREEDOR
1.1.1.01	cajas recaudadoras	0.00	0.00	45,925.61	45,925.61	45,925.61	45,925.61	0.00	0.00
1.1.1.03	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	0.00	0.00	281,522.09	202,258.97	281,522.09	202,258.97	79,263.12	0.00
1.1.1.15	BANCOS COMERCIALES MONEDA DE	10.00	0.00	46,549.16	46,548.79	46,559.16	46,548.79	10.37	0.00
1.1.2.01	ANTICIPOS A SERVIDORES PBLICOS	0.00	0.00	311.26	311.26	311.26	311.26	0.00	0.00
1.1.2.05	ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00	0.00	1,890.00	0.00	1,890.00	0.00	1,890.00	0.00
1.1.2.15	FONDOS A RENDIR CUENTAS	0.00	0.00	8,974.91	4,600.66	8,974.91	4,600.66	4,374.25	0.00
1.1.3.14	CUENTAS POR COBRAR VENTA DE	0.00	0.00	45,919.25	45,919.25	45,919.25	45,919.25	0.00	0.00
1.1.3.17	cuentas por cobrar rentas de inve	0.00	0.00	4.19	4.19	4.19	4.19	0.00	0.00
1.1.3.19	cuentas por cobrar otros ingresos	0.00	0.00	15.49	15.49	15.49	15.49	0.00	0.00
1.1.3.28	CUENTAS POR COBRAR	0.00	0.00	235,000.00	235,000.00	235,000.00	235,000.00	0.00	0.00
1.2.5.33	PREPAGOS DE SEGUROS, COSTOS	0.00	0.00	23,766.88	12,554.09	23,766.88	12,554.09	11,212.79	0.00
1.3.1.01	EXISTENCIAS DE BIENES DE USO Y CO	0.00	0.00	901.77	676.33	901.77	676.33	225.44	0.00
1.3.2.05	EXISTENCIAS DE PRODUCTOS	0.00	0.00	284,418.68	284,418.68	284,418.68	284,418.68	0.00	0.00
1.3.3.11	REMUNERACIONES BSICAS	0.00	0.00	121,011.66	121,011.66	121,011.66	121,011.66	0.00	0.00
1.3.3.12	REMUNERACIONES COMPLEMENTARIAS	0.00	0.00	11,493.53	11,493.53	11,493.53	11,493.53	0.00	0.00
1.3.3.16	APORTES PATRONALES A LA	0.00	0.00	12,169.00	12,169.00	12,169.00	12,169.00	0.00	0.00
1.3.3.18	INDEMNIZACIONES	0.00	0.00	137.38	137.38	137.38	137.38	0.00	0.00
1.3.3.31	SERVICIOS BSICOS	0.00	0.00	2,801.94	2,801.94	2,801.94	2,801.94	0.00	0.00
1.3.3.32	SERVICIOS GENERALES	0.00	0.00	1,376.72	1,376.72	1,376.72	1,376.72	0.00	0.00
1.3.3.33	TRASLADOS, INSTALACIONES, VITICOS	0.00	0.00	46.20	46.20	46.20	46.20	0.00	0.00
1.3.3.34	INSTALACIN, MANTENIMIENTO Y REPAR	0.00	0.00	2,686.74	2,686.74	2,686.74	2,686.74	0.00	0.00
1.3.3.35	ARRENDAMIENTOS DE BIENES	0.00	0.00	2,460.19	2,460.19	2,460.19	2,460.19	0.00	0.00
1.3.3.37	GASTOS EN INFORMTICA	0.00	0.00	32.00	32.00	32.00	32.00	0.00	0.00

Ruc N°:
0660840780001

Dirección :
SECTOR BALBANERA PARROQUIA SANTIAGO DE QUITO

Teléfono :
032912202

Correo Electronico :
lorezhg14@hotmail.es

Ciudad :
CAJABAMBA

29/06/2015
12:39:42



EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO "COLMITUR-EP"

SIG-AME

BALANCE DE COMPROBACION

DEL: 01/01/2014 AL: 31/12/2014

Página 2 de 3

Cuentas		SalDOS INICIALES		FLUJOS		SUMAS		SalDOS FINALES	
CODIGO	DENOMINACION	DEUDOR	ACREEDOR	DEBITOS	CREDITOS	DEBITOS	CREDITOS	DEUDOR	ACREEDOR
1.3.3.38	BIENES DE USO Y CONSUMO DE	0.00	0.00	7,854.69	7,854.69	7,854.69	7,854.69	0.00	0.00
1.3.3.40	SEGUROS Y OTROS GASTOS	0.00	0.00	12,652.26	12,652.26	12,652.26	12,652.26	0.00	0.00
1.3.3.91	DEPRECIACION BIENES DE PRODUCCION	0.00	0.00	109,696.37	109,696.37	109,696.37	109,696.37	0.00	0.00
1.3.3.93	costos acumulados de productos te	0.00	0.00	284,418.68	284,418.68	284,418.68	284,418.68	0.00	0.00
1.4.1.01	BIENES MUEBLES	0.00	0.00	1,522.40	0.00	1,522.40	0.00	1,522.40	0.00
1.4.1.99	(-) DEPRECIACION ACUMULADA	0.00	0.00	0.00	137.02	0.00	137.02	0.00	137.02
1.4.2.01	BIENES MUEBLES	1,175,667.65	0.00	20,197.36	0.00	1,195,865.01	0.00	1,195,865.01	0.00
1.4.2.99	(-) DEPRECIACION ACUMULADA	0.00	0.00	0.00	109,696.37	0.00	109,696.37	0.00	109,696.37
1.5.1.34	INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPAR	0.00	0.00	1,981.42	0.00	1,981.42	0.00	1,981.42	0.00
1.5.1.98	(-) aplicacion a gastos de gestion	0.00	0.00	0.00	1,981.42	0.00	1,981.42	0.00	1,981.42
2.1.2.01	DEPOSITOS DE INTERMEDIACION	0.00	0.00	22,867.00	24,356.50	22,867.00	24,356.50	0.00	1,489.50
2.1.2.05	anticipos por bienes y servicios	0.00	0.00	1,890.00	1,890.00	1,890.00	1,890.00	0.00	0.00
2.1.3.53	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y	0.00	0.00	901.77	901.77	901.77	901.77	0.00	0.00
2.1.3.61	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN	0.00	0.00	144,811.57	144,811.57	144,811.57	144,811.57	0.00	0.00
2.1.3.63	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y	0.00	0.00	17,258.48	17,258.48	17,258.48	17,258.48	0.00	0.00
2.1.3.67	CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS	0.00	0.00	23,865.05	23,865.05	23,865.05	23,865.05	0.00	0.00
2.1.3.73	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y	0.00	0.00	1,981.42	1,981.42	1,981.42	1,981.42	0.00	0.00
2.1.3.84	CUENTAS POR PAGAR INVERSIONES EN	0.00	0.00	8,082.40	8,082.40	8,082.40	8,082.40	0.00	0.00
6.1.1.07	patrimonio empresas pblicas	0.00	1,175,677.65	0.00	0.00	0.00	1,175,677.65	0.00	1,175,677.65
6.1.1.99	DONACIONES EN BIENES MUEBLES E IN	0.00	0.00	0.00	13,637.36	0.00	13,637.36	0.00	13,637.36
6.2.4.03	VENTAS NO INDUSTRIALES	0.00	0.00	0.00	45,919.25	0.00	45,919.25	0.00	45,919.25
6.2.5.01	RENTAS DE INVERSIONES	0.00	0.00	0.00	4.19	0.00	4.19	0.00	4.19
6.2.5.24	OTROS INGRESOS NO CLASIFICADOS	0.00	0.00	0.00	15.49	0.00	15.49	0.00	15.49

Ruc N°:
0660840780001

Dirección :
SECTOR BALBANERA PARROQUIA SANTIAGO DE QUITO

Teléfono :
032912202

Correo Electronico :
lorezhg14@hotmail.es

Ciudad :
CAJABAMBA

29/06/2015
12:39:44



EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO "COLMITUR-EP"

SIG-AME

BALANCE DE COMPROBACION

DEL: 01/01/2014 AL: 31/12/2014

Página 3 de 3

Cuentas		SalDOS INICIALES		FLUJOS		SUMAS		SalDOS FINALES	
CODIGO	DENOMINACION	DEUDOR	ACREEDOR	DEBITOS	CREDITOS	DEBITOS	CREDITOS	DEUDOR	ACREEDOR
6.2.6.21	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES DE	0.00	0.00	0.00	235,000.00	0.00	235,000.00	0.00	235,000.00
6.3.1.53	inversiones en bienes nacionales	0.00	0.00	1,981.42	0.00	1,981.42	0.00	1,981.42	0.00
6.3.4.08	BIENES DE USO Y CONSUMO	0.00	0.00	676.33	0.00	676.33	0.00	676.33	0.00
6.3.8.02	costo de ventas de productos y ma	0.00	0.00	284,418.68	0.00	284,418.68	0.00	284,418.68	0.00
6.3.8.51	DEPRECIACION BIENES DE	0.00	0.00	137.02	0.00	137.02	0.00	137.02	0.00
9.1.1.07	ESPECIES VALORADAS EMITIDAS	0.00	0.00	81,698.00	45,919.25	81,698.00	45,919.25	35,778.75	0.00
9.1.1.11	BIENES RECIBIDOS EN CUSTODIA	1,723.61	0.00	1,701.08	0.00	3,424.69	0.00	3,424.69	0.00
9.2.1.07	EMISIN DE ESPECIES VALORADAS	0.00	0.00	45,919.25	81,698.00	45,919.25	81,698.00	0.00	35,778.75
9.2.1.11	RESPONSABILIDAD POR BIENES RECIBI	0.00	1,723.61	0.00	1,701.08	0.00	3,424.69	0.00	3,424.69
TOTALES		1,177,401.26	1,177,401.26	2,205,927.30	2,205,927.30	3,383,328.56	3,383,328.56	1,622,761.69	1,622,761.69

MÁXIMA AUTORIDAD

DIRECTOR(A) FINANCIERO(A)
JEFE(A) FINANCIERO(A)

JEFE(A) DE CONTABILIDAD

Ruc N°:
0660840780001

Dirección :
SECTOR BALBANERA PARROQUIA SANTIAGO DE QUITO

Teléfono :
032912202

Correo Electronico :
lorezhg14@hotmail.es

Ciudad :
CAJABAMBA

29/06/2015
12:39:45

Anexo N° 4: Estado de situación financiera



EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TURISMO "COLMITUR-EP"

SIG-AME

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Página 1 de 2

Desde : 01/01/2014 Hasta : 31/12/2014

	DENOMINACION	Año Anterior	Año Vigente
1	ACTIVOS	1,175,677.65	1,184,529.99
1.1	OPERACIONALES	10.00	85,537.74
1.1.1	DISPONIBILIDADES	10.00	79,273.49
1.1.1.03	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR MONEDA DE CURS	0.00	79,263.12
1.1.1.15	BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL	10.00	10.37
1.1.2	ANTICIPOS DE FONDOS	0.00	6,264.25
1.1.2.05	ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00	1,890.00
1.1.2.15	FONDOS A RENDIR CUENTAS	0.00	4,374.25
1.2	INVERSIONES FINANCIERAS	0.00	11,212.79
1.2.5	INVERSIONES DIFERIDAS	0.00	11,212.79
1.2.5.33	PREPAGOS DE SEGUROS, COSTOS FINANCIEROS	0.00	11,212.79
1.3	INVERSIONES EN EXISTENCIAS	0.00	225.44
1.3.1	EXISTENCIAS PARA CONSUMO CORRIENTE E INV	0.00	225.44
1.3.1.01	EXISTENCIAS DE BIENES DE USO Y CONSUMO C	0.00	225.44
1.4	INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACION	1,175,667.65	1,087,554.02
1.4.1	BIENES DE ADMINISTRACION	0.00	1,385.38
1.4.1.01	BIENES MUEBLES	0.00	1,522.40
1.4.1.99	(-) DEPRECIACION ACUMULADA	0.00	-137.02
1.4.2	BIENES DE PRODUCCION	1,175,667.65	1,086,168.64
1.4.2.01	BIENES MUEBLES	1,175,667.65	1,195,865.01
1.4.2.99	(-) DEPRECIACION ACUMULADA	0.00	-109,696.37
1.5.1.34	INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	0.00	1,981.42
1.5.1.98	(-) aplicacion a gastos de gestion	0.00	-1,981.42
2	PASIVOS	0.00	1,489.50
2.1	DEUDA FLOTANTE	0.00	1,489.50
2.1.2	DEPOSITOS Y FONDOS DE TERCEROS	0.00	1,489.50
2.1.2.01	DEPOSITOS DE INTERMEDIACION	0.00	1,489.50
6	PATRIMONIO	1,175,677.65	1,183,040.49
6.1	PATRIMONIO ACUMULADO	1,175,677.65	1,183,040.49

Ruc N°:

Dirección :

Teléfono :

Correo Electronico : 29/08/2015

12:37:53

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

Página 2 de 2

Desde : 01/01/2014

Hasta : 31/12/2014

	DENOMINACION	Año Anterior	Año Vigente
6.1.1	PATRIMONIO PBLICO	1,175,677.65	1,189,315.01
6.1.1.07	patrimonio empresas pblicas	1,175,677.65	1,175,677.65
6.1.1.99	DONACIONES EN BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0.00	13,637.36
6.1.8	RESULTADOS DE EJERCICIOS	0.00	-6,274.52
9.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	1,723.61	39,203.44
9.1.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	1,723.61	39,203.44
9.1.1.07	ESPECIES VALORADAS EMITIDAS	0.00	35,778.75
9.1.1.11	BIENES RECIBIDOS EN CUSTODIA	1,723.61	3,424.69
9.2	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	1,723.61	39,203.44
9.2.1	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	1,723.61	39,203.44
9.2.1.07	EMISIN DE ESPECIES VALORADAS	0.00	35,778.75
9.2.1.11	RESPONSABILIDAD POR BIENES RECIBIDOS EN	1,723.61	3,424.69
	TOTAL ACTIVO =	1,175,677.65	1,184,529.99
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO =	1,175,677.65	1,184,529.99

MÁXIMA AUTORIDAD

DIRECTOR(A) FINANCIERO(A)
JEFE(A) FINANCIERO(A)

JEFE(A) DE CONTABILIDAD

Ruc N°:

Dirección :

Teléfono :

Correo Electronico :

29/06/2015

12:38:16

Anexo N° 5: Cuestionario a gerencia

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

- | | | | |
|--------------------------|---|--|--|
| Entidad | Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring "COLMITUR-EP" | | |
| Tipo de auditoría | Auditoría de gestión | | |
| Responsable | Gerencia | | |
| Alcance | Procesos administrativos | | |
| Objetivo | Evaluar si la empresa tiene establecido un entorno organizacional enfocado en la eficiencia, eficacia, economía y ética para el ejercicio de sus operaciones institucionales. | | |
- 1.- ¿Se tiene establecido la Misión, Visión y objetivos institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 2.- ¿La empresa tiene definido un código de ética?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 3.- ¿Existen sanciones administrativas y disciplinarias en la empresa?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 4.- ¿Se realiza conferencias sobre temas de comunicación y fortalecimiento de los valores éticos y de conducta profesional?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 5.- ¿La empresa tiene definido el plan operativo anual "POA" y el mismo es socializado?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 6.- ¿Se realiza publicidad y propaganda ofertando los servicios turísticos?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 7.- ¿Se establecen indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 8.- ¿Existe un manual de control interno?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 9.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas del personal administrativo y operativo?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 10.- ¿Existe control sobre la documentación y sistemas electrónicos sobre información exclusiva de la empresa?
Si..... No..... Tal vez.....
 - 11.- ¿La empresa realiza rendición de cuentas, administrativas, financieras y económicas?
Si..... No..... Tal vez.....

- 12.- ¿Se envía un informe económico al directorio para comunicar la realidad de la empresa?
Si..... No..... Tal vez.....
- 13.- ¿La información económica enviada, se lo ha realizado por el sistema de gestión documental público "QUIPUX", mismo que es de uso exclusivo para las entidades gubernamentales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 14.- ¿Se supervisa al personal administrativo y operativo sobre las actividades y funciones que desempeñan?
Si..... No..... Tal vez.....
- 15.- ¿Se realizan reuniones de trabajo?
Si..... No..... Tal vez.....
- 16.- ¿Se realiza una supervisión de las instalaciones físicas de la empresa para un brindar un servicio de calidad?
Si..... No..... Tal vez.....
- 17.- ¿Podría usted indicar cuales son los procedimientos para realizar la contratación de personal?
Incluso el seguimiento, por el abogado.
- 18.- ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?
Si..... No..... Tal vez.....
- 19.- ¿Ha asistido a capacitaciones que le permitan desarrollar de forma eficiente sus funciones institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 20.- ¿Conoce usted si se ha realizado auditorías internas en la empresa?
Si..... No..... Tal vez.....
- 21.- ¿Conoce usted si el personal dedicado al área financiera esta caucionado para evitar fraudes?
Si..... No..... Tal vez.....
- 22.- ¿El personal administrativo está ubicado de acuerdo a su perfil profesional?
Si..... No..... Tal vez.....
- 23.- ¿El espacio físico de la empresa es el adecuado y satisfactorio para su correcto funcionamiento?
Si..... No..... Tal vez.....

CC. 060136846.2

Anexo N° 6: Cuestionario a Turismo

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad	Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring "COLMITUR-EP"		
Tipo de auditoría	Auditoría de gestión		
Responsable	Turismo		
Alcance	Procesos administrativos		
Objetivo	Evaluar si la empresa tiene establecido un entorno organizacional enfocado en la eficiencia, eficacia, economía y ética para el ejercicio de sus operaciones institucionales.		

1.- ¿Se tiene establecido la Misión, Visión y objetivos institucionales?	Si... <input checked="" type="checkbox"/>	No.....	Tal vez.....
2.- ¿La empresa tiene definido un código de ética?	Si.....	No... <input checked="" type="checkbox"/>	Tal vez.....
3.- ¿Las visitas turísticas reales sobrepasan a las planificadas?	Si... <input checked="" type="checkbox"/>	No.....	Tal vez.....
4.- ¿Se realiza conferencias sobre temas de comunicación y fortalecimiento de los valores éticos y de conducta profesional?	Si.....	No... <input checked="" type="checkbox"/>	Tal vez.....
5.- ¿La empresa tiene definido el plan operativo anual "POA" y el mismo es socializado?	Si.....	No.....	Tal vez.....
6.- ¿Se realizan reuniones de trabajo de forma periódica?	Si... <input checked="" type="checkbox"/>	No.....	Tal vez.....
7.- ¿Se coordina con gerencia las rutas turísticas en el cantón?	Si... <input checked="" type="checkbox"/>	No.....	Tal vez.....
8.- ¿Se conocen los lugares que sean peligrosos para los turistas?	Si... <input checked="" type="checkbox"/>	No.....	Tal vez.....
9.- ¿Se realizan convenios institucionales?	Si... <input checked="" type="checkbox"/>	No.....	Tal vez.....
10.- ¿Conoce usted si la empresa tiene alta dependencia financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Colta?	Si... <input checked="" type="checkbox"/>	No.....	Tal vez.....
11.- ¿Los canales de comunicación institucional son eficientes?	Si... <input checked="" type="checkbox"/>	No.....	Tal vez.....

12.- ¿Ha asistido a capacitaciones que le permitan desarrollar de forma eficiente sus actividades institucionales?

Si... No..... Tal vez.....

13.- ¿Se ha realizado auditorías internas en la empresa?

Si..... No... Tal vez.....

14.- ¿El espacio físico de la empresa es el adecuado y satisfactorio para su correcto funcionamiento?

Si... No..... Tal vez.....

15.- ¿Los bienes arqueológicos están inventariados y protegidos para evitar pérdidas?

Si... No... Tal vez.....

16.- ¿Se coordina con el ministerio de turismo para atraer turistas al Cantón?

Si... No..... Tal vez.....

17.- ¿Se realizan proyectos turísticos, que sean socializados con el Directorio de la empresa?

Si... No..... Tal vez.....

18.- ¿Los documentos institucionales son enviados por el sistema de gestión documental público "QUIPUX", mismo que es de uso exclusivo para las entidades gubernamentales?

Si... No..... Tal vez.....

19.- ¿Se tiene elaborado un plan de contingencia para evitar la contaminación y deprecación de recursos naturales?

Si..... No... Tal vez.....

20.- ¿Las vías de acceso a las áreas turísticas, están en buen estado?

Si..... No... Tal vez.....

21.- ¿Los guías turísticos son afines a su perfil profesional?

Si... No..... Tal vez.....

22.- ¿Se realiza una supervisión de las instalaciones físicas de la empresa para brindar un servicio de calidad?

Si... No..... Tal vez.....

23.- ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?

Si... No... Tal vez.....

24.- ¿Se realiza publicidad y propaganda ofertando servicios turísticos?

Si..... No... Tal vez.....

25.- ¿La empresa cuenta con una página web?

Si..... No..... Tal vez..... *en proceso*

Victoria Cecilia
CC.- 000926402

Anexo N° 7: Cuestionario a contabilidad

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring "COLMITUR-EP"
Tipo de auditoría Auditoría de gestión
Responsable Contabilidad
Alcance Procesos administrativos
Objetivo Evaluar si la empresa tiene establecido un entorno organizacional enfocado en la eficiencia, eficacia, economía y ética para el ejercicio de sus operaciones institucionales.

- 1.- ¿Conoce usted la Visión, Misión y objetivos institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 2.- ¿la empresa tiene definido un código de ética?
Si..... No..... Tal vez.....
- 3.- ¿Se realiza conferencias sobre temas de comunicación y fortalecimiento de los valores éticos y de conducta profesional?
Si..... No..... Tal vez.....
- 4.- ¿Se cuenta con presupuesto para capacitaciones del personal administrativo y operativo?
Si..... No..... Tal vez.....
- 5.- ¿Existe fondos de caja chica?
Si..... No..... Tal vez.....
- 6.- ¿Cómo se justifica los gastos de caja chica "procedimiento"?
-
- 7.- ¿La empresa tiene definido el plan operativo anual "POA" y el mismo es socializado?
Si..... No..... Tal vez.....
- 8.- ¿Se realizan reuniones de trabajo en forma periódica?
Si..... No..... Tal vez.....
- 9.- ¿Se mantiene un archivo de todos los gastos e ingresos institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 10.- ¿Se envía la información financiera a los entes de control, de manera oportuna?
Si..... No..... Tal vez.....
- 11.- ¿Las personas que realizan recaudaciones o cobros en la institución, realizan el depósito dentro del tiempo establecido en los manuales de control interno?
Si..... No..... Tal vez.....

- 12.- ¿Se realizan arquezos de caja?
Si..... No..... Tal vez.....
- 13.- ¿Existe un manual de control interno?
Si..... No..... Tal vez.....
- 14.- ¿Se envía a gerencia de forma mensual los reportes contables?
Si..... No..... Tal vez.....
- 15.- ¿La empresa cuenta con una página web?
Si..... No..... Tal vez.....
- 16.- ¿Se realiza constatación física de los bienes muebles?
Si..... No..... Tal vez.....
- 17.- ¿Conoce usted si la empresa tiene alta dependencia financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Colta?
Si..... No..... Tal vez.....
- 18.- ¿El espacio físico de la empresa es el adecuado y satisfactorio para su correcto funcionamiento?
Si..... No..... Tal vez.....
- 19.- ¿Si existen sanciones al personal institucional se procede a descontar en el rol de pagos?
Si..... No..... Tal vez.....
- 20.- ¿A los recaudadores se los mantiene caucionados para evitar fraudes?
Si..... No..... Tal vez.....
- 21.- ¿Los canales de comunicación institucionales son eficientes?
Si..... No..... Tal vez.....
- 22.- ¿Se supervisa que se de buen uso de los materiales que se les entrega a los funcionarios?
Si..... No..... Tal vez.....
- 23.- ¿Se realiza publicidad y propaganda ofertando servicios turísticos?
Si..... No..... Tal vez.....
- 24.- ¿Ha asistido a capacitaciones que le permitan desarrollar de forma eficiente sus actividades institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 25.- ¿Se ha realizado auditoría internas en la empresa?
Si..... No..... Tal vez.....


CC.- 060301893-7

Anexo N° 8: Cuestionario de tesorería

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring "COLMITUR-EP"
Tipo de auditoría Auditoría de gestión
Responsable Tesorería
Alcance Procesos administrativos
Objetivo Evaluar si la empresa tiene establecido un entorno organizacional enfocado en la eficiencia, eficacia, economía y ética para el ejercicio de sus operaciones institucionales.

- 1.- ¿Se tiene establecido la Misión, Visión y objetivos institucionales?
Si: No: Tal vez:
- 2.- ¿La empresa tiene definido un código de ética?
Si: No: Tal vez:
- 3.- ¿La empresa cuenta con una página web?
Si: No: Tal vez:
- 4.- ¿Se realiza conferencias sobre temas de comunicación y fortalecimiento de los valores éticos y de conducta profesional?
Si: No: Tal vez:
- 5.- ¿La empresa tiene definido el plan operativo anual "POA" y el mismo es socializado?
Si: No: Tal vez:
- 6.- ¿Existe fondos de caja chica?
Si: No: Tal vez:
- 7.- ¿Conoce usted si el personal del área financiera esta caucionado para evitar fraudes?
Si: No: Tal vez:
- 8.- ¿Existe un manual de control interno?
Si: No: Tal vez:
- 9.- ¿Se verifica la documentación de respaldo para realizar transferencias económicas?
Si: No: Tal vez:
- 10.- ¿Los canales de comunicación en la empresa son eficientes?
Si: No: Tal vez:
- 11.- ¿Conoce usted si se han realizado auditorías internas en la empresa?
Si: No: Tal vez:

12.- ¿El personal encargado de realizar las recaudaciones depositan en el tiempo establecido en los manuales de control interno?

Si: No: Tal vez:

13.- ¿Se realizan reuniones de trabajo en forma periódica?

Si: No: Tal vez:

15.- ¿Se realiza publicidad y propaganda ofertando servicios turísticos?

Si: No: Tal vez:

16.- ¿Ha asistido a capacitaciones que le permitan desarrollar de forma eficiente sus actividades institucionales?

Si: No: Tal vez:

17.- ¿Se envía a gerencia de forma mensual los reportes financieros?

Si: No: Tal vez:

18.- ¿Se realiza arqueos de caja?

Si: No: Tal vez:

19.- ¿El espacio físico de la empresa es el adecuado y satisfactorio para su correcto funcionamiento?

Si: No: Tal vez:

20.- ¿El personal administrativo está ubicado de acuerdo a su perfil profesional?

Si: No: Tal vez:

21.- ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?

Si: No: Tal vez:

22.- ¿Se establece indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Si: No: Tal vez:

23.- ¿Se envía un informe económico al directorio para comunicar la realidad de la empresa?

Si: No: Tal vez:

24.- ¿Los documentos institucionales son enviados por el sistema de gestión documental público "QUIPUX", mismo que es de uso exclusivo para las entidades gubernamentales?

Si: No: Tal vez:

25.- ¿Conoce usted si la empresa tiene alta dependencia financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Colta?

Si: No: Tal vez:

26.- ¿Para la aprobación del presupuesto se envía al directorio?

Si: No: Tal vez:


CC.-0660341208-0

Anexo N° 9: Cuestionario a Planificación y diseño

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad	Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring "COLMITUR-EP"		
Tipo de auditoría	Auditoría de gestión		
Responsable	Planificación y Diseño		
Alcance	Procesos administrativos		
Objetivo	Evaluar si la empresa tiene establecido un entorno organizacional enfocado en la eficiencia, eficacia, economía y ética para el ejercicio de sus operaciones institucionales.		

- 1.- ¿Se tiene establecido la Misión, Visión y objetivos institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 2.- ¿La empresa tiene definido un código de ética?
Si..... No..... Tal vez.....
- 3.- ¿Los canales de comunicación en la empresa son eficientes?
Si..... No..... Tal vez.....
- 4.- ¿Se realiza conferencias sobre temas de comunicación y fortalecimiento de los valores éticos y de conducta profesional?
Si..... No..... Tal vez.....
- 5.- ¿La empresa tiene definido el plan operativo anual "POA" y el mismo es socializado?
Si..... No..... Tal vez.....
- 6.- ¿Se realizan reuniones de trabajo de forma periódica?
Si..... No..... Tal vez.....
- 7.- ¿Conoce usted si la empresa tiene alta dependencia financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Colta?
Si..... No..... Tal vez.....
- 8.- ¿Cree usted que los funcionarios administrativos están ubicados de acuerdo a su perfil profesional?
Si..... No..... Tal vez.....
- 9.- ¿Ha asistido a capacitaciones que le permitan desarrollar de forma eficiente sus actividades institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 10.- ¿Se ha realizado auditorías internas en la empresa?
Si..... No..... Tal vez.....

11.- ¿El espacio físico de la empresa es el adecuado y satisfactorio para su correcto funcionamiento?

Si..... No..... Tal vez.....

12.- ¿Los documentos institucionales son enviados por el sistema de gestión documental público "QUIPUX", mismo que es de uso exclusivo para las entidades gubernamentales?

Si..... No..... Tal vez.....

13.- ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?

Si..... No..... Tal vez.....

14.- ¿Se realiza publicidad y propaganda ofertando servicios turísticos?

Si..... No..... Tal vez.....

15.- ¿La empresa cuenta con una página web?

Si..... No..... Tal vez.....

16.- ¿Existe un manual de control interno?

Si..... No..... Tal vez.....

17.- ¿Cree usted que las vías de acceso a los lugares turísticos, están en buen estado?

Si..... No..... Tal vez.....

18.- ¿Se realizan el diseño de nuevos proyectos turísticos?

Si..... No..... Tal vez.....

19.- ¿El diseño de un nuevo proyecto turístico es aprobado por el Directorio de la empresa?

Si..... No..... Tal vez.....

20.- ¿Cree usted que el Cantón tiene áreas turísticas únicas en el país?

Si..... No..... Tal vez.....

21.- ¿Cree usted que la planificación se cumple en su totalidad?

Si..... No..... Tal vez.....

22.- ¿Los servicios que ofrece la empresa satisfacen las necesidades de los turistas?

Si..... No..... Tal vez.....

23.- ¿Conoce usted si existen lugares, donde los turistas puedan hospedarse?

Si..... No..... Tal vez.....

25.- ¿Los bienes arqueológicos están inventariados y protegidos para evitar pérdidas?

Si..... No..... Tal vez.....


CC: 060379905-9

Anexo N° 10: Cuestionario al Personal operativo

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Entidad Empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario touring "COLMITUR-EP"
Tipo de auditoría Auditoría de gestión
Responsable Personal Operativo
Alcance Procesos administrativos
Objetivo Evaluar si la empresa tiene establecido un entorno organizacional enfocado en la eficiencia, eficacia, economía y ética para el ejercicio de sus operaciones institucionales.

- 1.- ¿Conoce usted la Misión, Visión y objetivos institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 2.- ¿Cree usted que la empresa tiene definido un código de ética?
Si..... No..... Tal vez.....
- 3.- ¿Los canales de comunicación en la empresa son eficientes?
Si..... No..... Tal vez.....
- 4.- ¿Se realiza conferencias sobre temas de comunicación y fortalecimiento de los valores éticos y de conducta profesional?
Si..... No..... Tal vez.....
- 5.- ¿Se realizan reuniones de trabajo de forma periódica?
Si..... No..... Tal vez.....
- 7.- ¿Conoce usted si la empresa tiene alta dependencia financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Colta?
Si..... No..... Tal vez.....
- 9.- ¿Ha asistido a capacitaciones que le permitan desarrollar de forma eficiente sus actividades institucionales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 10.- ¿Cree usted que el espacio físico de la empresa es el adecuado y satisfactorio para su correcto funcionamiento?
Si..... No..... Tal vez.....
- 11.- ¿Los documentos institucionales son enviados por el sistema de gestión documental público "QUIPUX", mismo que es de uso exclusivo para las entidades gubernamentales?
Si..... No..... Tal vez.....
- 12.- ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?
Si..... No..... Tal vez.....

- 13.- ¿Se realiza publicidad y propaganda ofertando servicios turísticos?
Si..... No..... Tal vez.....
- 14.- ¿La empresa cuenta con una página web?
Si..... No..... Tal vez.....
- 15.- ¿Cree usted que las vías de acceso a los lugares turísticos, están en buen estado?
Si..... No..... Tal vez.....
- 16.- ¿La gestión administrativa es eficiente?
Si..... No..... Tal vez.....
- 17.- ¿existe un control adecuado de los horarios de trabajo?
Si..... No..... Tal vez.....
- 18.- ¿Piensa usted que el Cantón tiene áreas turísticas únicas en el país?
Si..... No..... Tal vez.....
- 19.- ¿Los contratos de trabajo son realizados en un tiempo oportuno?
Si..... No..... Tal vez.....
- 20.- ¿Se envía un informe de actividades al jefe inmediato?
Si..... No..... Tal vez.....
- 21.- ¿Se informa de los daños ocasionados a la institución por terceras personas?
Si..... No..... Tal vez.....
- 22.- ¿Cree usted que la seguridad institucional es la adecuada, y previene robos?
Si..... No..... Tal vez.....
- 23.- ¿Los equipos tecnológicos de la institución son suficientes para cubrir las necesidades de trabajo?
Si..... No..... Tal vez.....
- 24.- ¿La empresa cuenta con suficiente maquinaria para brindar mantenimiento a las áreas turísticas?
Si..... No..... Tal vez.....
- 25.- ¿Cree usted que el personal operativo (trabajadores) son suficientes cubrir la necesidad laboral de la empresa?
Si..... No..... Tal vez.....
- 26.- ¿Cree que se debería contratar nuevo personal?
Si..... No..... Tal vez.....


CC.- 0602282554