ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TEMA:

AUDITORÍA INTEGRAL A ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERIODO 2015.

AUTORA:

KARLA VERÓNICA MADRID RODRÍGUEZ

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación previo a la obtención del título INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A., ha sido desarrollado por la Srta. Karla Verónica Madrid Rodríguez, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova **DIRECTOR DEL TRIBUNAL**	Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique **MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Karla Verónica Madrid Rodríguez, 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 autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 07 de marzo de 2017.

_____

Karla Verónica Madrid Rodríguez

C.C.:172574515-0

DEDICATORIA

Deseo dedicar este trabajo a Dios, quien a en el desarrollo de mi vida profesional siempre me mantuvo firme en las diferentes dificultades de la carrera y sobretodo me brindo aliento con su palabra, bendiciéndome a cada momento con amistades de gran valor y docentes de alto conocimiento.

A mi madre Amparo Madrid, por estar siempre a mi lado, regalándome el respaldo espiritual y siendo mi consejera en todos los problemas que enfrente durante mi preparación académica, convirtiéndose en una amiga íntima de mis mejores y malos momentos.

A mis abuelitos Julio Madrid y María Rodríguez, por estar a mi lado apoyado, dándome sus sabios consejos, para poder enfrentar los obstáculos durante mi vida estudiantil, se convirtieron en mi segundos padres, porque parte de su vida me la dedicaron para criarme y guiarme, y hoy poder ser el orgullo de ustedes.

Karla Verónica Madrid Rodríguez

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque es un ser lleno de tanto AMOR que me ha brindado la oportunidad de alcanzar un meta en mi vida bajo su santísima protección y resguardo.

A mi madre, hermanos Karen y Erick; tíos Carlos, Marco y María quienes me extendieron su apoyo incondicional en todo momento sin esperar nada a cambio, agradezco sus abrazos, sus sonrisas, sus ánimos y su AMOR diariamente recibo de su parte a pesar de a distancia.

A Bolívar Vargas quien cuido de mí durante todo este tiempo, regalándome sus consejos y apoyo incondicional, convirtiéndose en un amigo.
A José Luis Herrera que me brindo su cariño y comprensión cuando más lo necesité, siempre dándome una voz de aliento para no desmayar y poder culminar mi carrera.

A la Licenciada Gladys Dután, Gerente de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CÍA. LTDA., por brindarme la oportunidad de realizar mi trabajo de titulación y a la vez agradezco por constituirse en una gran amiga, consejera como una hermana y por su corazón tan bondadoso

Karla Verónica Madrid Rodríguez

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE ANEXOS

RESUMEN

La Auditoría Integral a la empresa Ecuaworldtravel Cia. Ltda., ubicada en la ciudad de Santo Domingo, con la finalidad de evaluar la Gestión Administrativa, Operativa y Financiera, y determinar el grado de cumplimiento de la normativa. Para el desarrollo de la investigación se realizó cuestionarios de control interno aplicando el método evaluativo COSO II, y se utilizó todas las fases metodológicas que permitieron contar con evidencia suficiente, tales como visita preliminar, planificación, ejecución y por último la emisión del respectivo informe de auditoría. La Auditoría Integral permitió por primera vez conocer, analizar y evaluar las operaciones de la empresa, y emitir un informe integral mencionando los hallazgos encontrados sobre la razonabilidad de la información económica, eficacia y eficiencia en el manejo de sus recursos y el apego a las normas contables, administrativas y legales. Se recomendó realizar las gestiones necesarias para mejorar la situación actual, y obtener resultados de una administración eficiente, eficaz y efectiva; con el fin de tomar decisiones que permita cumplir con los objetivos institucionales.

Palabras claves: AUDITORÍA INTEGRAL. COSO II. AUDITORÍA FINANCIERA. AUDITORÍA DE GESTIÓN. AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The Integral Audit to the Ecuaworldtravel Company located in Santo domingo city was developed to evaluate the Administrate, Operational, and Financial Management and determine the scale of compliance in the regulations. In this research internal control questionnaires were made through the assessment method COSO II (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) and all the methodologies to gather enough evidence, such as preliminary visit, planning, execution, and issue of the corresponding audit report. The Integral Audit allowed knowing, analyzing, and evaluating the enterprise transactions for the first time, and issuing an integral report with the findings regarding economic information reasonableness, efficiency and eficacy in the resources management and closeness to the accounting, administrative, and legal standards. It was recommended to direct the necessary procedure to improve the current situation and get the results of an efficient and effective administration in order to take decisions to reach the institutional objectives.

Key words: INTEGRAL AUDIT. COSO II. FINANCIAL AUDIT. MANAGEMENT AUDIT. COMPLIANCE AUDIT.

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada en el presente trabajo investigativo, trata sobre la realización de una Auditoría Integral aplicada a la mayorista de turismo ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. ubicada en el cantón Santo Domingo perteneciente a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, por el periodo 2015, donde se tiene como propósito principal evaluar el control interno, determinar la razonabilidad de los estados financieros, medir el desempeño en la gestión administrativa y valorar el nivel de cumplimiento que posee la empresa con los organismos de control.

La Auditoría Integral es tomada por las distintas organizaciones como una herramienta gerencial evaluativa para la toma de decisiones acertadas, partiendo desde un diagnostico preliminar en el sistema de control interno que determine las situación actual del manejo de operaciones en la organización investigada hasta la identificación y determinación de los factores que dan lugar a deficiencias en la empresa.

En la Mayorista de Turismo ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. la realización de una auditoría integral permitirá identificar las áreas donde su desenvolvimiento sea deficiente, enfocando la evaluación hacia las causales que dieron lugar a debilidades en la empresa y de esta manera proponer criterios de mejora. En este marco, la Auditoría Integral se desarrolla de forma global, pero se estructura por la aplicación de partes específicas en cada una de las auditorías que la componen, revelando cada una de éstas, los programas y procedimientos estratégicos de intervención para identificar las áreas donde la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., posee dificultades para alcanzar sus objetivos planteados.

A más de la evaluación a los distintos componentes de una entidad la Auditoría Integral propone conclusiones y recomendaciones basadas en criterios legales, que tiene por objetivo contribuir al mejoramiento de las áreas críticas, brindando asesoría en la toma de decisiones gerenciales para que la empresa intervenida logre alcanzar sus objetivos con una óptima utilización de recursos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La demanda de servicios en cuanto a viajes internacionales en todos los países a nivel mundial, se constituye en un mercado de grandes movimientos financieros para las compañías que se dedican a esta actividad. Bajo este escenario, es indispensable que las empresas participantes en dicho mercado, puedan constituir sus procesos internos de forma íntegra, estratégica y con criterio de correlación en cada una de las actividades que ejecutan, para ofertar un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios en costos y tiempos.

En nuestro país, la Mayorista de Turismo ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. ha sido constituida con el enfoque de satisfacer las necesidades de viajes internacionales en el sector turístico, ejecutivo, comercial, académico y social, permitiéndole ser una empresa competente en el mercado donde participa. Desde su creación, el 06 de octubre del año 2013, la compañía ha sobresalido por su gran calidad de servicios de viaje, relación con agencias multinacionales y estrategias en precios accesibles a los clientes, haciéndola acreedora de reconocimientos internacionales por la gestión operativa que realiza con hoteles, recepciones, transporte y promociones con otras empresas del sector.

Sin embargo, el acelerado crecimiento en las operaciones de la Mayorista de Turismo ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., ha desarrollado cierta inestabilidad en el manejo de sus transacciones internas, provocando un síntoma de inseguridad en el ámbito financiero como en el operativo, lo que ha dado lugar a la necesidad de una evaluación integral del desempeño de la compañía, sobre todo en los componentes principales que intervienen en el accionar eficiente de la compañía.

El nivel administrativo reconoce que la gran cantidad de operaciones ha provocado un manejo empírico de las cuentas de mayor influencia en la empresa, induciendo a que la gestión administrativa en cuanto a los controles operacionales sea menos rígido y que el cumplimiento de la normativa legal de la entidad se vea abandonado ante el brusco cambio interno operacional.

En este marco, la empresa ha reconocido mediante un diagnóstico preliminar, la incidencia de los factores tanto internos como externos las siguientes deficiencias en su operatividad, clasificándolos acorde a las áreas donde han sido identificadas:

ÁREA FINANCIERA:

- Inconsistencias en el cruce de información financiera con los Counter´s (compañías de servicios internacionales al cliente), lo que ha ocasionado pérdida de tiempo al consolidar los Estados Financieros, mismos que en ocasiones muestran saldos poco razonables.

- Inexistencia de análisis financiero basado en indicadores, que le permitan conocer el nivel de desarrollo organizacional bajo criterios de eficiencia, eficacia y economía en sus procesos internos; razón por la cual se han generado irregularidades y nudos críticos de considerable impacto en la consecución de sus objetivos planteados, considerando que a su vez la toma de decisiones internas han sido poco oportunas.

- Falta de políticas internas que le permitan regular las actividades económicas que realiza la organización, de tal forma que se ha desarrollado ciertas inconsistencias en el ingreso, procesamiento y presentación de información financiera.

- Inadecuada inversión de utilidades, provocando poco desarrollo de la organización en cuanto a los beneficios económicos que pudiese generar una administración adecuada de su superávit.

ÁREA DE GESTIÓN:

- Falta de garantía en los procedimientos que el cliente demanda, lo cual ha generado cierta desconfianza en el cumplimiento que la compañía oferta.

- Falta de un sistema de información y comunicación oportuno dentro de las áreas estratégicas como: gerencia, contabilidad y sistemas, ocasionando que las líneas de comunicación sean deficientes, la información llegue inconclusa y no se pueda cumplir con lo establecido.

- Inadecuada inducción y selección del personal, lo que provoca demora y errores en la realización de las tareas asignadas de acuerdo al perfil profesional.

- Inadecuado clima laboral, provocando incomodidad en el desempeño de las actividades de cada uno de los empleados ya que no se cumplen en su totalidad todas las tareas asignadas.

- Falta de una evaluación del desempeño permanente, ocasionando que exista niveles bajos de eficiencia y eficacia en las actividades realizadas.

- No existen planes de capacitación en todos los niveles de la compañía, por lo tanto existe un desconocimiento de leyes vigentes afectando al desempeño laboral en la entidad y por ende se produzca inconformidad con los socios.

- Falta de sistemas de control en la entidad, lo que ha provocado que existan procesos incompletos, por ende no se cumplen con los objetivos propuestos.

ÁREA DE CUMPLIMIENTO

- Inadecuado cumplimiento del estatuto, reglamento y manuales internos, ocasionando que existan niveles bajos de eficiencia y eficacia en las operaciones realizadas en la empresa, desencadenando sanciones por los organismos de control.

- Falta de actualización de las políticas internas crediticias, ocasionando que la compañía logre colocar sus servicios, pero que a su vez tenga un nivel de rentabilidad incierto.

- Incumplimiento de la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento, lo que ha ocasionado que existan demoras en las declaraciones y pagos tardíos a la Administración Tributaria y con ello el pago de multas e intereses.

1.1.1 Formulación del problema de investigación

¿De qué manera la AUDITORÍA INTEGRAL A ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERIODO 2015, permitirá determinar la razonabilidad de la información financiera, establecer el nivel de eficiencia y eficacia de la Gestión Administrativa – Financiera; y, verificar el nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente?

1.1.2 Delimitación del problema

De contenido:

- Área: Financiera, Gestión y Cumplimiento
- Campo: Auditoría.
- Aspecto: Auditoría Integral

Temporal:

- Periodo: 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015.

Espacial:

- Institución: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
- Provincia: Santo Domingo de los Tsáchilas
- Cantón: Santo Domingo

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El trabajo investigativo busca sistematizar la información teórica – conceptual mediante el argumento científico de la auditoría de gestión, las técnicas los procedimientos a ser aplicados en la presente investigación, de esta manera se obtendrán resultados basados en hechos reales al evaluar la razonabilidad de los estados financieros, le eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa, y el cumplimiento de la normativa legal realizada por la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

La aplicación y la utilización de técnicas y procedimientos lógicos para evaluar la razonabilidad de los estados financieros, la gestión administrativa y el cumplimento de la normativa legal, permitirá determinar de manera integral el desempeño organizacional y el cumplimiento de los deberes y atribuciones institucionales, constituyéndose en una herramienta que permita medir y evaluar de manera prospectiva el desarrollo alcanzado.

Adicionalmente la presente investigación se justifica desde un:

Aporte Teórico

La presente investigación se justifica teóricamente, al utilizar bases teóricas existentes en libros y páginas web acerca de auditoría, específicamente en la rama de la auditoría integral, con la finalidad de construir un marco teórico adecuado con respecto a la investigación propuesta.

Aporte Metodológico

Desde la perspectiva metodológica, la presente investigación se justifica por emplear: métodos, técnicas y herramientas de investigación que sirvan para obtener información y evidencias suficientes, para el desarrollo de la investigación. Métodos investigativos tales como:

- Método de inferencia o conclusión inmediata.
- Método de inferencia o conclusión mediata formal.
- Método de concordancia de información.
- Método de diferencia conceptual.
- Método de informativo lógico.

Aporte Práctico

Desde el punto de vista práctico, el desarrollo de la presente investigación se justifica, puesto que se llevará a cabo una Auditoría Integral, que ayudará a la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. a detectar oportunamente las falencias y nudos críticos, mediante de la emisión del informe de auditoría que contenga sus respectivas

conclusiones y recomendaciones, se pretenden atacar y sanear los mismos a través de una adecuada toma de decisiones para el correcto direccionamiento de la institución hacia la consecución de objetivos.

Aporte Académico

Académicamente, esta investigación se justifica, puesto que para su ejecución se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica y con la ejecución del examen de auditoría será la oportunidad de enriquecer los mismos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

- Realizar una Auditoría Integral a ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., que permita determinar la razonabilidad de la Información Financiera, establecer el nivel de eficiencia y eficacia de la Gestión Administrativa – Financiera; y, verificar el nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente.

1.3.2 Objetivos específicos

- Elaborar el Marco Teórico – Conceptual de una Auditoría Integral, objeto de la investigación, mediante textos, revistas y páginas web válidas, a fin de fundamentar bibliográficamente el desarrollo del trabajo de titulación.
- Recopilar información competente y suficiente mediante la aplicación del Método COSO II y de las diferentes técnicas y herramientas metodológicas existentes, a fin de obtener una interpretación acertada del desempeño institucional.
- Ejecutar el examen de auditoría integral en cada una de sus fases, de tal forma que se pueda concluir en un informe final que contenga las respectivas conclusiones y recomendaciones que permita mejorar la toma de decisiones y el desempeño institucional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes históricos

La palabra auditoría viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas, está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos.

En la edad media, la auditoría trataba de descubrir fraudes, este enfoque se mantiene hasta finales del siglo XIX. Hasta la revolución industrial la economía se desarrollaba en base a una estructura de empresa familiar donde la propiedad y la dirección de sus negocios confluían en las mismas personas, que, por tanto, no se sentía ninguna necesidad de la auditoría independiente ni tampoco se les imponía por normativa legal.

La auditoría en su concepción moderna nación en Inglaterra o al menos en ese país se encuentra el primer antecedente. La fecha exacta se desconoce, pero se ha hallado datos y documentos que permiten asegurar que a fines del siglo XIII y a principios del siglo XIV ya se auditaban las operaciones de algunas actividades privadas y las Gestiones de algunos funcionarios públicos que tenían a su cargo los fondos del estado.

La auditoría existe desde tiempos inmemoriales, prácticamente desde que un propietario entrego la administración de sus bienes a otra persona, lo que hacía que la Auditoría primitiva fuera en esencia un control contra el desfalco y el incumplimiento de las normas establecidas por el propietario, el estado u otros. (Maldonado M, 2006)

2.1.2 Evolución de la Auditoría

Según (Fernández, 1996), con respecto a la Evolución de la auditoría expone lo siguiente:

A comienzos del siglo XIX, los contadores o tenedores de libros efectuaban sus registros en papiros para llevar un control de las transacciones comerciales; pero fue evidente la necesidad de contar con personas que verificaran o auditaran esos registros para dar fe de ello.

En efecto, los Contadores Públicos y Auditores han practicado la auditoría, desde entonces el criterio de ésta ha sido: operación efectuada – operación verificada o revisada, prueba de ello lo corrobora el Profesor Cohen, en la obra "Prácticas de la Auditoría" quien sostenía en 1915 que: el auditor debe cerciorarse que la totalidad de los componentes de la operación han sido revisados y que sus valores han sido consignados integralmente en los papeles contables de la compañía, de lo contrario no podrá expresar una opinión sobre los mismos.

Con el advenimiento de la Revolución Industrial, el aumento empresarial y con actividades cada vez más complejas se unieron los principios administrativos y, la implantación de un control minucioso permitió que la auditoría diera un vuelco radical a su estructura y empezara a utilizar procedimientos de selectividad, para lo cual se creó un sistema que le aportó seguridad en su trabajo, ese sistema se llamó Procedimiento de Selección Interna, ancestro de lo que hoy conocemos como Control Interno.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En el presente capítulo se da a conocer las diferentes definiciones establecidas por varios autores que sirve como base para el desarrollo de la investigación, además de dar a conocer de manera teórica el desarrollo de una auditoría con sus respectivas etapas y términos a utilizar.

2.2.1 Definición de Auditoría

Según (Alvin & Randal, 2007) sobre la auditoría proponen:

"Auditoria 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" (pág. 7).

2.2.2 Importancia de la Auditoría

Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoria no tiene plena seguridad de que la información registrada realmente sea verdadera y confiable; además evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrolla las tareas económicas, administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia. (Aguirre, 2008, pág. 13)

En base a las teorías citadas se puede definir un concepto de auditoría: **"**Es un examen objetivo, sistemático y analítico que permite evaluar y verificar el manejo de las actividades financieras y administrativas de una entidad para emitir un informe basado en evidencia pertinente y mejorar la toma de decisiones**"**

2.2.3 Objetivos de la Auditoría

- Velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos.
- Revisar las cuentas desde el punto de vista contable, financiero, administrativo y operativo.
- Comprobar el grado de confiabilidad de la información que produzca la organización.
- Evaluar la calidad del nivel de desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. (Sotomayor, 2008, pág. 18).

2.2.4 Clasificación de la Auditoría

Según el objeto:

- Auditoría Financiera
- Auditoría Operacional
- Auditoría de Sistemas
- Auditoría Social
- Auditoría Medioambiental
- Auditoría Socio-laboral
- Auditoría de Gestión
- Auditoría de Control Interno

Según el sujeto:

- Auditoría Interna
- Auditoría Externa

Según la naturaleza de las auditorias:

- Ámbito Público
- Ámbito Privado
- Ámbito Social

Según el tipo de auditor:

- Auditor Externo
- Auditor Interno
- Auditor Operativo

Según el alcance

- Total o Completa
- Parcial o Limitada
- Según la motivación

- Auditoría de Legalidad
- Auditoría de Cumplimiento
- Auditoría Voluntaria
- Auditoría Obligatoria. (Bautista, 2013, pág. 22-23).

2.2.5 Auditoría Integral

2.2.5.1 Definición

La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (Blanco Luna, 2012, pág. 7).

2.2.5.2 Objetivos

La Auditoría Integral tiene como objetivos los siguientes:

- Determinar, si el ente ha cumplido, en el desarrollo de sus operaciones con las disposiciones legales que le sean aplicables, sus reglamentos, los estatutos y las decisiones de los órganos de dirección y administración.
- Evaluar la estructura del control interno del ente con el alcance necesario para dictaminar sobre el mismo.
- Evaluar el grado de eficiencia en el logro de los objetivos previstos por el ente y el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles.
- Evaluar los mecanismos, operaciones, procedimientos, derechos a usuarios, responsabilidad, facultades y aplicaciones específicas de control relacionadas con operaciones en computadora.
- Evaluar el impacto medioambiental producido de manera directa o indirecta por empresas que presentan un perfil ambiental diferente, condicionado por los riesgos

aparentes asociados con sus procesos y productos; la edad, historia y estado de una planta, el marco jurídico en el cual opera. (Bautista, 2013, pág. 12).

2.2.5.3 Alcance

El alcance de la auditoría integral se basa principalmente en pruebas selectivas suficientes para obtener seguridad razonable en cuanto a que la información que contienen los registros contables principales y otros datos, es confiable como base para la preparación de los estados financieros y que permita obtener evidencia suficiente y válida para formar y justificar la opinión que se debe expresar acerca de la razonabilidad de los estados financieros. En igual forma se harán pruebas selectivas para respaldar las conclusiones u opiniones de los demás temas que incluyen la auditoría integral. (Blanco Luna, 2012, pág. 22).

2.2.5.4 Componentes de la Auditoría Integral

La auditoría integral no se puede catalogar como una sumatoria de auditorías individuales, o una extensión de la financiera por cuanto para el juicio profesional, se debe analizar en su conjunto, viéndola como un todo, a pesar de que el enfoque del trabajo deba hacerse por áreas, siempre estarán interrelacionadas, sin que prime importancia especial por alguna.

Como se ha venido comentando, las auditorías que se deben llevar a cabo dentro de la auditoría integral, son las siguientes; De control interno, De gestión, De cumplimiento, Financiera.

a) Auditoría de Control Interno

A través de ella se evalúa y se entrega una opinión acerca de si el sistema es eficiente, confiable y cumple con la normatividad aplicable.

El control interno es un proceso en el que están involucrados la junta directiva, el comité de gerencia y todos los componentes de la planta de personal, a través del cual se busca seguridad razonable, en busca de eficiencia en las operaciones de la empresa, confianza

en todos los componentes de la información financiera y cumplimiento de todos los aspectos legales.

El sistema de control interno que haya acogido un ente, en la medida que sea aplicado en la forma y tiempo preestablecido puede brindar seguridad razonable, pero para ello es necesidad tener en cuenta los principales componentes de la metodología que desea evaluar al mencionado sistema.

b) Alcance de la Auditoría de Control Interno

Evaluar el sistema de control interno mediante la revisión de ciclos transaccionales tales como: ciclo de ingresos, ciclo de egresos, ciclo de producción, ciclo de nómina, ciclo de compras y cuentas por pagar, ciclo de tesorería y ciclo de información financiera; para determinar si los controles establecidos por la sociedad son adecuados o requieren ser mejorados para asegurar mayor eficiencia en las operaciones y una adecuada protección de su patrimonio. (Blanco, Auditoría Integral: normas y procedimientos, 2012, pág. 39)

Con esta definición se puede determinar el papel importante de la administración de la empresa o de la institución en la ejecución del control interno, ya que son actividades que se deben ejecutar en la marcha del negocio o de las actividades.

c) Metodología de Evaluación al Control Interno – COSO II

Como se conoce la metodología de evaluación COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) establece al control interno como un proceso que debe ser ejecutado por los niveles directivos, administrativos y operacionales de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficiencia y eficacia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera: cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

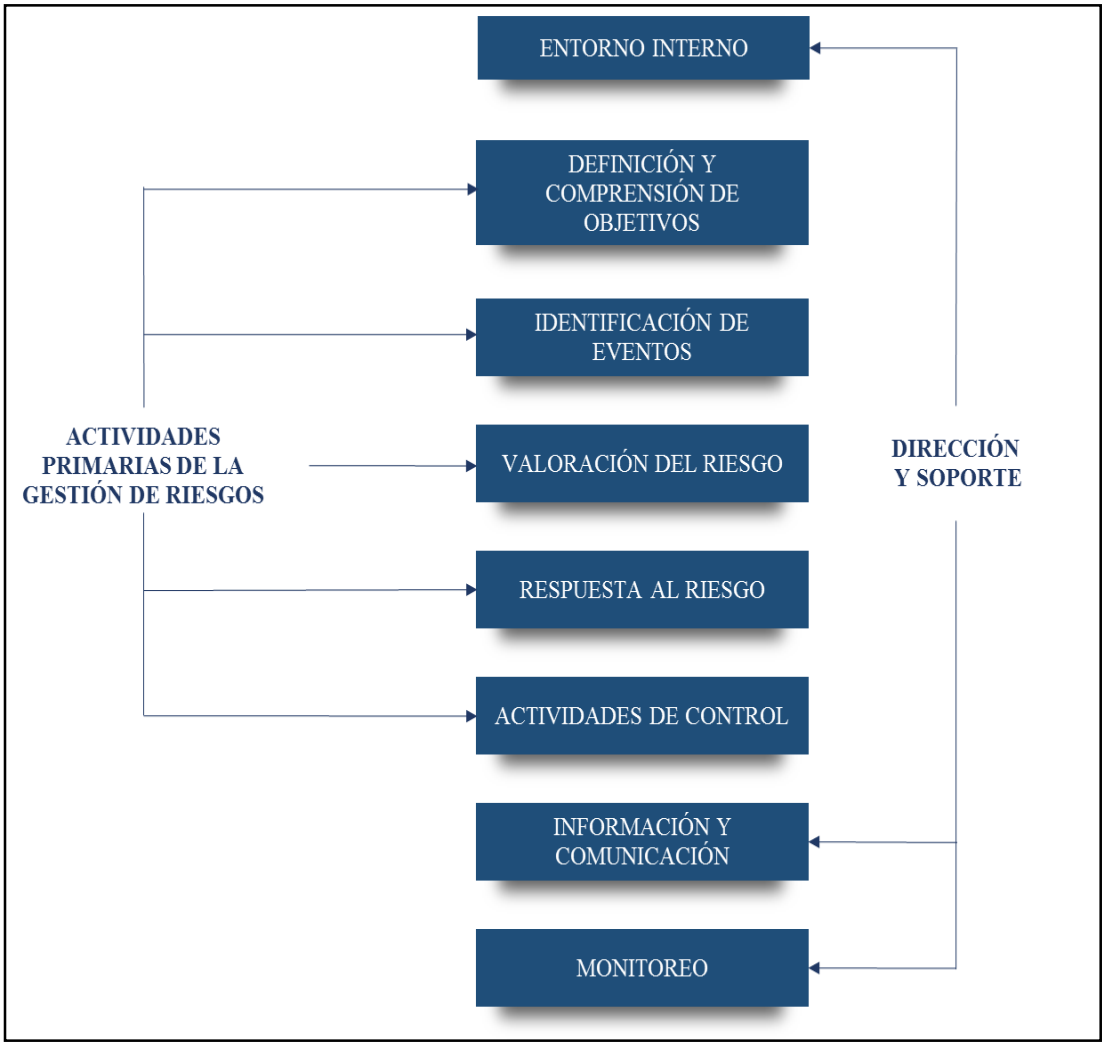
La metodología propuesta en el COSO II para la evaluar el desarrollo eficiente y eficaz del control interno lo realiza en base a la perspectiva de ocho componentes esenciales

teniendo en cuenta principalmente las actividades primarias de gestión de riesgos y las actividades de dirección y soporte.

Cada uno de estos componentes posee subcomponentes que los estructuran de una forma estratégica, ya que persiguen evaluar desde diferentes perspectivas el impacto, manejo, administración, recurrencia y demás características de los riesgos en la entidad, sin perder el sentido evaluativo acorde al componente al que pertenecen.

Para un mejor entendimiento de los componentes y subcomponentes que propone el método COSO II para la evaluación al control interno, en la siguiente figura se explica el orden secuencial y la composición de los mismos.

Gráfico 1: Metodología de Evaluación – COSO II



Fuente: Price Water House, 2013
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Componentes del COSO II

- **Entorno Interno**

  Sirve como la base fundamental para los otros componentes del ERM (Enterprise Risk Management), dándole disciplina y estructura.

  Dentro de la empresa sirve para que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar en la empresa.

- **Definición y Comprensión de Objetivos**

  Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.

  La empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa.

- **Identificación de Eventos**

  Se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.

  La empresa debe identificar los eventos y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos. Para que pueda hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades.

- **Valoración del Riesgo**

  Es la estimación de los riesgos conforme al impacto y probabilidad de ocurrencia que pueden suscitarse en la organización.

- **Respuesta al Riesgo**

Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa.

Las respuestas al riesgo pueden ser:

- Evitarlo: se discontinúan las actividades que generan riesgo.
- Reducirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas.
- Compartirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

- **Actividades de Control**

Son las políticas y procedimientos para asegurar que la respuesta al riesgo se lleve de manera adecuada y oportuna.

- **Información y Comunicación**

- La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos.
- La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos.
- Debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

- **Monitoreo**

Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente.

El monitoreo se puede medir a través de:

- Actividades de monitoreo continúo
- Evaluaciones puntuales
- Una combinación de ambas formas

Métodos de Evaluación

Según (Franklin, 2007). Para la evaluación del control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

- **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.
- **Flujogramas.-** Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.
- **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.
- **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.
  - Evaluación colateral del control interno.

2.2.5.5 Auditoría Financiera

(Oviedo Sotelo, 2014) Menciona que la Auditoría Financiera: "Consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno"

El autor (Madariaga, 2004) mención que "… es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contable que procedan".

Afirmaciones de la auditoría financiera:

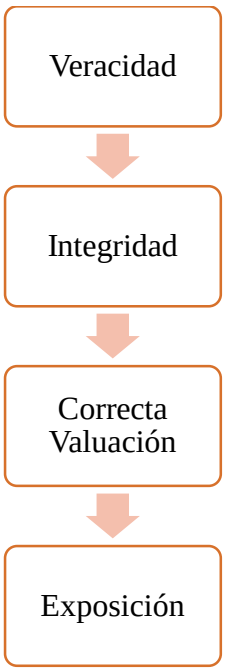
- **Veracidad:** Es definida como existencia u ocurrencia, se refiere a si las operaciones registradas contenidas en los estados financieros se produjeron durante el período contable.

- **Integridad:** Significa que la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de la empresa, hayan sido contabilizadas e incluidas en los balances respectivos.

- **Correcta valuación:** Se refiere valorar con el monto adecuado a los activos, pasivos, patrimonio así como también a los ingresos y gastos que se incluyen en los estados financieros según los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- **Exposición:** Se refiere a si los componentes de los estados financieros, es decir, las cuentas se describen, se clasifican, están combinados o separados, y revelados de forma adecuada conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados y se incluyen todas las revelaciones materiales.

Gráfico 2: Afirmaciones de Auditoría Financiera



Fuente: (Madariaga, 2004)
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

2.2.5.6 Auditoría de Gestión

La Asociación de Auditores Gubernamentales (2010), señala que:

Auditoría de Gestión y resultados.- Es el examen de los planes, programas y actividades ejecutadas por las entidades públicas, para establecer el grado de economía y eficiencia en la adquisición y utilización de los recursos; el nivel de eficacia en el cumplimiento de objetivos y metas propuestas, la efectividad con que impacta en los receptores de su acción y la verificación de la equidad en la distribución de los costos y beneficios en los distintos sectores, así como la evaluación del efecto que las actividades de la entidad tienen sobre el medio ambiente y los recursos naturales.

Con base en las definiciones antes mencionadas se puede concluir que: “Una auditoría de gestión es la investigación analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.”

a) Concepto y naturaleza de la auditoría de gestión

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

Naturaleza: La naturaleza de la auditoría de gestión es de tipo gerencial debido a que actúa como una herramienta para la calidad en la administración, mediante ella se establece deficiencias y plantea soluciones concretas para su tratamiento, lo cual permite establecer políticas y estrategias en la entidad auditada. (Galeon, 2013)

2.2.5.7 Objetivos de la auditoría de gestión

Acuerdo 031-CG-2001 Registro Oficial 469 (2001), respecto a los objetivos de la Auditoría de Gestión, señala que:

Los principales objetivos son:

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- Satisfacer las necesidades de la población. (pág. 37)

2.2.5.8 Auditoría de Cumplimiento

A través de ella se evalúa si las operaciones financieras, administrativas, económicas o de otra índole ocurridas en un ente económico se efectuaron de acuerdo con la normatividad vigente en el campo laboral, comercial, tributario, del medio ambiente, entre otros, y de acuerdo con los estatutos y demás reglamentos institucionales, todo encaminado a la búsqueda de los objetivos propuestos.

a) Aspectos Fundamentales de la Auditoría de Cumplimiento

Según (Espinoza, 2012) en cuanto a la relevancia de la Auditoría de Cumplimiento menciona lo siguiente:

La auditoría de cumplimiento comprende una serie de pasos dependiendo de la naturaleza de cada organización, institución o empresa.

En el caso de la empresa, estos aspectos se centran en la:

a. Comprobación de la conformidad legal, cuyo objetivo final es la verificación de que las distintas operaciones guarden conformidad con la base legal que rige a la empresa.
b. Constatación de la existencia y cumplimiento de la normativa interna, tendiente a regular las acciones del personal y la correcta aplicación y utilización de los recursos.
c. Verificación del cumplimiento de los sistemas de control interno: a fin de obtener una seguridad razonable sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, técnico y administrativo.
d. El informe resultante de la auditoría de cumplimiento, permitirá que los administradores de la empresa conozcan con exactitud el grado de cumplimiento de la normativa aplicable, con la finalidad de que implementen las medidas necesarias para corregir cualquier desviación.

2.2.6 Fases de la Auditoría Integral

La práctica de la auditoría se divide en tres fases:

I. Planificación
II. Ejecución
III. Informe y Supervisión

2.2.6.1 Etapa de planificación

En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.

Previo a la elaboración del plan de auditoría, se debe investigar todo lo relacionado con la entidad a auditar, para poder elaborar el plan reforma objetiva.

La información que se requiere para planificar el trabajo se obtiene mediante:

1. La revisión de los archivos corrientes y permanentes de papeles de trabajo de la auditoría anterior.
2. Entrevista con los accionistas para fijar el objetivo, la condiciones, limitaciones y tiempo de ejecución de la auditoría.
3. Revisión rápida de los estados financieros del período a examinar.
4. Visita a las instalaciones de la compañía a auditar

Esta fase de la auditoría inicia con la obtención de la información necesaria para definir la estrategia a emplear y concluye con la definición detallada de las tareas a realizar en la etapa de ejecución cuyo resultado será evaluado en el proceso de conclusiones del examen.

En la etapa de planeación existen tres etapas a saber:

- Planeación preliminar
- Planeación especifica

a) Planeación Preliminar

Tabla 1: Planificación preliminar de auditoría

CONCEPTO	ASPECTOS A CONSIDERAR	DETALLE
Consiste en el contacto preliminar entre el contador Público y la empresa; concluye con la formación de la relación a través de la suscripción de un contrato.	Contacto preliminar	El proceso de contratación de una firma de auditoría es una actividad realizada por los ejecutivos de la empresa para que analicen la información de la empresa correspondiente a un periodo especifico y emita un informe que contenga la opinión profesional de modo que inversionistas, acreedores, el fisco, los mismos ejecutivos y usuarios tenga confianza para tomar decisiones.
	Propuesta de Auditoría	**Invitación personal**: mediante una comunicación personal, una firma de contadores es invitada a presentar una propuesta para realizar la auditoría integral. **Invitación por la prensa:** a través de la prensa se invita a firmas de contadores que cumplan con ciertos requisitos legales a participar en un concurso para realizar el examen.
	Análisis de la propuesta de la auditoría	Establecido el contrato preliminar el contador público presenta su propuesta en el cual da a conocer de una manera precisa los servicios que va a ofrecer, las condiciones y plazos en los que va a ejecutar el examen.
	Análisis de la propuesta de auditoría	Presentada la propuesta de servicios que ofrece el contador público o la firma de auditores esta es analizada por los funcionarios autorizados y una vez que se selecciona la oferta más conveniente a los intereses de la empresa, estos autorizan la suscripción de contrato mediante el cual se formaliza la relación contractual.

Fuente: (Blanco Luna, 2012)
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

b) Planeación Especifica

El propósito fundamental de la planeación específica es evaluar la estructura del sistema de control interno para obtener información adicional referente a los componentes seleccionados en la planificación estratégica, calificar los riesgos de auditoría y seleccionar los procedimientos específicos a ser aplicados en la fase de ejecución

2.2.6.2 Etapa de Ejecución

El objetivo de esta etapa es obtener y analizar toda la información del proceso que se audita, con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante, es decir, contar con todos los elementos que se aseguren al auditor el establecimiento de conclusiones fundadas en el informe acerca de las situaciones analizadas en terreno, que entre otras incluyan: el nivel efectivo de exposición al riesgo y, en base a estos análisis, generar y fundamentar las recomendaciones que debería acoger la administración.

Objetivos de la Ejecución de Auditoría

Según (León, 2012) entre los objetivos de la ejecución de la auditoría, se puede sintetizar en los siguientes:

- Aplicar los programas de trabajo
- Obtener evidencia total para lograr un juicio sobre la gestión
- Desarrollar hallazgos de auditoría
- Diseñar y organizar los papeles de trabajo
- Mantener comunicación permanente con la empresa auditada
- Aplicación de programas. (pág. 54)

A. Naturaleza, momento y extensión de los procedimientos

La NIA 330 menciona que:

- La naturaleza de un procedimiento de auditoría se refiere a su objeto (es decir, prueba de controles o procedimiento sustantivo) y a su tipo (es decir, inspección, observación, indagación, confirmación, calculo, ejecución o procedimiento analítico). La naturaleza de los procedimientos de auditoría es fundamental para responder a los riesgos valorados.
- El momento de realización de un procedimiento de auditoría se refiere al momento en el que se aplica, o al periodo o fecha al que corresponde la evidencia de auditoría.
- La extensión de un procedimiento de auditoría se refiere al volumen cuantitativo de lo que ha de realizarse, por ejemplo, el tamaño de la muestra o el número de observaciones de una actividad de control.

Es decir, que los procedimientos deben tener claros el propósito, el momento de aplicación y el volumen de las pruebas que se realizarán ya sean estas de cumplimiento o sustantivas.

B. Pruebas

"La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos específicos que deben ser aplicados a los estados financieros se basarán en la evaluación del auditor del riesgo inherente y de control" (Blanco, Auditoría Integral: normas y procedimientos, 2012, pág. 324).

C. Evidencias

"Evidencia de auditoría significa la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa la opinión de auditoría" (Gárate, 2012, pág. 22).

Evaluación de la suficiencia y adecuación de la evidencia de auditoría

Según la NIA 330:

- Sobre la base de los procedimientos de auditoría aplicados y de la evidencia de auditoría obtenida, el auditor evaluará, antes de que termine la auditoría, si la valoración de los riesgos de incorrección material en las afirmaciones sigue siendo adecuada. (Ref: Apartados A60-A61)
- El auditor concluirá si se ha obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada. Para formarse una opinión, el auditor considerará toda la evidencia de auditoría relevante, independientemente de si parece corroborar o contradecir las afirmaciones contenidas en los estados financieros. (Ref: Apartado A62)
- Si el auditor no ha obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre una afirmación material de los estados financieros, intentará obtener más evidencia de auditoría. Si el auditor no puede obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada, expresará una opinión con salvedades o denegará la opinión sobre los estados financieros.

D. Hallazgos

"El hallazgo debe reflejar una condición adversa a un criterio" (Subía, 2012, pág. 62)

Los hallazgos están conformado por cuatro atributos:

Tabla 2: Atributos de los hallazgos

ATRIBUTOS DE LOS HALLAZGOS	
Condición	Es la situación encontrada respecto a una examinada.
Criterio	Son parámetros de comparación, tiene que ver con la normativa aplicable.
Causa	Son las razones fundamentales para la cual se originó la desviación.
Efecto	Es el impacto negativo que se produce de la comparación entre la condición y el criterio respectivo.
Conclusión	Es una proposición al final de un argumento, luego de las premisas.
Recomendación	Es la acción y la consecuencia de recomendar (sugerir algo, brindar un consejo).

Fuente: (Subía, 2012)
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

2.2.6.3 Etapa de Informe de Resultados

En esta fase el auditor, determina cuáles de las observaciones y recomendaciones son suficientemente significativas como para que sean incluidas en el informe final. Se deberá tener especial cuidado sobre la manera a través de la cual los resultados y recomendaciones de la auditoría son informados a la administración de la entidad auditada y a las demás instituciones gubernamentales correspondientes.

La elaboración de informe final de auditoría es una de las fases más importantes y compleja de la auditoría, por lo que requiere de extremo cuidado en su preparación.

El informe final de auditoría es una opinión del auditor en la que da a conocer los hallazgos encontrados en el transcurso de la auditoría; debe estar elaborado de forma sencilla y clara, además debe ser constructivo y oportuno. El informe deberá contemplar como mínimo:

El informe de auditoría debe tener un formato uniforme y estar dividido por secciones para facilitar al lector una rápida ubicación del contenido. (Blanco Luna, 2012, págs. 68-84)

2.2.7 Papeles de Trabajo de la Auditoría

Según (Franklin, 2007), al respecto manifiesta que para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el auditor tiene que hacerlo en lo que se denomina papales de trabajo, que no son otra cosa que los registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que se llega.

Estos papeles proporcionan el soporte principal que, en su momento, el auditor incorporará en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; además, apoyan la ejecución y supervisión del trabajo. Deben formularse con claridad y exactitud, considerando los datos referentes al análisis, comprobación, opinión y conclusiones sobre los hechos, transacciones o situaciones detectadas.

También deben indicar las desviaciones que presentan respecto de los criterios, normas o previsiones de presupuesto, en la medida en que esta información respalde la evidencia, la cual valida las observaciones, conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe de auditoría.

El auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, cuya forma y contenido dependen de las condiciones de aplicación de la auditoría, ya que son testimonio que registra el trabajo efectuado y el respaldo de sus juicios y conclusiones.

Los papeles de trabajo tienen que elaborase sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la Auditoría
- El proyecto de Auditoría
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.
- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la Auditoría.

- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Ajustes realizados durante su ejecución.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades. (pág. 88)

2.2.8 Marcas de Auditoría

Todo hecho, técnica o procedimiento que el auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula (analítica o sub analítica generalmente), pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo auditor. (Blanco, Auditoría Integral: normas y procedimientos, 2012)

Acuerdo 031-CG-2001 Registro Oficial 469, (2001), manifiesta que las marcas de auditoría, conocidas también como: calves de auditoría o tildes, son dignos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuales partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significa.

Las marcar al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

2.2.8.1 Propósito de las marcas de auditoría

La forma de las marcas deben ser lo más sencillas posibles para poder identificarlas y a la vez distintiva, de manera que no haya confusión entre las diferentes marcas que se usen

en el trabajo. Normalmente las marcas se transcriben utilizando color rojo o azul o un color determinado por él auditor, de tal suerte que a través del color se logre su identificación inmediata en las partidas en las que fueron anotadas o revisadas. (Cuellar, 2011, págs. 85-89).

En conclusión se puede interpretar que el propósito de las marcas de auditoría es para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el auditor con una significación especial.

Tabla 3: Marcas de auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
∑	Sumatoria
√	Revisado o verificado
@	Hallazgo
Ù	Documento sin firma
♦	Evidencia
∞	Sustentado con evidencia
Ω	Datos incompletos
Ø	No existe documentación
€	Expedientes desactualizados
₵	Documento en mal estado
®	No reúne requisitos
©	Datos tomados
£	Inexistencia de manual
¥	Incumplimiento al proceso de archivo

Fuente: (Cuellar, 2011)
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

2.2.9 Informe de Auditoría

El informe o dictamen de auditoría de cuentas anuales es un documento, emitido por los auditores de cuentas, sujeto en cuanto al contenido, requisitos y formalidades a la

normativa reguladora de la actividad de auditoría. En él se reflejara la opinión profesional del auditor sobre los estados financieros, constituyendo el medio por el cual el auditor legal de cuentas se comunica con los posibles usuarios del mismo (accionistas, acreedores, empleados y público en general) que lo considera como una garantía o un certificado para la toma de decisiones. (Yubero, 2012, pág. 12)

2.2.9.1 Estructura del Informe

El informe de auditoría de las cuentas anuales es un documento mercantil que contendrá, al menos, los siguientes datos:

- Entidad auditada
- Cuentas anuales que son objeto de la auditoría.
- Marco normativo de información financiera que se aplicó en su elaboración.
- Personas físicas o jurídicas que encargaron el trabajo
- Personas a quienes vaya destinado (si son distintas de las anteriores).
- Referencia a que las cuentas anuales han sido formuladas por el órgano de administración de la entidad auditada.
- Fecha y firma de quien o quienes lo hubieran realizado. La fecha del informe de auditoría será aquella en la que el auditor de cuentas y la sociedad de auditoría han completado los procedimientos de auditoría necesarios para formarse una opinión sobre las cuentas anuales.

Párrafos:

a) Párrafo de Alcance: Se realizará una descripción general del alcance de la auditoría realizada, con referencia a las normas de auditoría conforme a las cuales ésta se ha llevado a cabo el informe y, en su caso, de los procedimientos previstos en ellas que no haya sido posible aplicar como consecuencia de cualquier limitación puesta de manifiesto en el desarrollo de la auditoría. Asimismo, se informará sobre la responsabilidad del auditor de cuentas o sociedad de auditoría de expresar una opinión sobre las citadas cuentas en su conjunto.

b) Párrafo de Opinión: En el mismo se expresa una opinión técnica manifestando, de forma clara y precisa, si las cuentas anuales ofrecen la imagen fiel del patrimonio, y de la situación financiera y de los resultados de la entidad auditada, de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulte de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

c) Párrafo de "Énfasis": Se puede incluir, en determinadas circunstancias, con independencia del tipo de opinión que se exprese en el informe de auditoría, un párrafo para destacar un hecho reflejado en las cuentas anuales y respecto del cual la memoria contiene la información necesaria de acuerdo con el marco normativo de información financiera. Este párrafo de énfasis no afecta a la opinión del auditor y figurará inmediatamente a continuación del párrafo de opinión. Generalmente hará referencia a que la opinión del auditor no contiene salvedades por este hecho.

d) Párrafo sobre "Otras Cuestiones": Se podrá utilizar un párrafo adicional para incluir determinadas circunstancias que se consideren relevantes para la completar el informe de auditoría. Este párrafo se sitúa después del de énfasis.

e) Párrafo sobre el Informe de Gestión: En el mismo se expresa una opinión sobre la concordancia o no del informe de gestión con las cuentas correspondientes al mismo ejercicio.

2.2.9.2 Tipos de Opinión en los Informes de Auditoría

Según (Alvin & Randal, 2007, págs. 77-81). La opinión en el informe de auditoría de cuentas debe expresar, de forma precisa, la conclusión del auditor tras su trabajo de revisión y verificación de los estados contables, formando el núcleo central del informe y la síntesis de la posición del auditor independiente respecto a la razonabilidad que a su juicio presentan los estados auditados.

La opinión podrá ser:

- Favorable.
- Con salvedades.

- Desfavorable.
- Denegada.

1. Opinión Favorable sin Reservas

La opinión favorable, limpia o sin salvedades significa que el auditor está de acuerdo, sin reservas, sobre la presentación y contenido de los estados financieros. El auditor deberá manifestar de forma clara y precisa su opinión sobre si las cuentas anuales expresan la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio, informándose sobre si los principios y normas contables han sido aplicados uniformemente.

2. Opinión con Salvedades

La opinión con salvedades, también llamada "opinión calificada o cualificada", significa que el auditor está de acuerdo con los estados financieros, pero con ciertas reservas. Antes de emitir una opinión, el auditor valorará los factores que pueden tener incidencia en dicha opinión.

3. Opinión Desfavorable

La opinión desfavorable, u opinión adversa o negativa, significa que el auditor está en desacuerdo con los estados financieros y afirma que éstos no presentan adecuadamente la realidad económico-financiera de la sociedad auditada. Este tipo de opinión la manifestará el auditor cuando las cuentas anuales, tomadas en su conjunto, no presentan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, del resultado de las operaciones o de los cambios en la situación financiera de la entidad auditada, de acuerdo con los principios y normas contables generalmente aceptadas.

Para que el auditor tome esta postura es preciso que identifique errores, incumplimiento de principios y normas contables generalmente aceptadas, que, a su juicio, afectan a las cuentas anuales en cuanto a la cuantía o concepto muy significativo.

4. Opinión Denegada

Por último, la opinión denegada, o abstención de opinión, significa que el auditor no expresa ningún dictamen sobre los estados financieros. No quiere decir que esté en desacuerdo con ellos, significa simplemente que no tiene suficientes elementos de juicio para formarse ninguno de los tres anteriores tipos de opinión. También puede originarse por la importancia y la magnitud de las limitaciones al alcance de auditoria y/o de las incertidumbres.

Por otro lado, no está permitida la opinión parcial en un informe de auditoría sobre cuentas anuales cuando se esté manifestando una opinión desfavorable o se esté denegando dicha opinión. No obstante, excepcionalmente, en el caso del primer ejercicio auditado, si el auditor no puede comprobar el importe de las existencias iniciales y, en general, del corte de operaciones al término del ejercicio anterior, puede incluir en su informe una salvedad por limitación al alcance. Además, dependiendo de la importancia del efecto de aquellos ajustes que se hubieran podido poner de manifiesto de no haber existido tal limitación, puede tener que emitir una opinión con salvedades o denegar, en su caso, la opinión sobre los resultados del ejercicio y, cuando proceda, sobre los flujos de efectivo.

2.2.10 Principios y Normativas de Auditoría

2.2.10.1 Principios Generales de Auditoría

Según (Pozo, 2001, pág. 15). Principios Generales de la auditoría son:

Independencia: Determina que en todas las tareas relacionadas con la actividad, los miembros del equipo de auditores, deberán estar libres de toda clase de impedimentos personales profesionales o económicos, que puedan limitar su autonomía, interferir su labor o su juicio profesional.

Objetividad: Establece que en todas las labores desarrolladas incluyen en forma primordial la obtención de evidencia, así como lo atinente a la formulación y emisión del juicio profesional por parte del auditor, se deberá observar una actitud imparcial sustentada en la realidad y en la conciencia profesional.

Permanencia: Determina que la labor debe ser tal la continuación que permita una supervisión constante sobre las operaciones en todas sus etapas desde su nacimiento hasta su culminación, ejerciendo un control previo o exente, concomitante y posterior por ello incluye la inspección.

Certificación: Este principio indica que por residir la responsabilidad exclusivamente en cabeza de contadores públicos, los informes y documentos suscritos por el auditor tienen la calidad de certeza es decir, tienen el sello de la fe pública, de la refrenda de los hechos y de la atestación. Se entiende como fe pública el asentamiento o aceptación de lo dicho por aquellos que tienen una investidura para atestar, cuyas manifestaciones son revestidas de verdad y certeza.

Integridad: Determina que las tareas deben cubrir en forma integral todas las operaciones, áreas, bienes, funciones y demás aspectos consustancialmente económico, incluido su entorno. Esta contempla, al ente económico como un todo compuesto por sus bienes, recursos, operaciones, resultados, etc.

Planeamiento: Se debe definir los objetivos de la auditoría, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.

Supervisión: El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de la auditoría y obtener evidencia suficiente, competente y relevante, permitiendo una base razonable para las opiniones del auditor.

Oportunidad: Determina que la labor debe ser eficiente en términos de evitar el daño, por lo que la inspección y verificación /deben ser anteriores al conocimiento de hechos no concordantes con los parámetros preestablecidos o se encuentren desviados de los objetivos de la organización; que en caso de llevarse a cabo implicarían un costo en términos logísticos o de valor monetario para la entidad.

Forma: Los informes deben ser presentados por escrito para comunicar los resultados de auditoría, y ser revisados en borrador por los funcionarios responsables de la dirección de la empresa.

2.2.10.2 Normas de auditoría generalmente aceptadas – NAGAS

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoria. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Clasificación de las NAGAS:

a) Normas Personales

Las normas personales se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoria impone, un trabajo de este tipo. Dentro de estas normas existen cualidades que el auditor debe tener pre adquiridas antes de poder asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades que debe mantener durante el desarrollo de toda su actividad profesional.

- **Entrenamiento técnico y capacidad profesional.-** El trabajo de auditoría, cuya finalidad es la de rendir una opinión profesional independiente, debe ser desempeñado por personas que, teniendo título profesional legalmente expedido y reconocido, tengan entrenamiento técnico adecuado y capacidad profesional como auditores.

- **Cuidado y diligencia profesionales.-** El auditor está obligado a ejercitar cuidado y diligencia razonables en la realización de su examen y en la preparación de su dictamen o informe.

- **Independencia.-** El auditor está obligado a mantener una actitud de independencia mental en todos los asuntos relativos a su trabajo profesión.

b) Normas de Ejecución del Trabajo

Al tratar de las normas personales, se señaló que el auditor está obligado a ejecutar su trabajo con cuidado y diligencia. Aun cuando es difícil definir lo que en cada tarea puede representar un cuidado y diligencia adecuados, existen ciertos elementos que, por su importancia, deben ser cumplidos.

Estos elementos básicos, fundamentales en la ejecución de trabajo, que constituyen la especificación particular, por lo menos indispensable de la exigencia de cuidado y diligencia, son los que constituyen las normas denominadas de ejecución del trabajo.

- **Planeación y supervisión.-** El trabajo de auditoría deber ser planeado adecuadamente y, si se usan ayudantes, estos deben ser supervisados en forma apropiada.

- **Estudio y evaluación del control interno.-** El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va depositar en él; asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va dar procedimientos de auditoría.

- **Obtención de evidencia suficiente y competente.-** Mediante sus procedimientos de auditoría, el auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado que requiera suministrar una base objetiva para su opinión

b) Normas de Información

- El resultado final del trabajo del auditor es su dictamen o informe. Mediante el, pone en conocimiento de las personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen. El dictamen o informe del auditor es en lo que va a reposar la confianza de los interesados en los estados financieros para prestarles fe a las declaraciones que en ellos aparecen sobre la situación financiera y los resultados de operaciones de la empresa. Por último es, a través del informe o dictamen, como el público y el cliente se dan cuenta del trabajo del auditor.
- En todos los casos en que el nombre de un contador público quede asociado con estados o información financiera deberá expresar de manera clara e inequívoca la naturaleza de su relación con dicha información, su opinión sobre la misma y, en su caso, las limitaciones importantes que haya tenido su examen, las salvedades que se deriven de ellas o todas las razones de importancia por las cuales expresa una opinión adversa o no puede expresar una opinión profesional a pesar de haber hecho un examen de acuerdo con las normas de auditoría. (Alvin & Randal, 2007).

2.2.11 Plan General de Auditoría Integral

Según Blanco (2012) la planeación en la auditoría integral debe realizarse en base a los siguientes procesos:

- Entendimiento de la entidad y su entorno
- Valoración de riesgos de errores importantes
- Programas de auditoría

A. Entendimiento de la entidad y su entorno

La auditoría debe iniciar con un estudio preliminar de la organización para conocer el medio y la funcionalidad, en esta etapa es importante que el equipo auditor se documente y sustente para determinarlo se podrá captar información según Franklin (2007) en las siguientes fuentes:

Tabla 4: Fuentes de información

INTERNAS	EXTERNAS
Órganos de gobierno	Órganos normativos (oficiales y privados)
Órganos de control interno	Competidores actuales y potenciales
Socios	Proveedores actuales y potenciales
Niveles de la organización	Clientes o usuarios actuales y potenciales
Unidades estratégicas de negocio	Grupos de interés
Órganos colegiados y equipos de trabajo	Organizaciones líderes en el mismo giro
Sistemas de información	Organismos que dictan normas regulatorias
	Redes de información en el mercado global

Fuente: (Franklin, 2007, pág. 78)
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

El análisis del entorno nos permite ubicar a la empresa y su relación con los factores próximos (proveedores, competidores y competencia) y con factores remotos (legislación y aspectos sociales, entre otros), para determinar la situación de la empresa en su relación externa, su ubicación con respecto a la competencia y las perspectivas. (Subía, 2012, pág. 50)

B. Evaluación de los riesgos de auditoría

“El auditor usará la información obtenida al desarrollar procedimientos de valoración de riesgos, con el fin de obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo la evidencia de auditoría obtenida al evaluar el diseño de los controles y al determinar si han sido implementados, como evidencia de auditoría para soportar la valoración de riesgos.” (Blanco, Auditoría Integral: normas y procedimientos, 2012, pág. 63)

Los riesgos de auditoría deben ser evaluados, para minimizar los errores en las opiniones y en los resultados emitidos por el auditor.

1. Riesgo de Auditoría

Según la Normas Ecuatorianas de Auditoría 10 el “Riesgo de auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría no apropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante.”

2. Riesgo Inherente

“Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos” (Velásquez, 2013, pág. 26).

3. Riesgo de control

“El riesgo de control depende del nivel de funcionamiento de los controles internos… para su determinación debemos evaluar el proceso, sus procedimientos y controles para determinar el nivel de confianza y por oposición el nivel de riesgo” (Subía, 2012, pág. 52).

4. Riesgo de detección

“Es la posibilidad de que pese a la aplicación de los procedimientos de auditoría no se detecten errores significativos. Los factores que lo afectan son la experiencia de los auditores, la dotación del equipo informático y recursos suficientes” (León, 2012, pág. 51).

Tabla 5: Técnicas de evaluación de riesgos

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS	
Análisis del GESI	Gubernamentales o políticas
Análisis del FODA	Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas
Análisis de vulnerabilidad	Riesgos del país, CRÉDITO, MERCADO, jurídico, auditoría
Análisis estratégico de las cinco fuerzas	Proveedores, clientes, competencia, productos sustitutos, competidores potenciales

Fuente: (Estupiñan, 2006, pág. 32)
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

5. Nivel de confianza y riesgo

La metodología de determinación de riesgos permitirá determinar el nivel de riesgo de control, así como el nivel de confianza con la aplicación de la siguiente fórmula:

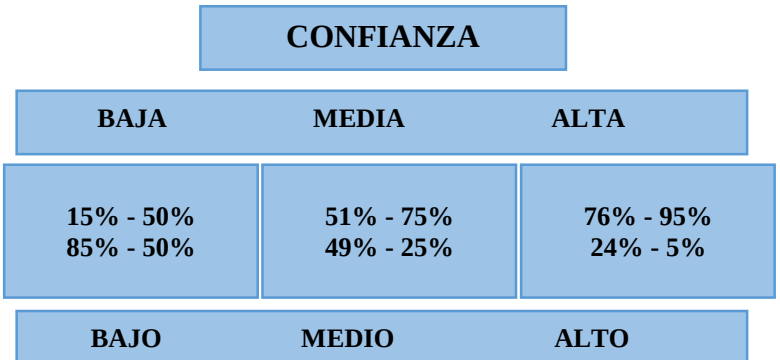
Tabla 6: Nivel de confianza

N C = C T * 100 / P T	
NC =	Nivel desconfianza
CT =	Calificación total
PT =	Ponderación total

Fuente: (León, 2012, pág. 52)
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Por oposición a nivel de confianza obtenemos el riesgo de control así como lo señala el gráfico siguiente:

Gráfico 3: Determinación de la confianza y el riesgo



Fuente: (León, 2012, pág. 52)
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

El modelo que combina los tres riesgos mencionados nos permite gestionar el riesgo de auditoría, que constituye el margen de error que el auditor estaría en capacidad de aceptar en una auditoría y constituye la posibilidad de que el auditor brinde una opinión inadecuada… Normalmente el riesgo de auditoría según la rigidez con que el auditor pretenda aplicar sus pruebas se ubica entre el 1% al 5%. (Subía, 2012, pág. 54)

Es importante medir el nivel de confianza, para poder establecer el nivel de riesgo y así prever las limitaciones que se puedan encontrar en el desarrollo de los procedimientos de auditoría.

Programas de auditoría

Según (Blanco, Auditoría Integral: normas y procedimientos, 2012) para planear la auditoría de cumplimiento, se debe obtener una comprensión general del marco legal y regulador aplicable a la entidad y al sector y como la entidad está cumpliendo con dicho marco de referencia… Para obtener la comprensión general de leyes y regulaciones, el auditor por lo general tendría que:

- Usar el conocimiento existente de la industria y negocio de la entidad.
- Identificar las leyes y regulaciones que debe cumplir la entidad.
- Averiguar con la administración respecto de las políticas y procedimientos de la entidad referentes al cumplimiento con leyes y regulaciones.
- Averiguar con la administración sobre las leyes o regulaciones que puede esperarse tengan un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad.

- Discutir con la administración las políticas y procedimientos adoptados para identificar, evaluar y contabilizar las demandas de litigio y las evaluaciones. (pág. 76)

"Al preparar el programa de trabajo el auditor debe considerar las evaluaciones específicas de los riesgos… y el nivel de certeza que tendrán que proporcionar los procedimientos sustantivos" (Blanco, Auditoría Integral: normas y procedimientos, 2012, pág. 17)

Se puede mencionar de lo antes expuesto que el programa de auditoría es un detalle de los procedimientos que deben realizarse en el desarrollo de la auditoría. El cual es parte de la planificación, y es tentativo puesto que se puede replantear en la etapa de ejecución.

Ventajas:

Según (Velásquez, 2012) las ventajas de los programas de trabajo son:

- Especificar el trabajo esencial a realizar
- Promover una distribución eficaz del trabajo entre los miembros del equipo.
- Crear prácticas que permiten optimizar de tiempo
- Asignar responsabilidades por el trabajo realizado.(pág. 59)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Auditor: Persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente o por una empresa de consultoría, para revisar, examinar y evaluar con coherencia los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia (institución gubernamental) o entidad (empresa o sociedad) con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño. (Cortés, 2011)

Auditoría: Examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, realizado con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar,

evaluar y elaborar el respectivo informe sustentado en las evidencias obtenidas por el auditor. (Dávalos A, 2003)

Causa.- Tiene el objeto de revelar con propiedad y objetividad las razones de desviaciones, deficiencias o de cualquier situación adversa. (Dávalos A, 2003)

Criterio.- Posibilita medir la situación encontrada (condición) y confrontarla con el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias reglamentarias, normativas, instrucciones, metas y objetivos, así como las políticas generas y específicas. Se sintetiza en "lo que debió ser correctamente" (Dávalos A, 2003)

Efecto.- Normalmente el efecto es cuantificable en términos porcentuales o monetarios o susceptibles de ser determinado a base de lo que fue previsto o planeado y no fue, en la realidad, cabalmente ejecutado o alcanzado. Establece la diferencia cuantitativa o cualitativa de lo que en realidad sucedió y lo que debió ser; o sea "lo que es" y "lo que debe ser. (Dávalos A, 2003)

Eficacia.- Consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. De tal forma que una actividad, será efectiva en la medida en que los objetivos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados. (Dávalos A, 2003)

Eficiencia.- Se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño. (Dávalos A, 2003)

Hallazgo de auditoría: Es toda información que a juicio del auditor, permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en forma significativa, en la gestión de la entidad o programa que merecen ser comunicados en el informe; sus elementos son: condición, criterio, causa y efecto. (Dávalos A, 2003)

2.4 IDEA A DEFENDER

La ejecución de una AUDITORÍA INTEGRAL A ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERIODO 2015., permitirá determinar la razonabilidad de la Información Financiera, establecer el nivel de eficiencia y eficacia de la Gestión Administrativa – Financiera; y, verificar el nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable independiente

- Auditoría Integral

2.5.2 Variable dependiente

- Razonabilidad financiera, eficiencia, eficacia y economía; y, cumplimiento de la normativa legal.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación permitirá la aplicación del enfoque cuali-cuantitativo, de la siguiente manera:

- Es cualitativo porque la investigación se basa en el estudio de todas las características particulares, se aplicará esta metodología para describir todas las características encontradas en los procesos y actividades administrativas, financieras, de cumplimiento y de control que se realicen en la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

- El método cuantitativo será aplicable en el presente trabajo para la realización y aplicación de las pruebas sustantivas de auditoría.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación analítica

Se realizará una investigación y análisis de los procesos y del cumplimiento de las normativas vigentes y aplicables para la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

3.2.2 Investigación de campo

La investigación de campo se realizará a través de las visitas a la institución para observar las actividades y los procesos que se realizan en ella, los controles internos que se aplican así como el desarrollo de la gestión administrativa.

3.2.3 Investigación bibliográfica

Nos permitirá realizar el trabajo en base a fuentes bibliográficas, dándole así un sustento teórico al desarrollo práctico de la auditoría, pues se aplicará mucho la consulta de

leyes, manuales, y reglamentos relacionados a la ejecución de la auditoría integral en la en la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

El universo de estudio está comprendido por el total de operaciones y procedimientos administrativos, financieros, de control interno y de cumplimiento realizados durante el período 2015.

El Universo de investigación no requiere utilizar ningún método estadístico ya que la población a estudiar es pequeña como se describe a continuación:

PERSONAL	**No.**	**%**
Dirección	1	10
Personal Administrativo	2	20
Personal de Asesoramiento	2	20
Personal Operativo	5	50
TOTAL	**10**	**100%**

3.3.2 Muestra

La investigación no necesita de un muestreo estadístico, debido a que la población en estudio no sobrepasa de las cien (100) unidades; por lo tanto, se trabajará con el universo de la población, en este caso, diez (10) unidades a ser indagadas.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la obtención de la información, haremos uso de los siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación:

3.4.1 Métodos de investigación

Método Inductivo. -Se va a utilizar este método porque va a permitir analizar factores primordiales de observación, análisis y clasificación de los hechos, permitiéndome lograr los objetivos propuestos y me ayudan a verificar las variables planteadas.

Método Deductivo. - Posibilita el surgimiento de nuevos conocimientos a partir de los datos generales verídicos para deducir por medio del razonamiento lógico y comprobar así su validez, en este caso los conocimientos sobre la Auditoría Integral a la mayorista de turismo ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

Método Analítico. -Mediante este método se va a analizar a profundidad la información que se encuentre en dicha institución pudiendo así explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

3.4.2 Técnicas de investigación

Encuestas. -Es un instrumento que permite recolectar información de un determinado grupo de personas con el objetivo de obtener resultados, esto bajo cierto parámetro establecido para el caso se toma en consideración el tipo de peguntas cerradas y de selección múltiple.

La entrevista. - La entrevista es una conversación entre 2 personas, con el fin de obtener información. Es necesario realizar encuestas y entrevistas sobre las posibles problemáticas que existen en las distintas áreas de ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

Observación directa. - La misma, permitirá observar atentamente el proceso de gestión de la institución, posterior se tomará notas en los papeles de trabajo.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

Cuestionario.- Es de gran importancia ya que por medio de este se obtendrá la información deseada fundamentalmente a escala masiva y estará conformado por

preguntas previamente elaboradas, permitiendo obtener opiniones y criterios alrededor de las variables antes mencionadas.

Entrevista.- Es una herramienta que se elaborará previa a la entrevista, esto nos permitirá recolectar información útil para el análisis de procesos de la investigación.

Cuestionario de Control Interno.- Es un instrumento que será utilizado para evaluar los procedimientos que realiza ECUAWORLDTRAVEL, en el aspecto financiero, de gestión y cumplimiento, permitiendo revelar las áreas críticas de la entidad, su origen, causa y efecto.

3.5 RESULTADOS

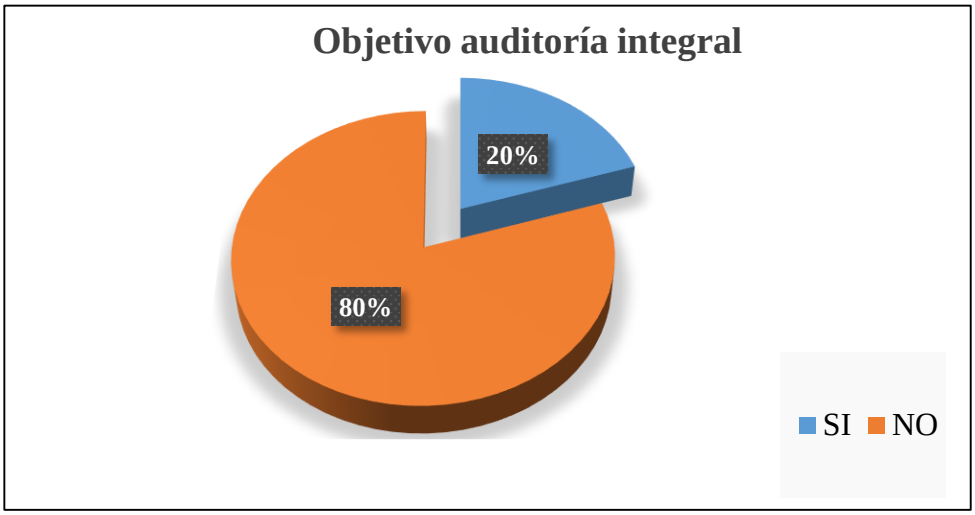
3.5.1 Tabulación y análisis de información

La investigación se encuentra fundamentada en una entrevista aplicada al personal de ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., considerándola como información primaria para el conocimiento de los aspectos más relevantes de la empresa y principalmente para fundamentar la necesidad de la investigación propuesta.

3.5.1.1 Encuesta dirigida al personal de ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

1. **¿Conoce usted el objetivo principal de una Auditoría Integral?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20
No	8	80
Total	**10**	**100**

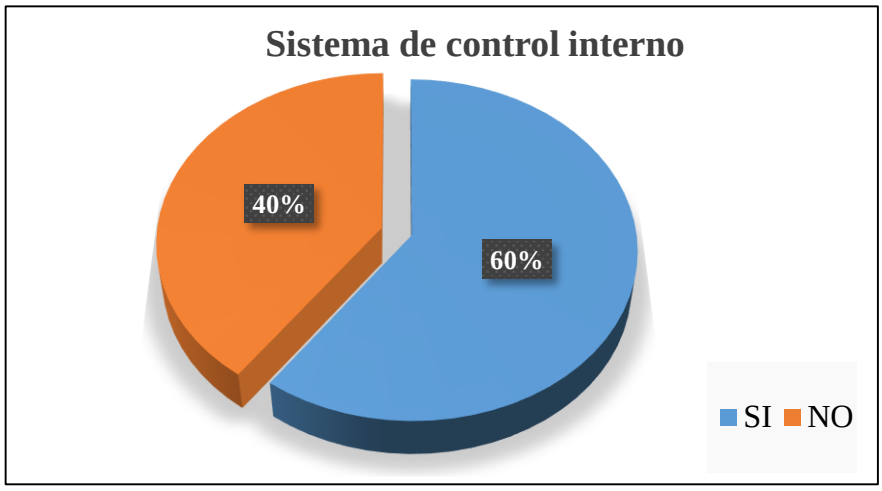


Interpretación:

El 20% de los trabajadores en ECUAWORLDTRAVEL, conocen el objetivo de una auditoría integral, mientras que el 80% desconoce el alcance de dicho examen, por lo que es necesario se realice un explicación preliminar de la evaluación previo a su ejecución.

2. **¿Conoce usted si existe un sistema de control interno que regule el ambiente de trabajo en la empresa?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60
No	4	40
Total	**10**	**100**

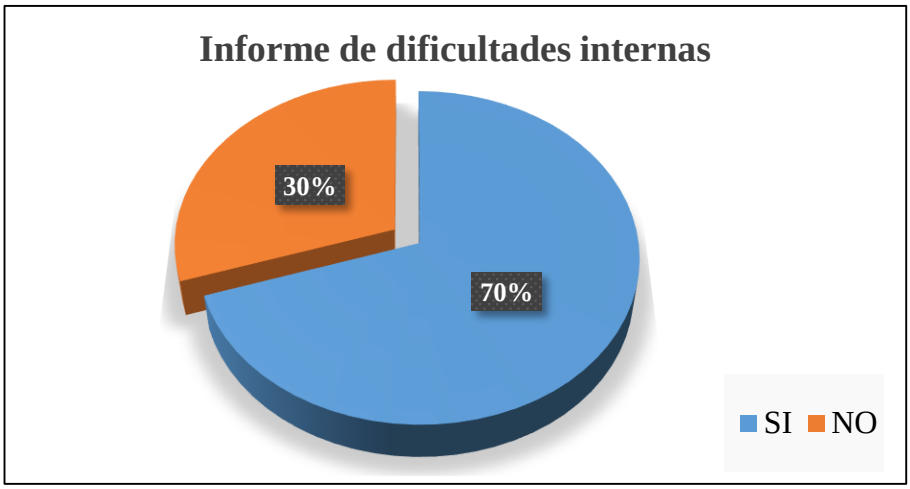


Interpretación:

En ECUAWORLDTRAVEL, el 60% de sus trabajadores tienen conocimiento que existe un sistema de control interno que regula las actividades, mientras que el 40% desconocen de qué trata el control interno.

3. **¿Cuándo existen dificultades internas se notifica de forma inmediata a los niveles superiores?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70
No	3	30
Total	**10**	**100**

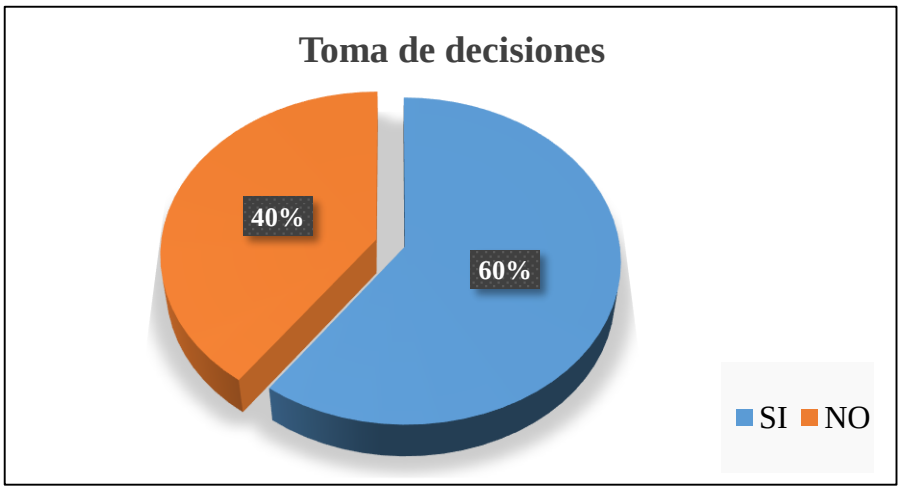


Interpretación:

De los diez (10) trabajadores que laboran en ECUAWORLDTRAVEL, el 70% reconoce que existen notificaciones cuando suscitan dificultades en los procesos internos, pero el 30% restante menciona que no se notifican todas las dificultades.

4. **¿Se toma en cuenta su criterio para la toma de decisiones en cuanto a gestiones administrativas?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60
No	4	40
Total	**10**	**100**



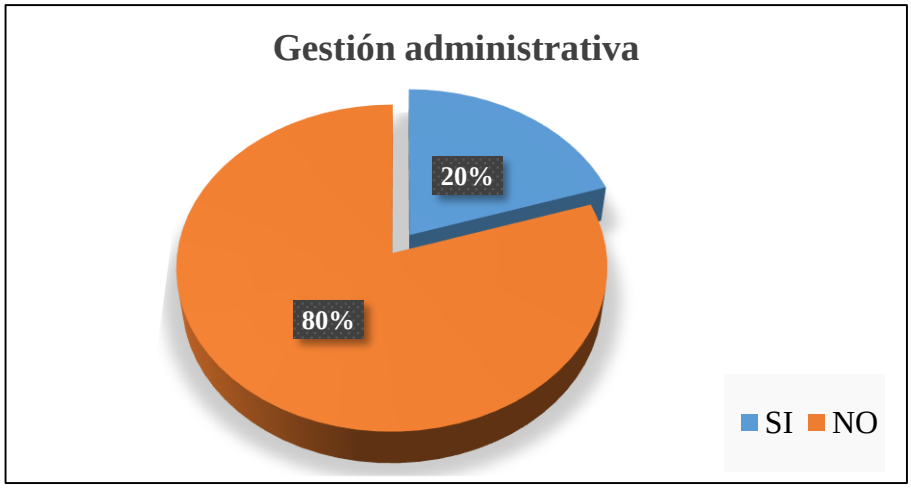
Interpretación:

El 60% de los trabajadores de ECUAWORLDTRAVEL, mencionan que se toma en cuenta su criterio para la toma de decisiones administrativas en la empresa, el 40% restante promueve que su criterio no influye en la toma de decisiones administrativas.

5. **¿Conoce usted si las decisiones en cuanto a la gestión administrativa se las realiza en base a planificaciones estratégicas?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20
No	8	80
Total	**10**	**100**

.

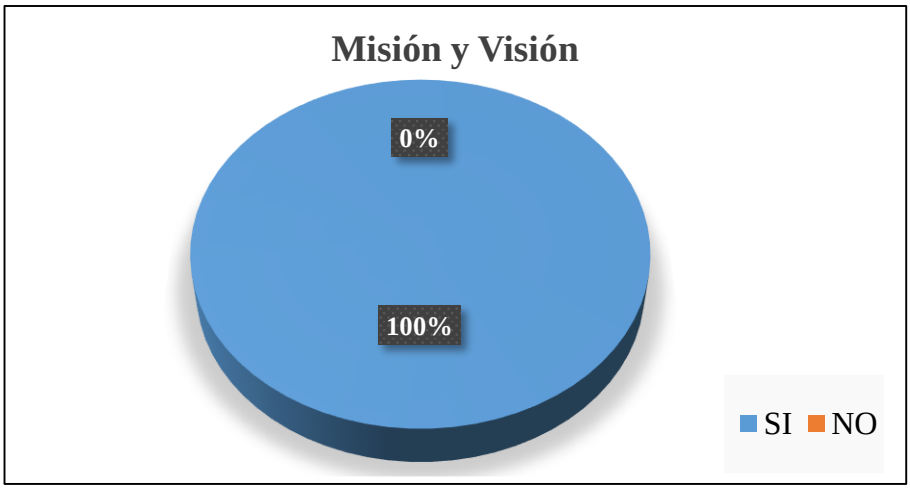


Interpretación:

En la empresa ECUAWORLDTRAVEL, el 20% de los trabajadores mencionan que si se toman decisiones administrativas en base a planificaciones estratégicas, mientras que el 80% no tienen conocimiento si antes de tomar una decisión existen planificaciones que respalde la gestión administrativa.

6. ¿Conoce usted la misión y visión establecida para la empresa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100
No	0	0
Total	**10**	**100**

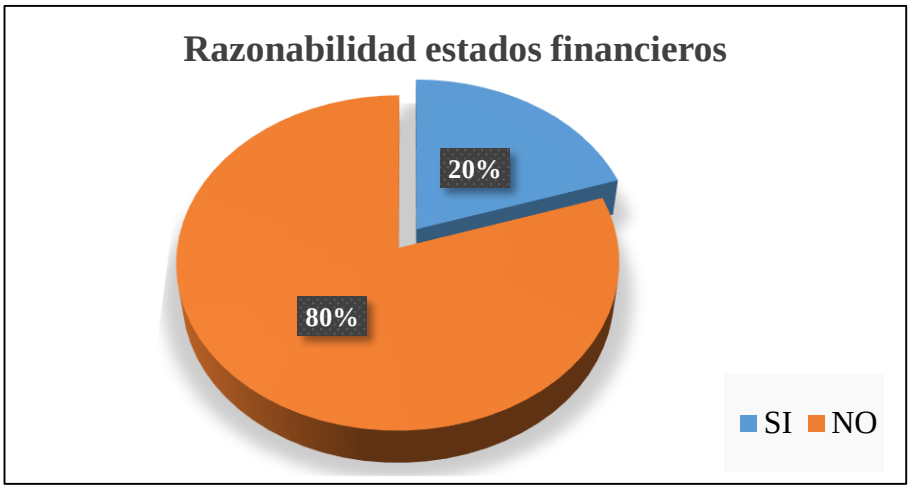


Interpretación:

La empresa ECUAWORLDTRAVEL, tiene un porcentaje de aceptación absoluto del 100% sobre el conocimiento de la misión y visión de la empresa.

7. **¿Conoce Usted si los estados financieros son estructurados razonablemente en cada periodo?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20
No	8	80
Total	**10**	**100**

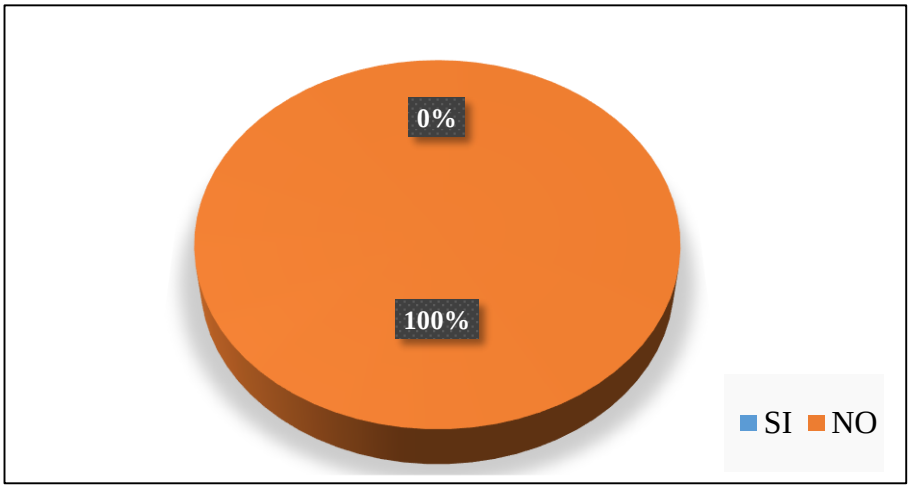


Interpretación:

En ECUAWORLDTRAVEL, solamente el 20% de los trabajadores si conoce la estructuración razonable de los estados financieros que presenta la empresa a los organismos de control, mientras que el 80% desconoce si los balances contables son correctamente diseñados.

8. ¿Los movimientos de dinero que realiza la empresa son responsabilidad de un(a) solo encargado (a)?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	10	100
Total	**10**	**100**

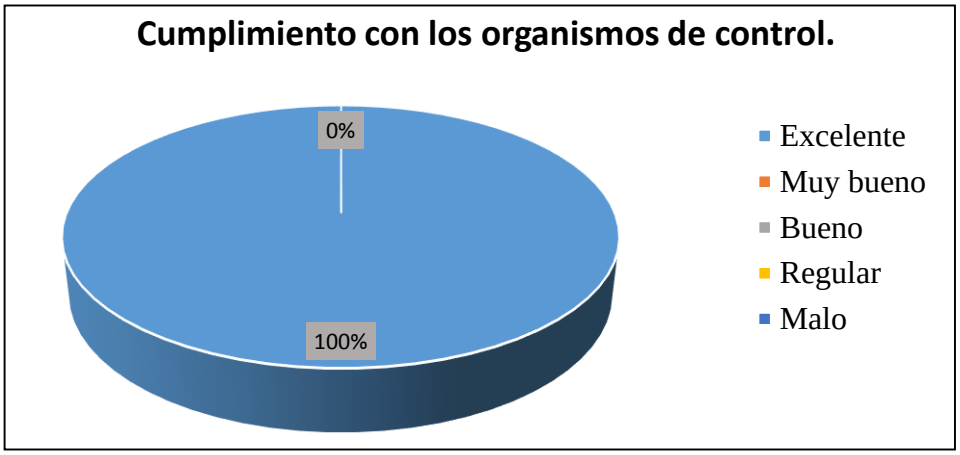


Interpretación:

La responsabilidad de los movimientos de dinero en la empresa ECUAWORLDTRAVEL, se encuentra bajo el compromiso de los Counter´s que en este caso son tres personas, por lo que la pregunta representa un 100% de negatividad cuanto a la responsabilidad de un solo encargado en los movimientos de dinero.

9. ¿Cómo cataloga Usted el cumplimiento de la empresa con los distintos organismos de control?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	100%
Muy bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	**10**	**100%**

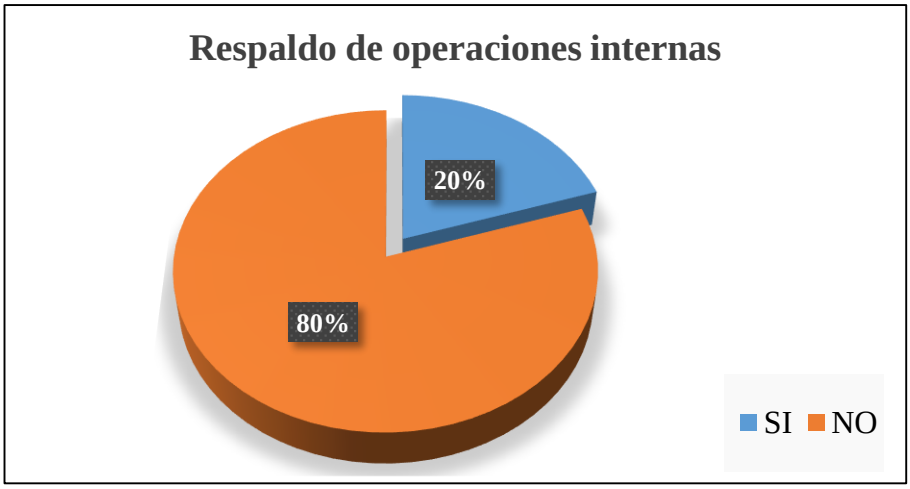


Interpretación:

Los trabajadores de la empresa ECUAWORLDTRAVEL, en su totalidad están de acuerdo con el cumplimiento de la empresa con los distintos organismos de control, brindándole una calificación excelente del 100%.

10. ¿Conoce Usted si las operaciones internas se encuentran respaldadas por políticas establecidas en un reglamento interno?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20
No	8	80
Total	**10**	**100**



Interpretación:

El reglamento interno que posee las políticas de operación en ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., no es de conocimiento en toda la empresa, por lo que el 80% mencionan la inexistencia de dicho reglamento, mientras que solo el nivel administrativo conoce la existencia del reglamento por tal razón se representa el 20%.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 AUDITORÍA INTEGRAL A ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERIODO 2015.

TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Integral
ENTE AUDITADO:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
ÁREA:	Financiera, Gestión y Cumplimiento
PERIODO:	Enero – Diciembre 2015
DIRECCIÓN:	Calle Machala s/n e Ibarra.

AP

4.2 ARCHIVO PERMANENTE

4.2.1 FASE I: Conocimiento preliminar

ARCHIVO PERMANENTE

Mayorista de Turismo
Ecuaworldtravel

4.2.1.1 Índice general de auditoría

Tabla 7: Índice general de auditoría

	SIGLAS	REPRESENTACIÓN
4.2	AP	**ARCHIVO PERMANENTE**
4.2.1	F1	**FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR**
4.2.1.1	IGA	Índice de General de Auditoría
4.2.1.2	IMA	Índice de Marcas de Auditoría
4.2.1.3	PA-FI	Programa de Auditoría Fase I
4.2.1.4	IG	Información General
4.2.1.5	IL	Información Legal
4.2.1.6	EO	Estructura Organizacional
4.2.1.7	PT	Propuesta de Trabajo
4.2.1.8	OT	Orden de Trabajo
4.2.1.9	NIA	Notificación de Inicio de Auditoría
4.2.1.10	MPP	Memorándum de Planificación Preliminar
4.2.1.11	IVP	Informe de Visita Preliminar
4.3	AC	**ARCHIVO CORRIENTE**
4.3.1	F2	**FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**
4.3.1.1	PA-FII	Programa de Auditoría Fase II
4.3.1.2	EECI	Estructura de Evaluación al Control Interno – COSO II
4.3.1.3	ECI	Evaluación del Control Interno
4.3.1.4	PRCI	Ponderación de Resultados de la evaluación al Control Interno
4.3.1.5	RA	Medición del Riesgo de Control Interno
4.3.1.8	MH-PE	Matriz de Hallazgos
4.3.1.9	IPE	Informe Planificación Específica
4.3.2	F3	**FASE III: EJECUCIÓN**
4.3.2.1	PA-FIII	Programa de Auditoría Fase III
4.3.2.2	PA-AF	Programa de Auditoría: Auditoría Financiera
4.3.2.3	SEF	Solicitud Estados Financieros
4.3.2.4	AF-BG	Análisis Financiero del Balance General
4.3.2.5	AC-A	Análisis a las cuentas del Activo

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	19-12-2016
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	19-12-2016

4.3.2.6	AC-P	Análisis a las cuentas del Pasivo
4.3.2.7	AC-PT	Análisis a las cuentas del Patrimonio
4.3.2.8	AF-ER	Análisis Financiero del Estado de Resultados
4.3.2.9	AC-I	Análisis a las cuentas de Ingresos
4.3.2.10	AC-G	Análisis a las cuentas de Gastos
4.3.2.11	INF	Indicadores Financieros
4.3.2.12	MH-AF	Matriz de Hallazgos Auditoría Financiera
4.3.2.13	PA-AG	Programa de Auditoría: Auditoría de Gestión
4.3.2.14	EVGD	Evaluación del Desempeño y la Gestión
4.3.2.15	EMV	Evaluación Misión y Visión
4.3.2.16	FODA	Análisis FODA
4.3.2.17	MCFO	Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades (FO)
4.3.2.18	MCDA	Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas (DA)
4.3.2.19	MP	Matriz Priorizada FODA
4.3.2.20	PEI	Perfil Estratégico Interno
4.3.2.21	PEE	Perfil Estratégico Externo
4.3.2.22	MMI	Matriz de Medios Internos
4.3.2.23	MME	Matriz de Medios Externos
4.3.2.24	ING	Indicadores de Gestión
4.3.2.25	MH-AG	Matriz de Hallazgos Auditoría de Gestión
4.3.2.26	PA-AC	Programa de Auditoría: Auditoría de Cumplimiento
4.3.2.27	CRJ	Narrativa de la Constatación Física de Documentos Legales
4.3.2.28	EC-NI	Evaluación al Cumplimiento de Normativa Interna
4.3.2.29	AC-NI	Análisis del Cumplimiento de la Normativa Interna.
4.3.2.30	EC-NE	Evaluación al Cumplimiento de Normativa Externa
4.3.2.31	AC-NE	Análisis del Cumplimiento de la Normativa Eterna.
4.3.2.32	MH-AC	Matriz de Hallazgos Auditoría de Cumplimiento
4.3.3	F4	**FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**
4.3.3.1	PAFIV	Programa de Auditoría Fase IV
4.3.3.2	NCA	Notificación de Cierre de Auditoría
4.3.3.3	CLI	Convocatoria Lectura del Informe
4.3.3.4	IFA	Informe de Auditoría
4.3.3.5	ACF	Acta de Conferencia Final

Fuente: Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	19-12-2016
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	19-12-2016

4.2.1.2 Índice de marcas de auditoría

Tabla 8: Marcas de auditoría Ecuaworldtravel

MARCAS	SIGNIFICADO
∑	Sumatoria
√	Revisado
@	Hallazgo
D	Debilidad
Ù	Documento sin firma
y	Verificado con documentación
♦	Evidencia
∞	Sustentado con evidencia
Ω	Datos incompletos
Ø	No existe documentación
€	Expedientes desactualizados
₡	Documento en mal estado
®	No reúne requisitos
©	Datos tomados
£	Inexistencia de manual
¥	Incumplimiento al proceso de archivo

Fuente: (Cuellar, 2011)
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

4.2.1.3 Programa de auditoría FASE I

Objetivo General

- Procesar información general de la empresa, mediante acertadas técnicas de investigación, que permitan un diagnostico efectivo de su situación actual, funcionamiento y estructura interna.

Objetivos Específicos

- Conocer la normativa, estatutos, permisos, reglamentos y manuales internos para familiarizarse con las actividades comunes de la empresa.

- Revelar el motivo de la auditoría integral, acorde a las necesidades y/o debilidades detectadas en un análisis situacional previo a la ejecución del trabajo.

- Establecer las formalidades pertinentes con la empresa para la ejecución de la auditoría integral al periodo 2015.

Tabla 9: Programa de auditoría Fase I

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR:	FECHA
1	Estructure el Índice General de Auditoría.	IGA	KVMR	19-12-2016
2	Proponga las Marcas de Auditoría.	IMA	KVMR	19-12-2016
3	Elabore el Programa de Auditoría correspondiente a la FASE I.	PA-FI	KVMR	19-12-2016
4	Redacte la Información General de la Empresa ECUAWORLDTRAVEL	IG	KVMR	20-12-2016
5	Escriba la Información Legal de la Empresa ECUAWORLDTRAVEL	IL	KVMR	21-12-2016
6	Muestre la Estructura Organizacional de la ECUAWORLDTRAVEL CIA.	EO	KVMR	21-12-2016
7	Elabore Propuesta de Trabajo.	PT	KVMR	22-12-2016

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	19-12-2016
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	19-12-2016

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
8	Recepte Orden de Trabajo	OT	KVMR	26-12-2016
9	Elabore Notificación de Inicio de Auditoría	NIA	KVMR	03-01-2017
10	Realice el Memorándum de Planificación Preliminar	MPP	KVMR	04-01-2017
11	Elabore el Informe de Visita Preliminar	IVP	KVMR	06-01-2017

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	19-12-2016
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	19-12-2016

4.2.1.4 Información general

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre Comercial:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA**.**
Ruc:	2390016460001
Provincia:	Santo Domingo de los Tsáchilas
Cantón:	Santo Domingo de los Colorados
Parroquia:	Santo Domingo
Dirección:	Calle Machala S/N e Ibarra
Teléfono:	Fijo _ (02) 2 750 992
	Móvil _ 0987237015
Web:	www.ecuaworldtravel.com.ec
Email:	info@ecuaworldtravel.com.ec

RESEÑA HISTÓRICA

La empresa inicio su constitución por idea de los hermanos Herrera Dutan, quienes tuvieron experiencia en agencias de viajes (All Viajes, Sur Viajes) y mayoristas de turismo (Multitravel Roldan), constituyéndose con la actividad principal de ofertar servicios de agencias de viaje como mayorista de turismo, y sus principales clientes serán las agencias de viajes. Las mayoristas de viajes son las únicas empresas autorizadas por el ministerio de turismo de tener relación directa con los operadores de turismo en el exterior, es decir; que la mayorista de turismo es una intermediaria entre las agencias de viajes y los operadores del exterior.

Su capital de iniciación fue mínimo de cuatrocientos dólares estadounidenses ($400.00) que como otorga la Ley de Compañía podrían constituirse como Compañía Limitada. Los primeros servicios que empezaron ofertando fue: hotel, traslados y excursiones en servicio regular o privado en los siguientes países: Argentina, Perú, Panamá. Actualmente se han caracterizado en brindar un excelente servicio en los países de México, Panamá y Estados Unidos, por lo que el volumen de ventas se ha incrementado.

Desde su inicio el desempeño y transparencia ha sido tal que la empresa gano una posesión en el mercado prestigiosa, llegando a convertirse en una competidora potencial con las demás mayoristas de nivel nacional e internacional.

Su proyección es poder convertirse en una empresa que tenga contacto directo con la tramitación de pasajes aéreos otorgados por las diferentes aerolíneas a nivel mundial, al momento tiene convenios con Copa Airlines y Avianca.

RAZON DE INSCRIPCIÓN NOMBRAMIENTO

NUMERO DE REPERTORIO:	1266
FECHA DE INSCRIPCIÓN:	26/03/2014
NUMERO DE INSCRIPCIÓN:	176
REGISTRO:	LIBRO DE NOMBRAMIENTOS

DATOS DEL NOMBRAMIENTO:

NATURALEZA DEL ACTO O CONTRATO:	**NOMBRAMIENTO DEL GERENTE**
AUTORIDAD NOMINADORA:	JUNTA GENERAL DE SOCIOS
FECHA DE NOMBRAMIENTO:	17/03/2015
FECHA DE ACEPTACIÓN:	17/03/2015
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
DOMICILIO DE LA COMPAÑÍA:	SANTO DOMINGO

DATOS DE REPRESENTANTES

N° CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PLAZO
1724771280	HERRA DUTAN NELLY YOLANDA	GERENTE	4 AÑOS

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	20-12-2016
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	20-12-2016

CONTABILIDAD

La gestión de los procesos del negocio en ECUAWORLDTRAVEL, se realiza de forma completamente automatizada, mediante el sistema informático SAMMI que fue adquirido especialmente para servicios de turismo, constituido por los siguientes módulos:

CONTABILIDAD

- ✓ Libro Diario
- ✓ Libro Mayor
- ✓ Balance de Comprobación
- ✓ Cotizaciones
- ✓ Anulación de Movimientos
- ✓ Aprobación de Movimientos

REPORTES

- ✓ De Ventas
- ✓ De Compras
- ✓ Balance General
- ✓ Balance de Resultados

TESORERÍA

- ✓ Ingresos
- ✓ Egresos

AUDITORIA

- ✓ Gestión de Procesos
- ✓ Fluctuaciones de Cuentas
- ✓ Movimientos Diarios

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	20-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	20-12-2016

CLIENTES

- ✓ Catálogo de Clientes
- ✓ Edición de Clientes
- ✓ Nuevos Clientes

PROVEEDORES

- ✓ Catálogo de Proveedores
- ✓ Nuevos Proveedores
- ✓ Edición de Proveedores

TRIBUTACIÓN

- ✓ Reportes Tributarios
- ✓ Anexos

CAPITAL DE TRABAJO – Sin Incluir Inmuebles

Cuatrocientos dólares americanos. ($400.00)

NÓMINA DE TRABAJADORES

ECUAWORLDTRAVEL, labora actualmente con un total de diez (10) trabajadores, enlistados a continuación:

Tabla 10: Nómina trabajadores Ecuaworldtravel

N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
1	Ing. Nelly Herrera	Gerente General
2	Ing. José Luis Herrera	Presidente
3	Lcda. Gladys Dután	Gerente Administrativa
4	Lcda. Mariana Gómez	Supervisora de Personal
5	Ing. Lurdes Pacheco	Counter de Ventas Internacional
6	Ing. María Dután	Counter de Ventas Nacional
7	Ing. Karla Madrid	Counter de Ventas Internacional
8	CPA. Ruth Mejía	Contadora
9	Ing. Katherine Feican	Auxiliar de Contabilidad
10	Ing. Edgar Herrera	Mensajero

Fuente: ECUAWORLTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez,

MISIÓN

ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., tiene la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los pasajeros en cualquier motivo de viaje sea este por negocios, placer, familiar, eventos etc. Estamos comprometidos en la excelencia en servicios mediante estrategias y planificación en cada uno de nuestros departamentos. La mejora continua hace que nuestra empresa sea constante y como intermediarios entre las agencias de viajes del Ecuador y compañías del sector turístico de todo el mundo.

VISIÓN

Mantenernos como Mayorista líder reconocida en el país y en el mundo, mediante alta calidad y ética profesional que nos caracteriza como compañía, a través de esto tenemos el compromiso de ser aliados de nuestros clientes para la productividad y competitividad en la actividad turística.

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la producción en las diferentes ramas que operamos, con un equipo profesional involucrado, que fortalezca la fidelidad de nuestros clientes gracias al servicio, eficiente, oportuno y responsable, acompañado de alianzas estratégicas con compañías de alto prestigio en el Ecuador como respaldo

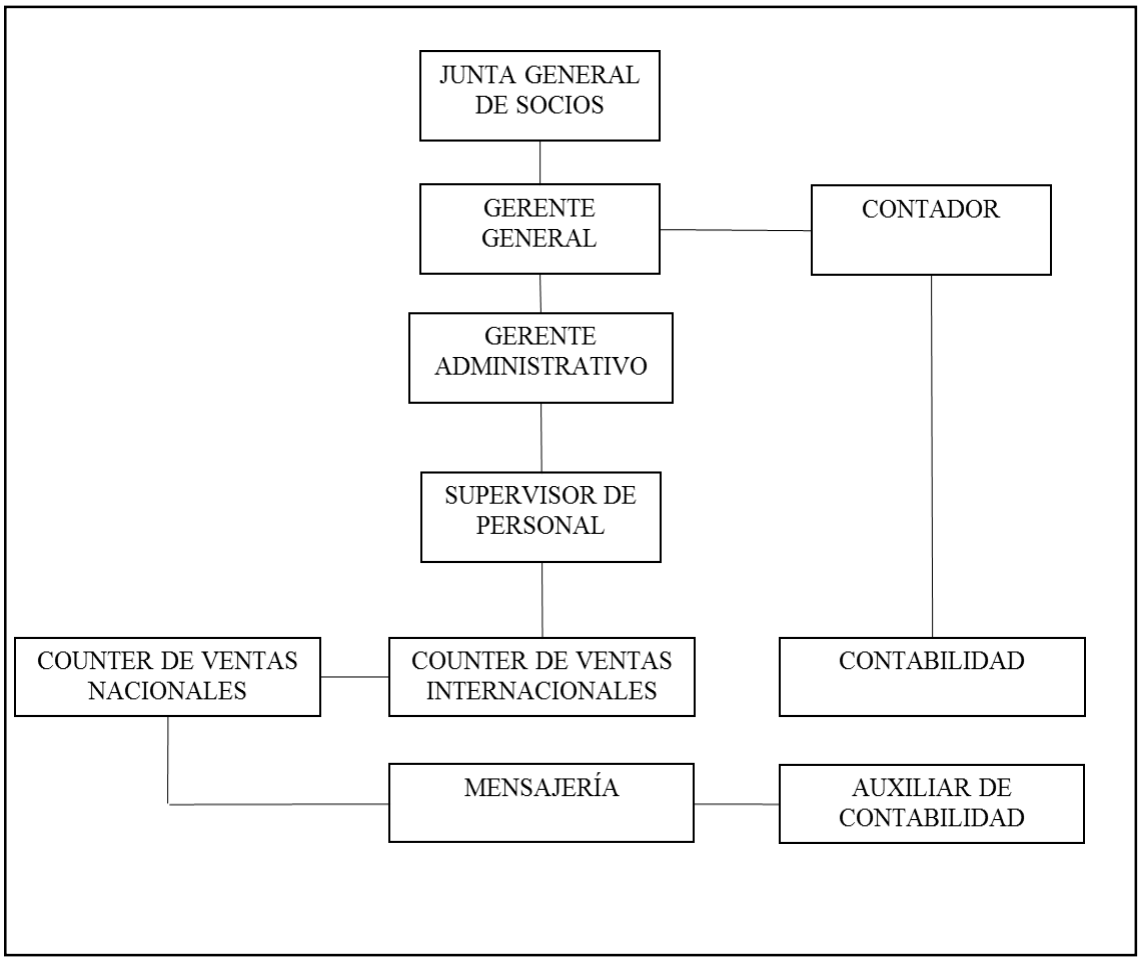
OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Incrementar alianzas estratégicas con compañías aéreas y operadores de turismos.
2. Incrementar ventas y las utilidades de nuestros accionistas.
3. Involucrar al personal (sentido de pertenencia, incentivo profesional y económico)

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	20-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	20-12-2016

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Gráfico 4: Organigrama Estructural Ecuaworldtravel



Fuente: GERENCIA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

4.2.1.5 Información legal

La normativa en la que se basan las actividades de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., se encuentran en el cumplimiento de:

- ✓ Constitución de la República.
- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Ley de Seguridad Social.
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno y Disposiciones Tributarias.
- ✓ Ley de Compañías
- ✓ Ley de Turismo

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	20-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	20-12-2016

4.2.1.6 Propuesta de trabajo

Santo Domingo, 22 de diciembre del 2016.

Licenciada
Gladys Dután V.
GERENTE ADMINISTRATIVA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Presente.-

De mi consideración,

Reciba un cordial y atento saludo de mi parte, Karla Verónica Madrid Rodríguez Egresada de la Escuela en Contabilidad y Auditoría – FADE – ESPOCH, quien bajo la respectiva Carta de Auspicio para mi ejecución de tema de tesis "AUDITORÍA INTEGRAL A ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERIODO 2015.", presento la siguiente propuesta de trabajo, para su revisión y autorización respectiva.

Asiento a su disposición la propuesta de AUDITORÍA INTEGRAL para cubrir las necesidades de la empresa vinculadas a la evaluación de la razonabilidad de los estados financieros, estudio de la gestión de sus procesos bajo criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, como también a la comprobación del cumplimiento de las operaciones en general con respecto a lo estipulado en normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos aplicables al funcionamiento de la empresa.

El objetivo principal del trabajo consiste en emitir una opinión razonable sobre los acontecimientos significativos de la situación financiera, procesos de gestión y cumplimiento de normativas acontecidos durante el periodo 2015.

Por tal razón, el trabajo será realizado bajo las normas de auditoria generalmente aceptadas, las cuales determinan que la auditoria sea planificada y programada para obtener una seguridad razonable de la información revisada previa a la determinación de la situación organizacional en el informe de auditoría.

Se determinará la efectividad de los sistemas de control y de información existentes en la entidad mediante la aplicación del método de evaluación COSO II. La valoración del control interno consiste en determinar el nivel de confianza y riesgo tolerable en base a pruebas selectivas, proporcionando evidencia pertinente, válida y suficiente que respalde a la información del área donde se evalúa.

Los informes que se entregaran como resultado de la evaluación del control interno al 31 de diciembre del 2015, serán los siguientes:

- ✓ Informe Preliminar de Auditoría.
- ✓ Informe de Evaluación del Control Interno.
- ✓ Informe Final de Auditoría Integral.

El trabajo a realizarse se considerará bajo la ejecución de las siguientes fases:

FASE I: Conocimiento Preliminar. Se realizará un diagnóstico preliminar considerando principalmente los siguientes aspectos:

- ✓ Familiarizarse con la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., mediante una visita y recorrido a sus instalaciones.
- ✓ Verificar la normativa legal interna, externa, estatutos y base legal.
- ✓ Considerar los papeles de trabajo de la entidad

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	22-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	22-12-2016

- ✓ Realizar revisiones analíticas para detectar hechos significativos en la información presentada.
- ✓ Elaborar la planificación preliminar.
- ✓ Desarrollar las respectivas formalidades de trabajo con la organización para la ejecución de auditoría.

FASE II: Planificación Especifica. Estudio y análisis evaluativo del sistema de control interno organizacional para conocer los aspectos significativos de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., y establecer los procedimientos específicos de auditoría. Se desarrollará el programa general de auditoría considerando principalmente los siguientes aspectos:

- ✓ Evaluar el sistema de control interno mediante la metodología COSO II.
- ✓ Identificar las áreas críticas de la empresa ECUAWORLDTRAVEL mediante la evaluación del control interno.
- ✓ Emitir un informe con las respectivas recomendaciones a las inconsistencias encontradas en la presente fase de auditoría.

FASE III: Ejecución del Trabajo. Se determinará la razonabilidad de los estados financieros, la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión en los procesos y el cumplimiento con las normativas legales que rigen a la empresa ECUAWORLDTRAVEL. Igualmente se medirá el nivel de confianza y riesgo del de control interno organizacional. Los procedimientos que se llevarán a cabo considerarán principalmente los siguientes aspectos:

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	22-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	22-12-2016

- ✓ Analizar los resultados obtenidos en la etapa anterior y en base a ello desarrollar un examen profundo de áreas críticas.
- ✓ Aplicar indicadores financieros, de gestión y cumplimiento, para revelar el nivel de desenvolvimiento organizacional.
- ✓ Desarrollo de la matriz de hallazgos en cada auditoría realizada, evidenciando las debilidades o deficiencias detectadas.
- ✓ Entrega del informe de control interno.

FASE IV. Comunicación de Resultados. Se realizará el cierre de auditoría y se entregará los resultados de la misma detallados en el informe respectivo, mismo que incluirá conclusiones y recomendaciones a los hallazgos detectados. Para llevar a cabo la presente etapa se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Emitir la notificación de Cierre de Auditoría para evidenciar la culminación del trabajo.
- ✓ Publicar la convocatoria respectiva para la lectura del informe de auditoría.
- ✓ Comunicar los resultados obtenidos y emitir una opinión crítica basado en normativas que respalden las deficiencias detectadas.

Para llevar a cabo la presente propuesta de auditoría, el equipo de trabajo estará integrado por los siguientes miembros:

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	22-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	22-12-2016

Tabla 11: Equipo de auditoría

NOMBRES Y APELLIDOS	FUNCIÓN
Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova	Auditor Supervisor – Director de Tesis
Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique	Auditor Asesor – Miembro de Tesis
Egda. Karla Verónica Madrid Rodríguez	Auditor – Autora de Tesis

Fuente: Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

TIEMPO DE EJECUCIÓN

La auditoría se realizara en un lapso de 90 días laborables.

Cabe mencionar que toda la información reunida durante el proceso de la auditoría propuesta, será considerada de reserva profesional y conocida solo por la(s) contraparte(s) que la entidad estime conveniente.

Sin más que agregar al presente documento, me suscribo deseando éxitos en las actividades a usted encomendadas.

Cordialmente,

_____
Egda. Karla V. Madrid R.
Auditora – Autora
AUDITORÍA INTEGRAL

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	22-12-2016
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	22-12-2016

4.2.1.7 Orden de trabajo

ORDEN DE TRABAJO

Santo Domingo, 26 de diciembre del 2016.

Egresada
Karla V. Madrid
RESPONSABLE PRINCIPAL – AUDITORÍA INTEGRAL
Presente.-

Reciba un cordial saludo, manifiesto el presente documento en respuesta a la Propuesta de Trabajo emitida con fecha 22 de diciembre del presente año, dando paso a la AUTORIZACIÓN respectiva para la realización de una AUDITORÍA INTEGRAL A ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERIODO 2015., como trabajo de titulación de la Egda. Karla Verónica Madrid Rodríguez, colaborando de esta manera con la comunidad estudiantil.

Debo mencionar que la información manipulada durante el proceso de la presente auditoría, deberá ser de estricto manejo confidencial y solamente se utilizará con fines educativos, manteniendo el compromiso de reserva de información.

Para la realización del trabajo citado, la empresa estaría conforme si se persiguen los siguientes objetivos:

General:

- ✓ Evaluar el progreso de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. mediante la verificación de la razonabilidad de su información financiera, evaluando la gestión de los procesos internos y el nivel de cumplimiento institucional con las normativas que la controlan.

Específicos:

- ✓ Verificar la razonabilidad de la información financiera.
- ✓ Evaluar los procesos internos bajo los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, con respecto a la consecución de los objetivos organizacionales.
- ✓ Examinar el nivel de cumplimiento que posee la organización hacia las normativas legales que la gobiernan.
- ✓ Comprobar el grado de confianza que proporciona el sistema de control interno vigente en la organización.
- ✓ Emitir las recomendaciones necesarias sobre las observaciones que se detecten en la ejecución del trabajo de auditoría.

La supervisión de la presente auditoría conjuntamente con la información proporcionada, se encontrarán bajo su completa responsabilidad y dentro del tiempo que dure su cumplimiento, teniendo en cuenta la emisión del informe con las recomendaciones respectivas.

Atentamente,

Lcda. Gladys Dután V.
GERENTE ADMINISTRATIVA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	26-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	20-12-2016

4.2.1.8 Notificación de inicio de auditoría

NOTIFICACIÓN

Santo Domingo, 27 de diciembre del 2016.

Licenciada
Gladys Dután V.
GERENTE ADMINISTRATIVA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Presente.-

En cumplimiento a la autorización respectiva para la ejecución de una Auditoría Integral, como trabajo de titulación; Yo KARLA VERÓNICA MADRID RODRÍGUEZ, notifico mediante el presente documento el **INICIO DE AUDITORÍA**, esperando la colaboración respectiva en cuanto al acceso de información necesaria y prudente, para lograr los objetivos planteados.

La realización de la Auditoría Integral a su prestigiosa empresa se dará inicio a partir del día miércoles 28 de diciembre del año en curso, resaltando que la información generada por el trabajo de investigación, será considerada de reserva profesional y conocida solo por la(s) contraparte(s) que la entidad estime conveniente.

A continuación detallo los nombres y funciones de los integrantes del equipo auditor:

NOMBRES Y APELLIDOS	FUNCIÓN
Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova	Auditor Supervisor – Director de Tesis
Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique	Auditor Asesor – Miembro de Tesis
Egda. Karla Verónica Madrid Rodríguez	Auditor – Autora de Tesis

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	27-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	27-12-2016

Agradezco de la manera más cordial, se confirme la recepción del presente documento, remitiendo de forma escrita los nombres y apellidos, números de cédula y cargo a quienes debemos dirigirnos para futuras notificaciones.

Por la atención que brinde a la presente, reitero mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

_____

Egda. Karla V. Madrid R.
Auditora – Autora
AUDITORÍA INTEGRAL

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	27-12-2016
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	27-12-2016

4.2.1.9 Memorándum de planificación preliminar

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DE LA EMPRESA ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

Tipo de Examen: Auditoría Integral

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015.

Responsable: Karla Verónica Madrid Rodríguez

1. ANTECEDENTES

ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., en el ejercicio de sus actividades durante los últimos años no ha receptado evaluaciones de Auditorias Integrales, se pudo evidenciar solamente un informe planteamiento de objetivos organizacionales.

La realización de la Auditoria Integral inicia desde el día miércoles 28 de diciembre del presente año, obedeciendo a la planificación programada para su estricta realización.

2. MOTIVO DEL EXAMEN

La Auditoría Integral AUDITORÍA INTEGRAL A ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERIODO 2015., se llevará a cabo en cumplimiento a la Orden de Trabajo, emitida y autorizada por la Licenciada Gladys Dután Villa Gerente Administrativa de la empresa.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	28-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	28-12-2016

3. OBJETIVOS DEL EXAMEN

GENERAL:

- ✓ Evaluar el progreso de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. mediante la verificación de la razonabilidad de su información financiera, evaluando la gestión de los procesos internos y el nivel de cumplimiento institucional con las normativas que la controlan.

ESPECÍFICOS:

- ✓ Verificar la razonabilidad de la información financiera.
- ✓ Evaluar los procesos internos bajo los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, con respecto a la consecución de los objetivos organizacionales.
- ✓ Examinar el nivel de cumplimiento que posee la organización hacia las normativas legales que la gobiernan.
- ✓ Comprobar el grado de confianza que proporciona el sistema de control interno vigente en la organización.
- ✓ Emitir las recomendaciones necesarias sobre las observaciones que se detecten en la ejecución del trabajo de auditoría.

4. ALCANCE

La AUDITORÍA INTEGRAL A ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., CANTÓN SANTO DOMINGO, PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERIODO 2015., se realizará sobre la base de normativas, reglamentos, políticas y planes definidos para el funcionamiento de la organización.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	28-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	28-12-2016

El objetivo principal se encuentra estructurado por la determinación de la razonabilidad financiera, la evaluación a la gestión de los procesos internos-externos (en base a criterios de eficiencia, eficacia y efectividad) y la verificación del cumplimiento de todas las normativas que la gobiernan.

A su vez se medirá el nivel de confianza que proporciona el sistema de control interno con el que trabaja la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., a través del método evaluación COSO II tomando en cuenta todos sus componentes y subcomponentes respectivos.

5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL.

5.1 Conocimiento de la entidad:

Nombre Comercial:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA**.**
Ruc:	2390016460001
Provincia:	Santo Domingo de los Tsáchilas
Cantón:	Santo Domingo de los Colorados
Parroquia:	Santo Domingo
Dirección:	Calle Machala S/N e Ibarra
Teléfono:	Fijo _ (02) 2 750 992
	Móvil _ 0987237015
Web:	www.ecuaworldtravel.com.ec
Email:	info@ecuaworldtravel.com.ec

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	28-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	28-12-2016

5.2 Base Legal

La empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., se encuentra constituida por un directorio de accionistas, niveles directivos, ejecutivos y operativos, regidos por la normativa interna de la institución y demás disposiciones necesarias para su funcionamiento.

5.3. Principales Disposiciones Legales

Las actividades y operaciones de ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., esta normada por las disposiciones legales que a continuación se detalla:

- ✓ Constitución de la República.
- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Ley de Seguridad Social.
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno y Disposiciones Tributarias.
- ✓ Ley de Compañías
- ✓ Ley de Turismo

6. ACTIVIDAD ECONÓMICA

Actividades de agencias de viaje: Mayorista de Turismo

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	28-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	28-12-2016

4.2.1.10 Informe de visita preliminar

Santo Domingo, 30 de diciembre del 2016.

Licenciada
Gladys Dután V.
GERENTE ADMINISTRATIVA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Presente.-

Reciba un cordial saludo, a la vez que mediante el presente documento informo los hechos suscitados durante la realización del procedimiento de auditoría "Visita Preliminar de las Instalaciones", mismo que tiene por objeto familiarizarnos con su prestigiosa empresa.

La visita a ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., se realizó el día miércoles 28 de diciembre del año en curso a las 09h00, donde se observó en primera instancia que la empresa se encuentra ubicada en un sector estratégico de la ciudad de Santo Domingo, cabe mencionar que la infraestructura de las instalaciones es adecuada para el tipo de operaciones que realiza.

Seguidamente se constató una gran afluencia de clientes y que el espacio físico se encuentra distribuido de una manera eficiente para los departamentos de Gerencia, Atención al Cliente y Contabilidad. También se pudo observar que la empresa no cuenta con personal de seguridad o guardianía pero tiene integrado un sistema de seguridad con cámaras de vigilancia.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	30-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	30-12-2016

Seguidamente recorrimos las instalaciones de cada departamento donde se pudo notar que los trabajadores portan su uniforme de manera impecable con la identificación respectiva, se notó claramente orden y limpieza en sus lugares de trabajo. El espacio designado para los trípticos y folletos de los diferentes viajes totalmente ordenados por destino, lo que llama la atención al cliente.

La visita a las instalaciones culminó a las 10h30 con una gran bienvenida del personal, mostrando colaboración en la información que se requería de forma verbal, para encaminar la auditoría propuesta.

Sin más que dar a conocer, me remito expresándole mi más alto sentido de agradecimiento.

Atentamente,

Egda. Karla V. Madrid R.
Auditora – Autora
AUDITORÍA INTEGRAL

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	30-12-2016
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	30-12-2016

AC

4.3 ARCHIVO CORRIENTE

4.3.1 FASE II: Planificación específica

ARCHIVO CORRIENTE

Mayorista de Turismo
Ecuaworldtravel

TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Integral
ENTE AUDITADO:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
ÁREA:	Financiera, Gestión y Cumplimiento
PERIODO:	Enero – Diciembre 2015
DIRECCIÓN:	Calle Machala s/n e Ibarra.

4.3.1.1 Programa de auditoría FASE II

PROGRAMA DE AUDITORÍA

General

Plantear los procedimientos de auditoría pertinentes a la planificación específica, en base a los resultados de la evaluación del control interno.

Específicos

- ✓ Identificar las áreas críticas de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. mediante la evaluación del control interno.
- ✓ Programar estratégicamente los procedimientos de auditoría, acorde a las debilidades detectadas en la evaluación del control interno.
- ✓ Emitir un informe con las respectivas recomendaciones a las inconsistencias encontradas en la presente fase de auditoría.

Tabla 12: Programa de auditoría Fase II

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR:	FECHA
1	Elabore el Programa de Auditoría FASE II – Planificación Específica.	PA-FII	KVMR	02-01-2017
2	Exponga el método de Evaluación al Control Interno – COSO I.	EECI	KVMR	02-01-2017
3	Evalúe el Control Interno.	ECI	KVMR	03-01-2017
4	Realice la Ponderación de Resultados de la evaluación al Control Interno.	PRCI	KVMR	04-01-2017
5	Realice la Medición del Riesgo de Control Interno.	RA	KVMR	04-01-2017
6	Construya la Matriz de Hallazgos.	MH-PE	KVMR	04-01-2017

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	02-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	02-01-2017

4.3.1.2 Estructura de evaluación al control interno – Método COSO II

La metodología COSO II permite evaluar el sistema de control interno desde una perspectiva enfocada en la gestión integral de los riesgos de la entidad, atendiéndolos bajo la siguiente estructura:

Tabla 13: Estructura del método de evaluación COSO II

COMPONENTES	SUBCOMPONENTES
AMBIENTE INTERNO	Filosofía de la administración de riesgos Cultura de riesgo Administración / Dirección Integridad y valores éticos Compromiso con la Competencia Profesional Estructura Organizativa Asignación de Autoridad y Responsabilidad Políticas y Prácticas en Materias de Recursos Humanos
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	Objetivos Estratégicos Objetivos Relacionados Objetivos Seleccionados
IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	Acontecimientos Factores de Influencia Métodos y Técnicas de Identificación
EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS	Riesgo Inherente y Residual Probabilidad de Ocurrencia Fuentes de Datos Técnicas de Evaluación Correlación de Riesgos
RESPUESTA A LOS RIESGOS	Evaluación de Respuestas Selección de Respuestas Perspectiva de Respuestas
ACTIVIDADES DE CONTROL	Tipos de Actividades de Control Políticas y Procedimientos Control en los Sistemas de Información
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Información Comunicación
SUPERVISIÓN	Actividades de Supervisión Reporte de Deficiencias

Fuente: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS Price Waterhouse, Colombia 2010
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	02-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	02-01-2017

MEDICIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Durante la evaluación al sistema de control interno y con el objetivo de determinar los niveles de confianza y de riesgo que posee la entidad en cada componente intervenido, se empleará la fórmula descrita a continuación:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NR = NC - 100$$

Donde:

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

NR = Nivel de Riesgo

La ponderación de resultados obtenidos en la evaluación aplicada mediante cuestionarios profesionales, se la realizará en consideración de la clasificación demostrada en la siguiente matriz:

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	02-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	02-01-2017

4.3.1.3 Evaluación al control interno

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera			
CARGO:	Presidente			
COMPONENTE:	AMBIENTE INTERNO			
SUBCOMPONENTE:	Filosofía de la administración de riesgos			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿La empresa ha establecido mecanismos para identificar los riesgos que puedan perjudicar el logro de los objetivos institucionales?		X	No existen mecanismos establecidos para identificar los riesgos. @
2	¿Existe una persona específica para la identificación de riesgos?		X	Únicamente el Gerente General resuelve cualquier inquietud que existiera.
3	¿Se ha definido niveles de autoridad y responsabilidad de la gestión institucional??	X		
4	¿La empresa toma acciones correctivas de forma inmediata ante la ocurrencia de algún riesgo?	X		
5	¿Se considera la información financiera y otros componentes indispensables para la toma de decisiones?	X		
6	¿Los cargos más altos de la institución son ocupados por personal con la competencia, capacidad y experiencia profesional?	X		
	TOTAL ∑	**4**	**2**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

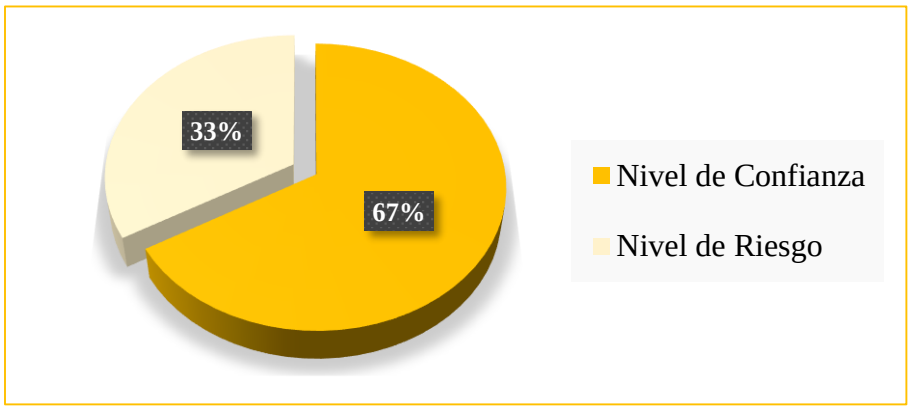
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(4/6) * 100 =	**66,67%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 66,67% =	**33,33%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 5: Nivel de riesgo y confianza – Filosofía institucional



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El subcomponente "Filosofía de la administración de riesgos" posee un nivel de confianza moderado del 66,67% mientras que su nivel de riesgo es bajo de 33,33%. Este escenario se debe a que el comportamiento de la empresa es acorde a los principios, funciones y actividades establecidas.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera			
CARGO:	Presidente			
COMPONENTE:	AMBIENTE INTERNO			
SUBCOMPONENTE:	Administración / Dirección			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Son conocidos en la entidad los procesos de gestión administrativa?	X		
2	¿Los empleados del nivel directivo poseen las capacidades para ejercer el cargo?	X		
3	¿Se han administrado eficientemente los recursos a la entidad?	X		
4	¿Las actividades planificadas, se direccionan hacia la consecución de los objetivos de la entidad?	X		
5	¿Los direccionamientos en cuanto al cumplimiento de funciones, se basan en la misión y visión de la empresa?	X		
6	¿Existen planificaciones permanentes por parte de los Administradores, que permitan conocer lo que se desea alcanzar en cada periodo?	X		
	TOTAL ∑	**6**	**0**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

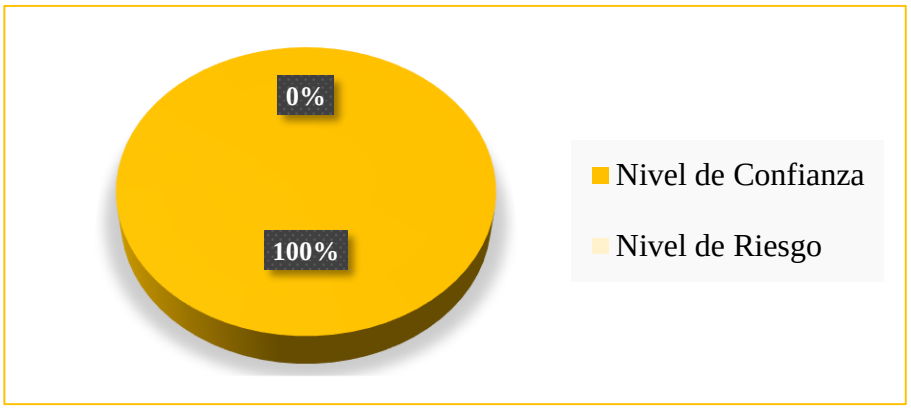
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(6/6) * 100 =	**100%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 0% =	**0%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 6: Nivel de riesgo y confianza – Administración / Dirección



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El subcomponente "Administración / Dirección" posee un nivel de confianza alto del 100% descartando niveles de riesgo en este factor. Esto se debe a la eficiente gestión en la administración de los recursos, la comunicación de objetivos y el direccionamiento hacia la consecución de la misión y visión.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera			
CARGO:	Presidente			
COMPONENTE:	AMBIENTE INTERNO			
SUBCOMPONENTE:	Compromiso con la Competencia Profesional			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿La empresa cuenta con una planificación estratégica definida?		X	No cuenta con un plan estratégico definido @
2	¿Se realiza capacitaciones permanentes al personal de la empresa?		X	No se capacita al personal debido a la falta de recursos económicos @
3	¿Los empleados que laboran en la entidad cumplen con perfiles adecuados de acuerdo a su puesto de trabajo?		X	No cuentan con un perfil profesional adecuado @
4	¿Se mantiene una buena relación de comunicación con las demás áreas de trabajo?	X		
5	¿Los empleados se destacan por el nivel de eficiencia que poseen en cada una de sus funciones?	X		
6	¿Se han realizado actividades que pongan en marcha las competencias de los empleados en cada una de sus áreas?	X		
	TOTAL ∑	**3**	**3**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

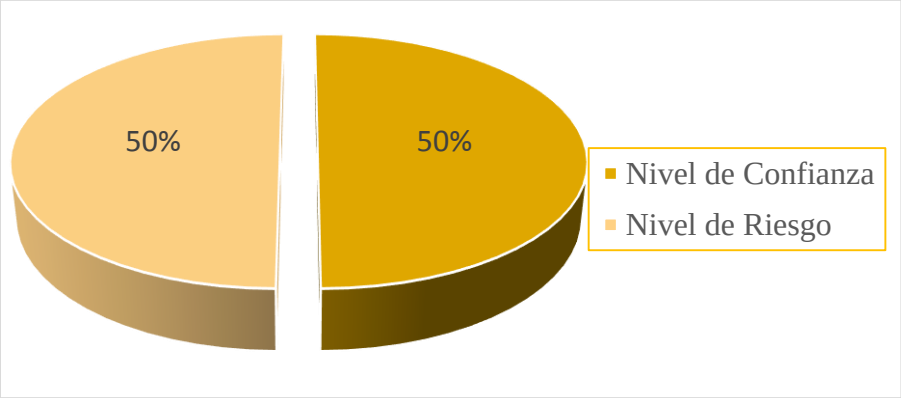
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(3/6) * 100 =	**50,00%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 50% =	**50,00%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 7: Nivel de riesgo y confianza – Compromiso con la competencia



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El subcomponente "Compromiso con la Competencia Profesional" tiene un nivel de confianza bajo del 50,00% y un nivel de riesgo alto del 50,00%. Esto se debe a que la administración exige a través de actividades, poner en marcha las competencias de cada uno de los empleados.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera			
CARGO:	Presidente			
COMPONENTE:	AMBIENTE INTERNO			
SUBCOMPONENTE:	Estructura Organizativa			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿El organigrama estructural ha sido diseñado acorde al desarrollo y funcionamiento de la empresa?	X		.
2	¿La empresa dispone de manual de funciones, políticas y procedimientos?		X	No posee un manual de políticas y procedimientos @
3	¿El personal asignado para cada departamento es suficiente para el desarrollo de las actividades asignadas?	X		
4	¿Los directivos de la empresa han pensado en definir y formalizar la estructura organizativa de la empresa?	X		
5	¿Reconocen los directivos y empleados el nivel de responsabilidad de acuerdo al organigrama estructural?	X		
6	¿Se han implementado políticas internas que mejoren el funcionamiento de la empresa?	X		
	TOTAL ∑	**5**	**1**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

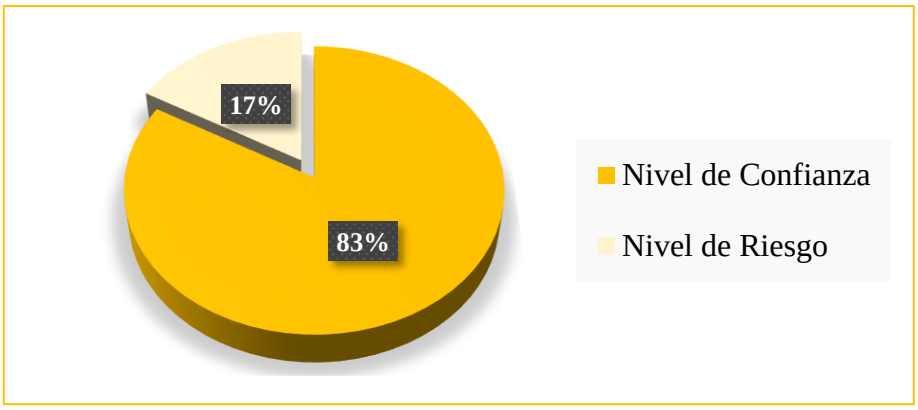
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(5/6) * 100 =	**83,33%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 83,33% =	**16,67%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 8: Nivel de riesgo y confianza – Estructura organizativa



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El subcomponente "Estructura Organizativa" ha alcanzado un nivel de confianza alto del 83,3% y un nivel de riesgo alto del 16,67%. Este escenario revela que de acuerdo al organigrama establecido los empleados los lleva a cabo con eficiencia o en su caso se deben actualizar ciertos factores internos que integran la estructura organizativa

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO	
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera
CARGO:	Presidente
COMPONENTE:	AMBIENTE INTERNO
SUBCOMPONENTE:	Asignación de Autoridad y Responsabilidad

Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Los delegados y responsables en cada unidad de la empresa conocen su nivel de autoridad?	X		
2	¿Existen delegaciones de responsabilidad en ciertas actividades que realice la entidad?	X		
3	¿Se delegan responsables de los diferentes eventos que realiza la empresa en beneficio de las comunidades?	X		
4	¿Existen manuales o políticas donde se identifiquen la responsabilidad de cada uno de los colaboradores de la empresa?		X	No existe un manual formal que especifique responsabilidades
5	¿Las autoridades y responsables de la empresa ejercen sus funciones de manera eficiente?	X		
6	¿Se han establecido líneas de mando entre autoridades y responsables dentro de la empresa?	X		
	TOTAL ∑	**5**	**1**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

	INICIALES	**FECHA**
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

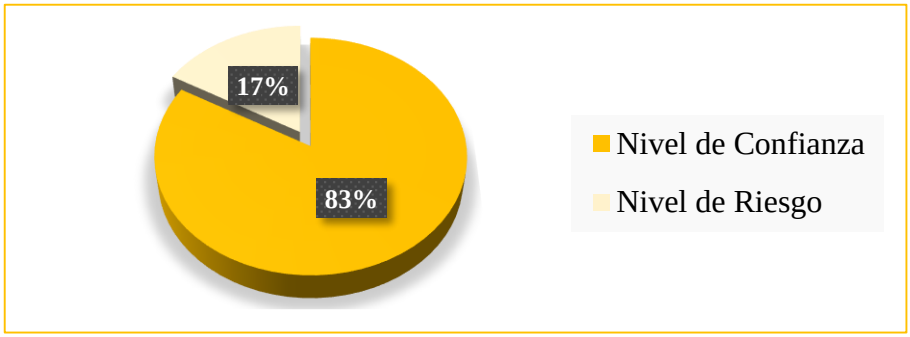
Tabla 1. Calificación y ponderación – asignación de autoridad y responsabilidad

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(5/6) * 100 =	**83,33%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 83,33% =	**16,67%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 9: Nivel de riesgo y confianza – Asignación de autoridad y responsabilidad



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El subcomponente "Asignación de Autoridad y Responsabilidad" posee un nivel de confianza alto del 83,33% y un nivel de riesgo bajo del 16,67%. Existe un ordenamiento disciplinado de autoridades y responsabilidades en las áreas que conforman a la empresa, aunque es necesario mencionar que algunas de las delegaciones son realizadas de manera empírica, debido a que no existe un manual establecido.

	INICIALES	**FECHA**
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera			
CARGO:	Presidente			
COMPONENTE:	AMBIENTE INTERNO			
SUBCOMPONENTE:	Políticas y Prácticas en Materias de Recursos Humanos			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Para la contratación de nuevo personal, existe un manual de contratación?		X	No existe un manual definido, se realiza a través de un proceso empírico de selección de personal
2	¿Existe establecido en un manual los perfiles de puestos de trabajo?		X	No existe un manual establecido, se lo realiza de forma empírica
3	¿Existe algún método implementado para el control de asistencia del personal?	X		
4	¿Reciben los empleados atención permanente a sus necesidades, para poder ejercer sus cargos con normalidad?	X		
5	¿Existe preocupación por el bienestar personal de cada empleado?	X		
6	¿Se mantiene una cultura de capacitación del personal?		X	No se tiene una cultura de capacitación del personal por falta de recursos económicos
	TOTAL ∑	**3**	**3**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

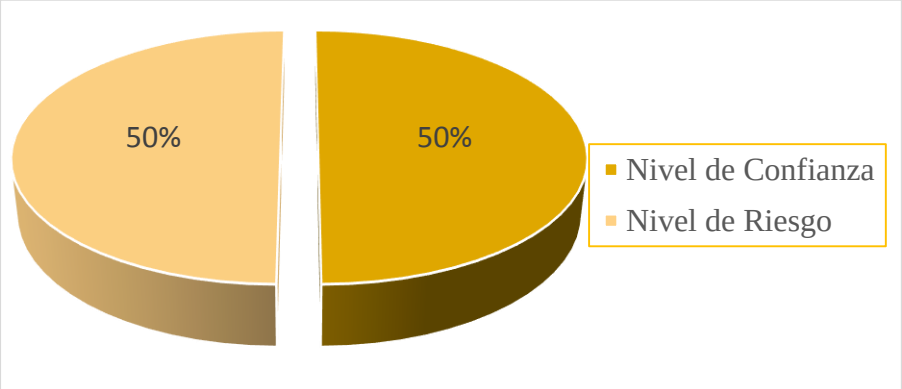
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(3/6) * 100 =	**50,00%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 50,00% =	**50,00%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 10: Nivel de riesgo y confianza – Políticas y prácticas en materias de recursos humanos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El subcomponente "Políticas y Prácticas en Materias de Recursos Humanos" tiene un nivel de confianza y nivel de riesgo bajo con una participación del 50,00% y el 50,00% respectivamente. Esto escenario se presenta debido a que la entidad aunque haya desarrollado preámbulos para la contratación y manejo del talento humano, no posee lineamientos claramente definidos con responsables que rindan cuentas sobre el tratamiento del personal.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO	
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera
CARGO:	Presidente
COMPONENTE:	AMBIENTE INTERNO
SUBCOMPONENTE:	Integridad y valores éticos

Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un plan que incluya misión, visión, principios establecidos?		X	No tienen un plan estratégico pero si tienen establecido lo que indica
2	¿Se trabaja en un ambiente armónico con los departamentos de la empresa?	X		
3	¿Se practica permanentemente los valores institucionales dentro y fuera de la entidad?	X		
4	¿Se han establecido parámetros de conducta en función a un código de ética?		X	No existe un código de ética interno que regule el comportamiento del personal @
5	¿El ambiente de trabajo propicia la vinculación entre el personal y trabajo grupal o individua?	X		
6	¿Se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre empleados y los noveles directivos?	X		
	TOTAL ∑	**4**	**2**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

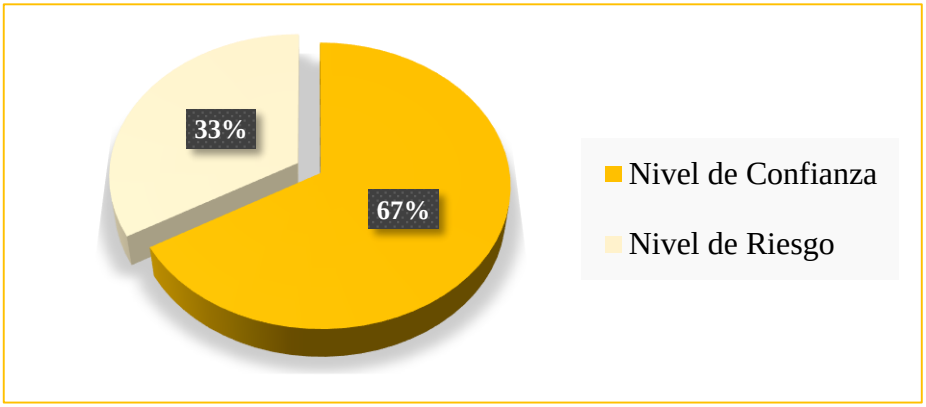
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(4/6) * 100 =	**66,67%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 66,67% =	**33,33%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 11: Nivel de riesgo y confianza – Integridad y valores éticos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El subcomponente "Integridad y valores éticos" tiene un nivel de confianza y nivel de riesgo moderado con una participación del 66,67% y el 33,33% respectivamente. Esto escenario se presenta debido a que la entidad aunque haya desarrollado preámbulos para controlar el comportamiento de los empleados, no posee lineamientos claramente definido.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO	
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera
CARGO:	Presidente
COMPONENTE:	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
SUBCOMPONENTE:	Objetivos Estratégicos, Relacionados y Seleccionados

Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Se persigue el cumplimiento de la misión mediante el establecimiento de objetivos?	X		
2	¿Se han establecido objetivos que han permitido el progreso de la entidad?	X		
3	¿Existe un responsable en la fijación de los objetivos de la empresa?	X		
4	¿La administración de la empresa ha proporcionado procesos estratégicos para el direccionamiento de los objetivos?		X	Se ha proporcionado procesos de manera empírica para alcanzar los objetivos, no existe un plan estratégico que determine plazos para alcanzarlos
5	¿Los objetivos planteados cumplen con el plazo de tiempo establecido para cumplirlos?		X	
6	¿Se han obtenido resultados favorables con los objetivos establecidos acorde a las necesidades de la entidad?	X		
	TOTAL ∑	**4**	**2**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

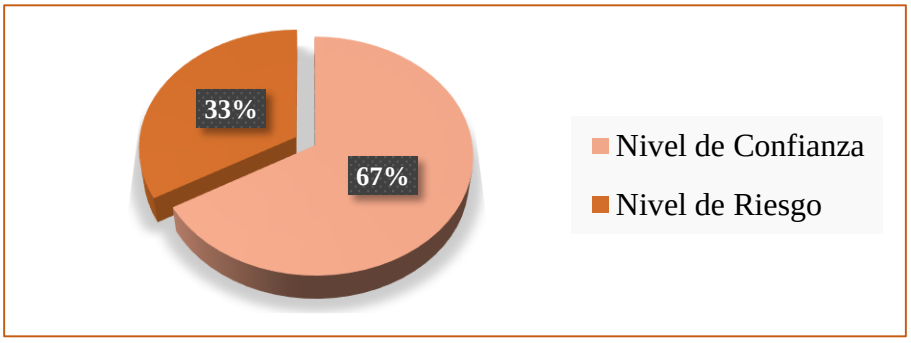
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(4/6) * 100 =	**66,67%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 66,67% =	**33,33%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 12: Nivel de riesgo y confianza – Establecimiento de objetivos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El componente "Establecimiento de Objetivos" posee un nivel de confianza moderado con el 66,67% de participación mientras que el nivel de riesgo es moderado con un 33,33%. Esto se debe a que los objetivos son planificados e implementados con vías del cumplimiento a la misión y visión de la empresa, pero no se ha determinado plazos para poder alcanzar los objetivos planteados por la entidad.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO	
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera
CARGO:	Presidente
COMPONENTE:	IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS
SUBCOMPONENTE:	Acontecimientos, Factores de Influencia, Métodos y Técnicas de Identificación.

Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Se identifican los sucesos que pueden generar riesgos en la entidad para alcanzar los objetivos de establecidos?		X	No se han establecido los mecanismos para identificar los riesgos que pueden afectar a la entidad
2	¿La empresa busca resolver los riesgos de acuerdo a su nivel de importancia?	X		
3	¿Los eventos que han generado riesgos en la organización han sido clasificados de acuerdo a su nivel de importancia?	X		
4	¿La empresa busca resolver los riesgos de forma oportuna e inmediata?	X		
5	¿Se conocen cuáles son los factores económicos que pueden dar lugar a riesgos en la entidad?	X		
6	¿Se encuentra con un plan de mitigación de riesgos?		X	No se ha elaborado un plan de mitigación de riesgos @.
	TOTAL ∑	**4**	**2**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

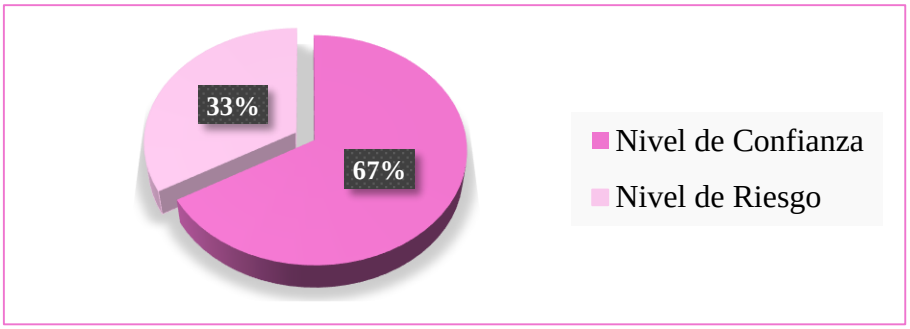
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		2
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(4/6) * 100 =	**66,67%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% -66,67% =	**33,33%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 13: Nivel de riesgo y confianza – Identificación de los riesgos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El componente "Identificación de los Riesgos" tiene un nivel de confianza moderado del 66,67% y un nivel de riesgo moderado del 33,33%. Este escenario se presenta debido a que se identifican los sucesos que generan riesgos pero la entidad no ha elaborado planes de contingencia que permitan analizar a profundidad los eventos que den lugar a posibles deficiencias en cada área que la conforma.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera			
CARGO:	Presidente			
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Se conocen los riesgos que enfrenta la entidad en la operación normal de sus funciones?	X		
2	¿Se verifica que los activos fijos, tecnología y demás activos que sean indispensables para el funcionamiento de las actividades de la empresa se encuentren en buen estado?	X		
3	¿La empresa cuenta con permisos legales de funcionamiento y operación?	X		
4	¿Las áreas donde han sido atendidos los riesgos han tenido una mejora considerable?	X		
5	¿Se evalúa los riegos relacionados con los objetivos de la empresa y su impacto?		X	No se evalúan los riesgos
6	¿Se dispone de fuentes de información para la identificación y evaluación de los riesgos de la entidad?		X	
	TOTAL ∑	**4**	**2**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

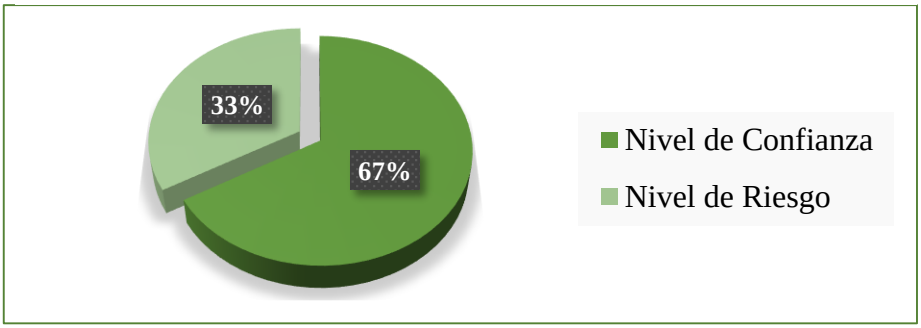
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(4/6) * 100 =	**66,67%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 66,67% =	**33,33%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 14: Nivel de riesgo y confianza – evaluación de los riesgos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El componente "Evaluación de Riesgo" posee un nivel de confianza moderado del 66,67% por lo tanto el nivel de riesgo es moderado del 33,33%. Esto se deba a que la entidad reconoce la diferenciación de los riegos que puede tener la entidad, debido a la falta de estrategias.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera			
CARGO:	Presidente			
COMPONENTE:	RESPUESTAS A LOS RIESGOS			
SUBCOMPONENTE:	Evaluación, Selección y Perspectiva			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Se comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar al funcionamiento de las actividades de la empresa?	X		
2	¿Se analiza el impacto de riesgo al adquirir nueva tecnología o al realizar cambios en el personal?	X		
3	¿Están en capacidad de reaccionar frente a los riesgos presentados por el personal?	X		
4	¿Cuenta con algún plan preventivo de la protección de la empresa en caso de riesgos de fenómenos naturales?		X	No cuenta con un plan de mitigación de riesgos.
5	¿Previo a las acciones para los riesgos se selecciona la mejor respuesta hacia los mismos?	X		
6	¿La perspectiva de respuesta de riesgos varia acorde al área donde ocurra?	X		
	TOTAL ∑	**5**	**1**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

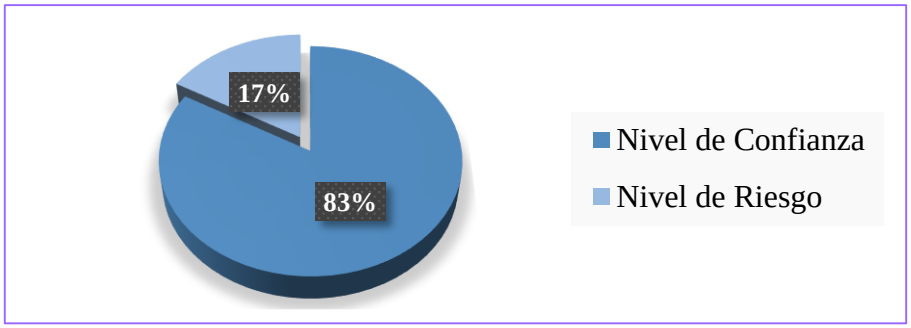
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(5/6) * 100 =	**83,33%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 66,67% =	**16,67%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 15: Nivel de riesgo y confianza – Respuesta a los riesgos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El componente "Respuesta de Respuestas", tiene un nivel de confianza alto del 83,33%; y, un nivel de riesgo alto del 16,67%. A pesar de que se analizan las respuestas a los riesgos antes de aplicarlas, la empresa no evalúa el nivel de acción de las respuestas dadas a los riesgos, así como tampono realiza evaluaciones periódicas a las respuestas ejecutadas a los riesgos, parámetros que se ven reflejados en los resultados antes detallados.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera			
CARGO:	Presidente			
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿La empresa cuenta con algún método de control interno implementado para salvaguardar los recursos de la empresa?		X	No existe un manual de funciones y políticas internas.
2	¿Es asignado la responsabilidad formalmente para la custodia de los bienes que maneja el personal?		X	
3	¿Se realizan en el departamento de contabilidad conciliaciones de saldos, arqueos de caja periódicamente?		X	No se realizan conciliaciones bancarias.
4	¿La documentación relacionada con la actividad de la empresa es debidamente archivada?	X		.
5	¿Cada persona que manipula el sistema contable y operacional posee una clave y cuenta única de usuario?	X		
6	¿Existen responsables de la supervisión de actividades y funciones dentro de la empresa?	X		
	TOTAL ∑	**3**	**3**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

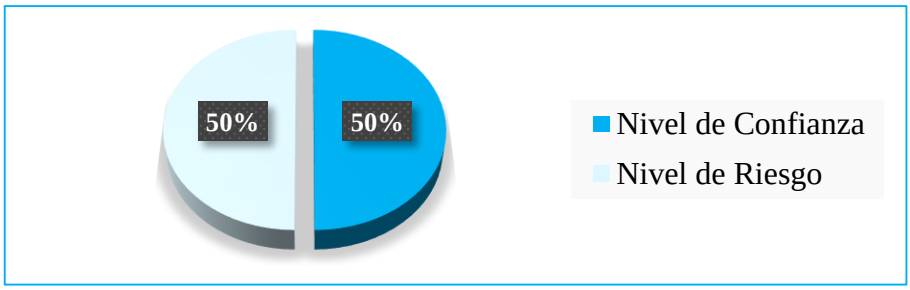
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(3/6) * 100 =	**50%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	50% - 50% =	**50%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 16: Nivel de riesgo y confianza –Actividades de control.



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El componente "Actividades de Control", muestra un nivel de confianza del 50% considerado bajo y un nivel de riesgo del 50% catalogado como alto; resultados que se ven reflejados por la falta de detección de riesgos, por lo que no existe un control adecuado en el manejo de los recursos de la organización adecuado.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	Ing. José Luis Herrera			
CARGO:	Presidente			
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE:	Información y Comunicación			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Se informa a los colaboradores de las decisiones tomadas por la administración y / o presidente?	X		
2	¿Se realizan reuniones periódicas entre gerencia y personal de los demás departamentos para informar la gestión de la empresa?	X		
3	¿La administración considera opiniones o desacuerdos de las decisiones tomadas?	X		
4	¿Existe comunicación suficiente para que el personal conozca la información relacionada con las actividades asignadas?	X		
5	¿Se comunica las irregularidades detectadas por el personal de manera escrita?		X	Verbalmente
6	¿Se utilizan reportes para revelar información acerca del desenvolvimiento de cada área de la empresa?	X		
	TOTAL ∑	**5**	**1**	

∑ = Totalizado
@= Hallazgo

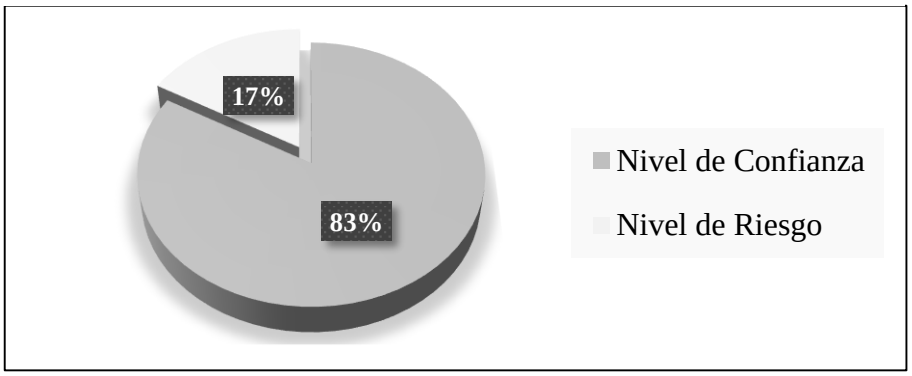
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(5/6) * 100 =	**83,33%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	83,33% - 100% =	**16,67%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 17: Nivel de riesgo y confianza – Información y comunicación



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El componente "Información y Comunicación" muestra un nivel de confianza alto del 83,33% y un nivel de riesgo bajo del 16,67%; lo que permite inferir que en todos los procesos de la empresa la información y comunicación cumple un ciclo identificación, recolección, procesamiento y comunicación

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	03-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	03-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
COMPONENTE:	SUPERVISIÓN			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Existe un control constante a los empleados durante sus actividades regulares de trabajo?	X		
2	¿Se realizan verificaciones en los registros con la existencia física de los recursos?	X		
3	¿Se efectúan sesiones o reuniones donde se trate asuntos de control?	X		
4	¿Se establecen plazos de tiempo para la entrega de reportes en cada área de la empresa?	X		
5	¿Se comparan resultados de un periodo a otro para mejora en las actividades de control?	X		
6	¿Las actividades de supervisión han mejorado el desempeño de la empresa de un periodo a otro?	X		
	TOTAL ∑	**6**	**0**	

∑ = Totalizado
@ = Hallazgo

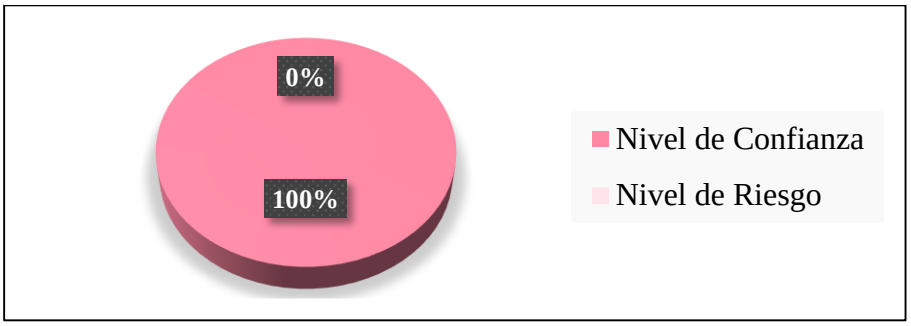
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(6/6) * 100 =	**100,00%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% -100% =	**0,00%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 18: Nivel de riesgo y confianza – Supervisión.



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

El componente "Supervisión", muestra un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo alto del 0,00%; las razones que justifican estos resultados son los reportes emitidos por los responsables para verificar la importancia de atención de las deficiencias, desencadenando en reportes de deficiencias que han generado resultados beneficiosos para la empresa.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	03-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	03-01-2017

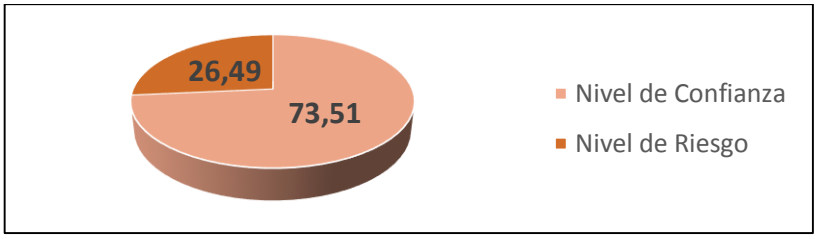
4.3.1.4 Ponderación de Resultados de la evaluación al control interno

PONDERACION DE RESULTADOS CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Nº	**COMPONENTE**	**%**	**CONFIANZA**	**RIESGO**
1	AMBIENTE INTERNO	71,43	Moderado	Moderado
2	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	66,67	Moderado	Moderado
3	IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS	66,67	Moderado	Moderado
4	EVALUACION DE RIESGOS	66,67	Moderado	Moderado
5	RESPUESTA DE RIEGOS	83,33	Alto	Bajo
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	50,00	Bajo	Alto
7	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	83,33	Alto	Bajo
8	SUPERVISION	100,00	Alto	Bajo
	TOTAL	**73,51**	**Moderado**	**Moderado**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 19: Nivel de riesgo y confianza – Control interno



Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

En la evaluación del Control Interno, por medio de cuestionarios basados en el método COSO II, aplicada al nivel directivo en su conjunto a la Mayorista de Turismo ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., se ha podido evidenciar que existe un nivel de confianza moderado, representado en un 73,51% y un nivel de riesgo moderado representado en un 26,49% debido a las falencias que aun aquejan a la institución.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	04-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	04-01-2017

4.3.1.5 Medición del Riesgo de Control Interno

✓ **Riesgo Inherente:**

El riesgo inherente se considera moderado con un 35%. Este riesgo se genera por la falta de herramientas administrativas, así como la inexistencia de una comunicación interna formal, no cuenta con procedimientos establecidos para la situación económica y financiera es decir no se practica arqueos de caja y conciliaciones bancarias y el sistema contable es muy limitado frente al crecimiento de la empresa.

✓ **Riesgo de Control:**

La evaluación del control interno mediante el Coso II dirigido al nivel directivo nos indica el 73,51% un nivel de confianza moderado, mientras que el 26,49% representa un nivel de riesgo moderado, debido a que la empresa no cuenta con un plan estratégico donde incluya misión, visión actualizada, no existe manuales para los departamentos de la empresa, ni definición de políticas que rijan sus actividades y los mecanismos para controlar la asistencia del personal esta implementado pero no se lleva un control adecuado, todo esto conlleva a que la empresa no alcance a la consecución de sus objetivos.

✓ **Riesgo de Detención:**

La experiencia y conocimiento del equipo auditor garantizan la pertenencia de sus pruebas acordes a los niveles de riesgos determinados en la evaluación inicial y en la evaluación de control interno, por lo cual se considera un nivel de riesgo de detección del 20%.

✓ **Riesgo de Auditoría:**

RA= RI * RC * RD

RA= 35% * 26,49% * 20% = 1,85%

La probabilidad considerada de que produzca riesgo de auditoria es de 1,85%.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	04-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	04-01-2017

4.3.1.6 Matriz de hallazgos

Tabla 14: Hoja de hallazgos – Control interno

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 1/30	La empresa ECUAWORLD TRAVEL no cuenta con mecanismos ni personal encargado para tratar y evaluar los diferentes riesgos que se presenten.	**NCI 300 Evaluación del Riesgo** La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.	Desconocimiento del personal sobre riesgos y el descuido de los mismos ha generado la complejidad para la comprensión del tema dentro de la institución.	Incremento de riesgos que afectaran el cumplimiento de los objetivos institucionales.	La empresa tiene poco interés en el estudio de los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos.	A Gerencia y al nivel directivo, deberán establecer un proceso de administración de riesgos, donde conste metodología, estrategias, técnicas, para considerar los posibles eventos que pudieran afectar la ejecución de sus actividades y logro de sus objetivos.

Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	04-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	04-01-2017

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 7/30	La empresa no cuenta con un plan estratégico definido.	Las **Normas de Control Interno N° 200** nos indica que la planificación estratégica se constituye un herramienta básica para el proceso de toma de decisiones en todos los niveles y áreas de la organización cuyo es lograr la eficiencia y la eficacia de la gestión, donde integra la opción de largo, mediano y corto plazo englobando a los objetivos, políticas y estrategias institucionales para lograr las metas propuestas de la institución.	Falta de organización de la administración en mantener una planificación estratégica, donde se discuta con todo el personal operativo y administrativo.	El personal administrativo y operativo labora conociendo los objetivos, misión y visión planteados por los directivos y no tiene plazos establecidos para ser cumplidos. La empresa no cuenta con los recursos económicos suficientes para poder elaborar una planificación estratégica.	Debido al desinterés de la administración y a la falta recursos económicos la empresa no cuenta con un plan estratégico definido	A presidencia y/o gerencia diseñar e implementar un plan estratégico para la empresa, permitiendo de esta manera medir los objetivos planteados mediante estrategias que orienten al alcance de los mismos.

Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	04-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	04-01-2017

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 13/30	La empresa no realiza capacitaciones al personal de manera constante	La **NCI 407-06 Capacitación y Entrenamiento Continuo.-** Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los trabajadores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.	No existen suficientes recursos económicos que permita capacitar a los empleados de la empresa,	Los empleados se desenvuelven acorde a las capacidades y competencias de ellos mismo acorde a la preparación académica que poseen, relacionados con sus funciones.	No se realizan capacitaciones al personal debido a la falta de recursos económicos, lo que ocasiona demora y desactualización en las actividades del personal.	Al Gerente de la empresa planificar y presupuestar capacitaciones al personal, para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	04-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	04-01-2017

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 13/30	El personal de la empresa no cuenta con el perfil profesional requerido de acuerdo al cargo.	**NCI 200-06 Competencia Profesional.-** La máxima autoridad y los directivos de cada entidad reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas. La competencia incluye el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.	Ocupación de cargos por socios de la empresa sin el perfil profesional que se necesita. Contratación del personal por recomendación o afinidad, siguiendo un proceso establecido por la administración.	Falta de un perfil de cargos previo a la contratación del personal. Cargos administrativos ocupados por socios fundadores que carecen de conocimientos profesionales.	Para la selección del personal no existe un manual que indique el perfil profesional que se requiere para cada puesto de trabajo en la empresa, lo realizan de manera empírica.	A Gerencia y al nivel directivo, deberán capacitarse para que ayude a la consecución de objetivos de acuerdo a la competencia profesional que requieran los cargos y elaborar un manual de selección de empleados de acuerdo al cargo a ocuparse.

Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	04-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	04-01-2017

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 25/30	Inexistencia de manuales de funciones y/o políticas para los diferentes departamentos.	La empresa deberá mantener manuales donde definan funciones, responsabilidades, fijación de políticas de cada unidad de trabajo.	No existen suficientes recursos económicos para elaborar estos manuales y políticas.	El personal realiza múltiples actividades, incluso en diferentes al cargo o función que fueron contratados.	Debido a la falta de recursos económicos y desinterés de la administración no se ha podido elaborar un manual de funciones y políticas para poder ejecutar las actividades designadas por cada empleado.	Al presidencia y/o gerencia diseñar e implementar manuales de funciones para cada departamento de la empresa, o contratar a una empresa que se encargue de diseñar estos manuales y políticas acordes a la necesidad de la empresa.

Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	04-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	04-01-2017

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 15/30	No existe un código de ética interno que regule el comportamiento del personal	**NCI 200 – 01 Integridad y Valores Éticos** La máxima autoridad de la entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos y el combate a los actos indisciplinados.	El presidente de la empresa asume que no es importante invertir recursos en la creación e implementación de un código de ética.	Los empleados pueden no tener un comportamiento integro de valores dentro y fuera de la institución, provocando una mala imagen de la entidad.	Se cree innecesaria la implementación de un código de ética por lo que se ve comprometido el comportamiento de los empleados dentro y fuera de la institución.	Al Gerente de la empresa se recomienda implementar un código de ética y conducta para mejorar el comportamiento de los empleados en cuanto a valores y principios, dando cumplimiento a lo estipulado en la norma.

Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	04-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	04-01-2017

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 19/30	La empresa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos.	**NCI 300 – 02 Plan de Mitigación de Riesgos** Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.	La falta de planificación e importancia hacia los riesgos ha ocasionado que no se realice un plan de mitigación de riesgos para la empresa.	Podrían aparecer riesgos tanto de factores internos como extremos que perjudiquen de alta manera el accionar de la entidad generando pérdidas de recursos o el deceso de la administración actual en la empresa.	La empresa no ha elaborado un plan de mitigación de riesgos, incumpliendo con la normativa y exponiendo a la entidad a posibles deficiencias en sus funciones.	Al Gerente de la empresa elaborar conjuntamente con los demás directivos un plan de mitigación de riesgos que prevenga los efectos de los mismos, generando confianza en la entidad ante la aparición de los mismos.

Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	04-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	04-01-2017

F3

4.3.2 FASE III: Ejecución de Auditoría

TIPO DE AUDITORÍA:	1. Auditoría Financiera 2. Auditoría de Gestión 3. Auditoría de Cumplimiento
ENTE AUDITADO:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
ÁREA:	Financiera, Gestión y Cumplimiento
PERIODO:	Enero – Diciembre 2015
DIRECCIÓN:	Calle Machala s/n e Ibarra.

4.3.2.1 Programa de auditoría – FASE III

Objetivo General

Programar los procedimientos adecuados, precisos y pertinentes que permitan la ejecución de la Auditoría Integral, tomando en cuenta las cualidades respectivas de cada una de las auditorías que la componen.

Objetivos Específicos

- ✓ Plantear procedimientos oportunos que colaboren a la verificación de información financiera, analizando de esta manera la razonabilidad de los estados financieros correspondientes al periodo 2015.
- ✓ Programar procedimientos en base a criterios de eficiencia, eficacia y economía, que permitan la evaluación de la gestión en cuanto a los procesos que componen a la empresa.
- ✓ Proyectar procedimientos pertinentes para la verificación del cumplimiento de las normativas legales que regulan el funcionamiento correcto de la organización.

Tabla 15: Programa de auditoría Fase III

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
1	Estructure el programa de auditoría Fase III.	PA-FIII	KVMR	05-01-2017
2	Elabore el programa de auditoría: Auditoría Financiera.	PA-AF	KVMR	05-01-2017
3	Solicite los Estados Financieros del periodo 2015.	SEF	KVMR	05-01-2017
4	Realice el análisis financiero al Balance General del periodo 2015.	AF-BG	KVMR	05-01-2017
5	Analice las cuentas del Activo.	AC-A	KVMR	05-01-2017
6	Analice las cuentas del Pasivo.	AC-P	KVMR	05-01-2017
7	Analice las cuentas del Patrimonio	AC-PT	KVMR	05-01-2017
8	Realice el análisis financiero al Estado de Resultados del periodo 2015.	AF-ER	KVMR	06-01-2017

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	05-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	05-01-2017

9	Analice las cuentas de Ingresos.	AC-I	KVMR	06-01-2017
10	Analice las cuentas de Gastos.	AC-E	KVMR	06-01-2017
11	Aplique Índices Financieros.	INF	KVMR	07-01-2017
12	Construya la Matriz de Hallazgos Auditoría Financiera.	MH-AF	KVMR	07-01-2017
13	Elabore el programa de auditoría: Auditoría de Gestión.	PA-AG	KVMR	09-01-2017
14	Evalúe la Gestión y Desempeño de la empresa	EVGD	KVMR	09-01-2017
15	Realice la evaluación de la Misión y Visión de la empresa.	EMV	KVMR	09-01-2017
16	Realice el Análisis FODA.	FODA	KVMR	10-01-2017
17	Estructure la matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades (FO).	MCFO	KVMR	10-01-2017
18	Estructure la matriz de correlación Debilidades y Amenazas (DA).	MCDA	KVMR	10-01-2017
19	Elabore la matriz priorizada FODA.	MP	KVMR	10-01-2017
20	Realice el Perfil Estratégico Interno.	PEI	KVMR	11-01-2017
21	Realice el Perfil Estratégico Externo.	PEE	KVMR	11-01-2017
22	Efectúe la Matriz de Medios Internos.	MMI	KVMR	11-01-2017
23	Efectúe la Matriz de Medios Externos.	MME	KVMR	11-01-2017
24	Aplique Indicadores de Gestión.	ING	KVMR	12-01-2017
25	Construya Matriz de Hallazgos Auditoría de Gestión.	MH-AG	KVMR	12-01-2017
26	Elabore el programa de auditoría: Auditoría de Cumplimiento.	PA-AC	KVMR	12-01-2017
27	Realice la constatación física del Régimen Jurídico.	CRJ	KVMR	13-01-2017
28	Aplique cuestionarios de Cumplimiento de la Normativa Interna	CC-NI	KVMR	13-01-2017
29	Analice los resultados de la evaluación al cumplimiento de la Normativa Interna.	AC-NI	KVMR	13-01-2017
30	Aplique cuestionarios de Cumplimiento de la Normativa Externa	CC-NE	KVMR	14-01-2017
31	Analice los resultados de la evaluación al cumplimiento de la Normativa Interna.	AC-NE	KVMR	14-01-2017
32	Construya Matriz de Hallazgos Auditoría de Cumplimiento.	MH-AC	KVMR	14-01-2017

Fuente: Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	05-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	05-01-2017

EJECUCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL:

AUDITORÍA FINANCIERA

4.3.2.2 Programa de auditoría – Auditoría Financiera

Objetivo General

Evaluar la razonabilidad de la información financiera, mediante un análisis profundo a los estados financieros correspondientes al periodo 2015.

Objetivos Específicos

- ✓ Verificar la información presentada en los balances contables con la documentación respectiva que soporte las cifras expresadas.
- ✓ Examinar las cuentas de mayor importancia para la empresa, posterior a la ejecución de un análisis financiero a los balances.
- ✓ Demostrar la situación financiera de la empresa mediante la aplicación de indicadores financieros.

Tabla 16: Programa de auditoría – Auditoría Financiera

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
1	Elabore el programa de auditoría: Auditoría Financiera.	PA-AF	KVMR	05-01-2017
2	Solicite los Estados Financieros del periodo 2015.	SEF	KVMR	05-01-2017
3	Realice el Análisis Financiero al Balance General del periodo 2015.	AF-BG	KVMR	05-01-2017
5	Analice las cuentas del Activo.	AC-A	KVMR	05-01-2017
6	Analice las cuentas del Pasivo.	AC-P	KVMR	05-01-2017
7	Analice las cuentas del Patrimonio.	AC-PT	KVMR	05-01-2017
4	Realice el Análisis Financiero al Estado de Resultados del periodo 2015.	AF-ER	KVMR	06-01-2017
9	Analice las cuentas de Ingresos.	AC-IN	KVMR	06-01-2017
10	Analice las cuentas de Gastos.	AC-GA	KVMR	06-01-2017
11	Aplique Índices Financieros.	INF	KVMR	07-01-2017
12	Construya la Matriz de Hallazgos Auditoría Financiera.	MH-AF	KVMR	07-01-2017

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	05-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	05-01-2017

4.3.2.3 Solicitud de estados financieros

SOLICITUD

Santo Domingo, 05 de enero del 2017.

Licenciada
Gladys Dután V.
GERENTE ADMINISTRATIVA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Presente.-

De mi consideración,

Reciba un cordial saludo, a la vez que mediante el presente documento me permito SOLICITAR de la manera más comedida, proporcione los ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA correspondientes al PERIODO 2015, con el objetivo de ejecutar la Auditoría Financiera misma que consta como procedimiento esencial de la Auditoría Integral. Cabe mencionar que la información manejada durante todo el proceso de auditoría es de absoluta reserva profesional y será conocida solamente por el equipo de trabajo.

Esperando que se brinde atención al presente documento para continuar con la ejecución de la auditoría integral, remito mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Egda. Karla V. Madrid R.
Auditora – Autora

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	05-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	05-01-2017

4.3.2.4 Análisis vertical – Balance General

Tabla 17: Análisis Vertical – Balance General Ecuaworldtravel

ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. MACHALA S/N, IBARRA TELEFONO:097237015 BALANCE GENERAL Fecha de Corte: 31/12/2015			
COD. CTA.	**CUENTAS**	**VALOR**	**%**
1	ACTIVO	$ 16.043,09	100,00%
11	ACTIVO CORRIENTE	$ 11.710,14	
111	DISPONIBLE		
1112	BANCOS	$ 999,67	6,23%
111201	BANCO DE GUAYAQUIL	$ 116,50	
111202	BANCO DE PICHINCHA	$ 883,17	
112	ACTIVO EXIGIBLE	$ 10.710,47	
1121	CTAS. Y DTOS. POR COBRAR		
11211	AGENCIAS DE VIAJES	$ 9.534,62	59,43%
11214	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	$ 53,48	0,33%
11215	S.R.I.	$ 1.122,37	7,00%
12	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	$ 2.341,34	
121	ACTIVO TANGIBLE		
12103	MUEBLES Y ENSERES	$ 1.403,08	8,75%
1210301	DEPREC. ACUM. MUEBLES Y ENSERES	-$ 365,67	-2,28%
1210302	MUEBLES Y ENSERES	$ 1.768,75	11,02%
12104	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	$ 884,94	5,52%
1210401	DEPREC. ACUM. EQUIPO COMP.	$ 993,86	6,19%
1210402	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	$ 1.878,80	11,71%
12106	EQUIPO DE OFICINA	$ 53,32	0,33%
1210601	DEPREC. ACUM. EQUIPO OFI.	-$ 13,32	-0,08%
1210602	EQUIPO DE OFICINA	$ 66,64	0,42%
13	ACTIVO DIFERIDO	$ 1.991,61	
13101	ANTICIPO PROVEEDORES	$ 1.991,61	12,41%

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	05-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	05-01-2017

2	PASIVO	-$ 14.066,15	100,00%
21	PASIVO CORRIENTE	-$ 13.074,94	
211	CTAS. Y DTOS. POR PAGAR		
21101	PROVEEDORES	-$ 2.682,52	
2110101	OPERADORES Y MAYORISTAS AL EXTERIOR	-$ 2.055,00	14,61%
2110199	PROVEEDORES	-$ 627,52	4,46%
212	POR PAGAR AL SRI		
2120110	SRI POR PAGAR	-$ 356,40	2,53%
213	IESS-EMPLEADOS		
21301	IESS POR PAGAR	-$ 187,84	1,34%
21302	SUELDOS POR PAGAR	-$ 6.682,37	47,51%
21305	BENEFICIOS SOCIALES POR PAGAR	-$ 37,87	0,27%
214	PRESTAMOS SOCIOS TC	-$ 3.127,94	
2140102	TARJETAS CORPORATIVAS POR PAGAR	-$ 3.307,36	23,51%
2140104	TARJETAS CORPORATIVAS VISA POR PAGAR	$ 179,42	-1,28%
23	PASIVO DIFERIDO	-$ 991,21	
231	ANTICIPOS RECIBIDOS DE CLIENTES		
23101	ANTICIPOS RECIBIDOS DE CLIENTES	-$ 991,21	7,05%
3	PATRIMONIO	-$ 1.976,94	100,00%
31	CAPITAL SOCIAL	-$ 400,00	
3101	SOCIOS	@ -$ 400,00	20,23%
32	RESERVAS	-$ 71,50	
3201	RESERVA LEGAL	-$ 71,50	3,62%
33	RESULTADOS	-$ 1.505,44	
331	UTILIDAD EJERCICIO ANTERIOR	-$ 1.358,51	68,72%
332	UTILIDAD DEL EJERCICIO	-$ 146,93	7,43%
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	-$ 16.043,09	

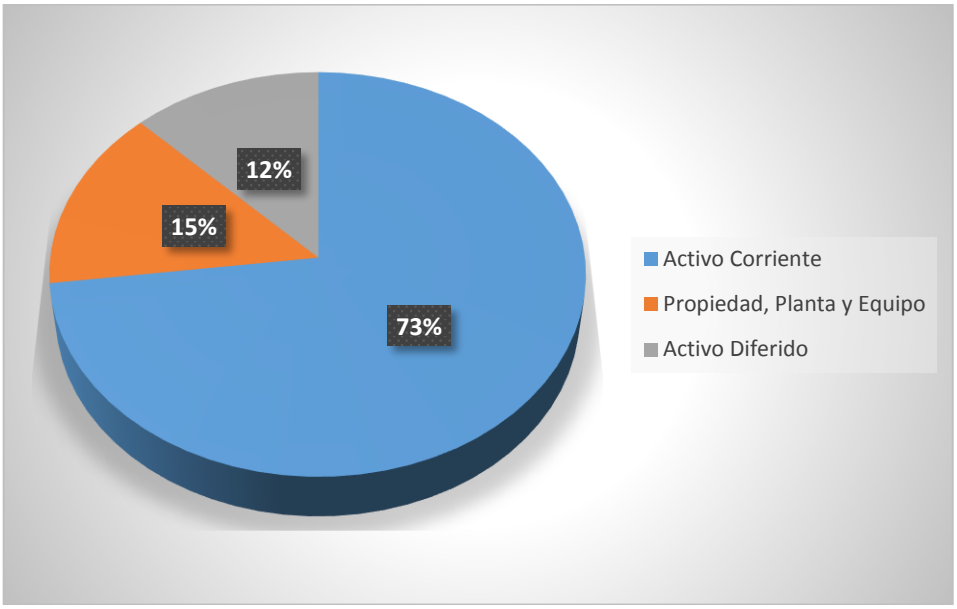
Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

@= Hallazgo

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	05-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	05-01-2017

4.3.2.5 Análisis de las cuentas de Activo

Gráfico 20: Análisis del Activo



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Análisis:

El total del activo de la empresa es de $16.043,09 que representa el 100%, donde el 72,99% corresponde al activo corriente, las cuentas por cobrar son las que tienen más peso en sus saldos al 31 de diciembre del 2015; en propiedad, planta y equipo tiene un saldo que representa el 14,59% del total del activo, y su mayor peso tiene la adquisición de muebles y enseres para poder amoblar a la empresa, mientras que el activo diferido representa un 12,41% que representa la cuenta anticipo a proveedores.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
EMPLEADO:	CPA Ruth Mejía
CARGO:	Contadora
COMPONENTE:	BANCOS

Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La empresa maneja más de una cuenta bancaria?	X		
2	¿La apertura de las cuentas bancarias y las firmas de las personas que giran sobre ellas son debidamente autorizadas?	X		
3	¿Existen instrucciones a los bancos indicando que las personas autorizadas para firmar cheques no pueden delegar tal autorización en otros empleados?	X		
4	¿Se avisa inmediatamente a los bancos cuando una persona autorizada para firmar cheques deja el empleo en la empresa?	X		
5	¿Las cuentas bancarias son conciliadas regularmente por la empresa?		X	No se realizan conciliaciones bancarias @
6	¿La existencia de chequeras en blanco está controlada en forma tal que evite que personas no autorizadas para girar cheques puedan hacer uso indebido de ellas?	X		Existen firmas mancomunadas, los cheques se giran a nombre del proveedor y debe ser impreso.
7	¿La firma o contrafirma de cheque en blanco está prohibido?	X		
8	¿Los cheques dañados o anulados son archivados con el propósito de controlar su secuencia numérica?	X		
9	¿Todos los pagos realizados a través de cheques o transferencias bancarias son revisados por empleados que no preparen o firmen cheques o manejen dineros de la empresa?		X	No existe segregación de funciones, el contador se encarga de revisar los documentos que respalden al pago @
	TOTAL ∑	**7**	**2**	

@= Hallazgo

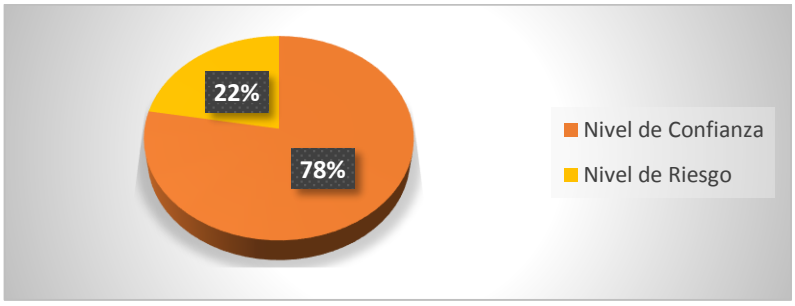
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	05-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	05-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		7
PONDERACIÓN TOTAL = PT		9
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(7/9) * 100 =	**77,78%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 77,78% =	**22,22%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 21: Nivel de riesgo y confianza – Bancos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno al departamento de contabilidad de la empresa ECUAWORLDTRAVEL, se analizó los resultados obteniendo así un nivel de confianza alto, representado en un 77,78% y un novel de riesgo bajo representado en un 22,22%, lo cual se identifica que el riesgo es debido a la inexistencia de controles en el área financiera.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	05-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	05-01-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	CPA Ruth Mejía			
CARGO:	Contadora			
COMPONENTE:	CUENTAS POR COBRAR			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Están establecidos criterios para el cobro a los deudores?	X		
2	¿Se cuenta con base de datos adecuada para tomar decisiones respecto a la aprobación o rechazo de algún crédito?		X	
3	¿Los documentos por cobrar se encuentran físicamente en la empresa?	X		
4	¿La empresa realiza la provisión de cuentas incobrables de acuerdo a las leyes tributarias establecidas?		X	No realizan provisión de las cuentas incobrables @
5	¿Se mantiene una lista de clientes con su información personal (teléfono, dirección, email, etc.)?.	X		
6	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difícil o de dudosa recuperación?		X	
7	¿El acceso a los registros contables está restringido para personal no responsable?	X		
8	¿La empresa mantiene comunicación con los deudores para recuperar su cartera?	X		
9	¿Los abonos o cancelación de las cuentas son debidamente contabilizadas?	X		
	TOTAL ∑	**6**	**3**	

@= Hallazgo

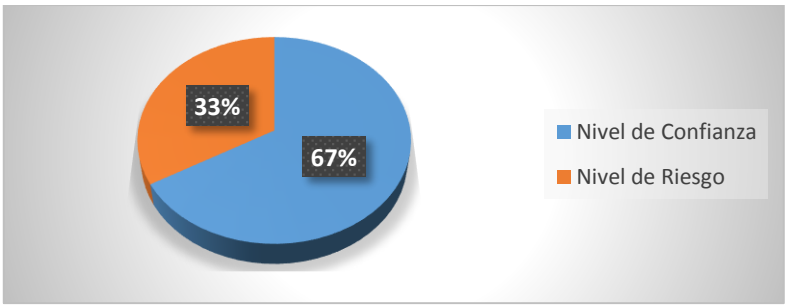
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	05-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	05-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		9
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(7/9) * 100 =	**66,67%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 66,67% =	**33,33%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 22: Nivel de riesgo y confianza – Cuentas por cobrar



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Análisis:

Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno al departamento de contabilidad de la empresa ECUAWORLDTRAVEL, se analizó la cuenta cuentas por cobrar obteniendo así los siguientes resultados un nivel de confianza moderado representado en un 66,67% y un nivel de riesgo moderado representado en un 33,33%, debido a que no se realiza la provisión de cuentas incobrables sobre los créditos que se otorga a los clientes

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	05-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	05-01-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	CPA Ruth Mejía			
CARGO:	Contadora			
COMPONENTE:	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿La empresa tiene políticas en cuanto las adquisiciones, retiros, dados de baja de su activo depreciable?		X	
2	¿Los procedimientos de la empresa requieren que un funcionario o una orden compras autorice previamente los desembolsos por concepto de: activos fijos, reparaciones y mantenimiento?	X		
3	¿Existe en la empresa un detalle de todos los activos fijos, así como también una descripción, su origen y costo?	X		
4	¿Se ha realizado un inventario de activos fijos de la empresa?	X		
5	¿Se considera los porcentajes de depreciación de acuerdo como nos indica la normativa?	X		
6	¿Se determina por escrito a las personas responsables de la custodia y mantenimiento de los activos fijos asignados?		X	Los empleados no son responsabilidad de los activos que están en su puesto de trabajo. @
7	¿Se realizan controles físicos para salvaguardar sus activos?		X	
8	¿Se dan de baja los activos una vez que se hayan cumplido su vida útil?		X	Aun no cumplen vida útil los activos fijos
9	¿Se registran las depreciaciones por unidades o grupos que corresponden a las clasificaciones de los equipos respectivos?	X		
	TOTAL ∑	**5**	**4**	

@= Hallazgo

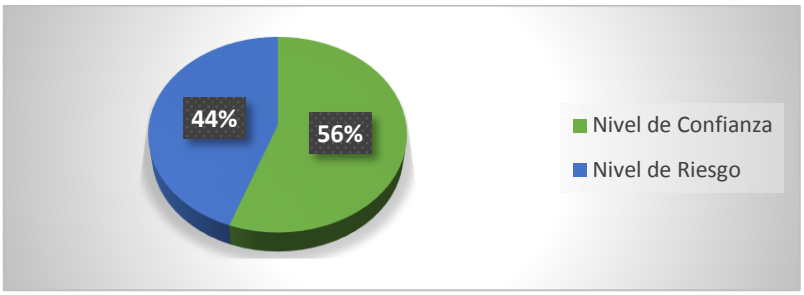
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	05-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	05-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		9
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(5/9) * 100 =	**55,56%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 55,56% =	**44,44%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 23: Nivel de riesgo y confianza – Propiedad, planta y equipo



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

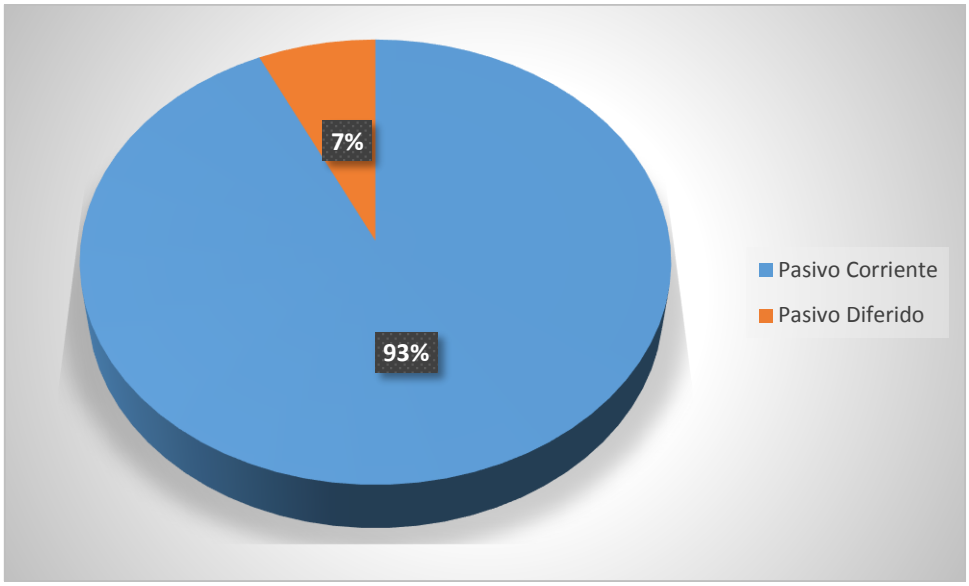
Análisis:

Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno al departamento de contabilidad de la empresa ECUAWORLDTRAVEL, se analizó la cuenta propiedad, planta y equipo obteniendo así los siguientes resultados un nivel de confianza moderado representado en un 55,56% y un nivel de riesgo moderado representado en un 44,44%, debido a que no se entregan los activos fijos a los empleados bajo una acta y de esta manera poder salvaguardar los bienes de la empresa.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	05-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	05-01-2017

4.3.2.6 Análisis de las cuentas de Pasivo

Gráfico 24: Análisis del Pasivo



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

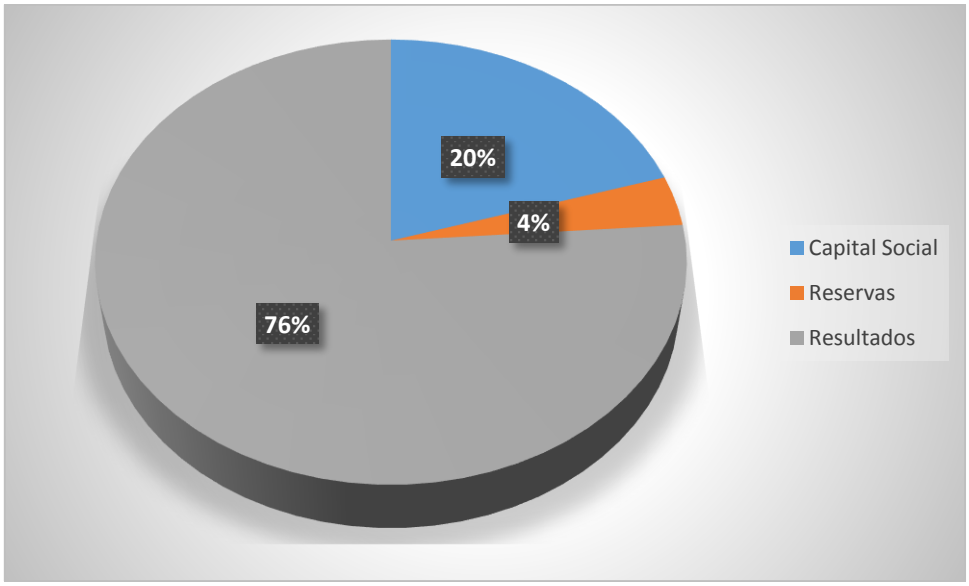
Análisis:

El total del pasivo de la empresa es de $14.066,15 que representa el 100%, donde el 92,95% corresponde al pasivo corriente, los sueldos por pagar representa el 47,51% (la genta administrativa no ha cobrado sueldo desde el año 2014) y la cuenta tarjetas corporativas por pagar del 22,24% (pagos que se realizan a hoteles en el exterior); mientras que el pasivo diferido representa el 7,05% del total del pasivo, teniendo como única cuenta que es anticipos recibidos de clientes.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	05-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	05-01-2017

4.3.2.7 Análisis a las cuentas de patrimonio

Gráfico 25: Análisis del Patrimonio



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Análisis:

El total del patrimonio de la empresa es de $1976,94 que representa el 100%, donde el 76,15% corresponde los resultados obtenidos por ejercicios anteriores; la empresa ha tenido utilidad desde el primer año que inicia con sus operaciones; el capital social representa un 20, 23% y las reservas el 3,62%.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	05-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	05-01-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
EMPLEADO:	CPA Ruth Mejía			
CARGO:	Contadora			
COMPONENTE:	PATRIMONIO			
Nº	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿El capital social autorizado, ha sido autorizado por la superintendencia?	X		
2	¿Se cancela anualmente las cuentas de resultado?	X		
3	¿Las reservas son calculadas de acuerdo a las disposiciones y a las decisiones de la asamblea de accionistas?	X		
4	¿Concuerda los movimientos contables con la declaración anual del impuesto a la renta?	X		
5	¿Los dividendos se distribuyen según lo que conste a la escritura de constitución?	X		
6	¿Se realiza el pago de dividendos por cada periodo?	X		
	TOTAL ∑	**6**	**0**	

@= Hallazgo

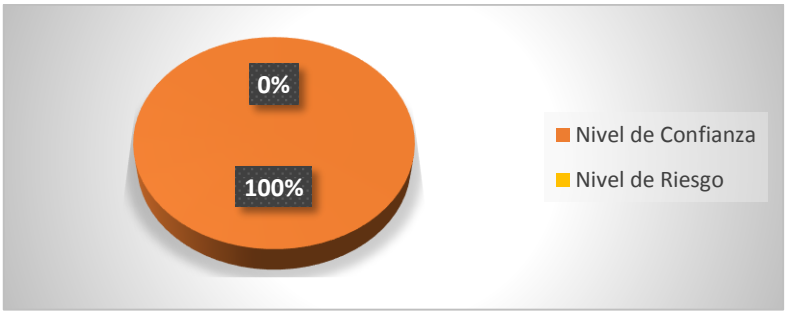
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	05-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	05-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(6/6) * 100 =	**100%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 100% =	**0,00%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 26: Nivel de riesgo y confianza – Patrimonio



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno al departamento de contabilidad de la empresa ECUAWORLDTRAVEL, se analizó la cuenta de patrimonio los resultados obteniendo así un nivel de confianza alto, representado el 100% y un nivel de riesgo bajo representado en un 0,00%, lo cual se identifica que se está cumpliendo de acuerdo a los establecido por la ley y junta de accionista la repartición de utilidades, dividendos y reservas.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	05-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	05-01-2017

4.3.2.8 Análisis vertical – Estados de Resultados

Tabla 18: Análisis Vertical – Estados de Resultados

ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. MACHALA S/N, IBARRA TELEFONO:097237015 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS Fecha de Corte: 31/12/2015			
CÓD. CTA.	**CUENTAS**	**VALOR**	**%**
4	INGRESOS	$ 114.152,38	100,00%
41	OPERACIONALES		
411	VENTAS		
41101	SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN TOURS	$ 12.130,99	10,63%
41107	SERVICIOS DE EMISIÓN	$ 1.029,45	0,90%
41109	OTROS SERVICIOS DE AGENCIA	$ 500,00	0,44%
42	NO OPERACIONALES		
422	OTROS INGRESOS		
42203	COMISIONES RECIBIDAS	$ 860,44	0,75%
43	VENTAS DE PAQUETES EXTERIOR		
431	VENTAS TARIFA CERO		
43101	ALOJAMIENTO	$ 99.631,49	87,28%
5	GASTOS	$ 114.005,45	100,00%
51	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
512	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
51201	APORTES IESS	$ 1.341,61	1,18%
51201	SUELDOS POR PAGAR	$ 10.126,08	8,88%
51201	DECIMO TERCER SUELDO	$ 439,13	0,39%
51201	DECIMO CUARTO SUELDO	$ 141,70	0,12%
51201	BONIFICACIONES	$ 235,56	0,21%
51201	HORAS EXTRAS	$ 803,50	0,70%
51201	DEPRECIACIONES	$ 741,40	0,65%
51201	VACACIONES	$ 134,97	0,12%
51201	FONDOS DE RESERVA	$ 740,70	0,65%

	INICIALES	**FECHA**
REALIZADO POR:	**KVMR**	06-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	06-01-2017

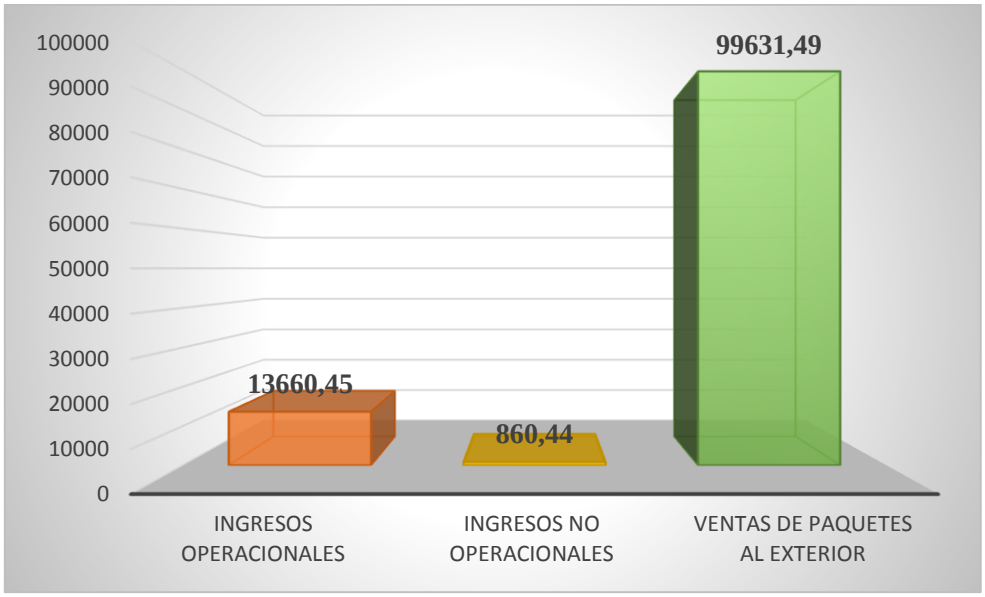
52	GASTOS OPERACIONALES		
521	COMPRAS (1%)		
52101	OTROS BIENES	$ 43,70	0,04%
524	COMPRA DE SERVICIOS (2%)		
52401	OTRO SERVICIOS	$ 1.485,00	1,30%
525	COMPRA SERVICIOS (8%)		
52501	ARRIENDO	$ 1.500,00	1,32%
53	GASTOS NO SUJETOS A RETENCIÓN		
53110	SERVICIO TELEFÓNICO	$ 272,67	0,24%
53111	TASAS E IMPUESTOS	$ 26,76	0,02%
53111	IMPUESTOS MUNICIPALES	$ 415,91	0,36%
53111	IVA QUE SE CARGA AL GASTO	$ 442,42	0,39%
53111	IMPUESTO A SALIDA DE DIVISAS	$ 887,10	0,78%
57	COSTOS SERVICIOS		
571	PAQUETES TURÍSTICOS AL EXTERIOR		
57101	HOSPEDAJE EN EL INTERIOR	$ 66.121,88	58,00%
57102	TRANSPORTE EN EL EXTERIOR	$ 26.639,02	23,37%
57103	ALIMENTACION	$364,83	0.32%
59	GASTOS BANCARIOS		
59101	SERVICIOS BANCARIOS	$1.101,51	0,97%
	UTILIDAD / PERDIDA DEL EJERCICIO	$ 146,93	

Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	06-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	06-01-2017

4.3.2.9 Análisis de las cuentas de Ingresos

Gráfico 27: Análisis de los Ingresos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Análisis:

El total de los ingresos en ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., es de $114.152,38 revelando que las ventas de paquetes en el exterior es $99.631,49 representando el 87,28% del total de sus ventas, sus ingresos operacionales representa el 11,97% de las ventas por motivo de servicios de intermediación, servicios de emisión y otros servicios. Los ingresos no operaciones por comisiones recibidas por aerolíneas y mayoristas, representa el 0,75% del total de los ingresos.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	06-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	06-01-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
EMPLEADO:	CPA Ruth Mejía
CARGO:	Contadora
COMPONENTE:	INGRESOS

Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Cuáles son los conceptos por los que se perciben ingresos?	X		Comisiones por intermediación, emisión de boletos aéreos, comisiones recibidas y otros ingresos.
2	¿Los ingresos generados por la empresa son facturados mensualmente?	X		
3	¿Las facturas de venta son controladas numéricamente por el departamento de contabilidad?	X		
4	¿Se comparan las facturas con el detalle de las confirmaciones de servicios enviados los Counter´s a los clientes, para cerciorarse de que se facture todo?	X		
5	¿El departamento de contabilidad controla numéricamente o en otra forma todas las notas de crédito y se cerciora que estén debidamente respaldadas?		X	
6	¿Los cheques o efectivo recibidos se depositan en las cuentas bancarias de forma intacta y oportuna?	X		
7	¿Recibe la empresa voucher de tarjetas de crédito como forma de pago?	X		Siempre y cuando el voucher este a nombre del pasajero que se contrató los servicios
8	¿Existen cheques devueltos a clientes por falta de fondos?		X	
9	¿Los niveles directivos ejercen control directo sobre las operaciones que generan ingresos?		X	
10	¿Se han obtenido ingreso por concepto de préstamos bancarios?		X	
	TOTAL ∑	**6**	**4**	

@= Hallazgo

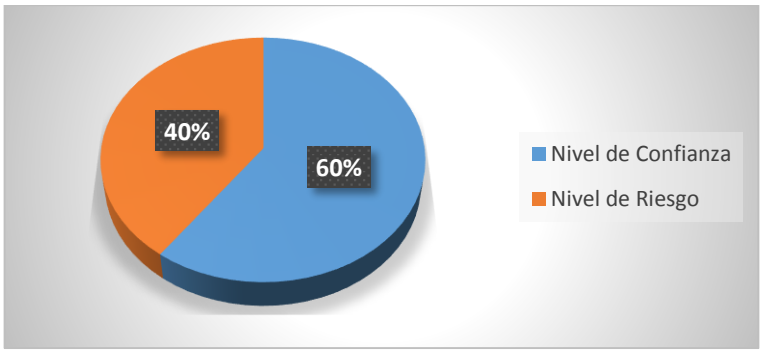
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	06-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	06-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		10
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(6/10) * 100 =	**60,00%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 60% =	**40,00%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 28: Nivel de riesgo y confianza – Ingresos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

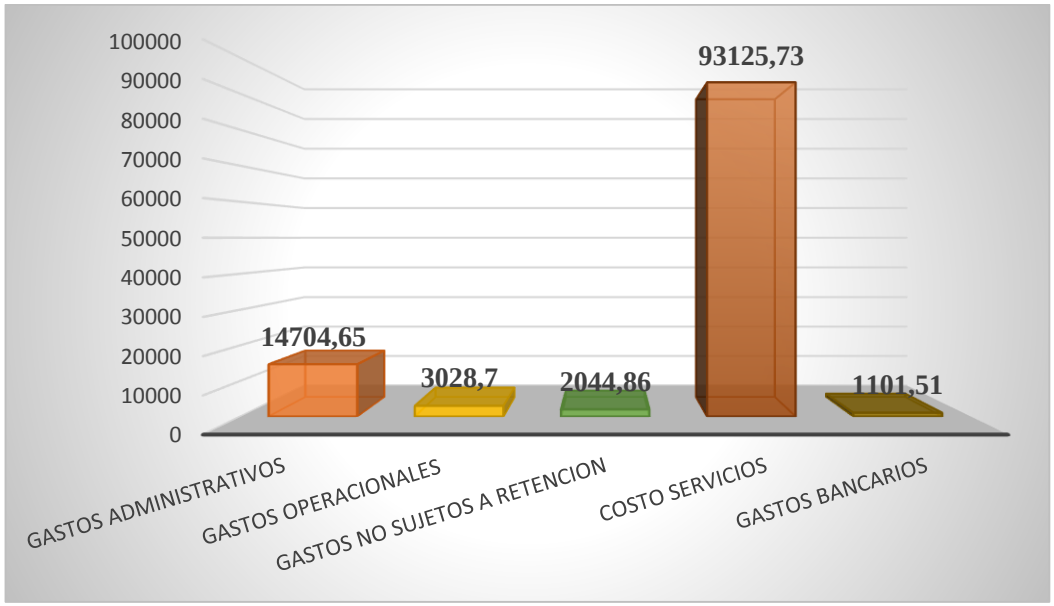
Análisis:

Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno al departamento de contabilidad de la empresa ECUAWORLDTRAVEL, se analizó la cuenta de ingresos los resultados obteniendo así un nivel de confianza moderado, representado el 60% y un nivel de riesgo bajo representado en un 40%, lo cual se identifica que se está cumpliendo de ciertos parámetros para realizar los ventas, lo único que no llevan un control adecuado de las notas de créditos y el respaldo de los mismos.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	06-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	06-01-2017

4.3.2.10 Análisis de las cuentas de Gastos

Gráfico 29: Análisis de los Gastos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Análisis:

Los gastos de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA, es de $114.005,45 demuestra que los costos de los servicio tiene un peso del 81,69%, siguiendo los gastos administrativos que representan 12,90% del total de los gastos. La empresa realiza más gastos en estos dos subcomponentes debido a que mes a mes se debe realizar los pagos de sueldos a empleados y el pago a los operadores en el exterior por los servicios que se contratan.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	06-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	06-01-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
EMPLEADO:	CPA Ruth Mejía
CARGO:	Contadora
COMPONENTE:	GASTOS

Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Autoriza alguien el pago de los gastos?	X		Gerencia
2	¿Todos los gastos y/o compras están respaldados por documentos legales tales como facturas, para que evidencie el pago?	X		Todos los pagos tienen su liquidación y factura que envía el operador del exterior.
3	¿Por los gastos por nómina del personal, arriendo, etc., se encuentran con un contrato?	X		
4	¿Se considera los porcentajes de depreciación de acuerdo como nos india la normativa tributaria?	X		
5	¿Los niveles directivos ejercen control directo sobre las operaciones que generan gastos?		X	
6	¿Los gastos corresponden únicamente a actividades del giro del negocio?		X	Existen pagos realizados por los socios que deben ser cubiertos por la empresa. (TC Visa Mutualista Azuay)
7	¿El pago de sueldos se realiza en cheque a los empleados?	X		
8	¿Se realiza anticipo de sueldos a los empleados y existe un monto máximo?		X	No existe un monto establecido.
9	¿Se realizan abonos a los operadores en el exterior por servicios solicitados?	X		Para bloquear espacios aéreos y hoteleros se realizan abonos hasta el 30% del total de los servicios
10	¿Se puede pagar a un operador del exterior en efectivo?		X	El SRI solo permite pagos con tarjeta de crédito, transferencias y giros para el exterior.
	TOTAL ∑	**6**	**4**	

@= Hallazgo

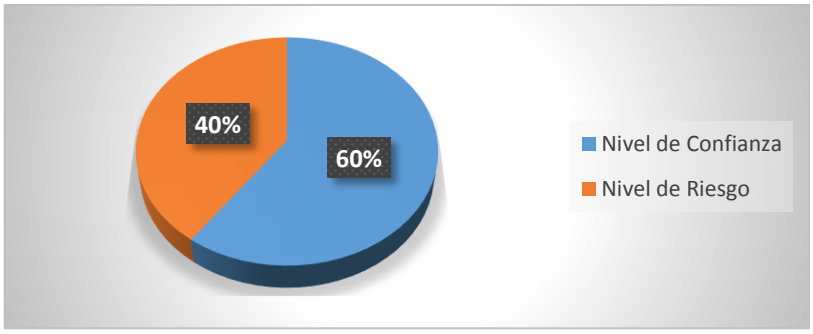
	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	06-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	06-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		10
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(6/10) * 100 =	**60,00%**
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 60% =	**40,00%**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 30: Nivel de riesgo y confianza – Gastos



Fuente: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

Análisis:

Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno al departamento de contabilidad de la empresa ECUAWORLDTRAVEL, se analizó la cuenta de gastos los resultados obteniendo así un nivel de confianza moderado, representado el 66,67% y un nivel de riesgo bajo representado en un 33,33%, lo cual se identifica que se está cumpliendo controles al momento de realizar un pago por los gastos generados por la empresa.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	06-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	06-01-2017

4.3.2.11 Indicadores Financieros

Indicadores de Liquidez

Tabla 19: Indicadores de liquidez

=	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$
=	$\frac{\$11.710,14}{\$13.074,94}$
=	**$0,90**
Análisis: Por cada dólar $1,00 que posee la empresa de obligaciones en corto plazo ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. tiene $0,90 para responder a dichas obligaciones, interpretándose que su liquidez se encuentra en riesgo debido a las excesivas deudas con plazos de tiempo menores a un año	
PRUEBA ÁCIDA	
=	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$
=	NO APLICA
=	**----**
Análisis: Al ser una empresa de servicios la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., no posee inventario de bienes por lo que el índice de prueba ácida no sería aplicable para la determinación de su liquidez dentro de este parámetro.	

Fuente: Estados Financieros ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. 2015
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	07-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	07-01-2017

Indicadores de Eficiencia

Tabla 20: Indicadores de eficiencia

MARGEN BRUTO DE UTILIDAD
$= \frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{VENTAS}} * 100$
$= \frac{\$146,93}{\$114.152,38} * 100$
= **0,13%**
Análisis: Por cada dólar ($1,00) vendido la empresa ha generado una utilidad del 0,13% que en términos monetarios representaría $0,013 mostrando la poca eficiencia en la capacidad de venta de sus servicios.
RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS
$= \frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$
$= \frac{\$146,93}{\$16.043,09}$
= **$0,01**
Análisis: Por cada dólar ($1,00) que la empresa ha invertido en sus activos ha generado una ganancia de $0,01 interpretándose como una capacidad de inversión muy baja que posee la empresa para generar utilidad de sus activos.
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO
$= \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}} *100$
$= \frac{\$92,57}{\$1.976,94} *100$
= **4,68%**
Análisis: El grado de rentabilidad de la empresa ECUAWORLDTRAVEL, en el periodo 2015 es del 4,68%, ubicándola como una empresa con pocas condiciones para invertir.

Fuente: Estados Financieros ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. 2015
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	07-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	07-01-2017

Indicador de Productividad

Tabla 21: Indicador de productividad

ÍNDICE DE CRECIMIENTO EN VENTAS
$= \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}} * 100$
$= \frac{\$92,57}{\$16.043,09} * 100$
= **0,58%**
Análisis: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., posee un índice de crecimiento anual del 0,58% es decir que si se mantiene o mejora en su operación de actividades, podría convertirse en una empresa de gran productividad, en muy pocos años de creación.

Fuente: Estados Financieros ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. 2015
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Indicadores de Endeudamiento

Miden el grado y forma en que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa, mostrando los riesgos de cada tipo de endeudamiento.

Tabla 22: Indicadores de endeudamiento

ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO
$= \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$
$= \frac{\$14.066,15}{\$16.043,09}$
= **$0,88** @
Análisis El índice de endeudamiento en la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., muestra que por cada dólar $1,00 que posee la empresa en el activo tiene $0,88 centavos como obligación de pago hacia terceros. Cabe mencionar que no es aconsejable brindar una alta participación a los acreedores ya que muchas de las veces ocurren inconvenientes que ponen en riesgo la actividad normal de la organización.

@= Hallazgo.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	07-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	07-01-2017

LEVERAGE O APALANCAMIENTO		
=	$\frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO TOTAL}}$	
=	$\frac{\$14.066,15}{\$1.976,94}$	
=	**$7,12**	**@**

Análisis:

La empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., posee un compromiso frente los acreedores de $7,12 por cada dólar que es reflejado en el patrimonio. Es recomendable que se implementen estrategias para el incremento de capital de tal forma que el compromiso de la empresa no sea tan elevado frente a los acreedores.

Fuente: Estados Financieros ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. 2015
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

@= Hallazgo

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	07-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	07-01-2017

4.3.2.12 Matriz de hallazgos – Auditoría Financiera

Tabla 23: Hoja de hallazgos – Auditoría Financiera

REF P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
AF-BG 2/2	Baja participación del Capital Social dentro del Patrimonio de la empresa.	A Criterio del Auditor: Es necesario aumentar el capital social de una organización, cuando la misma produce altas ganancias, ya que de cierta forma, incurre en un poco más de riesgo y responsabilidad para los administradores, también genera beneficios como el interés de nuevos inversores para poder extender la compañía y abarcar la mayor parte de la demanda del mercado donde participa.	La empresa desde su inicio ha conservado un capital de fundación bajo por los recursos existentes de ese entonces, lo que ha conllevado a pensar a sus directivos que no es necesario tener un capital social elevado.	Existe gran probabilidad de riesgos económicos ya que los pasivos poseen mayor participación que el capital propio de la empresa, lo que podría generar que los acreedores tengan un cierto control sobre las actividades de la empresa, pudiendo perjudicarle en cierto momento.	Las grandes utilidades generadas por la empresa en los últimos años han motivado a los trabajadores y administrativos a seguir trabajando con los mismos rubros iniciales, cegándoles a la posibilidad de expansión si se implementara un capital de mayor monto.	Al nivel administrativo, se recomienda capitalizar un porcentaje de las utilidades para contrarrestar el nivel de incidencia que poseen los acreedores con quienes tenemos obligaciones financieras mayoritarias a la propiedad de activos y de patrimonio.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	07-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	07-01-2017

REF P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
AC-A 2/7	Los encargados de contabilidad no realizan conciliaciones bancarias	A Criterio del Auditor: Las conciliaciones bancarias deben ser realizadas mensualmente para conciliar el saldo tanto en libros como en el estado de cuenta y deben ser supervisadas y revisadas ya sea por gerencia o presidencia debido que el contador es encargado de registrar y elaborar las conciliaciones.	La empresa no cuenta con manuales de procedimientos, ni políticas de segregación de funciones, para que exista un control suficiente para la verificación de los saldos.	Inconsistencia en el saldo de la cuenta bancos, no ayuda a una correcta toma de decisiones.	No se verifica cada mes los saldos del estado de cuenta otorgado por los bancos, con las transacciones realizadas, para verificar sus saldos.	A la contadora, realizar mensualmente conciliaciones bancarias para confirmar los saldos existentes en las cuentas bancarias y al gerente revisar las conciliaciones para su respectiva aprobación y tener información veraz que ayude la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	07-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	07-01-2017

REF P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
AC-A 4/7	La empresa no realiza provisión de cuentas incobrables.	De acuerdo al Art. 11 de la LORTI se realizará al fin de año teniendo como base la sumatoria de todas las cuentas y documentos por cobrar, este cálculo será el 1% del total de la suma de las cuentas y documentos por cobrar, las provisiones cuentas incobrables, no podrán exceder el 10% del total de la cartera	Desconocimiento del departamento contable sobre el Art. 11, no consideraron al final del año la provisión de cuentas por cobrar.	Al calcular la provisión este será deducible de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente, para la determinación y liquidación del impuesto a la renta.	Debido al desconocimiento del Art. 11 de la LORTI, no se está considerando la provisión de cuentas incobrables, debido a que la empresa en sus balances presenta un porcentaje elevado de cuentas y documentos por cobrar.	A la contadora se recomienda provisionar las cuentas por cobrar correspondiente a cuentas por cobrar en corto plazo al final de cada periodo.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	07-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	07-01-2017

REF P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
AC-A 6/7	Los activos fijos de la empresa no son entregados a los empleados con un acta o documento que respalde el estado, números de activos que son entregados y responsabilidad que se tiene sobre estos.	A Criterio del Auditor: La empresa considera fijar políticas de responsabilidad para los activos fijos de la empresa para conservar su estado.	Los empleados laboran sin responsabilidad de los activos que están en su puesto de trabajo.	Los activos fijos pueden ser ultrajados o maltratados y sobre estos la empresa no cuenta con ninguna política o documento para conservar sus activos fijos.	La empresa no entrega a sus empleados por medio de un acta los activos fijos que estos utilizaran en su puesto de trabajo, a fin de poder salvaguardar el estado de los mismos.	Al nivel directivo establecer políticas o aplicar el modelo de una acta de entrega-recepción para entregar los activos fijos que ocuparan los trabajadores para poder realizar sus actividades.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	07-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	17

MH-AF
5/6

REF P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
INF 3/4	Índice de endeudamiento sobre los $0,88 de participación	A Criterio del Auditor: El nivel de endeudamiento en materia financiera se considera que se encuentre entre 0,40 y 0,60 si supera este rango indica que el volumen de deudas es excesivo pudiendo dar lugar a la pérdida de autonomía frente a terceros.	El nivel alto de la demanda de servicios ha generado que la empresa se endeude de cierta forma para satisfacer las necesidades de los demandantes por la calidad de servicios que la empresa brinda en el exterior.	La empresa debe considerar su nivel de endeudamiento en cada periodo basándose en proyecciones de acuerdo a las temporadas de mayor demanda de servicios, para poder financiar sus deudas por terceros.	El buen servicio que oferta la empresa y el posicionamiento local que tiene la ha hecho que la empresa se endeude por montos altos, en las tarjetas de crédito, debido a que sus compras las realizan por internet y directamente a las aerolíneas, considerando que los montos por servicios son altos.	Al nivel administrativo y directivo considerar los límites de endeudamiento de la empresa evitando el financiamiento innecesario.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	07-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	07-01-2017

REF P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
INF 4/4	El apalancamiento de la empresa se encuentra en $7,12 por cada dólar que posee en su patrimonio.	A Criterio del Auditor: Se considera que los límites de apalancamiento son óptimos cuando se encuentran entre 0,3 y 0,6 ya que si su nivel es superior se entiende que la empresa podría perder autonomía por colocar servicios sin estudiar las consecuencias del sobreendeudamiento.	El patrimonio desde sus inicios no ha sido incrementado por evitar mayores responsabilidades en el nivel administrativo, evitando que los indicadores de incidencia de los terceros disminuyan.	El excesivo nivel de endeudamiento y el poco capital social de trabajo pueden generar que la empresa solamente se dedique a ser un mediador entre el proveedor y el cliente, quitándole la razón de ser de la empresa y frenando los objetivos de expansión que tengan la administración.	Los riesgos de aumento de capital como la expansión del nivel económico en la localidad han generado que la administración se mantenga en el mercado en la oferta de servicios con cierta cantidad de ganancia y a su vez con una cierta cantidad de deudas con terceros.	Al nivel administrativo, considerar la posibilidad de aumento de capital, para disminuir los índices de endeudamiento, con el objetivo de evitar que el poder de deuda atribuido a nuestros acreedores posea mayor jerarquía que los poder de los recursos propios de la empresa.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	07-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	07-01-2017

EJECUCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL:

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Mayorista de Turismo
Ecuaworldtravel

4.3.2.13 Programa de auditoría – Auditoría de Gestión

Objetivo General

Evaluar de forma objetiva, concreta e integral los procesos que componen la empresa, en base a criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Objetivos Específicos

- ✓ Medir el desempeño organizacional y su gestión en la administración de los factores internos y externos, a través de la aplicación de cuestionarios específicos.
- ✓ Elaborar matrices que reflejen la situación real interna y/o externa de la empresa, mediante la obtención estratégica de información relevante.
- ✓ Aplicar indicadores que revelen el nivel de desempeño y gestión de la empresa, para la medición porcentual de la eficiencia y eficacia de sus procesos.

Tabla 24: Programa de auditoría – Auditoría de Gestión

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
1	Estructure el programa de Auditoría de Gestión.	PA-AG	KVMR	09-01-2017
2	Solicite la Misión y Visión	IMV	KVMR	09-01-2017
3	Evalúe la Misión y Visión.	EMV	KVMR	09-01-2017
4	Realice el análisis FODA.	FODA	KVMR	10-01-2017
5	Elabore la matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades (FO).	MC-FO	KVMR	10-01-2017
6	Elabore la matriz de Correlación Debilidades y Amenazas (DA).	MC-DA	KVMR	10-01-2017
7	Construya la matriz Priorizada FODA.	MP	KVMR	10-01-2017
8	Estructure el Perfil Estratégico Interno.	PE-I	KVMR	11-01-2017
9	Estructure el Perfil Estratégico Externo.	PE-E	KVMR	11-01-2017

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	09-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	09-01-2017

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
10	Desarrolle la Matriz de Medios Internos.	MM-I	KVMR	11-01-2017
11	Desarrolle la Matriz de Medios Externos.	MM-E	KVMR	11-01-2017
12	Estructure Indicadores de Gestión.	E-IG	KVMR	12-01-2017
13	Aplique Indicadores de Gestión.	A-IG	KVMR	12-01-2017
14	Elabore Matriz de Hallazgos Auditoría de Gestión	MHAG	KVMR	12-01-2017

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	09-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	09-01-2017

MISIÓN

ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., tiene la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los pasajeros en cualquier motivo de viaje sea este por negocios, placer, familiar, eventos etc. Estamos comprometidos en la excelencia en servicios mediante estrategias y planificación en cada uno de nuestros departamentos. La mejora continua hace que nuestra empresa sea constante y como intermediarios entre las agencias de viajes del Ecuador y compañías del sector turístico de todo el mundo.

VISIÓN

Mantenernos como Mayorista líder reconocida en el país y en el mundo, mediante alta calidad y ética profesional que nos caracteriza como compañía, a través de esto tenemos el compromiso de ser aliados de nuestros clientes para la productividad y competitividad en la actividad turística.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	09-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	09-01-2017

4.3.2.14 Evaluación de la misión y visión

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
COMPONENTE:	Misión			
EMPLEADO:	Lcda. Gladys Dutan			
CARGO:	Gerente Administrativo			
N°	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Tiene la empresa definida una misión?	X		
2	¿Conoce usted la misión institucional?	X		
3	¿La misión de la empresa contiene el propósito de la organización y la descripción de las actividades a la que se dedica?	X		
4	¿La misión es formulada por el nivel administrativo?	X		Participa también el nivel directivo
5	¿La empresa tiene establecido valores institucionales?		X	No se mantiene valores institucionales, únicamente misión, visión y objetivos institucionales.
6	¿Cree que las actividades que se realizan conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	X		
7	¿Se encuentra expuesto físicamente la misión en las instalaciones de la institución?		X	Se encuentra publicada en la página web de la empresa
8	¿Se replantea la misión de acuerdo a las exigencias del mercado y la participación en el mismo?		X	No se actualizado la misión de la empresa y no se menciona el nivel de participación en el mercado @
9	¿Se mantiene una orientación del personal a la satisfacción de las necesidades de los clientes?	X		
10	¿Se ha comunicado por medio de reuniones o escrito la misión de la empresa?	X		Se ha comunicado de manera verbal
	TOTAL ∑	**7**	**3**	

@ = Hallazgo.
∑= Sumatoria.

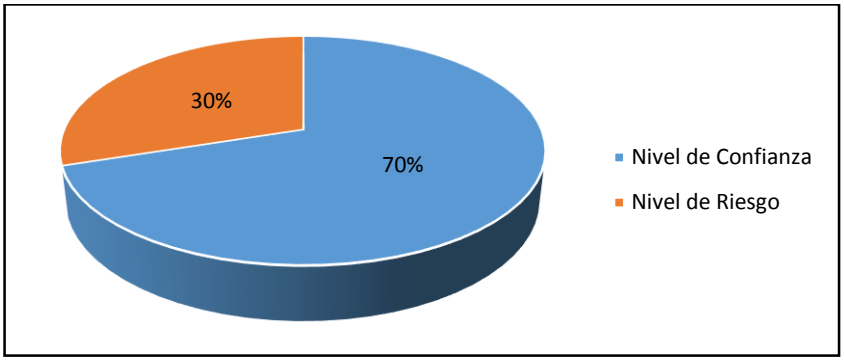
	INICIALES	**FECHA**
REALIZADO POR:	**KVMR**	09-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	09-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		7
PONDERACIÓN TOTAL = PT		10
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT * 100	(7/10)*100 =	70%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 70% =	30%

Nivel de Confianza		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
Nivel de Riesgo		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 31: Nivel de riesgo y confianza – Misión



Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Análisis

La estructura de la Misión de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., posee un nivel de confianza moderado del 70%, debido a que el nivel de riesgo es participativo de la misma forma moderada con un 30%.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	09-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	09-01-2017

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
COMPONENTE:	Visión			
EMPLEADO:	Lcda. Gladys Dutan			
CARGO:	Gerente Administrativo			
N°	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Conoce usted la visión de la empresa?	X		
2	¿Tiene la empresa una visión definida?	X		
3	¿El enunciado de la visión facilita la creación de un escenario futuro?	X		
4	¿El enfoque de la visión impulsa a la generación de oportunidades futuras para la empresa?	X		
5	¿Se mantiene una política de actualizar la visión?		X	No se actualizado la visión la empresa tiene pocos años de creación
6	¿La visión de la empresa está enfocada hacia la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos, a través de la mejora continua de sus procesos?		X	
7	¿Se mantiene entre el personal una directa orientación hacia la consecución de la visión?		X	
8	¿Poseen conocimiento absoluto de la visión todos los trabajadores?	X		
9	¿La visión se encuentra en lugares visibles para todos los miembros de la empresa?		X	Esta publicada en la página web de la empresa
10	¿Se ha comunicado por medio de reuniones o escrito la misión de la empresa?	X		Se ha comunicado de manera verbal
	TOTAL ∑	**6**	**4**	

@ = Hallazgo.
∑= Sumatoria.

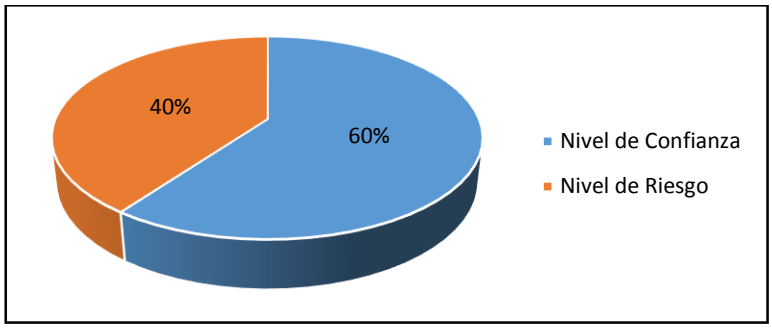
	INICIALES	**FECHA**
REALIZADO POR:	**KVMR**	09-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	09-01-2017

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		10
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT * 100	(6/10)*100 =	**60,00%**
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 60% =	**40,00%**

Nivel de Confianza		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
Nivel de Riesgo		

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Gráfico 32: Nivel de riesgo y confianza – Visión



Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Análisis

La estructura de la Visión de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., posee un nivel de confianza moderado del 60%, debido a que el nivel de riesgo es participativo de la misma forma moderada con un 40%.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	09-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	09-01-2017

4.3.2.15 Análisis FODA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

Tabla 25: Matriz FODA – Ecuaworldtravel

Análisis Interno	
FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
1. Brinda diferentes tipos de servicios turísticos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes. **2.** Contar con varias empresas proveedoras de servicios turísticos dentro del país y en el extranjero. **3.** Cuenta con experiencia el manejo de la actividad turística internacional. **4.** Capacidad de negociación. **5.** Posicionamiento en el mercado debido la calidad de servicios que se ofertan.	**1.** Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos. **2.** Insuficiente motivación y capacitación del personal. **3.** Sistema informático empresarial deficiente. **4.** Falta definir el perfil de los cargos de puestos de trabajo. **5.** Recarga de responsabilidad en algunos cargos.
Análisis Externo	
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
1. Acceso a Ferias Internacionales de Turismo. **2.** Amplia oferta de servicios en Mayoristas y Aerolíneas. **3.** Clientes insatisfechos con los servicios proporcionados por la competencia. **4.** Necesidad constante de consumo en viajes y turismo. **5.** Facilidad de acceder a créditos bancarios.	**1.** Variación permanente en precios de Aerolíneas. **2.** Excesivas políticas fiscales para el sector turístico. **3.** Alto nivel de competencia directa en el mercado. **4.** Alto nivel de riesgo en la entrega de servicios anticipados. **5.** Vulnerabilidad económica debido al cambio de moneda en cada país.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	10-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	10-01-2017

4.3.2.16 Matriz de correlación – Fortalezas vs Oportunidades

La presente matriz permite la relación entre los factores internos vs factores externos para priorizar los hechos o tendencias más importantes que cooperan al logro de objetivos de la institución o que favorecen al desarrollo de la empresa; para lo cual la ponderación de las variables se realizará acorde a la siguiente calificación:

1. Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad = 5
2. Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1
3. Si la fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación = 3

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	10-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	10-01-2017

Tabla 26: Matriz de correlación – Fortalezas vs Oportunidades

F / O		F1	F2	F3	F4	F5	Total ∑
		Brinda diferentes tipos de servicios turísticos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.	Contar con varias empresas proveedoras de servicios turísticos dentro del país y en el extranjero.	Cuenta con experiencia el manejo de la actividad turística internacional.	Capacidad de negociación.	Posicionamiento en el mercado debido la calidad de servicios que se ofertan. .	
O1	Acceso a Ferias Internacionales de Turismo.	5	5	5	5	3	23
O2	Amplia oferta de servicios en Mayoristas y Aerolíneas.	5	5	5	5	5	25
O3	Clientes insatisfechos con los servicios proporcionados por la competencia.	3	1	1	3	1	9
O4	Necesidad constante de consumo en viajes y turismo.	5	3	1	1	3	13
O5	Facilidad de acceder a créditos bancarios.	1	1	1	3	1	7
TOTAL ∑		19	15	13	17	13	**77**

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

∑ = Sumatoria

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	10-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	10-01-2017

4.3.2.17 Matriz de correlación – Debilidades vs Amenazas

Es importante analizar cuáles son las variables internas que pueden verse afectadas por los factores externos, priorizar los hechos o tendencias más relevantes que dificultan el desarrollo operativo de la organización; dicho análisis se realizará bajo la ponderación calificada de la siguiente manera:

1. Si la debilidad tiene relación con la amenaza = 5
2. Si la debilidad no tiene relación con la amenaza = 3
3. Si la debilidad y la amenaza tienen mediana relación = 1

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	10-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	10-01-2017

Tabla 27: Matriz de correlación – Debilidades vs Amenazas

D / A		D1 Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos.	D2 Insuficiente motivación y capacitación del personal.	D3 Sistema informático empresarial deficiente.	D4 Falta definir el perfil de los cargos de puestos de trabajo.	D5 Recarga de responsabilidad en algunos cargos.	**Total** ∑
A1	Variación permanente en precios de Aerolíneas.	1	3	3	1	1	9
A2	Excesivas políticas fiscales para el sector turístico	1	3	1	1	1	7
A3	Alto nivel de competencia directa en el mercado.	1	5	1	5	1	13
A4	Alto nivel de riesgo en la entrega de servicios anticipados.	3	1	5	1	1	11
A5	Vulnerabilidad económica debido al cambio de moneda en cada país.	1	5	5	1	1	13
TOTAL ∑		7	17	15	9	5	**53**

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

∑ = Sumatoria.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	10-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	10-01-2017

4.3.2.18 Matriz priorizada FODA

Tabla 28: Matriz priorizada FODA

CÓDIGO	VARIABLE
FORTALEZAS	
F1	Brinda diferentes tipos de servicios turísticos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.
F4	Capacidad de negociación.
F2	Contar con varias empresas proveedoras de servicios turísticos dentro del país y en el extranjero.
F3	Cuenta con experiencia el manejo de la actividad turística internacional.
F5	Posicionamiento en el mercado debido la calidad de servicios que se ofertan. .
DEBILIDADES	
D2	Insuficiente motivación y capacitación del personal.
D3	Sistema informático empresarial deficiente. @
D4	Falta definir el perfil de los cargos de puestos de trabajo.
D1	Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos.
D5	Recarga de responsabilidad en algunos cargos. @
OPORTUNIDADES	
O2	Amplia oferta de servicios en Mayoristas y Aerolíneas.
O1	Acceso a Ferias Internacionales de Turismo.
O4	Necesidad constante de consumo en viajes y turismo.
O3	Clientes insatisfechos con los servicios proporcionados por la competencia.
O5	Facilidad de acceder a créditos bancarios.
AMENAZAS	
A5	Vulnerabilidad económica debido al cambio de moneda en cada país.
A3	Alto nivel de competencia directa en el mercado.
A4	Alto nivel de riesgo en la entrega de servicios anticipados.
A1	Variación permanente en precios de Aerolíneas.
A2	Excesivas políticas fiscales para el sector turístico

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	10-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	10-01-2017

4.3.2.19 Perfil Estratégico Interno

Tabla 29: Perfil estratégico interno

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
DEBILIDADES						
D2	Insuficiente motivación y capacitación del personal.	*				
D3	Sistema informático empresarial deficiente.		*			
D4	Falta definir el perfil de los cargos de puestos de trabajo.	*				
D1	Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos.	*				
D5	Recarga de responsabilidad en algunos cargos.		*			
FORTALEZAS						
F1	Brinda diferentes tipos de servicios turísticos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.					*
F4	Capacidad de negociación.					*
F2	Contar con varias empresas proveedoras de servicios turísticos dentro del país y en el extranjero.					*
F3	Cuenta con experiencia el manejo de la actividad turística internacional.				*	
F5	Posicionamiento en el mercado debido la calidad de servicios que se ofertan. .				*	
	TOTAL∑	3	2	0	2	3
	PORCENTAJE	**30,00%**	**20,00%**	**-**	**20,00%**	**30,00%**

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	11-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	11-01-2017

∑= Sumatoria

ANÁLISIS

Perfil Estratégico Interno ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.:

Para la determinación de la actual situación interna de la empresa, se analizó las variables conformadas entre Debilidades y Fortalezas obteniendo como resultado un 30,00% correspondiente a Grandes Debilidades; esto es considerado a que la empresa tiene insuficiente motivación y capacitación del personal, falta definir el perfil de cargo de los puesto de trabajo y el 20,00% es considerado como Debilidades; el sistema informático empresarial esta desactualizado y ya no satisface todas las necesidades que requiere la empresa en cuanto al proceso de la información contable.

Mientras que las Grandes Fortalezas poseen 30,00% debido a que la empresa brinda diferentes tipos de servicios turísticos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes y las Fortalezas una participación del 20,00%, con la experiencia que tiene los directivos y administrativos sobre el manejo de la actividad turística internacional.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	11-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	11-01-2017

4.3.2.20 Perfil estratégico externo

Tabla 30: Perfil estratégico externo

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
AMENAZAS						
A5	Vulnerabilidad económica debido al cambio de moneda en cada país.	*				
A3	Alto nivel de competencia directa en el mercado.		*			
A4	Alto nivel de riesgo en la entrega de servicios anticipados.		*			
A1	Variación permanente en precios de Aerolíneas.	*				
A2	Excesivas políticas fiscales para el sector turístico	*				
OPORTUNIDADES						
O2	Amplia oferta de servicios en Mayoristas y Aerolíneas.					*
O1	Acceso a Ferias Internacionales de Turismo.				*	
O4	Necesidad constante de consumo en viajes y turismo.				*	
O3	Clientes insatisfechos con los servicios proporcionados por la competencia.					*
O5	Facilidad de acceder a créditos bancarios.				*	
	TOTAL∑	3	2	0	3	2
	PORCENTAJE	**30,00%**	**20,00%**		**30,00%**	**20,00%**

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

∑= Sumatoria

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	11-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	11-01-2017

ANÁLISIS

Perfil Estratégico Externo ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.:

La información actualizada de los factores externos que inciden en las actividades de la empresa es importante para la toma de decisiones, por tal motivo se evaluó la incidencia de las variables correspondientes a Oportunidades y Amenazas, obteniendo como resultados un 30,00% de Grandes Amenazas, considerando la vulnerabilidad económica debido al cambio de moneda en cada país y la variación permanente en los precios de aerolíneas en el sistema de AMADEUS donde se realizan cotización y reservas de vuelos, el 20,00% en Amenazas participa el alto nivel de competencia directa en el mercado y el alto nivel de riesgo en la entrega de servicios anticipados.

Las Oportunidades están representadas por un 30,00% que se considera el acceso a Ferias Internacionales de Turismo, la necesidad constante de consumo en viajes turísticos al exterior y las Grandes Oportunidades poseen 20,00% de participación que corresponde a la amplia oferta de servicios en Mayoristas y Aerolíneas.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	11-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	11-01-2017

4.3.2.21 Indicadores de gestión

Los indicadores de eficiencia determinaran el grado de eficiencia en relación de los servicios turísticos prestados, el manejo y distribución de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para el cumplimiento de la actividad de la empresa.

Tabla 31: Indicadores de gestión – Eficiencia

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA / APLICACIÓN	INTERPRETACIÓN
EFICIENCIA	Cumplimiento de contratar servicios en el extranjero	$\frac{\text{Tiempo real}}{\text{Tiempo estimado}} = \frac{2}{1} = 1$	El indicador nos muestra que para el cumplimiento de contratación de servicios hoteleros, transporte, otros se demoran aproximadamente 2 días.
	Capacitación del personal	$\frac{\text{N° de capacitaciones realizadas}}{\text{N° de capacitaciones proyectas}} * 100 = \frac{0}{0} * 100 = 0\%$	El indicador nos indica que no se han proyectado capacitaciones durante el año en análisis.
	Personal operativo.	$\frac{\text{Total del personal operativo}}{\text{Total del personal empresa}} * 100 = \frac{1}{4} * 100 = 25\%$	El indicador nos muestra que el 25% del personal de la empresa está ocupando en el aérea operativa

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	12-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	12-01-2017

Los indicadores de eficacia determinan la relación entre los servicios prestados, objetivos y metas por cumplirse.

Tabla 32: Indicadores de gestión – Eficacia

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA / APLICACIÓN	INTERPRETACIÓN
EFICACIA	Inversión	$\frac{\text{Ventas de boletos aereos al mes}}{\text{Total de ventas al mes}} * 100$ $= \frac{1876{,}89}{2790{,}06} * 100 = 67{,}27\%$	El indicador muestra que mensualmente la empresa produce el 67,27% en la venta de boletos aéreos.
	Satisfacción del cliente	$\frac{\text{N° de servicios cancelados}}{\text{N° de servicios contratados}} * 100$ $= \frac{2}{11} * 100 = 18{,}18\%$	El indicador nos muestra que el reclamo o cancelación por los servicios contratados es bajo en un 18,18% frente al 100% de los servicios contratados en el mes.
	Cumplimiento de objetivos	$\frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos planteados}} * 100$ $= \frac{2}{5} * 100 = 40\%$	En indicador nos muestra que el 40% de sus objetivos plantados son cumplidos, lo que indica que no se cumple con la totalidad de los objetivos planteados

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	12-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	12-01-2017

Tabla 33: Indicadores de gestión – Economía y Ética

TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
ECONOMÍA	Productividad	$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Total de gasto atencion al cliente}} = \frac{93125,73}{17867,65} = 5,22$	Este indicador nos muestra que el costo anual promedio por cada cliente atendido es de $5,22.
	Gasto del personal	$\frac{\text{Total gasto personal operativo}}{\text{Total personal operativo}} = \frac{8262,06}{3} = 2754,02$	El indicador nos muestra que por cada trabajador en el área operativa se gasta un aproximado de 2754,02.
ETICA	Formación Profesional	$\frac{\text{Total personal con perfil profesional de acuerdo al cargo}}{\text{Total del personal}} = \frac{2}{4} * 100 = 50\%$	El indicador nos muestra que el 50% del total del personal cuenta con perfil profesional de acuerdo al cargo.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	12-01-2017
REVISADO POR:	PEDC	12-01-2017

4.3.2.22 Flujograma

Procedimiento de Venta

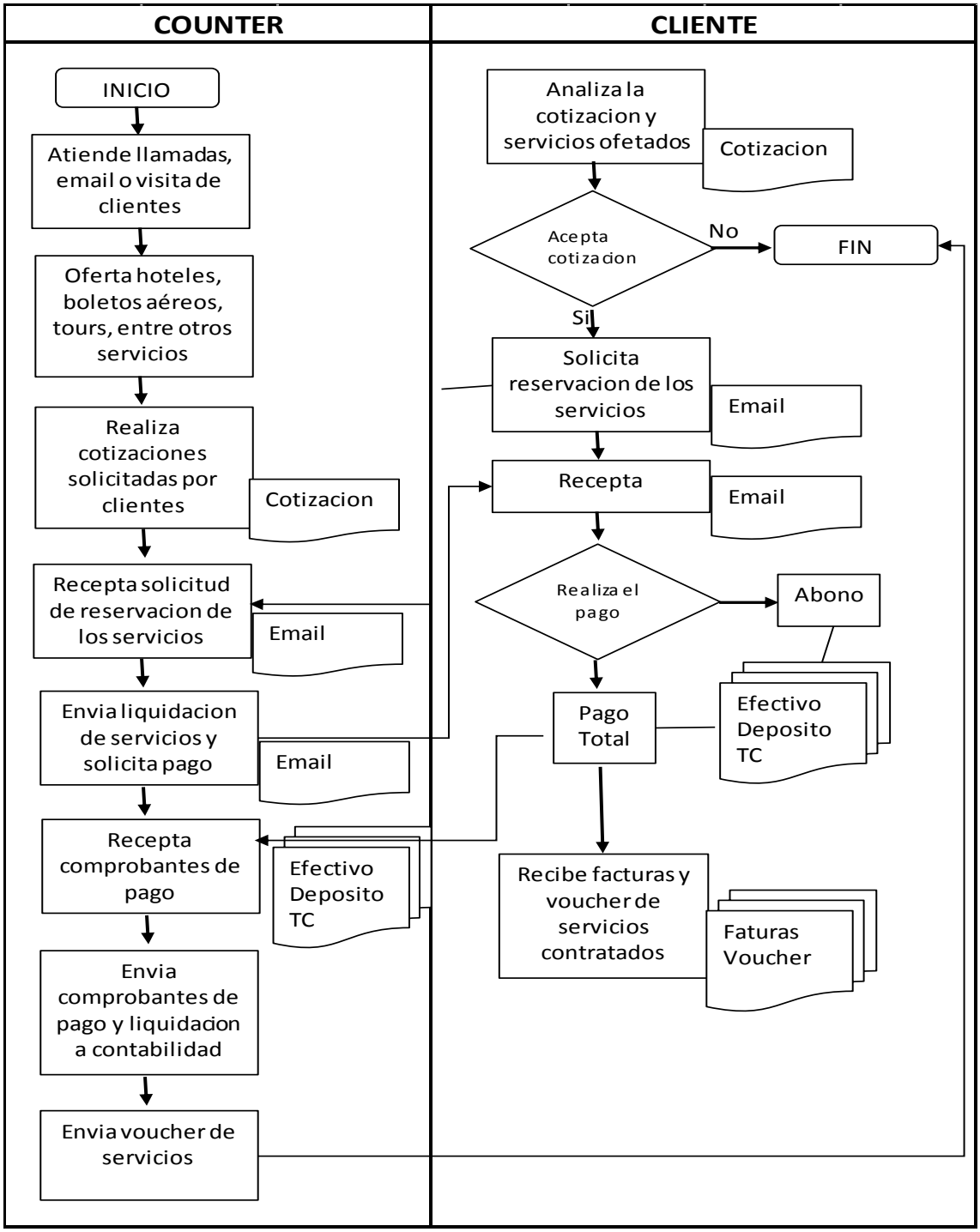
Tabla 34: Procedimiento de Venta

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Counter	1. Atiende llamadas, email o visita de los clientes 2. Ofrece hoteles, boletos aéreos, tours, entre otros servicios 3. Envía cotizaciones de servicios solicitados, para que el cliente tome la decisión en reservar los servicios o no 4. Recepta reservaciones de servicios y envía liquidación de confirmación de servicios para el respectivo abono. 5. Verifica se haya realizado el pago total de los servicios. 6. Envía a contabilidad comprobantes de pagos para que realice la respectiva factura. 7. Envía voucher de servicios al cliente.
Cliente	1. Si el cliente acepta la cotización se realiza la reservación de servicios, se solicita abono correspondiente. 2. Recibe la liquidación de servicios confirmados y realiza el abono correspondiente. 3. Recibe las facturas para proceder al pago total y poder solicitar voucher de servicios. 4. Realiza pago total

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	12-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	12-01-2017

Gráfico 33: Flujograma Procedimiento de Venta



Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	12-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	12-01-2017

Procedimiento de Facturación

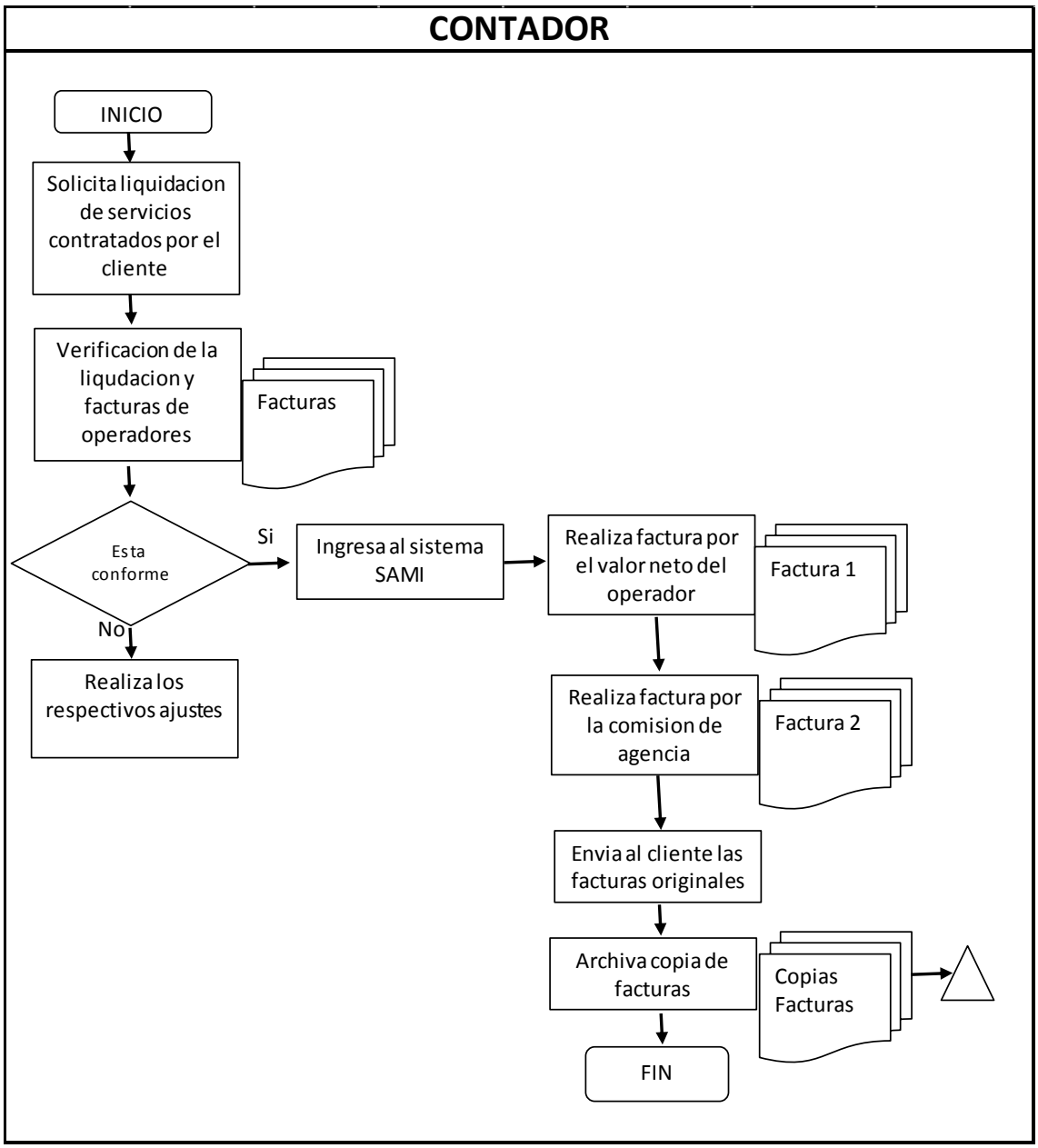
Tabla 35: Procedimiento de Facturación

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Contador	1. Solicita la liquidación de servicios contratados por el cliente al Counter. 2. Verifica que la liquidación este con el costo de los servicios contratados al operador sea a través de las facturas o liquidaciones enviadas por el operador y verifica que la comisión este dentro del margen establecido. 3. Si no está conforme realiza los ajustes pertinentes con el Counter. 4. Si está conforme con la información, ingresa al sistema SAMI y realiza una factura por el costo neto del operador y otra factura por la comisión de agencia o intermediación. 5. Envía las facturas originales al cliente y las copias procede a guardar en sus respectivos archivos.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	12-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	12-01-2017

Gráfico 34: Flujograma Procedimiento de Facturación



Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	12-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	12-01-2017

Procedimiento de Pago

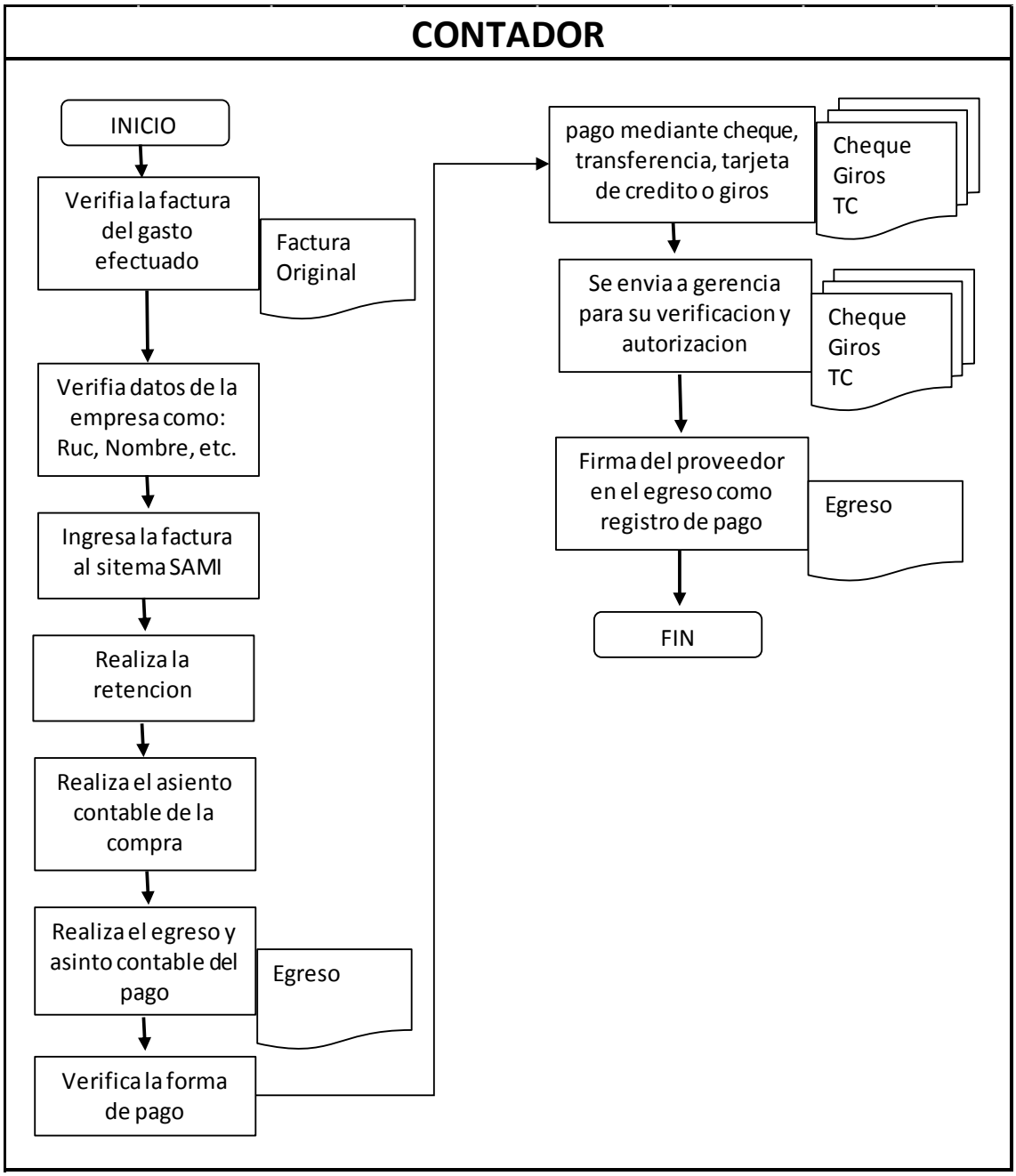
Tabla 36: Procedimiento de Pago

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Contador	1. Se verifica que la factura este acorde al gasto efectuado y que tenga los datos correctos de la empresa. 2. Ingreso de la factura al sistema contable SAMI. 3. Se realiza la retención correspondiente y el asiento contable respecto a la compra. 4. Se realiza el egreso correspondiente al pago y el asiento contable del mismo. 5. Se verifica la forma de pago: cheque, tarjeta de crédito, transferencia o giros. 6. Se envía el egreso con su respectivo respaldo para la aprobación y autorización del pago. 7. Al momento de realizar el pago se solicita al proveedor firmar el egreso como respaldo del pago realizado..

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	12-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	12-01-2017

Gráfico 35: Flujograma Procedimiento de Pago



Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	12-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	12-01-2017

4.3.2.23 Matriz de hallazgos – Auditoría de Gestión

Tabla 37: Hoja de hallazgos – Auditoría de Gestión

REF P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
MO 1/1	El sistema informático de la empresa es deficiente	A criterio del Auditor: El sistema contable de la empresa debe cumplir con todas las necesidades financieras que requiera la empresa en cada periodo.	La empresa no cuenta con recursos económicos suficientes para poder invertir en un sistema contable que permita generar la información necesaria.	Se realiza doble trabajo en el proceso de la información contable, debido a que se ingresa en el sistema la información y también en plantillas de Excel que se han diseñado para poder corroborar con la información.	La empresa cuenta con un sistema contable que está diseñado para empresas que llevan inventarios, y con el crecimiento de la actividad de la empresa, este sistema no procesa informes que se requieren para la toma de decisiones.	Al nivel administrativo y directivo, se recomienda que se realice la gestión pertinente para poder adquirir un sistema contable que ayude en el proceso de la información contable que se requiere en el ámbito turístico.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	12-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	12-01-2017

REF P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
MO 1/1	El personal de la empresa cuenta con muchas actividades a su responsabilidad.	La **NCI 407-02 Manual de calificación de puestos.-** las unidades de administración de talento humano, de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, definiendo los requisitos para su desempeño niveles de remuneración. Considerando el manual de clasificación de puestos aplicará la **Norma 407-03 Incorporación del personal.**	Falta de determinar una clasificación de puestos de la empresa y la inexistencia de un manual de funciones y políticas.	Recargo de responsabilidad en algunos puestos de trabajo, no se consigue cumplir con todas las actividades asignadas.	Algunos empleados de la empresa tienen la responsabilidad de cumplir con las actividades de sus puestos de trabajo y otras actividades asignadas.	Al nivel administrativo y directivo, se recomienda diseñar e implementar un manual de funciones y políticas donde se detallen las actividades de los puestos existentes.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	12-01-2017
REVISADO POR:	PEDC – VOCV	12-01-2017

REF P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	La empresa no aplica indicadores de gestión para poder evaluar el desempeño.	La **NCI 407-04 Evaluación del desempeño.** La evaluación de desempeño se efectuará bajo criterios técnicos (cantidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad.	Desconocimiento de la importancia de los indicadores de gestión para evaluar el desempeño del personal frente a las actividades asignadas en los planes operativos e la empresa.	Las actividades no son cumplidas en el tiempo establecido, incumplimiento de los objetivos institucionales.	La empresa no aplica indicadores de gestión por desconocimiento de la importancia de los indicadores que son para evaluar el desempeño de las actividades asignadas.	Al nivel administrativo, se recomienda aplicar indicadores de gestión, para con los resultados de la evaluación de desempeño sirvan de base para la identificación de las necesidades de capacitación del personal y reubicación para mejorar su rendimiento y productividad

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	12-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC – VOCV**	12-01-2017

EJECUCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL:

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

4.3.2.24 Programa de auditoría – Auditoría de Cumplimiento

Objetivo General

Verificar el cumplimiento de las normativas legales, estatuarias y reglamentarias que regulan el correcto funcionamiento de la organización.

Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar el nivel de cumplimiento de la empresa en cuanto a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias, para determinar si su desarrollo es el adecuado.
- ✓ Verificar si la documentación legal que respalda las operaciones de la empresa cumple con las autorizaciones respectivas.
- ✓ Comprobar la vigencia de la normativa legal, verificando sus vencimientos con el fin de constatar el correcto manejo de sus permisos y autorizaciones.

Tabla 38: Programa de auditoría – Auditoría de Cumplimiento

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
1	Elabore el programa de Auditoría de Cumplimiento.	PA-AC	KVMR	13-01-2017
2	Realice la constatación física del Régimen Jurídico.	CRJ	KVMR	13-01-2017
3	Aplique cuestionarios de control interno para la Comprobación del Cumplimiento con la Normativa Interna.	CC-NI	KVMR	13-01-2017
4	Analice los resultados de la evaluación efectuada en cuanto al cumplimiento de la Normativa Interna.	ANI	KVMR	13-01-2017
5	Aplique cuestionarios de control interno para la Comprobación del Cumplimiento con la Normativa Externa.	CC-NE	KVMR	16-01-2017
6	Analice los resultados de la evaluación efectuada en cuanto al cumplimiento de la Normativa Externa.	ANE	KVMR	16-01-2017
7	Construya la Matriz de Hallazgos Auditoría de Cumplimiento.	MH-AC	KVMR	17-01-2017

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	13-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	13-01-2017

4.3.2.25 Constatación física del régimen jurídico

Tipo de Cédula:	Narrativa
Responsable:	Egda. Karla Verónica Madrid Rodríguez
Objetivo:	Dejar en constancia la inspección del régimen jurídico de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. Verificando el nivel de cumplimiento con las leyes que la gobiernan.

NARRATIVA

El día viernes 13 de enero del 2017, siendo las 09h32 minutos, se procedió a realizar la constatación documental del régimen jurídico legal de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA, para lo cual se solicitó el permiso de funcionamiento, el Registro Único de Contribuyente y demás requerimientos legales, establecidos por los organismos de control para la actividad de agencia de viajes como mayorista de turismo que lleva a cabo la mencionada empresa.

Además se pudo observar que para el cumplimiento de sus operaciones se rigen a la normativa legal vigente externa de la:

Constitución de la República.
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
Ley de Seguridad Social.
Disposiciones Internas.

Se comprobó bajo técnicas de observación, indagación y recorrido el cumplimiento de las disposiciones internas de trabajo, a su vez que los permisos se encuentren vigentes y con los nombres respectivo del representante legal, también se comprobó el cumplimiento con los organismos de control (SRI, IESS, etc.), sin embargo se decidió profundizar en la verificación del cumplimiento de las exigencias legales que gobiernan a la empresa, para lo cual se estructuro cuestionarios especiales de cumplimiento, aplicados a continuación del presente procedimiento de auditoría.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	13-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	13-01-2017

4.3.2.26 Cuestionarios de control interno – normativa interna.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVA INTERNA				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
COMPONENTE:	NORMATIVA INTERNA			
SUBCOMPONENTE:	Acta de Constitución			
N°	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Se encuentra establecido el nombre y domicilio de la empresa en el acta de constitución?	X		
2	¿El objeto social plasmado en el acta de constitución enuncia claramente todas las actividades a las que se dedica la empresa?	X		
3	¿El Capital Social está detallado en el acta de constitución?	X		
4	¿En el acta de constitución se establece la forma de convocar a la junta directiva a sesiones sean ordinarias, extraordinarias, urgentes y obligatorias?	X		
5	¿Se ha establecido el plazo de duración la empresa en el acta de constitución?	X		
6	¿En el acta de constitución se expresa detalladamente las facultades y atribuciones del representante legal?	X		
7	¿En el acta de constitución se expresa detalladamente las facultades y atribuciones del Directorio de Accionistas?	X		
8	¿Se encuentra establecido en el acta de constitución de la empresa la forma de disolución y liquidación de la compañía?	X		
9	¿Se encuentra expresado en el acta de constitución el nombre de cada socio y el porcentaje de aportación?	X		
10	¿Fue celebrado bajo un notario de la ciudad en donde se celebró este acto?	X		
	TOTAL ∑	**10**		

∑= Sumatoria.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	13-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	13-01-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVA INTERNA				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
COMPONENTE:	NORMATIVA INTERNA			
SUBCOMPONENTE:	Reglamentación Interna			
N°	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Se ha estructurado un reglamento interno que norme los procesos de la empresa?		X	No existe in reglamento interno. @
2	¿Se ha establecido detalladamente las ocupaciones de todos los trabajadores en un manual de funciones interno?		X	Inexistencia de un manual de funciones.
3	¿Para la otorgación de créditos, se ha establecido políticas o procedimientos en un reglamento de crédito y cobranzas?		X	solo existe de manera verbal
4	¿Las operaciones contables en todo su ciclo se las realiza bajo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)?	X		
5	¿Se ha implementado algún otro tipo de manual o reglamento interno que norme las actividades de la empresa?		X	No existe
	TOTAL ∑	**1**	**4**	

∑= Sumatoria.
@ = Hallazgo

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	13-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	13-01-2017

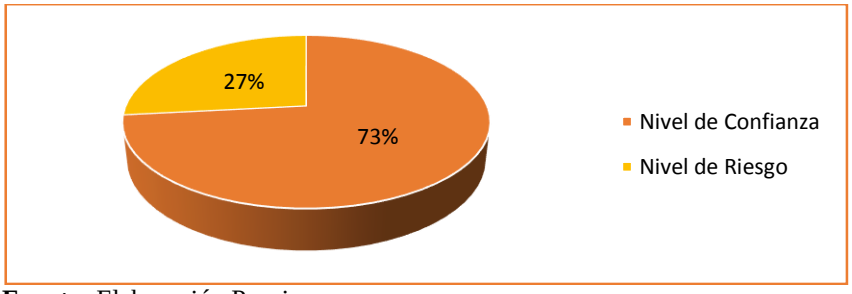
4.3.2.27 Análisis de la evaluación al cumplimiento de la normativa interna.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		11
PONDERACIÓN TOTAL = PT		15
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT * 100	(11/15)*100 =	73,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100%- NC	100%-73,3%=	26,67%

Nivel de Confianza		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
Nivel de Riesgo		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 36: Nivel de riesgo y confianza – Cumplimiento de la normativa interna



Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Análisis

El cumplimiento de la normativa interna se ha visto afectado con un porcentaje moderado de nivel de riesgo del 26,67% ya que no existe normativa interna que regule las actividades de manera formal, todas las indicaciones, disposiciones, reglamentaciones y tiene un nivel de confianza moderado del 73,33%

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	13-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	13-01-2017

4.3.2.28 Cuestionarios de control interno – normativa externa.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVA EXTERNA				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
COMPONENTE:	NORMATIVA EXTERNA			
SUBCOMPONENTE:	Código de Trabajo			
N°	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Los empleados que labora en la institución son mediante un contrato de trabajo firmado legalmente?	X		
2	¿Se encuentra inscrito los contratos de trabajo en el ministerio de relaciones laborales?	X		
3	¿La empresa cancela a todos sus trabajadores un salario mayor o igual al salario básico?	X		
4	¿Los empleados perciben horas extras y suplementarios, en caso de ser trabajadas?	X		Siempre que se justifique
5	¿Los empleados gozan de los beneficios de decimos tercer y cuarto en las fechas establecidas?	X		
6	¿La empresa otorga puntualmente los días permitidos de vacación con remuneración a sus trabajadores?	X		
7	¿La empresa otorga el periodo de licencia por maternidad y/o paternidad?	X		
8	¿Lleva la empresa un archivo de declaración de utilidades?	X		
9	¿Son reconocidos los empleados en el pago de utilidades si la empresa ha obtenido beneficio?	X		
10	¿Se cumple con la jornada laboral de 8 horas diarias?	X		Jornada de trabajo de lunes a viernes 9h00 a 13h00 y de 15h00 a 17h00
11	¿Cuándo un empleado renuncia a su puesto la empresa elabora el acta de finiquito en el sistema del Ministerio de Relaciones Laborables?	X		
12	¿Se ha contratado personal con alguna discapacidad?		X	no cuenta con un mínimo de 25 empleados
	TOTAL ∑	**11**	**1**	

∑= Sumatoria

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	16-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	16-01-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVA EXTERNA				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
COMPONENTE:	NORMATIVA EXTERNA			
SUBCOMPONENTE:	Ley de Régimen Tributario Interno			
N°	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿La empresa posee el Registro Único de Contribuyentes (RUC)?	X		
2	¿La empresa mantiene un sistema de facturación electrónica?		X	No aplica ningún parámetro establecido por el SRI
3	¿La empresa realiza la declaración de impuestos mensual de acuerdo a las fechas estipuladas por el SRI?	X		De acuerdo al noveno digito del RUC
4	¿Los estados financieros sirven de base para la presentación de la declaración de impuestos?	X		
5	¿La empresa realiza su declaración de impuesto a la renta anual?	X		
6	¿La empresa considera los porcentajes para la determinación de retención de la fuente e IVA?	X		
7	¿Los comprobantes de retención son archivados cronológicamente?	X		Son archivadas incluido las anuladas
8	¿Las retenciones del impuesto a la renta e IVA son realizadas en el plazo que es predeterminado por el SRI?	X		En pocas ocasiones les toca asumir las retenciones efectuadas
9	¿Se presentan conjuntamente con las declaraciones de impuestos los anexos (ATS)?	X		
10	¿Los pagos en caso que hubiere de las declaraciones son cancelados en el plazo establecido?	X		Mantiene convenio para débito bancario
TOTAL ∑		**9**	**1**	

∑= Sumatoria

	INICIALES	**FECHA**
REALIZADO POR:	**KVMR**	16-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	16-01-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVA EXTERNA				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
COMPONENTE:	NORMATIVA EXTERNA			
SUBCOMPONENTE:	Ley de Seguridad Social			
N°	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿Se encuentra todos los empleados afiliados al IESS a partir del primer día de trabajo??	X		Incluso los que están a prueba
2	¿La empresa posee un archivo con los comprobantes de aviso de entrada a los nuevos trabajadores?	X		
3	¿La empresa realiza sus pagos regularmente de las obligaciones con el IESS?	X		
4	¿Se comparan las planillas de aportación del IESS con los roles de pago realizados por el departamento contable?	X		
5	¿Los pagos en caso que hubiere son cancelados en el plazo establecido?	X		Mantiene convenio para débito bancario
TOTAL ∑		**5**	**0**	

∑= Sumatoria

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	16-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	16-01-2017

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVA EXTERNA				
ENTIDAD:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.			
COMPONENTE:	NORMATIVA EXTERNA			
SUBCOMPONENTE:	Ley de Turismo			
N°	**Preguntas**	**Si**	**No**	**Observaciones**
1	¿La empresa cumple los requisitos establecidos para poder ser mayorista de turismo ante el Ministerio de Turismo?	X		
2	¿La empresa obtuvo el permiso correspondiente para ejercer las actividades turísticas?	X		
3	¿Al menos el 30% de sus empleados tienen título de educación superior en turismo?	X		
4	¿La empresa ha realizado la declaración del uno por mil?	X		
5	¿La empresa tiene un equivalente de $4000, en sus activos fijos para poder realizar sus actividades?	X		
6	¿Los clientes de la empresa son agencias de viajes?	X		No puede vender al cliente final directamente
7	¿La empresa oferta servicios de alojamiento, tour, traslados, compra de entradas a partidos de futbol, museos, conciertos, parques temáticos, boletos aéreos, como establece la ley?	X		
TOTAL ∑		**7**	**0**	

∑= Sumatoria

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	16-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	16-01-2017

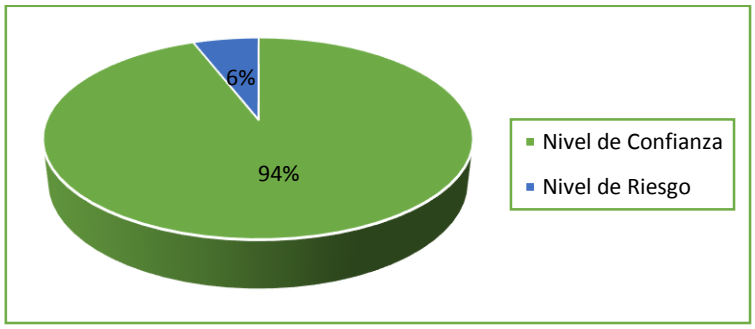
4.3.2.29 Análisis de la evaluación al cumplimiento de la normativa externa.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		32
PONDERACIÓN TOTAL = PT		34
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT * 100	(19/0)*100 =	94,12%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100%-NC	100%-94,12%	5,88%

Nivel de Confianza		
Bajo	**Moderado**	**Alto**
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	**Moderado**	**Bajo**
Nivel de Riesgo		

Fuente: (León, 2012, pág. 52)

Gráfico 37: Nivel de riesgo y confianza – Cumplimiento de la normativa externa



Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

Análisis

El cumplimiento de la normativa externa por parte de la empresa ECUAWORLDTRAVEL, con un nivel de confianza del 94,12%, asegurando que el cumplimiento es responsable con las exigencias que expiden los organismos de control que regulan las operaciones de la empresa.

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	**KVMR**	16-01-2017
REVISADO POR:	**PEDC - VOCV**	16-01-2017

4.3.2.30 Matriz de hallazgos – Auditoría de Cumplimiento

Tabla 39: Hoja de hallazgos – Auditoría de Cumplimiento

REF. P/T.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CC-NI 2/2	La empresa no cuenta con un reglamento interno de trabajo que rija las actividades de la empresa	El **Art. 153 del Código de Trabajo** menciona: Las empresas, establecimientos, faenas o unidades económicas que ocupen normalmente diez o más trabajadores permanentes, contados todos los que presten servicios en las distintas fábricas o secciones, aunque estén situadas en localidades diferentes, estarán obligadas a confeccionar un reglamento interno de orden, que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores.	La administración no ha considerado un reglamento para que los empleaos puedan cumplir las normativas establecidas de acuerdo a la jerarquía y autoridad.	Las actividades de la empresa no se cumple de acuerdo con ciertos aspectos como, uniformes, horas de entrada. Y no cumple con el Art. 153 de código de trabajo.	El reglamento interno de trabajo es una herramienta indispensable para la empresa, pero la administración no a considera realizar un reglamento interno.	Al nivel administrativo y directivo, diseñar un reglamento interno para la empresa, y que las actividades se puedan desarrollo de acuerdo a lo establecido en el reglamento.

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	17-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	17-01-2017

4.3.3 FASE IV: Comunicación de Resultados

Mayorista de Turismo
Ecuaworldtravel

ENTE AUDITADO:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
ÁREA:	Financiera, Gestión y Cumplimiento
PERIODO:	Enero – Diciembre 2015
DIRECCIÓN:	Calle Machala S/N e Ibarra

4.3.3.1 Programa de auditoría FASE IV

Objetivo General

Emitir el informe final de auditoría, detallando la información obtenida de mayor relevancia para el funcionamiento eficiente en las áreas financieras, de gestión, cumplimiento y de control interno de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

Objetivos Específicos

- ✓ Estructurar el informe de auditoría de forma objetiva, concisa, precisa y soportada mediante la exposición de evidencia suficiente sobre los hechos significativos de la empresa.
- ✓ Revelar los resultados obtenidos de todos y cada uno de los procedimientos evaluativos realizados durante el proceso de auditoría integral.
- ✓ Expresar en comentarios, observaciones, conclusiones y recomendaciones en forma de sugerencia, sobre la situación de la compañía durante el periodo en estudio.

Tabla 40: Programa de auditoria Fase IV

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
1	Elabore el Programa de Auditoría correspondiente a la FASE IV.	PA-FIV	KVMR	18-01-2017
2	Notifique el cierre de Auditoría Integral.	NCA	KVMR	18-01-2017
3	Realice la convocatoria para la Lectura del Informe Final de Auditoría	CLI	KVMR	19-01-2017
4	Elabore el Informe Final de Auditoría.	IFA	KVMR	20-01-2017
5	Realice el Acta de Conferencia Final de Auditoría.	ACF	KVMR	20-01-2017

	INICIALES	FECHA
REALIZADO POR:	KVMR	18-01-2017
REVISADO POR:	PEDC - VOCV	18-01-2017

4.3.3.2 Notificación cierre de auditoría

NOTIFICACIÓN

Santo Domingo, 18 de enero del 2017.

Licenciada
Gladys Dután V.
GERENTE ADMINISTRATIVA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Presente.-

De nuestras consideraciones.-

Mediante el presente documento NOTIFICO el CIERRE DE AUDITORÍA, con fecha 18 de enero del año en curso, consientes que la informacion manejada durante la ejecucion de la presente Auditoría Integral es de total reserva de ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., justicamos que dicha información fue analizada y devuelta con total integridad, aclarando que su manipulación a partir de la presente fecha es de total responsabilidad de los representantes de cada departamento auditado.

Agradecemos la colaboracion demostrada durante el proceso de Auditoría Integral, a su vez que rogamos se tome en cuenta la seriedad del presente documento emitido.

Atentamente,

_____
Egda. Karla V. Madrid R.
Auditora – Autora

4.3.3.3 Convocatoria lectura informe final de auditoría

CONVOCATORIA

Santo Domingo, 19 de enero del 2017.

Licenciada
Gladys Dután V.
GERENTE ADMINISTRATIVA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Presente.-

De nuestras consideraciones.-

Por medio de la presente CONVOCATORIA, solicito la presencia del personal Administrativo, Financiero, Laboral y demás miembros de la organización que usted creyere conveniente, asistan a la Conferencia Final de Comunicación de Resultados, correspondiente al proceso de Auditoria Integral periodo 2015 realizada a su prestigiosa empresa, misma que se llevará a cabo el día lunes 23 de enero en las instalaciones de ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

Por su atencion y presencia que brinde a la expuesta convocatoria, expresmo mi mas alto sentido de gratitud.

Atentamente,

_____
Egda. Karla V. Madrid R.
Auditora – Autora

4.3.3.4 Informe final de auditoría

ÍNDICE DE INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Carta de Presentación
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA
Motivo de la auditoría
Objetivos de la auditoría
Alcance de la auditoría
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA
Datos de identificación
Misión
Visión
Valores corporativos
Objetivos organizacionales
Estructura orgánica
Constitución
Nómina de trabajadores
Base legal
CAPITULO III: RESULTADOS DE AUDITORÍA
SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Inexistencia de mecanismos y personal para tratar y evaluar riesgos
Inexistencia de un plan estratégico
Inexistencia de capacipataciones al personal
Diseñar perfil profesional
Inexistencia manual de funciones y politicas
Inexistencia de codigo de ética
Inexistencia de plan de mitigacion de riesgos
SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA
Baja participación de capital social
Encargados de contabilidad no realizan conciliaciones
Desconocimiento de aplicar cuentas incobrables
Activos fijos entregados sin responsabilidad
Alto ídice de endeudamiento
Allo índice de apalancamiento
SOBRE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
Inexistencia de indicadores de gestión
Sistema informatico deficiente
Personal de la empresa con muchas responsabilidades
CUMPLIMIENTO CON NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA
Normativa interna insuficiente

CARTA DE PRESENTACIÓN

Santo Domingo, 20 de enero del 2017.

Licenciada
Gladys Dután V.
GERENTE ADMINISTRATIVA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Presente.-

De nuestras consideraciones.-

Hemos realizado una Auditoría Integral a su prestigiosa Empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., de la ciudad de Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, por el periodo enero – diciembre del 2015.

El análisis se realizó de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas y demás procedimientos considerados necesarios para la evaluación de la razonabilidad de los estados financieros, eficiencia de la gestión administrativa y el nivel de cumplimiento con los organismos de control.

Debido a la naturaleza especial del examen los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, mismos que sugerimos deberían ser aplicadas a fin de mejorar ciertas inconsistencias que obstaculizan el mejor desenvolvimiento de la organización.

Atentamente,

_____
Egda. Karla V. Madrid R.
Auditora – Autora

CAPÍTULO I
INFOMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la Auditoría

La Auditoria Integral aplicadad a la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., domiciliada en la ciudad de Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, por el periodo enero – diciembre del 2015., se realizó de confromidad con la Orden de Trabajo evidenciada en los papeles de trabajo **OT 1/2 - OT 2/2** AUTORIZADOS Y FIRMADOS por la Lic. Gladys Dután., en calidad de GERENTE ADMINISTRATIVA de la empresa auditada.

Objetivos de la Auditoría

General

- ✓ Evaluar el progreso de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., mediante la verificación de la razonabilidad de su información financiera, evaluando la gestión de los procesos internos y el nivel de cumplimiento institucional con las normativas que la controlan.

Específicos

- ✓ Verificar la razonabilidad de la información financiera.
- ✓ Evaluar los procesos internos bajo los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, con respecto a la consecución de los objetivos organizacionales.
- ✓ Examinar el nivel de cumplimiento que posee la organización hacia las normativas legales que la gobiernan.
- ✓ Comprobar el grado de confianza que proporciona el sistema de control interno vigente en la organización.
- ✓ Emitir las recomendaciones necesarias sobre las observaciones que se detecten en la ejecución del trabajo de auditoría.

Alcance de la Auditoría

La Auditoría Integral se realizó en la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. por el periodo enero – diciembre del 2015, comprendiendo el análisis de las areas: administrativas, financieras y de cumplimiento, evaluando sus procesos, procedimientos, actividades, técnicas de tarbajo y funciones en cada puesto de trabajo, a fin de evaluar su correcto cumplimeinto en base a los objetivos propuestos a alacanzar.

CAPITULO II
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre Comercial:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA**.**
Ruc:	2390016460001
Provincia:	Santo Domingo de los Tsáchilas
Cantón:	Santo Domingo
Parroquia:	Santo Domingo de los Colorados
Dirección:	Calle Machala S/N e Ibarra
Teléfono:	Fijo _ (02) 2 750 992
	Móvil _ 0987237015
Web:	**www.**ecuaworldtravel.com.ec
Email:	info@ecuaworldtravel.com.ec

MISIÓN

ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., tiene la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los pasajeros en cualquier motivo de viaje sea este por negocios, placer, familiar, eventos etc. Estamos comprometidos en la excelencia en servicios mediante estrategias y planificación en cada uno de nuestros departamentos. La mejora continua hace que nuestra empresa sea constante y como intermediarios entre las agencias de viajes del Ecuador y compañías del sector turístico de todo el mundo.

VISIÓN

Mantenernos como Mayorista líder reconocida en el país y en el mundo, mediante alta calidad y ética profesional que nos caracteriza como compañía, a través de esto tenemos el compromiso de ser aliados de nuestros clientes para la productividad y competitividad en la actividad turística.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

OBJETIVO GENERAL

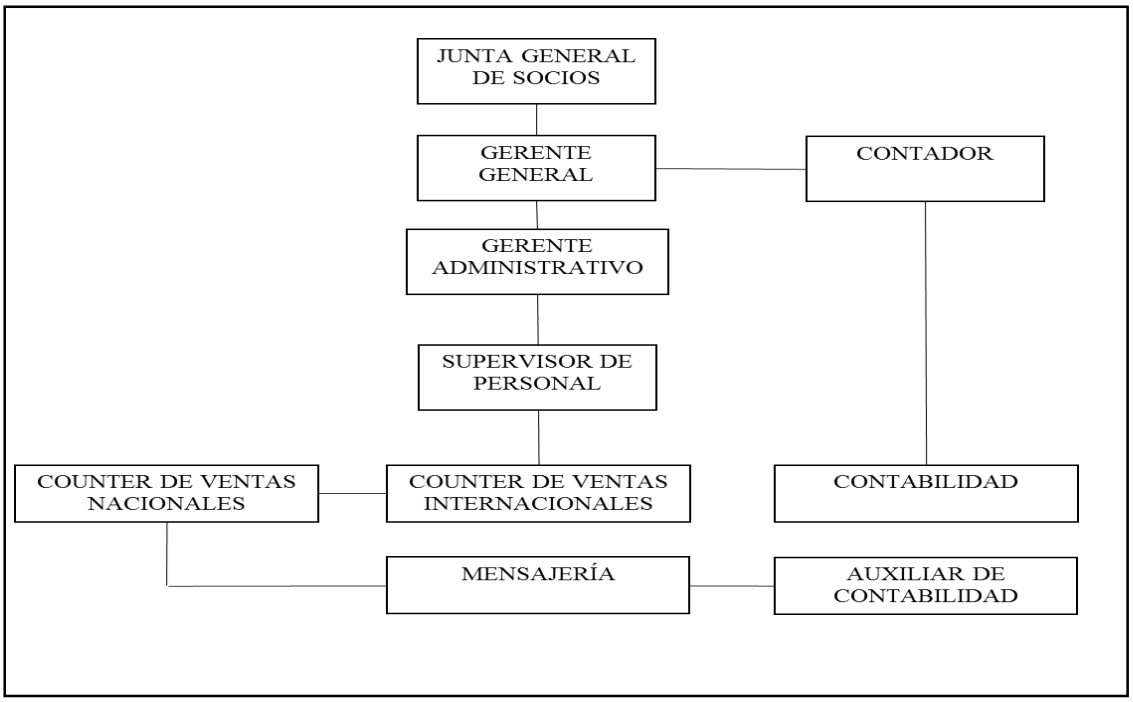
Incrementar la producción en las diferentes ramas que operamos, con un equipo profesional involucrado, que fortalezca la fidelidad de nuestros clientes gracias al servicio, eficiente, oportuno y responsable, acompañado de alianzas estratégicas con compañías de alto prestigio en el Ecuador como respaldo

OBJETIVOS ESPECIFICOS

4. Incrementar alianzas estratégicas con compañías aéreas y operadores de turismos.
5. Incrementar ventas y las utilidades de nuestros accionistas.

Involucrar al personal (sentido de pertenencia, incentivo profesional y económico)

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: GERENCIA – ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
Elaborado por: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

CONSTITUCIÓN

RAZON DE INSCRIPCIÓN NOMBRAMIENTO

NUMERO DE REPERTORIO:	1266
FECHA DE INSCRIPCIÓN:	26/03/2014
NUMERO DE INSCRIPCIÓN:	176
REGISTRO:	LIBRO DE NOMBRAMIENTOS

DATOS DEL NOMBRAMIENTO:

NATURALEZA DEL ACTO O CONTRATO:	**NOMBRAMIENTO DEL GERENTE**
AUTORIDAD NOMINADORA:	JUNTA GENERAL DE SOCIOS
FECHA DE NOMBRAMIENTO:	17/03/2015
FECHA DE ACEPTACIÓN:	17/03/2015
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA:	ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.
DOMICILIO DE LA COMPAÑÍA:	SANTO DOMINGO

DATOS DE REPRESENTANTES

IDENTIFICACIÓN	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**	**PLAZO**
1724771280	HERRA DUTAN NELLY YOLANDA	GERENTE	CUATRO AÑOS

BASE LEGAL

La normativa en la que se basan las actividades de la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., se encuentran en el cumplimiento de:

- ✓ Constitución de la República.
- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Ley de Seguridad Social.
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno y Disposiciones Tributarias.
- ✓ Ley de Compañías
- ✓ Ley de Turismo

CAPITULO III
RESULTADOS DE AUDITORÍA

Una vez concluido el proceso de Auditoría Integral, se puede identificar que la empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. presenta los siguiente puntos atendidos:

AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

La empresa no cuenta con mecanismos ni personal encargado para tratar y evaluar los diferentes riesgos que se presenten.

Conclusion 1:

La empresa tiene poco interés en el estudio de los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación 1:

A Gerencia y al nivel directivo, deberán establecer un proceso de administración de riesgos, donde conste metodología, estrategias, técnicas, para considerar los posibles eventos que pudieran afectar la ejecución de sus actividades y logro de sus objetivos.

La empresa no cuenta con un plan estratégico definido.

Conclusion 2:

Debido al desinterés de la administración y a la falta recursos económicos la empresa no cuenta con un plan estratégico definido

Recomendación 2:

A presidencia y/o gerencia diseñar e implementar un plan estratégico para la empresa, permitiendo de esta manera medir los objetivos planteados mediante estrategias que orienten al alcance de los mismos.

La empresa no realiza capacitaciones al personal de manera constante.

Conclusion 3:

No se realizan capacitaciones al personal debido a la falta de recursos económicos, lo que ocasiona demora y desactualización en las actividades del personal.

Recomendación 3:

Al Gerente de la empresa planificar y presupuestar capacitaciones al personal, para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.

El personal de la empresa no cuenta con el perfil profesional requerido de acuerdo al cargo.

Conclusion 4:

Para la selección del personal no existe un manual que indique el perfil profesional que se requiere para cada puesto de trabajo en la empresa, lo realizan de manera empírica.

Recomendación 4:

A Gerencia y al nivel directivo, deberán capacitarse para que ayude a la consecución de objetivos de acuerdo a la competencia profesional que requieran los cargos y elaborar un manual de selección de empleados de acuerdo al cargo a ocuparse.

Inexistencia de manuales de funciones y/o políticas para los diferentes departamentos.

Conclusion 5:

Debido a la falta de recursos económicos y desinterés de la administración no se ha podido elaborar un manual de funciones y políticas para poder ejecutar las actividades designadas por cada empleado.

Recomendación 5:

Al presidencia y/o gerencia diseñar e implementar manuales de funciones para cada departamento de la empresa, o contratar a una empresa que se encargue de diseñar estos manuales y políticas acordes a la necesidad de la empresa.

No existe un código de ética interno que regule el comportamiento del personal

Conclusion 6:

Se cree innecesaria la implementación de un código de ética por lo que se ve comprometido el comportamiento de los empleados dentro y fuera de la institución.

Recomendación 6:

Al Gerente de la empresa se recomienda implementar un código de ética y conducta para mejorar el comportamiento de los empleados en cuanto a valores y principios, dando cumplimiento a lo estipulado en la norma.

La empresa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos.

Conclusion 6:

La empresa no ha elaborado un plan de mitigación de riesgos, incumpliendo con la normativa y exponiendo a la entidad a posibles deficiencias en sus funciones.

Recomendación 6:

Al Gerente de la empresa elaborar conjuntamente con los demás directivos un plan de mitigación de riesgos que prevenga los efectos de los mismos, generando confianza en la entidad ante la aparición de los mismos.

Baja participación del Capital Social dentro del Patrimonio de la empresa.

Conclusion 7:

Las utilidades generadas por la empresa en los últimos años han motivado a los trabajadores y administrativos a seguir trabajando con los mismos rubros iniciales, cegándoles a la posibilidad de expansión si se implementara un capital de mayor monto.

Recomendación 7:

Al nivel administrativo, se recomienda capitalizar un porcentaje de las utilidades para contrarrestar el nivel de incidencia que poseen los acreedores con quienes tenemos obligaciones financieras mayoritarias a la propiedad de activos y de patrimonio.

Los encargados de contabilidad no realizan conciliaciones bancarias.

Conclusion 8:

No se verifica cada mes los saldos del estado de cuenta otorgado por los bancos, con las transacciones realizadas, para verificar sus saldos.

Recomendación 8:

A la contadora, realizar mensualmente conciliaciones bancarias para confirmar los saldos existentes en las cuentas bancarias y al gerente revisar las conciliaciones para su respectiva aprobación y tener información veraz que ayude la toma de decisiones.

La empresa no realiza provisión de cuentas incobrables.

Conclusion 9:

Debido al desconocimiento del Art. 11 de la LORTI, no se está considerando la provisión de cuentas incobrables, debido a que la empresa en sus balances presenta un porcentaje elevado de cuentas y documentos por cobrar.

Recomendación 9:

A la contadora se recomienda provisionar las cuentas por cobrar correspondiente a cuentas por cobrar en corto plazo al final de cada periodo.

Los activos fijos de la empresa no son entregados a los empleados con un acta o documento que respalde el estado, números de activos que son entregados y responsabilidad que se tiene sobre estos.

Conclusion 10:

La empresa no entrega a sus empleados por medio de un acta los activos fijos que estos utilizaran en su puesto de trabajo, a fin de poder salvaguardar el estado de los mismos.

Recomendación 10:

Al nivel directivo establecer políticas o aplicar el modelo de una acta de entrega-recepción para entregar los activos fijos que ocuparan los trabajadores para poder realizar sus actividades.

Índice de endeudamiento sobre los $0,88 de participación

Conclusion 11:

El buen servicio que oferta la empresa y el posicionamiento local que tiene la ha hecho que la empresa se endeude por montos altos, en las tarjetas de crédito, debido a que sus compras las realizan por internet y directamente a las aerolíneas, considerando que los montos por servicios son altos.

Recomendación 11:

Al nivel administrativo y directivo considerar los límites de endeudamiento de la empresa evitando el financiamiento innecesario.

El apalancamiento de la empresa se encuentra en $7,12 por cada dólar que posee en su patrimonio.

Conclusion 12:

Los riesgos de aumento de capital como la expansión del nivel económico en la localidad han generado que la administración se mantenga en el mercado en la oferta de servicios con cierta cantidad de ganancia y a su vez con una cierta cantidad de deudas con terceros.

Recomendación 12:

Al nivel administrativo, considerar la posibilidad de aumento de capital, para disminuir los índices de endeudamiento, con el objetivo de evitar que el poder de deuda atribuido a nuestros acreedores posea mayor jerarquía que los poder de los recursos propios de la empresa.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

El sistema informático de la empresa es deficiente

Conclusion 13:

La empresa cuenta con un sistema contable que está diseñado para empresas que llevan inventarios, y con el crecimiento de la actividad de la empresa, este sistema no procesa informes que se requieren para la toma de decisiones.

Recomendación 13:

Al nivel administrativo y directivo, se recomienda que se realice la gestión pertinente para poder adquirir un sistema contable que ayude en el proceso de la información contable que se requiere en el ámbito turístico.

El personal de la empresa cuentas con muchas actividades a su responsabilidad.

Conclusion 14:

Algunos empleados de la empresa tienen la responsabilidad de cumplir con las actividades de sus puestos de trabajo y otras actividades asignadas.

Recomendación 14:

Al nivel administrativo y directivo, se recomienda diseñar e implementar un manual de funciones y políticas donde se detallen las actividades de los puestos existentes.

La empresa no aplica indicadores de gestión para poder evaluar el desempeño.

Conclusion 15:

La empresa no aplica indicadores de gestión por desconocimiento de la importancia de los indicadores que son para evaluar el desempeño de las actividades asignadas.

Recomendación 15:

Al nivel administrativo, se recomienda aplicar indicadores de gestión, para con los resultados de la evaluación de desempeño sirvan de base para la identificación de las necesidades de capacitación del personal y reubicación para mejorar su rendimiento y productividad.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

La empresa no cuenta con un reglamento interno de trabajo que rija las actividades de la empresa

Conclusion 16:

El reglamento interno de trabajo es una herramienta indispensable para la empresa, pero la administración no a considera realizar un reglamento interno.

Recomendación 15:

Al nivel administrativo y directivo, diseñar un reglamento interno para la empresa, y que las actividades se puedan desarrollo de acuerdo a lo establecido en el reglamento.

4.3.3.5 Acta de conferencia final

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTEGRAL APLICADA A LA EMPRESA ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., CIUDAD DE SANTO DOMINGO, PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, POR EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2015.

En la ciudad de Santo Domingo, a los veinte y tres días del mes de enero del dos mil diesciseis, siendo las nueve horas de la mañana los suscritos: Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova Auditor Supervisor / Director de Tesis; Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique Auditor Asesor / Miembro de tesis; y, la egresada Karla Verónica Madrid Rodríguez Auditora / Autora se constituyen en la gerencia de la institución, con el objetivo de dejar en constancia la COMUNICACIÓN DE RESULTADOS del proceso de Auditoría Integral aplicada a la Empresa ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA., ciudad de Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, por el periodo comprendio entre enero – diciembre del 2015, mismo que fue realizado de conformidad a la orde de trabajo No. 001.

Al efecto, en precencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe, se anlaizaron y discutieron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Por constacia de lo actuado, las personas asistente suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

NOMBRE	CARGO	CÉDULA DE CIUDADANÍA	FIRMA
Ing. Jose Luis Herrera	Presidente	171683322-8	
Ing. Nelly Herrera	Gerente General	172477128-0	
Lcda. Gladys Dutan	Gerente Administrativo	171673392-1	

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado por: Karla Verónica Madrid Rodríguez

CONCLUSIONES

- El sistema de control interno ha sido evaluado con gran detalle, ya que aun sin contar con normativa interna que regule las funciones y responsabilidades de los trabajadores, la empresa ha desarrollado una cultura de trabajo sin necesidad de direccionamiento en cada área, ni de control en cada una de las actividades que debe cumplir cada trabajador de cada departamento.

- Los procesos internos en lo que respecta a la responsabilidad administrativa, han sido evaluados bajo los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, dando como resultado una excelente forma de manejo de los recursos, desarrollando solamente una cultura organizacional de alta responsabilidad en todos los miembros de la organización.

- El cumplimiento ha sido verificado en cuanto al seguimiento de la normativa externa, misma que se refiere a la responsabilidad que tiene la empresa frente a los organismos que controlan sus operaciones y que se cumple con total exactitud y transparencia. En lo que respecta a la normativa interna, se la ejecuto con base a los criterios dados por los administradores ya que no poseen una normativa interna formal.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que a más de la cultura de trabajo desarrollada eficientemente, la empresa cuente con normativa interna formal para el mejoramiento continuo de su sistema de control de actividades, generando un sustento documentado de lo que se realiza en el ambiente laboral de ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

- La gestión administrativa se encuentra muy bien desarrollada en cuanto a los criterio por los que ha sido evaluados, pero existe la necesidad de que no se tome decisiones empíricamente o en base a la experiencia de los administradores, ese necesario documentar los procesos que se deben realizar cuando se presenten situaciones donde se deba elegir la mejor opción para el bienestar de la organización.

- El cumplimiento de ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. en cuanto sus responsabilidades de organismos externos es muy buena, pero podría ser excelente si en su estructura organizativa se integran documentos internos que permitan mejorar permanentemente las actividades y operaciones que realiza la empresa, dichos documentos proporcionarían un mejoramiento continúo en la calidad operativa de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, J. (2008). *Auditoría y control interno.* Bogotá: Cultural.

Arens, A. & Randal, E. (2007). *Auditoría un enfoque Integral.* 11ª ed., México: Prentice – Hall

Asociación de Auditores Gubernamentales. (2010). *Compilación de Normas Técnicas y Legales para uso de Auditores Gubernamentales*. Quito: Ediciones Industria Gráfica.

Amador Sotomayor, A. (2008). *Auditoría administrativa: Proceso y Aplicación.* México: McGraw - Hill.

Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos.* 2ª ed., Bogotá: Ecoe Ediciones

Cortés, L. P. (2010). *Auditoría Administrativa*. Mexico D.F: IMCP Ediciones.

Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes: con base en los ciclos transaccionales.* 2ª ed., Bogotá: Ecoe Ediciones.

Franklin, E. B. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio.* 2ª ed., México: Pearson Educación.

Gárate, P. (2012). *Auditoría Financiera III. El dictámen. Guía didáctica.* Loja: Ediloja

León, M. (2012). *Auditoría financiera I. El proceso de auditoría financiera. Guía.* Loja: Ediloja.

Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Madrid: Ediciones Deusto.

Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestion*. 3ª ed. Quito: Abya Yala.

Velásquez, M. (2013). *Auditoría financiera II. Evaluación de control interno. Guía didáctica*. Loja: Ediloja.

WEB GRAFÍA

Bautista, E. (2013). *Auditoría Integral*. Recuperado el 12 de octubre del 2016, de http://www.monografias.com/trabajos10/auin/auin.shtml

Contraloria General del Estado. (2015). *Acuerdo 031-CG-2001 Registro Oficial 469. Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control.* Recuperado el 27 de noviembre del 2016, de http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manual%20de%20 auditoría%20de%20gestion.pdf

Cuellar, G. (2011). *Auditoría*. Recuperado el 14 de noviembre del 2016, de http://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/unidad+dos.pdf

Dávalos Pérez Asociados. (2003). *Conceptos de Auditoría.* Recuperado el 16 de noviembre del 2016, de http://www.davalosperez-asociados.com/servicios-contables/auditoria

Fernández, R. (1999). *La auditoría de comunicación interna: una aproximación conceptual y metodológica.* Recuperado el 21 de octubre del 2016, de http://www.ull.es/publicaciones/latina/a1999gjn/81haba3.htm

Galeon. (2013). *Antecedentes de la Auditoría de Gestión.* (Recuperado el 16 de noviembre del 2016), de http://auditoria03.galeon.com/ auditoria_gest.htm# _ftnref1

Oviedo Sotelo, P. B.(2011). *Auditoría Financiera.* Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de http://www.monografias.com/trabajos60/auditoría-financiera/auditoría-financiera.shtml

Pricewaterhouse. (2006). *Gestión de Riesgos Corporativos*. Recuperado el 16 de noviembre del 2016, de: http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf

Subia, M. (2012). *Estudio para la creación de una empresa productora y comercializadora de ropa deportiva en el cantón Rumiñahu.* Recuperado el 23 de noviembre del 2016, de http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/ 21000/2255/T-ESPE-019490.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yubero, M. (2012). *Informe de Auditoría*. Recuperado el 14 de noviembre del 2016, de http://www.expansion.com/diccionario-economico/informe-de-auditoria.html

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta aplicada a los trabajadores de ECUAWORLDTRAVEL

CUESTIONARIO:

1. ¿Conoce usted el objetivo principal de una Auditoría Integral?

SI		NO	

2. ¿Conoce usted si existe un sistema de control interno que regule el ambiente de trabajo en la empresa?

SI		NO	

3. ¿Cuándo existen dificultades internas se notifica de forma inmediata a los niveles superiores?

SI		NO	

4. ¿Se toma en cuenta su criterio para la toma de decisiones en cuanto a gestiones administrativas?

SI		NO	

5. ¿Las decisiones en cuanto a la gestión administrativa se las realiza en base a planificaciones estratégicas?

SI		NO	

6. ¿Se siente Usted conforme con la filosofía administrativa que maneja la empresa?

SI		NO	

7. ¿Conoce Usted si los estados financieros son estructurados razonablemente en cada periodo?

SI		NO	

8. ¿Los movimientos de dinero que realiza la empresa son responsabilidad de un(a) solo encargado (a)?

SI		NO	

9. ¿Cómo cataloga Usted el cumplimiento de la empresa con los distintos organismos de control?

Excelente		Muy Bueno		Bueno		Regular	

10. ¿Conoce Usted si las operaciones internas se encuentran respaldadas por políticas establecidas en un reglamento interno?

SI		NO	

Anexo 2: Registro Único de Contribuyentes

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

SRi ...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 2390016460001

RAZON SOCIAL: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: ECUAWORLDTRAVEL

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: HERRERA DUTAN NELLY YOLANDA

CONTADOR: JUCA BANCHON YENNY CECILIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	15/01/2014	**FEC. CONSTITUCION:**	15/01/2014
FEC. INSCRIPCION:	15/01/2014	**FECHA DE ACTUALIZACIÓN:**	30/03/2015

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJE: MAYORISTA DE TURISMO.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS Cantón: SANTO DOMINGO Parroquia: SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS Calle: MACHALA Número: S/N Intersección: IBARRA Referencia ubicación: A DOS CUADRAS DEL BANCO DEL PACIFICO Telefono Trabajo: 022750992 Celular: 0987237015 Email: info@ecuawordtravel.com.ec

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

* ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES
* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	**ABIERTOS:**	1
JURISDICCION:	\ ZONA 4\ SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	**CERRADOS:**	0

SRI Se certifica que los documentos de identidad y certificado de votación originales presentados, pertenecen al contribuyente.

30 MAR 2015

Firma del Servidor Responsable

Usuario: Agencia:

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

Usuario: JYSM010814 **Lugar de emisión:** CUENCA/AV. REMIGIO **Fecha y hora:** 30/03/2015 11:28:50

Página 1 de 2

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

SRi ...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 2390016460001

RAZON SOCIAL: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO MATRIZ **FEC. INICIO ACT.** 15/01/2014

NOMBRE COMERCIAL: ECUAWORLDTRAVEL **FEC. CIERRE:**

FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJE: MAYORISTA DE TURISMO.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS Cantón: SANTO DOMINGO Parroquia: SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS Calle: MACHALA Número: S/N Intersección: IBARRA Referencia: A DOS CUADRAS DEL BANCO DEL PACIFICO Telefono Trabajo: 022750992 Celular: 0987237015 Email: info@ecuawordtravel.com.ec

Se verifica que los documentos de identidad y certificado de votación originales presentados, pertenecen al contribuyente

30 MAR 2015

Firma del Servidor Responsable

Usuario: Agencia:

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

Usuario: JYSM010814 **Lugar de emisión:** CUENCA/AV. REMIGIO **Fecha y hora:** 30/03/2015 11:28:50

Página 2 de 2

Anexo 3: Nombramiento del gerente

Registro Mercantil de Santo Domingo

TRÁMITE NÚMERO: 1873

REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN: SANTO DOMINGO

RAZÓN DE INSCRIPCIÓN NOMBRAMIENTO

EN LA CIUDAD SANTO DOMINGO, QUEDA INSCRITO EL ACTO/CONTRATO QUE SE PRESENTÓ EN ESTE REGISTRO, CUYO DETALLE SE MUESTRA A CONTINUACIÓN:

1. **RAZÓN DE INSCRIPCIÓN DEL: NOMBRAMIENTO DE GERENTE**

NÚMERO DE REPERTORIO:	1266
FECHA DE INSCRIPCIÓN:	26/03/2015
NÚMERO DE INSCRIPCIÓN:	176
REGISTRO:	LIBRO DE NOMBRAMIENTOS

2. **DATOS DEL NOMBRAMIENTO:**

NATURALEZA DEL ACTO O CONTRATO:	**NOMBRAMIENTO DE GERENTE**
AUTORIDAD NOMINADORA:	JUNTA GENERAL DE SOCIOS
FECHA DE NOMBRAMIENTO:	17/03/2015
FECHA ACEPTACION:	17/03/2015
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA:	ECUAWORLDTRAVEL CIA.LTDA.
DOMICILIO DE LA COMPAÑÍA:	SANTO DOMINGO

3. **DATOS DE REPRESENTANTES:**

Identificación	Nombres y Apellidos	Cargo	Plazo
1724771280	HERRERA DUTAN NELLY YOLANDA	GERENTE	CUATRO AÑOS

4. **DATOS ADICIONALES:**

NO APLICA

CUALQUIER ENMENDADURA, ALTERACIÓN O MODIFICACIÓN AL TEXTO DE LA PRESENTE RAZÓN, LA INVALIDA. LOS CAMPOS QUE SE ENCUENTRAN EN BLANCO NO SON NECESARIOS PARA LA VALIDEZ DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.

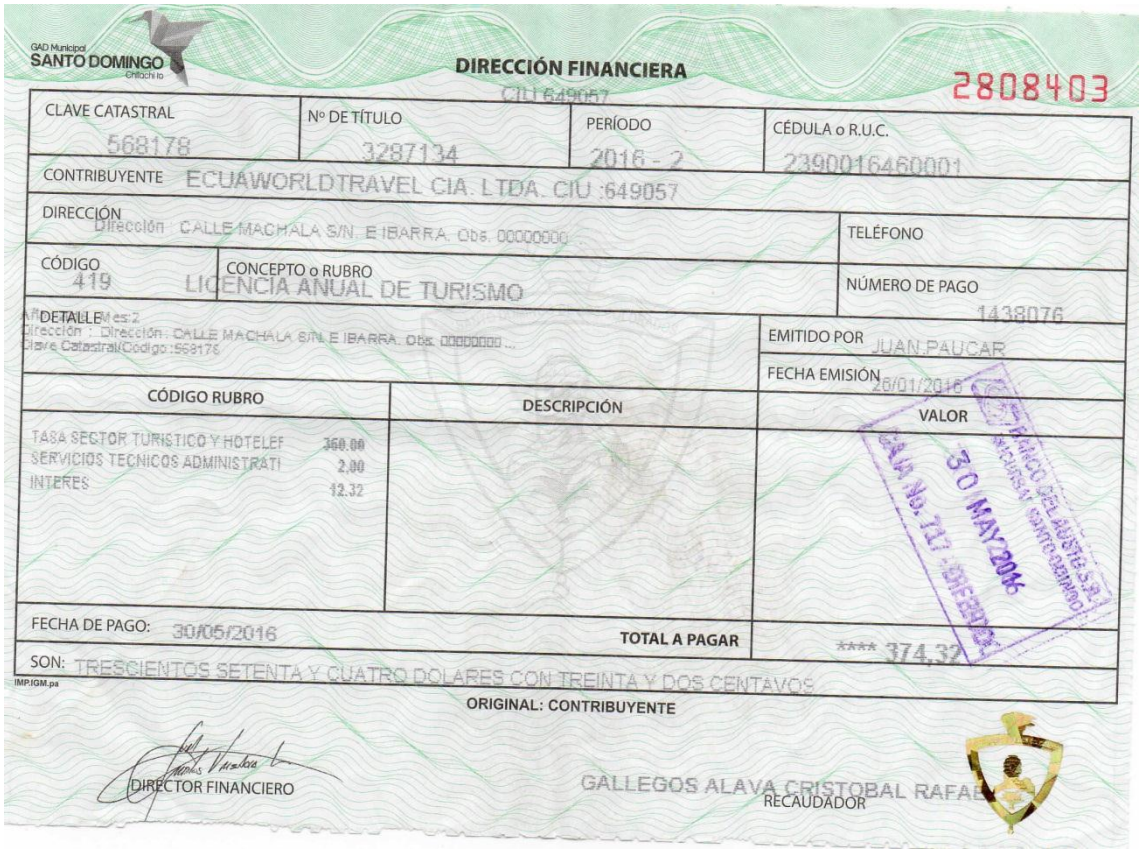
FECHA DE EMISIÓN: SANTO DOMINGO, A 26 DÍA(S) DEL MES DE MARZO DE 2015

JACQUELINE VICTORIA MENA PULLAS
REGISTRADOR MERCANTIL DEL CANTÓN SANTO DOMINGO

Página **1** de **2**

Nº 0044057

Anexo 4: Patente municipal



GAD Municipal SANTO DOMINGO

DIRECCIÓN FINANCIERA

CIU 649057

2808403

CLAVE CATASTRAL	Nº DE TÍTULO	PERÍODO	CÉDULA o R.U.C.
568178	3287134	2016 - 2	2390016460001

CONTRIBUYENTE: ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA. CIU :649057

DIRECCIÓN: Dirección: CALLE MACHALA S/N, E IBARRA. Obs. 00000000 ...

TELÉFONO:

CÓDIGO: 419

CONCEPTO o RUBRO: LICENCIA ANUAL DE TURISMO

NÚMERO DE PAGO: 1438076

DETALLE: Mes:2 Dirección : Dirección : CALLE MACHALA S/N, E IBARRA. Obs. 00000000 ... Clave Catastral/Codigo :568178

EMITIDO POR: JUAN PAUCAR

FECHA EMISIÓN: 26/01/2016

CÓDIGO RUBRO	DESCRIPCIÓN	VALOR
TASA SECTOR TURISTICO Y HOTELER		360.00
SERVICIOS TECNICOS ADMINISTRATI		2.00
INTERES		12.32

FECHA DE PAGO: 30/05/2016

TOTAL A PAGAR: **** 374.32

SON: TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO DOLARES CON TREINTA Y DOS CENTAVOS

IMP.IGM.pa

ORIGINAL: CONTRIBUYENTE

DIRECTOR FINANCIERO

GALLEGOS ALAVA CRISTOBAL RAFAEL
RECAUDADOR

BANCO DEL AUSTRO S.A. SUCURSAL SANTO DOMINGO

30 MAY 2016

CAJA No. 710 - OFIBUS

Anexo 5: Permiso de funcionamiento

CUERPO DE BOMBEROS SANTO DOMINGO

CUERPO DE BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO

N° 0008190

Departamento de Prevención de Incendios

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

PERIODO: 2014 INSPECCION: 2014-00879 NRO: 5221

Al haber dado cumplimiento con lo que dispone la LEY de DEFENSA CONTRA INCENDIOS en el Art. 35 que obliga adoptar todas las medidas necesarias para prevenir flagelos.

Se otorga el siguiente PERMISO DE FUNCIONAMIENTO, a : DUTAN VILLA GLADYS MAGDALENA

propietario del local ECUAWORLD TRAVEL

Ubicado en las calles MACHALA S/N CALLE IBARRA

FECHA DE EMISION: 10/01/2014

CUERPO DE BOMBEROS PREVENCIÓN DE INCENDIOS SANTO DOMINGO

Inspector: WILMER SANTIAGO PINTO

CAPT. EDISON QUINGA M.
JEFE OPERATIVO (E)

SR. FERNANDO GUEVARA M.
COORDINADOR DE PREVENCION

Emitido por: FVILLAGRAN

Dra. RUTH ORTEGA ORTIZ
NOTARIA DECIMO SEGUNDA
CUENCA - ECUADOR

NOTARIA DECIMO SEGUNDA DEL CANTÓN CUENCA DE ACUERDO CON LA FACULTAD PREVISTA EN EL NUMERAL 5 DEL ART. 18 DE LA LEY NOTARIAL, DOY FE: QUE LA COPIA QUE ANTECEDE ES IGUAL AL DOCUMENTO PRESENTADO ANTE MI EN ..... TODAY
CUENCA, A: 24 DE ..... DEL 2014

Dra. Ruth Ortega Ortiz
NOTARIA DECIMO SEGUNDA
DEL CANTÓN CUENCA

Anexo 6: Registro Ministerio de Turismo

Ministerio de Turismo

CERTIFICADO DE REGISTRO

ecuador

EL MINISTERIO DE TURISMO, en uso de las atribuciones previstas en la Ley de Turismo y su Reglamento de Aplicación, vigente; y, una vez que ha cumplido todos los requisitos de Ley, concede el presente **CERTIFICADO DE REGISTRO Nº 2301506837 folio Nº 139** al establecimiento denominado:

"ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA."

Actividad:	**AGENCIAS DE VIAJES**
Propietario:	**ECUAWORLDTRAVEL CIA. LTDA.**
Representante Legal:	**GLADYS MAGDALENA DUTAN VILLA**
Dirección:	**CALLE MACHALA S/N E IBARRA**
Tipo:	**AGENCIA DE VIAJES**
Categoría:	**MAYORISTA**
R.U.C:	**2390016460001**
Ciudad:	**SANTO DOMINGO**
Provincia:	**SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS**

El/a propietario/a o representante legal del establecimiento se compromete a cumplir estrictamente con las disposiciones legales vigentes, la infracción a cualquiera de estas normas, será sancionada de conformidad con la Ley de Turismo.

Santo Domingo, 18 de marzo de 2014.

MINISTERIO DE TURISMO

.....

Ing. Salomé Franco E.
DIRECTORA PROVINCIAL DE TURISMO
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

IMPORTANTE:

- ESTE DOCUMENTO ES HABILITANTE Y NO LE EXIME DE LA OBLIGACIÓN DE OBTENER LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO EN LA RESPECTIVA INSTITUCIÓN.
- LAS EMPRESAS O ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS SÓLO PODRÁN UTILIZAR LA DENOMINACIÓN Y CLASIFICACIÓN OTORGADA EN ESTE CERTIFICADO DE REGISTRO; O EN SU RECLASIFICACIÓN LUEGO DEL PROCEDIMIENTO RESPECTIVO, SI FUERE DEL CASO.
- ESTE CERTIFICADO DE REGISTRO NO PODRÁ SER RETIRADO, NI INTERRUMPIDO POR NINGUNA AUTORIDAD, SIN CONOCIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE TURISMO, ORGANISMO COMPETENTE SEGÚN LAS LEYES VIGENTES.
- CUALQUIER CAMBIO DE DIRECCIÓN, PROPIETARIO O CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO DE SU REPRESENTACIÓN, DEBE SER COMUNICADO AL MINISTERIO DE TURISMO.
- ADVERTENCIA: CUALQUIER ALTERACIÓN AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO, COMO SUPRESIONES, AÑADIDURAS, ABREVIATURAS, BORRONES O TESTATURAS, ETC. LO INVALIDAN.
- Queda anotado en el Libro con el número 139 **DRC.**