UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano del Hotel Howard Johnson correspondiente al período 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Tapia Sagbay, Lizardo Ernesto

DIRECTORA: Yaguache, María Fernanda, Mgts

LOJA – ECUADOR

2016

Septiembre, 2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.
María Fernanda Yaguache
DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de recursos humanos del Hotel Howard Johnson correspondiente al período 2014 realizado por Tapia Sagbay Lizardo Ernesto, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo de 2016

f) . . . . . .

DECLARACIÓN DE AUDITORíA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Tapia Sagbay, Lizardo Ernesto declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de recursos humanos del Hotel Howard Johnson correspondiente al período 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, de la Titulación de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, siendo Mgs. María Fernanda Yaguache directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. .....
Tapia Sagbay Lizardo Ernesto
Cédula: 1104671050

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi cariño a mis padres Rodrigo Tapia y Zaydha Sagbay porque gracias su apoyo en los momentos difíciles, por su sacrificio y esfuerzo me forjó como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis objetivos cumplidos hasta hoy se los debo a ustedes por ser mi fuente de inspiración para luchar por un futuro mejor y superarme cada día.

A mi abuelita Isabel Urquizo por ser una mujer excepcional que a pesar de la distancia siempre me ha brindado su confianza y amor, también por compartir su sabiduría por lo cual estoy agradecido de tenerla a usted para guiarme cuando lo necesito.

A mi tía María Elena Tapia porque en muchos momentos me ha dado ánimos para seguir luchando por mis objetivos y por toda su ayuda desinteresada que me impulsa a seguir esforzándome.

Por ser mi apoyo incondicional solo me queda decir muchas gracias, ustedes son mi principal motivación en la vida.

AGRADECIMIENTO

Primeramente les agradezco a todos los docentes y personal de la Universidad Técnica Particular de Loja por haberme brindado sus conocimientos, apoyo y atenciones prestadas para culminar mis estudios y objetivos trazados por lo cual me siento muy afortunado de haber formado parte de una de las mejores universidades a nivel de todo el país.

Agradezco especialmente al Sr. Herbert Moreno gerente general del Hotel Howard Johnson-Loja por brindarme la oportunidad de realizar mi tesis en uno de los hoteles más importantes de la ciudad, también a la Dra. Patricia Torres gerente de talento humano por proporcionarme todas las facilidades para el desarrollo de la misma.

Gracias a mi tutora Mgs. María Fernanda Yaguache por haberme brindado su tiempo y sus conocimientos, así como la paciencia para guiarme en todo momento para lograr culminar con éxito mi tesis.

Gracias a mi familia que mediante su dedicación, cariño, amor y fuente de apoyo incondicional durante toda mi vida en especial durante mis más duros momentos lograron incentivarme para obtener el triunfo más importante en mi vida hasta ahora, y quiero expresar el más grande agradecimiento a mi madre que con sus enseñanzas me hubiese sido casi imposible terminar mi carrera profesional.

Y para finalizar, agradecer a todas las personas que de una manera u otra contribuyeron en mi vida universitaria, así también a mis amigos por su amistad y apoyo moral que ha contribuido en un buen porcentaje para lograr culminar mi tesis.

Índice de Contenido

Índice de tablas

Índice de tablas

Índice de anexos

RESUMEN

El presente trabajo de investigación sobre auditoría de cumplimiento al departamento de talento humano y a sus subcomponentes: diseño, descripción y valoración de puestos, reclutamiento y selección del personal, y evaluación desempeño por el periodo correspondiente al 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, el examen se desarrolló mediante técnicas de análisis, observación, confirmación, declaración, etc.; así como procedimientos que dictan las normas internacionales de auditoría (NIAS) y las directrices para las auditorias de cumplimiento (ISSAI 4100) que permitirán evaluar si los subcomponentes se ajustan a las leyes y regulaciones aplicables a las mismas.

Para el desarrollo de la auditoría de cumplimiento se usó la información facilitada por el gerente del departamento de talento humano y personal del hotel con el fin de emitir un informe sobre el cumplimiento o incumplimiento de la normativa de los subprocesos examinados luego de obtener evidencia competente y suficiente.

PALABRAS CLAVES: Auditoría, talento humano, NIAS e ISSAI

ABSTRACT

This research on compliance audit department of human talent and its subcomponents: design, description and job evaluation, recruitment and selection and performance evaluation for the corresponding period January 1 to December 31, 2014, the test was developed through analysis techniques, observation, confirmation, statement, etc .; and procedures that dictate international auditing standards (NIAS) and guidelines for compliance audits (ISSAI 4100) that will assess whether the subcomponents comply with the laws and regulations applicable to them.

For the development of the compliance audit information provided by the department manager of human talent and staff in order to issue a report on compliance or non-compliance of the sub-examined after obtaining competent evidence it was used and enough.

KEY WORDS: Audit, human talent, NIAS and ISSAI

INTRODUCCIÓN

La auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano del Hotel Howard Johnson correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, fue realizada con la autorización del Gerente General de la compañía mediante oficio con fecha 09 de junio de 2015 y Nro. 010-GG-2015 con el propósito de conocer el cumplimiento o incumplimiento de leyes y regulaciones de los subcomponentes sujetos a examen con el fin de mejorar los procesos de: diseño, descripción y valoración de puestos, evaluación desempeño y reclutamiento y selección del personal.

El enfoque de esta auditoría de cumplimiento consiste en comprobar que el departamento de talento humano de la compañía cumpla con todas las disposiciones legales que rigen los procesos estudiados, mediante el análisis realizado se comprobó que efectivamente se cumple con todas las disposiciones legales que constan en el reglamento interno, el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo, el sistema de calidad (SICA), políticas del hotel y el código de trabajo ecuatoriano.

La presente auditoría de cumplimiento se estructura de la siguiente forma:

Capítulo I

El capítulo 1 es el marco teórico referencial donde se describe la base legal, consideraciones jurídicas, el proceso de auditoría, etc. es decir la base teórica donde se sustentará la auditoría de cumplimiento.

Capítulo II

El capítulo 2 consta el análisis institucional que sirve para conocer los aspectos más importantes de la compañía como antecedentes de la entidad, análisis estructural y funcional, organigramas, los documentos donde constan los procesos de talento humano, la normativa vigente que rige la entidad y servirá al auditor como base para el desarrollo de la auditoría de cumplimiento.

Capítulo III

En el capítulo 3 se desarrollara la auditoría de cumplimiento a los subcomponentes del área talento humano la misma que se compone de 4 fases:

- FASE I: Conocimiento preliminar donde constara el análisis institucional de la compañía.

- FASE II: Planificación en esta fase se analizó la información y documentación obtenida, se realizó las evaluaciones de control interno, también se efectuó la planificación preliminar y específica y los programas de trabajo.
- FASE III: Ejecución se realizaron los procedimientos establecidos en los programas de trabajo, se ejecutaron pruebas de cumplimiento, se desarrollaron papeles de trabajo, la constatación documental y el cuadro de cumplimiento que permitieron obtener evidencia suficiente para desarrollar las hojas de hallazgos.
- FASE IV: Comunicación de resultados, en esta fase se elaboró el informe de auditoría de cumplimiento donde que contiene los resultados sobre cumplimientos o incumplimientos de leyes y regulaciones relacionadas con los subcomponentes.

Capítulo IV

En este capítulo se analizó el impacto que produjo la auditoría de cumplimiento al departamento de talento humano en la compañía para comprobar si se produjo un efecto positivo o negativo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Base Legal Normativa.

La base legal normativa son las leyes y reglamentos que rigen las actividades comerciales o la creación de las entidades, organizaciones o instituciones del sector público o privado, en la base legal normativa que en Ecuador se aplican tenemos las siguientes:

- Constitución de la República del Ecuador
- Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo.
- Ley Orgánica de Salud.
- Ley de Régimen Municipal.
- Código Municipal del Cantón Loja.
- Reglamento general de la ley de defensa contra incendios
- Código del Trabajo
- Ley Reformatoria al Código del Trabajo
- Ley de Compañías

1.1.1 Sector Público o Privado.

En Ecuador existen varios tipos de contribuyentes que dependiendo del nivel de ingresos que obtienen anualmente estarán obligados o no a llevar contabilidad, los contribuyentes pueden ser Instituciones, empresas u organizaciones.

El Servicio de rentas internas (SRI) en su página web da a conocer los siguientes tipos de contribuyentes:

Tabla 1

Tipos de contribuyentes	Obligaciones de los contribuyentes
Personas naturales: Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas.	Las obligaciones tributarias de los contribuyentes que establece la ley son las siguientes: ➢ Obtener el registro único de contribuyente (RUC). ➢ Impresión y emisión de comprobantes de venta. ➢ Registro de ingresos y gastos. ➢ Presentar sus declaraciones.
Personas jurídicas: Las Sociedades son personas jurídicas que realizan actividades económicas lícitas amparadas en una figura legal propia. Estas se dividen en privadas y públicas, de acuerdo al documento de creación.	

Fuente: Pagina web del Servicio de rentas internas

Elaboración: el autor

Sector privado.

En conclusión el sector privado tiene como objetivo principal obtener réditos económicos por los bienes que vende o los servicios que proporciona. “Las empresas privadas o del sector privado es el conjunto de la actividad económica que no está controlada por el estado y se caracterizan por la consecución de un beneficio económico.” (Munoz, G., Garcia, E., & Rodríguez, M., 2012, p. 31), así también, Jaramillo, L., (2007) manifiesta que “Las empresas privadas pertenecen a personas naturales o jurídicas del sector privado, la finalidad principal es obtener ganancias por la inversión realizada.” (p. 06).

Según el art. 2.- de la Ley de Compañías de Ecuador, hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas.

La ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

Tabla 2

Especies de compañías	Constitución y Razón Social	Capital	Administración	DE LOS SOCIOS
La compañía en nombre colectivo	La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas naturales que hacen el comercio bajo una razón social. El contrato de compañía en nombre colectivo se celebrará por escritura pública, y será aprobada por el juez de lo civil	El capital de la compañía en nombre colectivo se compone de los aportes que cada uno de los socios entrega o promete entregar. Para la constitución de la compañía será necesario el pago de no menos del cincuenta por ciento del capital suscrito.	A falta de disposición especial en el contrato se entiende que todos los socios tienen la facultad de administrar la compañía y firmar por ella.	Los socio tendrá obligaciones como: ➢ Pagar el aporte que hubiere suscrito, ➢ No tomar interés en otra compañía que tenga el mismo fin ➢ Resarcir los daños que ocasionado a la compañía.
La compañía en comandita simple	La compañía existe bajo una razón social y se contrae entre uno o varios socios solidaria e ilimitadamente	El socio comanditario no podrá ceder ni traspasar a otras personas sus derechos en la compañía ni sus aportaciones, sin el	Salvo pacto en contrario, la designación de administradores se hará por mayoría de votos de los socios solidariamente	El comanditario tiene derecho al examen, inspección, vigilancia y verificación de las gestiones y negocios de la

	responsables y otro u otros suministradores de fondos, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita al monto de sus aportes. Y la escritura de constitución será aprobada por el juez de lo civil.	consentimiento de los demás, en cuyo caso se procederá a la suscripción de una nueva escritura social.	responsables y la designación solo podrá recaer en uno de éstos.	compañía; a percibir los beneficios de su aporte y a participar en las deliberaciones con su opinión y consejo.
La compañía de responsabilidad limitada	La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social. Esta sociedad está sujeta a la vigilancia de la superintendencia de compañías.	El capital estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías. Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías.	La junta general, es el órgano supremo de la compañía, sus atribuciones son: ➢ Designar y remover administradores y gerentes; ➢ Designar el consejo de vigilancia ➢ Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores ➢ Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades, etc.	Obligaciones y derechos de los socios: ➢ A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones de la compañía, ➢ A percibir los beneficios que le correspondan, ➢ A que se limite su responsabilidad al monto de sus participaciones sociales.
La compañía anónima	La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, Está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las compañías anónimas no se pueden fundar con menos de 5 miembros y un capital menor de 800 dólares. La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro mercantil	La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías.	La junta general es el órgano supremo de la compañía. Es de competencia de la junta general: ➢ Resolver acerca de la distribución de los beneficios sociales; ➢ Nombrar y remover a los miembros de los organismos administrativos de la compañía, ➢ Fijar la retribución de los comisarios, administradores e integrantes de los organismos	Sólo se pagará dividendos sobre las acciones en razón de beneficios realmente obtenidos y percibidos o de reservas expresas efectivas de libre disposición. La distribución de dividendos a los accionistas se realizará en proporción al capital que hayan desembolsado.

La compañía en comandita por acciones	La compañía en comandita por acciones existirá bajo una razón social que se formará con los nombres de uno o más socios solidariamente responsables, seguidos de las palabras "compañía en comandita" o su abreviatura.	El capital de esta compañía se dividirá en acciones nominativas de un valor nominal igual.	La administración corresponde a los socios comanditados quienes no podrán ser removidos de la administración social que les compete sino por las causas establecidas esta ley. En el contrato social se podrá limitar la administración a uno o más de éstos.	El comanditario tiene derecho al examen, inspección, vigilancia y verificación de las gestiones y negocios de la compañía.
La compañía de economía mixta	El Estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar, conjuntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía.	Las empresas del sector público podrán participar en el capital de esta compañía suscribiendo su aporte en dinero o entregando equipos, instrumentos industriales, bienes muebles e inmuebles, efectos públicos, así como también mediante la concesión de prestación de un servicio público.	Los estatutos establecerán la forma de integrar el directorio, en el que deberán estar representados necesariamente tanto los accionistas del sector público como los del sector privado, en proporción al capital aportado por uno y otro.	Al formarse la compañía se expresará claramente la forma de distribución de utilidades entre el capital privado y el capital público.

Fuente: Ley de compañías

Elaboración: el autor

Sector Público.

Según el art. 225.- de la constitución de la república del Ecuador, el sector público comprende:

Tabla 3

Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

Fuente: Constitución de la república del Ecuador

Elaboración: el autor

1.1.2 Definición de auditoría de cumplimiento.

La auditoría de cumplimiento tiene como objetivo verificar y examinar si la entidad que será objeto de estudio cumple con las políticas, leyes, reglamentos y las operaciones administrativas como las financieras para medir hasta qué grado se le dan cumplimiento.

Blanco, Y., 2012, señala que:

> La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que dichas operaciones se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. (p. 362)

Según otros autores como, Defliese,L., Sullivan, D., Jaenicke, R., & Gnospelius, A., (1999) "La auditoría de cumplimiento tiene por objeto determinar si la entidad ha cumplido con las políticas, procedimientos, leyes, reglamento o contratos específicos que afectan a las operaciones o a los informes."(p. 66), también Whittinton, R. & Pany, K., (2005) manifiesta que "La Auditoría de cumplimiento es el estudio de una unidad específica de una empresa con el propósito de medir su desempeño" (p. 10)

1.1.3 Alcance y naturaleza de la auditoría de cumplimiento.

El alcance de la auditoría de cumplimiento, comprenderá el análisis y verificación de las disposiciones legales, la normativa y los reglamentos que debe sujetarse la entidad que va a ser objeto de estudio.

La INTOSAI define el alcance de la auditoría mediante la ISSAI 4100 manifestando que:

> Los Principios fundamentales de auditoría explican que la auditoría de cumplimiento es importante porque los organismos, programas y actividades de naturaleza pública son fruto generalmente de determinadas leyes y reglamentos. Las instancias decisorias necesitan saber si se han observado las leyes y los reglamentos aplicables, si están consiguiendo los resultados esperados y, en caso de que no fuera así, las correcciones requeridas. Las leyes, los reglamentos y otras disposiciones que debe observar la entidad auditada pueden influir considerablemente en los objetivos concretos de la auditoría y en la decisión de si llevarla a cabo separadamente o no de una auditoría de rendimiento o una auditoría de estados financieros. Los auditores del sector público por lo tanto planificarán y ejecutarán su trabajo con el alcance y la naturaleza necesarios para permitirles presentar un informe constructivo a los interesados. (p.09)

A partir de lo expuesto en la ISSAI 4100 se pretende observar y analizar si las actividades del área de talento humano se efectúan dentro del marco permitido por las leyes, también si se están cumpliendo con los objetivos propuestos por la aplicación de las mismas y cerciorándose de que las disposiciones establecidas contribuyan en el buen desempeño del personal y de las organizaciones.

1.1.4 Importancia.

Realizar una auditoría a una entidad u organización es muy importante porque mediante está se puede verificar y corroborar que el desarrollo de actividades este orientada al logro de rendimientos financieros deseados, al logro de objetivos planteados, el cumplimiento de políticas y reglamentos que luego se reflejara en el informe final y el dictamen del auditor respecto al cumplimiento que se le da a lo antes expuesto.

Por consiguiente se puede establecer que la auditoria es necesaria y se debe realizar a todas las empresas u entidades.

En cuanto al aspecto social, una auditoria es una herramienta muy útil para las empresas ya que es una forma eficaz de evitar una mala práctica e irregularidades respecto a las obligaciones y al trato que debe recibir el personal.

La auditoría contribuye en distintos aspectos como:

- Proporciona información oportuna sobre problemas de la entidad para que se pueda tomar decisiones y solucionarlos adecuadamente.
- Por medio de la auditoria se puede lograr que los altos mando de la empresa tengan buena comunicación con los subalternos.
- Verificar si las disposiciones legales se cumplen.
- Evaluar el cumplimiento de objetivos trazados.
- Evaluar si los recursos humanos, financieros y materiales son administrados con eficiencia y eficacia, etc.

1.1.5 Aplicabilidad en la empresa.

La auditoría es aplicable en cualquier empresa porque mediante esta se obtiene información de operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra clase con el objetivo de proporcionar a los altos mandos de una entidad u organización un análisis sistemático y objetivo para comprobar si las políticas, leyes, reglamentos o procedimientos si realizan de la manera

correcta, así mismo brindara seguridad razonable de que los recursos financieros y materiales de la entidad se usan de manera eficiente y eficaz y si los objetivos trazados se han alcanzado.
Por lo tanto es recomendable para las entidades llevar a cabo auditorias de forma periódica para ayudar a los miembros de la entidad en el desempeño de sus tareas.

1.2 Consideraciones jurídicas.

1.2.1 Ordenamiento jurídico nacional.

El ordenamiento jurídico se puede establecer como un grupo o conjunto de normas que siguen un orden específico de forma descendente por relevancia de su contenido.
La constitución de la república del Ecuador en los artículos 424 y 425 establece el ordenamiento jurídico en Ecuador de la siguiente manera:

> Art. 424.- La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica.
>
> La Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la Constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público.
>
> Art. 425.- El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.
>
> En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior.
>
> La jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados. (p. 189).

Pirámide de Kelsen

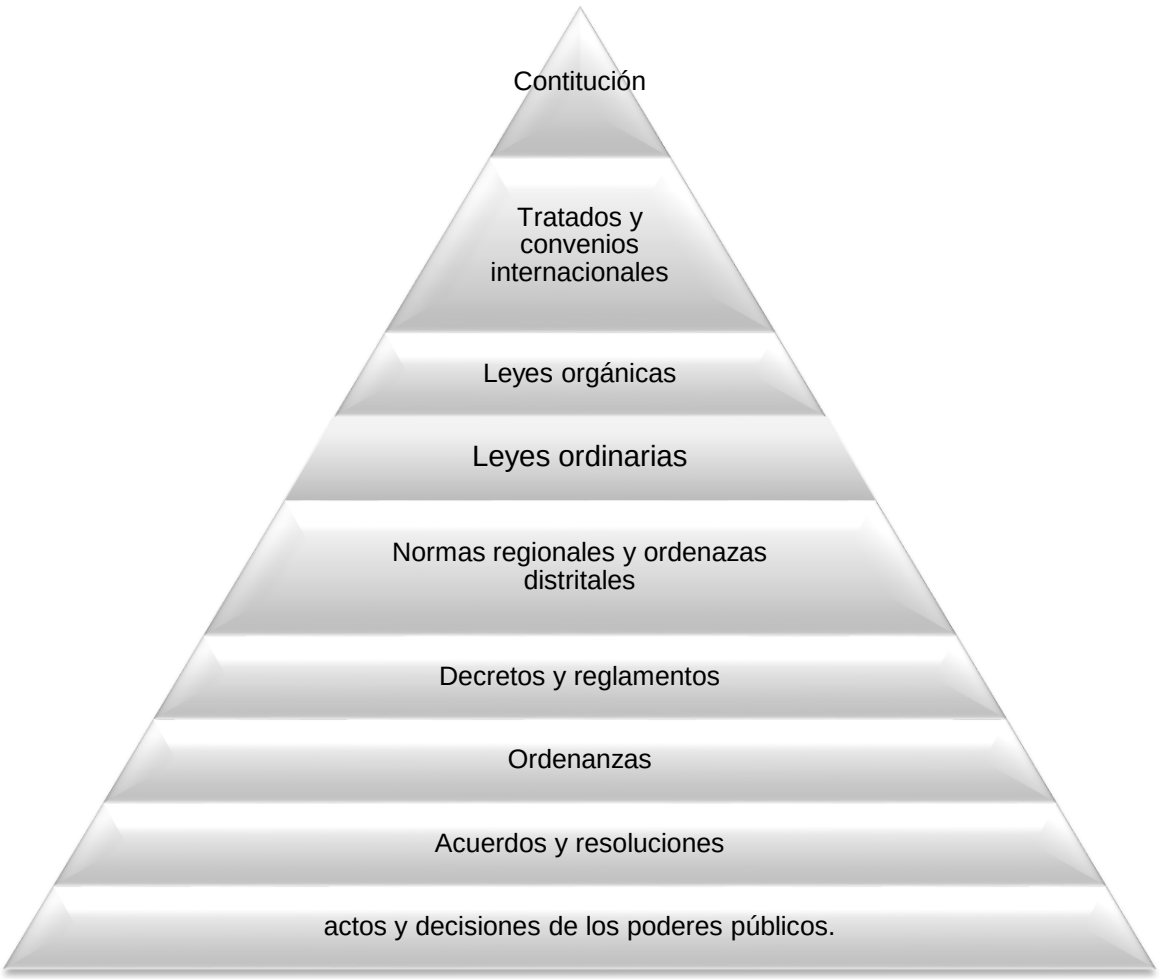


Figura 1

Tomado de: Constitución de la república del Ecuador, pirámide de Kelsen aplicada a Ecuador

1.2.2 Antinomias jurídicas.

Hans Kelsen define las antinomias o conflicto normativo como (Kelsen, 2005: p. 214): “El conflicto normativo aparece cuando una norma determina una conducta como debida, y otra norma obliga a una conducta incompatible con la primera”, por lo cual podemos decir que una antinomia jurídica se presenta cuando 2 o más normas se excluyen mutuamente y se deberá elegir cual aplicar. Así también, Jaime Lara Márquez nos da la siguiente definición de antinomias (Márquez, J., 2009, p. 3).

Se puede definir una antinomia como aquella situación de incompatibilidad, por la cual 2 normas se excluyen mutuamente, al reclamar cada una en exclusividad para sí el ámbito objeto de regulación; de manera tal que, la aplicación de una de las normas conflictivas, niega la aplicación de la otra y viceversa, o lo que es lo mismo, ambas normas no pueden aplicarse a la vez o simultáneamente, dada la incompatibilidad existente entre las consecuencias jurídicas de las mismas, así como por la incoherencia entre los operadores deónticos empleados en ellas.

1.2.2.1 Resolución de antinomias.

La resolución de antinomias jurídicas se puede resolver por medio de la importancia del contenido de las leyes o por medio del orden en que las leyes fueron emitidas, así lo estable el artículo 3 de la Ley de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional "Reglas de solución de antinomias.- Cuando existan contradicciones entre normas jurídicas, se aplicará la competente, la jerárquicamente superior, la especial, o la posterior." (p. 3).

1.3 Consideraciones Iniciales.

1.3.1 Consideraciones deontológicas.

La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) por medio de la ISSAI 4100 manifiesta que las consideraciones deontológicas son:

Los principios fundamentales de auditoría consagran los principios de carácter ético que han de tomarse en consideración antes de proceder a la auditoría.

Estos principios son los siguientes:

- Independencia, incluida la neutralidad política, de las EFS y de los auditores.
- Evitación de conflictos de intereses de los auditores con la entidad auditada.
- Las EFS y los auditores deben poseer la competencia profesional exigida.
- Los auditores y las EFS deben emplear la debida diligencia y el máximo. interés para adecuar su actuación a los Principios fundamentales de auditoría.

Si, por la razón que fuere, la EFS o el auditor no pudiera cumplir los principios fundamentales de auditoría de carácter ético, se tomarán las medidas necesarias para eliminar los factores que pudieran comprometer dicho cumplimiento antes de comenzar la auditoría. Estas medidas consistirán, por ejemplo, en la reasignación del personal adscrito a la auditoría, una formación complementaria o la participación de expertos. (p.16)

1.3.2 Control de calidad.

En las auditorias de cumplimiento es indispensable que las firmas auditoras realicen procedimientos de control de calidad para brindar una seguridad razonable a la empresa de que los profesionales que llevan a cabo la auditoría están plenamente capacitado y la calidad del trabajo desarrollado ofrecerá un apoyo para mejorar los procesos auditados.

Sobre el control de calidad la ISSAI 4100 indica que:

> Al igual que sucede en otros tipos de auditoría, es importante en las auditorías de cumplimiento que la EFS cuente con procesos y procedimientos que garanticen la calidad del trabajo efectuado, que los auditores del sector público encargados de llevar a cabo dichas auditorías colectivamente posean la competencia y cualificaciones exigidas y que el trabajo del equipo se desarrolle bajo una dirección adecuada y se supervise y revise convenientemente. Los Principios fundamentales de auditoría de la INTOSAI establecen pautas de comparación y orientaciones para garantizar la calidad del trabajo. (p.16)

1.4 Proceso de la auditoría de cumplimiento.

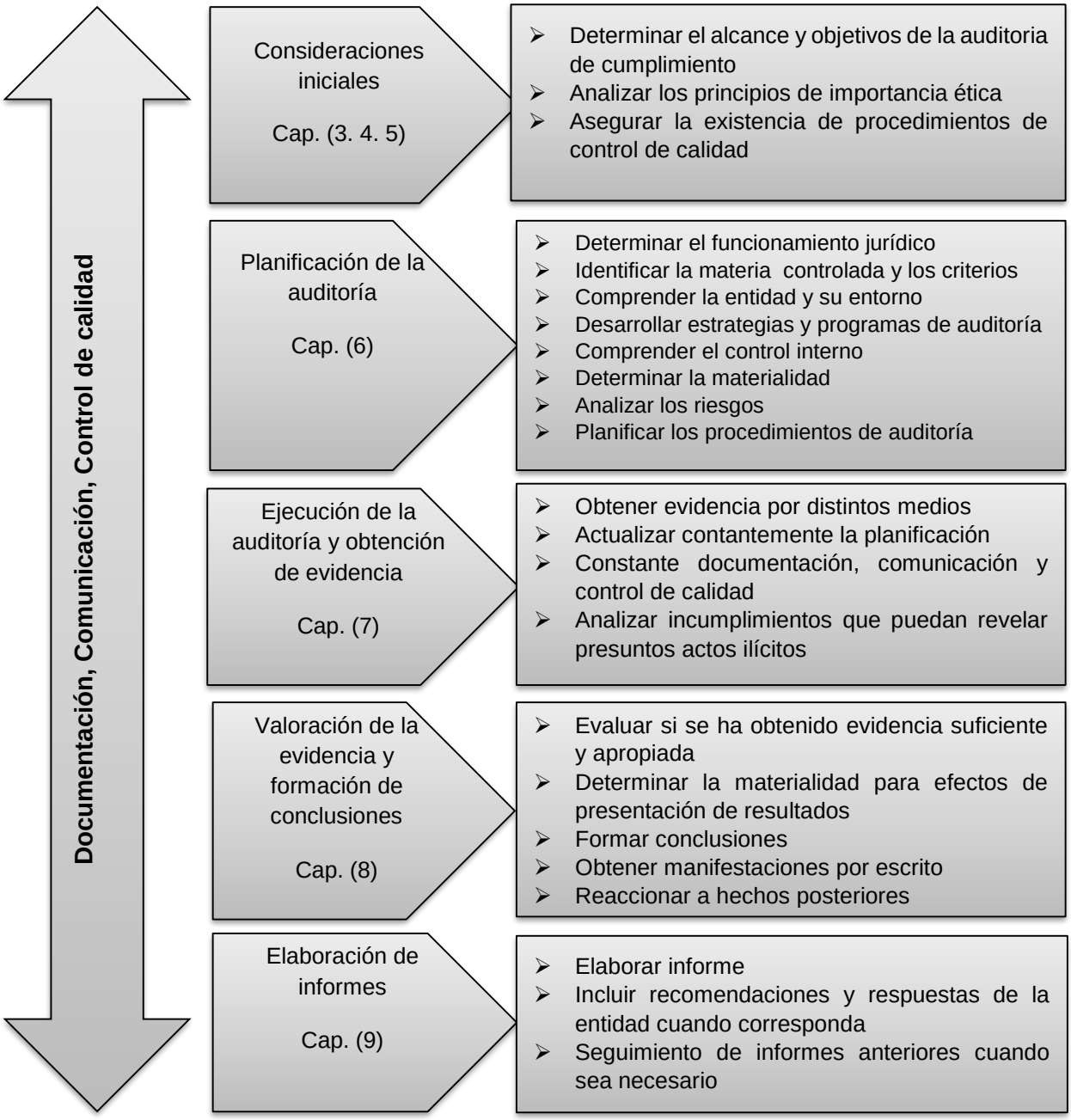


Figura 2

Tomado de: ISSAI 4100, Directrices para las auditorías de cumplimiento realizadas separadamente de la auditoría de estados financieros

1.4.1 Planificación de la auditoría.

La planificación de una auditoría es una guía que contendrá las áreas de la empresa que serán evaluadas, las pruebas necesarias para la obtención de evidencia fiable y contendrá el tiempo estimado que cada fase de la auditoría (consideraciones iniciales, planificación, ejecución, formación de conclusiones, y elaboración de informes) conllevara, la ISSAI 4100 proporciona las siguiente definición.

> Los Principios fundamentales de auditoría establecen que el auditor habrá de planificar sus tareas de manera tal que asegure una auditoría de alta calidad y que su realización se ajusta a los principios de economía, eficiencia, eficacia y prontitud debida. Además, quienes planifiquen la auditoría deben informarse de las exigencias de conformidad aplicables a la entidad auditada.
>
> Los auditores del sector público mantendrán una actitud de escepticismo profesional al planificar y ejecutar las auditorías. (p.17)

Los auditores planifican para obtener la información de la mejor manera posible que les facilite la evaluación y compresión de la entidad para poder elaborar un informe que refleje la realidad de del área auditada.

1.4.1.1 Identificación de las partes intervinientes.

La identificación de las partes intervinientes según la ISSAI 4100 es:

> Los auditores del sector público se asegurarán de que se reúnen las condiciones previas para ejecutar la auditoría con eficacia. En la planificación de una auditoría de cumplimiento, esta exigencia puede implicar la necesidad de identificar desde el principio cuáles son las partes intervinientes, lo cual es importante a su vez para la determinación del fundamento jurídico de dicha auditoría, como el mandato de la EFS, las obligaciones de los auditores del sector público, y la naturaleza y obligaciones constitutivas de la entidad auditada.
>
> A ello se añade que es importante identificar los destinatarios del informe de auditoría. El formato y el contenido del informe se verán influidos por el juicio profesional del auditor sobre cómo comunicar con la mayor eficacia posible con los destinatarios previstos, cuyas necesidades pueden variar según se trate del poder legislativo, un organismo de

financiación, una asociación de particulares, la ciudadanía en general u otras partes interesadas. (p.17)

En conclusión, la identificación de las partes intervinientes hace referencia a que si la entidad que va a ser objeto auditoría cumple con las condiciones y requisitos necesarios para poder ejecutar los exámenes y procedimientos correspondientes, también es importante definir a quien se le debe comunicar los resultados de la auditoría.

1.4.1.2 Criterios.

"Es necesario asimismo identificar los criterios o pautas con los que compara la materia controlada. En las auditorías de cumplimiento, la identificación de estos criterios constituye una fase esencial del proceso de planificación." (INTOSAI Professional Standards Committee, s. f., p. 18)

La ISSAI 4100 también explica el carácter que puede tomar los criterios.

> Los criterios pueden revestir carácter formal, como una ley o un reglamento, una orden ministerial o las estipulaciones de un contrato o de convenio; también pueden ser menos formales (un código deontológico o los principios que sustentan la reputación) o referirse a expectativas en cuanto a las prácticas consideradas aceptables. (p. 18)

Los criterios para ser adecuados deben reunir las características siguientes:

Tabla 4

Criterios	Descripción
Pertinentes	Son criterios que responden de forma significativa a las exigencias de información y decisión de los destinatarios del informe de auditoría.
Fiables	Son criterios que dan lugar a conclusiones razonablemente coherentes con las que obtendría otro auditor aplicando los mismos criterios en las mismas circunstancias.
Completos	Son criterios suficientes para los fines de la auditoría y que no omiten factores pertinentes; además son significativos y facilitan a los destinatarios una visión práctica para sus exigencias de información y decisión.
Objetivos	Son criterios neutrales y que no responden a prejuicios del auditor o de la dirección de la entidad auditada, lo que significa que no pueden ser tan informales que la evaluación de la información acerca de la materia controlada resulte muy subjetiva y lleve a otros auditores del sector público a alcanzar una conclusión muy dispar.

Comprensibles	Son criterios claros que permiten llegar a conclusiones precisas y fáciles de entender por los destinatarios y que no dan pie a interpretaciones ampliamente divergentes.
Comparables	Son criterios coherentes con los empleados en auditorías similares de otros organismos o actividades similares y los utilizados en anteriores auditorías de la entidad.
Aceptables	Son criterios que en principio pueden admitir expertos independientes, las entidades auditadas, el poder legislativo, los medios de comunicación y la ciudadanía en general.
Accesibles	Son criterios a los que pueden acceder los destinatarios para entender la naturaleza del trabajo de auditoría desempeñado y la base del informe de auditoría.

Fuente: ISSAI 4100, Directrices para las auditorías de cumplimiento realizadas separadamente de la auditoría de estados financieros

Elaboración: el autor

1.4.1.3 Entorno de la entidad auditada.

El conocimiento del entorno de la entidad auditada proporcionará al auditor conocimiento e identificación de los riesgos de la entidad lo que servirá para realizar una buena planificación.

El conocimiento de la entidad debe de darse de manera continua se recopilara mediante cuestionarios en los que se describen los factores sectoriales, relevantes y normativos de la empresa.

La ISSAI 4100 define al entorno de la Entidad auditada como:

> Determinar la materia controlada y los criterios adecuados son los primeros pasos, como se ha explicado anteriormente, en la ejecución de una auditoría de cumplimiento y esta determinación implica que los auditores del sector público han de conocer la entidad auditada y las circunstancias que rodean la auditoría con objeto de disponer de un marco de referencia para la aplicación de su juicio profesional a lo largo de todo el proceso de auditoría. La comprensión de la entidad, de su entorno y de los programas pertinentes reviste particular importancia dado que servirá para determinar la materialidad y analizar los riesgos.
>
> Las Directrices para la auditoría de cumplimiento abarcan todos los niveles de la administración, por lo que serán aplicables, llegado el caso, a un conjunto de entidades para las que se haya planificado y ejecutado una auditoría común. Las obligaciones del auditor para este tipo de auditorías comunes a varias entidades han de estar fijadas expresamente. (p. 21)

1.4.1.4 Estrategia y programa de auditoría.

En la ISSAI 4100 expone algunos puntos a tener en cuenta al momento de elaborar la estrategia y el programa de auditoria:

> Planificar la auditoría para garantizar su ejecución eficaz implica un diálogo entre los integrantes del equipo de fiscalización y la formulación de una estrategia y un programa de auditoría de carácter global. Tanto la estrategia como el programa de auditoría deberán estar documentados por escrito. La planificación no constituye una fase de la auditoría separada de las demás, sino un proceso continuo e iterativo. La estrategia y el programa de auditoría habrán de actualizarse cuando sea necesario durante todo el proceso. La planificación también abarcará los aspectos referidos a la dirección del equipo de fiscalización y a la supervisión y revisión de su labor.
>
> A la hora de formular la estrategia global de una auditoría de cumplimiento, los auditores del sector público deberán tomar en consideración los siguientes aspectos:
>
> - Los objetivos, el alcance y el objeto del control, los criterios y otras características de la auditoría de cumplimiento, teniendo en cuenta el mandato de la EFS y los elementos contenidos en la definición de una auditoría de cumplimiento.
> - La comunicación de obligaciones y objetivos, así como la fijación del destinatario de estas comunicaciones y del momento y la modalidad en que deben hacerse.
> - Factores importantes que pueden influir en la conducción de la auditoría.
> - La materialidad y el análisis de riesgos de la auditoría.
> - La experiencia acumulada de auditorías conexas o anteriores.
> - La composición del equipo de fiscalización y la asignación de tareas dentro del mismo, así como la necesidad en su caso de contar con la ayuda de expertos.
> - El calendario de la auditoría.
>
> La planificación implica asimismo:
>
> - Adquirir una comprensión general del marco legal, reglamentario o presupuestario, así como de las estipulaciones y cláusulas contractuales que sean de aplicación al alcance de la auditoría y a la entidad auditada
> - Adquirir una comprensión de la valoración hecha por la dirección de las leyes y los reglamentos aplicables, incluidos los controles internos que contribuyan a garantizar el respeto de las normas

- Adquirir una comprensión de las normas aplicables, como regulaciones, leyes, reglamentos, políticas, códigos, contratos o convenios de subvención importantes
- En las auditorías de reputación, adquirir una comprensión de los principios de buena gestión pública y las expectativas en cuanto a la conducta de los funcionarios públicos.

1.4.1.5 Control interno.

La ley orgánica de la contraloría general de estado en el art. 9 establece.

> El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control. (p. 23)

Así mismo en la ISSAI 4100 explica que:

> Llegar a conocer el control interno forma parte de la comprensión de la entidad y la materia controlada. Los Principios fundamentales de auditoría explican que, al ejecutar una auditoría, los auditores del sector público están obligados a examinar y valorar el grado de fiabilidad del control interno. En la auditoría de cumplimiento, esta obligación implica examinar y valorar los controles que sirven de apoyo a la dirección en el cumplimiento de leyes y reglamentos. (p.17)

Se puede concluir que el control interno son las políticas y procedimientos adoptados por la administración o junta directiva de una empresa que brinda un grado de seguridad aceptable de los recursos de la entidad y es una herramienta que ayuda al logro de objetivos trazados por la empresa, también ayuda a disminuir los riesgos que la empresa afronta en el curso normal de sus actividades.

1.4.2 Ejecución de la auditoría y obtención de la evidencia.

En la ejecución de la auditoría se deberán realizar análisis y diferentes tipos de pruebas para lograr identificar hallazgos, también detectar fallas si es que las hubiere para elaborar un informe con conclusiones y recomendaciones que el auditor crea necesarias que después se comunicaran a las máximas autoridades.

Tabla 5

Esquema de fases de ejecución	
Fase de reunión de inicio	➢ Presentación del equipo auditor ➢ Comunicación de la auditoria ➢ Confirmar los canales de comunicación ➢ Presentación de cronograma tentativo
Recopilación de datos e información	➢ Obtención de información para la auditoría ➢ Obtención de documentos claves ➢ Aplicación de procedimientos de auditoría de acuerdo al programa
Análisis y evaluación de datos e información	➢ Análisis de resultado de hallazgos de auditoria ➢ Análisis de las recomendaciones basadas en los resultados ➢ Determinar recomendaciones finales
Reunión de cierre	➢ Comunicar los principales resultados ➢ Formalizar acuerdos ➢ Revelar importancia de toma de medidas

Fuente: Procesos de la auditoria

Elaboración: el autor

Tabla 6

Elementos de la ejecución		
Pruebas	➢ Pruebas de control: grado de efectividad ➢ Pruebas analíticas: comparaciones ➢ Pruebas sustantivas: cuentas	
Técnicas de muestreo	➢ Aleatoria: misma oportunidad de elección ➢ Sistemática: se designa un intervalo ➢ Selección por celdas: tabla de distribución ➢ Azar: juicio o apreciación ➢ Selección por bloques: transacciones similares	
Tipos de evidencia	➢ Evidencia física: materiales, fotos, etc. ➢ Evidencias documentales: cheques, contratos, etc. ➢ Evidencias testimoniales: personas interesadas o personal de la entidad. ➢ Evidencia analítica: datos comparativos, cálculos, etc.	
Evidencias de auditoría	➢ Observación ➢ Inspección ➢ Indagación	➢ Confirmación ➢ Repetición ➢ Procedimientos analíticos
Papeles de trabajo	➢ Archivos que maneja el auditor y contienen todos los documentos que sustentan el trabajo efectuado ➢ Permanentes y corrientes Utilizados para: ➢ Registrar ➢ Documentar ➢ Mostrar	
Hallazgos	Diferencias encontradas en el trabajo de auditoria con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. Atributos del hallazgo:	
	➢ Condición ➢ Criterio	➢ Causa ➢ Efecto

Fuente: Fases de la auditoria

Elaboración: el autor

En la ISSAI 4100 explica que la fase de ejecución de una auditoría como:

> Los Principios fundamentales de auditoría establecen que los auditores del sector público elegirán y aplicarán las acciones y los procedimientos y actuaciones que, a su juicio profesional, sean apropiados para cada circunstancia. El diseño de esas acciones y esos procedimientos deberá estar orientado a obtener pruebas suficientes, apropiadas y pertinentes para justificar razonablemente las opiniones y conclusiones del auditor. Evaluar los sistemas de control interno de la entidad y los riesgos de que dichos sistemas no permitan prevenir o detectar actos de incumplimiento es una tarea normal dentro de una auditoría de cumplimiento.
>
> Los procedimientos de auditoría aplicables dependerán de la materia controlada y de los criterios identificados, así como del juicio profesional del auditor, y tienen que guardar estrecha relación con los riesgos detectados. Cuando los riesgos de incumplimiento resulten significativos y los auditores del sector público tengan previsto basarse en los controles existentes, dichos controles tendrán que ser objeto de verificación y, si no se consideran fiables, los auditores planificarán y llevarán a cabo pruebas de confirmación para responder a los riesgos detectados. También se procederá a pruebas de confirmación adicionales cuando haya riesgos de incumplimiento significativo. Si el enfoque de auditoría consiste sólo en pruebas de confirmación, se llevarán a cabo pruebas de detalles (no sólo pruebas analíticas).

1.4.2.1 Obtención y valoración de la evidencia.

La evidencia en una auditoría de cumplimiento son todos los datos que el auditor logra reunir para emitir un informe por lo cual la información recolectada tiene que tener ciertos atributos como: relevancia, autenticidad, neutral y sobre todo verificable.

Según la ISSAI 4100 define a la evidencia de auditoría de la siguiente forma:

> En una auditoría de fiabilidad razonable, los auditores del sector público recopilarán evidencia de auditoría suficiente y apropiada para fundamentar sus conclusiones.
>
> La suficiencia de la evidencia es un concepto cuantitativo, mientras que la pertinencia, fiabilidad e idoneidad son conceptos cualitativos. Los auditores del sector público emplearán su juicio profesional para determinar la suficiencia e idoneidad a lo largo de todo el proceso de recopilación de pruebas.

El proceso de recopilación de pruebas es sistemático e iterativo y comporta lo siguiente:

- Obtención de evidencia mediante la aplicación de procedimientos de auditoría idóneos.
- Evaluación de la evidencia obtenida en términos de suficiencia (cantidad) e idoneidad (calidad).
- Riesgo de reevaluación y obtención de pruebas adicionales en caso necesario.

La evidencia de auditoría se obtendrá utilizando un abanico de técnicas como las siguientes:

1.4.2.1.1 Observación.

"Esta técnica consiste en presenciar cómo se desenvuelve un proceso o un procedimiento en curso. En una auditoría de cumplimiento, la observación puede referirse al desarrollo de un proceso de licitación o a la tramitación del pago de una subvención." (INTOSAI Professional Standards Committee, s. f., p. 30)

1.4.2.1.2 Inspección.

La ISSAI 4100 indica que la técnica de inspección consiste en:

> Esta técnica consiste en examinar los libros, registros y otros documentos de expedientes o activos materiales. En una auditoría de cumplimiento, este examen puede referirse a libros y registros para determinar cómo se han contabilizado los fondos de un proyecto y comparar esta contabilidad con el convenio regulador de dicho proyecto. La inspección de otros documentos de expedientes puede abarcar toda la documentación pertinente para determinar si los beneficiarios de la subvención cumplen los requisitos para acceder a ella. La inspección también puede consistir en controlar un activo, como un puente o un edificio, para verificar que cumple las especificaciones de construcción aplicables. (p. 30)

1.4.2.1.3 Indagación.

La ISSAI 4100 define a la técnica de indagación de la siguiente forma.

> Esta técnica consiste en requerir información de personas de referencia, pertenecientes o ajenas a la entidad auditada, y comprende desde requerimientos oficiales y por escrito hasta contactos verbales más informales; también puede consistir en entrevistas a

personas de referencia, como expertos, para hacerles preguntas. Las entrevistas contarán con la presencia física, o bien con la presencia virtual (por ejemplo, conversaciones telefónicas o videoconferencias), de los interesados. La indagación también puede revestir la forma de cuestionarios o encuestas. (p. 30)

1.4.2.1.4 Confirmación.

En la ISSAI 4100 tenemos una descripción de la técnica de confirmación.

La confirmación es un tipo de indagación y consiste en conseguir, con independencia de la entidad auditada, una respuesta de terceros en relación con una información concreta. En una auditoría de cumplimiento, la confirmación puede implicar que el auditor interrogue directamente a los beneficiarios para saber si han recibido las ayudas u otros fondos que la entidad auditada afirma haberles abonado, o si los fondos han sido utilizados para la finalidad específica fijada en un convenio de financiación o subvención. La confirmación puede consistir asimismo en solicitar orientación del poder legislativo sobre cómo interpretar una disposición concreta de carácter legal. (p. 31)

1.4.2.1.5 Repetición.

La técnica de repetición está claramente explicada en el ISSAI 4100 como lo vemos a continuación.

Esta técnica consiste en volver a realizar de modo independiente los mismos procedimientos ya realizados por la entidad auditada, manualmente o por técnicas de auditoría asistida por ordenador. Por ejemplo, se pueden analizar los documentos de un expediente para comprobar si la entidad auditada ha adoptado las decisiones correctas o prestado los servicios requeridos conforme a los criterios aplicables. Pueden repetirse etapas del proceso para verificar la validez de visados o permisos de residencia emitidos, o el ejercicio de la autoridad presupuestaria. Si los criterios para proceder al pago de los beneficios por hijo consisten en que se abonen a los padres con hijos con edades inferiores a un límite establecido, los auditores del sector público podrán repetir, con ayuda de técnicas de auditoría asistida por ordenador, la selección hecha por la entidad auditada a partir de una base de datos pública para comprobar si dicha selección ha sido correcta. Asimismo, si la selección de ofertas en una licitación se basa en el respeto de determinados requisitos, el proceso podrá repetirse para ver si se han seleccionado las

ofertas correctamente. Cuando se trate de temas muy técnicos (por ejemplo, repetición de cálculos de pensiones o modelos de ingeniería), podrá solicitarse la ayuda de expertos. (p. 31-32)

1.4.2.1.6 Procedimientos Analíticos.

Según la ISSAI 4100 explica que los procedimientos analíticos e los pude definir de la siguiente forma.

Los procedimientos analíticos engloban la comparación de datos o la investigación de fluctuaciones o relaciones que presentan falta de coherencia. En una auditoría de cumplimiento, dichos procedimientos pueden consistir, por ejemplo, en comparar un incremento de los pagos en concepto de pensiones de un año a otro con datos demográficos como puede ser el número de ciudadanos que han alcanzado la edad de jubilación durante el último año. Si los criterios se refieren a las estipulaciones en virtud de las cuales, por ejemplo, la financiación de un proyecto se otorga en función de resultados como el número de puestos de trabajo conseguidos, los cambios que se produzcan en dicha financiación deben compararse con las variaciones de las estadísticas de empleo.

Las técnicas de análisis de regresión u otros métodos matemáticos pueden servir de ayuda a los auditores del sector público para comparar los resultados previstos con los conseguidos en la práctica. (p. 32)

1.4.2.2 Documentación.

La documentación de una auditoría debe ser suficiente, adecuada y los más detalladamente posible de tal forma que facilite la revisión de todos los aspectos importantes de la auditoría en los que el auditor ha trabajado, también es importante mencionar que la documentación se debe hacer durante todo el proceso de la auditoría. Así como lo indica la ISSAI 4100 en el párrafo siguiente.

Los Principios fundamentales de auditoría declaran que la evidencia de auditoría obtenida debe estar documentada adecuadamente. En una auditoría de cumplimiento, este requisito implica documentar suficientemente cuestiones que son importantes para aportar pruebas que fundamenten las conclusiones y el informe resultantes. Los documentos de

trabajo deben ser lo suficientemente completos y detallados como para permitir a un auditor experimentado, sin relación previa con la auditoría, descubrir a través de ellos el trabajo realizado para fundamentar las conclusiones.

La documentación es una actividad que tiene lugar durante toda la auditoría. Los auditores del sector público prepararán puntualmente y conservarán la documentación de la auditoría de cumplimiento, en la que constarán los criterios empleados, el trabajo efectuado, la evidencia obtenida, los juicios emitidos y la revisión. Los auditores del sector público prepararán esta documentación antes de que se emita el informe de auditoría y deberán conservarla durante un tiempo determinado. (p. 32-33)

1.4.2.3 Comunicaciones.

La comunicación dentro del proceso de auditoría es algo fundamental porque proporcionara a los auditores y a la entidad beneficios mutuos, para los auditores una buena comunicación ayudara a la recolección de información y al desarrollo de las pruebas necesarias de forma más eficaz y eficiente, y para la entidad proporcionara la seguridad de que la información con la que trabajaron los auditores sea exacta y por ende las opiniones y recomendaciones proporcionaran una base para mejorar los procedimientos.

La ISSAI 4100 nos proporciona una definición de comunicación en la auditoría.

Una buena comunicación con la entidad auditada durante todo el proceso de auditoría puede contribuir a que éste resulte más eficaz y constructivo. La comunicación tendrá lugar en distintas fases y en distintos niveles, por ejemplo:

- Durante la fase inicial de planificación, lo que incluye el diálogo con los miembros de la dirección responsables y, cuando proceda, con los encargados de la gobernanza, dentro de lo establecido en leyes y reglamentos, sobre la estrategia de auditoría, el calendario, la logística, las funciones respectivas, los criterios de auditoría adecuados y otros elementos de planificación.
- Durante la fase de ejecución y durante toda la auditoría, lo que incluye la obtención de evidencia y el requerimiento de información a personas de referencia cuando corresponda. Se comunicarán a los miembros de la dirección responsables o a los encargados de la gobernanza cualquier dificultad importante surgida durante la auditoría, así como los actos de incumplimiento significativo. Asimismo se

notificarán a la dirección otras constataciones menos significativas que no se consideran materiales, o que por su naturaleza no justifican su inclusión en el informe del auditor del sector público, porque esas constataciones pueden ayudar a la entidad auditada a corregir incumplimientos y evitar que se reproduzcan en el futuro. Por esa razón, muchos auditores del sector público notificarán a la dirección todos los actos de incumplimiento detectados.

- Durante la fase de elaboración de los informes, lo que incluye la transmisión de informes escritos dentro de los plazos establecidos, a los destinatarios previstos, la entidad auditada y otros interesados en su caso. (p. 33)

1.4.3 Valoración de la evidencia y formación de conclusiones.

1.4.3.1 Consideraciones generales sobre valoración y evidencia.

En la ISSAI 4100 podemos encontrar una extensa explicación de cómo los auditores valoran la evidencia encontrada.

Los auditores del sector público valorarán si la evidencia obtenida resulta suficiente y apropiada para reducir el riesgo de la auditoría a un nivel aceptablemente bajo, empleando para ello su juicio y escepticismo profesionales, y analizarán los elementos de prueba que fundamenten, o aparentemente contradigan, la información acerca de la materia controlada.

La evidencia obtenida se valorará en conexión con los niveles de materialidad identificados a fin de determinar la existencia de posibles actos de incumplimiento significativo. La determinación de la significación de las constataciones se funda en el concepto de materialidad expuesto anteriormente. Las constataciones obtenidas en una auditoría de cumplimiento deben situarse asimismo en su justa perspectiva, por ejemplo los actos de incumplimiento notificados pueden haberlo sido por su número o por el importe que representa. Una EFS que actúe como tribunal de cuentas podrá pronunciarse sobre aspectos contables, lo que en un caso de incumplimiento puede dar lugar a la imposición de una obligación de reembolso o de multas u otras sanciones.

Los auditores del sector público evaluarán, sobre la base de la evidencia obtenida, si existen garantías razonables de que la información acerca de la materia controlada se ajusta, en todos los aspectos significativos, a los criterios identificados. Debido a las

limitaciones inherentes a una auditoría, no cabe esperar que los auditores del sector público detecten todos los actos de incumplimiento.

La valoración realizada por los auditores del sector público de cuándo se ha producido una desviación del cumplimiento de importancia material deriva de su juicio profesional y comprende el examen del contexto de las operaciones o problemas de que se trate, así como de sus aspectos cuantitativo y cualitativo.

Se tendrán en cuenta una serie de factores al emplear el juicio profesional para determinar si el incumplimiento tiene una importancia material. Entre estos factores cabe citar los siguientes:

- Envergadura de los importes en juego (monetario o medido de forma cuantitativa como el número de ciudadanos o de entidades afectadas, los niveles de emisión de dióxido de carbono, los retrasos respecto del plazo establecido, etc.).
- Circunstancias.
- Naturaleza del incumplimiento.
- Causas del incumplimiento.
- Posibles efectos y consecuencias del incumplimiento.
- Visibilidad y carácter sensible del programa en cuestión (por ejemplo, si es objeto de interés público significativo, si tiene repercusiones en ciudadanos vulnerables, etc.).
- Necesidades y expectativas del poder legislativo, los ciudadanos y los demás destinatarios del informe de auditoría.
- Naturaleza de las autoridades competentes.
- Alcance o valor monetario del incumplimiento. (p. 36-37)

Podemos concluir que los auditores valoraran la evidencia a lo largo del proceso de obtención de evidencia usando su experiencia y su juicio profesional considerando la materialidad de los posibles actos de incumplimiento.

1.4.4 Elaboración de informes.

Al final de una auditoría se presentara un informe que es la opinión formal del auditor sobre el alcance y los objetivos de la auditoría, el cual contendrá:

- Opinión del auditor: comentario o dictamen sobre las áreas o actividades estudiadas.

- Resumen de las observaciones: contendrá las recomendaciones propuestas y las conclusiones

Los informes de auditoría se presentan a los máximos dirigentes de la entidad auditada (junta general de accionistas o socios) o también a los usuarios (inversores, clientes, personal, etc.) que tengan intereses en la empresa u organización que usaran el informe para tomar decisiones basadas en el mismo.

La ISSAI 4100 da un concepto muy acertado de lo que es el informe de auditoría.

> La elaboración de los informes constituye una parte esencial de una fiscalización del sector público e implica la notificación de desviaciones e infracciones para que puedan adoptarse medidas correctivas y exigirse responsabilidades a quienes estén obligados a asumirlas por su actuación. En este sentido, los Principios fundamentales de auditoría establecen que al final de cada auditoría debe elaborarse un informe por escrito que ponga de manifiesto de forma adecuada los hechos descubiertos.
>
> Los principios de exhaustividad, objetividad y respeto de plazos son importantes para la elaboración de los informes en una auditoría de cumplimiento. Los auditores del sector público se asegurarán de que los informes presentados responden a la realidad y que las constataciones se exponen de forma equilibrada y desde la perspectiva justa. Ello supone respetar el principio contradictorio que consiste en comprobar los hechos expuestos con la entidad auditada e incorporar, cuando corresponda, la respuesta de los funcionarios responsables. (p. 39)

1.4.4.1 Tipos de informes.

En la ISSAI 4100 para las auditorias de cumplimiento nos da solo 2 tipos de informes (breve y extenso) que se explican a continuación.

> En función de los factores expuestos, una EFS puede juzgar más apropiado preparar un informe breve o un informe extenso. Los informes extensos (denominados a veces “informes especiales sobre una auditoría de cumplimiento”) describen por lo general con detalle las constataciones y conclusiones de auditoría, con sus posibles consecuencias y también recomendaciones constructivas, mientras que los informes breves resultan más condensados y se caracterizan en general por tener un formato más armonizado.

Tabla 7

Tipos de informes
Informe breve
El informe breve sobre los estados contables (para ser presentados a terceros) es el que emite un contador público, basado en el trabajo de auditoría realizado, mediante el cual el profesional expresa su opinión o declara que se abstiene de emitirla sobre la información que contienen dichos estados. El trabajo debe ser efectuado de acuerdo con estas normas de auditoría.
Informe extenso
El informe extenso debe contener, además de lo requerido para el informe breve, las indicaciones sobre lo siguiente: ➢ Que el trabajo de auditoría ha sido orientado, primordialmente, a la posibilidad de formular una opinión sobre el área o actividades sometidas a la auditoria ➢ En el informe extenso deben quedar claramente identificadas las manifestaciones del ente cuyos áreas o actividades han sido objeto de la auditoría y las manifestaciones del contador público que emite dicho informe extenso.

Fuente: Resolución Técnica Nro. 7, Federación argentina de consejos profesionales de ciencias económicas (FACPCE)
Elaboración: el autor

1.4.4.2 Contenido del informe de cumplimiento.

Tabla 8

Contenido del Informe de Cumplimiento
En general, un informe de auditoría de cumplimiento contiene los siguientes elementos (aunque no necesariamente en el orden que se cita a continuación): ➢ Título. ➢ Destinatario. ➢ Objetivos y alcance de la auditoría, incluido el período abarcado por la misma. ➢ Identificación o descripción de la información acerca de la materia controlada (y cuando corresponda, de dicha materia). ➢ Criterios identificados. ➢ Obligaciones de las distintas partes (fundamento jurídico). ➢ Identificación de las normas de auditoría aplicadas al trabajo efectuado.

- Resumen del trabajo efectuado.
- Conclusión.
- Respuestas de la entidad auditada (cuando corresponda).
- Recomendaciones (cuando corresponda).
- Fecha del informe.
- Firma.

Fuente: ISSAI 4100, Directrices para las auditorías de cumplimiento realizadas separadamente de la auditoría de estados financieros
Elaboración: el autor

1.5 El cuadro de cumplimiento.

1.5.1 Definición.

El cuadro de cumplimiento se lo conoce también como lista de verificación y se lo elabora en la etapa de planificación

1.5.2 Importancia.

El cuadro de cumplimiento o listas de comparación ya que mediante esta herramienta se comprobara el grado real de cumplimiento de leyes y normativas de las empresas, así lo explica María Lorena Espinoza Arízaga en la guía didáctica Auditoria de cumplimiento I “las listas serán de gran utilidad para resumir la información que queremos revelar en el i9nforme final, ya que en ella se sintetizarán los niveles de cumplimiento reales que hemos podido determinar” (p. 41).

1.5.3 Estructura.

Tabla 9

	Howard Johnson-Loja **Cuadro de cumplimiento** **Subcomponente: diseño, descripción y valoración de puestos** **Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**					**AC 1.2** **1/1**
Documento analizado	Legislación relacionada	¿Cumple?	Estatuto	¿Cumple?	Normativa Interna	¿Cumple?

Fuente: auditoría de cumplimiento I
Elaboración: el autor

1.6 Seguimiento.

1.6.1 Proceso de seguimiento.

El proceso de seguimiento de una auditoria se lleva a cabo para verificar si se han seguido las recomendaciones y se han realizado las correcciones los incumplimientos detectados, así nos lo explica la ISSAI 4100:

> Los Principios fundamentales de auditoría insisten en la comunicación de recomendaciones constructivas y en la realización del seguimiento necesario para corregir las insuficiencias detectadas. La necesidad de proceder al seguimiento de actos de incumplimiento notificados anteriormente variará según la naturaleza del incumplimiento y de las circunstancias concretas. Ello puede requerir la presentación por el auditor de un informe oficial al poder legislativo, así como a la entidad auditada o a otros organismos competentes. Otros procesos de seguimiento pueden consistir en informes, revisiones y evaluaciones de ámbito interno elaborados por la entidad auditada o terceros, una auditoría de seguimiento, conferencias y seminarios organizados por o para la entidad auditada, etc. Por lo general, un proceso de seguimiento facilita una ejecución eficaz de las medidas correctivas y proporciona una información de retorno útil para la entidad auditada, los destinatarios del informe y los auditores del sector público a la hora de planificar futuras auditorías. Los procesos de seguimiento pueden estar previstos en el mandato de la EFS

CAPÍTULO II

Análisis Institucional

2.1 Descripción y diagnóstico institucional.

2.1.1 Antecedentes de la entidad.

Reseña histórica.

La compañía de responsabilidad limitada "Hoteles y Servicios el Almendral Cía. Ltda." se constituyó mediante escritura pública en la notaria séptima de la ciudad el 07 de febrero del 2003 con domicilio en la ciudad de Loja formada por Alfonso Gonzalo Eguiguren Burneo, Guillermo Mauricio Eguiguren Eguiguren, Luis Antonio Suárez Atariguana y Claudio Oswaldo Eguiguren Valdivieso la compañía tiene como objeto social principal dedicarse a la administración de hoteles, restaurantes, hosterías, al turismo, a realizar el comercio y servicio al por mayor y menor de todo lo referente al turismo.

El hotel Howard Johnson realizo la pre apertura el 01 de noviembre del 2008 con el objetivo de realizar todos los preparativos pertinentes para la apertura oficial el 01 de febrero del 2009 por lo cual la empresa cuenta con 6 años de trayectoria en el mercado atendiendo al turismo en la ciudad de Loja.

Desde el comienzo las actividades del hotel Howard Johnson fueron orientadas a la prestación del servicio de hospedaje, así como a la realización de eventos sociales y el servicio de catering. Con el transcurso de los años el hotel con la ayuda de los trabajadores ha ido perfeccionando los servicios que presta según el manual de calidad hasta el punto de convertirse en el hotel más importante y de mejor valoración de la ciudad de Loja.

El objetivo principal del hotel Howard Johnson brindar un servicio que responda a las necesidades del huésped para satisfacerlo de manera proactiva excediendo sus expectativas.

Misión.

La alta concepción que sentimos del noble ejercicio de la Hospitalidad nos compromete a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros Huéspedes.

Visión.

Consolidar a mediano plazo al Hotel Howard Johnson Loja en un Hotel Escuela de lujo junto con la UTPL, que ofrece servicios tanto de hospedaje, alimentación y recreación a nuestros huéspedes nacionales e internacionales que nos visitan por negocios y descanso; bajo los lineamientos de la cultura GHL HOTELES, quien opera la marca internacional Howard Johnson

y que contribuirá en la formación de mejores futuros profesionales hoteleros, ser un hotel amigable con el medio ambiente y que brinde experiencias y servicios memorables.

Valores.

- **Importancia máxima al huésped como propósito común.**

Entendemos, reconocemos y satisfacemos las necesidades de los huéspedes. Mantenemos la sensibilidad requerida para crear lazos de empatía con los huéspedes. En GHL estamos obligados a corregir toda norma, procedimiento o actitud que origine un mal servicio.

- **Trabajo en equipo.**

En GHL alcanzamos las metas de la organización mediante la identificación de todos sus integrantes con sus objetivos y valores, interactuando coordinadamente en un ambiente de apoyo, compañerismo y respeto para lograr así la óptima prestación de nuestros servicios. La excelencia en la prestación de los servicios lo logramos porque cada uno de los empleados conoce bien como realiza su trabajo y facilita el trabajo de los demás. Cada empleado y trabajo es importante.

- **Desarrollo al talento humano.**

En GHL valoramos, reconocemos y potencializamos las competencias personales y profesionales de nuestros colaboradores a través del aprendizaje continuo y la creación de condiciones de trabajo que mejoren su calidad de vida. Estimulamos las acciones tendientes a mejorar continuamente el clima laboral de nuestra organización.

Objetivos.

- Brindar un servicio que responda a las necesidades del huésped para satisfacerlo de manera proactiva excediendo sus expectativas.
- Lograr el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, nivel de vida y desarrollo para que nuestros colaboradores dispongan de altos niveles de competencia y desempeño.
- Generar niveles de productividad apropiados que garanticen los resultados que esperan los inversionistas.
- Lograr el menor impacto en el medio ambiente.

2.1.2 Análisis estructural.

Organigrama estructural del Hotel Howard Johnson Loja.

Figura 3

Fuente: departamento de RRHH

Elaboración: el autor

Descripción de cada área del Hotel Howard Johnson.

Área administrativa.

El área administrativa es uno de los departamentos más importantes porque se encarga del control operacional, de los sistemas informáticos, marketing, de administrar las ganancias, de reinvertir las utilidades, así también de realizar proyecciones, planes de inversión, presupuestos, y cumple funciones de contabilidad, auditoría interna y de la parte legal del hotel.

Entre los departamentos del área administrativa se encuentran:

- Seguridad
- Mantenimiento
- Control operacional
- Marketing
- Recursos humanos

- Contraloría
- Sistemas, etc.

Área de recepción.

Es el departamento que tiene el mayor contacto con los huéspedes del hotel lo que lo convierte en el departamento más importante del hotel por l9o cual el personal que trabaja en esta área debe estar debidamente capacitado para brindar a los huéspedes el mejor servicio posible, esta área se encarga de todo el proceso desde las reservaciones hasta el cobro de la cuenta.

En el área de recepción contamos con los siguientes colaboradores:

- Jefe de recepción
- Cajero/recepcionista
- Auditor nocturno
- Jefe de botones
- Botones
- Hosstes aeropuerto.

Área de habitaciones.

Esta área del hotel cuenta con un número considerable de trabajadores del hotel, pues se encargan de la buena presentación y limpieza de las áreas accesibles a los huéspedes del hotel (áreas comunes, habitaciones, lavandería, oficinas, etc.) siguiendo los estándares de calidad y ética establecidos por el hotel.

Entre los principales colaboradores en esta área tenemos:

- Supervisora de habitaciones
- Camareras/os
- Aseadores
- Auxiliares de lavandería

Área de alimentos y bebidas.

El área de alimentos y bebidas del hotel se encarga de la preparación de banquetes, del servicio de comida a las habitaciones, del restaurante, del bar, etc., También es un área que ocupa un gran contingente de personal altamente capacitado en el arte culinario y en el servicio de restaurante del hotel, entre los colaboradores de atención en el restaurante están:

- Gerente de alimentos y bebidas

- Capitán de restaurante
- Cajeras de restaurante
- Meseros de ambiente
- Coordinador de eventos
- Capitán de eventos
- Meseros de lobby bar.

En los colaboradores de cocina tenemos:

- Gerente de alimentos y bebidas
- Chef
- Segundos cocineros
- Auxiliares de cocina
- Jefe de panadería y pastelería
- Auxiliar de panadería y pastelería
- Steward

2.1.3 Análisis funcional.

Organigrama de habitaciones.

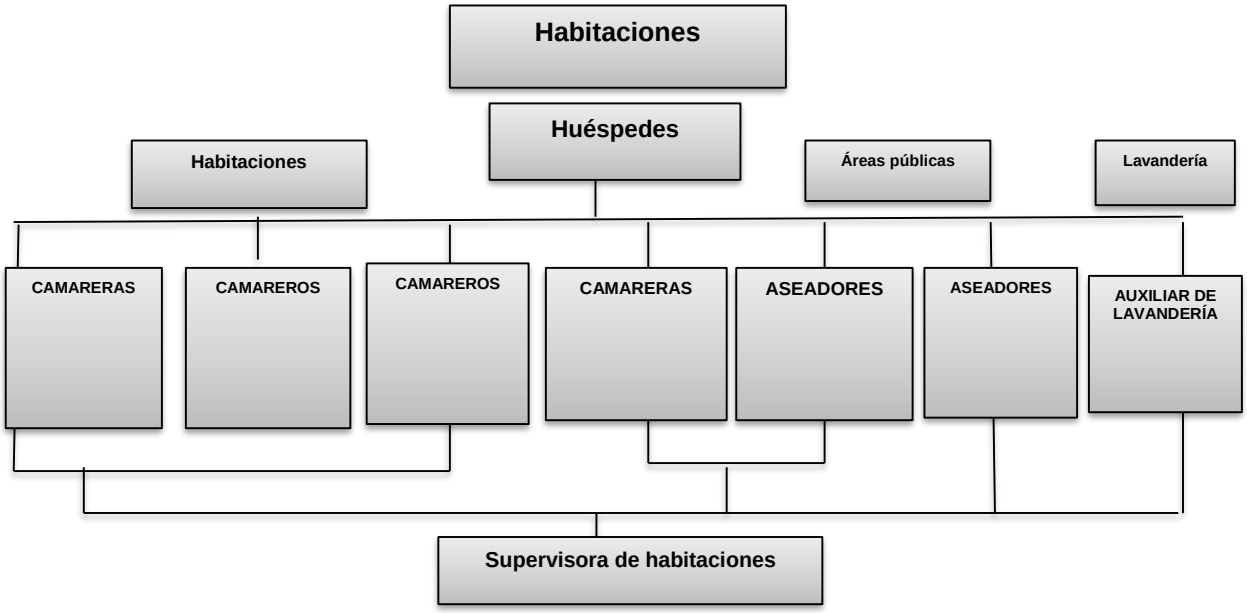


Figura 4

Fuente: departamento de RRHH

Elaboración: el autor

Organigrama front office operations.

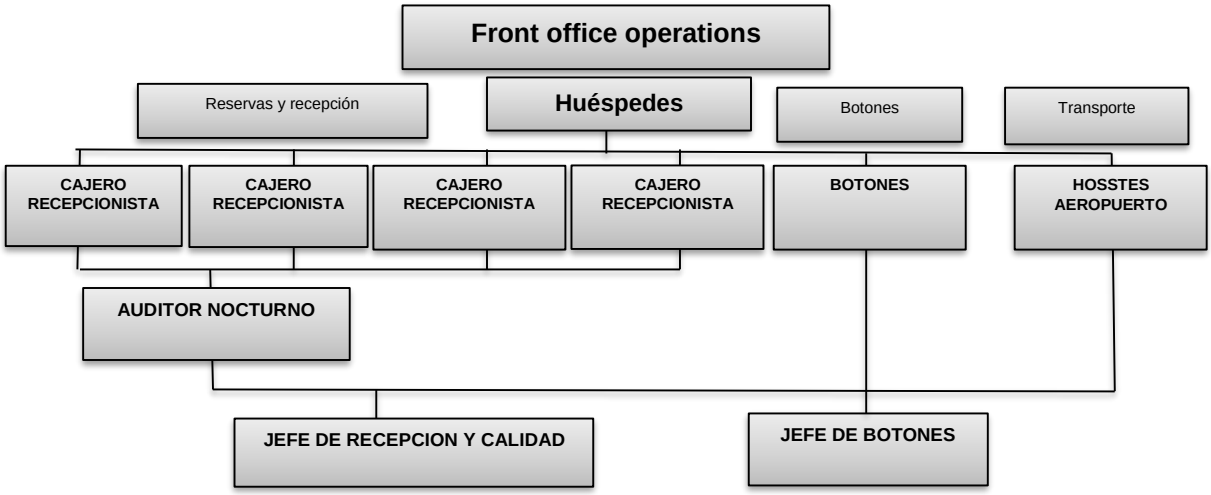


Figura 5

Fuente: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

Elaboración: el autor

Organigrama servicios alimentos y bebidas.

Figura 6

Fuente: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

Elaboración: el auto

Organigrama administración y áreas de apoyo (contraloría).

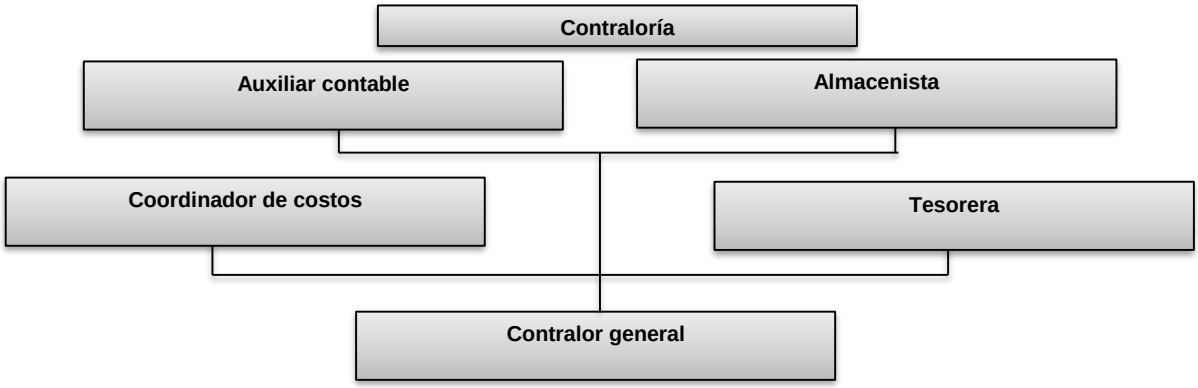


Figura 7

Fuente: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

Elaboración: el autor

Organigrama producción de alimentos y bebidas.

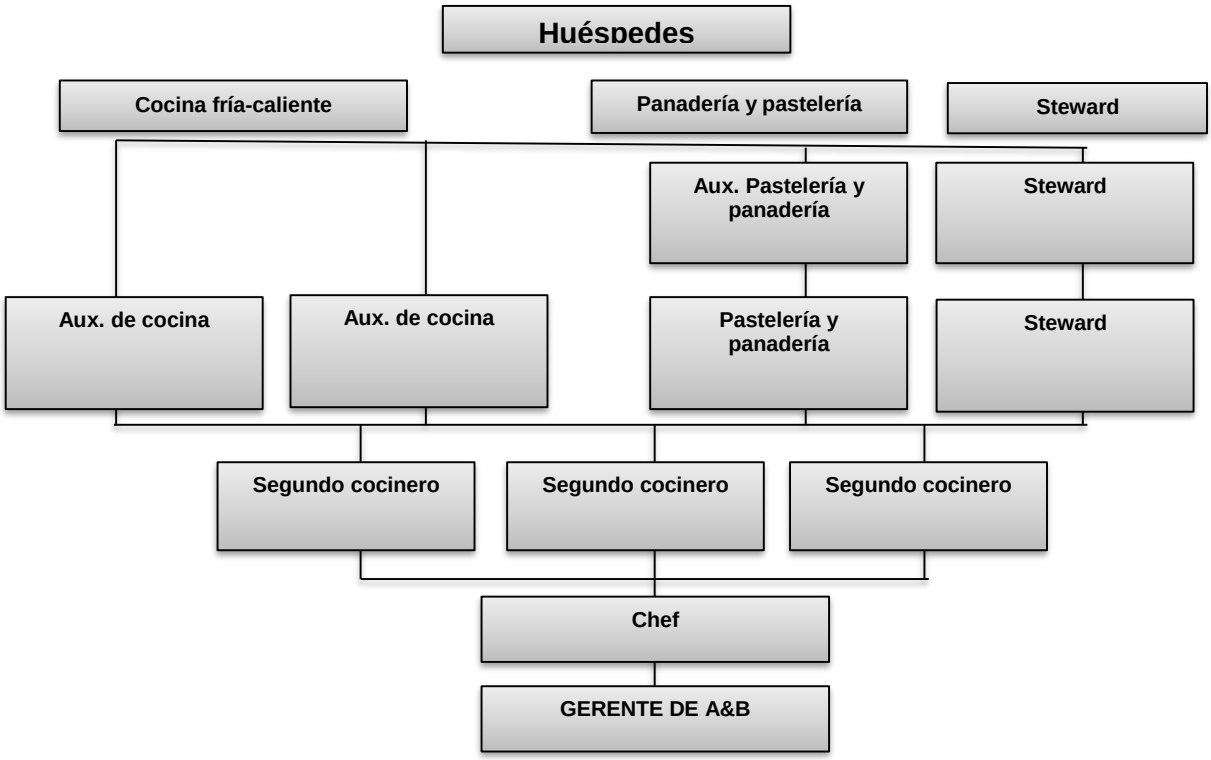


Figura 8

Fuente: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

Elaboración: el autor

Organigrama administración y áreas de apoyo (Administrativos).

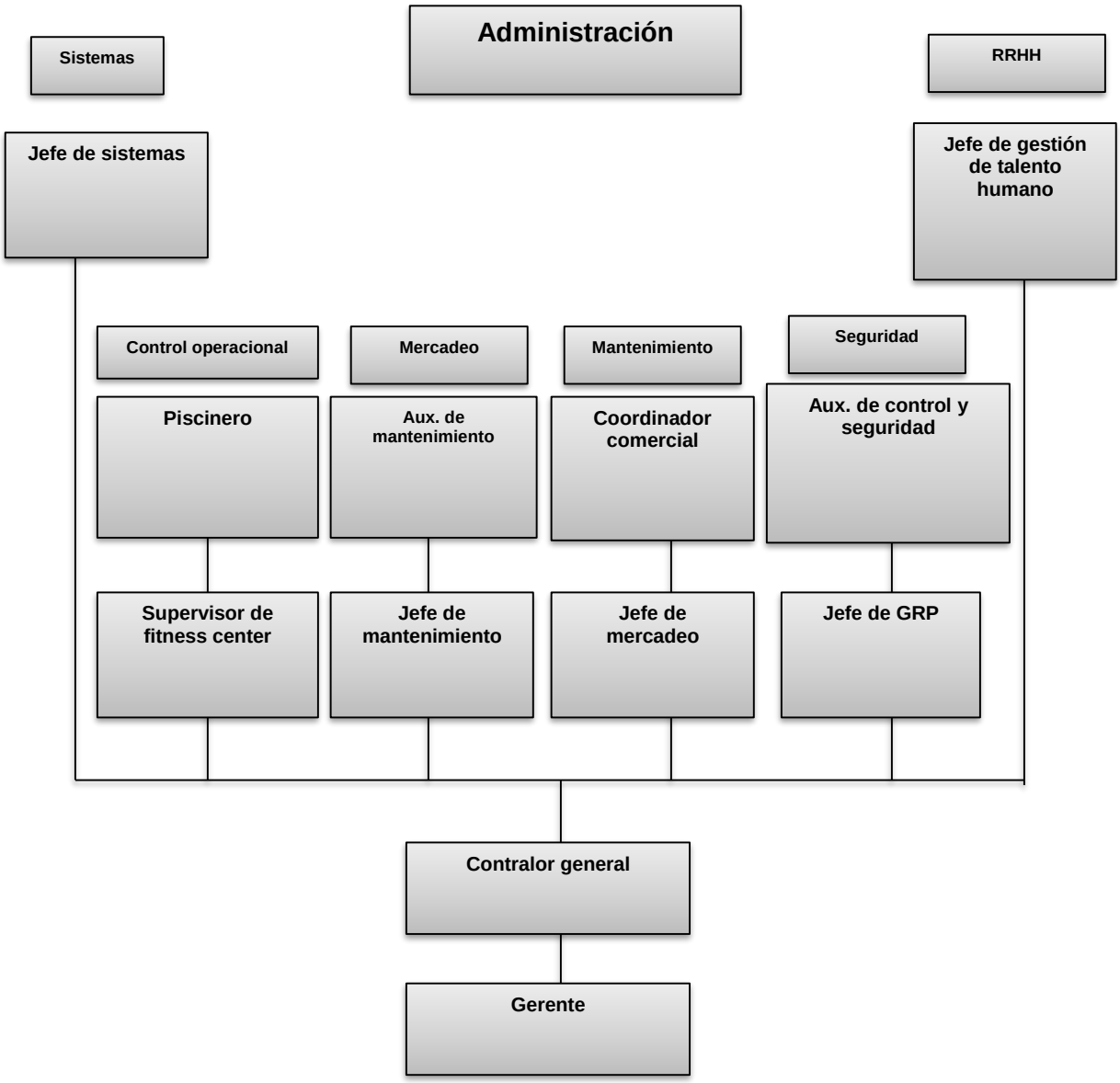


Figura 9

Fuente: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

Elaboración: el autor

2.1.4 Organigrama por procesos.

Mapa de procesos del Hotel "Howard Johnson"

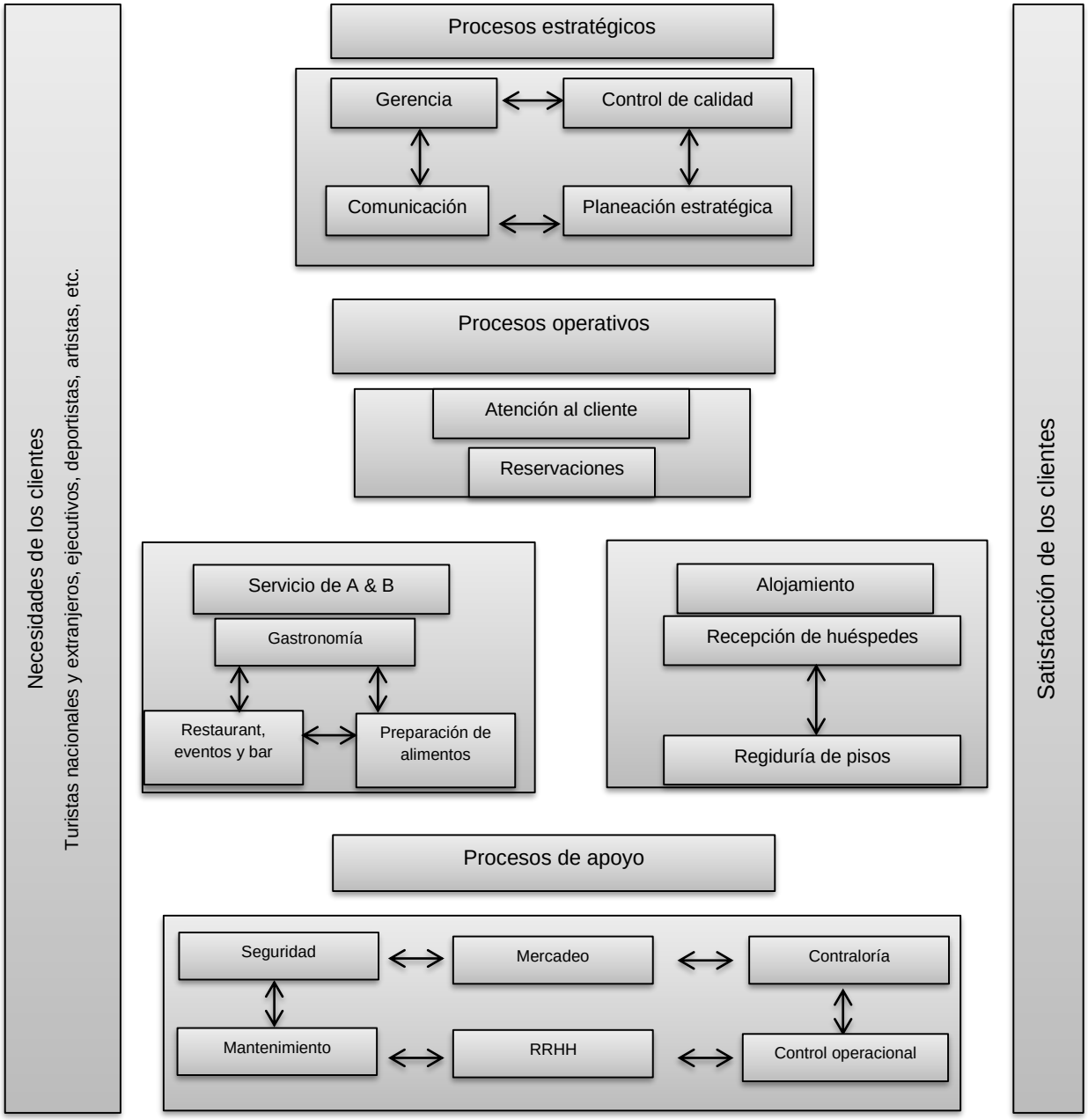


Figura 10

Fuente: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

Elaboración: el autor

2.2 Proceso de área de recursos humanos o talento humano.

2.1.1 Diseño, descripción y valoración de puestos (Clasificación Valoración).

El diseño, descripción y valoración de puestos del hotel “Howard Johnson” con el que cuenta el departamento de talento humano le es proporcionado por la cadena hotelera GHLHoteles del que forma parte el hotel.

El perfil de cargo consta de los siguientes puntos:

- Identificación del cargo
- Especificaciones del cargo
- Competencias requeridas
- Condiciones de trabajo

A continuación se adjunta modelos de los perfiles del área operativa y administrativa

- Modelo de perfil administrativo.

GHL HOTELES

Descripción y Perfil de Cargo

TH - FORMATO - 00001

A. Identificación del Cargo

Nombre del Cargo	Gerente de Mercadeo y Ventas	**Misión del Cargo**
Departamento	MERCADEO	Planear, organizar, dirigir, controlar y ejecutar la gestión de comercialización y ventas de habitaciones del hotel con el fin de generar, mantener y asegurar la demanda adecuada, que conduzca al aprovechamiento de la capacidad instalada y la colocación de productos a precios competitivos.
Nivel Estructura	I. GERENTES	
Reporta a	Gerente General	
Supervisa a	Coordinadores Comerciales, Asistente de Mercadeo, Revenue Manager	
Puede ascender a	Gerente General	
Responsable por	Equipos, Información, Procesos.	
Relación Formal con otras áreas	Todas las áreas.	
Relaciones Externas	Huéspedes, Clientes , Proveedores	

B. Especificaciones del Cargo

Formación Educativa	**Especifica:**	Profesional en Mercadeo, Administración Hotelera, Administración de Empresas.	
	Deseable:	Especialización y/o Diplomados en el área de Mercadeo	
Experiencia	Dos años		
Idiomas	Ingles 100%	***Conocimientos en Sistemas:***	Manejo Word y Excel, para la elaboración y presentación de informes y documento internos y/o externos

CONDICIONES FÍSICAS DESEABLES MAS NO EXCLUYENTES			
Edad	**Sexo**	**Estatura**	**Otro (Especifique)**
N/A	N/A	N/A	Buena presentación personal

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO
Desarrollar el plan de mercadeo y comercializar los servicios del Hotel contribuyendo en los procesos de investigación, promoción y programas de servicios para satisfacer a los clientes y al huésped. Incluye la elaboración de informes de gestión de su departamento, además de los inherentes al cargo que le fueren asignados con el fin de medir la gestión realizada.
Conocer los servicios ofrecidos por los hoteles de la competencia con el fin de generar estrategias de posicionamiento y comercialización.
Coordinar las labores del personal a su cargo, de igual forma debe dominar y aplicar en su grupo de trabajo las técnicas de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, delegación y manejo de conflictos con el fin de mantener armonía en el equipo de trabajo para contribuir al logro de los objetivos
Coordinar y estructurar estrategias de mercadeo con el fin de maximizar el crecimiento de las ventas de los hoteles de la organización; así mismo coordinar las investigaciones de mercado que se realicen y estar informado permanentemente de los avances en el sector para crear y desarrollar nuevas políticas de mercadeo.
Realizar la gestión de su departamento en cuanto a horarios, control disciplinario, entrenamiento y evaluación del equipo de trabajo con el fin de tener un adecuado control y desarrollo del área . Participar en el proceso de selección del personal a su cargo, para asegurar que el candidato seleccionado cumpla con las competencias necesarias para desmpeñarse eficientemente.

ASPECTOS ECONÓMICOS DEL CARGO			
Salario Básico		**Beneficios Generales:**	
Variable		**Otros:**	

C. Competencias Requeridas

PERFIL DE COMPETENCIAS					
	Competencia	**Nivel**			
		Alto Requerido	Medio Requerido	Bajo Requerido	Mínimo Requerido
Competencias Organizacionales	Compromiso	x			
	Comunicación Eficaz	x			
	Dinamismo y Energía	x			
	Integridad	x			
	Orientación al Cliente	x			
	Trabajo en Equipo	x			

Competencias Funcionales	Competencia	Nivel: Alto Requerido	Medio Requerido	Bajo Requerido	Mínimo Requerido
	Empoderamiento		x		
	Iniciativa	x			
	Orientación al Logro	x			
	Productividad	x			
	Adaptabilidad - Flexibilidad	x			
	POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)	x			
	Innovación	x			
	Liderar con el Ejemplo	x			
	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano		x		
	Pensamiento analítico	x			
	Conocimiento de la Industria y del Mercado	x			
	Tolerancia a la presión del trabajo	x			

D. Condiciones de Trabajo

Actividad Física		Tipo de Trabajo		Sitio de Trabajo		Horario	
De pie	x	Liviano		Oficinas	x	Turnos	
Sentado		+/- Pesado	x	Áreas de Producción		Diurno	x
Desplazamiento constante	x	Pesado		Áreas de Servicio		Nocturno	
Manejo de cargas		Muy pesado		Aire Libre	x	Disponibilidad 24h	

POSIBLES RIESGOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				ELEMENTOS DE PROTECCIÓN
FACTOR	Alta	Media	Baja	Ninguna	
Físicos		x			Ninguna.
Químicos				x	
Biológicos			x		
Mecánico			x		
Eléctrico			x		
Ergonómico	x				
Psicosocial	x				

ESFUERZO REQUERIDO							
TIPO					FRECUENCIA		
Tipo	Alto	Medio	Bajo	Mínimo	Constante	Periódico	Ocasional
Mental	x				x		
Visual		x				x	
Físico		x				x	

EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO					
Tipo	Requerido	No Requerido	Tipo	Requerido	No Requerido
Examen Médico			Trabajo en Alturas		
Visiometría			Laboratorio - Manipulación de Alimentos		
Audiometría			Otros (Especifique)		
Cuadro Hemático					

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA

Figura 11

Tomado de: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

- Modelo de perfil operativo.

GHL HOTELES

Descripción y Perfil de Cargo

TH – FORMATO – 00001

A. Identificación del Cargo

		Misión del Cargo
Nombre del Cargo	Mesero	Brindar un excelente servicio al cliente y al huésped en los diferentes ambientes, con excelente actitud y profesionalismo, con el fin de garantizar el servicio y la venta de AYB. Preparar con eficiencia las actividades de alistamiento que aseguren el servicio, cumplir los tiempos de respuesta establecidos, teniendo en cuenta los Estándares de Desempeño y BPM (Buenas Practicas de Manufacturas).
Departamento	AYB	
Nivel Estructura	V. OPERATIVO	
Reporta a	Capitán de Eventos y/o Servicio	
Supervisa a	Ningún cargo	
Puede ascender a	Capitán de Eventos y Servicio	
Responsable por	Equipos, Materia Prima, Procesos, Maquinaria	
Relación Formal con otras áreas	Cocinas, Almacén, Eventos, Room Service, Habitaciones, Steward, GRP, Calidad	
Relaciones Externas	Con el Huésped y Clientes de ambientes	

B. Especificaciones del Cargo

Formación Educativa	**Especifica:**	Bachiller concluido o Validación actual del mismo.		
	Deseable:	Cursos de Mesa y Bar. Certificado de Aptitud Profesional expedido por un ente certificador en Mesa y Bar. Cursos de Manipulación de Alimentos.		
Experiencia	Un año en servicio de mesa y bar en hoteles y restaurantes			
Idiomas	Ingles 30%		***Conocimientos en Sistemas:***	Básicos en Sistemas.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO
Prestar eficiente y oportunamente el servicio de A&B en el área de Restaurante, Cafetería, Room Service y Eventos con el fin de cumplir con el servicio adecuadamente.
Conocer la estructura organizacional del Hotel, procedimientos, servicios y estandares de AYB, con el fin de prestar un servicio adecuado al cliente o huésped.
Manejar de manera oportuna y adecuada el check list (mise & place y de servicio) con el fin de planificar su trabajo.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de comandas, inventarios, servicio de plaza, produccion y alistamiento de la mesa, con el fin de que se preste el servicio de manera oportuna.
Ofrecer y conocer los productos ofrecidos por el Hotel en los diferentes ambientes, con el fin de Optimizar las ventas.

ASPECTOS ECONÓMICOS DEL CARGO			
Salario Básico		**Beneficios Generales:**	
Variable		**Otros:**	

C. Competencias Requeridas

PERFIL DE COMPETENCIAS					
	Competencia	Nivel			
		Alto Requerido	Medio Requerido	Bajo Requerido	Mínimo Requerido
Competencias Organizacionales	Compromiso	x			
	Comunicación Eficaz	x			
	Dinamismo y Energía	x			
	Integridad	x			
	Orientación al Cliente	x			
	Trabajo en Equipo	x			
	Competencia	Nivel			
		Alto Requerido	Medio Requerido	Bajo Requerido	Mínimo Requerido
Competencias Funcionales	Empoderamiento				x
	Iniciativa			x	
	Orientación al Logro			x	
	Productividad			x	
	Adaptabilidad - Flexibilidad			x	
	POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)	x			
	Innovación			x	
	Liderar con el Ejemplo			x	
	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano			x	
	Pensamiento analítico			x	
	Conocimiento de la Industria y del Mercado			x	
	Tolerancia a la presión del trabajo			x	

D. Condiciones de Trabajo

Actividad Física		Tipo de Trabajo		Sitio de Trabajo		Horario	
De pie	x	Liviano		Oficinas		Turnos	
Sentado		+/- Pesado		Áreas de Producción	x	Diurno	x
Desplazamiento constante	x	Pesado		Áreas de Servicio	x	Nocturno	x
Manejo de cargas		Muy pesado		Aire Libre		Disponibilidad 24h	

POSIBLES RIESGOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				ELEMENTOS DE PROTECCIÓN
FACTOR	Alta	Media	Baja	Ninguna	
Físicos	x				Ninguno.
Químicos			x		
Biológicos	x				
Mecánico			x		
Eléctrico		x			
Ergonómico	x				
Psicosocial	x				

ESFUERZO REQUERIDO							
	TIPO				FRECUENCIA		
Tipo	Alto	Medio	Bajo	Mínimo	Constante	Periódico	Ocasional
Mental			x			x	
Visual		x				x	
Físico		x				x	

EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO					
Tipo	Requerido	No Requerido	Tipo	Requerido	No Requerido
Examen Médico			Trabajo en Alturas		
Visiometría			Laboratorio - Manipulación de Alimentos		
Audiometría			Otros (Especifique)		
Cuadro Hemático					

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA

Figura 12

Tomado de: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

2.2.2 Reclutamiento y selección de personal (Proceso de admisión).

El reclutamiento y selección del personal en el hotel “Howard Johnson” se realiza por medio del departamento de gestión de talento humano que tiene como objetivo garantizar la incorporación de fuerza de trabajo adecuada logrando la elección del personal idóneo según los perfiles que maneja el hotel para cada cargo.

El proceso de reclutamiento y selección del personal para los puestos de trabajo en el hotel se describen a continuación:

- Dependiendo de la vacante que exista se verifica si es que existe personal capacitado en el hotel para cubrir esa vacante.
- El reclutamiento y selección comienza con la demanda de personal para las distintas áreas describiendo el perfil profesional que se busca y la información básica de contactos del hotel, la búsqueda se realiza por medios de divulgación como:
    - En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.
    - Avisos en portales de empleo en la red.
    - Base de datos internas
    - Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.
    - Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos, etc.
- Se solicita el currículo vitae para conocer con mayor claridad al aspirante.
- Se realiza una entrevista preliminar para conocer sus cualidades y aptitudes sean adecuadas para el puesto que se está ofertando.
- Después de haber definido a los candidatos idóneos para el puesto de trabajo se realizaran evaluaciones psicológicas y técnicas, pruebas médicas, entrevistas individuales o grupales (dependiendo de la cantidad de personas) mediante un análisis de selección de personal que ofrecerá con fiabilidad y calidad elementos de criterio con el objetivo de identificar a la persona o personas idóneas que cumpla con las expectativas del hotel.
- La persona o personas seleccionadas tendrán que pasar por un periodo de prueba.
- Después de haber seguido los pasos anteriores y obtener los resultados deseados se procederá a seleccionar al candidato óptimo para el puesto de trabajo.

- A la persona seleccionada se le realizara un contrato donde se especificara el cargo, las tareas a desempeñar, la remuneración a percibir, el tiempo de contrato y demás cláusulas que la entidad considere pertinente.

- Al candidato se le dará un curso de inducción para que se adapte de la mejor manera al ambiente del hotel, por lo cual se le dará a conocer las instalaciones del hotel, se presentara a sus compañeros y supervisores, además se le indicaran sus funciones y la forma de trabajar en el área de trabajo, sus horarios de trabajo, entrega del material de trabajo, también se le informara sobre los procesos, normas y políticas del hotel, en caso de ser necesario se le asignará un supervisor para capacitarlo con el fin de que el nuevo integrante de la fuerza laboral se sienta identificado con el hotel.

2.2.3 Evaluación de desempeño (evaluación).

El hotel “Howard Johnson” realiza la evaluación desempeño mediante un documento donde se encuentran parámetros numerados que arrojan un valor para medir el compromiso y desempeño que el personal tiene con la empresa estos valores se ubican en un gráfico en el cual está representado el nivel de desempeño esperado por la empresa por parte del trabajador.

A continuación se presenta modelos de las evaluaciones realizadas a trabajadores del hotel.

- Modelo de evaluación del personal administrativo.

GHL HOTELES

Gestión del Desempeño

TH – FORMATO – 00002

Gerente de Mercadeo y Ventas

COMPETENCIA		CALIFICACIÓN DESARROLLO DE LA COMPETENCIA					RESULTADO
		Alto	Medio	Bajo	Mínimo	No Desarrollado	
		100%	75%	50%	25%	0%	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	Compromiso						0%
	Comunicación Eficaz						0%
	Dinamismo y Energía						0%
	Integridad						0%
	Orientación al Cliente						0%
	Trabajo en equipo y Colaboración						0%
COMPETENCIAS FUNCIONALES	Empoderamiento						0%
	Iniciativa						0%
	Orientación al Logro						0%
	Productividad						0%
	Adaptabilidad – Flexibilidad						0%
	POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)						0%
	Innovación						0%
	Liderar con el Ejemplo						0%
	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano						0%
	Pensamiento analítico						0%
	Conocimiento de la Industria y del Mercado						0%
	Tolerancia a la presión del trabajo						0%

Por favor marque solo una celda de esta fila, usando una "x"

CALIFICACIÓN COMPETENCIAS	0%

CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO		Altamente efec		Medianamente Efectivo	Poco efectivo	Inefectivo
		10		50%	25%	0%
FUNCIONES PRINCIPALES	Desarrollar el plan de mercadeo y comercializar los servicios del Hotel contribuyendo en los procesos de investigación, promoción y programas de servicios para satisfacer a los clientes y al huésped. Incluye la elaboración de informes de gestión de su departamento, además de los inherentes al cargo que le fueren asignados con el fin de medir la gestión realizada.					
	Conocer los servicios ofrecidos por los hoteles de la competencia con el fin de generar estrategias de posicionamiento y comercialización.					
	Coordinar las labores del personal a su cargo, de igual forma debe dominar y aplicar en su grupo de trabajo las técnicas de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, delegación y manejo de conflictos con el fin de mantener armonía en el equipo de trabajo para contribuir al logro de los objetivos					
	Coordinar y estructurar estrategias de mercadeo con el fin de maximizar el crecimiento de las ventas de los hoteles de la organización; así mismo coordinar las investigaciones de mercado que se realicen y estar informado permanentemente de los avances en el sector para crear y desarrollar nuevas políticas de mercadeo.					
	Realizar la gestión de su departamento en cuanto a horarios, control disciplinario, entrenamiento y evaluación del equipo de trabajo con el fin de tener un adecuado control y desarrollo del área . Participar en el proceso de selección del personal a su cargo, para asegurar que el candidato seleccionado cumpla con las competencias necesarias para desmpeñarse eficientemente.					
	SUBTOTAL DESEMPEÑO	0	0	0	0	0

Por favor marque solo una celda de esta fila, usando una "x"

CALIFICACIÓN DESEMPEÑO	0%

RESULTADO FINAL DE LA RETROALIMENTACIÓN	0%

INTERPRETACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO %
El colaborador presenta un rendimiento ALTO y cumple satisfactoriamente con las expectativas.	De 85 a 100
El colaborador presenta un rendimiento EFECTIVO y cumple con las expectativas.	De 75 a 84
El colaborador presenta un rendimiento que no cumple con las expectativas pero tiene potencial de mejoramiento, condicionado a compromisos.	De 60 a 74
El colaborador presenta un rendimiento BAJO que no genera potencial de mejora. Se considera desempeño insuficiente para continuar en la compañía	Menos de 60

Figura 13

Tomado de: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

Grafico ideal de desempeño esperado del personal de hotel “Howard Johnson”.

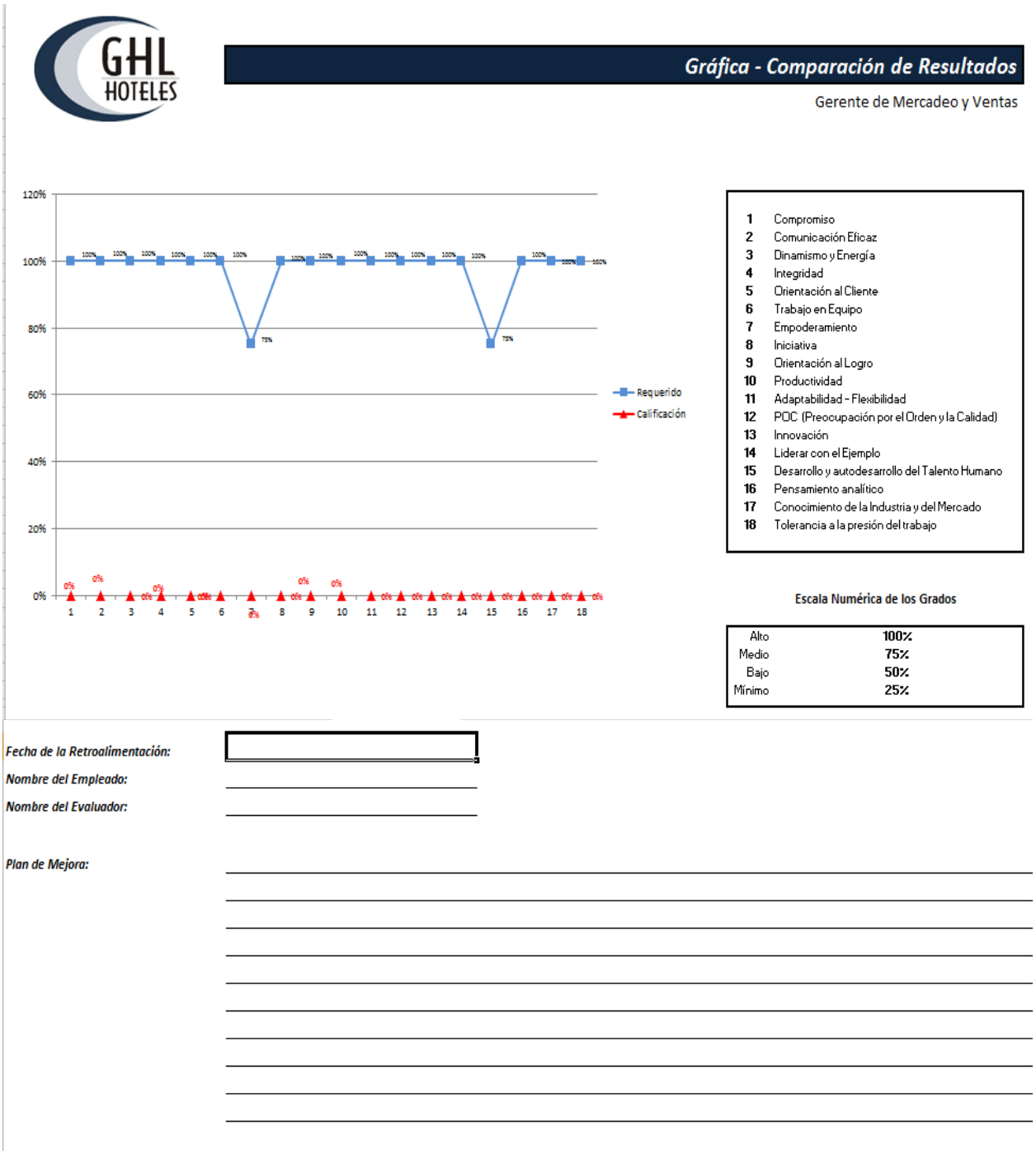


Figura 14

Tomado de: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

- Modelo de evaluación del personal operativo.

GHL HOTELES

Gestión del Desempeño

TH – FORMATO – 00002

Gerente de Mercadeo y Ventas

COMPETENCIA		CALIFICACIÓN DESARROLLO DE LA COMPETENCIA					RESULTADO
		Alto	Medio	Bajo	Minimo	No Desarrollado	
		100%	75%	50%	25%	0%	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	Compromiso						0%
	Comunicación Eficaz						0%
	Dinamismo y Energia						0%
	Integridad						0%
	Orientación al Cliente						0%
	Trabajo en equipo y Colaboración						0%
COMPETENCIAS FUNCIONALES	Empoderamiento						0%
	Iniciativa						0%
	Orientación al Logro						0%
	Productividad						0%
	Adaptabilidad – Flexibilidad						0%
	POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)						0%
	Innovación						0%
	Liderar con el Ejemplo						0%
	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano						0%
	Pensamiento analítico						0%
	Conocimiento de la Industria y del Mercado						0%
	Tolerancia a la presión del trabajo						0%

Por favor marque solo una celda de esta fila, usando una "x"

CALIFICACIÓN COMPETENCIAS 0%

CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO		Altamente efectivo	Efectivo	Medianamente Efectivo	Poco efectivo	Inefectivo
		100%	75%	50%	25%	0%
FUNCIONES PRINCIPALES	Prestar eficiente y oportunamente el servicio de A&B en el área de Restaurante, Cafetería, Room Service y Eventos con el fin de cumplir con el servicio adecuadamente.					
	Conocer la estructura organizacional del Hotel, procedimientos, servicios y estandares de AYB, con el fin de prestar un servicio adecuado al cliente o huésped.					
	Manejar de manera oportuna y adecuada el check list (mise & place y de servicio) con el fin de planificar su trabajo.					
	Conocer y aplicar los procesos operacionales de comandas, inventarios, servicio de plaza, produccion y alistamiento de la mesa, con el fin de que se preste el servicio de manera oportuna.					
	Ofrecer y conocer los productos ofrecidos por el Hotel en los diferentes ambientes, con el fin de Optimizar las ventas.					
	SUBTOTAL DESEMPEÑO	0	0	0	0	0

CALIFICACIÓN DESEMPEÑO 0%

RESULTADO FINAL DE LA RETROALIMENTACIÓN 0%

INTERPRETACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO %
El colaborador presenta un rendimiento ALTO y cumple satisfactoriamente con las expectativas.	De 85 a 100
El colaborador presenta un rendimiento EFECTIVO y cumple con las expectativas.	De 75 a 84
El colaborador presenta un rendimiento que no cumple con las expectativas pero tiene potencial de mejoramiento, condicionado a compromisos.	De 60 a 74
El colaborador presenta un rendimiento BAJO que no genera potencial de mejora. Se considera desempeño insuficiente para continuar en la compañia	Menos de 60

Figura 15

Tomado de: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

Grafico ideal de desempeño esperado del personal de hotel “Howard Johnson”.

Figura 16

Tomado de: departamento de RRHH del Hotel Howard Johnson

2.3 Normativa que enmarca a la entidad con el tema relacionado.

2.3.1 Normativa General.

La normativa general son el conjunto de leyes y reglamentos que rigen las actividades del Hotel Howard Johnson-Loja, a continuación la Federación Hotelera del Ecuador detalla la normativa que los hoteles deben aplicar en sus actividades.

Permisos, tasas, contribuciones y otras obligaciones que deben cumplir los establecimientos de alojamiento.

Tabla 10

Permisos			
Permisos	**A quien se debe pagar y/o cumplir obligación**	**Frecuencia de pago y/o cumplimiento**	**Quien debe pagar y/o cumplir**
Registro actividad turística	Ministerio de turismo	Sólo 1 vez	P. naturales y jurídicas
Licencia única de funcionamiento turismo	Ministerio turismo / municipios	Anual	P. naturales y jurídicas
Permiso sanitario	Ministerio salud	Anual	P. naturales y jurídicas
Certificados de Salud empleados	Ministerio salud	Anual	P. naturales y jurídicas
Patente	Municipio	Anual	P. naturales y jurídicas
Rótulos y publicidad exterior	Municipio	Anual	P. naturales y jurídicas
Bomberos	Cuerpo de Bomberos	Anual	P. naturales y jurídicas
Licencia ambiental (Quito)	Municipio	Anual	P. naturales y jurídicas

Fuente: Federación hotelera del Ecuador

Elaboración: el autor

Tabla 11

Obligaciones tributarias			
Obligaciones tributarias	**A quien se debe pagar y/o cumplir obligación**	**Frecuencia de pago y/o cumplimiento**	**Quien debe pagar y/o cumplir**
Declaración de impuesto a la renta	SRI	Anual	P. naturales y jurídicas
Anexos impuestos a la renta (Relación de dependencia)	SRI	Anual	P. jurídicas
Anticipo impuesto a la renta	SRI	Jul / Sep.	P. naturales y jurídicas
Retenciones en la fuente – Renta	SRI	Mensual	P. naturales y jurídicas
Impuesto al valor agregado – IVA	SRI	Mensual	P. naturales y jurídicas
Impuesto consumos especiales – ICE	SRI	Mensual	P. naturales y jurídicas
Anexos transaccionales (IVA / ICE / Renta)	SRI	Mensual	P. naturales y jurídicas
Declaración patrimonial	SRI	Anual	P. naturales

Fuente: Federación hotelera del Ecuador

Elaboración: el autor

Tabla 12

Obligaciones patronales			
Obligaciones patronales	**A quien se debe pagar y/o cumplir obligación**	**Frecuencia de pago**	**Quien debe pagar**
Décimo cuarto sueldo	Empleados	Anual	P. nat. y jurídicas
Planilla de pago 14vo. sueldo	Ministerio trabajo	Anual	P. naturales y jurídicas
Décimo tercero sueldo	Empleados	Anual	P. naturales y jurídicas
Planilla de pago 13vo. sueldo	Ministerio trabajo	Anual	P. nat. y jurídicas
Fondos de reserva	IESS	Anual	P. naturales y jurídicas
Pagar 15 % utilidades a empleados	Empleados	Anual	P. naturales y jurídicas
Presentar planilla de pago 15 % utilidades	Ministerio trabajo	Anual	P. naturales y jurídicas
Uniformes para el personal	Empleados	Anual	P. nat. y jurídicas
Remuneraciones a empleados	Empleados	Mensual	P. naturales y jurídicas
Aportes seguro social empleados	IESS	Mensual	P. naturales y jurídicas
Repartir 10 % por Servicio	Empleados	Mensual	Hoteles/rest. 5 y 4
Planilla de pago 10 % por servicio	Inspectorías de trabajo	13ro/14to/ Utilidades	Hoteles/rest. 5 y 4
Aplicar porcentaje de discapacitados en nómina	Ministerio de trabajo	Permanente	P. naturales y jurídicas
Tener dispensador de preservativos	Ministerio de salud	Permanente	P. naturales y jurídicas

Fuente: Federación hotelera del Ecuador

Elaboración: el autor

Tabla 13

Otras contribuciones y obligaciones			
Otras contribuciones y obligaciones	**A quien se debe pagar y/o cumplir obligación**	**Frecuencia de pago y/o cumplimiento**	**Quien debe pagar y/o cumplir**
Contribución 1 x mil a los activos fijos (FMPTE)	Ministerio de turismo	Anual	P. naturales y jurídicas
Contribución 1 x mil activos reales	Superintendencia Compañías	Anual	P. jurídicas
Presentar balances	Superintendencia Compañías	Anual	P. jurídicas
Impuesto a los activos totales (1,5 x mil)	Municipios	Anual	P. naturales y jurídicas
Impuesto predial	Municipios	Anual	P. naturales y jurídicas
Matriculación de vehículos	Jefaturas de Tránsito	Anual	P. naturales y jurídicas
Revisión técnica vehicular (Quito)	Municipio – CORPAIRE	Anual	P. naturales y jurídicas
Contratar SOAT para vehículos	Aseguradoras calificadas	Anual	P. naturales y jurídicas
Derechos autores y compositores (SAYCE)	SAYCE	Anual	P. naturales y jurídicas
Derechos productores fonogramas (SOPROFON)	SOPROFON	Anual	P. naturales y jurídicas
Teléfono	Empresa Telefónica	Mensual	P. naturales y jurídicas
Agua Potable	Empresa Agua Potable	Mensual	P. naturales y jurídicas

Energía eléctrica	Empresa Eléctrica	Mensual	P. naturales y jurídicas
Reportes estadísticos	Ministerio Turismo	Mensual	P. naturales y jurídicas
Reportes de huéspedes	Varias Instituciones	Diario	P. naturales y jurídicas
Impuesto a los espectáculos públicos	Municipios	Ocasional	P. naturales y jurídicas
Tasa servicios turísticos	Municipio de Quito	Mensual	P. naturales y jurídicas

Fuente: Federación hotelera del Ecuador

Elaboración: el autor

2.3.2 Normativa Interna.

El Hotel Howard Johnson-Loja cuenta con un conjunto de normas que regulan el funcionamiento interno denominado Sistema de calidad (SICA), para cada área que proporciona una guía para el desarrollo de las actividades.

El hotel Howard Johnson - Loja cuenta con los siguientes reglamentos internos:

- Sistema de calidad (SICA): Servicio de alimentos y bebidas
- Sistema de calidad (SICA): Cocina
- Sistema de calidad (SICA): Mantenimiento
- Sistema de calidad (SICA): Recepción
- Sistema de calidad (SICA): Seguridad
- Sistema de calidad (SICA): Habitaciones
- Sistema de calidad (SICA): Habilidades administrativas

Reglamento interno.

Reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios "Almendral".

Hoteles y servicios Almendral Cía. Ltda. propietaria del Hotel Howard Johnson-Loja, con el fin de dar cumplimiento con el artículo 64 del Código del Trabajo vigente en la República del Ecuador, emite el presente reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral Cía. Ltda. El Hotel Howard Johnson-Loja – en adelante Reglamento- para regular las relaciones laborales con

su personal, contratado directamente, y así prestar sus servicios dentro de las instalaciones del Hotel.

El domicilio del Hotel radica en la ciudad de Loja (Av. Zoilo Rodríguez y Antisana esq.), cantón Loja, provincia de Loja, sin perjuicio de que existan otros establecimientos constituidos en cualquier lugar del territorio ecuatoriano.

El objeto social del hotel es el de la prestación de servicios hoteleros, tales como: hospedaje, alimentación, eventos, esparcimientos, recreación, y todas las demás actividades que puedan relacionarse, directa o indirectamente, con el mencionado objeto social legalmente establecido en sus estatutos.

Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo en hoteles y servicios Almendral Cía. Ltda. Howard Johnson-Loja.

Artículo 1. Política empresarial:

Hoteles y servicios Almendral Cía. Ltda. nombre comercial Howard Johnson-Loja, dedicado al servicio de hospedaje, manifiesta que la seguridad y la salud de todo su personal, clientes y el cuidado del medio ambiente, son prioridades altas de la organización, basándose en los siguientes puntos:

- Desarrollar e implementar un sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional, que garantice la salud física, social, psíquica y mental de todos los trabajadores
- Proveer los correspondientes recursos tanto humanos, físicos y económicos necesarios para la mejora de los ambientes y de esta manera brinde seguridad a todos quienes forman parte de la organización.
- Desarrollar programas y planes de prevención de seguridad y salud en el trabajo, aplicando la mejora continua, que perita controlar adecuadamente los factores de riesgo
- Cumplir permanente de la legislación que en materia de seguridad se tiene en el país.

Artículo 4. Objetivos del reglamento:

Los objetivos que persigue el presente reglamento de seguridad y salud son los siguientes:

- Mejorar las condiciones de trabajo para que no sea causa de la ocurrencia de incidentes, accidente o enfermedades profesionales
- Identificar permanentemente situaciones que puedan ocasionar lesión a los trabajadores
- Elaborar procedimientos de trabajo que garanticen el desarrollo adecuado y seguro de las acciones que realicen los trabajadores

- Identificar e implementar acciones para corregir los factores de riesgo presentes en la organización que permitan disminuir los riesgos laborales presente
- Informar y concienciar a los trabajadores de la organización sobre los riesgos de sus puestos de trabajo y las medidas preventivas de acuerdo a este reglamento
- Establecer las obligaciones y deberes de la organización y de sus trabajadores

Políticas de calidad del hotel Howard Johnson-Loja.

El Hotel Howard Johnson-Loja consta con un conjunto de políticas de calidad que son la base de los servicios que presta la compañía.

Las políticas con las que cuenta el hotel son las siguientes:

- Política acrónimos y barbarismos
- Política de prevención: alcoholismo - tabaquismo y drogadicción
- Política celulares entregados por la compañía y uso de celulares particulares
- Política uso de centros de consumo
- Política comité calidad
- Política comité de operaciones de mercadeo
- Política comité ejecutivo
- Política instalación de equipos de computo
- Política horas extras
- Política manejo de la información – información oficina central
- Política llamadas telefónicas y uso de copiadora
- Política préstamos o anticipos de sueldo
- Política reemplazo por ausencia
- Política registro de la hora ingreso y salida del lugar de trabajo
- Política reglamento de premiación de la calidad
- Política horario de salida al almuerzo
- Política transporte del personal
- Política cheque cuenta funcionario
- Política de inventarios
- Política de sueldos
- Política guardias nocturnas
- Política gerencias de turno de fin de semana

CAPÍTULO III

Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones del área de recursos humanos del Hotel Howard Johnson-Loja correspondiente al período 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

3.1 Consideraciones Iníciales.

3.1.1 Consideraciones Jurídicas.

Alcance.

El examen especial de la auditoría de cumplimiento comprenderá el análisis y verificación de leyes y regulaciones del área de talento humano del Hotel Howard Johnson-Loja correspondiente al período 2014 analizándose los procesos y procedimientos para tener evidencia suficiente y competente

Objetivos.

- Realizar un examen de Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones a la Gestión de Talento Humanos del hotel Howard Johnson-Loja correspondiente al período 2014
- Verificar si la empresa cumple con las disposiciones legales que le son aplicables, en el desarrollo de las operaciones
- Ejecutar el proceso de auditoría de cumplimiento al examinar las leyes y regulaciones de una entidad pública o privada.
- Analizar el impacto de la aplicación o no aplicación de la normativa auditada.
- Generar información para el examen de auditoria de cumplimiento y las correcciones que se deben realizar.

Leyes.

Para el desarrollo de las actividades administrativas y financieras el hotel Howard Johnson se rige por las disposiciones constitucionales y legales siguientes:

- Constitución de la república del Ecuador
- Código del Trabajo
- Reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral
- Políticas de calidad del hotel Howard Johnson-Loja
- Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo en hoteles y servicios Almendral Cía. Ltda. Howard Johnson-Loja

3.2 Proceso de la Auditoría de Cumplimiento.

3.2.1 Planificación.

	Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano **Marcas de auditoria** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MA 1.1 1/1**

Marcas	Significado
Λ	Analizado
∫	Indagado
√	Revisado
¤	Observado

Elaborado por: L.T.	Fecha: 07-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 07-10-2015

	Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano **Hoja de índices** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**HI 1.1 1/1**

Índice	Referencias
	Planificación
MA	Marcas de auditoria
HI	Hoja de índices
HDT	Hoja de distribución de tiempo
CAC	Contrato de auditoria de cumplimiento

CA	Carta de aceptación
NIA	Notificación de inicio de auditoría
PPP	Programa de planificación preliminar
PPE	Programa de planificación especifica
	Ejecución
PT	Programas de trabajo
	Valoración de evidencia y formación de conclusiones
CG	Consideraciones generales sobre valoración de evidencia y formación de conclusiones
MEP	Manifestaciones escritas del personal
	Elaboración de informes
PIR	Plan de implementación de recomendaciones

Elaborado por: L.T.	Fecha: 07-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 07-10-2015

LT	**Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Hoja de equipo de auditoría** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**HEA 1.1 1/1**

Equipo de auditoría	
Supervisora	Mgs. María Fernanda Yaguache
Auditor junior	Lizardo Ernesto Tapia Sagbay

Elaborado por: L.T.	Fecha: 07-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 07-10-2015

	Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano **Hoja de distribución de tiempo** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**HDT 1.1 1/1**

Responsable	Actividades	Tiempo/Días
	Planificación	
LT	Planificación y programación	25
LT	Realización de la evaluación de control interno de los enfoques auditados	3
LT	Elaboración de la matriz de ponderación y la matriz de riesgos de los enfoques auditados	2
	Ejecución	
LT	Desarrollo de los programas de trabajo de los enfoques auditados	25
LT	Entrevistas y cuestionarios al personal de la empresa	5
LT	Realización de la constatación documental	3
	Comunicación de resultados	
LT	Valoración de la evidencia y formulación de conclusiones	5
LT	Presentación del informe de auditoria	7
Total		75

Elaborado por: L.T.	Fecha: 07-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 07-10-2015

Howard Johnson-Loja Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano Contrato de auditoria de cumplimiento Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	CAC 1.1 1/1

Contrato de prestación de servicio de auditoría externa

Entre los suscritos a saber: Herbert Alberto Moreno Jácome, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1710868694 expedida en la ciudad de Quito, en su calidad de Representante Legal de la compañía Hotel Howard Johnson con domicilio principal en la provincia de Loja, legalmente constituida mediante Escritura Pública No. 03-C-DIC-0402 del 30 de Junio de 2003, de la Notaría séptima de la ciudad de Loja, por una parte quien en adelante se denominará el Contratante; y por la otra parte Lizardo Ernesto Tapia Sagbay, igualmente mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1104671050 en su calidad de Auditor Externo, con domicilio principal en la ciudad de Loja, quien en adelante se denominará el Contratista Independiente; hemos celebrado el contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría Externa que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA - OBJETO: El Contratista Independiente se obliga a cumplir la labor de Auditoría Externa en la compañía Hotel Howard Johnson, por el año calendario dos mil catorce, de acuerdo con lo establecido por la ley, la que para el efecto de descripción de funciones se considera incorporada al presente contrato.

SEGUNDA - DURACIÓN: El presente contrato tendrá una vigencia de ocho meses, comprendido entre el 29 de Junio del 2015 y el 29 de Febrero del 2016, entendiéndose que el período sobre el cual se ejercerá el trabajo es el año calendario comprendido entre el 01 de Enero del 2014 y el 31 de Diciembre del 2014.

TERCERA. - DESIGNACIONES: Para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Contratista Independiente designará las personas que habrán de cumplir con las obligaciones que por este contrato asume, las cuales deben llenar los requisitos que para este tipo de funcionarios exige la ley. Entre estas personas y el contratante no existirá ninguna relación de carácter laboral, y por ende, el pago de sus salarios y demás prestaciones sociales es responsabilidad exclusiva del Contratista Independiente.

CUARTA - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: Además de las obligaciones generales derivadas del presente Contrato, el Contratante se compromete a: a) Prestarle toda la colaboración que solicite el Contratista Independiente, facilitándole todos los documentos o informes que éste requiera para el correcto cumplimiento de sus funciones.

QUINTA - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA INDEPENDIENTE: El Contratista Independiente se obliga única y exclusivamente a la realización de las labores descritas en la propuesta presentada al Contratante el día 29 del mes de Junio del año 2015 y que son las que corresponden a la Auditoría Externa, de acuerdo con las normas legales vigentes en Ecuador.

SEXTA. - LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El servicio contratado por el contratante se prestará en la ciudad de Loja.

SEPTIMA - TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el Contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a las siguientes previsiones: a) El aviso de terminación del contrato debe ser dado al Contratista Independiente con no menos de quince días calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

OCTAVA. - DOTACIONES Y RECURSOS: El Contratante facilitará al Contratista Independiente el espacio físico, así como los elementos necesarios requeridos para el desempeño de su labor, tales como equipo de cálculo, mesas, sillas, etc.

NOVENA. - AUTONOMÍA DEL CONTRATISTA INDEPENDIENTE: En desarrollo del presente contrato de Prestación de Servicios Profesionales de Auditoría Externa, el Contratista Independiente actúa como tal, realizando la labor encomendada con libertad y autonomía técnica y directiva.

EL CONTRATANTE	EL CONTRATISTA INDEPENDIENTE
_____	_____
C.C. 1710868694	C.C.1104671050

LT	**Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Carta de aceptación** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CA 1.1 1/1**

Howard Johnson®
Loja

Loja, 09 de junio de 2015
Oficio Nro. 010-GG-2015

Señor
Lizardo Ernesto Tapia Sagbay
Estudiante de la Titulación de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Presente.-

Estimado señor:

En respuesta a su oficio con fecha 08 de junio de 2015 en la que se me solicita la respectiva autorización para realizar su trabajo de fin de titulación que trata sobre una AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS del Hotel Howard Johnson Loja.

Al respecto le comunico que su petición ha sido aceptada y la persona con quién trabajará directamente es la señora Patricia Torres- Jefa de Talento Humano del hotel para que sea su guía durante su trabajo de investigación. Me permito recordarle además que su cumplimiento dependerá del interés que usted ponga a su trabajo investigativo y le deseamos que su estudio aporte a su conocimiento.

Le pido de favor ponerse en contacto con la señora Torres para que coordine su horario y demás detalles para que inicien su trabajo.

Atentamente,

Herbert Moreno Jácome.
GERENTE GENERAL
HOTEL HOWARD JOHNSON LOJA

C.C. Patricia Torres – Jefe de Talento Humano

(Cdla. Zamora) Av. Zoilo Rodríguez s/n y Antisana
Telf.: (593-7) 2589000
reservas@hojoloja.com
Loja • Ecuador
Operado por GHL Hoteles
www.ghlhoteles.com hojo.com

Elaborado por: L.T.	Fecha: 07-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 07-10-2015

	Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano **Notificación de inicio de auditoría** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NIA 1.1 1/1**

Loja, 07 de Octubre de 2015

Ing.

Herbert Moreno

Gerente general

Hotel Howard Johnson-Loja

De mi consideración:

Hago extensivo mi saludo fraterno y los mejores deseos de éxito en el desempeño de sus funciones.

En atención al oficio Nro. 010-GG-2015 del 09 de Junio de 2015, emitido por usted, en el cual se autorizó la realización de la auditoría cumplimiento al área de talento humano del Hotel Howard Johnson-Loja, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014, doy a conocer que a partir del jueves 08 de octubre de 2015 daré inicio y terminara 1 de febrero de 2016 la auditoría de cumplimiento, la misma que se realizará de acuerdo a las respectivas leyes, normas y reglamentos que abalizan nuestra profesión.

Los objetivos de la auditoría de cumplimiento estarán dirigidos a:

- Realizar un examen de Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones a la Gestión de Talento Humanos del hotel Howard Johnson-Loja correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014.
- Verificar si la empresa cumple con las disposiciones legales que le son aplicables, en el desarrollo de las operaciones.
- Ejecutar el proceso de auditoría de cumplimiento al examinar las leyes y regulaciones de una entidad privada.
- Analizar el impacto de la aplicación o no aplicación de la normativa auditada.
- Recopilar la información en un documento entregable.

Esta acción de control estará a cargo del equipo de auditoría conformado por: Señor Lizardo Ernesto Tapia Sagbay en calidad de auditor y la Magister María Fernanda Yaguache en calidad

supervisora; por lo que se servirá disponer al personal del área de talento humano brinde la colaboración necesaria para la realización el examen especial auditoría de cumplimiento y facilite la respectiva documentación la misma que ayudara al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Debido a la naturaleza de la auditoría, los resultados se encontrarán expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constarán en el informe.

Atentamente,

Mgs. María Fernanda Yaguache
Supervisora de auditoría

Elaborado por: L.T.	Fecha: 07-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 07-10-2015

	Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano **Programa de planificación preliminar** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**PPP 1.1 1/1**

Objetivo: Obtener conocimiento general Hotel Howard Johnson-Loja, lo que permitirá definir una estrategia de la auditoría de cumplimiento

		REF/PT	Resp.	Fecha
1	Elabore el memorando de planificación preliminar	**MPP 1.1**	LT	09/10/2015
2	Determine leyes y regulaciones vigentes de los procesos de talento humano	**BL 1.1**	LT	09/10/2015
3	Elabore el programa de auditoria	**PAC 1.1**	LT	11/10/2015

Elaborado por: L.T.	Fecha: 08-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 08-10-2015

3.2.1.1 Comprensión General de la Organización.

	Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano **Memorando de panificación preliminar** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MPP 1.1 1/1**

Información general

Equipo de auditoría.

- Supervisora: Mgs. María Fernanda Yaguache
- Auditor: Lizardo Ernesto Tapia

Días presupuestados.

75 días laborables distribuidos en las siguientes fases:

FASE I: Conocimiento Preliminar

FASE II: Planificación

FASE III: Ejecución

FASE IV: Comunicación de Resultados

Información preliminar del hotel

Identificación de la entidad:	
Nombre de la entidad	Hotel Howard Johnson-Loja
Dirección	Av. Zoilo Rodríguez y Antisana.
Teléfono:	2589 000
E-mail	www.ghlhoteles.com

Reseña histórica.

La compañía de responsabilidad limitada Hoteles y Servicios el Almendral Cía. Ltda. se constituyó mediante escritura pública en la notaria séptima de la ciudad el 07 de febrero del 2003 con domicilio en la ciudad de Loja formada por Alfonso Gonzalo Eguiguren Burneo, Guillermo Mauricio Eguiguren Eguiguren, Luis Antonio Suárez Atariguana y Claudio Oswaldo Eguiguren Valdivieso la compañía tiene como objeto social principal dedicarse a la

administración de hoteles, restaurantes, hosterías, al turismo, a realizar el comercio y servicio al por mayor y menor de todo lo referente al turismo.

El hotel Howard Johnson realizo la pre apertura el 01 de noviembre del 2008 con el objetivo de realizar todos los preparativos pertinentes para la apertura oficial el 01 de febrero del 2009 por lo cual la empresa cuenta con 6 años de trayectoria en el mercado atendiendo al turismo en la ciudad de Loja.

Desde el comienzo las actividades del hotel Howard Johnson fueron orientadas a la prestación del servicio de hospedaje, así como a la realización de eventos sociales y el servicio de catering.

Con el transcurso de los años el hotel con la ayuda de los trabajadores ha ido perfeccionando los servicios que presta según el manual de calidad hasta el punto de convertirse en el hotel más importante y de mejor valoración de la ciudad de Loja.

El objetivo principal del hotel Howard Johnson brindar un servicio que responda a las necesidades del huésped para satisfacerlo de manera proactiva excediendo sus expectativas.

Misión.

La alta concepción que sentimos del noble ejercicio de la Hospitalidad nos compromete a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros Huéspedes.

Visión.

Consolidar a mediano plazo al Hotel Howard Johnson Loja en un Hotel Escuela de lujo junto con la UTPL, que ofrece servicios tanto de hospedaje, alimentación y recreación a nuestros huéspedes nacionales e internacionales que nos visitan por negocios y descanso; bajo los lineamientos de la cultura GHL HOTELES, quien opera la marca internacional Howard Johnson y que contribuirá en la formación de mejores futuros profesionales hoteleros, ser un hotel amigable con el medio ambiente y que brinde experiencias y servicios memorables.

Objetivos.

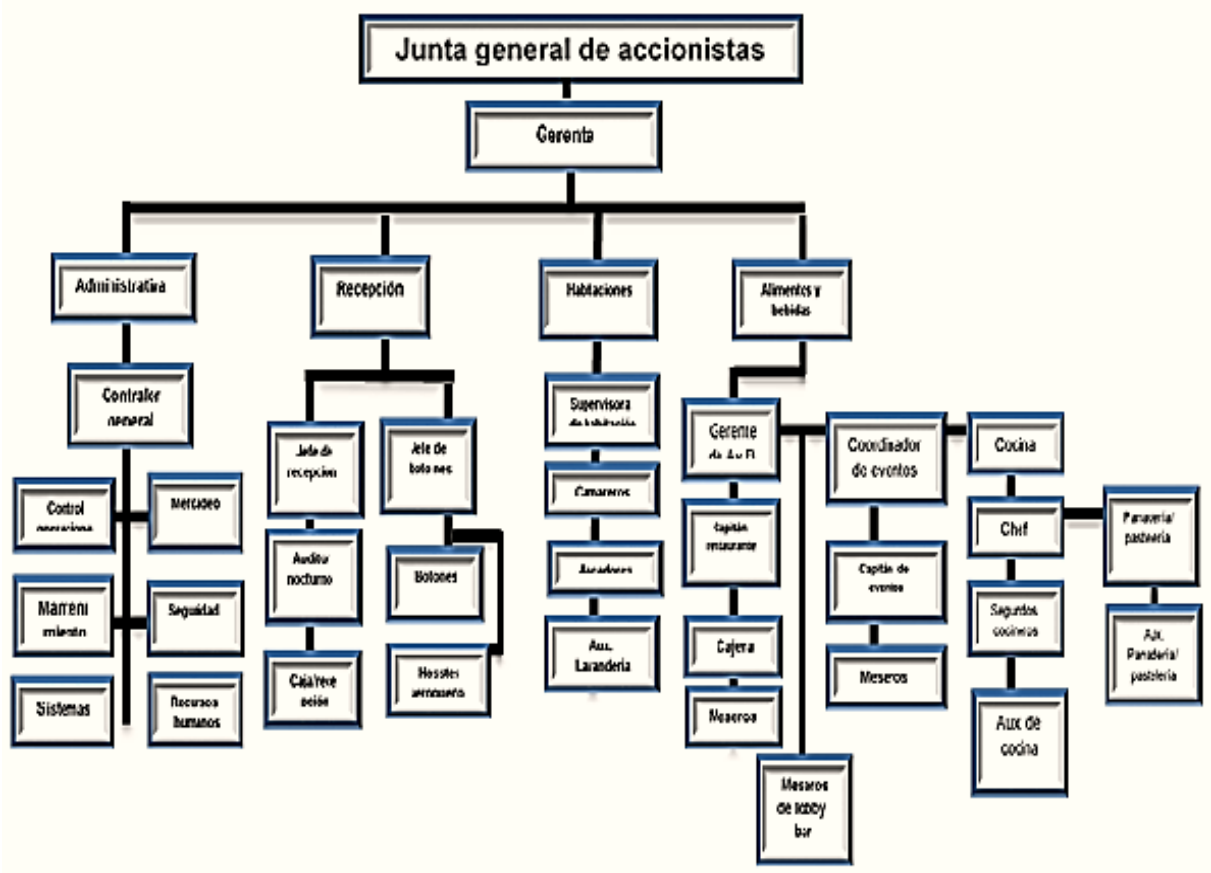
- Brindar un servicio que responda a las necesidades del huésped para satisfacerlo de manera proactiva excediendo sus expectativas.

- Lograr el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, nivel de vida y desarrollo para que nuestros colaboradores dispongan de altos niveles de competencia y desempeño.
- Generar niveles de productividad apropiados que garanticen los resultados que esperan los inversionistas.
- Lograr el menor impacto en el medio ambiente.

Actividades principales.

- Prestación del servicio de hospedaje
- Realización de eventos sociales

Estructura orgánica.



Personal de talento humano.

Cargo	Tareas asignadas
Gerente de talento humano	➢ Diseño, descripción y valoración de puestos. ➢ Reclutamiento y selección de personal. ➢ Evaluación de desempeño. ➢ Cálculos de sueldos, horas extra, fondos de reserva, aportes al IEES, etc. ➢ Elección y formalización de los contratos. ➢ Inserción del nuevo personal. ➢ Planificación de plantilla. ➢ Motivación y clima laboral. ➢ Elaborar los informes que se requieren sobre el personal
Asistentes de gerencia de talento humano	Ayudar en la tareas descritas en el recuadro anterior

Procesos del área de talento humano estudiado.

Diseño, descripción y valoración de puestos (Clasificación Valoración).

El diseño, descripción y valoración de puestos del hotel Howard Johnson con el que cuenta el departamento de talento humano le es proporcionado por la cadena hotelera GHLHoteles del que forma parte el hotel.

El perfil de cargo consta de los siguientes puntos:

- Identificación del cargo
- Especificaciones del cargo
- Competencias requeridas

- Condiciones de trabajo

A continuación se adjunta modelos de los perfiles del área operativa y administrativa

- Modelo de perfil administrativo

Ver el modelo de perfil administrativo en el anexo Nº 15

- Modelo de perfil operativo

Ver el modelo de perfil administrativo en el anexo Nº 15

Reclutamiento y selección de personal (Proceso de admisión).

El reclutamiento y selección del personal en el hotel Howard Johnson se realiza por medio del departamento de talento humano que tiene como objetivo garantizar la incorporación de fuerza de trabajo adecuada logrando la elección del personal idóneo según los perfiles que maneja el hotel para cada cargo.

El proceso de reclutamiento y selección del personal para los puestos de trabajo en el hotel se describen a continuación:

- Dependiendo de la vacante que exista se verifica si es que existe personal capacitado en el hotel para cubrir esa vacante.
- El reclutamiento y selección comienza con la demanda de personal para las distintas áreas describiendo el perfil profesional que se busca y la información básica de contactos del hotel, la búsqueda se realiza por medios de divulgación como:
    - En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.
    - Avisos en portales de empleo en la red.
    - Base de datos internas
    - Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.
    - Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos, etc.
- Se solicita el currículo vitae para conocer con mayor claridad al aspirante.
- Se realiza una entrevista preliminar para conocer sus cualidades y aptitudes sean adecuadas para el puesto que se está ofertando.
- Después de haber definido a los candidatos idóneos para el puesto de trabajo se realizaran evaluaciones psicológicas y técnicas, pruebas médicas, entrevistas individuales o grupales (dependiendo de la cantidad de personas) mediante un análisis

de selección de personal que ofrecerá con fiabilidad y calidad elementos de criterio con el objetivo de identificar a la persona o personas idóneas que cumpla con las expectativas del hotel.

- La persona o personas seleccionadas tendrán que pasar por un periodo de prueba.
- Después de haber seguido los pasos anteriores y obtener los resultados deseados se procederá a seleccionar al candidato óptimo para el puesto de trabajo.
- A la persona seleccionada se le realizará un contrato donde se especificara el cargo, las tareas a desempeñar, la remuneración a percibir, el tiempo de contrato y demás cláusulas que la entidad considere pertinente.
- Al candidato se le dará un curso de inducción para que se adapte de la mejor manera al ambiente del hotel, por lo cual se le dará a conocer las instalaciones del hotel, se presentara a sus compañeros y supervisores, además se le indicaran sus funciones y la forma de trabajar en el área de trabajo, sus horarios de trabajo, entrega del material de trabajo, también se le informara sobre los procesos, normas y políticas del hotel, en caso de ser necesario se le asignará un supervisor para capacitarlo con el fin de que el nuevo integrante de la fuerza laboral se sienta identificado con el hotel.

Evaluación de desempeño (evaluación).

El hotel Howard Johnson realiza la evaluación desempeño mediante un documento donde se encuentran parámetros numerados que arrojan un valor para medir el compromiso y desempeño que el personal tiene con la empresa estos valores se ubican en un gráfico en el cual está representado el nivel de desempeño esperado por la empresa por parte del trabajador.

A continuación se presenta modelos de las evaluaciones realizadas a trabajadores del hotel

- Modelo de evaluación del personal administrativo y operativo

Ver el modelo de evaluación del personal administrativo y operativo y el Grafico ideal de desempeño esperado del personal de hotel Howard Johnson en el anexo Nº 16

Reglamentos aprobados.

El hotel Howard Johnson - Loja cuenta con los siguientes reglamentos internos aprobados por las máximas autoridades para cada área denominados (SICA):

- Sistema de calidad (SICA): Servicio de alimentos y bebidas
- Sistema de calidad (SICA): Cocina
- Sistema de calidad (SICA): Mantenimiento
- Sistema de calidad (SICA): Recepción
- Sistema de calidad (SICA): Seguridad
- Sistema de calidad (SICA): Habitaciones
- Sistema de calidad (SICA): Habilidades administrativas

Políticas internas del hotel.

- Política acrónimos y barbarismos
- Política de prevención: alcoholismo - tabaquismo y drogadicción
- Política bitácoras
- Política celulares entregados por la compañía y uso de celulares particulares
- Política uso de centros de consumo
- Política comité calidad
- Política comité de operaciones de mercadeo
- Política comité ejecutivo
- Política instalación de equipos de computo
- Política horas extras
- Política manejo de la información – información oficina central
- Política llamadas telefónicas y uso de copiadora
- Política préstamos o anticipos de sueldo
- Política reemplazo por ausencia
- Política registro de la hora ingreso y salida del lugar de trabajo
- Política reglamento de premiación de la calidad
- Política horario de salida al almuerzo
- Política transporte del personal
- Política traslados aeropuerto
- Política cheque cuenta funcionario

- Política de inventarios
- Política de sueldos
- Política guardias nocturnas
- Política gerencias de turno de fin de semana

- **Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo en hoteles y servicios Almendral Cía. Ltda. Howard Johnson-Loja.**
- **Reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral.**

Funcionarios principales.

- Herbert Alberto Moreno Jácome-Gerente general
- Marcelo Luís Martínez Heredia-Contralor
- Patricia Leonor Torres Torres-Gerente de talento humano

Volumen de transacciones sujetas a examen.

El examen especial de auditoria comprenderá el cumplimiento de las normas de control interno y las disposiciones que se aplican en el área de talento humano del periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre del 2014

Elaborado por: L.T.	Fecha: 09-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 09-10-2015

3.2.1.2 Base Legal y Normativa.

	Howard Johnson-Loja **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Base legal y normativa** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**BL 1.1 1/1**

N◦	Materia controlada	Información acerca de la materia controlada	Criterios
1	Gestión de talento humano	Diseño, descripción y valoración de puestos.	Formatos emitidos por la cadena de hoteles GHL Hoteles.
2	Gestión de talento humano	Reclutamiento y selección de personal.	Reglamento interno del hotel Howard Johnson.
3	Gestión de talento humano	Evaluación de desempeño.	Formatos emitidos por la cadena de hoteles GHL Hoteles.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 12-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 12-10-2015

3.2.1.3 Evaluación del Control Interno.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Programa de auditoria de cumplimiento** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**PAC 1.1 1/2**

Objetivo: Estudiar y evaluar el control interno en los tres enfoques de la gestión de talento humano.

		REF/PT	Resp.	Fecha
1	Elabore el memorando de planificación especifica	**MPE 1.1**	LT	12-10-2015
2	Aplique los cuestionarios de control interno de los siguientes enfoques:		LT	
	➢ Diseño, descripción y valoración de puestos	**CCI 1.1**	LT	14-10-2015
	➢ Reclutamiento y selección de personal	**CCI 1.2**	LT	14-10-2015
	➢ Evaluación de desempeño	**CCI 1.3**	LT	14-10-2015
3	Elabore la matriz de ponderación y la medición del riesgo de control interno de los siguientes enfoques:			
	➢ Diseño, descripción y valoración de puestos	**MP 1.1 MRCI 1.1**	LT	19-10-2015
	➢ Reclutamiento y selección de personal	**MP 1.2 MRCI 1.2**	LT	19-10-2015
	➢ Evaluación de desempeño	**MP 1.3 MRCI 1.3**	LT	19-10-2015
4	Elabore matriz de evaluación de riesgo de auditoría	**MRA 1.1**	LT	21-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Programa de auditoria de cumplimiento** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**			**PAC 2/2**
5	Elabore programas de trabajo de los siguientes enfoques:			
	➢ Diseño, descripción y valoración de puestos	**PT 1.1**	LT	02-11-2015
	➢ Reclutamiento y selección de personal	**PT 1.2**	LT	02-11-2015
	➢ Evaluación de desempeño	**PT 1.3**	LT	02-11-2015

Elaborado por: L.T.	Fecha: 12-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 12-10-2015

	Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano **Memorando de planificación especifica** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MPE 1.1 1/4**

Referencia de la planificación preliminar.

El 09 de octubre del 2015 se emitió el memorándum de planificación preliminar de la auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al departamento de talento humano del hotel Howard Johnson-Loja con base en contrato de prestación de servicio de auditoría externa.

Objetivos específicos de los componentes a evaluar.

Subcomponente: Diseño, descripción y valoración de puestos.

Objetivos:

- Verificar si el hotel cuenta con documentación que contenga el diseño, descripción y valoración de puestos
- Identificar y elaborar hallazgos

Subcomponente: Reclutamiento y selección del personal.

Objetivos:

- Evaluar el proceso de reclutamiento y selección de personal del hotel
- Identificar y elaborar hallazgos

Subcomponente: Evaluación de desempeño.

Objetivos:

- Verificar que el proceso de evaluación de desempeño del personal del hotel este basado en leyes, normas y regulaciones aplicables al mismo.
- Identificar y elaborar hallazgos

Resultados de la evaluación del control interno:

Subcomponente: Diseño, descripción y valoración de puestos.

El sistema de control interno al subcomponente de diseño, descripción y valoración de puestos del hotel Howard Johnson muestra que tiene un nivel de confianza alto y un riesgo inherente del 5%.

Subcomponente: Reclutamiento y selección del personal.

El sistema de control interno al subcomponente de reclutamiento y selección de personal del hotel Howard Johnson muestra que tiene un nivel de confianza alto y mientras que el 17,5% representa un nivel de riesgo bajo más el riesgo inherente que será del 5%.

Subcomponente: Evaluación de desempeño.

El sistema de control interno al subcomponente de diseño, descripción y valoración de puestos del hotel Howard Johnson muestra que tiene un nivel de confianza alto y un riesgo inherente del 5%.

Programa de auditoría.

En el programa de auditoría se evaluará mediante evaluaciones el control interno de los siguientes enfoques:

- Diseño, descripción y valoración de puestos
- Reclutamiento y selección del personal
- Evaluación de desempeño

El programa de auditoria fue elaborado el día 12 de octubre del 2015 y revisado el mismo día por la supervisora

Programas de trabajo.

En los programas de trabajo se evaluará si los subcomponentes sobre diseño, descripción y valoración de puestos, reclutamiento y selección del personal y la evaluación de desempeño mediante diferentes técnicas de auditoria como análisis, observación, entrevistas, cuestionarios, etc. Si el departamento de talento humano aplica de forma correcta la normativa a los procesos antes mencionados.

	Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano **Memorando de planificación especifica** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MPE 3/4**

Recurso humano.

Auditor junior	Lizardo Ernesto Tapia
Supervisora	Mgs. María Fernanda Yaguache

Distribución de tiempo.

Responsable	Actividades	Tiempo/días
	Planificación	
LT	Planificación y programación	25
LT	Realización de la evaluación de control interno de los enfoques auditados	3
LT	Elaboración de la matriz de ponderación y la matriz de riesgos de los enfoques auditados	2
	Ejecución	
LT	Desarrollo de los programas de trabajo de los enfoques auditados	25
LT	Entrevistas y cuestionarios al personal de la empresa	5
LT	Realización de la constatación documental	3
	Comunicación de resultados	
LT	Valoración de la evidencia y formulación de conclusiones	5
LT	Presentación del informe de auditoria	7
Total		75

	Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano **Memorando de planificación especifica** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MPE 4/4**

Producto a obtener.

Luego de haber obtenido la evidencia suficiente y pertinente se procederá a elaborar el informe de auditoría:

- Caratula
- Índice de presentación del informe
- Siglas y abreviaturas
- Capítulo I
  - Información general
- Capitulo II
  - Resultados del examen
- Plan de implementación de recomendaciones

Supervisor	**Auditor**
Mgs. María Fernanda Yaguache	Sr. Lizardo Ernesto Tapia

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuestionario de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CCI** **1.1** **1/2**

Enfoque: Cumplimiento

Componente: Talento Humano

Subcomponente: Diseño, descripción y valoración de puestos

FUNCIONARIO: Patricia Torres **CARGO: Gerente de talento humano**

FECHA: 09-10-2015 **HORA DE INICIO: 10h00**

PROCEDIMIENTO: Entrevista **HORA DE FINALIZACIÓN: 10H20**

N.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿El hotel se encuentra legalmente constituido?	x			
2	¿El presupuesto para el pago de nómina, tiene coherencia con los puestos de trabajo del hotel?	x			
3	¿El hotel cuenta con políticas, normas y procedimientos para analizar, describir, valorar, clasificar y definir la estructura de puestos?	x			
4	¿Los planes y programas de clasificación de puestos se sustentan en políticas aceptadas por los máximos dirigentes del hotel?	x			
5	¿Mantiene coherencia la descripción, valoración y clasificación de puestos con la funcionalidad de la estructura organizacional?	x			
6	¿El hotel cuenta con la definición de productos y servicios; unidades organizacionales y puestos específicos?	x			se encuentran detallados en los manuales de funciones del hotel

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuestionario de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CCI** **2/2**

7	¿Los puestos de trabajo establecidos en la entidad reflejan los roles, atribuciones y responsabilidades?	x			
8	¿Para la valoración de puestos el hotel utilizó factores como: competencia, complejidad y responsabilidad?	x			

Ver anexo N. 18

Elaborado por: L.T.	Fecha: 14-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 14-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuestionario de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CCI** **1.2** **1/2**

Enfoque: Cumplimiento

Componente: Talento Humano

Subcomponente: Reclutamiento y selección de personal

CARGO: Gerente de talento humano

FECHA: 09-10-2015 **HORA DE INICIO: 10H20**

PROCEDIMIENTO: Entrevista **HORA DE FINALIZACIÓN: 10H40**

N	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe algún reglamento o políticas aprobadas para el reclutamiento y selección de personal?	x			1 política que consta en el reglamento interno del hotel
2	¿Se realiza un control sobre los requisitos previos al ingreso a trabajar en el hotel?	x			
3	¿El hotel cuenta con la descripción y perfiles de los puestos de la empresa?	x			
4	¿Las convocatorias de puestos vacantes son difundidas por el hotel para procurar una mayor participación de personas?	x			Se solicita personal al ministerio de trabajo y a las universidad de la provincia de Loja
5	¿Para el reclutamiento y selección de personal la entidad empleo algún tipo de sistema informático como medio de validación y seguimiento del proceso?		x		

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuestionario de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CCI** **2/2**

6	¿El hotel tiene responsables del proceso de reclutamiento y selección del personal?	x			
7	¿La entidad cuenta con el manual de puesto para la elaboración de la oferta de trabajo?	x			
8	¿El hotel cumple con el número mínimo de trabajadores con discapacidad según lo dispone el código de trabajo?	x			

Ver anexo N. 19

Elaborado por: L.T.	Fecha: 14-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 14-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuestionario de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CCI** **1.3** **1/2**

Enfoque: Cumplimiento

Componente: Talento Humano

Subcomponente: Evaluación de desempeño

CARGO: Gerente de talento humano

FECHA: 09-10-2015 **HORA DE INICIO: 10H40**

PROCEDIMIENTO: Entrevista **HORA DE FINALIZACIÓN: 11H00**

N	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe en el hotel políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permita al hotel medir y mejorar el desempeño?	x			
2	¿El hotel cuenta con el cronograma y plan de evaluación del desempeño aprobado por la máxima autoridad?	x			
3	¿El hotel tiene un comité de reclamos de evaluación del desempeño?	x			
4	¿El hotel comunico a todos los trabajadores acerca de la evaluación del desempeño?	x			
5	¿Existen reportes que reflejen los resultados obtenidos por el personal sujeto a evaluación del desempeño y puestos en conocimiento de la máxima autoridad?	x			

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuestionario de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CCI** **2/2**

6	¿Existen programas de capacitaciones para el personal como respuesta a las necesidades detectadas durante el proceso de evaluación del desempeño?	x			
7	¿El departamento de talento humano del hotel ha definido la metodología para identificar los indicadores de evaluación del desempeño?	x			La cadena de hoteles tiene un estándar de evaluaciones que no se puede modificar las cuales son entregadas por la cadena de hoteles de la que forma parte.
8	¿El cargo que desempeña el personal del hotel está acorde con lo dispuesto en el manual de funciones?	x			

Ver anexo N. 20

Elaborado por: L.T.	Fecha: 14-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 14-10-2015

3.2.1.4 Análisis de Riegos.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Matriz de ponderación** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MP 1.1 1/1**

Enfoque: Cumplimiento

Componente: Talento Humano

Subcomponente: Diseño, descripción y valoración de puestos

No. preguntas	Si	No
1	1	0
2	1	0
3	1	0
4	1	0
5	1	0
6	1	0
7	1	0
8	1	0
Calificación total	8	
Ponderación total	8	

Elaborado por: L.T.	Fecha: 19-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 19-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Medición del riesgo de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MRCI 1.1 1/1**

Subcomponente: Diseño, descripción y valoración de puestos

Sistema de control interno

- Nivel de confianza

NC=	Calificación Total/Ponderación Total*100
NC=	8/8*100
NC=	100%

- Nivel de riesgo

NR=	100-Nivel de confianza + riesgo inherente
NR=	100-100+ 5%
NR=	5%

Rango	Confianza	Riesgo
5% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 95%	Alta	Bajo

INTERPRETACIÓN

El sistema de control interno al subcomponente de diseño, descripción y valoración de puestos del hotel Howard Johnson muestra que tiene un nivel de confianza alto y un riesgo inherente del 5% ya que en los manuales de auditoria de la contraloría general del estado y las normas internacionales establecen que siempre va a existir un riesgo que no va a ser detectable.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 19-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 19-10-2015

	Howard Johnson-Loja **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Matriz de ponderación** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MP** **1.2** **1/1**

Enfoque: Cumplimiento

Componente: Talento Humano

Subcomponente: Reclutamiento y selección de personal

No. preguntas	Si	No
1	1	0
2	1	0
3	1	0
4	1	0
5	0	0
6	1	0
7	1	0
8	1	0
Calificación total	7	
Ponderación total	8	

Elaborado por: L.T.	Fecha: 19-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 19-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Medición del riesgo de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MRCI 1.2 1/1**

Subcomponente: Reclutamiento y selección de personal

Sistema de control interno

- Nivel de confianza

NC=	Calificación Total/Ponderación Total*100
NC=	7/8*100
NC=	87,5%

- Nivel de riesgo

NR=	100%-Nivel de confianza + Riesgo inherente
NR=	100%-87,5+5%
NR=	17,5%

Rango	Confianza	Riesgo
5% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 95%	Alta	Bajo

INTERPRETACIÓN

El sistema de control interno al subcomponente de reclutamiento y selección de personal del hotel Howard Johnson muestra que tiene un nivel de confianza alto y mientras que el 17,5% representa un nivel de riesgo bajo más el riesgo inherente que será del 5%.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 19-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 19-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Matriz de ponderación** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MP 1.3 1/1**

Enfoque: Cumplimiento

Componente: Talento Humano

Subcomponente: Evaluación de desempeño

No. preguntas	Si	No
1	1	0
2	1	0
3	1	0
4	1	0
5	0	0
6	1	0
7	1	0
8	1	0
Calificación total	8	
Ponderación total	8	

Elaborado por: L.T.	Fecha: 19-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 19-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Medición del riesgo de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MRCI 1.3 1/1**

Subcomponente: Evaluación de desempeño

Sistema de control interno

- Nivel de confianza

NC=	Calificación Total/Ponderación Total*100
NC=	8/8*100
NC=	100%

- Nivel de riesgo

NR=	100%-Nivel de confianza+ Riesgo inherente
NR=	100%-100+5%
NR=	5%

Rango	Confianza	Riesgo
5% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 95%	Alta	Bajo

INTERPRETACIÓN

El sistema de control interno al subcomponente de diseño, descripción y valoración de puestos del hotel Howard Johnson muestra que tiene un nivel de confianza alto y un riesgo inherente del 5% ya que en los manuales de auditoria de la contraloría general del estado y las normas internacionales establecen que siempre va a existir un riesgo que no va a ser detectable.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 19-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 19-10-2015

	Howard Johnson-Loja **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Matriz de evaluación de riesgo de auditoría** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MRA 1.1 1/2**

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNCIONAMIENTO	ENFOQUE DE AUDITORÍA	ESTRUCTURA PARA EL PLAN DETALLADO
Diseño, descripción y valoración de puestos	Inherente (bajo) El departamento de talento humano aplica correctamente las leyes.	Control (alto) El hotel cuenta con todos los documentos que exigen las leyes y normativas vigentes.	Pruebas: Cumplimiento
Reclutamiento y selección del personal	Inherente (bajo) El hotel recluta y selecciona a su personal de acuerdo sus necesidades.	Control (Bajo) El hotel cuenta con un proceso definido y con la normativa interna para el reclutamiento y selección del personal.	Pruebas: Cumplimiento

	Howard Johnson-Loja **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Matriz de evaluación de riesgo de auditoría** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MRA 2/2**

Evaluación del desempeño	Inherente (Bajo) Se realizan evaluaciones del personal como lo exige el reglamento interno.	Control (alto) El departamento de talento humano elabora evaluaciones al personal según lo exige el reglamento interno.	Pruebas: Cumplimiento

Elaborado por: L.T.	Fecha: 21-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 22-10-2015

3.2.1.5 Programas de Trabajo.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Cordoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Programa de trabajo - Diseño, descripción y valoración de puestos** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**PT** **1.1** **1/1**

N°	**Objetivos**			
1	Verificar si el hotel cuenta con documentación que contenga el diseño, descripción y valoración de puestos			
2	Identificar y elaborar hallazgos			
	Procedimientos	**Ref.**	**Resp.**	**Fecha**
1	Elabore una entrevista al gerente de gestión de talento humano, con el fin de conocer cómo se realiza el diseño, descripción y valoración de puestos.	**E 1.1**	LT	20-11-2015
2	Elabore una narrativa sobre la entrevista al gerente de gestión de talento humano proceso de diseño, descripción y valoración de puestos.	**NR 1.1**	LT	23-11-2015
3	Constate la existencia física o digital de documentos donde conste el diseño, descripción y valoración de puestos para todos los puestos de trabajo del hotel.	**NR 1.2**	LT	26-11-2015
4	Elabore el cuadro de cumplimiento de la documentación del diseño, descripción y valoración de puestos	**CC 1.1**	LT	27-11-2015
5	Elabore una narrativa de los resultados del subcomponente de diseño y valoración de puestos	**NR 1.3**	LT	27-11-2015

Elaborado por: L.T.	Fecha: 02-11-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 02-11-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Programa de trabajo - Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**PT** **1.2** **1/1**

N	Objetivos
1	Evaluar el proceso de reclutamiento y selección de personal del hotel
2	Identificar y elaborar hallazgos

	Procedimientos	Ref.	Resp.	Fecha
1	Elabore cuestionarios al personal del hotel sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal.	**C 1.1**	LT	30-11-2015
2	Elabore una narrativa de los cuestionaios del proceso de reclutamiento y selección de personal.	**NR 1.4**	LT	02-12-2015
3	Elabore un flujograma del proceso de reclutamiento y selección de personal.	**FG 1.1**	LT	03-12-2015
4	Elabore una cédula analítica tomando una muestra de las carpetas del personal para confirmar si las mismas cuentan con los requisitos que ordena el reglamento interno del hotel.	**CA 1.1**	LT	04-12-2015
5	Elabore una narrativa sobre el cumplimiento de requisitos en las carpetas del personal del hotel reclutamiento y selección de personal.	**NR 1.5**	LT	07-12-2015
6	Elabore el cuadro de cumplimiento de la documentación del reclutamiento del personal	**CC 1.2**	LT	08-12-2015
7	Elabore una narrativa de los resultados del subcomponente de reclutamiento y selección de personal	**NR 1.6**	LT	09-12-2015

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Programa de trabajo - Evaluación de desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**PT** **1.3** **1/1**

N°	Objetivos			
1	Verificar que el proceso de evaluación de desempeño del personal del hotel este basado en leyes, normas y regulaciones aplicables al mismo.			
2	Identificar y elaborar hallazgos			
	Procedimientos	**Ref.**	**Resp.**	**Fecha**
1	Elabore una entrevista sobre cómo se realizan las evaluaciones de desempeño del personal al gerente de talento humano.	**E 1.2**	LT	10-12-2015
2	Elabore una narrativa de las entrevistas sobre las evaluaciones de desempeño del personal.	**NR 1.7**	LT	11-12-2015
3	Elabore un cuestionarios sobre cómo se realizan las evaluaciones de desempeño a una muestra de los trabajadores del hotel.	**C 1.2**	LT	15-12-2015
4	Elabore una narrativa de las entrevistas sobre las evaluaciones de desempeño del personal.	**NR 1.8**	LT	16-12-2015
5	Elabore el cuadro de cumplimiento del proceso de evaluación de desempeño	**CC 1.3**	LT	18-12-2015
6	Elabore la hoja de hallazgos	**HH 1.1**	LT	23-12-2016

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

3.3 Ejecución de una auditoría de cumplimiento.

La ejecución la auditoria de cumplimiento sirve para detectar el cumplimiento o incumplimiento de leyes, normas y regulaciones que son aplicables al departamento de talento humano.

3.3.1 Desarrollo de Programas de Trabajo.

A continuación se desarrollan los procedimientos descritos en los programas de trabajo de los enfoques de auditoria sujetos a examen.

3.3.2 Papeles de trabajo.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Diseño, descripción y valoración de puestos** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**E** **1.1** **1/1**

Cargo: gerente de gestión de talento humano

Objetivo: conocer cómo se realiza el diseño, descripción y valoración de puestos

1.- ¿Cuál es el proceso que se sigue para el diseño, descripción y valoración de puestos?

2.- ¿Cuáles son las políticas o reglamentos en las que el diseño, descripción y valoración de puestos se basa?

3.- ¿Quién es el encargado de desarrollar el diseño, descripción y valoración de puestos?

Ver anexo N. 21

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-11-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-11-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Diseño, descripción y valoración de puestos** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**N** **1.1** **1/1**

Comentario

Luego de haber realizado la entrevista al gerente de talento humano sobre el diseño, descripción y valoración de puestos se constató:

- GHLHOTELES proporciona una guía del diseño, descripción y valoración de puestos que los directivos del hotel Howard Johnson-Loja modifica de acuerdo a sus necesidades. ¤
- El diseño, descripción y valoración de puestos está elaborado bajo políticas de integridad respeto, compromiso y se basa en reglamento interno del hotel, código laboral y reglamento de higiene y seguridad en el trabajo. ∫
- Los directivos encargados de mejorar el diseño, descripción y valoración de puestos de acuerdo a las necesidades del hotel son el gerente, jefe de talento humano y jefe de cada área. Λ

Conclusiones

Analizando las respuestas del gerente del departamento de talento humano obtenidas en la entrevista, se comprobó que las respuestas fueron veraces ya que realice la verificación mediante el método de observación de los documentos donde consta el diseño, descripción y valoración de puestos.

Recomendación

La gestión del departamento de talento humano sobre el diseño, descripción y valoración de puestos está de acuerdo a las necesidades de la compañía y sustentadas en el reglamento interno por lo tanto se recomienda continuar realizando las actividades de la misma manera que se las está llevando a cabo.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 23-11-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 23-11-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Diseño, descripción y valoración de puestos** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **1.2** **1/1**

Comentario

Con la técnica de observación pude corroborar que el Hotel Howard Johnson-Loja cuenta con los perfiles donde se describe el diseño, descripción y valoración de puestos descritos en los documentos con el código TH-FORMATO-00001 de la compañía que son proporcionados por la cadena GHL HOTELES a la cual pertenece la empresa auditada.

La descripción y perfil de cargo constan de los siguientes puntos:

- Identificación del cargo
- Especificaciones del cargo
- Competencias requeridas
- Condiciones de trabajo

Dicha constatación documental solo se pudo hacer por ese método ya que por la privacidad de la institución dichos documentos no pueden salir del área por lo cual me han proporcionado solo 2 modelos uno operativo y el otro administrativo que se adjuntaran en anexos. ¤

Ver anexo N. 15

Conclusión:

El diseño, descripción y valoración de puestos se realiza mediante lineamientos establecidos por GHLHOTELES proporciona a todos los hoteles que pertenecen a su cadena, pero que se modifican de acuerdo a las necesidades económicas y sociales del país en el que el hotel desarrolla sus actividades comerciales.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 26-11-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 26-11-2015

	Howard Johnson-Loja **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuadro de cumplimiento- Diseño, descripción y valoración de puestos** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CC** **1.1** **1/3**

Documento analizado	**Legislación relacionada**	**¿Cumple?**	**Estatuto**	**¿Cumple?**	**Norma Interna**	**¿Cumple?**
Descripción y perfiles de cargo (TH-FORMATO-00001)	N/A		N/A		➢ Norma: Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo en hoteles y servicios Almendral Cía. Ltda. "Howard Johnson-Loja" ➢ Artículo 23: Factores de riesgos físico ➢ Artículo 24: Factores de riesgos mecánico ➢ Artículo 25: Factores de riesgos ergonómicos ➢ Artículo 26: Factores de riesgos biológicos	√

					➢ Artículo 27: Factores de riesgos químicos ➢ Artículo 28: Factores de riesgos psicosociales ➢ Artículo 34: De la vigilancia de salud de los trabajadores ➢ Reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral ➢ Artículo 16: De la remuneración Artículo 21: Clasificación departamental	
Manuales de funciones de las diferentes áreas del hotel	N/A		N/A		➢ Sistema de calidad (SICA): Servicio de alimentos y bebidas	

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuadro de cumplimiento- Diseño, descripción y valoración de puestos** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CC** **3/3**

					➢ Sistema de calidad (SICA): Cocina ➢ Sistema de calidad (SICA): Mantenimiento ➢ Sistema de calidad (SICA): Recepción ➢ Sistema de calidad (SICA): Seguridad ➢ Sistema de calidad (SICA): Habitaciones ➢ Sistema de calidad (SICA): Habilidades administrativas	√

√=cumple **×= no cumple**

Elaborado por: L.T.	Fecha: 27-11-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 27-11-2015

	Howard Johnson-Loja **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Diseño, descripción y valoración de puestos** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **1.3** **1/2**

Comentario

Luego de haber aplicado los papeles de trabajo (entrevistas, cedulas narrativas) y aplicar las técnicas de auditoría pertinentes al proceso de diseño, descripción y valoración de puestos se comprobó que el hotel cuenta con la documentación necesaria denominada descripción y perfil de cargo las cuales están identificadas con el código TH-FORMATO-00001 la cual está basada en el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo en hoteles y servicios Almendral Cía. Ltda. Howard Johnson-Loja y al reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral.

El diseño, descripción y valoración de puestos debe contener las siguientes especificaciones.

Reglamento interno de trabajo

- Artículo 16: De la remuneración
- Artículo 21: Clasificación departamental

Reglamento interno de seguridad y salud

- Artículo 23: Factores de riesgos físico
- Artículo 24: Factores de riesgos mecánico
- Artículo 25: Factores de riesgos ergonómicos
- Artículo 26: Factores de riesgos biológicos
- Artículo 27: Factores de riesgos químicos
- Artículo 28: Factores de riesgos psicosociales
- Artículo 34: De la vigilancia de salud de los trabajadores

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Diseño, descripción y valoración de puestos** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **2/2**

Conclusión

El departamento de talento humano del hotel Howard Johnson responsable del diseño, descripción y valoración de puestos lleva el proceso en base a los reglamentos establecidos por las máximas autoridades y en las necesidades del hotel, este proceso se desarrolla de forma correcta que permite tomar decisiones adecuadas en cuanto al personal que aspira a los diferentes puestos de trabajo del hotel.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 27-11-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 27-11-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento mano** **Cuestionario- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**C** **1.1** **1/2**

Cargo: Personal de diferentes áreas del hotel

Objetivo: conocer desde el punto de vista del personal como se llevó a cabo el reclutamiento y selección de personal

1.- ¿Mediante de que medio usted se enteró de que existía vacantes en el hotel?

- ☐ En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.
- ☐ Avisos en portales de empleo en la red.
- ☐ Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.
- ☐ Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos.

2.- Marque con una X los documentos que usted presento:

- ☐ Fotocopia de la cédula de ciudadanía o pasaporte legalizado.
- ☐ Fotocopia del certificado de votación.
- ☐ Certificado de antecedentes personales actualizado.
- ☐ Certificado de aptitudes o buena conducta.
- ☐ Fotocopia del carné de identificación de afiliación al IESS.
- ☐ Copia certificada del acta de matrimonio o declaración juramentada en casos de unión de hecho.
- ☐ Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública.
- ☐ Declaración juramentada de no tener vínculo familiar con trabajadores o funcionarios del hotel.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento mano** **Cuestionario- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**C** **2/2**

3.- ¿Considera usted que el hotel Howard Johnson contrata al personal de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?

- ☐ si
- ☐ no

4.- ¿El hotel le proporciono el manual de funciones donde constan las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

- ☐ si
- ☐ no

Ver anexo N. 24

Elaborado por: L.T.	Fecha: 30-11-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 30-11-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **1.4** **1/2**

Comentario

Luego de haber realizado los cuestionarios correspondientes a una muestra de los trabajadores con los que cuenta el hotel sobre el reclutamiento y selección de personal se constató:

- El hotel Howard Johnson recluta al personal mediante distintos tipos de medios como son los medios de comunicación, la web, bolsas de trabajo de universidades y recomendaciones de personas cercanas al hotel. ¤

Ver anexo N. 25

- Los documentos que los trabajadores presentaron al momento de acceder a los puestos de trabajo del hotel son los que se exige en el reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral en el título II.- dela selección, ingreso y promoción de cargos y remuneraciones, capitulo I.- de la selección de aspirantes, artículo 5.- requisitos previos al ingreso. ∫

Ver anexo N. 4

- El hotel Howard Johnson de acuerdo a sus políticas de calidad y a los perfiles de cargo con los que cuentan realiza el reclutamiento de personal con las capacidades necesarias para desarrollar sus actividades de manera correcta. Λ
- El hotel Howard Johnson proporciona a todos los empleados de las diferentes áreas el manual de funciones denominado sistema de calidad (SICA) correspondiente para el desarrollo de su trabajo. ¤

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **2/2**

Conclusiones

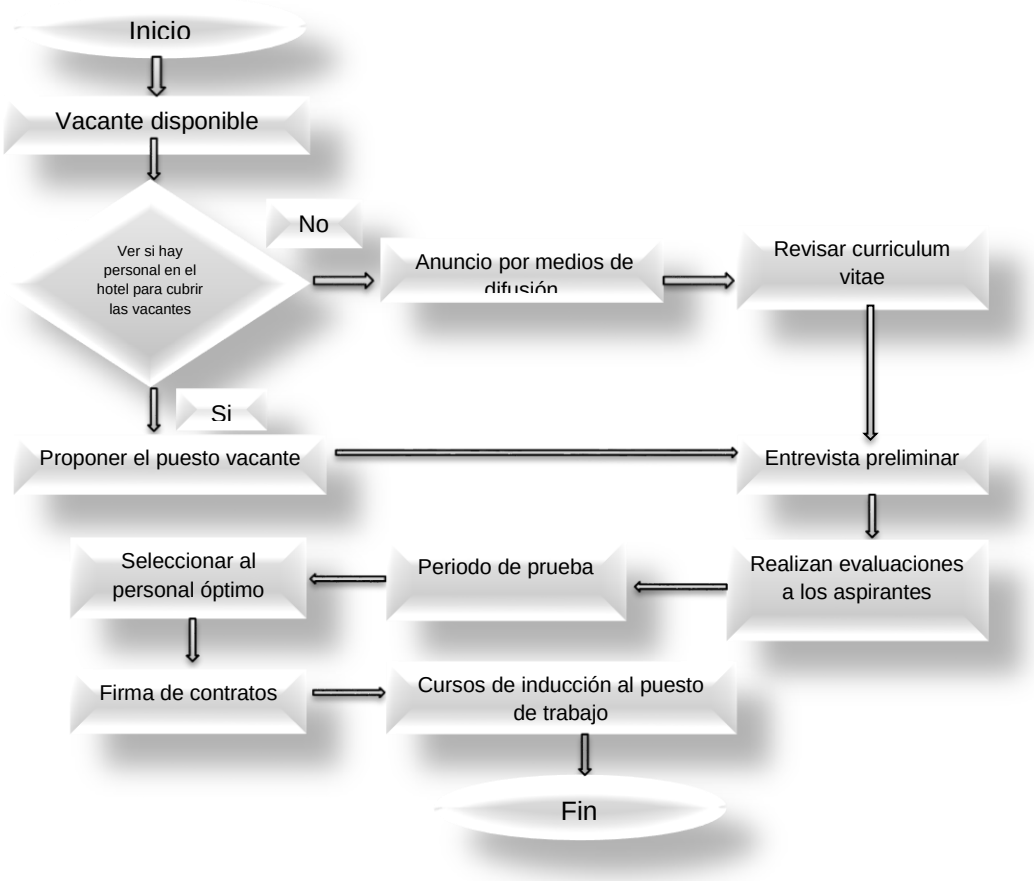
Analizando las respuestas de las entrevistas realizadas a los trabajadores del hotel sobre el reclutamiento y selección del personal se pudo constatar que las respuestas están de acorde a la evaluación de control interno del reclutamiento del personal y al reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral por lo cual se puede concluir que el proceso de selección y reclutamiento de personal se lleva de acuerdo al reglamento establecido.

Recomendación

La gestión del departamento talento humano sobre la selección y reclutamiento del personal está de acuerdo a los procedimientos establecidos por las máximas autoridades de la compañía por lo tanto se recomienda continuar realizando las actividades de acuerdo a los reglamentos establecidos para este proceso.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 02-12-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 02-12-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Flujograma - Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**FG** **1.1** **1/1**



Conclusión

El proceso de reclutamiento y selección del personal representado en el flujograma proporcionada una idea más detallada de cómo se realiza este proceso en el hotel, luego de analizar el flujograma se puede decir que se busca contratar al personal más calificado para brindar un servicio de acuerdo a las necesidades del hotel.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 03-12-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 03-12-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba-Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cédula analítica - Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CA 1.1 1/2**

N.	1	2	3	4	5	6	7	8
Nombre	Martha Isabel Mejía Qhishpe	Fabricio Enrique Morocho	Alexandra Cecibel Jaramillo	Lorena Gualán Espinoza	Alonso Chamba Chávez	Raúl Miguel Avila Davila	Juan Carlos Parraga Barba	Byron Fernando Jiménez
Copia de la cédula o pasaporte	√	√	√	√	√	√	√	√
Copia de certificado de votación	√	√	√	√	√	√	√	√
Certificado antecedentes personales	X	X	X	X	X	X	X	X
Certificado de aptitudes o buena conducta	√	√	√	√	√	√	√	√
Certificado de verificación de referencias del aspirante	√	√	√	√	√	√	√	√
Copia de carné de identificación de afiliado al IESS	X	X	X	X	X	X	X	X
Copia certificada de acta de matrimonio o unión de hecho	X	X	X	√	√	√	X	X

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cédula analítica - Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CA** **2/2**

Formularios de solicitud de empleo otorgado por el hotel	√	√	√	√	√	√	√	√
Copia del título o documento que acredite su instrucción educativa	√	√	√	√	√	√	√	√
Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública y ficha médica otorgada por el médico del hotel	√	√	√	√	√	√	√	√
Declaración juramenta de no tener vínculos familiares en el hotel	√	√	√	√	√	√	√	√

√=cumple **×= no cumple**

Ver anexo N. 26

Elaborado por: L.T.	Fecha: 04-12-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 04-12-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **1.5** **1/2**

Comentario

Luego de haber realizado el análisis de una muestra de carpetas del personal contratado por el hotel Howard Johnson se constató:

- Las carpetas objeto del análisis en la cedula analítica se verifico que estas constan de todos los documentos que el reglamento interno de hoteles y servicios Almendral en el artículo 5 exige para el reclutamiento del personal. ¤

Ver anexo N. 4

- En el caso del certificado antecedentes personales según decreto N° 1166, suscrito el 17 de mayo en la disposición general única señal:

  "**Disposición general única,** queda prohibido tanto para el sector público como privado, exigir como requisito a ningún ciudadano o ciudadana que aspire a un empleo o que realice un trámite en las entidades de cualquiera de los sectores señalados, la presentación del certificado de antecedentes penales o record policial y estarán a lo dispuesto en el artículo 2 del presente decreto ejecutivo." ∫

- La copia de carné de identificación de afiliado al IESS tampoco consta dentro de la carpeta porque ahora los trabajadores cuenta con un usuario y clave en la página del IESS (www.iess.gob.ec). ∫
- Las carpetas examinadas se eligieron de forma aleatoria de las diferentes áreas del hotel dando como resultado personal de las siguientes áreas:
  - 3 carpetas del área de servicios y alimentos
  - 2 carpetas del área de administración
  - 1 carpeta del área de contraloría
  - 1 carpeta del área de habitaciones
  - 1 carpeta del área de front office operations

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **2/2**

Conclusiones

Se puede concluir que las carpetas del personal del hotel contienen todos los documentos exigidos por el hotel Howard Johnson para acceder al trabajo excepto los documentos que por decreto N. 1166 está prohibido solicitar y tampoco el carné de identificación del IESS por la automatización de procesos.

Recomendación

La gestión del departamento talento humano sobre el reclutamiento del personal se llevan de acuerdo al reglamento interno del hotel y a los decretos por lo tanto se recomienda seguir con el proceso de reclutamiento como se lo está haciendo.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 07-12-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 07-12-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuadro de cumplimiento- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CC** **1.2** **1.1**

Documento analizado	**Legislación relacionada**	**¿Cumple?**	**Estatuto**	**¿Cumple?**	**Norma Interna**	**¿Cumple?**
Documentos previos al ingreso de las carpetas del personal del hotel Howard Johnson.	➢Código de trabajo ➢Artículo 35: Quienes pueden contratar	√	N/A		➢Reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral ➢Artículo 5: Requisitos previos al ingreso	√
Reemplazase la especie valorada certificado de antecedentes policiales personales por certificado de antecedentes penales	➢ Decreto N° 1166, suscrito el 17 de mayo ➢ Disposición general única	√	N/A		N/A	

√=cumple **×= no cumple**

Elaborado por: L.T.	Fecha: 08-12-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 08-12-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados – Reclutamiento y selección del personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **1.6** **1/2**

Comentario

Luego de haber comparado los documentos sobre el proceso de reclutamiento y selección del personal del hotel aplicando papeles de trabajo (entrevistas, cédulas narrativas, cédulas analíticas y flujogramas) con la normativa aplicable al mismo se puede afirmar que se aplica correctamente de acuerdo a la siguiente normativa:

En base al artículo 5 del reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral que todas las carpetas tienen que contener los siguientes documentos.

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía o pasaporte legalizado.
- Fotocopia del certificado de votación.
- Certificado de antecedentes personales actualizado.
- Certificado de aptitudes o buena conducta.
- Fotocopia del carné de identificación de afiliación al IESS.
- Copia certificada del acta de matrimonio o declaración juramentada en casos de unión de hecho.
- Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública.
- Declaración juramentada de no tener vínculo familiar con trabajadores o funcionarios del hotel.

De acuerdo al decreto N° 1166, suscrito el 17 de mayo en la disposición general única manifiesta.

> "**Disposición general única,** queda prohibido tanto para el sector público como privado, exigir como requisito a ningún ciudadano o ciudadana que aspire a un empleo o que realice un trámite en las entidades de cualquiera de los sectores señalados, la presentación del certificado de antecedentes penales o record policial y estarán a lo dispuesto en el artículo 2 del presente decreto ejecutivo."

	Howard Johnson-Loja **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados – Reclutamiento y selección del personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **2/2**

Conclusión

El departamento de talento humano lleva de manera correcta el proceso de reclutamiento y selección de personal de acuerdo a los reglamentos y decretos anteriormente mencionados, por lo que se puede concluir que el proceso proporciona al hotel de personal idóneo para las diferentes áreas de trabajo en las que se necesita.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 09-12-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 09-12-2015

	Howard Johnson-Loja **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Evaluación de desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**E** **1.2** **1/1**

Cargo: gerente de gestión de talento humano

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿El hotel cuenta con políticas, normas o reglamentos que exija evaluar al personal?

2.- ¿El hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones de desempeño del personal? Solicitar el cronograma de evaluación en caso de respuesta positiva

3.- ¿Cuáles son los principales aspectos a evaluar del personal del hotel?

Ver anexo N. 22

Elaborado por: L.T.	Fecha: 10-12-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 10-12-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **1.7** **1/2**

Comentario

Luego de haber realizado la entrevista al gerente de talento humano sobre la evaluación desempeño al personal del hotel se constató:

- El hotel Howard Johnson cuenta políticas establecidas en el reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios Almendral en el título III.- de la clasificación de puestos y evaluación del personal, jornadas de trabajo, horarios, turnos y descansos, capítulo I.- de la clasificación de puestos y evaluación del personal, artículo 23.- de evaluación del personal, las evaluaciones al personal del hotel también son exigidas por la cadena GHLHOTELES. ¤

Ver anexo N. 7

- El hotel Howard Johnson no cuenta con un cronograma establecido pero se realizan 2 evaluaciones al año por lo general en los meses de enero y agosto aunque se puede posponer de acuerdo al nivel de ocupación de cada área. ∫
- El hotel cuenta con formatos dados por la cadena GHLHOTELES para la evaluación y calificación en las que se evalúa principalmente la actitud, desempeño en el área de trabajo, trabajo en equipo, conocimientos, etc. ¤

Conclusiones

Analizando las respuestas del gerente del departamento de talento humano obtenidas en la entrevista y comprobar con los documentos donde constan los procedimientos que deben llevarse a cabo para la evaluación de desempeño del personal se puede concluir que se sigue el proceso de acuerdo a los reglamentos establecidos.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **2/2**

Recomendación

La gestión del departamento talento humano sobre las evaluaciones de desempeño del personal está de acuerdo a las necesidades de la compañía y sustentadas en el reglamento interno del hotel, sin embargo se debería contar con un cronograma bien establecido para llevarse a cabo las evaluaciones al personal para que los trabajadores del hotel sientan que su desempeño y esfuerzo no pasa desapercibido por sus superiores.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 11-12-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 11-12-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuestionario - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**C** **1.2** **1/1**

Cargo: Personal del hotel

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿Conoce usted si existen políticas para la evaluación de desempeño del personal?

- ☐ si
- ☐ no

2.- ¿Conoce usted si el hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones?

- ☐ si
- ☐ no

3.- ¿El hotel proporciona capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas operativas del personal de la empresa?

- ☐ si
- ☐ no

Ver anexo N. 23

Elaborado por: L.T.	Fecha: 15-16-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 15-16-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **1.8** **1/2**

Comentario

Luego de haber realizado los cuestionarios correspondientes a una muestra del personal con los que cuenta el hotel sobre el proceso de evaluación de desempeño se constató:

- El personal del hotel Howard Johnson están al tanto de la disposición de evaluar al personal según el artículo 23 del reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios "Almendral" ya que a todos los trabajadores del hotel se les entrega una copia del mismo como lo establece el artículo 3.¤

Ver anexo N. 7

- Como lo explica el gerente de talento humano en la entrevista (E3/4) en la pregunta numero 2 no se tiene un cronograma pero se le informa al personal del hotel que se realizaran 2 evaluaciones al año generalmente en los meses de enero y agosto para dar cumplimiento al reglamento interno del hotel. ∫
- El hotel proporciona continuamente capacitaciones a todo el personal para mejorar sus habilidades técnicas y operativas. ∫
- El personal se eligió de forma aleatoria de las diferentes, el personal que respondió los cuestionarios ocupan los siguientes cargos:
    - 1 recepcionista
    - 2 meseros
    - 1 lavandera
    - 1 camarera
    - 1 tesorera
    - 1 ayudante de cocina

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Narrativa de resultados - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**NR** **2/2**

Conclusiones

Analizando las respuestas que el personal del hotel dio en las entrevistas se puede concluir que están en concordancia con las respuestas dadas por el gerente del departamento de talento humano y a su vez estas se pueden corroborar que están de acorde al reglamento interno de hoteles y servicios.

.Almendral.

Recomendación

La gestión del departamento talento humano sobre las evaluaciones de desempeño del personal está de acuerdo a las necesidades de la compañía y sustentadas en el reglamento interno del hotel, sin embargo se debería contar con un cronograma bien establecido para llevarse a cabo las evaluaciones al personal para poder medir fácilmente la eficiencia con la que el personal desarrolla su trabajo.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 16-12-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 16-12-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Cuadro de cumplimiento- Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CC** **1.3** **1/1**

Documento analizado	**Legislación relacionada**	**¿Cumple?**	**Estatuto**	**¿Cumple?**	**Norma Interna**	**¿Cumple?**
Documentos de gestión desempeño (TH-FORMATO-00002)	N/A		N/A		➢ Reglamento interno de trabajo de hoteles y servicios "Almendral" ➢ artículo 23: de evaluación del personal	√

√=cumple **×= no cumple**

Elaborado por: L.T.	Fecha: 18-12-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 18-12-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Hoja de hallazgos – Evaluación de desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**HH** **1.1** **1/2**

Condición

Al realizar la revisión de la documentación donde consta las evaluaciones de desempeño denominadas "gestión de desempeño" con el código TH-FORMATO-00002 y la gráfica-comparación de resultados se comprobó que el hotel cuenta con un proceso para evaluar las capacidades operativas del personal para cuantificar la eficiencia y eficacia de su personal, pero las evaluaciones no se las efectúa mediante un cronograma establecido para realizar la evaluaciones.

Criterio

El reglamento interno de hoteles y servicios el Almendral Cía. LTDA. Howard Johnson estipula que:

En el artículo 23: de evaluación del personal estipula lo siguiente:

El hotel evaluara periódicamente su personal contratado, por sí o por medio de una empresa especializada, a través del departamento de recursos humanos y los jefes de departamento.

Causa

Las evaluaciones del personal no se las realiza en fechas específicas que consten en un cronograma porque muchas de las ocasiones la capacidad operativa de los trabajadores del hotel esta al máximo lo cual imposibilita aplicar las evaluaciones en una misma fecha.

Efecto

Al no aplicar las evaluaciones de acuerdo un cronograma se crea incertidumbre en el personal del hotel lo que puede ocasionar ansiedad o estrés y repercutir en el desempeño diario de los trabajadores del hotel.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Hoja de hallazgos – Evaluación de desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**HH** **2/2**

Conclusión

El proceso evaluaciones del personal están debidamente sustentadas en el reglamento interno del hotel pero no cuenta con un cronograma establecido para aplicar las evaluaciones ya que debido al nivel de ocupación de cada área se puede retrasar las evaluaciones al personal, se realizan 2 evaluaciones al año generalmente en los meses de enero y agosto.

Recomendación

Se recomienda realizar las evaluaciones de desempeño al personal mediante un cronograma en temporadas bajas para así evitar que los trabajadores del hotel bajen el desempeño en su trabajo por la ansiedad y estrés que provoca no tener conocimiento de cuándo serán evaluados.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 23-12-2016
Revisado por: M.Y.	Fecha: 23-12-2016

3.3.2 Constatación documental.

Documento analizado	Número de anexo	Verificación	
		Si	No
Archivo permanente			
Registro único de contribuyente (RUC)	ANEXO 1	**X**	
Certificado de cumplimiento de obligaciones	ANEXO 2	**X**	
Nómina de empleados	ANEXO 3	**X**	
Reglamento interno hotel HOWARD JONSHSON-art.5: de los requisitos de ingreso	ANEXO 4	**X**	
Reglamento interno hotel HOWARD JONSHSON-art.16: de la remuneración	ANEXO 5	**X**	
Reglamento interno hotel HOWARD JONSHSON-art.21: clasificación departamental	ANEXO 6	**X**	
Reglamento interno hotel HOWARD JONSHSON-art.23: de evaluación del personal	ANEXO 7	**X**	
Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel HOWARD JOHNSON- art.23: factores de riesgos físicos	ANEXO 8	**X**	
Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel HOWARD JOHNSON- art.24: factores de riesgos mecánicos	ANEXO 9	**X**	
Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel HOWARD JOHNSON- art.25: factores de riesgos ergonómicos	ANEXO 10	**X**	
Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel HOWARD JOHNSON- art.26: factores de riesgos biológicos	ANEXO 11	**X**	
Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel HOWARD JOHNSON- art.27: factores de riesgos químicos	ANEXO 12	**X**	
Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel HOWARD JOHNSON- art.28: factores de riesgos psicosociales	ANEXO 13	**X**	
Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel HOWARD JOHNSON- art.34: factores de riesgos psicosociales	ANEXO 14	**X**	

Descripción y perfil de cargo (diseño, descripción y valoración de puestos)	ANEXO 15	**X**	
Gestión de desempeño y grafica-comparación de desempeño	ANEXO 16	**X**	
Archivo corriente			
Carta de aceptación de auditoría	ANEXO 17	**X**	
Evaluación de control interno- diseño, descripción y valoración de puestos	ANEXO 18	**X**	
Evaluación de control interno- reclutamiento y selección del personal	ANEXO 19	**X**	
Evaluación de control interno- evaluación desempeño	ANEXO 20	**X**	
Entrevista al gerente de talento humano- diseño, descripción y valoración de puestos	ANEXO 21	**X**	
Entrevista al gerente de talento humano- evaluación de desempeño	ANEXO 22	**X**	
Cuestionario al personal de la entidad- evaluación de desempeño	ANEXO 23	**X**	
Cuestionario al personal de la entidad- reclutamiento y selección del personal	ANEXO 24	**X**	
Ofertas de trabajo en los medios de comunicación- reclutamiento y selección del personal	ANEXO 25	**X**	
Cédula analítica- reclutamiento y selección del personal	ANEXO 26	**X**	

Elaborado por: L.T.	Fecha: 28-12-2016
Revisado por: M.Y.	Fecha: 28-12-2016

3.3.3 Entrevistas con el personal.

Los modelos de entrevistas con el personal del hotel se encuentran en el punto 3.3.2 papeles de trabajo:

- Entrevista al gerente de talento humano- diseño, descripción y valoración de puestos, página 107
- Entrevista al gerente de talento humano- evaluación de desempeño, página 127

El desarrollo de las entrevistas está en los anexos:

- Anexo Nº 21, Entrevista al gerente de talento humano- diseño, descripción y valoración de puestos
- Anexo Nº 22, Entrevista al gerente de talento humano- evaluación de desempeño

3.3.4 Elaboración de cuadro de cumplimiento.

Los cuadros de cumplimiento de los subcomponentes estudiados se encuentran en el punto 3.3.2 papeles de trabajo en las páginas.

- Cuadro de cumplimiento- Diseño, descripción y valoración de puestos, páginas 110,111 y 112
- Cuadro de cumplimiento- Reclutamiento y selección del personal, página 124
- Cuadro de cumplimiento- Evaluación desempeño, página133

3.4 Valoración de la evidencia y formación de conclusiones.

3.4.1 Consideraciones generales sobre valoración de evidencia y formación de conclusiones.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Consideraciones generales sobre valoración de evidencia y formación de conclusiones** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**CG** **1.1** **1/1**

Desviación del cumplimiento	Consideraciones relativas a la materialidad y la formación de conclusiones
Durante el examen realizado al Hotel Howard Johnson se determinó que los procesos de diseño, descripción y valoración de puesto, reclutamiento y selección de personal y evaluación de desempeño se determinó que se llevan a cabo de acuerdo a la normativa aplicable a los mismos.	En este caso se comprobó que los procesos de talento humano examinados en la auditoría de cumplimiento se los desarrolla de acuerdo a la legislación y normativa aplicable a los mismos y no existen incumplimientos durante el periodo examinado ya que la cadena de hoteles GHLhoteles realiza controles periódicamente.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 04-01-2016
Revisado por: M.Y.	Fecha: 04-01-2016

3.4.2 Manifestaciones escritas de los funcionarios responsables.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Manifestaciones escritas del personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**MEP** **1.1** **1/2**

Sr. Auditor
Lizardo Ernesto Tapia
Loja, 15 de febrero de 2016

En relación con el examen que está realizando al departamento de talento humano de esta compañía; a los subprocesos sobre el diseño, descripción y valoración de puestos, reclutamiento y selección del personal, y evaluación desempeño correspondientes al periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, por la presente les manifestamos que, según nuestro saber y entender:

1) El gerente del departamento de talento humano de la compañía es el responsable de los procesos de diseño, descripción y valoración de puestos, reclutamiento y selección del personal, y evaluación desempeño.

2) Los subprocesos de diseño, descripción y valoración de puestos, reclutamiento y selección del personal, y evaluación desempeño son llevados a cabo de acuerdo a leyes y regulaciones.

3) No se ha limitado al auditor el acceso los documentos donde constan el diseño, descripción y valoración de puestos, a las carpetas de reclutamiento y selección del personal y a los modelos de evaluaciones y les hemos facilitado todos los documentos solicitados para el desarrollo de la auditoria.

4) No tenemos conocimiento de incumplimientos de las leyes y regulaciones que afecten a los procesos estudiados.

5) La compañía no tiene en proyecto actualizar o modificar ninguna normativa que afecte a los procesos estudiados.

6) Hasta la fecha de redacción de esta carta no se ha producido ningún hecho que pudiera afectar al diseño, descripción y valoración de puestos, reclutamiento y selección del personal, y evaluación desempeño.

Sr.
Hebert Moreno
Gerente general

3.5 Elaboración del Informe de Auditoría de Cumplimiento.

Howard Johnson-Loja

Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina

Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano

Componente:

Talento humano

Subcomponente:

Diseño, descripción y valoración de puestos

Reclutamiento y selección de personal

Evaluación de desempeño

Informe de auditoria

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

LOJA-ECUADOR

Índice general.

Siglas y abreviaturas.

Siglas	Significado
ISSAI	Directrices para las auditorias de cumplimiento realizadas separadamente de la auditoría de estados financieras
NIAS	Normas internacionales de auditoría

3.5.1 Carta de presentación.

Carta de presentación de auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones.

Señor
Gerente General del Hotel Howard Johnson-Loja
Ciudad

Hemos practicado la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al Hotel Howard Johnson-Loja, por el período comprendido entre el 1 de enero de y el 31 de diciembre de 2014. La administración es responsable del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Compañía.

Nuestra obligación es la de expresar comentarios sobre el grado de cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la compañía, con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la acumulación de evidencia suficiente apropiada, con el propósito de obtener una certeza razonable de nuestras conclusiones. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir incumplimientos, errores o irregularidades y no ser detectadas.

Realizamos nuestra auditoría de cumplimiento de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría sobre cumplimiento de leyes. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables.

Los resultados de la auditoría de cumplimiento, no revelaron situaciones en los documentos examinados que, en nuestra opinión, no existen incumplimientos, los cuales están reflejados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el cuerpo del informe.

Loja, 05 de febrero de 2016

Atentamente,
Lizardo Ernesto Tapia Sagbay.

3.5.2 Información General.

Motivo de la auditoría.

La auditoría de cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables al hotel Howard Johnson-Loja, se ejecutó a base del contrato de prestación de servicio de auditoría externa.

Objetivos.

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables a los temas de estudio.

Alcance.

La auditoría comprendió el análisis del cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables al hotel Howard Johnson-Loja, por el período del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014.

Antecedentes de la entidad.

La compañía de responsabilidad limitada "Hoteles y Servicios el Almendral Cía. Ltda." se constituyó mediante escritura pública en la notaria séptima de la ciudad el 07 de febrero del 2003 con domicilio en la ciudad de Loja formada por Alfonso Gonzalo Eguiguren Burneo, Guillermo Mauricio Eguiguren Eguiguren, Luis Antonio Suárez Atariguana y Claudio Oswaldo Eguiguren Valdivieso la compañía tiene como objeto social principal dedicarse a la administración de hoteles, restaurantes, hosterías, al turismo, a realizar el comercio y servicio al por mayor y menor de todo lo referente al turismo.

3.5.3 Resultados sobre cumplimientos.

Sr. Gerente General

Hotel Howard Johnson

Loja, Ecuador

He auditado los subprocesos de diseño, descripción y valoración de puestos, evaluación desempeño y reclutamiento y selección del personal del periodo correspondido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014. Los subprocesos estudiados son responsabilidad del gerente de talento humano del hotel Howard Johnson. Mi responsabilidad es expresar con independencia una opinión sobre los subprocesos fundamentada en mi auditoría.

Obtuve la información necesaria para poder efectuar los exámenes pertinentes de acuerdo a las normas internacionales de auditoría (NIAS) y directrices para las auditorias de cumplimiento realizadas separadamente de la auditoría de estados financieras (ISSAI 4100). Dichas normas requieren que se ejecute la auditoría de manera que se obtenga una seguridad razonable sobre el cumplimiento de leyes y regulaciones de los procesos del departamento de talento humano. Considero que mi auditoria brinda una base aceptable para apoyar la opinión expresada a continuación.

En mi opinión, luego de haber realizado las pruebas necesarias y obtener la evidencia suficiente, pertinente y competente mediante técnicas de observación, análisis, indagación y confirmación puedo afirmar que no he encontrado incumplimientos respecto a los enfoques de:

- Diseño, descripción y valoración de puestos.
- Reclutamiento y selección de personal.

En lo concerniente al subproceso de evaluación de desempeño del personal se comprobó que el departamento de talento humano no cuenta con un cronograma para aplicar las avaluaciones al personal y que se realizan dependiendo del grado de ocupación de las diferentes áreas lo que provoca cierto grado de incertidumbre y ansiedad en los trabajadores pudiendo afectar el desempeño en sus actividades diarias.

3.5.4 Conclusión.

Sobre la base de la auditoría de cumplimiento al departamento de talento humano efectuada, se puede concluir que los subprocesos de diseño, descripción y valoración de puestos y reclutamiento y selección del personal se ajustan a la normativa interna del hotel, a la legislación ecuatoriana en todos los aspectos significativos, sin embargo en el subproceso de evaluación desempeño se comprobó que las evaluaciones del personal se realizan en fechas dispares y sin un cronograma lo que puede ocasionar un perjuicio la hotel porque los trabajadores pueden sentir cierta ansiedad o estrés por no conocer cuándo serán evaluados y bajar el desempeño en sus actividades lo que repercutirá económicamente al hotel.

3.5.5 Recomendación.

Al gerente de talento humano.

Realizar las evaluaciones de desempeño al personal mediante un cronograma en temporadas bajas para así evitar que los trabajadores del hotel bajen el desempeño en su trabajo por la ansiedad y estrés que provoca no tener conocimiento de cuándo serán evaluados.

Al gerente de talento humano.

Elaborar el cronograma de evaluaciones del personal con fin de que los trabajadores del hotel sientan que su desempeño y esfuerzo no pasa desapercibido por sus superiores, también felicitara al departamento de talento humano la obtención de información que permitirá mejorar el desempeño le personal del hotel.

Al gerente de talento humano.

Seguir llevando los procesos de reclutamiento y selección de personal y diseño, descripción y valoración de puestos de acuerdo a la normativa interna del hotel y a la legislación ecuatoriana aplicable.

3.5.6 Plan de implementación de recomendaciones.

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Plan de implementación de recomendaciones** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	**PIR** **1.1** **1/1**

N.	Recomendación	Plazos			Medio de verificación	Firma de los responsables
		Mar	Abr	May		
1	Elaborar el cronograma de evaluaciones del personal al fin de que los trabajadores del hotel sientan que su desempeño y esfuerzo no pasa desapercibido por sus superiores, también felicitará al departamento de talento humano la obtención de información que permitirá mejorar el desempeño del personal del hotel.				Cronograma de evaluaciones	

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-02-2016
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-02-2016

CAPÍTULO IV

Análisis de Impacto

3.6 Análisis del impacto por la aplicación de la Auditoría de Cumplimiento en la Entidad. Tabla de los principales impactos que produjo a la presentación del informe.

La investigación se sustenta en un análisis técnico de los impactos que se generan en los subcomponentes del área de talento humano en el examen de auditoria.

Para el presente análisis de impactos, se ha empleado lo siguiente:

- Se determina los subcomponentes de talento humano en que la auditoria influirá positiva o negativamente; en este análisis ha determinado los procesos de control y jurídicos.
- Se seleccionará un rango de niveles desde positivo hasta negativo de acuerdo a la siguiente tabla:

-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

Impactos de control.

Nivel de impacto / Indicador	**-3**	**-2**	**-1**	**0**	**1**	**2**	**3**	**Total**
Reforzar control interno				**X**				**0**
Elaboración de cronograma de evaluaciones del personal						**X**		**2**
Documentación				**X**				**0**
Total				**0**		**2**		**2**

Total de impacto de control=2/3

Total de impacto de control=1

Nivel de impacto de control= Impacto bajo positivo

Análisis.

En este impacto, se hizo referencia al reforzamiento de control interno y a la documentación del reclutamiento y selección del personal pero no hubo impacto ya que el hotel lleva esos procesos de buena forma, pero es necesario contar un cronograma de evaluaciones bien definido para mejorar el proceso de evaluaciones de desempeño

Impacto jurídico.

Nivel de impacto / Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Cumplimiento de la normativa en el reclutamiento y selección del personal				X				0
Cumplimiento de la normativa en las evaluaciones del personal				X				0
Cumplimiento de la normativa en el diseño, descripción y valoración de puestos				X				0
Total				0				0

Total de impacto de control=0/3

Total de impacto de control=0

Nivel de impacto de control= No hay impacto

Análisis.

En este impacto, se hizo referencia al cumplimiento de leyes y regulaciones de los subprocesos estudiados pero como se comprobó en la auditoría de cumplimiento realizada, el departamento de talento humano se ajusta a la normativa interna del hotel y al código de trabajo ecuatoriano por tanto no existió impacto

Impacto general.

Nivel de impacto / Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Impacto de control						X		**2**
Impacto jurídico				X				**0**
Total				**0**		**2**		**2**

∑ Nivel de impacto/N de indicadores

∑ 2/2*2= 2

Análisis.

El impacto a nivel general que se obtuvo del examen de auditoria de cumplimiento al departamento de talento humano será de 2 lo cual constituye un impacto positivo medio. Esto implica que al ser un impacto positivo medio el examen sirvió para mejorar sus procesos y evitar el incumplimiento de normas.

CONCLUCIONES

- El presente trabajo investigativo sobre auditoría de cumplimiento del departamento de talento humano permitió comprobar el cumplimiento de leyes, regulaciones y de la normativa interna aplicable a los procesos auditados.

- Los objetivos planteados en el proyecto de investigación se cumplieron de acuerdo a las normas internacionales de auditoría (NIAS) y al análisis de los procesos examinados por medio de la información recopilada del área de recursos humano.

- Después de haber analizado la información, los procedimientos y la documentación de los procesos del departamento de talento humano se puede concluir que el proceso de diseño, descripción y valoración de puestos, así como, el reclutamiento y selección de personal se desarrolla conforme a leyes y regulaciones que le son aplicables a dichos procesos, por el contrario el procesos de evaluación de desempeño del personal tiene una debilidad que se detectó luego de realizar los correspondientes papeles trabajo, la cual consiste en que no se aplican las evaluaciones mediante un cronograma.

- Las observaciones encontradas en los procesos que lleva acabo el departamento de talento humano se pueden solucionar siempre y cuando se apliquen las recomendaciones o sugerencias emitidas por el auditor luego de haber realizado la auditoría.

RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido la auditoría de cumplimiento surgen las siguientes recomendaciones

- Elaborar las auditorias de cumplimiento con un equipo de auditoría ya que al incluir varios procesos de un departamento al realizarlo una sola persona se puede omitir errores.

- Al gerente de talento humano dar estricto cumplimiento a la normativa vigente de los procesos de diseño, descripción y valoración de puestos, evaluación desempeño y reclutamiento y selección del personal y las recomendaciones emitidas por el auditor

- Al Universidad Técnica Particular de Loja continuar fomentando proyectos de auditoría prácticos porque ayuda a los estudiantes a fortalecer sus conocimientos adquiridos en las aulas de clases y ganar experiencia en el campo práctico.

- Al Universidad Técnica Particular de Loja involucrarse más al momento de buscar empresas y elaborar los trámites necesarios con las empresas para que estas tenga la seguridad de que los proyectos son avalados por la universidad para que los estudiantes puedan tener acceso a toda la información y documentación necesaria para poder elaborar los exámenes pertinentes y así lograr que los proyectos reflejen la

BIBLIOGRAFÍA

- AHOTEC-Federación Hotelera del Ecuador. (s. f.). Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que Deben Cumplir los Establecimientos de Alojamiento. Recuperado 25 de septiembre de 2015, a partir de http://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=17&submenu1=10&idiom=1
- Asamblea Nacional. Constitución de la república del Ecuador, 449 136 (2008). Recuperado a partir de www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional. Ley de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, Pub. L. No. SAN-2009-077 (2009).
- Blanco, Y. (2012). Auditoría Integral. Normas y Procedimientos (2da ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de http://www.digitaliapublishing.com/visor/29872
- Cacho, U. (03:29:08 UTC). Procesos de auditoría. Panamá. Recuperado a partir de http://es.slideshare.net/Uro26/procesos-de-auditora-5758893
- Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación. Ley de compañías, 0 109 (2014). Recuperado a partir de http://181.198.3.74/wps/portal/Inicio/SectorSocietario/Normativa/LeyCompanias
- Contraloría General del Estado. Ley Orgánica de la Contraloría GENERAL del Estado, Pub. L. No. 2002-73. Recuperado a partir de http://www.contraloria.gob.ec/normatividad_vigente.asp
- Defliese,L., Sullivan, D., Jaenicke, R., & Gnospelius, A. (1999). Auditoría Montgomery (segunda). Mexico D.F.: LIMUSA.
- Espinoza, M. (s. f.). Auditoría de cumplimiento I (primera). Loja-Ecuador: EDILOJA Cía. Ltda.
- Federación argentina de consejos profesionales de ciencias económicas. (s. f.). Resolución Técnica Nro. 7. Recuperado 2 de septiembre de 2015, a partir de http://www.economicas-online.com/docs/rt07.htm
- INTOSAI Professional Standards Committee. (s. f.). ISSAI 4100. Recuperado a partir de http://www.intosai.org/es/issai-executive-summaries/detail/article/issai-4000-compliance-audit-guidelines-general-introduction.html

- Jarramillo, L. (2007). Contabilidad General (primera). Loja-Ecuador: Editorial de la Universidad Tecnica Particulas de Loja.
- Kelsen, H. (2005). Teoría Pura del Derecho (Catorceava). México.
- Kelsen, H. (2009). Teoría Pura del Derecho (cuarta). Buenos Aires-Agentina: EUDEBA. Recuperado a partir de http://cvperu.typepad.com/files/libro-teoria-pura-del-derecho-hans-kelsen.pdf
- Lugo, L. (11:55:05 UTC). Fases de la Auditoría. Mexico D.F. Recuperado a partir de http://es.slideshare.net/Luzah/fases-de-la-auditora
- Márquez, J. (2009, febrero). Las antinomias en el derecho: el caso de las leyes 29214 y 29215, 48, 34.
- Munoz, G., Garcia, E., & Rodríguez, M. (2012). Manual de formación de Contabilidad General (primera). Madrid-España: Grupo ANAYA, S.A.
- Tipos de contribuyentes - Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (s. f.). Recuperado 17 de marzo de 2016, a partir de http://www.sri.gob.ec/web/guest/detalle-de-obligaciones-por-contribuyente
- Whittinton, R., & Pany, K. (2005). Principios de Auditoria (decimocuarta). México: McGrawHill.

ANEXOS

Archivo permanente

Anexo 1: Registro único de contribuyente (RUC)

SRi ...le hace bien al país!

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1191711307001

RAZON SOCIAL: HOTELES Y SERVICIOS ALMENDRAL CIA LTDA

NOMBRE COMERCIAL: HOWARD JOHNSON LOJA

CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL

REPRESENTANTE LEGAL: MORENO JACOME HERBERT ALBERTO

CONTADOR: MARTINEZ HEREDIA LUIS MARCELO

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	09/07/2003	**FEC. CONSTITUCION:**	09/07/2003
FEC. INSCRIPCION:	10/11/2003	**FECHA DE ACTUALIZACIÓN:**	29/07/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOTELES.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: EL SAGRARIO Ciudadela: ZAMORA Calle: AV. ZOILO RODRIGUEZ Número: SN Intersección: ANTISANA Referencia ubicación: FRENTE AL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Telefono Trabajo: 072589000 Email: contraloria@hojoloja.com Celular: 0987594155

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:	\ REGIONAL SUR\ LOJA	**CERRADOS:**	0

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: MCMO180608 **Lugar de emisión:** LOJA/BERNARDO **Fecha y hora:** 29/07/2014 16:31:43

Página 1 de 2

SRi.gob.ec

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1191711307001

RAZON SOCIAL: HOTELES Y SERVICIOS ALMENDRAL CIA LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO MATRIZ **FEC. INICIO ACT.** 09/07/2003

NOMBRE COMERCIAL: HOWARD JOHNSON LOJA **FEC. CIERRE:**

FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOTELES.
VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN BAR-RESTAURANTE.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: EL SAGRARIO Ciudadela: ZAMORA Calle: AV. ZOILO RODRIGUEZ Número: SN Intersección: ANTISANA Referencia: FRENTE AL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Telefono Trabajo: 072589000 Email: contraloria@hojoloja.com Celular: 0987594155

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: MCMO180608 **Lugar de emisión:** LOJA/BERNARDO **Fecha y hora:** 29/07/2014 16:31:43

Página 2 de 2

Anexo 2: Certificado de cumplimiento de obligaciones

IESS

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

El IESS CERTIFICA que revisados los archivos del Sistema de Historia Laboral, el señor(a) MORENO JACOME HERBERT ALBERTO, representante legal de la empresa HOTELES Y SERVICIOS ALMENDRAL CIA LTDA con RUC Nro. 1191711307001 y dirección AV. ZOILO RODRIGUEZ SN ANTISANA, NO registra obligaciones patronales en mora.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social aclara que, si existieran obligaciones pendientes no determinadas a la fecha, esta certificación no implica condonación o renuncia del derecho del IESS, al ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar para su cobro.

El contenido de éste certificado puede ser validado ingresando al portal web del IESS en el menú Empleador – Certificado de Obligaciones Patronales, digitando el RUC de la empresa o número de cédula.

Héctor Mosquera Alcocer
Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera

IESS
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Emitido el 23 de junio de 2015

Validez del certificado: 30 días

Anexo 3: Nómina de empleados

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCION ECONÓMICA FINANCIERA

CALIFICACION DE DERECHO FR CON APORTES DE: MAYO/2015

Nómina de Solicitudes de Acumulación de Fondos de Reserva

Cédula Afiliado	Nombre del Afiliado	Sucursal	Tiene Solicitud Acumulación?	Fecha de Solicitud	Tiene Cargos	Tiene Derecho?
0915120794	AGUIRRE PARDO SEGUNDO EFRAIN	0001	SI	21/07/20	NO	SI
1103043608	ANDRE SARMIENTO JULIO WALTER	0001	NO		NO	NO
1716143001	ARIAS TORRES MAYRA DEL CISNE	0001	NO		NO	SI
1102236559	ARIAS VILLA LUCIA DEL CARMEN	0001	NO		NO	SI
1104310311	ARMIJOS ARMIJOS JACINTO DE JESUS	0001	NO		NO	NO
1752047876	AVILA DAVILA RAUL MIGUEL	0001	NO		NO	SI
1103019764	BELTRAN OBANDO MARIA LAURA	0001	NO		NO	NO
1103670053	BRICEÑO JIMENEZ BYRON FERNANDO	0001	NO		NO	SI
1103813927	CABRERA MEDINA JAIRO PATRICIO	0001	NO		NO	SI
1102708045	CALLE CALLE EULIDES GERMAN	0001	SI	22/03/20	NO	SI
1103155741	CAÑAR BETANCOURT NARCISA DE LOS ANGELES	0001	NO		NO	SI
1104661317	CARRION BAILON ANA PAOLA	0001	NO		NO	SI
1103171300	CHAMBA CHAVEZ ALONSO	0001	NO		NO	SI
1102729116	CHASE MONTERO GEORGE RAMIRO	0001	SI	27/02/20	NO	SI
1104467079	COCHANCELA CORONEL GERMAN	0001	NO		NO	SI
0703949875	COELLO RAMIREZ FREDDY EUSEBIO	0001	SI	02/09/20	NO	SI
1710554518	COLLAGUAZO ASIMBAYA EUGENIO MARCELO	0001	NO		NO	NO
1104098312	CORONEL PAUTE GLORIA JESUS	0001	NO		NO	NO
1104400559	ESPARZA CRUZ MARIA MAGDALENA	0001	NO		NO	SI
1103609473	ESPINOZA MURILLO SILVIA BEATRIZ	0001	NO		NO	SI
1104658909	GAONA CORREA ROSSY NATHALY	0001	SI	16/09/20	NO	SI
1104064264	GONZALEZ GALVEZ ANGELICA MARIA	0001	SI	14/10/20	NO	SI
1104162399	GRANDA CHAVEZ WILMAN REINALDO	0001	NO		NO	SI
1102600069	GUALAN ESPINOSA LORENA	0001	SI	22/03/20	NO	SI
1104525223	JAPA VILLAVICENCIO TANIA	0001	SI	17/05/20	NO	SI
1718411182	JARA CUEVA LUIS EDUARDO	0001	NO		NO	NO
1103421861	JARAMILLO GIRON ROSA ANGELICA	0001	NO		NO	SI
1900530658	JARAMILLO ORDOÑEZ ALEXANDRA CECIBEL	0001	SI	19/05/20	NO	SI
1103180871	JARAMILLO VALAREZO FRANKLIN	0001	NO		NO	SI
1103684963	JIMENEZ ROBLES ANGEL ROLANDO	0001	SI	07/04/20	NO	SI
0704855832	JUMBO ENCALADA MARCO FRANCISCO	0001	SI	02/06/20	NO	SI
1102998802	LARA SIMANCAS ANGEL DANILO	0001	SI	22/10/20	NO	SI
1104717119	LOAIZA PIEDRA LILIANA KATHERINE	0001	NO		NO	NO
1104162332	MACAS ENCARNACION MARIA VERONICA	0001	NO		NO	SI

23/06/15 16:22 Page 1 of 3

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCION ECONÓMICA FINANCIERA

Nómina de Solicitudes de Acumulación de Fondos de Reserva

Cédula Afiliado	Nombre del Afiliado	Sucursal	Tiene Solicitud Acumulación?	Fecha de Solicitud	Tiene Cargos	Tiene Derecho?
1103348882	MANOTOA ALVARADO WILSON FREDDY	0001	NO		NO	SI
1710105451	MARTINEZ HEREDIA LUIS MARCELO	0001	NO		NO	SI
1103675771	MASA JARA MAXIMO ABDON	0001	NO		NO	SI
1103845986	MEJIA QUIZHPE MARTHA ISABEL	0001	NO		NO	SI
1104060619	MINGA CALDERON MARCO RAFAEL	0001	NO		NO	SI
1102681788	MORA MALLA ANA YOVANNY	0001	SI	24/10/20	NO	SI
1710868694	MORENO JACOME HERBERT ALBERTO	0001	SI	20/11/20	NO	SI
1103816755	MOROCHO ARMIJOS ANGEL BLADIMIR	0001	SI	02/02/20	NO	SI
1002463543	MOROCHO GODOY FABRICIO ENRIQUE	0001	NO		NO	SI
1103695720	OCHOA VILLA PEDRO ENRIQUE	0001	SI	02/12/20	NO	SI
0150856367	OTALVARO GARZON JAIME HUMBERTO	0001	NO		NO	SI
1709398208	PACHECO ALVARADO PATRICIO FERNANDO	0001	NO		NO	NO
1103006019	PACHECO SAMANIEGO LUZ AMPARITO	0001	NO		NO	SI
0703696617	PALADINES JARAMILLO JOFFRE RAFAEL	0001	NO		NO	NO
0802747998	PARRAGA BARBA JUAN CARLOS	0001	NO		NO	NO
1105676082	QUISHPE QUISHPE ALEX FERNANDO	0001	NO		NO	SI
1104571532	RODRIGUEZ MEDINA MARCO DANILO	0001	NO		NO	NO
1102823745	SAGBAY MONTEROS ZAYDHA JUDITH	0001	SI	20/05/20	NO	SI
0704452770	SANCHEZ ROMERO YESSENIA	0001	NO		NO	SI
1103449219	SARI PINZON GLORIA IRENE	0001	NO		NO	SI
1105595167	SARMIENTO CUENCA DIEGO FERNANDO	0001	NO		NO	NO
1104923808	SUAREZ ENRIQUEZ ANDREA BERENICE	0001	NO		NO	NO
1103868616	SUAREZ JARAMILLO FABIOLA DEL ROCIO	0001	NO		NO	SI
1104424484	TORRES SARANGO ANGEL VINICIO	0001	NO		NO	SI
1103033930	TORRES TORRES PATRICIA LEONOR	0001	NO		NO	SI
1104264039	VARGAS AGUILAR GALO MAURICIO	0001	NO		NO	SI
1104094915	VILLA RIVERA LENIN GONZALO	0001	NO		NO	NO
6100566956	YUPANQUI LAO SANTIAGO RAÚL	0001	NO		NO	SI
1103470793	ZUMBA PARRA ADRIAN PAUL	0001	NO		NO	SI

Anexo 4: Reglamento interno hotel Howard jonshson-Art.5: de los requisitos de ingreso

TÍTULO II

DE LA SELECCIÓN, INGRESO Y PROMOCIÓN DE CARGOS Y REMUNERACIONES

CAPÍTULO I

DE LA SELECCIÓN DE LOS ASPIRANTES

ARTÍCULO 5: REQUISITOS PREVIOS AL INGRESO.- Los aspirantes a TRABAJORES del HOTEL, previo a su selección y contratación directa, deberán presentar los siguientes documentos:

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o del pasaporte legalizado. Adicionalmente, y en el caso de los aspirantes extranjeros, fotocopia de la autorización laboral y del carné ocupacional extendido por el Ministerio de Relaciones Laborales;
2. Fotocopia del Certificado de Votación

vigente
3. Fotocopia de la cédula
4. Certificado de Antecedentes Personales actualizado
5. Certificado de aptitudes y buena conducta otorgados por personas o instituciones de reconocida credibilidad. El HOTEL realizará las investigaciones necesarias para comprobar la autenticidad de dichos certificados;
6. Certificado de verificación de referencias del aspirante, elaborado por el Departamento de Recursos Humanos del HOTEL;
7. Fotocopia del carné de Identificación del Afiliado del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en caso de que el aspirante hubiese sido afiliado a dicha Institución;
8. Copia certificada del Acta de Matrimonio, o declaración

juramentada en casos de Unión de Hecho, y copia certificada del Acta de Nacimiento de los hijos, si este fuera el caso;
9. Llenar los formularios de solicitud de empleo otorgado por el HOTEL, en forma clara, precisa y fidedigna;
10. Copia certificada del título o documento que acredite su instrucción educativa, sea esta secundaria, superior, técnica, post-grado, maestría, cursos, etc. Dicho título o documentos debe estar inscrito las Instituciones Públicas que señale la Ley, si fuere el caso;
11. Certificado médico otorgado por el Ministerio de Salud Pública y ficha médica otorgada por un Doctor en Medicina autorizado por el HOTEL previo los respectivos exámenes pre ocupacionales;
12. Autorización escrita al HOTEL para efectuar visita domiciliaria,

si el/la aspirante resultare electo en el proceso de selección para la contratación;
13. Declaración juramentada de no tener vínculo familiar hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con los TRABAJADORES y funcionarios del HOTEL. En caso de que exista dicho vínculo, carta de autorización del Gerente General del HOTEL para seguir con el proceso de selección y contratación.

ARTÍCULO 6: FALSEDAD DE DOCUMENTOS.- Si el Departamento de Recursos Humanos del HOTEL comprueba que los documentos o certificados presentados por un aspirante son falsos, lo declarará de inmediato en el certificado de verificación de referencias del aspirante. En consecuencia, dicho aspirante será

Anexo 5: Reglamento interno hotel Howard jonshson-Art.16: de la remuneración

llevará un archivo individual de cada TRABAJADOR en el que consten los documentos de ingreso, contratos de trabajo, traslados, ascensos, cambios de ubicación, aumento de remuneración, felicitaciones, sanciones y multas, llamados de atención, faltas de asistencia y otros debidamente registrados.

ARTÍCULO 15: RESPONSABILIDAD ESPECIAL DE LOS TRABAJADORES.- Los TRABAJADORES a los que se les confíe a su cargo dinero o bienes de propiedad del HOTEL, son personal y pecuniariamente responsables de toda pérdida, salvo aquellas que provengan de caso fortuito o fuerza mayor. En todo caso, el HOTEL se reserva el derecho a iniciar las acciones civiles y penales que hubiere lugar.

CAPÍTULO III
DE LAS REMUNERACIONES

ARTÍCULO 16: DE LA REMUNERACIÓN.- El HOTEL cancelará la remuneración de los TRABAJADORES todos los fines de mes de conformidad con lo estipulado en el contrato de trabajo o de la liquidación que se haga por los días trabajados, más los beneficios de Ley, descontándose los aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Impuesto a la Renta y otros descuentos permitidos por la Ley.

En quincena, esto es, el día quince de cada mes se cancelará el valor correspondiente al 10% (diez por ciento) de los servicios del mes inmediato anterior, el cual se distribuirá equitativamente de acuerdo a los días trabajados en el mes inmediato anterior.

Los demás emolumentos que no sean sueldos serán pagadas, por el HOTEL, a sus TRABAJADORES dentro de los plazos fijados por las Leyes respectivas.

Todos los TRABAJADORES del HOTEL serán remunerados de acuerdo al tiempo efectivo trabajado, y el pago se efectuará de conformidad a las tablas salariales dictadas por las autoridades del Ministerio de Relaciones Laborales.

El HOTEL pagará a los TRABAJADORES la remuneración mensual, los beneficios sociales y cualquier otra remuneración extraordinaria mediante acreditaciones a la cuenta corriente o de ahorros aperturada en la Institución Financiera establecida por el HOTEL, modalidad de pago que es plenamente conocida y aceptada por los TRABAJADORES, quienes firmarán los roles de pago, dentro de los tres días posteriores a la acreditación, para constancia del mismo.

ARTÍCULO 17. PLAZO PARA OBJETAR LA REMUNERACIÓN.- Si dentro del término de 3 días, contados a partir de la acreditación de la remuneración, el TRABAJADOR no presenta oposición o reclamo alguno, se presumirá que es correcta la liquidación hecha por el HOTEL, y que por lo tanto el pago es correcto. En ningún caso estas podrán

reclamarse si el empleado no ha retirado y firmado su comprobante de pago. Además, se observan las siguientes prescripciones:

El monto de los sueldos o salarios que percibe el trabajador comprende, de acuerdo con el Código del Trabajo, el pago que corresponde a los días de descanso obligatorio, independientemente de la modalidad de trabajo y de los horarios establecidos.

El TRABAJADOR, o quien reciba la remuneración en virtud de su autorización escrita, firmará los roles de pago en el plazo establecido en este Capítulo.

Al momento de recibir su sueldo o salario, todo TRABAJADOR está en la obligación de comprobar la exactitud de lo pagado por el HOTEL, como también deberá comprobar la veracidad de los cálculos hechos para el pago de las horas suplementarias o extraordinarias u otros beneficios pagados, así como los descuentos realizados en el período correspondiente.

Para los efectos del pago íntegro de

Anexo 6: Reglamento interno hotel Howard jonshson-Art.21: clasificación departamental

ARTÍCULO 20: HORAS EXTRAORDINARIAS POR FUERZA MAYOR.- El trabajo suplementario o extraordinario, sin la respectiva autorización u orden que trata el artículo anterior, no será aceptada por el HOTEL, salvo en el caso de necesidad producida por inminente peligro para salvar la vida de los TRABAJADORES y/o para la integridad de los bienes del HOTEL; hecho que deberá ser comunicado al Gerente del HOTEL para la inmediata comprobación y aprobación.

TÍTULO III

DE LA CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL, JORNADAS DE TRABAJO, HORARIOS, TURNOS Y DESCANSOS

CAPÍTULO I

DE LA CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL

ARTÍCULO 21: CLASIFICACIÓN DEPARTAMENTAL.- El HOTEL tiene divididas sus actividades o puestos de trabajo, en las siguientes áreas;

1. AMA DE LLAVES
2. RECEPCIÓN
3. ALIMENTOS Y BEBIDAS
4. LAVANDERÍA
5. TELÉFONOS

6. MANTENIMIENTO
7. ADMINISTRATIVO
8. SEGURIDAD
9. RECURSOS HUMANOS
10. MERCADEO
11. RECREACIÓN
12. SISTEMAS
13. CALIDAD
14. BUSINESS CENTER

Estos departamentos de acuerdo con sus respectivas necesidades podrán ser aumentados, reformados, reducidos o reemplazados con otros de diversa denominación. En todos estos departamentos los TRABAJADORES laborarán en los turnos que se les haya asignado, turnos que serán debidamente autorizados por la Dirección Regional de Trabajo.

Los turnos son en la mayoría de casos rotativos.

El HOTEL podrá establecer subdivisiones y sub asignaciones y departamentos adicionales y conexos de acuerdo a la ley.

ARTÍCULO 22: DE LA ASIGNACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.- Los TRABAJADORES que hubiesen prestado sus servicios en una sección o departamento del HOTEL durante un tiempo considerable, no les dará el carácter de permanente en dicho puesto, pudiendo ser cambiado de ocupación o puesto, quedando establecido que en ningún caso las funciones serán distintas o inferiores para las que fue contratado. Aclarándose que los cambios producidos se los hará previa aceptación del trabajador.

ARTÍCULO 23: DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL.- El HOTEL evaluará periódicamente a su personal contratado, por sí o por medio de una empresa especializada, a través del Departamento de Recursos Humanos y los Jefes de Departamento.

Anexo 7: Reglamento interno hotel Howard jonshson-Art.23: de evaluación del personal

6. MANTENIMIENTO
7. ADMINISTRATIVO
8. SEGURIDAD
9. RECURSOS HUMANOS
10. MERCADEO
11. RECREACIÓN
12. SISTEMAS
13. CALIDAD
14. BUSINESS CENTER

Estos departamentos de acuerdo con sus respectivas necesidades podrán ser aumentados, reformados, reducidos o reemplazados con otros de diversa denominación. En todos estos departamentos los TRABAJADORES laborarán en los turnos que se les haya asignado, turnos que serán debidamente autorizados por la Dirección Regional de Trabajo.

Los turnos son en la mayoría de casos rotativos.

El HOTEL podrá establecer subdivisiones y sub asignaciones y departamentos adicionales y conexos de acuerdo a la ley.

ARTÍCULO 22: DE LA ASIGNACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.- Los TRABAJADORES que hubiesen prestado sus servicios en una sección o departamento del HOTEL durante un tiempo considerable, no les dará el carácter de permanente en dicho puesto, pudiendo ser cambiado de ocupación o puesto, quedando establecido que en ningún caso las funciones serán distintas o inferiores para las que fue contratado. Aclarándose que los cambios producidos se los hará previa aceptación del trabajador.

ARTÍCULO 23: DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL.- El HOTEL evaluará periódicamente a su personal contratado, por sí o por medio de una empresa especializada, a través del Departamento de Recursos Humanos y los Jefes de Departamento.

La evaluación efectuada en líneas anteriores, podrá ser positiva o negativa y servirá para las promociones, ascensos, renovación de contrato y/o terminación de los mismos.

Se vigilará constantemente la buena marcha del personal en la conservación de los activos fijos, revisando permanentemente los implementos de trabajo, utensilios y activos de operación del HOTEL, así como el uso de equipos de protección debiendo reportar el TRABAJADOR cualquier daño o pérdida a su supervisor, y si fuere el caso, asumir el valor de dichos implementos en caso de negligencia o descuido debidamente comprobados.

CAPÍTULO II

JORNADAS DE TRABAJO, HORARIOS, TURNOS Y DESCANSOS

ARTÍCULO 24: DURACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO.- La jornada ordinaria de trabajo, será de ocho horas diarias y de cuarenta horas semanales. En los diferentes turnos establecidos para cada área de labor. Sin embargo los TRABAJADORES están obligados a laborar más de las horas semanales fijadas, fuera de los horarios establecidos, cuando fuera requerido por el HOTEL según lo expuesto en el presente Reglamento, y en estos casos se les pagará las horas trabajadas con el recargo de Ley.

Se entiende como horas efectivas de trabajo, conforme al artículo 61 del Código del Trabajo, las ocho horas que el TRABAJADOR labore ininterrumpidamente desde su entrada hasta la salida por los filtros de seguridad del HOTEL, debiendo el TRABAJADOR ingresar al centro de trabajo con la debida

Anexo 8*:* Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel Howard Johnson-Art.23: Factores de riesgos físicos

Articulo 19. PREVENCION DE RIESGOS EN CASO DE ADOLESCENTES.

La empresa no contratara menores de edad para que desarrollen actividad alguna dentro de sus instalaciones.

Articulo 20. PREVENCION DE RIESGOS PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES.

La empresa acatara las disposiciones y sugerencias provenientes de la Dirección Provincial de Trabajo y Empleo de Loja, que rigen para la contratación de personas con capacidades especiales y procurara brindar las condiciones que el trabajador requiere para el desarrollo de sus tareas específicas. Para cumplir con las mismas realizara evaluaciones medicas y psicológicas pre ocupacionales que determinen su aptitud laboral considerando su tipo de discapacidad, la misma que deberá estar acorde al puesto especifico considerando la particularidad de la empresa; por lo mismo ubicará a dicho personal en labores que no representen exigencias perjudiciales a su Salud ni la de sus compañeros.

La empresa garantizará que no se expongan a factores de riesgos que agraven su estado de salud; garantizará además la accesibilidad y diseño ergonómico de los puestos de trabajo que se les asignen.

Artículo 21. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

Los servicios complementarios, en caso de requerirlo, contratados a personas naturales y/o jurídicas por **"HOTELES Y SERVICIOS ALMENDRAL CIA LTDA"/ "HOWARD JOHNSON LOJA"**, son responsables de la aplicación del presente reglamento y de la normativa vigente en materia de seguridad y salud para con sus trabajadores.

Desarrollaran acciones de prevención y protección que se ajusten a los riesgos inherentes al servicio a prestar,

Previo contrato, a las empresas que presten servicios complementarios se les exigirá la presentación del respectivo reglamento de Seguridad y Salud, las estadísticas de sus sistema de gestión.

Artículo 22. PERSONAL EXTRANJERO.

Las obligaciones y prohibiciones señaladas en este reglamento se aplicarán al personal extranjero que labore en la empresa.

TITULO II

CAPITULO I

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO: PREVENCIÓN Y CONTROL

Articulo 23. FACTORES DE RIESGOS FISICOS.

1. DE LA ILUMINACIÓN

Para que el trabajador pueda efectuar sus labores con seguridad y sin daño para sus ojos se deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:

a) Dotará de la suficiente iluminación natural y/o artificial de acuerdo a la actividad a realizar;
b) Las fuentes de luz deben evitar la aparición de reflejos en la pantalla del ordenador o deslumbramiento;
c) En los puestos de trabajo en los que se utilicen equipos con pantallas de visualización de datos (PVD*s) el nivel de luz no debe ser inferior a 200 lux ni superar los 500 lux;
d) La iluminación general artificial debe ser uniforme y distribuida de tal manera que se eviten formas intensas, contrastes violentos y deslumbramientos;
e) Se debe ubicar las luminarias respecto al puesto de trabajo de manera que la luz llegue al trabajador lateralmente, es decir, las luminarias no deben estar colocadas por encima del trabajador. Los puestos de trabajo deben estar entre las filas de luminarias dèl techo;
f) Se realizará una limpieza periódica y la renovación, en caso necesario, de las superficies iluminantes para asegurar su constante transparencia.

g) Orientar el puesto de trabajo de manera que las ventanas queden lateralmente. No se deben ubicar los equipos de trabajo de PVD*s frente o contra las ventanas.

2. RIESGOS ELÉCTRICOS

Cuando los trabajadores estén o puedan estar expuestos a un riesgo eléctrico en su puesto de trabajo, estarán obligados a observar las siguientes normas de seguridad:

a) Se debe realizar un control visual del estado de cables, enchufes, y aparatos eléctricos antes de utilizarlos.
b) No sobrecargar la instalación eléctrica enchufando muchos aparatos en la misma toma corriente.
c) No utilizar equipos eléctricos y no manipular las instalaciones eléctricas con las manos o los pies mojados o con ropa húmeda.
d) No realizar modificaciones en las instalaciones o en los equipos eléctricos originales.
e) No usar aparatos eléctricos cerca del fregadero u otra fuente de agua.
f) Deberán desconectarse, los aparatos eléctricos, luces, etc. al término de su utilización o pausa de trabajo.
g) No se debe de tirar del cable de utilización para desenchufar los aparatos eléctricos
h) No manipular las instalaciones eléctricas si no se posee la formación adecuada
i) Situar los cables de forma que no puedan ser aplastados, dañados o sometidos a tracción.
j) En caso de calentamiento anormal (excesivo): hacer revisar los equipos eléctricos.
k) Evitar limpiar, con líquidos, cualquier equipo conectado a la corriente eléctrica.
l) Evitar salpicaduras sobre los equipos conectados a la corriente eléctrica.
m) Los alambres de conducción eléctrica deben estar instalados de forma correcta evitando instalaciones eléctricas temporales.

n) Realizar la conexión a tierra de todo equipo de trabajo con 110 v o más.
o) No utilizar cables defectuosos o débiles, en ninguna clase de trabajo.
p) Las luminarias no deben ser cubiertas total o parcialmente por papel para evitar la oxidación del papel por el calor que emiten las mismas.

Articulo 24. FACTORES DE RIESGOS MECANICOS

1. OPERACIÓN DE HERRAMIENTAS MANUALES

Se trata de todas las herramientas consideradas básicas en la mayor parte de las actividades: martillos, cinceles, destornilladores, alicates, llaves, limas, sierras, etc.

a) Seleccionará la herramienta adecuada según el trabajo que se va a ejecutar. Nunca se deben usar herramientas que no correspondan al trabajo. (ej: cuchillos, tijeras, destornilladores usados, etc.).
b) Utilizar únicamente las herramientas manuales que se encuentren en buen estado de conservación. Las que se encuentren deterioradas no usar y separar para su reparación o su eliminación definitiva.
c) Los mangos, filos y otros componentes de las herramientas deben ser de forma y tamaños adecuados, lisos, libres de saltaduras, grietas o partidas y astillas.
d) Mantendrá las puntas de los destornilladores afilados y parejos. No usar destornilladores con puntas rotas, redondeadas o torcidas.
e) Ubicar las herramientas en los lugares destinados para el efecto luego de su uso.
f) No lanzar nunca las herramientas. Páselas al compañero de mano a mano y usando el mecanismo adecuado de servicios.
g) Los mangos de las máquinas o herramientas portátiles eléctricas, deben estar construidas de material aislante.
h) Garantizar que las maquinas o herramientas portátiles eléctricas, estén equipadas con sus correspondientes dispositivos de seguridad y los resguardos adecuados.

Anexo 9: Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel Howard Johnson-

Art.24: Factores de riesgos mecánicos

g) Orientar el puesto de trabajo de manera que las ventanas queden lateralmente. No se deben ubicar los equipos de trabajo de PVD*s frente o contra las ventanas.

2. RIESGOS ELÉCTRICOS

Cuando los trabajadores estén o puedan estar expuestos a un riesgo eléctrico en su puesto de trabajo, estarán obligados a observar las siguientes normas de seguridad:

a) Se debe realizar un control visual del estado de cables, enchufes, y aparatos eléctricos antes de utilizarlos.
b) No sobrecargar la instalación eléctrica enchufando muchos aparatos en la misma toma corriente.
c) No utilizar equipos eléctricos y no manipular las instalaciones eléctricas con las manos o los pies mojados o con ropa húmeda.
d) No realizar modificaciones en las instalaciones o en los equipos eléctricos originales.
e) No usar aparatos eléctricos cerca del fregadero u otra fuente de agua.
f) Deberán desconectarse, los aparatos eléctricos, luces, etc. al término de su utilización o pausa de trabajo.
g) No se debe de tirar del cable de utilización para desenchufar los aparatos eléctricos
h) No manipular las instalaciones eléctricas si no se posee la formación adecuada
i) Situar los cables de forma que no puedan ser aplastados, dañados o sometidos a tracción.
j) En caso de calentamiento anormal (excesivo): hacer revisar los equipos eléctricos.
k) Evitar limpiar, con líquidos, cualquier equipo conectado a la corriente eléctrica.
l) Evitar salpicaduras sobre los equipos conectados a la corriente eléctrica.
m) Los alambres de conducción eléctrica deben estar instalados de forma correcta evitando instalaciones eléctricas temporales.

n) Realizar la conexión a tierra de todo equipo de trabajo con 110 v o más.
o) No utilizar cables defectuosos o débiles, en ninguna clase de trabajo.
p) Las luminarias no deben ser cubiertas total o parcialmente por papel para evitar la oxidación del papel por el calor que emiten las mismas.

Artículo 24. FACTORES DE RIESGOS MECANICOS

1. OPERACIÓN DE HERRAMIENTAS MANUALES

Se trata de todas las herramientas consideradas básicas en la mayor parte de las actividades: martillos, cinceles, destornilladores, alicates, llaves, limas, sierras, etc.

a) Seleccionará la herramienta adecuada según el trabajo que se va a ejecutar. Nunca se deben usar herramientas que no correspondan al trabajo. (ej: cuchillos, tijeras, destornilladores usados, etc.).
b) Utilizar únicamente las herramientas manuales que se encuentren en buen estado de conservación. Las que se encuentren deterioradas no usar y separar para su reparación o su eliminación definitiva.
c) Los mangos, filos y otros componentes de las herramientas deben ser de forma y tamaños adecuados, lisos, libres de saltaduras, grietas o partidas y astillas.
d) Mantendrá las puntas de los destornilladores afilados y parejos. No usar destornilladores con puntas rotas, redondeadas o torcidas.
e) Ubicar las herramientas en los lugares destinados para el efecto luego de su uso.
f) No lanzar nunca las herramientas. Páselas al compañero de mano a mano y usando el mecanismo adecuado de servicios.
g) Los mangos de las máquinas o herramientas portátiles eléctricas, deben estar construidas de material aislante.
h) Garantizar que las maquinas o herramientas portátiles eléctricas, estén equipadas con sus correspondientes dispositivos de seguridad y los resguardos adecuados.

i) Verificar el buen estado del cable de alimentación (que no se encuentre dañado el aislamiento de la manguera y que posea el cable conductor de tierra (amarillo), cuando sea menester.
j) Las tijeras deben ser lo suficientemente resistentes como para que el operario solo necesite una mano y pueda emplear la otra para separar los bordes del material cortado. El material debe estar bien sujeto antes de efectuar el último corte, para evitar que los bordes cortados no presionen contra las manos.
k) Ser cuidadoso en el manejo de las herramientas corto punzantes como los cuchillos.

2. SUPERFICIE DE TRABAJO.

En las superficies de trabajo se debe:

a) Mantenerlas libres de desperdicios, líquidos, aceites.
b) Los pisos también deberán estar libres para la circulación y libres de desperdicios u obstáculos; si ocurriera algún derrame limpiarlo inmediatamente.
c) La superficie de la mesa de acero inoxidable, mesones de la cocina, tabla de picar deben estar libre de grasa, restos de alimentos, agua, aceite, polvo, jabón, etc.
d) Utilizar productos de limpieza para el suelo que no sean resbaladizos y mantener los pisos secos.
e) Es obligación de todos los trabajadores mantener el sitio de trabajo limpio, ordenado y libre de desperdicios, tanto durante las jornadas de trabajo como después del mismo. Cada trabajador será responsable por el orden y limpieza de su lugar de trabajo.
f) Se deberá respetar la señalización de las áreas de separación entre lugares de trabajo y pasillos de circulación.
g) Mantener sin obstáculos los accesos a las puertas de acceso a salida.
h) Evitar la presencia de cables de conducción eléctrica en el piso.

3. AREA ADMINISTRATIVA.

a) Las gavetas de escritorios, anaqueles, archivadores y de otros muebles, deberán permanecer cerrados, a menos que se esté utilizando;
b) Verificará que la silla o sillón donde se va a sentar se encuentre en buen estado y a la altura correspondiente; siempre se utilizara sillas giratorias regulables de cinco patas.
c) Cuidar que las patas del mueble estén apoyadas sobre el piso.
d) Guardará los objetos cortantes y punzantes (tijeras, abrecartas, cuchillas, etc.) En un lugar seguro tan pronto termine de utilizarlos.
e) Evitará sobrecargar las instalaciones eléctricas conectando varios enchufes a un solo tomacorriente. Nunca desconecte los equipos eléctricos tirando del cordón de alimentación, jale del enchufe.
f) Los fines de semana o cuando se ausente por vacaciones desconectara los aparatos eléctricos de su lugar de trabajo.

Artículo 25. FACTORES DE RIESGOS ERGONÓMICOS.

1. LEVANTAMIENTO MANUAL DE CARGAS.

Para el levantamiento manual seguro de cargas se deberán observar las siguientes reglas:

a) El transporte o manejo de materiales, (vajilla, utensilios de aseo y limpieza, menaje, cubiertos, maletas) en lo posible deberá ser mecanizado, utilizando para el efecto elementos mecanizados correspondientes.
b) Los trabajadores encargados de la manipulación de carga de materiales (vajilla, utensilios de aseo y limpieza, menaje, cubiertos, maletas), deberán ser instruidos sobre la forma adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad;
c) Cuando de levanten o conduzcan objetos pesados por dos o más trabajadores, la operación será dirigida por una sola persona, a fin de asegurar la unidad de acción;

Anexo 10: Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel Howard Johnson-Art.25: Factores de riesgos ergonómicos

i) Verificar el buen estado del cable de alimentación (que no se encuentre dañado el aislamiento de la manguera y que posea el cable conductor de tierra (amarillo), cuando sea menester.
j) Las tijeras deben ser lo suficientemente resistentes como para que el operario solo necesite una mano y pueda emplear la otra para separar los bordes del material cortado. El material debe estar bien sujeto antes de efectuar el último corte, para evitar que los bordes cortados no presionen contra las manos.
k) Ser cuidadoso en el manejo de las herramientas corto punzantes como los cuchillos.

2. SUPERFICIE DE TRABAJO.

En las superficies de trabajo se debe:

a) Mantenerlas libres de desperdicios, líquidos, aceites.
b) Los pisos también deberán estar libres para la circulación y libres de desperdicios u obstáculos; si ocurriera algún derrame limpiarlo inmediatamente.
c) La superficie de la mesa de acero inoxidable, mesones de la cocina, tabla de picar deben estar libre de grasa, restos de alimentos, agua, aceite, polvo, jabón, etc.
d) Utilizar productos de limpieza para el suelo que no sean resbaladizos y mantener los pisos secos.
e) Es obligación de todos los trabajadores mantener el sitio de trabajo limpio, ordenado y libre de desperdicios, tanto durante las jornadas de trabajo como después del mismo. Cada trabajador será responsable por el orden y limpieza de su lugar de trabajo.
f) Se deberá respetar la señalización de las áreas de separación entre lugares de trabajo y pasillos de circulación.
g) Mantener sin obstáculos los accesos a las puertas de acceso a salida.
h) Evitar la presencia de cables de conducción eléctrica en el piso.

3. AREA ADMINISTRATIVA.

a) Las gavetas de escritorios, anaqueles, archivadores y de otros muebles, deberán permanecer cerrados, a menos que se esté utilizando;
b) Verificará que la silla o sillón donde se va a sentar se encuentre en buen estado y a la altura correspondiente; siempre se utilizara sillas giratorias regulables de cinco patas.
c) Cuidar que las patas del mueble estén apoyadas sobre el piso.
d) Guardará los objetos cortantes y punzantes (tijeras, abrecartas, cuchillas, etc.) En un lugar seguro tan pronto termine de utilizarlos.
e) Evitará sobrecargar las instalaciones eléctricas conectando varios enchufes a un solo tomacorriente. Nunca desconecte los equipos eléctricos tirando del cordón de alimentación, jale del enchufe.
f) Los fines de semana o cuando se ausente por vacaciones desconectara los aparatos eléctricos de su lugar de trabajo.

Artículo 25. FACTORES DE RIESGOS ERGONÓMICOS.

1. LEVANTAMIENTO MANUAL DE CARGAS.

Para el levantamiento manual seguro de cargas se deberán observar las siguientes reglas:

a) El transporte o manejo de materiales, (vajilla, utensilios de aseo y limpieza, menaje, cubiertos, maletas) en lo posible deberá ser mecanizado, utilizando para el efecto elementos mecanizados correspondientes.
b) Los trabajadores encargados de la manipulación de carga de materiales (vajilla, utensilios de aseo y limpieza, menaje, cubiertos, maletas), deberán ser instruidos sobre la forma adecuada para efectuar las citadas operaciones con seguridad;
c) Cuando de levanten o conduzcan objetos pesados por dos o más trabajadores, la operación será dirigida por una sola persona, a fin de asegurar la unidad de acción;

d) El peso máximo de la carga que puede soportar un trabajador será para mujeres 50 libras y para varones hasta 30 Kg;
e) No se deberá exigir ni permitirá un trabajador el transporte manual de carga cuyo peso puede comprometer su salud o seguridad;
f) Los operarios destinados a trabajos de manipulación irán provistos de las prendas de protección personal apropiadas a los riesgos que estén expuesto;
g) C0omo norma general, es preferible manipular las cargas cerca del cuerpo, a una altura comprendida entre la altura de los codos y los nudillos, ya que de esta forma disminuye la atención en la zona lumbar;
h) Si las cargas que se van a manipular se encuentran en el suelo acerca del mismo, se utilizarán las técnicas de manejo de cargas que permitan utilizar los músculos de las piernas más que los de la espalda.

2. TRABAJO EN POSICIÓN DE PIE.

Para trabajar de pie o parado se deberán observar las siguientes reglas:

a) Ajustará el lugar de trabajo para tener suficiente espacio para cambiar la posición de trabajo;
b) Adaptará la altura del puesto de trabajo al tipo de esfuerzo que se realiza;
c) Alternará esta postura, de ser posibles, con otras que facilite el movimiento;
d) Utilizará un apoya o descansa pies o portátil o fijo para cambiar el peso del cuerpo de una pierna a la otra;
e) Utilizará un asiento cuando sea posible mientas esté trabajando, o por lo menos cuando el proceso de trabajo permite descansar;
f) Ajustará la altura de trabajo de acuerdo con las dimensiones del cuerpo. Utilice la altura del codo como guía.

3. PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS.

a) Si trabaja con un ordenador, la pantalla deberá ser orientable e inclinable a voluntad.

b) Se colocarán las pantallas de visualización de datos de forma perpendicular a las fuentes de luz del día.
c) Las lámparas del techo no deberán estar colocadas sobre el trabajador.
d) La pantalla se debe situar en una distancia superior a 40cm y a una altura tal que pueda ser visualizada dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a 60 º bajo la horizontal. Así se evita posiciones forzadas del cuello.
e) Se deberá mantener la pantalla limpia del polvo y suciedad para no perder la nitidez de los caracteres.
f) La superficie del teclado deberá ser mate para evitar los reflejos.
g) Alternará el trabajo ante la pantalla con otras tareas que demanden menores esfuerzos visuales o músculo esquelético, con el fin de prevenir la fatiga.
h) La silla de trabajo deberá estar provista con rueda para desglosarse. El asiento ha de ser flexible y regulable. El ancho, como mínimo, debe ser 40cm y el respaldo regulable hacia atrás.

4. TRABAJO EN POSICIÓN SENTADO.

Para trabajar en posición sentado se deberán observar las siguientes reglas:

a) La altura del asiento y el respaldar de la silla deberá ser regulable (adaptable a las distintas tipologías físicas de las personas).
b) Mantendrá una correcta posición de trabajo que permita que el tronco esté erguido frente al plano de trabajo y lo más cerca posible del mismo, manteniendo un ángulo de codos y de rodillas alrededor de los 90 grados. La cabeza y el cuello deben estar lo más rectos posibles.
c) El plano de trabajo debe situarse teniendo en cuenta las características de la tarea y a las medidas antropométricas de las personas. La altura de la superficie de trabajo debe estar relacionada con la altura del asiento.

Anexo 11: Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel Howard Johnson-Art.26: Factores de riesgos biológicos

d) Los mandos que regulan las dimensiones de la silla se deberán poder manipular de forma fácil y segura mientras la persona está sentada en ella.

e) El asiento deberá permitir al empleado mover las piernas y cambiar de posiciones de trabajo en general con facilidad.

f) De ser posible, debe haber algún tipo de soporte ajustable para los codos, los antebrazos o las manos.

g) Mantendrá los pies apoyados en el suelo o en el reposapiés, con los tobillos en ángulo recto y sin cruzar las piernas ni los pies.

h) La mesa y el asiento de trabajo deberán ser diseñadas de manera que la superficie de trabajo se encuentre aproximadamente al nivel de los codos.

Artículo 26. FACTORES DE RIESGOS BIOLÓGICOS.

Riesgo de lesiones o afecciones por la acción sobre el organismo de animales, contaminantes biológicos u otros seres vivos.

a) Mantener ordenado y limpio el puesto de trabajo.

b) Mantener siempre las condiciones de higiene óptimas de los utensilios y electrodomésticos.

c) Mantener normas de higiene: no comer, ni beber, ni fumar durante el trabajo.

d) No se colocarán los productos alimenticios directamente en el suelo. Los alimentos deberán estar en recipientes limpios y herméticamente cerrados.

e) El lugar en donde se consumirán los productos, se extremarán las medidas de limpieza general y en particular la higiene personal. Lavarse las manos, no estornudar o toser sobre los alimentos.

Artículo 27. FACTORES DE RIESGOS QUIMICOS.

a) En las actividades de limpieza de habitaciones, baños y de la cocina se usan una variedad de productos químicos, de cuyo desconocimiento y su incorrecta manipulación y almacenamiento puede derivarse una serie de accidentes y/o enfermedades profesionales, por lo que es

necesario instruir a los trabajadores teóricos y prácticamente en los siguientes procedimientos.

- Del conocimiento de los riesgos que el trabajo presenta para su salud.
- De los métodos y técnicas de operación que ofrezcan mejores condiciones de seguridad.
- De la necesidad de cumplir las prescripciones médicas y técnicas determinadas para un trabajo seguro.

b) Solicitar las Fichas de Datos de Seguridad Química de los productos (MSDS) y preparados químicos empleados a los fabricantes y proveedores. Leer las instrucciones de las MSDS y seguir al pie de la letra sus indicaciones.

c) Utilizar los productos en sus envases originales. Si es necesario transvasar deberá etiquetar los envases transvasados. No utilizar los envases para otro fin distinto del original.

d) Almacenar los productos químicos en lugares apropiados y alegados de los alimentos, deberá mantener los recipientes siempre cerrados.

e) Donde exista riesgo derivado de sustancias irritantes, tóxicas o corrosivas está prohibida la introducción, preparación o consumo de alimentos y bebidas.

Artículo 28. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

1. ROTACIÓN DE TURNOS, JORNADA NOCTURNA.

a) Los empleados se acatarán al sistema de rotación establecida por la empresa y no se realizarán cambios sino bajo la aprobación del gerente.

b) Dar a conocer con antelación suficiente el calendario con la organización de los turnos.

c) La empresa se compromete a no actuar como acosador ni permitir que sus representantes o los trabajadores lo desarrollen.

2. PREVENCIÓN ESPECÍFICA DEL VIH-SIDA.

Para prever la infección por VIH, la empresa, se tomará las siguientes acciones.

Anexo 12: Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel Howard Johnson-Art.27: Factores de riesgos químicos

d) Los mandos que regulan las dimensiones de la silla se deberán poder manipular de forma fácil y segura mientras la persona está sentada en ella.

e) El asiento deberá permitir al empleado mover las piernas y cambiar de posiciones de trabajo en general con facilidad.

f) De ser posible, debe haber algún tipo de soporte ajustable para los codos, los antebrazos o las manos.

g) Mantendrá los pies apoyados en el suelo o en el reposapiés, con los tobillos en ángulo recto y sin cruzar las piernas ni los pies.

h) La mesa y el asiento de trabajo deberán ser diseñadas de manera que la superficie de trabajo se encuentre aproximadamente al nivel de los codos.

Artículo 26. FACTORES DE RIESGOS BIOLÓGICOS.

Riesgo de lesiones o afecciones por la acción sobre el organismo de animales, contaminantes biológicos u otros seres vivos.

a) Mantener ordenado y limpio el puesto de trabajo.

b) Mantener siempre las condiciones de higiene óptimas de los utensilios y electrodomésticos.

c) Mantener normas de higiene: no comer, ni beber, ni fumar durante el trabajo.

d) No se colocarán los productos alimenticios directamente en el suelo. Los alimentos deberán estar en recipientes limpios y herméticamente cerrados.

e) El lugar en donde se consumirán los productos, se extremarán las medidas de limpieza general y en particular la higiene personal. Lavarse las manos, no estornudar o toser sobre los alimentos.

Artículo 27. FACTORES DE RIESGOS QUIMICOS.

a) En las actividades de limpieza de habitaciones, baños y de la cocina se usan una variedad de productos químicos, de cuyo desconocimiento y su incorrecta manipulación y almacenamiento puede derivarse una serie de accidentes y/o enfermedades profesionales, por lo que es

necesario instruir a los trabajadores teóricos y prácticamente en los siguientes procedimientos.

- Del conocimiento de los riesgos que el trabajo presenta para su salud.
- De los métodos y técnicas de operación que ofrezcan mejores condiciones de seguridad.
- De la necesidad de cumplir las prescripciones médicas y técnicas determinadas para un trabajo seguro.

b) Solicitar las Fichas de Datos de Seguridad Química de los productos (MSDS) y preparados químicos empleados a los fabricantes y proveedores. Leer las instrucciones de las MSDS y seguir al pie de la letra sus indicaciones.

c) Utilizar los productos en sus envases originales. Si es necesario transvasar deberá etiquetar los envases transvasados. No utilizar los envases para otro fin distinto del original.

d) Almacenar los productos químicos en lugares apropiados y alegados de los alimentos, deberá mantener los recipientes siempre cerrados.

e) Donde exista riesgo derivado de sustancias irritantes, tóxicas o corrosivas está prohibida la introducción, preparación o consumo de alimentos y bebidas.

Artículo 28. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

1. ROTACIÓN DE TURNOS, JORNADA NOCTURNA.

a) Los empleados se acatarán al sistema de rotación establecida por la empresa y no se realizarán cambios sino bajo la aprobación del gerente.

b) Dar a conocer con antelación suficiente el calendario con la organización de los turnos.

c) La empresa se compromete a no actuar como acosador ni permitir que sus representantes o los trabajadores lo desarrollen.

2. PREVENCIÓN ESPECÍFICA DEL VIH-SIDA.

Para prever la infección por VIH, la empresa, se tomará las siguientes acciones.

Anexo 13: Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel Howard Johnson-Art.28: Factores de riesgos psicosociales

d) Los mandos que regulan las dimensiones de la silla se deberán poder manipular de forma fácil y segura mientras la persona está sentada en ella.
e) El asiento deberá permitir al empleado mover las piernas y cambiar de posiciones de trabajo en general con facilidad.
f) De ser posible, debe haber algún tipo de soporte ajustable para los codos, los antebrazos o las manos.
g) Mantendrá los pies apoyados en el suelo o en el reposapiés, con los tobillos en ángulo recto y sin cruzar las piernas ni los pies.
h) La mesa y el asiento de trabajo deberán ser diseñadas de manera que la superficie de trabajo se encuentre aproximadamente al nivel de los codos.

Artículo 26. FACTORES DE RIESGOS BIOLÓGICOS.

Riesgo de lesiones o afecciones por la acción sobre el organismo de animales, contaminantes biológicos u otros seres vivos.

a) Mantener ordenado y limpio el puesto de trabajo.
b) Mantener siempre las condiciones de higiene óptimas de los utensilios y electrodomésticos.
c) Mantener normas de higiene: no comer, ni beber, ni fumar durante el trabajo.
d) No se colocarán los productos alimenticios directamente en el suelo. Los alimentos deberán estar en recipientes limpios y herméticamente cerrados.
e) El lugar en donde se consumirán los productos, se extremarán las medidas de limpieza general y en particular la higiene personal. Lavarse las manos, no estornudar o toser sobre los alimentos.

Artículo 27. FACTORES DE RIESGOS QUIMICOS.

a) En las actividades de limpieza de habitaciones, baños y de la cocina se usan una variedad de productos químicos, de cuyo desconocimiento y su incorrecta manipulación y almacenamiento puede derivarse una serie de accidentes y/o enfermedades profesionales, por lo que es

necesario instruir a los trabajadores teóricos y prácticamente en los siguientes procedimientos.

- Del conocimiento de los riesgos que el trabajo presenta para su salud.
- De los métodos y técnicas de operación que ofrezcan mejores condiciones de seguridad.
- De la necesidad de cumplir las prescripciones médicas y técnicas determinadas para un trabajo seguro.

b) Solicitar las Fichas de Datos de Seguridad Química de los productos (MSDS) y preparados químicos empleados a los fabricantes y proveedores. Leer las instrucciones de las MSDS y seguir al pie de la letra sus indicaciones.
c) Utilizar los productos en sus envases originales. Si es necesario transvasar deberá etiquetar los envases transvasados. No utilizar los envases para otro fin distinto del original.
d) Almacenar los productos químicos en lugares apropiados y alegados de los alimentos, deberá mantener los recipientes siempre cerrados.
e) Donde exista riesgo derivado de sustancias irritantes, tóxicas o corrosivas está prohibida la introducción, preparación o consumo de alimentos y bebidas.

Artículo 28. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

1. ROTACIÓN DE TURNOS, JORNADA NOCTURNA.

a) Los empleados se acatarán al sistema de rotación establecida por la empresa y no se realizarán cambios sino bajo la aprobación del gerente.
b) Dar a conocer con antelación suficiente el calendario con la organización de los turnos.
c) La empresa se compromete a no actuar como acosador ni permitir que sus representantes o los trabajadores lo desarrollen.

2. PREVENCIÓN ESPECÍFICA DEL VIH-SIDA.

Para prever la infección por VIH, la empresa, se tomará las siguientes acciones.

a) Se proveerá de información y capacitación sobre VIH, forma de contagio, y manera de prevenirlo.
b) Se realizarán campañas de concientización sobre la epidemia, la recuperación SIDA en la familia, el cambio laboral y la sociedad;
c) Se incentivará, motivará y persuadirá al personal para que se realicen las pruebas voluntarias de VIH, para prevenir contagios en el lugar de trabajo;
d) Las personas que han desarrollado el VIH SIDA, serán tratadas con igual respeto y consideración que una persona que no posea esta enfermedad;
e) Se mantendrá la confidencialidad dentro de la cual se incluye el derecho del trabajador a decidir si informa o no su estado de salud a la institución; y la garantía de la institución de respetar una total confidencialidad de datos referentes a la salud de los trabajadores.

c) Señales de información, Socorro o Salvamento (I):

Serán de forma cuadrada o rectangular. El color será verde. El símbolo se inscribe en blanco y colocado en el centro de la señal. Las flechas indicadoras se pondrán siempre en la dirección correcta, para lo cual podrá preverse el que sean desmontables para su colocación en varias posiciones.

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	SIMBOLO	COLORES			MODELO DE SEGURIDAD
		DEL SIMBOLO	DE SEGURIDAD	DEL CONTRASTE	
UBICALIZACION SALIDA DE SOCORRO		BLANCO	VERDE	BLANCO	

d) Señales relativas a los equipos de lucha contra incendio:

Son de forma rectangular o cuadrada y pictograma blanco sobre fondo rojo (el rojo deberá cubrir como mínimo el 50 % de superficie de la señal).

Anexo 14: Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del hotel Howard Johnson-Art.34: Factores de riesgos psicosociales

a) Se proveerá de información y capacitación sobre VIH, forma de contagio, y manera de prevenirlo.
b) Se realizarán campañas de concientización sobre la epidemia, la recuperación SIDA en la familia, el cambio laboral y la sociedad;
c) Se incentivará, motivará y persuadirá al personal para que se realicen las pruebas voluntarias de VIH, para prevenir contagios en el lugar de trabajo;
d) Las personas que han desarrollado el VIH SIDA, serán tratadas con igual respeto y consideración que una persona que no posea esta enfermedad;
e) Se mantendrá la confidencialidad dentro de la cual se incluye el derecho del trabajador a decidir si informa o no su estado de salud a la institución; y la garantía de la institución de respetar una total confidencialidad de datos referentes a la salud de los trabajadores.

TITULO III

CAPITULO I

DE LOS PLANES DE CONTINGENCIA Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES MAYORES.

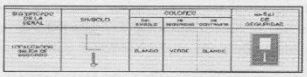
Artículo 29. PREVENCIÓN DE INCENDIO Y EXPLOSIÓN

Se deben tomar las siguientes acciones para tratar de evitar un incendio:

a) En todas las áreas de la empresa se realizará una valoración inicial y periódica del riesgo de incendio y explosión utilizando cualquiera de los métodos técnicos existentes.
b) Se mantendrá las áreas de trabajo sin acumulación de material inflamable.
c) Se aplicarán medidas de prevención de incendios, es decir medidas tomadas con el propósito de evitar el inicio del fuego con la finalidad de mantenerlo bajo control, de tal manera que no se produzca un incendio o siniestro.

c) Señales de información, Socorro o Salvamento (I):

Serán de forma cuadrada o rectangular. El color será verde. El símbolo se inscribe en blanco y colocado en el centro de la señal. Las flechas indicadoras se pondrán siempre en la dirección correcta, para lo cual podrá preverse el que sean desmontables para su colocación en varias posiciones.



d) Señales relativas a los equipos de lucha contra incendio:

Son de forma rectangular o cuadrada y pictograma blanco sobre fondo rojo (el rojo deberá cubrir como mínimo el 50 % de superficie de la señal).

CAPÍTULO III

Artículo 34. DE LA VIGILANCIA DE SALUD DE LOS TRABAJADORES.

La empresa se responsabiliza garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para la salud y el bienestar de los trabajadores, a través de:

1. **EXÁMENES MÉDICOS PRE-EMPLEOS Y REINGRESO:** Tiene como finalidad determinar el estado de salud del aspirante a brindar sus servicios en la empresa. Los exámenes médicos se establecerá de acuerdo a las exigencias psicofísicas del puesto de trabajo para el cual está optando.
2. **EXÁMENES MÉDICOS PREVENTIVOS:** La empresa someterá a todo el personal a exámenes médicos periódicos, con el fin de controlar el

estado de salud, el tipo de examen y frecuencia se sujetará a la valoración que el departamento médico realice en función de los riesgos expuestos. Es función de todos los colaboradores su cumplimiento.

3. **EXÁMENES DE RETIRO:** es decir pruebas médicas que tienen por finalidad determinar el estado de salud final de sus trabajadores al dejar de prestar servicios en la empresa. Los tipos de exámenes médicos serán determinados de acuerdo a la actividad realizada, siendo obligación para el trabajador el cumplimiento del mismo.

Se respetará siempre la intimidad del trabajador y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud.

CAPÍTULO IV

Artículo 35. DEL REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES.

1. La empresa, llevará un registro de Morbilidad y Accidentes mensualmente, a fin de evaluar el funcionamiento de los sistemas de prevención de riesgos.
2. La empresa está obligada a llevar y firmar el aviso o denuncia correspondiente en todos los casos de accidentes de trabajo que sufrieren sus trabajadores y que ocasionaren lesión corporal, perturbación funcional o la muerte del trabajador, dentro del plazo máximo de DIEZ DIAS, a contarse desde la fecha del accidente a la dirección de Riesgos del trabajo del IESS.
3. El responsable de Seguridad y Salud realizará la investigación de TODOS los accidentes, incluidos aquellos que no hayan ocasionado lesiones a los trabajadores expuestos, es decir, a los "accidentes blancos", popularmente denominados "incidentes". Su investigación permitirá identificar situaciones de riesgo desconocidas o infravaloradas hasta ese momento e implantar medidas correctoras para su control, sin que haya sido necesario esperar a la aparición de consecuencias lesivas para los trabajadores expuestos.

d) Los elementos de protección contra el fuego (extintores, gabinetes) deberán estar colocados en lugares visibles y de fácil acceso.

Artículo 30. RECIPIENTES A PRESIÓN SIN FUEGO.

Medidas generales de seguridad para el almacenamiento, transporte y uso de los cilindros para gases comprimidos, licuados y disueltos.

a) Serán de suficiente resistencia para soportar las presiones internas a las cuales están normalmente sometidos;
b) No deben ser golpeados;
c) Deben ubicarse en zona alejada del área de la cocina;
d) Almacenarse en posición vertical, ancladas con cadenas que evitan deslizamientos y protegidos del calor solar y con ventilación.
e) Si los cilindros presentaren algún defecto en la válvula o en las paredes, deberá ser devuelto al proveedor en forma inmediata.

El área de almacenamiento de los cilindros de GLP debe tener buena ventilación.

Artículo 31. ORGANIZACIÓN DE LA RESPUESTA.

La empresa se compromete a realizar un plan que responda de manera eficiente a cualquier emergencia que puede presentarse, incluyendo fenómenos naturales.

Artículo 32. CONTINGENCIA.

La empresa elaborará un plan de contingencia, a través del cual, la misma retome progresivamente de manera eficiente y en el menor tiempo posible sus actividades normales.

El plan de contingencia deberá incluir la activación del plan de contingencia, mediante:

a) Análisis de las consecuencias del accidente mediante la aplicación del método de árbol de causas y efectos.

Anexo 15: Descripción y perfil de cargo (diseño, descripción y valoración de puestos)

GHL HOTELES

Descripción y Perfil de Cargo

TH - FORMATO - 00001

A. Identificación del Cargo

Nombre del Cargo	Gerente de Mercadeo y Ventas
Departamento	MERCADEO
Nivel Estructura	I. GERENTES
Reporta a	Gerente General
Supervisa a	Coordinadores Comerciales, Asistente de Mercadeo, Revenue Manager
Puede ascender a	Gerente General
Responsable por	Equipos, Información, Procesos.
Relación Formal con otras áreas	Todas las áreas.
Relaciones Externas	Huéspedes, Clientes , Proveedores

Misión del Cargo

Planear, organizar, dirigir, controlar y ejecutar la gestión de comercialización y ventas de habitaciones del hotel con el fin de generar, mantener y asegurar la demanda adecuada, que conduzca al aprovechamiento de la capacidad instalada y la colocación de productos a precios competitivos.

B. Especificaciones del Cargo

Formación Educativa	**Especifica:**	Profesional en Mercadeo, Administración Hotelera, Administración de Empresas.	
	Deseable:	Especialización y/o Diplomados en el área de Mercadeo	
Experiencia	Dos años		
Idiomas	Ingles 100%	*Conocimientos en Sistemas:*	Manejo Word y Excel, para la elaboración y presentación de informes y documento internos y/o externos

CONDICIONES FÍSICAS DESEABLES MAS NO EXCLUYENTES

Edad	Sexo	Estatura	Otro (Especifique)
N/A	N/A	N/A	Buena presentación personal

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO

Desarrollar el plan de mercadeo y comercializar los servicios del Hotel contribuyendo en los procesos de investigación, promoción y programas de servicios para satisfacer a los clientes y al huésped. Incluye la elaboración de informes de gestión de su departamento, además de los inherentes al cargo que le fueren asignados con el fin de medir la gestión realizada.

Conocer los servicios ofrecidos por los hoteles de la competencia con el fin de generar estrategias de posicionamiento y comercialización.

Coordinar las labores del personal a su cargo, de igual forma debe dominar y aplicar en su grupo de trabajo las técnicas de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, delegación y manejo de conflictos con el fin de mantener armonía en el equipo de trabajo para contribuir al logro de los objetivos

Coordinar y estructurar estrategias de mercadeo con el fin de maximizar el crecimiento de las ventas de los hoteles de la organización; así mismo coordinar las investigaciones de mercado que se realicen y estar informado permanentemente de los avances en el sector para crear y desarrollar nuevas políticas de mercadeo.

Realizar la gestión de su departamento en cuanto a horarios, control disciplinario, entrenamiento y evaluación del equipo de trabajo con el fin de tener un adecuado control y desarrollo del área . Participar en el proceso de selección del personal a su cargo, para asegurar que el candidato seleccionado cumpla con las competencias necesarias para desempeñarse eficientemente.

ASPECTOS ECONÓMICOS DEL CARGO

Salario Básico		**Beneficios Generales:**	
Variable		**Otros:**	

C. Competencias Requeridas

PERFIL DE COMPETENCIAS

	Competencia	Nivel			
		Alto Requerido	Medio Requerido	Bajo Requerido	Mínimo Requerido
Competencias Organizacionales	Compromiso	x			
	Comunicación Eficaz	x			
	Dinamismo y Energía	x			
	Integridad	x			
	Orientación al Cliente	x			
	Trabajo en Equipo	x			
Competencias Funcionales	Empoderamiento		x		
	Iniciativa	x			
	Orientación al Logro	x			
	Productividad	x			
	Adaptabilidad - Flexibilidad	x			
	POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)	x			
	Innovación	x			
	Liderar con el Ejemplo	x			
	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano		x		
	Pensamiento analítico	x			
	Conocimiento de la Industria y del Mercado	x			
	Tolerancia a la presión del trabajo	x			

D. Condiciones de Trabajo

Actividad Física		Tipo de Trabajo		Sitio de Trabajo		Horario	
De pie	x	Liviano		Oficinas	x	Turnos	
Sentado		+/- Pesado	x	Áreas de Producción		Diurno	x
Desplazamiento constante	x	Pesado		Áreas de Servicio		Nocturno	
Manejo de cargas		Muy pesado		Aire Libre	x	Disponibilidad 24h	

POSIBLES RIESGOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				ELEMENTOS DE PROTECCIÓN
FACTOR	Alta	Media	Baja	Ninguna	
Físicos		x			Ninguna.
Químicos				x	
Biológicos			x		
Mecánico			x		
Eléctrico			x		
Ergonómico	x				
Psicosocial	x				

ESFUERZO REQUERIDO

TIPO					FRECUENCIA		
Tipo	Alto	Medio	Bajo	Mínimo	Constante	Periódico	Ocasional
Mental	x				x		
Visual		x				x	
Físico		x				x	

EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

Tipo	Requerido	No Requerido	Tipo	Requerido	No Requerido
Examen Médico			Trabajo en Alturas		
Visiometría			Laboratorio - Manipulación de Alimentos		
Audiometría			Otros (Especifique)		
Cuadro Hemático					

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA

GHL HOTELES

Descripción y Perfil de Cargo

TH – FORMATO – 00001

A. Identificación del Cargo

Nombre del Cargo	Mesero
Departamento	AYB
Nivel Estructura	V. OPERATIVO
Reporta a	Capitán de Eventos y/o Servicio
Supervisa a	Ningún cargo
Puede ascender a	Capitán de Eventos y Servicio
Responsable por	Equipos, Materia Prima, Procesos, Maquinaria
Relación Formal con otras áreas	Cocinas, Almacén, Eventos, Room Service, Habitaciones, Steward, GRP, Calidad
Relaciones Externas	Con el Huésped y Clientes de ambientes

Misión del Cargo

Brindar un excelente servicio al cliente y al huésped en los diferentes ambientes, con excelente actitud y profesionalismo, con el fin de garantizar el servicio y la venta de AYB.
Preparar con eficiencia las actividades de alistamiento que aseguren el servicio, cumplir los tiempos de respuesta establecidos, teniendo en cuenta los Estándares de Desempeño y BPM (Buenas Practicas de Manufacturas).

B. Especificaciones del Cargo

Formación Educativa	**Especifica:**	Bachiller concluido o Validación actual del mismo.	
	Deseable:	Cursos de Mesa y Bar. Certificado de Aptitud Profesional expedido por un ente certificador en Mesa y Bar. Cursos de Manipulación de Alimentos.	
Experiencia	Un año en servicio de mesa y bar en hoteles y restaurantes		
Idiomas	Ingles 30%	*Conocimientos en Sistemas:*	Básicos en Sistemas.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO
Prestar eficiente y oportunamente el servicio de A&B en el área de Restaurante, Cafeteria, Room Service y Eventos con el fin de cumplir con el servicio adecuadamente.
Conocer la estructura organizacional del Hotel, procedimientos, servicios y estandares de AYB, con el fin de prestar un servicio adecuado al cliente o huésped.
Manejar de manera oportuna y adecuada el check list (mise & place y de servicio) con el fin de planificar su trabajo.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de comandas, inventarios, servicio de plaza, produccion y alistamiento de la mesa, con el fin de que se preste el servicio de manera oportuna.
Ofrecer y conocer los productos ofrecidos por el Hotel en los diferentes ambientes, con el fin de Optimizar las ventas.

ASPECTOS ECONÓMICOS DEL CARGO			
Salario Básico		**Beneficios Generales:**	
Variable		**Otros:**	

C. Competencias Requeridas

PERFIL DE COMPETENCIAS

	Competencia	Nivel			
		Alto Requerido	Medio Requerido	Bajo Requerido	Minimo Requerido
Competencias Organizacionales	Compromiso	x			
	Comunicación Eficaz	x			
	Dinamismo y Energía	x			
	Integridad	x			
	Orientación al Cliente	x			
	Trabajo en Equipo	x			
	Competencia	**Nivel**			
		Alto Requerido	Medio Requerido	Bajo Requerido	Minimo Requerido
Competencias Funcionales	Empoderamiento				x
	Iniciativa			x	
	Orientación al Logro			x	
	Productividad			x	
	Adaptabilidad - Flexibilidad			x	
	POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)	x			
	Innovación			x	
	Liderar con el Ejemplo			x	
	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano			x	
	Pensamiento analítico			x	
	Conocimiento de la Industria y del Mercado			x	
	Tolerancia a la presión del trabajo			x	

D. Condiciones de Trabajo

Actividad Física		Tipo de Trabajo		Sitio de Trabajo		Horario	
De pie	x	Liviano		Oficinas		Turnos	
Sentado		+/- Pesado		Áreas de Producción	x	Diurno	x
Desplazamiento constante	x	Pesado		Áreas de Servicio	x	Nocturno	x
Manejo de cargas		Muy pesado		Aire Libre		Disponibilidad 24h	

POSIBLES RIESGOS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				ELEMENTOS DE PROTECCIÓN
FACTOR	Alta	Media	Baja	Ninguna	
Fisicos	x				Ninguno.
Quimicos			x		
Biológicos	x				
Mecánico			x		
Eléctrico		x			
Ergonómico	x				
Psicosocial	x				

ESFUERZO REQUERIDO

TIPO					FRECUENCIA		
Tipo	Alto	Medio	Bajo	Mínimo	Constante	Periódico	Ocasional
Mental			x			x	
Visual		x				x	
Fisico		x				x	

EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

Tipo	Requerido	No Requerido	Tipo	Requerido	No Requerido
Examen Médico			Trabajo en Alturas		
Visiometria			Laboratorio - Manipulación de Alimentos		
Audiometria			Otros (Especifique)		
Cuadro Hemático					

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA

Anexo 16: gestión de desempeño y grafica-comparación de desempeño

GHL HOTELES

Gestión del Desempeño

TH – FORMATO – 00002

Gerente de Mercadeo y Ventas

COMPETENCIA		CALIFICACIÓN DESARROLLO DE LA COMPETENCIA					RESULTADO
		Alto	Medio	Bajo	Mínimo	No Desarrollado	
		100%	75%	50%	25%	0%	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	Compromiso						0%
	Comunicación Eficaz						0%
	Dinamismo y Energía						0%
	Integridad						0%
	Orientación al Cliente						0%
	Trabajo en equipo y Colaboración						0%
COMPETENCIAS FUNCIONALES	Empoderamiento						0%
	Iniciativa						0%
	Orientación al Logro						0%
	Productividad						0%
	Adaptabilidad – Flexibilidad						0%
	POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)						0%
	Innovación						0%
	Liderar con el Ejemplo						0%
	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano						0%
	Pensamiento analítico						0%
	Conocimiento de la Industria y del Mercado						0%
	Tolerancia a la presión del trabajo						0%

Por favor marque solo una celda de esta fila, usando una "x"

CALIFICACIÓN COMPETENCIAS 0%

CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO		Altamente efec		Medianamente Efectivo	Poco efectivo	Inefectivo
		10		50%	25%	0%
FUNCIONES PRINCIPALES	Desarrollar el plan de mercadeo y comercializar los servicios del Hotel contribuyendo en los procesos de investigación, promoción y programas de servicios para satisfacer a los clientes y al huésped. Incluye la elaboración de informes de gestión de su departamento, además de los inherentes al cargo que le fueren asignados con el fin de medir la gestión realizada.					
	Conocer los servicios ofrecidos por los hoteles de la competencia con el fin de generar estrategias de posicionamiento y comercialización.					
	Coordinar las labores del personal a su cargo, de igual forma debe dominar y aplicar en su grupo de trabajo las técnicas de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, delegación y manejo de conflictos con el fin de mantener armonía en el equipo de trabajo para contribuir al logro de los objetivos					
	Coordinar y estructurar estrategias de mercadeo con el fin de maximizar el crecimiento de las ventas de los hoteles de la organización; así mismo coordinar las investigaciones de mercado que se realicen y estar informado permanentemente de los avances en el sector para crear y desarrollar nuevas políticas de mercadeo.					
	Realizar la gestión de su departamento en cuanto a horarios, control disciplinario, entrenamiento y evaluación del equipo de trabajo con el fin de tener un adecuado control y desarrollo del área . Participar en el proceso de selección del personal a su cargo, para asegurar que el candidato seleccionado cumpla con las competencias necesarias para desmpeñarse eficientemente.					
	SUBTOTAL DESEMPEÑO	0	0	0	0	0

Por favor marque solo una celda de esta fila, usando una "x"

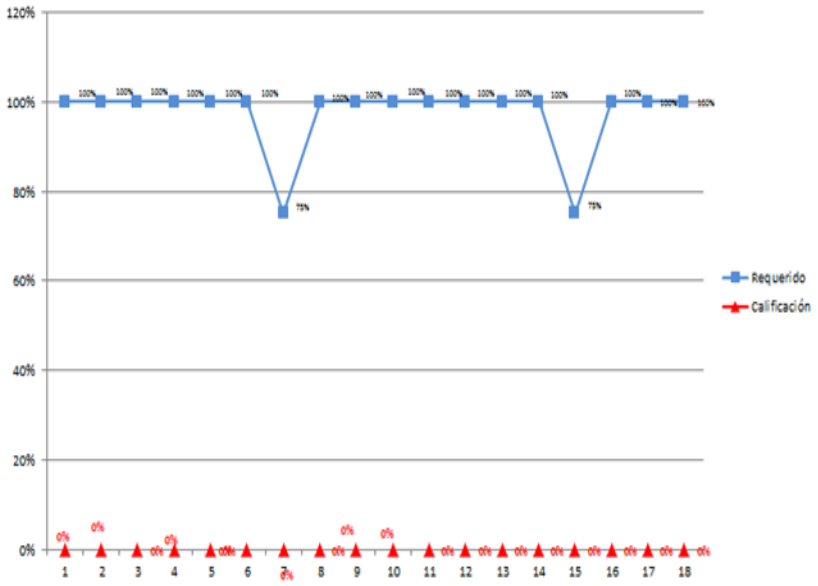
CALIFICACIÓN DESEMPEÑO 0%

RESULTADO FINAL DE LA RETROALIMENTACIÓN 0%

INTERPRETACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO %
El colaborador presenta un rendimiento ALTO y cumple satisfactoriamente con las expectativas.	De 85 a 100
El colaborador presenta un rendimiento EFECTIVO y cumple con las expectativas.	De 75 a 84
El colaborador presenta un rendimiento que no cumple con las expectativas pero tiene potencial de mejoramiento, condicionado a compromisos.	De 60 a 74
El colaborador presenta un rendimiento BAJO que no genera potencial de mejora. Se considera desempeño insuficiente para continuar en la compañía	Menos de 60

Gráfica - Comparación de Resultados

Gerente de Mercadeo y Ventas



1	Compromiso
2	Comunicación Eficaz
3	Dinamismo y Energía
4	Integridad
5	Orientación al Cliente
6	Trabajo en Equipo
7	Empoderamiento
8	Iniciativa
9	Orientación al Logro
10	Productividad
11	Adaptabilidad - Flexibilidad
12	POC (Preocupación por el Orden y la Calidad)
13	Innovación
14	Liderar con el Ejemplo
15	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano
16	Pensamiento analítico
17	Conocimiento de la Industria y del Mercado
18	Tolerancia a la presión del trabajo

Escala Numérica de los Grados

Alto	100%
Medio	75%
Bajo	50%
Mínimo	25%

Fecha de la Retroalimentación:

Nombre del Empleado:

Nombre del Evaluador:

Plan de Mejora:

Archivo Corriente

Anexo 17: carta de aceptación de auditoria

Howard Johnson®
Loja

Loja, 09 de junio de 2015
Oficio Nro. 010-GG-2015

Señor
Lizardo Ernesto Tapia Sagbay
Estudiante de la Titulación de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Presente.-

Estimado señor:

En respuesta a su oficio con fecha 08 de junio de 2015 en la que se me solicita la respectiva autorización para realizar su trabajo de fin de titulación que trata sobre una AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS del Hotel Howard Johnson Loja.

Al respecto le comunico que su petición ha sido aceptada y la persona con quién trabajará directamente es la señora Patricia Torres- Jefa de Talento Humano del hotel para que sea su guía durante su trabajo de investigación. Me permito recordarle además que su cumplimiento dependerá del interés que usted ponga a su trabajo investigativo y le deseamos que su estudio aporte a su conocimiento.

Le pido de favor ponerse en contacto con la señora Torres para que coordine su horario y demás detalles para que inicien su trabajo.

Atentamente,

Herbert Moreno Jácome.
GERENTE GENERAL
HOTEL HOWARD JOHNSON LOJA

C.C. Patricia Torres – Jefe de Talento Humano

(Cdla. Zamora) Av. Zoilo Rodríguez s/n y Antisana
Telf.: (593-7) 2589000
reservas@hojoloja.com
Loja • Ecuador
Operado por GHL Hoteles
www.ghlhoteles.com hojo.com

Anexo 18: Evaluación de control interno**-** diseño, descripción y valoración de puestos

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Cuenca · Argentina	**Howard Jonhson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Evaluación de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E.C.I 1/3

Enfoque: Cumplimiento

Componente: Talento Humano

Subcomponente: Diseño, descripción y valoración de puestos

FUNCIONARIO: **CARGO:**

FECHA: **HORA DE INICIO: 00H00**

PROCEDIMIENTO: Entrevista **HORA DE FINALIZACIÓN: 00H00**

N.	Preguntas	Si	No	N/A	Ref. P/T	Observaciones
1	¿El hotel se encuentra legalmente constituida?	✓				
2	¿El presupuesto para el pago de nómina, tiene coherencia con los puestos de trabajo del hotel?	✓				
3	¿El hotel cuenta con políticas, normas y procedimientos para analizar, describir, valorar, clasificar y definir la estructura de puestos?	✓				
4	¿Los planes y programas de clasificación de puestos se sustentan en políticas aceptadas por los máximos dirigentes del hotel?	✓				
5	¿Mantiene coherencia la descripción, valoración y clasificación de puestos con la	✓				

	funcionalidad de la estructura organizacional?					
6	¿El hotel cuenta con la definición de productos y servicios; unidades organizacionales y puestos específicos?	✓				
7	¿Los puestos de trabajo establecidos en la entidad reflejan los roles, atribuciones y responsabilidades?	✓				
8	¿Para la valoración de puestos el hotel utilizó factores como: competencia, complejidad y responsabilidad?	✓				

Elaborado por: L.T.	Fecha: 09-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 09-10-2015

Howard Johnson
RECURSOS HUMANOS

Anexo 19: Evaluación de control interno**-** reclutamiento y selección del personal

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Cuenca · Ambato	**Howard Jonhson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Evaluación de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E.C.I 2/3

Enfoque: Cumplimiento

Componente: Talento Humano

Subcomponente: Reclutamiento y selección de personal

FUNCIONARIO: **CARGO:**

FECHA: **HORA DE INICIO: 00H00**

PROCEDIMIENTO: Entrevista **HORA DE FINALIZACIÓN: 00H00**

N.	Preguntas	Si	No	N/A	Ref. P/T	Observaciones
1	¿Existe algún reglamento o políticas aprobadas para el reclutamiento y selección de personal?	✓				La Política que consta en el reglamento Interno del hotel
2	¿Se realiza un control sobre los requisitos previos al ingreso a trabajar en el hotel?	✓				
3	¿El hotel cuenta con la descripción y perfiles de los puestos de la empresa?	✓				
4	¿Las convocatorias de puestos vacantes son difundidas por el hotel para procurar una mayor participación de personas?	✓				Se solicita personal al ministerio de Trabajo y a las universidades de la provincia de Loja
5	¿Para el reclutamiento y selección de personal la entidad empleo		✓			

	algún tipo de sistema informático como medio de validación y seguimiento del proceso?					
6	¿El hotel tiene responsables del proceso de reclutamiento y selección de personal?	✓				
7	¿La entidad cuenta con el manual de puesto para la elaboración de la oferta de trabajo?	✓				
8	¿El hotel cumple con el número mínimo de trabajadores con discapacidad según lo dispone el código de trabajo?	✓				

Elaborado por: L.T.	Fecha: 09-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 09-10-2015

Howard Johnson

RECURSOS HUMANOS

Anexo 20: Evaluación de control interno**-** evaluación desempeño

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Córdoba-Argentina	**Howard Jonhson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Evaluación de control interno** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E.C.I 3/3

Enfoque: Cumplimiento

Componente: Talento Humano

Subcomponente: Evaluación de desempeño

FUNCIONARIO: **CARGO:**

FECHA: **HORA DE INICIO: 00H00**

PROCEDIMIENTO: Entrevista **HORA DE FINALIZACIÓN: 00H00**

N.	Preguntas	Si	No	N/A	Ref. P/T	Observaciones
1	¿Existe en el hotel políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permita al hotel medir y mejorar el desempeño?	✓				
2	¿El hotel cuenta con el cronograma y plan de evaluación del desempeño aprobado por la máxima autoridad?	✓				
3	¿El hotel tiene un comité de reclamos de evaluación del desempeño?	✓				
4	¿El hotel comunico a todos los trabajadores acerca de la evaluación del desempeño?	✓				
5	¿Existen reportes que reflejen los resultados obtenidos por el personal sujeto a evaluación del	✓				

	desempeño y puestos en conocimiento de la máxima autoridad?					
6	¿Existen programas de capacitaciones para el personal como respuesta a las necesidades detectadas durante el proceso de evaluación del desempeño?	✓				
7	¿El departamento de talento humano del hotel ha definido la metodología para identificar los indicadores de evaluación del desempeño?	✓				la cadena de hoteles tiene un estandar de evaluaciones que no se puede modificar las cuales son entregadas por la cadena de hoteles de la que forma parte
8	¿El cargo que desempeña el personal del hotel está acorde con lo dispuesto en el manual de funciones?	✓				

Elaborado por: L.T.	Fecha: 09-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 09-10-2015

RECURSOS HUMANOS

Anexo 21: Entrevista al gerente de talento humano**-** diseño, descripción y valoración de puestos

Howard Johnson Quito Guayaquil Loja Cuenca Ambato	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Diseño, descripción y valoración de puestos** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 1/4

Cargo: gerente de gestión de talento humano

Objetivo: conocer cómo se realiza el diseño, descripción y valoración de puestos

1.- ¿Cuál es el proceso que se sigue para el diseño, descripción y valoración de puestos?

- GHL Hoteles como operadora nos da la guía de los perfiles laborales, estos son adaptados de acuerdo a las necesidades de cada hotel, país y extructura organizacional.

2.- ¿Cuáles son las políticas o reglamentos en las que el diseño, descripción y valoración de puestos se basa?

POLITICAS
- Integridad
- Respeto
- Compromiso.

REGLAMENTOS
- Código Laboral Ecuatoriano
- Reglamento Interno del Hotel
- Reglamento de Higiene y Seguridad en el trabajo

3.- ¿Quién es el encargado de desarrollar el diseño, descripción y valoración de puestos?

- Gerente
- Jefe de Talento Humano
- Jefe de área

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Anexo 22: Entrevista al gerente de talento humano- evaluación de desempeño

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Cuenca · Ambato	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 3/4

Cargo: gerente de gestión de talento humano

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿El hotel cuenta con políticas, normas o reglamentos que exija evaluar al personal?

- Si, en el Reglamento Interno de Trabajo
- Política GHL firmada por los Asociados

2.- ¿El hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones de desempeño del personal?

Solicitar el cronograma de evaluación en caso de respuesta positiva

- Realizamos dos evaluaciones anuales en el hotel, fecha se las realiza en los meses Enero, Agto y el cronograma se lo arma de acuerdo a la ocupación de las áreas

3.- ¿Cuáles son los principales aspectos a evaluar del personal del hotel?

- Actitud
- Desempeño en el area de trabajo
- Trabajo en equipo
- Conocimientos
- Compromisos.

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Anexo 23: Cuestionario al personal de la entidad**-** evaluación de desempeño

Howard Johnson	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 4/4

Cargo: Personal del hotel

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿Conoce usted si existen políticas para la evaluación de desempeño del personal?

☒ si
☐ no

2.- ¿Conoce usted si el hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones?

☒ si
☐ no

3.- ¿El hotel proporciona capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas operativas del personal de la empresa?

☒ si
☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 4/4

Cargo: Personal del hotel

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿Conoce usted si existen políticas para la evaluación de desempeño del personal?

☒ si
☐ no

2.- ¿Conoce usted si el hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones?

☒ si
☐ no

3.- ¿El hotel proporciona capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas operativas del personal de la empresa?

☒ si
☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 4/4

Cargo: Personal del hotel

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿Conoce usted si existen políticas para la evaluación de desempeño del personal?

☑ si
☐ no

2.- ¿Conoce usted si el hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones?

☑ si
☐ no

3.- ¿El hotel proporciona capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas operativas del personal de la empresa?

☑ si
☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Cuenca · Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 4/4

Cargo: Personal del hotel

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿Conoce usted si existen políticas para la evaluación de desempeño del personal?

☑ si
☐ no

2.- ¿Conoce usted si el hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones?

☑ si
☐ no

3.- ¿El hotel proporciona capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas operativas del personal de la empresa?

☑ si
☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 4/4

Cargo: Personal del hotel

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿Conoce usted si existen políticas para la evaluación de desempeño del personal?

☑ si
☐ no

2.- ¿Conoce usted si el hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones?

☑ si
☐ no

3.- ¿El hotel proporciona capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas operativas del personal de la empresa?

☑ si
☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 4/4

Cargo: Personal del hotel

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿Conoce usted si existen políticas para la evaluación de desempeño del personal?

☒ si

☐ no

2.- ¿Conoce usted si el hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones?

☒ si

☐ no

3.- ¿El hotel proporciona capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas operativas del personal de la empresa?

☒ si

☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano** **Entrevista - Evaluación desempeño** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 4/4

Cargo: Personal del hotel

Objetivo: conocer cómo se llevan a cabo las evaluaciones desempeño del personal

1.- ¿Conoce usted si existen políticas para la evaluación de desempeño del personal?

- [x] si
- [ ] no

2.- ¿Conoce usted si el hotel cuenta con un cronograma de evaluaciones?

- [ ] si
- [x] no

3.- ¿El hotel proporciona capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas operativas del personal de la empresa?

- [x] si
- [ ] no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Anexo 24: Cuestionario al personal de la entidad**-** reclutamiento y selección del personal

Howard Johnson Quito Guayaquil Loja Cuenca Ambato	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento mano** **Entrevista- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 2/4

Cargo: Personal de diferentes áreas del hotel

Objetivo: conocer desde el punto de vista del personal como se llevó a cabo el reclutamiento y selección de personal

1.- ¿Mediante de que medio usted se enteró de que existía vacantes en el hotel?

- ☐ En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.
- ☑ Avisos en portales de empleo en la red.
- ☐ Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.
- ☐ Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos.

2.- Marque con una X los documentos que usted presento:

- ☑ Fotocopia de la cédula de ciudadanía o pasaporte legalizado.
- ☑ Fotocopia del certificado de votación.
- ☑ Certificado de antecedentes personales actualizado.
- ☑ Certificado de aptitudes o buena conducta.
- ☑ Fotocopia del carné de identificación de afiliación al IESS.
- ☐ Copia certificada del acta de matrimonio o declaración juramentada en casos de unión de hecho.
- ☑ Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública.
- ☑ Declaración juramentada de no tener vínculo familiar con trabajadores o funcionarios del hotel.

3.- ¿Considera usted que el hotel Howard Johnson contrata al personal de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?

- ☑ si
- ☐ no

4.- ¿El hotel le proporciono el manual de funciones donde constan las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

- ☑ si
- ☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson Quito · Guayaquil · Loja · Cuenca · Ambato	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento mano** **Entrevista- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 8 2/4

Cargo: Personal de diferentes áreas del hotel

Objetivo: conocer desde el punto de vista del personal como se llevó a cabo el reclutamiento y selección de personal

1.- ¿Mediante de que medio usted se enteró de que existía vacantes en el hotel?

☐ En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.

☐ Avisos en portales de empleo en la red.

☐ Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.

☒ Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos.

2.- Marque con una X los documentos que usted presento:

☒ Fotocopia de la cédula de ciudadanía o pasaporte legalizado.

☒ Fotocopia del certificado de votación.

☒ Certificado de antecedentes personales actualizado.

☐ Certificado de aptitudes o buena conducta.

☐ Fotocopia del carné de identificación de afiliación al IESS.

☒ Copia certificada del acta de matrimonio o declaración juramentada en casos de unión de hecho.

☒ Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública.

☒ Declaración juramentada de no tener vínculo familiar con trabajadores o funcionarios del hotel.

3.- ¿Considera usted que el hotel Howard Johnson contrata al personal de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?

☒ si

☐ no

4.- ¿El hotel le proporciono el manual de funciones donde constan las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

☒ si

☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson Quito Guayaquil Loja Cuenca-Ingaquito	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento mano** **Entrevista- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 2/4

Cargo: Personal de diferentes áreas del hotel

Objetivo: conocer desde el punto de vista del personal como se llevó a cabo el reclutamiento y selección de personal

1.- ¿Mediante de que medio usted se enteró de que existía vacantes en el hotel?

☒ En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.

☐ Avisos en portales de empleo en la red.

☐ Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.

☐ Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos.

2.- Marque con una X los documentos que usted presento:

☒ Fotocopia de la cédula de ciudadanía o pasaporte legalizado.

☒ Fotocopia del certificado de votación.

☒ Certificado de antecedentes personales actualizado.

☒ Certificado de aptitudes o buena conducta.

☒ Fotocopia del carné de identificación de afiliación al IESS.

☒ Copia certificada del acta de matrimonio o declaración juramentada en casos de unión de hecho.

☒ Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública.

☒ Declaración juramentada de no tener vínculo familiar con trabajadores o funcionarios del hotel.

3.- ¿Considera usted que el hotel Howard Johnson contrata al personal de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?

☒ si

☐ no

4.- ¿El hotel le proporciono el manual de funciones donde constan las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

☒ si

☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento mano** **Entrevista- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	2/4

Cargo: Personal de diferentes áreas del hotel

Objetivo: conocer desde el punto de vista del personal como se llevó a cabo el reclutamiento y selección de personal

1.- ¿Mediante de que medio usted se enteró de que existía vacantes en el hotel?

- [x] En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.
- [ ] Avisos en portales de empleo en la red.
- [ ] Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.
- [ ] Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos.

2.- Marque con una X los documentos que usted presento:

- [x] Fotocopia de la cédula de ciudadanía o pasaporte legalizado.
- [x] Fotocopia del certificado de votación.
- [ ] Certificado de antecedentes personales actualizado.
- [x] Certificado de aptitudes o buena conducta.
- [x] Fotocopia del carné de identificación de afiliación al IESS.
- [ ] Copia certificada del acta de matrimonio o declaración juramentada en casos de unión de hecho.
- [x] Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública.
- [x] Declaración juramentada de no tener vínculo familiar con trabajadores o funcionarios del hotel.

3.- ¿Considera usted que el hotel Howard Johnson contrata al personal de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?

- [x] si
- [ ] no

4.- ¿El hotel le proporciono el manual de funciones donde constan las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

☒ si

☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson Quito Guayaquil Loja Cuenca Ambato	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento mano** **Entrevista- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 2/4

Cargo: Personal de diferentes áreas del hotel

Objetivo: conocer desde el punto de vista del personal como se llevó a cabo el reclutamiento y selección de personal

1.- ¿Mediante de que medio usted se enteró de que existía vacantes en el hotel?

☐ En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.

☐ Avisos en portales de empleo en la red.

☑ Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.

☐ Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos.

2.- Marque con una X los documentos que usted presento:

☑ Fotocopia de la cédula de ciudadanía o pasaporte legalizado.

☑ Fotocopia del certificado de votación.

☐ Certificado de antecedentes personales actualizado.

☑ Certificado de aptitudes o buena conducta.

☐ Fotocopia del carné de identificación de afiliación al IESS.

☐ Copia certificada del acta de matrimonio o declaración juramentada en casos de unión de hecho.

☑ Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública.

☑ Declaración juramentada de no tener vínculo familiar con trabajadores o funcionarios del hotel.

3.- ¿Considera usted que el hotel Howard Johnson contrata al personal de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?

☑ si

☐ no

4.- ¿El hotel le proporciono el manual de funciones donde constan las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

☒ si

☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson Quito Guayaquil Loja Cordoba Argentina	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento mano** **Entrevista- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	E 2/4

Cargo: Personal de diferentes áreas del hotel

Objetivo: conocer desde el punto de vista del personal como se llevó a cabo el reclutamiento y selección de personal

1.- ¿Mediante de que medio usted se enteró de que existía vacantes en el hotel?

- ☑ En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.
- ☐ Avisos en portales de empleo en la red.
- ☐ Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.
- ☐ Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos.

2.- Marque con una X los documentos que usted presento:

- ☑ Fotocopia de la cédula de ciudadanía o pasaporte legalizado.
- ☑ Fotocopia del certificado de votación.
- ☐ Certificado de antecedentes personales actualizado.
- ☑ Certificado de aptitudes o buena conducta.
- ☐ Fotocopia del carné de identificación de afiliación al IESS.
- ☑ Copia certificada del acta de matrimonio o declaración juramentada en casos de unión de hecho.
- ☑ Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública.
- ☑ Declaración juramentada de no tener vínculo familiar con trabajadores o funcionarios del hotel.

3.- ¿Considera usted que el hotel Howard Johnson contrata al personal de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?

- ☑ si
- ☐ no

4.- ¿El hotel le proporciono el manual de funciones donde constan las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

☑ si

☐ no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Howard Johnson	**Howard Johnson-Loja** **Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento mano** **Entrevista- Reclutamiento y selección de personal** **Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**	

Cargo: Personal de diferentes áreas del hotel

Objetivo: conocer desde el punto de vista del personal como se llevó a cabo el reclutamiento y selección de personal

1.- ¿Mediante de que medio usted se enteró de que existía vacantes en el hotel?

- ☐ En radio, televisión, anuncios clasificados en el periódico y otros medios de comunicación.
- ☐ Avisos en portales de empleo en la red.
- ☒ Recomendaciones de trabajadores actuales del hotel.
- ☐ Bolsas de trabajos de las universidades e institutos tecnológicos.

2.- Marque con una X los documentos que usted presento:

- ☒ Fotocopia de la cédula de ciudadanía o pasaporte legalizado.
- ☒ Fotocopia del certificado de votación.
- ☒ Certificado de antecedentes personales actualizado.
- ☒ Certificado de aptitudes o buena conducta.
- ☒ Fotocopia del carné de identificación de afiliación al IESS.
- ☒ Copia certificada del acta de matrimonio o declaración juramentada en casos de unión de hecho.
- ☒ Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública.
- ☐ Declaración juramentada de no tener vínculo familiar con trabajadores o funcionarios del hotel.

3.- ¿Considera usted que el hotel Howard Johnson contrata al personal de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?

- ☒ si
- ☐ no

4.- ¿El hotel le proporciono el manual de funciones donde constan las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo?

- [x] si
- [ ] no

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.Y.	Fecha: 20-10-2015

Anexo 25: Ofertas de trabajo en los medios de comunicación**-** reclutamiento y selección del personal

Anexo 26: Cédula analítica**-** reclutamiento y selección del personal

Howard Johnson-Loja

Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de talento humano

Cédula analítica - Reclutamiento y selección de personal

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

CA 1/1

N	1	2	3	4	5	6	7	8
Nombre	Martha Isabel Mejía Quishpe	Fabricio Enrique Morocho Godoy	Alexandra Cecibel Jaramillo Ordóñez	Lorena Gualán Espinosa	Alonso Chamba Chávez	Raúl Miguel Ávila Davila	Juan Carlos Parraga Barba	Byron Fernando Jiménez Briceño
Copia de la cedula o pasaporte	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Copia de certificado de votación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Certificado antecedentes personales:	X	X	X	X	X	X	X	X

Copia de carné de identificación de afiliado al IESS	Certificado de verificación de referencias del aspirante	Certificado de aptitudes o buena conducta
X	✓	✓
X	✓	✓
X	✓	✓
X	✓	✓
X	✓	✓
X	✓	✓
X	✓	✓
X	✓	✓

Copia del título o documento que acredite su instrucción educativa	Formularios de solicitud de empleo otorgado por el hotel	Copia certificada de acta de matrimonio o unión de hecho
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓

Declaración juramenta de no tener vínculos familiares en el hotel	Certificado médico otorgado por el ministerio de salud pública y ficha médica otorgada por el médico del hotel
√	√
√	√
√	√
√	√
√	√
√	√
√	√
√	√

√=cumple ×= no cumple

Elaborado por: L.T.	Fecha: 20-10-2015
Revisado por: M.G.	Fecha: 20-10-2015