

INFORME DE AUDITORIA DE TURISFRIENDSA SA.

RESPONSABILIDADES RESPECTIVAS DE LOS ADMINISTRADORES DE LA ENTIDAD

Con arreglo a las condiciones contractuales, los administradores de empresa son responsables de la elaboración del informe financiero y de que este sea una imagen fiel de los gastos soportados y los ingresos recaudados, de conformidad con las condiciones contractuales aplicables

ALCANCE DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

El examen fue practicado por el periodo fiscal del año 2016, y fue realizado de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, con el unico fin de presentar una opinion razonable de la situacion general de la empresa

DICTAMEN

En opinión de esta Auditoría y, teniendo en cuenta el alcance señalado, los estados financieros de la empresa reflejan y presentan razonablemente las erogaciones y los ingresos incluidos en los soportes contables correspondiente al periodo auditado.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA

A continuación presentamos a vuestra consideración, los hallazgos, y las recomendaciones que en nuestra opinión es conveniente adoptar, para mejorar el registro de las operaciones.

Es importante para toda empresa el darse cuenta de las áreas de oportunidad a las que se enfrenta dentro del proceso de mejora continua, en este caso determinado a través de la revisión del proceso administrativo, es decir, de verificar como se comporta la empresa en cada una de las fases que componen dicho proceso. Lo cual se hizo a partir de aplicaciones de cuestionarios a empleados y gerentes, entrevistas, consultas de documentos de la empresa o simplemente a través de la observación. A continuación se resaltan los hallazgos que determinan las áreas de oportunidad de la empresa, estas son.

AREA DE PLANEACIÓN

Hallazgos

- Las estrategias no están por escrito.
- Las políticas no se conocen en su totalidad.
- Conocimiento parcial de los procedimientos.

Recomendaciones

- Se recomienda que para la elaboración de estrategias, en juntas por sección o por departamentos se formulen para que sean evaluadas por el consejo directivo de la empresa, y una vez aprobadas sean del conocimiento de todos los empleados, en la junta general de inicio de operaciones.
- Al respecto de las políticas, para hacer del conocimiento de las políticas a los empleados, se propone que se elabore un folleto o tríptico en el cual estén explícitas.
- En cuanto a los procedimientos, por medio de la formación de comisiones entre el personal de la empresa, se formulen, actualicen y se den a conocer los diversos procedimientos, sobre todo de aquellos que se realizan periódicamente.

AREA DE ORGANIZACIÓN

Hallazgos:

- En cuanto al organigrama, Las líneas de autoridad están bien definidas.
- La descripción de los puestos, no se proporciona al momento de ingresar a la empresa.
- No existen instructivos especiales para todas las actividades que se desarrollan.

Recomendaciones:

- Se propone que el consejo directivo de la institución presente propuestas de posibles organigramas, y a partir de éstas consensuar el que mejor se adecue a las necesidades de la institución.

-En lo referente a los puestos, es importante darlos a conocer al empleado al momento de la inducción, por medio de un manual, un folleto o un video, de tal forma que se le informe lo específico del puesto al que fue contratado.

- Los instructivos especiales de cada coordinación o departamento deberán nombrar comisiones (formada por gerentes y empleados) para la organización de los diversos eventos o actividades que se realizan a lo largo del ciclo operativo, con la finalidad de establecer por escrito el procedimiento de cómo se llevó a cabo el evento que se les asignó, desde el diseño, el desarrollo y la evaluación de éste.

AREA DE DIRECCIÓN

Hallazgos

-La comunicación es deficiente entre las coordinaciones y departamentos.

-Existe poca motivación y son pocos los estímulos proporcionados, y cuando se otorgan, se dan sólo en ciertos departamentos o coordinaciones, la variedad de estímulos necesita diversificarse.

-En cuanto al liderazgo, se dificulta el tomar en cuenta las ideas aportadas por los empleados.

Recomendaciones

-Para mejorar la comunicación, la información debe de ser por escrito, en formatos previamente diseñados y hacerse llegar a todas las coordinaciones y departamentos, bajo previa autorización del director general de la empresa.

-Para que exista mayor motivación, se debe elaborar un plan de estímulos y motivaciones, especificando los tipos, para

-Para mejorar el liderazgo, se debe establecer en coordinaciones y departamentos espacios de diálogo cada mes para la exposición de ideas que beneficien a la empresa. Será responsabilidad del coordinador o jefe de departamentos presentar las propuestas al consejo directivo y una vez evaluada la propuesta hacer del conocimiento de la resolución al interesado(a) o grupo de interesados(as).

CONCLUSIÓN

La auditoría realizada en las instalaciones, determinó que la empresa cuenta con un proceso en el cual se pueden mejorar los procedimientos, en las fases del proceso administrativo ya que se tiene éste definido en orden y por escrito, aunque no todo, así como cada uno de los elementos que los integran, tales como: objetivos, misión, visión, reglas, procedimientos, estándares, manual de organización, manual de inducción, métodos de control, por mencionar algunos.

El trabajo realizado permitió determinar las áreas de oportunidad en cada una de las etapas del proceso administrativo, junto con esto se encontraron las causas que hacen que la empresa, aunque se dirija hacia la mejora continua, existan elementos que la dificulten o la obstaculicen. El contacto que se tuvo con la empresa fue a través de visitas continuas para fomentar el diálogo y la confianza entre el personal de ésta y el equipo investigador. Por medio de la comunicación con ellos, se verificó la información proporcionada, y por lo tanto tener más elementos de comparación entre uno y otro empleado y así presentar datos lo más acercados a la realidad posible. El contenido que se desarrolla en este informe se encuentra respaldado con una investigación, como se mencionó anteriormente, de planeación, organización, dirección que fueron aplicados a la empresa, con los cuales se evaluó el proceso administrativo de la misma, así mismo se dio a conocer los resultados. Todo esto se hizo con el fin de proporcionar a la empresa recomendaciones de alternativas de solución, las cuales se espera que sean de gran utilidad para la institución.



DORIS DAY POLO BROWN
C.C. 090968296-5