

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



TEMA

Programa de auditoría de cumplimiento enfocada a la higiene y seguridad ocupacional del sector hotelero del área metropolitana de San Salvador.

PRESENTADO POR:

CAÑAS MARTINEZ, JOEL JOSIAS	CM98062
MAJANO SANDOVAL , CESAR NAPOLEON	MS03002
VASQUEZ LOPEZ,RENE ARNULFO	VL99008

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

San Salvador, 07 de noviembre 2014.

Autoridades Universitarias

Rector:	Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo
Secretaria General:	Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas:	Máster Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas:	Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Directora de la Escuela de Contaduría Pública:	Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador del Seminario:	Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesor Especialistas:	Licenciado Geovanny Eliseo Sánchez
Jurado:	Licenciado Eddie Gamaliel Castellanos Licenciado Ulises Mendoza

Noviembre de 2014

San Salvador, El Salvador, Centro América

Agradecimientos

El presente triunfo profesional lo dedico de manera única y exclusivamente, a Dios, a mi familia, por haberme brindado las fuerzas, regalarme la capacidad, entendimiento y sabiduría y apoyo de los que recibí consejos, alegrías y ánimos para culminar éste éxito profesional en mi vida.

Joel Josías Cañas Martínez.

Doy gracias a Dios por darme la fuerza y la salud para llegar al final de esta formación académica. Agradezco a la mujer que Dios me dio como madre, ya que a pesar de su distancia, es mi ejemplo de lucha para culminar esta etapa de mi vida, al recordar como si fuera ayer sus palabras “algún día quiero verte graduando de la Universidad de El Salvador”, me dio el coraje para continuar y es por eso que le dedico esta carrera, a mi padre que desde el cielo a tratado de guiarme.

René Arnulfo Vásquez López

A Dios por la vida, ya que sin él no habría podido llegar hasta este momento y poder terminar mi carrera, a mis padres: **Manuel Antonio Majano** y **Ana Gladys Sandoval** que con su esfuerzo me apoyaron y a todos los que aportaron a este logro.

César Napoleón Majano Sandoval

Índice

Resumen Ejecutivo.	I
Introducción	III
CAPITULO I MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Antecedentes de la industria hotelera a nivel mundial.	1
1.1.2 Antecedentes de la industria hotelera en El Salvador.	1
1.1.3 Antecedentes de la auditoría interna a nivel internacional.	2
1.1.4 Antecedente de la auditoría interna en El Salvador.	2
1.2. Definiciones	3
1.3. Auditoría de cumplimiento.	4
1.3.1 Objetivos de la Auditoría de cumplimiento.	5
1.3.2 Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de leyes y regulaciones.	5
1.3.3 Auditoría de cumplimiento y la seguridad e higiene ocupacional en los hoteles	6
1.3.4. Metodología de implementación de una auditoría de cumplimiento	7
1.4 Base legal de la investigación.	8
1.5 Base técnica.	14
1.5.1 Código de Ética para los Profesionales de la Contabilidad (IFAC).	14
1.5.2 NIA 620 Uso del trabajo de un experto	16
1.5.3 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (L. Rojo)	17
1.5.4 COSO III	18

CAPITULO II: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1 Tipo de investigación.	22
2.2 Etapas de la investigación.	22
2.2.1 Investigación bibliográfica	23
2.2.2 Investigación de Campo	23
2.3 Universo y muestra	23
2.3.1 Universo	23
2.3.2 Muestra	24
2.4 Técnicas de recolección de la información	24
2.4.1 Procesamiento de la información	24
2.4.2 Análisis e interpretación de resultados	25
2.5 Diagnostico	25
CAPITULO III: PROPUESTA DE UN PROGRAMA SOBRE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTION EN LA HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.	28
3.1 Proceso de la auditoría	30
3.1.1 Planeación de la auditoría	30
3.1.2 Conocimiento y comprensión del negocio.	31
3.1.3 Estudio y evaluación del control interno	34
3.1.4 Análisis preliminar del control interno	35
3.1.5 Estimación del riesgo de auditoría	45
3.2 Programas de auditoría de cumplimiento.	45

3.2.1	Objetivos de los programas de auditoría de cumplimiento.	46
3.2.2	Contenido de los programas.	46
3.2.3	Elaboración de programas	47
3.2.4	Procedimientos para medir los riesgos a los que está expuesta la entidad.	62
3.3	Procedimientos de auditoría.	63
3.3.1	Naturaleza de los procedimientos:	64
3.4.	Memorándum de Planeación	65
3.5	Ejecución del trabajo de auditoría	70
3.5.1	Cuestionario	71
3.5.2	Entrevista	71
3.5.3	Factores en los que se fundamenta la metodología:	72
3.5.4	Responsabilidad de la ejecución del proceso.	73
3.5.5	Amplitud temporal de la Auditoría:	73
3.6	Papeles de Trabajo	74
3.6.1	Propiedad:	75
3.6.2	Conclusión del trabajo de auditoría	75
3.7	Informe de Auditoría	76
3.8	Carta a la gerencia o Informe Preliminar	77
3.8.1	El cumplimiento de la normativa en el control interno y en la carta a la gerencia.	77
3.8.2	Informe preliminar de Auditoría de Cumplimiento	81
	CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
4.1	Conclusiones	82

4.2 Recomendaciones	83
Bibliografía	85
Anexos	86
Anexo 1	
Anexo 2	
Anexo 3	
Índice de cuadros	
CAPÍTULO II	
Cuadro 1 Cuestionario de control interno	
Cuadro 2 Programa de auditoría de cumplimiento	
Cuadro 3 Procedimiento para medir el riesgo de auditoría	
Índice de Modelos	
Figura 1	
Modelo 1 Memorándum de planeación	
Modelo 2 Informe preliminar	
Modelo 3 Informe definitivo	

Resumen ejecutivo.

En la sociedad Salvadoreña, ante las cambiantes necesidades existentes en diferentes temáticas de interés nacional como salud, educación, género, medio ambiente, etc., surge la iniciativa en fortalecer la protección y bienestar de los trabajadores en la realización de sus actividades cotidianas, es por ello que en el caso específico de materia de riesgos laborales, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, brinda apoyo proporcionando capacitaciones continuas que garanticen el desarrollo y protagonismo de los comités acreditados en las diferentes instituciones que cumplan con los requerimientos de dicho Ministerio, esto con el objetivo de ayudar al funcionamiento operativo de las mismas para que brinden una mayor seguridad y tranquilidad a los empleados, generando conciencia en todos los protagonistas relacionados en la prevención de riesgos laborales.

Ante esta situación, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, está en la obligación de velar por que los trabajadores pertenecientes a dichas entidades obtengan todos los beneficios y prestaciones de ley, como verificar que las empresas generen condiciones óptimas de bienestar laboral.

La investigación, se originó debido a la necesidad que presenta el sector hotelero de la zona metropolitana de San Salvador, en aplicar un programa de auditoría de cumplimiento enfocado a la higiene y seguridad ocupacional, por lo que se consideró oportuno realizarla en torno a las organizaciones hoteleras ya que en la actualidad constituyen una parte muy importante en la sociedad salvadoreña. Los objetivos trazados para este trabajo se enmarcan en presentar una

herramienta de auditoría de cumplimiento que contribuya a mejorar la prevención de riesgos y accidentes de trabajo.

La herramienta utilizada fue la recolección de la información a través de cuestionario, la cual fue contestada por los auditores internos de cada uno de los hoteles seleccionados en la muestra, a la vez se realizaron entrevistas que reforzaron los objetivos y se identificó la necesidad de realizar la investigación, el resultado más importante es brindar una herramienta para el desarrollo de una auditoría de cumplimiento, de manera que sea funcional y de utilidad pública a todos los intereses pero con especial énfasis a los auditores internos del segmento hotelero con el fin de mejorar sus herramientas, esto sin dejar de lado a los estudiantes, ya que estará disponible otra fuente bibliográfica a su alcance para sus indagaciones y sobre todo en el desenvolvimiento de ésta área.

En tal sentido, se recomienda tomar como base el programa de auditoría de cumplimiento, que se desarrollara en el presente trabajo, a fin de facilitar al auditor interno la verificación de los procesos como parte de su gestión en prevención de riesgos laborales implementados por la administración, tomando como base el Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo, (Decreto No. 89)

Introducción

Hoy en día la eficiencia en el control y la administración de los recursos con los que cuenta una entidad se puede llevar a cabo en base a un programa de auditoría de cumplimiento, existen nuevos enfoques como las auditorías de seguridad e higiene ocupacional que permiten que ciertos objetivos de las empresas se lleven a cabo como lo es la protección de los trabajadores, minimizar los gastos por indemnizaciones, entre otros.

Cualquier tipo de empresa sea ésta comercial, industrial o de servicios, debe mantener una buena imagen con la prevención de riesgos. Actualmente, hablar de auditoría de cumplimiento dentro de cualquier empresa toma importancia, ya que es primordial tener en cuenta el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes e internamente determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control están de acuerdo con procedimientos preestablecidos por la administración, logrando un nivel aceptable de efectividad

Con el paso de los años, se ha observado cambios sustanciales en cuanto a las leyes relacionadas al campo laboral, tanto así que en El Salvador se deja ver la necesidad de cumplir con la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, como parte importante del papel que ejerce el auditor interno, está la aplicación de los controles preventivos y detectivos.

En base a lo anterior se desarrolla la investigación, que consta de cuatro capítulos: el primero comprende el modelo de identificación y evaluación de riesgos desde el punto de vista de la auditoría de cumplimiento, aplicada al sector hotelero; se hace énfasis en la base teórica, técnica y legal vigente que es aplicable a las áreas de auditoría interna y recursos humanos.

El segundo describe la metodología empleada para conocer la situación del sector objeto de estudio, por lo que se realizaron encuestas y entrevistas, las cuales fueron la fuente principal para recolectar información que dieron la pauta para identificar las deficiencias existentes en la identificación y evaluación de riesgos.

En tal sentido en tercer capítulo se presenta la propuesta que recomienda tomar como base el presente programa, detallando los pasos a seguir para facilitar al auditor interno la verificación de los procesos como parte de su gestión en prevención de riesgos laborales.

El cuarto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones, de tal manera que ayude al auditor interno a desarrollar una auditoría de cumplimiento enfocada a la higiene y seguridad ocupacional.

Finalmente se presenta anexos que permiten comprender los resultados a través de graficas por cada pregunta, cuadros y un glosario de la terminología necesaria para el desarrollo de este documento.

CAPITULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes de la industria hotelera a nivel mundial.

En la antigua Roma, las posadas eran grandes mansiones. Los propietarios no permitían que los huéspedes se alojaran a menos que llevaran una carta de desahucio¹.

Con el paso del tiempo en la segunda mitad del siglo XX, los granjeros construían casetas de 3 x 3 metros, a lo largo de las principales rutas, donde los coches podían aparcarse para pasar ahí la noche². Desde entonces el tamaño medio de un hotel ha venido aumentando continuamente hasta el límite que 1.000 habitaciones o más no resulten inusuales en una edificación de este tipo.

1.1.2 Antecedentes de la industria hotelera en El Salvador.

En El Salvador, durante y después de la colonia existieron lugares de descanso y hospedaje para las personas que viajaban a la capital. Es en la primera década del siglo XX, se inicia el registro de los hoteles y pensiones familiares los cuales fueron mencionados en el "Libro Azul de El Salvador"³

El auge turístico en El Salvador, contribuyó a la expansión de los hospedajes en los años 50, los hoteles como tales fueron ganando aceptación, en 1958 la construcción del hotel El Salvador Intercontinental, el Hotel Alameda en 1970, el Hotel Presidente en 1978, por mencionar algunos.

¹Permiso de viaje emitida por los funcionarios del Estado.

²Suzanne Stewart, Introducción a las actividades Hoteleras, Parafinita, España, Pág. 8

³ Documento editado por la firma L.A. Ward y publicado por el Bureau de Publicidad de América Latina en el año 1916.

Es tal el crecimiento que en la actualidad solo en el área metropolitana de San Salvador existen más de 30 hoteles clasificados en diferentes categorías de acuerdo al grado de confort que ofrecen.

1.1.3 Antecedentes de la auditoría interna a nivel internacional.

El concepto de auditoría no es nada nuevo, ya que se conoce hace varios siglos atrás, esta actividad era practicada, muchos reyes y gente poderosa exigían la correcta administración de sus bienes, con la finalidad de evitar desfalcos.

Como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862.

Ya para 1921 aparece en América la auditoría interna o de gobierno que fue establecida por la oficina general de contabilidad de los Estados Unidos de Norteamérica.

1.1.4 Antecedente de la auditoría interna en El Salvador.

En El Salvador esta labor se efectuó por primera vez en 1929, cuando se contrató una firma inglesa de auditoría con el propósito de establecer la contabilidad pública, al término de dicho trabajo estos auditores se quedaron en el país ejerciendo la profesión.

Posteriormente la cronología de la auditoría en El Salvador se desarrolla de la siguiente forma: 5 de octubre de 1930 se fundó la corporación de contadores públicos.

El 21 de septiembre de 1940, surgieron los primeros auditores; además se creó el consejo nacional de contadores públicos.⁴

4 A través de decreto legislativo No.57 publicado en el diario oficial 233.

El 15 de octubre de 1940, nace la ley del Ejercicio de las Funciones del Contador Público y en 1967 conforme al decreto No.510 del 9 de noviembre, se autorizó al Ministerio de Educación para otorgar la calidad de Contador Público Certificado. En 1968 la Universidad de El Salvador crea la Escuela de Contaduría Pública que depende de la Facultad de Ciencias Económicas, luego En 1970 se establecen los requisitos mínimos legales para ejercer la Contaduría Pública.

En 1990 se da la reingeniería de las compañías esto hizo que contrataran muchas de las funciones no principales gerenciales incluidas en algunos casos la Auditoría Interna.

En el año 2000 se creó el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría, este mismo año se aprobó la “Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría”. Esta ley otorga un mayor grado de responsabilidad legal para el Contador Público.

1.2. Definiciones

Auditoría: es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, como organizaciones, sistemas, procesos, proyectos y productos.

Auditoría interna: es una función de control interno posterior de la organización, que se realiza a través de una unidad especializada, cuyos integrantes no participan en las operaciones y actividades administrativas. Su propósito es contribuir al logro de los objetivos de la entidad mediante la evaluación periódica del control interno.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.⁵

Auditoría de cumplimiento: es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para determinar que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

Seguridad ocupacional: son todas aquellas actividades destinadas a la identificación y control de las causas de los posibles accidentes en los centros laborales.

Higiene ocupacional: es un conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que pueden ocasionar enfermedades.

Riesgos profesionales: son conocidos como los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo.

1.3. Auditoría de cumplimiento.

Este tipo de auditoría permite la comprobación de las actividades de la entidad con el objeto de determinar en qué medida se están cumpliendo leyes, reglamentos, políticas y los códigos

⁵ Normas para el ejercicio de la profesión de auditoría interna.

establecidos además de las estipulaciones contractuales, y puede abarcar gran variedad de materias controladas.

Por lo general, su objetivo reside en proporcionar garantías a los destinatarios acerca del resultado de la evaluación o medición de una materia controlada a partir de criterios adecuados.

1.3.1 Objetivos de la auditoría de cumplimiento.

- ✓ Determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables a la entidad.
- ✓ Comprobar que las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole desarrolladas por la organización se realizan conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos preestablecidas.

1.3.2 Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de leyes y regulaciones.

La responsabilidad de la administración es el cumplimiento objetivo de las leyes y regulaciones que permitan establecer una imagen de honradez, y ética elevada; con lo cual se procura la no acreditación a sanciones de tipo económico o de cualquier otra naturaleza.

Los encargados de la gestión administrativa deben asegurarse que existan sistemas de control adecuados dentro de las entidades, la auditoría de cumplimiento es una herramienta indispensable para el logro de este objetivo, ya que permite el apearse a las disposiciones legales externas e internas.

1.3.3 Auditoría de cumplimiento y la seguridad e higiene ocupacional en los hoteles

En general se puede decir que la auditoría es un proceso sistemático que consiste en planear, ejecutar y supervisar el trabajo realizado en una entidad, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios que conllevan para el caso. Constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de disciplina en la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes.

Se debe aceptar que el concepto es muy amplio ya que en la actualidad implica un proceso de investigación y evaluación con el objeto de determinar las causas y los efectos que producen diversos factores, tanto externos e internos que inciden en las operaciones productivas, administrativas, financieras.

Una auditoría de cumplimiento debe garantizar la aplicación de leyes y regulaciones vigentes de El Salvador para todas las organizaciones.

En cuanto a la seguridad e higiene ocupacional los hoteles son lugares de trabajo en donde sus colaboradores están expuestos a una amplia gama de riesgos profesionales, que podrían disminuir su capacidad física y desarrollar una labor común en base al siguiente proceso:

- a) Diagnostica el entorno en que opera el hotel, sin dejar a un lado el sistema de control interno.

- b) Analizan los resultados de ese diagnóstico para determinar la influencia de ciertos factores que inciden en la organización ya sea, en forma general o por áreas. Se identifican sus oportunidades y amenazas.
- c) Investigan sus áreas funcionales.
- d) Evalúan los resultados obtenidos.
- e) Informar y dar recomendaciones.

1.3.4. Metodología de implementación de una auditoría de cumplimiento

El auditor debe enfrentarse al entorno de la entidad o al área de la empresa que desea investigar, la cual implica ser imparcial al expresar sus juicios, basar sus apreciaciones sobre aquella evidencia que puede obtener de manera razonable, considerar hasta dónde le está permitido informar en un caso determinado.

Se invita a realizar un buen trabajo profesional, tener especial interés en la evidencia. Una vez se haya obtenido la evidencia, analiza y evalúa antes de llegar a emitir un juicio. Pero esto tiene sus limitaciones; el auditor está obligado a emitir el juicio en un tiempo determinado y a un costo razonable.

Para tener una guía oportuna de las actividades a desarrollar se efectúa una planificación que comprenda procedimientos que respondan a los riesgos de incumplimiento, estos varían ampliamente dependiendo del sector evaluado, sin embargo el desarrollo de una auditoría de cumplimiento implica la fijación de criterios adecuados, es decir las normas que regulan la

entidad y posteriormente el cotejo de la información acerca de la materia controlada con dichas normas.

1.4 Base legal de la investigación.

Los hoteles como toda entidad económica que se dedica a la práctica del comercio en el sector servicios, debe sujetarse a las disposiciones legales para su constitución, posteriormente al cumplimiento de las obligaciones que como entes económicos adquieren, entre muchas otras el cumplir con leyes generales y específicas.

En El Salvador se está dando mucho énfasis en la implementación de los comités de seguridad e higiene ocupacional, las leyes relacionadas al desarrollo de la investigación se detallan a continuación:

a) Código Civil.

Desde el punto de vista de la legislación salvadoreña, a los lugares donde se prestan servicios de alojamiento, bebidas, comidas y otros, se les denominan posadas, actualmente se conoce como hoteles. A estas empresas la ley exige, darle toda la seguridad necesaria al visitante, por lo que cualquier daño moral, físico o material que le suceda al cliente, el único responsable es el propietario del hotel, siempre y cuando se comprobare la no culpabilidad del alojado.

Ninguna persona natural o jurídica podrá alegar desconocimiento de la ley⁶, ya que una vez publicadas en la residencia del gobierno, se considerara de conocimiento de todos los habitantes.

⁶ Art. 8 código civil de la república de El Salvador.

b) Código de Trabajo.

Este código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patrono y trabajador, estableciendo sus derechos y obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.⁷

La Constitución de la República como Ley Primaria consagra los principios elementales del trabajador, sus derechos, deberes y sus beneficios. La función del código de trabajo como ley secundaria es desarrollar dichos principios y proporcionar seguridad jurídica en el ámbito laboral.

El código de trabajo, expresa en el libro tercero: previsión y seguridad social, lo referente a seguridad e higiene del trabajo.

Por lo que los patronos de los hoteles deben adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene, para proteger la vida, salud y la integridad corporal de los trabajadores, especialmente en lo relativo a:

- Las operaciones y procesos de trabajo.
- El suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal.
- Las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales.
- La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aislen o prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones.⁸

7 . Art. 1. Código de trabajo de la república de El Salvador.

La responsabilidad de prevención de riesgos no solo está limitada a los patronos de los hoteles, sino también a los trabajadores, ya que estos están en la obligación de cumplir con las normas sanitarias y de seguridad, conservación de equipo de trabajo, uso apropiado de herramientas; además de cumplir con todas las indicaciones e instrucciones que estén en pro de proteger su integridad corporal y su vida.

El Código de Trabajo determina que hay varios tipos de incapacidad que surgen como consecuencia de los riesgos profesionales: incapacidades permanentes total, permanente parcial y temporal.⁹

De acuerdo a las actividades laborales desarrolladas en los hoteles estos comercios se exceptúan de la clasificación de lugares que ejecutan frecuentemente labores peligrosas, pero esto no los exime de ser sitios en donde hay riesgos profesionales, principalmente por la diversidad de actividad que los empleados deben ejecutar dentro de los mismos.

La muerte y la incapacidad del trabajador son riesgos profesionales por los que el patrono debe responder y para poder medir o graduar la indemnización correspondiente a una incapacidad se recurrirá a la tabla de incapacidades del Art 329 del C.T. de El Salvador.¹⁰

8 Art. 314. Código de trabajo de la república de El Salvador.

9 Art. 324. Código de trabajo de la república de El Salvador.

10 Ver anexos 1.

c) Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

El objeto es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en todos los lugares de trabajo, incluyendo los hoteles del área metropolitana de San Salvador a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que permitan un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores, frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social garantizará el cumplimiento y promoción de esta ley, a través de la dirección general de previsión social, y de la dirección general de inspección de trabajo.

La ley requiere que los empleadores formulen y ejecuten programas de gestión de prevención de riesgos en sus empresas, los cuales deben contar con los siguientes elementos básicos:

- Mecanismos de evaluación periódica del programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales.
- Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales, determinando los puestos de trabajo que representan riesgos por la salud de los trabajadores.
- Registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos, a fin de investigar si estos están vinculados con el desempeño del trabajo y tomar las correspondientes medidas preventivas.
- Diseño e implementación de su propio plan de emergencia y evacuación.
- Entrenamiento de manera teórica y práctica, en forma inductora y permanente.

- Establecimiento del programa de exámenes médicos y atención de primeros auxilios.
- Establecimiento de programas complementarios sobre consumo de alcohol y drogas, prevención de infecciones de transmisión sexual, VIH/SIDA, salud mental y productiva.
- Planificación de las actividades y reuniones del comité de higiene y seguridad ocupacional.
- Formulación de un programa de difusión y promoción de las actividades preventivas.

Los hoteles que mantengan en sus instalaciones 15 o más trabajadores están en la obligación de crear comités de higiene y seguridad ocupacional, estos estarán conformados por partes representativas iguales por los empleadores y trabajadores.¹¹

La ley estipula los lineamientos referentes a la infraestructura en los lugares de trabajo, medidas de previsión, sobre la iluminación, ventilación, manejo de sustancias químicas, con la única finalidad de garantizar la integridad de los empleados. Para garantizar que la ley se cumpla se efectúan inspecciones de seguridad, las cuales efectuará la dirección general de inspección de trabajo, al efectuar estas verificaciones los inspectores se harán acompañar por los miembros del comité de higiene y seguridad ocupacional. El incumplimiento de esta ley traerá como consecuencia infracciones para los empleadores y trabajadores.¹²

d) Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social y su Reglamento

Establece los lineamientos que deben seguir el ISSS (Instituto Salvadoreño del Seguro Social) la cual cubrirá gradualmente los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, por causa de:

¹¹ Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 1 y 2, Decreto No. 86

¹² Artículos del 77 al 85 ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

- Enfermedad, accidente común;
- Accidente de Trabajo, enfermedad profesional,
- Maternidad;
- Invalidez;
- Vejez;
- Muerte;
- Cesantía involuntaria.

Determina los beneficios de los trabajadores, como sigue:

- Enfermedad y accidente común Arts. 48-52
- Riesgo profesional Arts. 53-58
- Maternidad Arts. 59-60
- Invalidez Arts. 61-64
- Vejez Arts. 65
- Invalidez especial Arts. 66-69

e) Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social.

Se considera remuneración afecta al seguro la retribución total no mayor a \$685.71 que corresponda al trabajador por sus servicios, sea periódica o no, fija o variable, ordinaria o extraordinaria.

A continuación se presentan los aspectos que regula el reglamento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social:

- Remuneración afecta al seguro Arts. 3-6
- Afiliación Arts. 7-13

- Prestaciones pecuniarias y en especie en caso de enfermedad, accidente común y maternidad Arts. 23-30
- Prestaciones pecuniarias y en especie en caso de accidente de trabajo y enfermedad profesional, Arts. 31-45

f) Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.

Se aplica para los trabajadores del sector privado, público y municipal en lo concerniente a los recursos destinados a pagar las prestaciones que deben reconocerse a sus afiliados para cubrir los riesgos de invalidez común, vejez y muerte.

Actualmente las entidades destinadas para la labor de administrar los fondos pensiones son las administradoras de fondos de pensiones (AFP). Entre las obligaciones que tienen los patronos con los trabajadores es descontar el porcentaje de cotización que la Ley establece y hacer los aportes en las fechas establecidas por la ley como corresponde, dicha cotización se presenta a continuación:

- El porcentaje total se mantiene sin variación en 13% del salario, aportando 6.25% el afiliado y 6.75% el empleador (4.55% ahorro a la cuenta del afiliado y 2.20% comisión).¹³

1.5 Base técnica.

1.5.1 Código de Ética para los Profesionales de la Contabilidad (IFAC).

Una característica que identifica a la profesión contable es que asume la responsabilidad de actuar en interés público. En consecuencia, la responsabilidad de un profesional de la

¹³<http://www.crecer.com.sv/asp/wfContenidoGenerico.aspx?codigo=391>

contabilidad no consiste exclusivamente en satisfacer las necesidades de un determinado cliente o de la entidad para la que trabaja, por lo que en su actuación en interés público, el profesional de la contabilidad aceptará y cumplirá el presente Código el cual contiene tres partes importantes en las que se establecen los principios fundamentales de ética para los profesionales de la contabilidad, ya que proporciona un marco conceptual que éstos aplicarán con el fin de:

- a) Identificar amenazas en relación con el cumplimiento de los principios fundamentales,
- b) Evaluar la importancia de las amenazas que se han identificado, y
- c) Cuando sea necesario, aplicar salvaguardas para eliminar las amenazas o reducirlas a un nivel aceptable. Las salvaguardas son necesarias cuando el profesional de la contabilidad determina que las amenazas superan un nivel del que un tercero, con juicio y bien informado, sopesando todos los hechos y circunstancias específicos conocidos por el profesional de la contabilidad en ese momento, probablemente concluiría que no compromete el cumplimiento de los principios fundamentales.¹⁴

Sin embargo describe el modo en que se aplica el marco conceptual en determinadas situaciones. Ofrecen ejemplos de salvaguardas que pueden resultar adecuadas para hacer frente a las amenazas en relación con el cumplimiento de los principios fundamentales, además describen situaciones en las que no se dispone de salvaguardas para hacer frente a dichas amenazas y, en consecuencia, debe evitarse la circunstancia o la relación que origina las amenazas, por lo que se aplica a los profesionales de la contabilidad en ejercicio, a los

¹⁴ Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad © 2012 por la International Federation of Accountants (IFAC). Secciones 110 a 150.

profesionales de la contabilidad en la empresa, de esta manera es posible que los profesionales de la contabilidad en ejercicio encuentren relevancia para sus circunstancias particulares.

El profesional de la contabilidad cumplirá los siguientes principios fundamentales:

a- Integridad. – ser franco y honesto en todas las relaciones profesionales y empresariales.

b- Objetividad – no permitir que prejuicios, conflicto de intereses o influencia indebida de terceros prevalezcan sobre los juicios profesionales o empresariales.

c- Competencia y diligencia profesionales – mantener el conocimiento y la aptitud profesionales al nivel necesario para asegurar que el cliente o la entidad para la que trabaja reciben servicios profesionales competentes basados en los últimos avances de la práctica, de la legislación y de las técnicas y actuar con diligencia y de conformidad con las normas técnicas y profesionales aplicables.

d- Confidencialidad – respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de relaciones profesionales y empresariales y, en consecuencia, no revelar dicha información a terceros sin autorización adecuada y específica, salvo que exista un derecho o deber legal o profesional de revelarla, ni hacer uso de la información en provecho propio o de terceros.

e- Comportamiento profesional – cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y evitar cualquier actuación que pueda desacreditar a la profesión.

1.5.2 NIA 620 – Uso del Trabajo de un Experto

La norma internacional de auditoría 620 básicamente define las responsabilidades del auditor cuando se encuentra haciendo la auditoría de los estados financieros y encuentra ciertas áreas en las cuales no tiene la capacidad de dictaminar, debido a las limitaciones en conocimientos

específicos detectados, para lo cual vincula el trabajo de una persona u organización especialista en un campo diferente al de la contabilidad y auditoría, es decir el trabajo de un experto que se caracteriza por tener habilidad, conocimiento y experiencia suficiente en dicho campo y que de alguna manera este procedimiento busque ayudar al auditor a obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría. Es importante aclarar que esta norma se refiere al trabajo de una persona u organización de un área diferente a la contabilidad que ayuda al auditor a obtener la suficiente y apropiada evidencia de auditoría sobre situaciones específicas que se presenten durante la auditoría, y no incluye la persona u organización que ayuda a la entidad a la realización de los estados financieros.

Cuando el auditor apoya su trabajo con el uso del trabajo de un experto no significa que cuando expresa una opinión de auditoría disminuya la responsabilidad de la misma, sin embargo el auditor puede llegar a la conclusión de que el trabajo del experto es adecuado para sus propósitos de auditoría, y así mismo aceptar los hallazgos o conclusiones en el campo de especialidad del experto como un argumento válido en la auditoría para soporte como evidencia.

1.5.3 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (Libro Rojo)

El cumplimiento de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos. Conviene destacar la importancia que esta profesión este autorregulada además otra de las piedras angulares de este marco es el Código de ética, creado por el instituto para promover una cultura ética en la auditoría interna.

Las Normas de Auditoría Interna son fundamentales para el desarrollo de la profesión, las cuales son divididas principalmente en dos grupo: las normas sobre atributos y las normas sobre desempeño, ambas establecen un conjunto de pautas básicas para, definir las características de los profesionales que desarrollan la profesión de auditoria cumpliendo con: independencia, objetividad, cualificación y compromiso con calidad y además; los aspectos relacionados con su trabajo (naturaleza, planificación, papeles de trabajo, informes, etc.).

1.5.4 COSO III

El control interno es un proceso coordinado llevado a cabo por el consejo administrativo, la gerencia u otro personal de la organización diseñado con la finalidad de proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con las operaciones, por lo tanto se vuelve indispensable que la entidad que diseña dicho sistema tome en cuenta la importancia del sistema COSO III y garantice su aplicación¹⁵.

Para que este sistema sea eficaz se deben tomar en cuenta cinco componentes indispensables:

- Ambiente de control.

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del control interno y las normas de conducta esperada.

Es la base del resto de los componentes y provee disciplina y estructura.

- Evaluación de riesgos.

¹⁵ COSO III, mayo 2013.

Involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos.

- Actividades de control.

Son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo.

Las actividades de control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología.

- Información y comunicación.

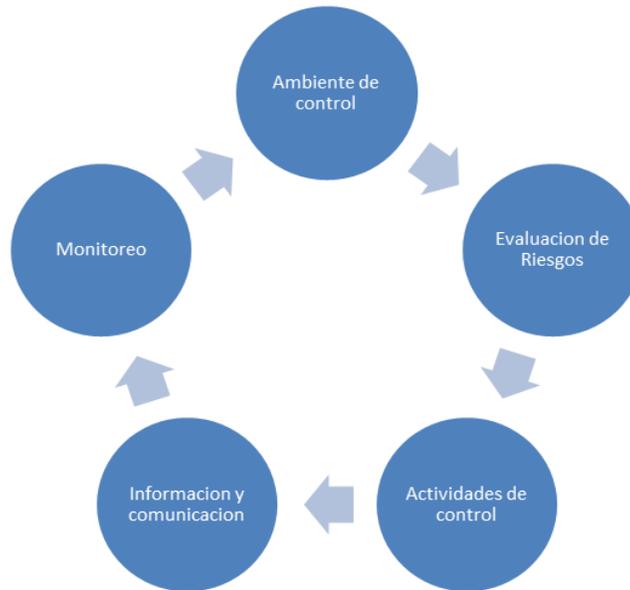
La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de control interno en soporte del logro de objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente, lo cual permite al personal comprender las responsabilidades del control interno y su importancia para el logro de los objetivos.

- Monitoreo.

Son las evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del control interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio.

Figura N°1

Desarrollo COSO



No necesariamente los componentes antes mencionados deben seguirse de una forma lineal, es decir; las entidades deben reconocer que existe una interrelación que permite la retroalimentación en cada uno de los componentes, con la finalidad de generar mejoras en los procedimientos actuales.

Al implementar los 5 componentes de COSO 2013 o COSO III, la administración de cada organización deberá implementar 17 principios que permiten un enfoque integral para los sistemas de control interno¹⁶.

16 Coso 2013, Coso III

Para ejemplificar mejor se muestra la siguiente tabla:

Componente COSO	Principios a aplicar por la organización.
Ambiente de control	1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. 2. Ejerce responsabilidad de supervisión. 3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad. 4. Demuestra compromiso para la competencia. 5. Hace cumplir con la responsabilidad.
Evaluación de Riesgos	6. Especifica objetivos relevantes. 7. Identifica y analiza los riesgos. 8. Evalúa el riesgo de fraude. 9. Identifica y analiza cambios importantes.
Actividades de control	10. Selecciona y desarrolla actividades de control. 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos. 13. Usa información Relevante.
Sistemas de información	14. Comunica internamente. 15. Comunica externamente.
Monitoreo	16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes. 17. Evalúa y comunica deficiencias.

CAPITULO II: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipo de investigación.

Basándose en las características del estudio y las perspectivas de lograr los objetivos trazados, se aplicó el paradigma positivista o hipotético deductivo, significa que la demostración o inferencia de una aseveración (consecuencia) partiendo de una u otras varias aseveraciones (premisas).

La inferencia deductiva constituye una cadena de enunciados, cada uno de los cuales es una premisa o conclusión que se sigue directamente en los casos de la inferencia deductiva.

Para efectos de la investigación se procedió a aplicar el método hipotético deductivo, pues se partió de la problemática en general, hasta llegar a la situación en particular que estaba generando específicamente el problema en la no realización de auditorías de cumplimiento en el sector hotelero sobre la higiene y seguridad ocupacional, se respalda con la información recopilada a través de la investigación de campo para admitir o refutar las situaciones por las cuales se considera prestar especial atención al elemento humano con el que cuenta este sector y la importancia que representa.

2.2 Etapas de la investigación.

Para comprender de una manera más apropiada la problemática y los temas relacionados el trabajo de investigación se divide en dos fases fundamentales:

- a) Bibliográfica.
- b) y de campo.

2.2.1 Investigación bibliográfica

Para sustentar el trabajo se procedió a buscar información sobre los hoteles, la profesión de la auditoría, las leyes relacionadas a la protección de los trabajadores, auditorías especiales de cumplimiento, entre otros temas en: libros, internet y leyes vigentes con el propósito de respaldar los conceptos presentados y poder tener un esquema más claro de la importancia que conlleva la apropiada aplicación de las herramientas de prevención de riesgos laborales, en la industria hotelera especialmente en El Salvador.

2.2.2 Investigación de campo

Se utilizó el instrumento de captación de datos (cuestionario), presentando preguntas cerradas, de selección múltiple, con la finalidad de recolectar la información necesaria para realizar un diagnóstico de la situación actual de las áreas de auditoría del sector hotelero y que al mismo tiempo proporcionará insumos para la propuesta o solución al problema identificado.

2.3 Universo y muestra

En la mayoría de las situaciones de investigación no es posible estudiar todos los elementos o sujetos a los cuales se refiere el problema, sino que se trabaja con un grupo de ellos para luego generalizar los resultados a la totalidad, lo cual para poder hacer esta inferencia es necesario que la cantidad de sujetos y la forma como son seleccionados, sean adecuadas.

2.3.1 Universo

Para la presente investigación se consideró como universo las unidades de auditoría interna de los hoteles del área metropolitana de San Salvador, seleccionando posteriormente la muestra.

2.3.2 Muestra

Se seleccionaron 10 unidades de auditoria de los hoteles que pertenecen a la categoría de cinco y cuatro estrellas. Reparando que estas eran representativas de la población y permiten efectuar un análisis objetivo.

2.4 Técnicas de recolección de información

Por ser un estudio de tipo hipotético-deductivo, se utilizaron cuestionarios, de esta forma se recolectaron datos por medio de preguntas abiertas y cerradas, los interrogatorios se distribuyeron a las unidades de auditoria que constituían la muestra. Adicionalmente se efectuaron entrevistas y consultas al personal del comité de higiene y seguridad ocupacional para efecto de conocer a profundidad la situación actual del sistema de administración y prevención de riesgos laborales.

2.4.1 Procesamiento de la información

Por ser el tipo de estudio descriptivo-analítico, se utilizó cuestionarios preparados con preguntas claras y precisas tanto de opción múltiple como abiertas, estas últimas con el objetivo de proporcionar información complementaria u otros comentarios de importancia que enriquezcan, validen o confirmen los datos suministrados, posteriormente a la recolección del cuestionario se tabulan las preguntas, mostrando en cuadros la distribución de frecuencias absolutas y relativas de cada pregunta y adicionalmente presentando gráficos de pastel para efecto de interpretar y analizar los resultados de la investigación.

2.4.2 Análisis e interpretación de resultados

Se procede a analizar e interpretar la información obtenida de cada pregunta formulada. Esto sirve para llegar a un diagnóstico, que describe la situación en la que se encuentra la empresa.

La interpretación de los datos incluye la formulación de la pregunta con su objetivo, seguidamente se presenta un cuadro estadístico que contiene tres columnas, en la columna uno se mencionan las alternativas, en la columna dos la frecuencia absoluta de cada alternativa y en la columna tres se colocará el porcentaje de cada alternativa. El número de filas está determinado por la cantidad de alternativas para cada interrogante.

Se presenta en gráfico circular, por último se realiza un análisis e interpretación a cada pregunta, tomando en cuenta los resultados obtenidos, lo cual permite realizar el diagnóstico, las conclusiones y recomendaciones que proporcionaran los elementos necesarios para formular la propuesta.

2.5 Diagnostico

El propósito es presentar los resultados obtenidos por la investigación realizada a través de la encuesta de campo, para analizar la situación actual en el cumplimiento de la prevención de riesgos de higiene y seguridad ocupacional en los diferentes puestos de trabajo de un hotel, así como la aplicación de toda la normativa que vela por dicho desempeño.

Para lograrlo, se han determinado componentes importantes provenientes de las preguntas que integran el instrumento utilizado:

a- Conocimiento y aplicación de normativas relacionadas a través de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los auditores internos de hoteles catalogados entre cinco y cuatro estrellas de San Salvador que el 90% le falta de aplicación de estos procedimientos de auditoría de cumplimiento.

Otro factor importante es que el 100% de los hoteles aplican leyes y normativas con relación a la higiene y seguridad ocupacional en los puestos de trabajo pero sin un control por parte de auditoría interna.

A criterio de los hoteles, no aplican procedimientos de auditoría de cumplimiento por considerar que los comités de higiene y seguridad ocupacional sean los encargados de velar por dicha normativa.

b- Procesos administrativos que dan mayor importancia al control financiero en los hoteles.

Los auditores internos en los hoteles tienen como prioridad el control de los ingresos generados por cada operación que pueda afectar financieramente y la correcta aplicación en los sistemas informáticos, identificando malas aplicaciones en las cuentas contables y procedimientos específicos.

El departamento de recursos humanos, junto a los comités de higiene y seguridad ocupacional son los encargados de tener control y difundir la información a los empleados pero no son supervisados por profesionales en auditoría.

La falta de procesos de control puede llevar a sanciones económicas por parte de los entes del gobierno cuando se realiza la verificación del incumplimiento de leyes específicas con el fin de velar por el bienestar de los empleados en cada puesto de trabajo.

La higiene y seguridad ocupacional en los hoteles es de suma importancia para su permanencia en el mercado, ya que en base a los estándares propios son medidos a niveles internacionales para brindar las mejores categorías de estrellas y mejor posicionamiento comercial ante la visita de los huéspedes y el respaldo de las franquicias dispuestas a llevar inversiones a nivel mundial buscando hoteles en cada ciudad.

c- Riesgos laborales.

Pese a que los hoteles cuentan con diferentes departamentos y puestos de trabajo con altos riesgos laborales, el 90% no tienen procedimientos de auditoría interna que validen los procesos de recursos humanos y el comité de higiene y seguridad ocupacional.

Estos cuentan con áreas de cocina, restaurantes, recepción, mantenimiento, áreas de llaves, almacenes, seguridad interna y administrativas que por su naturaleza poseen riesgos laborales de fácil identificación pero no con una supervisión externa de cada departamento con un criterio de auditoría.

Por lo anterior, los auditores internos muestran su interés y consideran necesario el diseño, redacción e implementación de un programa de auditoría de cumplimiento que les permita cumplir en sus procesos, considerando todos aquellos aspectos de importancia para la mejor gestión y mejorando la eficiencia en sus operaciones.

CAPITULO III: PROPUESTA DE UN PROGRAMA SOBRE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTION EN LA HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

El objetivo principal que persigue la auditoría interna es determinar la utilidad de las políticas, planes y procedimientos, así como su nivel de cumplimiento, por parte de los diferentes elementos que conforman la entidad, para determinar si están conforme con los objetivos de la organización, para el logro de los mismos es importante contar con un ambiente de trabajo seguro, por lo tanto con el propósito de proporcionar una herramienta que contribuya a la mejora en la prevención de riesgos laborales en los hoteles, con el apoyo de los trabajadores y trabajadoras y del comité de higiene y seguridad ocupacional se presenta la siguiente propuesta.

Al recolectar información se obtuvieron suficientes elementos que permitieron conocer la estructura y funcionalidad del comité de higiene y seguridad ocupacional acreditado por el Ministerio de Trabajo para la empresa en estudio, datos que a su vez se incorporan como insumos para proponer la presente herramienta de auditoría de propósito especial.

La nueva empresa del siglo XXI demanda la necesidad de implementar una gestión integrada del recurso humano que posibilite adaptarse a los cambios originados en el entorno donde las mismas desarrollan su actividad y que propicie una nueva estrategia y filosofía empresarial sustentada en la base de la participación en las acciones y práctica del personal perteneciente a la organización.

Como todo proceso integrador, necesita de herramientas y controles para el desarrollo eficaz del mismo, debido a esto surge la necesidad de realizar auditoría de cumplimiento como mecanismos de evaluación, no sólo de diagnóstico sino que contribuyan a concientizar al personal.

A continuación se brinda una guía teórica y ejemplificada que le permitirá profundizar en el concepto e importancia, en dónde se podrá encontrar una nueva definición.

Un modelo para la evaluación del sistema de administración de riesgos laborales, constituye una de las mejores herramientas integrales con que la empresa debe contar, con el objetivo de proporcionarle una certeza razonable en las diferentes actividades.

Está preparado de tal forma que facilite al auditor la formulación de la planeación, ejecución del trabajo de campo para la obtención de la evidencia que soportará sus observaciones, elaboración y emisión del informe; acciones que debe realizar para llevar a cabo la evaluación a los procedimientos de control, evaluación y seguimiento de los riesgos y accidentes de trabajo.

Partiendo de lo expresado, el presente capítulo tiene como propósito presentar y proponer al departamento de auditoría interna, un modelo eficiente y eficaz para realizar una auditoría de cumplimiento, además de contribuir a través de los trabajos que realice la auditoría logre:

a) Corregir o anticiparse a accidentes que puedan incidir negativamente en la consecución de los objetivos de cada área del hotel.

b) Recomendar mejoras a las políticas y procedimientos a fin de hacer más efectivos los controles que desarrollan.

c) Que la información obtenida de la evaluación sirva para dar seguimiento a las correcciones y recomendaciones.

3.1 Proceso de la auditoría

Consiste en el conjunto de pasos lógicos que permitan al auditor interno planear, ejecutar y monitorear el trabajo de la manera más apropiada a las necesidades de la entidad, permitiendo cierto grado de confianza sobre las operaciones que la entidad está efectuando y de ser posible sugerir puntos de mejora.

3.1.1 Planeación de la auditoría

Durante esta fase se toman decisiones acerca de los aspectos a auditar y de cómo se conducirá el trabajo a desarrollar, por tales razones la responsabilidad de este trabajo debe asignarse a personal calificado, con conocimientos y capacidades técnicas que permitan desarrollar un entendimiento del sistema de administración de riesgos laborales, se vuelve necesaria la formulación de una estrategia adaptada a las condiciones propias del negocio, preparar un estudio preliminar, seleccionar las áreas prioritarias a evaluar, elaboración del plan de trabajo y programas de auditoría.

La fase de planeación incluye las siguientes etapas:

- Conocimiento del negocio.
- Estudio y evaluación del control interno.

- Determinación de riesgo de auditoría.
- Memorándum de planeación.

3.1.2 Conocimiento y comprensión del negocio.

El auditor debe obtener información de primer nivel, a través de cuestionarios y entrevistas al personal de la compañía, con la finalidad de conseguir un amplio conocimiento acerca de la entidad y por consiguiente de la administración de riesgos laborales, Para este estudio en particular se vuelve necesario entrevistar a los involucrados en el comité de higiene y seguridad ocupacional y a todos aquellos elementos corporativos que se considere puedan brindar información de valor significativo.

Modelo de preguntas a realizar durante entrevista a personal gerencial del sistema de administración de riesgos laborales durante la etapa de revisión preliminar:

- ¿Están aplicando la ley de prevención de riesgos laborales en los lugares de trabajo?
- ¿Cree conveniente que los hoteles apliquen las medidas de prevención de riesgos establecidas por la ley?
- ¿Cómo califica el hecho de que se apliquen las medidas de prevención de riesgos laborales?
- ¿Existe una planificación preventiva para mitigar los riesgos laborales en las distintas áreas de trabajo?
- ¿Existe en su empresa un comité de higiene y seguridad ocupacional?
- ¿Conoce sobre las funciones del comité de higiene y seguridad ocupacional?

- ¿Quiénes son los encargados de promover y brindar información sobre las medidas de seguridad necesarias para la prevención de los riesgos de trabajo?
- ¿Considera importante la implementación de programas de auditoría que ayuden a mitigar los riesgos laborales?
- ¿La empresa posee un plan de capacitaciones que le ayuden a mantenerse actualizado en materia de riesgos laborales?
- ¿Qué tipo de medidas considera más efectivas para que los empleados, administradores y público en general se mantengan en un ambiente más seguro?

Asimismo al momento de la reunión con el personal gerencial de recursos humanos como del comité de higiene y seguridad ocupacional, debe solicitarse copia de los lineamientos respectivos como por ejemplo: manuales, políticas, para recopilar información a plasmar en el informe de revisión preliminar.

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO INFORME DE CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

Descripción de la empresa:

Debe efectuarse una breve descripción de la empresa, naturaleza de sus operaciones, ubicación, localidades y las características operativas, personal gerencial clave y las personas vinculadas.

Descripción del sistema de administración de riesgos laborales:

En este apartado se describe la estructura organizativa del departamento de recursos humanos y del comité de higiene y seguridad ocupacional, funciones y las características operativas y administrativas.

Áreas de estudio e Informe

Se describe las principales áreas problemáticas que a juicio del área de auditoría son de mayor interés evaluar.

Enfoque del programa de auditoría de cumplimiento

Incluye áreas y aspectos a evaluar preliminarmente tales como: control interno, medición de riesgos; así como las herramientas para realizar dichas actividades: cuestionarios, narrativas, técnicas de medición de riesgos.

Estructura organizativa

Cada empresa en los procesos de su conformación establece su estructura organizativa, la cual en la medida que aumentan sus actividades, requiere modificarla, por lo que el auditor, deberá tomar comprensión de dicha estructura.

3.1.3 Estudio y evaluación del control interno

El auditor debe evaluar la estructura del control interno existente en el sistema de administración de riesgos laborales, esto le permitirá medir los riesgos existentes y determinar naturaleza y extensión de los procedimientos a realizar durante la etapa de la ejecución.

Para realizar tal actividad se tomó como base el enfoque del informe COSO III, que detalla sus componentes: monitoreo, información y comunicación, actividades de control, respuesta al riesgo, evaluación de riesgos, identificación de eventos, establecimiento de objetivos y ambiente de control.

Se considera importante para el desarrollo de la auditoría, tener pleno conocimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos de control sobre riesgos laborales establecidos por el área de recursos humanos y el comité de higiene y seguridad ocupacional.

Este es un proceso afectado por el consejo de directrices de la entidad, gerencia y demás personal para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia como seguimiento en la elaboración del plan de acción por la detección de incidentes.
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables
- Seguridad de la información sobre riesgos y accidentes laborales.

Existe una relación directa entre los objetivos por los que la entidad lucha para lograrlos, sin duda alguna representan las necesidades. Además, el control interno es importante para la organización en general, o para cualquiera de sus unidades de operación o funciones de negocios.

3.1.4 Análisis preliminar del control interno

Consiste en determinar el grado de susceptibilidad a errores en el desarrollo de las operaciones, con el propósito de la aplicación de los procedimientos idóneos orientados a detectarlos.

Se presenta un cuestionario estructurado que servirá para conocer aspectos relevantes del sistema de administración de riesgos laborales.

CUESTIONARIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ENFOCADA A LA SEGURIDAD E HIGIENE
OCUPACIONAL Y ENTENDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

PREGUNTAS		SI	NO	N/A	COMENTARIOS
Ambiente de control					
1	Denominación o razón social:				
2	Ubicación geográfica:				
3	Principal actividad o giro:				
4	Clasificación de la entidad de acuerdo a su tamaño:				
5	¿Cuál es el número de empleados de la entidad?:				
6	¿Existe una misión y visión empresarial?				
7	¿Se cuenta con una segmentación de los distintos departamentos?				
8	¿Cuentan con áreas claves dentro de la empresa?:				
9	¿Se delega responsabilidad a ciertas personas por área?				
10	¿La entidad está inscrita en el ISSS?				
11	¿Se efectúan oportunamente los pagos al seguro social?				
12	¿Los trabajadores tienen funciones definidas?				
13	¿Los colaboradores reciben capacitaciones apropiadas sobre las funciones de su puesto de trabajo?				
14	¿El personal recibe equipo/utensilios necesarios para el desarrollo de sus funciones?				

CUESTIONARIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ENFOCADA A LA SEGURIDAD E HIGIENE
OCUPACIONAL Y ENTENDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
Evaluación del Riesgo				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

CUESTIONARIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ENFOCADA A LA SEGURIDAD E HIGIENE
OCUPACIONAL Y ENTENDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

PREGUNTAS		SI	NO	N/A	COMENTARIOS
26	¿Se verifican las fechas de llenado y de revisión de los extintores?				
27	¿Se implementan instrumentos afilados o corto punzantes?				
28	¿Dichos utensilios se esterilizan de manera apropiada?				
29	¿Se colocan rótulos de advertencia en los pasillos, cuando están húmedos?				
30	¿Las paredes están debidamente señalizadas mostrando las salidas de emergencia?				
31	¿Se efectúan simulacros preventivos en caso de sismos?				
32	¿Se ha asignado puntos de encuentro en caso de sismos?				
33	¿Las gradas cuentan con cinta antideslizante?				
34	¿Existen rampas para personas en sillas de ruedas?				
35	¿Hay pasamanos en todas las escaleras?				
36	¿Se han elaborado planes de emergencia en caso de incendios?				

CUESTIONARIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ENFOCADA A LA SEGURIDAD E HIGIENE
OCUPACIONAL Y ENTENDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
37	¿Se han ejecutado simulacros de incendios?				
38	¿Hay sensores de humo en las instalaciones?				
39	¿Cada cuánto se verifica que estén operando adecuadamente los sensores de humo?				
40	¿Las puertas son amplias y permiten abrirse de manera rápida?				
41	¿Las puertas se abren hacia los lados exteriores de la edificación?				
42	¿Se efectúan revisiones periódicas a las tuberías de gas, agua y al sistema eléctrico?				
43	¿Cuentan con botiquín de primeros auxilios?				
44	¿Hay medicamentos en caso de enfermedades o accidentes?				
45	¿Dentro de las instalaciones se cuenta con duchas para el personal?				
46	¿La empresa dispone de una cantidad suficiente de sanitarios?				
47	¿Las ventanas tienen protección externa?				

CUESTIONARIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ENFOCADA A LA SEGURIDAD E HIGIENE
OCUPACIONAL Y ENTENDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
48 ¿Los empleados poseen mobiliario y equipo que permita una adecuada ergonomía?				
49 ¿Existen sistemas de protección para las variaciones de voltaje?				
50 ¿Hay señalización en las áreas de acceso restringido?				
51 ¿Los ascensores cuentan con dispositivos de emergencia?				
52 ¿Las paredes y techos están impermeabilizados?				
53 ¿Se manipulan alimentos bajo medidas fitosanitarias?				
54 ¿Se cuenta con un sistema que proporcione agua potable para el consumo humano?				
55 ¿Hay una sección destinada para que los empleados tomen sus alimentos?				
56 ¿Hay jabón para manos y/o alcohol gel para que los empleados puedan desinfectarse luego de terminar una tarea?				
57 ¿Al efectuar acciones que requieran esfuerzo físico utilizan protección para el área lumbar?				

CUESTIONARIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ENFOCADA A LA SEGURIDAD E HIGIENE
OCUPACIONAL Y ENTENDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
58 ¿El personal de mantenimiento usa casco, guantes y equipo de seguridad adicional?				
59 ¿Se ha determinado el logro de la disminución de los accidentes de trabajo?				
60 ¿Han identificado un número mínimo de accidentes que sería lo aceptable al aplicar todas las medidas de prevención posibles?				
61 ¿Se ha designado las personas que conformaran el comité de seguridad e higiene ocupacional?				
62 ¿Cada miembro de dicho comité conoce las funciones de su puesto: obligaciones y atribuciones?				
63 ¿Se cumple con las leyes y regulaciones relacionadas a la problemática de la entidad?				
64 ¿Existe negligencia por parte de los empleados de utilizar el equipo de seguridad asignado?				
65 ¿Falta entregar aditamentos de protección personal a alguna área?				
66 ¿Están expuestos los empleados a riesgos altos de acuerdo a la naturaleza de sus puestos?				
67 ¿Se han verificado la existencia de accidentes recurrentes en alguna de las áreas de trabajo?				

CUESTIONARIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ENFOCADA A LA SEGURIDAD E HIGIENE
OCUPACIONAL Y ENTENDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
68 ¿Todos los equipos operan de manera adecuada?				
69 ¿Los sistemas eléctricos y de gas están protegidos con materiales aislantes?				
70 ¿Se analizan las funciones de los empleados y los riesgos asociados a las mismas?				
71 ¿Se verifican los resultados de los accidentes y enfermedades a través del tipo de incapacidad?				
72 ¿Han identificado riesgos que de acuerdo a su naturaleza no puedan ser minimizados?				
73 ¿Qué acciones han permitido evitar daño al personal en el desempeño de su trabajo?				
74 ¿Qué medidas han tomado para minimizar los accidentes?				
75 ¿Hay riesgos que se han determinado como aceptables?				
Actividades de Control				
76 ¿Qué políticas internas se han establecido para menguar los accidentes?				
77 ¿Han adoptado alguna normativa vigente para brindar un ambiente seguro al personal?				

CUESTIONARIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ENFOCADA A LA SEGURIDAD E HIGIENE
OCUPACIONAL Y ENTENDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
78 ¿Hay entidades que los estén apoyando para determinar la implementación de un ambiente de trabajo seguro?				
79 ¿Los jefes o supervisores de las distintas áreas conocen sobre las medidas de prevención indispensables en el desempeño de las actividades de sus subordinados?				
Información y Comunicación				
80 ¿La frecuencia de los accidentes se lleva en un registro especial?				
81 ¿Se dan charlas de refuerzo para que los colaboradores tomen conciencia de la importancia de la prevención?				
82 ¿Las estadísticas relacionadas a las eventualidades se presentan a los mandos medios y altos para su revisión?				
83 ¿Se elabora el control de daños al personal y se manda en tiempo a las entidades competentes?				
Monitoreo				
84 ¿Se efectúan revisiones por parte de la administración para el cumplimiento de las políticas establecidas?				

CUESTIONARIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO ENFOCADA A LA SEGURIDAD E HIGIENE
OCUPACIONAL Y ENTENDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

PREGUNTAS		SI	NO	N/A	COMENTARIOS
85	¿En caso de herramientas dañadas, equipos viejos, se gestiona su reemplazo?				
86	¿Hay un mapa o esquema de la señalización que debe estar colocado en las instalaciones?				
87	¿Se corrobora que dicha señalización este en buen estado?				
88	¿En caso de estar rotas, borrosas, las señalizaciones de prevención se gestiona su reemplazo dentro de un periodo de tiempo oportuno?				

Luego de haber llevado a cabo la evaluación preliminar y haber determinado los resultados de la misma (al llenar el cuestionario anterior), se puede proceder a efectuar los procedimientos que se requieren para la identificación de riesgos laborales.

3.1.5 Estimación del riesgo de auditoría

La determinación de los riesgos, constituyen un proceso subjetivo y, por consiguiente, depende exclusivamente de la capacidad y experiencia del auditor.

El proceso de evaluación debe proveer un medio de organización e integración profesional de juicios para el desarrollo de la calendarización del trabajo a ejecutar. Basado en el conocimiento previo de la empresa, sus actividades, del estudio organizacional y específicamente del entendimiento de los riesgos laborales, el auditor debe evaluar preliminarmente el riesgo de auditoría por cada área crítica determinada y en general del sistema de administración de riesgos laborales.

Es importante mencionar que la metodología para establecer el grado de riesgo para una auditoría de cumplimiento se consideran diversos aspectos tal como un efectivo programa de auditoría sobre la prevención de riesgos laborales.

3.2 Programas de auditoría de cumplimiento.

Son guías detalladas de los procedimientos y pruebas que el auditor o bien el equipo de profesionales en la materia realizara con la finalidad de cumplir con los objetivos de la auditoria.

Son elaborados por el auditor responsable de su aplicación, sirviendo como medio de control para la adecuada ejecución de la labor en desarrollo, para poder elaborarlos se debe tener un conocimiento amplio de la compañía, su contenido debe ser sencillo y flexible y deben ser cambiados de acuerdo a las necesidades que se presenten en los procesos, normativas, etc.

Para este caso en particular, los correspondientes programas de auditoría a la medida, deben contener los procedimientos detallados y específicos a ser aplicados en la ejecución del trabajo de campo, durante la evaluación que se llevará a cabo a los controles internos aplicados a la administración de riesgos laborales del sector hotelero de la zona metropolitana de San Salvador.

3.2.1 Objetivos de los programas de auditoría de cumplimiento.

Los programas de auditoría a la medida que se presentan, están orientados a la verificación de los procesos y procedimientos de control interno relacionados a la seguridad e higiene ocupacional, con el fin de comprobar su efectividad y proponer posteriormente alternativas de mejora.

3.2.2 Contenido de los programas.

Los programas deben contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre de la empresa
- Identificación del tipo de auditoría
- Nombre del área elemento de control interno a evaluar y el tipo de actividades a evaluar.
- Referencia: de acuerdo al tipo de programa, generalmente se utiliza en la parte superior derecha del documento.
- Periodo a examinar.

- Cuerpo: en el cuerpo del programa van los objetivos específicos y los procedimientos de auditoría, la referencia de papeles de trabajo, hecho por (iniciales o rúbrica), y fecha de finalización de los papeles de trabajo.

Fechas y firmas: El programa contendrá fechas y firmas de elaborado por los auditores, revisado por el jefe de equipo, y aprobado por el supervisor.

3.2.3 Elaboración de programas

Los programas de auditoria mantienen una estrecha relación con los objetivos de la compañía, deben elaborarse de manera que los resultados que se obtengan sean de utilidad al aplicarlos, por lo que el auditor está comprometido a analizar los procedimientos más apropiados para evaluar la administración de riesgos, las áreas de la compañía que están involucradas con dicha gestión y en general todos los aspectos que le den una visión clara de la compañía referente a los temas de interés.

En los programas se expondrá el alcance y la oportunidad de los procedimientos, se detalla un conjunto de instrucciones que permiten verificar la ejecución y control del trabajo desarrollado; además es importante definir los objetivos propios de cada programa.

Por lo tanto se presentan a continuación los modelos de programas de auditoria de cumplimiento que podrían ser aplicados en los hoteles:

**PROGRAMAS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD HIGIENE
OCUPACIONAL PARA EL SECTOR HOTELERO**

HOTEL _____		Ref.		
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
ADMINISTRACION DE RIESGOS				
OBJETIVO: Determinar que la entidad está cumpliendo con las medidas de gestión de riesgos que la ley exige.				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
1	Solicite a la administración un registro actualizado del número de personas que laboran actualmente en el hotel.			
2	Indague si los miembros del comité poseen la debida capacitación e instrucción sobre la prevención de riesgos laborales.			
3	Determine que el hotel tenga elaborado un programa de gestión de riesgos ocupacionales en el cual se consideren <ul style="list-style-type: none"> a. Las actividades de los miembros de la entidad. b. Los recursos que deben utilizarse para las labores. c. La inclusión de todos los involucrados. 			
4	Corroborar a través de observación que existan mecanismos de evaluación periódica incluidos en el programa, dichos mecanismos deben contener como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> a. Fecha de evaluación. b. Especificación del riesgo. c. Observaciones. 			
5	Verifique que se detallen de una manera breve y clara las labores que los y las empleadas deben ejecutar y que representan riesgos para su salud de acuerdo a las condiciones bajo las que se debe efectuar dicho trabajo.			
6	Solicite el control actualizado de: <ul style="list-style-type: none"> a. Accidentes. b. Enfermedades. c. Sucesos peligrosos. Con la finalidad de determinar la tendencia de los mismos.			
7	Indague si hay documentos que respalden planes de emergencia y evacuación en caso de siniestros.			
8	Entreviste a los empleados y empleadas del hotel para determinar si reciben capacitaciones: teóricas y prácticas. Relacionadas a la prevención de riesgos generales y específicos de sus puestos de trabajo.			

HOTEL _____		Ref.		
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
ADMINISTRACION DE RIESGOS				
OBJETIVO: Determinar que la entidad está cumpliendo con las medidas de gestión de riesgos que la ley exige.				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
9	Retomando la entrevista del punto 6, determine si los colaboradores han estado en charlas complementarias relacionadas a: <ul style="list-style-type: none"> a. Consumo de alcohol. b. Consumo de drogas. c. Prevención de enfermedades de transmisión sexual. d. VIH/SIDA. e. Salud mental. f. Salud reproductiva. 			
10	Corrobore que las actividades del comité y sus reuniones están debidamente planificadas y que en la misma se procure la participación de cada uno de los miembros hombres y mujeres.			
11	Observe si dentro de las instalaciones del hotel hay material de promoción y difusión sobre la prevención de riesgos y enfermedades como rótulos, pizarras informativas, instructivos, etc.			
12	Verifique el programa de prevención sobre seguridad e higiene ocupacional haya sido actualizado con referencia al año anterior comparando el contenido de programa anterior con el presente.			
13	Consulte con la administración si hay empleados temporales y si estos reciben el mismo trato referente: <ul style="list-style-type: none"> a. prevención de riesgos. b. proporcionar equipo de seguridad. c. Capacitaciones. Al igual que a los empleados permanentes.			

CONCLUSIONES: _____

HOTEL _____		Ref.		
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
SEGURIDAD ESTRUCTURAL				
OBJETIVO: Corroborar que las instalaciones de los hoteles están debidamente adecuadas según la ley general de prevención de riesgos laborales, garantizando de esta forma que los empleados puedan cumplir de manera apropiada con sus labores en edificaciones que les brindan seguridad.				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
1	<p>Verifique que se cuenta con planos de las instalaciones y su entorno que reflejen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre de cada local y destino. Edificios o predios colindantes. Nombre de las calles limítrofes y su orientación. <p>Para identificar el entorno del hotel, en caso de siniestros.</p>			
2	<p>Corrobore mediante inspección que los salones, salas y demás áreas techadas del hotel cuentan con las siguientes superficies mínimas de trabajo según el Art. 5 del decreto 89:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.50 metros desde el piso hasta el techo. 1 metro cuadrado de superficie libre por cada trabajador. <p>Con la finalidad de determinar si cuentan con los espacios necesarios y que dichos espacios permitan la libre circulación de aire para el apropiado desempeño de las labores.</p>			
3	<p>Observe a través de una revisión selectiva de áreas si:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los pisos Techos Paredes <p>Cumplen con las siguientes cualidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Están libres de grietas o fisuras. - Son de material consistente. - No son resbaladizos. - Permiten el resguardo de los efectos del clima. <p>Requeridas por el Art 6 del decreto 89, con el fin de comprobar que las instalaciones están libres de vicios que pueden afectar la integridad física de los empleados y empleadas.</p>			
4	<p>Compruebe que los pasillos destinados al tránsito de trabajadores cuentan con el ancho mínimo de 1 metro y en los pasillos donde circulen automóviles y peatones a la simultáneamente tenga como mínimo 60 centímetros más de ancho que la correspondiente al vehículo más ancho que circule en dicha vía, conforme al Art 7.</p>			

HOTEL _____ P/T: _____ UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA Preparado: _____ Revisado: _____ PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL SEGURIDAD ESTRUCTURAL		Ref.		
<p>OBJETIVO: Corroborar que las instalaciones de los hoteles están debidamente adecuadas según la ley general de prevención de riesgos laborales, garantizando de esta forma que los empleados puedan cumplir de manera apropiada con sus labores en edificaciones que les brindan seguridad.</p>				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
5	Inspeccione que las gradas de las instalaciones cuenten con: <ul style="list-style-type: none"> a. La resistencia suficiente para soportar peso. b. Si cuentan con intersitios no excedan de 10 centímetros de ancho. c. Ninguna escalera cuenta con una altura de más de 3.70 metros entre descansos. d. Los descansos cuentan como mínimo con 1.10 metros de ancho medidos en dirección de la escalera. e. Que cuente con un barandal al centro si la escalera mide entre 3 y 5 metros de ancho, 2 barandales si su ancho es entre 5 y 10 metros y 1 barandal cada 3.5 metros para anchos mayores a 10 metros. f. Las escaleras ubicadas en pasillos con anchos menores a un metro cuentan con unos pasamanos y las mayores con dos. g. La altura de los barandales y pasamanos de las escaleras no sea inferior a 90 centímetros de altura. h. Las escaleras eléctricas y bandas transportadoras cuentan con mecanismos de emergencia ubicados de manera visible. i. El ancho de las escaleras de servicio es de al menos 55 centímetros. j. Las ventanas se resguardaran con barras o enrejado cuando cumplan con las características del numeral 14 del Art 8 del decreto 89. 			
6	Compruebe por medio de verificaciones que las escaleras verticales cumplan las siguientes cualidades: <ul style="list-style-type: none"> a. Estén sólidamente sujetos a los edificios, maquinas o estructuras que las requieran. b. El ancho mínimo será de 40 cm y la distancia entre peldaño y peldaño como máximo tendrá 30 cm. c. Los demás puntos que el decreto 89 requiere referente a las escaleras en los lugares de trabajo. 			

HOTEL _____				Ref.
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
SEGURIDAD ESTRUCTURAL				
OBJETIVO: Corroborar que las instalaciones de los hoteles están debidamente adecuadas según la ley general de prevención de riesgos laborales, garantizando de esta forma que los empleados puedan cumplir de manera apropiada con sus labores en edificaciones que les brindan seguridad.				
N°	Procedimiento de auditoría	Efectuado por	Referencia	Fecha
7	<p>Verifique mediante que los barandales y zócalos cumplan las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estén elaborados con materiales rígidos y resistentes. Si hay alturas iguales a dos metros o más en distintos niveles debe tener barandal. La altura mínima debe ser de 90 centímetros a partir del piso. El nivel mínimo de los zócalos será de 15 centímetros a partir del piso y deben estar colocados en las áreas de trabajo a diferentes niveles en donde se empleen barandales. 			
8	<p>Corrobore mediante observación que las aberturas en pisos cumplen las siguientes medidas de seguridad:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estén protegidas con barandillas de altura no inferior a 90 centímetros. Las aberturas de las escaleras estarán protegidas por todos lados. Las aberturas para escotillas, conductos, pozos o trampas están protegidas d manera fija por dos de sus lados y por los dos restantes protección móvil. Los demás aspectos que el artículo 10 del decreto 89 requiera. 			
9	<p>Corrobore mediante verificación que las puertas y portones de las instalaciones estén de acuerdo a los siguientes lineamientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las puertas transparentes estén debidamente señalizadas a la altura de la vista. Las puertas y portones de vaivén son en parte o totalmente transparentes de manera que permitan la visibilidad a la zona que se accede. Los portones utilizados para el tráfico vehicular cuentan con paso peatonal debidamente señalado. 			

HOTEL _____ P/T: _____ UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA Preparado: _____ Revisado: _____ PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL SEGURIDAD ESTRUCTURAL		Ref.		
OBJETIVO: Corroborar que las instalaciones de los hoteles están debidamente adecuadas según la ley general de prevención de riesgos laborales, garantizando de esta forma que los empleados puedan cumplir de manera apropiada con sus labores en edificaciones que les brindan seguridad.				
N°	Procedimiento de auditoría	Efectuado por	Referencia	Fecha
10	Compruebe mediante los procedimientos más apropiados que las puertas y salidas de emergencia cumplen con los siguientes requisitos mínimos: <ol style="list-style-type: none"> a. Cuenten con acceso visible o debidamente identificado. b. No tengan obstáculos que interfieran con la salida normal de los trabajadores c. El ancho mínimo de la puerta de emergencia es de 1.20 metros y se abren hacia el exterior. d. Que las puertas de emergencia no estén con llave impidiendo una salida rápida. e. Al abrir la puerta de emergencia no comunique directamente hacia las gradas, sino a un descanso. f. Las salidas de emergencia cuentan con sistemas de iluminación de emergencia. 			
11	Si hay dormitorios para el personal identifique que: <ol style="list-style-type: none"> a. Están debidamente separados de las áreas de trabajo, especialmente almacenes o en aquellas donde se trabaja con algún tipo de herramienta. b. Tienen adecuada iluminación, ventilación y temperatura. c. Estarán debidamente separados los destinados al sexo femenino a los del sexo masculino. d. Cuentan con el número de camas suficientes. e. Hay áreas para la higiene personal. Conforme al artículo 16 del decreto 89.			
12	Verifique que la sección de comedor cumpla: <ol style="list-style-type: none"> a. Está debidamente ubicada de manera separada de las áreas de trabajo. b. Cuenta con el espacio suficiente para los empleados. c. Hay un número apropiado de mesas y sillas. d. No se tienen cerca focos insalubres. e. El techo esta al menos a 2.40 m del piso. Según lo requieren los artículos 17 y 18 del decreto 89.			

HOTEL _____ P/T: _____ UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA Preparado: _____ Revisado: _____ PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL SEÑALIZACION OBJETIVO: Identificar que los hoteles están aplicando la señalización como medida preventiva y de esta manera disminuir los riesgos laborales.		Ref.		
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
1	Observe que las entradas y salidas estén claramente identificadas con rótulos, pintura u otros en un área perfectamente visible.			
2	Corrobore que la misma señalización para las entradas y salidas esta en las entradas y salidas para uso en casos de emergencia.			
3	Inspeccione que los pasillos estén señalizados indicando el destino al que llevan.			
4	Observe que se mantengan rótulos de prevención en: a. Lugares solo para personal autorizado. b. Lugares que representen un riesgo potencial. c. Áreas que requieran el uso de equipo de protección.			
5	Verifique que en los lugares donde estén ubicados los extintores estén debidamente señalizados con colores vivos y de manera visible.			
6	Que se cuente con señalización móvil en caso de: a. Limpieza de pisos (piso mojado o su equivalente). b. Personal haciendo limpieza. c. Construcciones.			

CONCLUSIONES: _____

HOTEL _____		Ref.		
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
HIGIENE				
OBJETIVO: Determinar que los hoteles cuentan con las medidas de higiene necesarias para el apropiado desarrollo de la actividad laboral de sus empleados y empleadas según lo exige la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y sus reglamentos.				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
1	<p>Verifique que el hotel cuenta con el adecuado abastecimiento de agua potable de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Este en lugares accesibles a los trabajadores y trabajadoras y distribuida en los lugares de trabajo. b. El agua que no es potable está debidamente identificada. <p>Adicionalmente corrobore si se han efectuado estudios técnicos que comprueben la calidad y composición del agua. Y que el empleador está prohibiendo el uso común de vasos u otros utensilios para el consumo de agua potable.</p>			
2	<p>Inspeccione que el centro laboral cumple con los requisitos exigidos en el art 21 del decreto 89 referente a las cualidades de los lavamanos, inodoros y urinarios. Para los lavamanos de acuerdo al número de empleados deberán mantenerse las siguientes cantidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> a- Si cuenta el establecimiento con 100 trabajadores o menos, un lavamanos por cada 15 trabajadores o fracción mayor de 5. b- Si el establecimiento cuenta con más de 100 trabajadores, un lavamanos por cada 20 o fracción mayor de 10. 			
3	<p>Corrobore que el área de lavamanos este provista de jabón, además que se cuenta para el secado efectivo de las manos con al menos alguno de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Toallas individuales. b. Secadores de aire caliente. c. Toallas de papel. 			
4	<p>Verifique que en los inodoros cumplan con las medidas exigidas por el decreto 89 articulo 21 numeral 2 referente a los inodoros:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Son inodoros de descarga. b. Cuentan con papel higiénico. c. Están debidamente separados para hombres y mujeres. 			
5	<p>Compruebe con las técnicas más apropiadas si el número de inodoros esta apropiadamente distribuido según la ley acorde al número de empleados.</p>			

HOTEL _____		Ref.		
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
HIGIENE				
OBJETIVO: Determinar que los hoteles cuentan con las medidas de higiene necesarias para el apropiado desarrollo de la actividad laboral de sus empleados y empleadas según lo exige la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y sus reglamentos.				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
6	Compruebe con las técnicas más apropiadas si el número de urinarios esta apropiadamente distribuido según la ley acorde al número de empleados y empleadas. Numeral 4 del artículo 21 decreto 89.			
7	Examine que se cuente con el aseo adecuado en: <ul style="list-style-type: none"> a. Pasillos. b. Escaleras. c. Ascensores. d. Cuartos. e. Salones. f. Cocina. g. Oficinas. h. Áreas de equipo y máquinas. i. Sanitarios. j. Otros. 			
8	Verifique que se ordena de forma apropiada la utilería, materia prima, muebles u otros en: <ul style="list-style-type: none"> a. Cocina. b. Oficinas. c. Áreas de equipo y máquinas. d. Bodegas. e. Otros. 			
9	Corrobore mediante visita al área de cocina que dentro de la misma el personal cuenta con las medidas de higiene para la manipulación y preparación de alimentos mediante: <ul style="list-style-type: none"> a. Lavado de manos. b. Uñas cortas. c. Uso de jabón. d. No uso de maquillaje. e. Cabello recortado (hombres) f. Cabello amarrado o en cola (mujeres) g. Uso de redecillas/guantes h. Lavado de alimentos, etc. 			

HOTEL _____ P/T: _____		Ref.		
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL HIGIENE				
OBJETIVO: Determinar que los hoteles cuentan con las medidas de higiene necesarias para el apropiado desarrollo de la actividad laboral de sus empleados y empleadas según lo exige la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y sus reglamentos.				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
10	<p>En su visita a cocina identifique si los utensilios están almacenados cumpliendo con las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Están en gavetas o depósitos amplios y limpios. b. No se encuentran colgando o en lugares que representen un riesgo para el personal. c. Los instrumentos afilados están debidamente separados de los demás. 			

CONCLUSIONES: _____

HOTEL _____		Ref.		
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
INSTALACIONES ELECTRICAS				
<p>OBJETIVO: Comprobar que los hoteles cuentan con las medidas de protección necesarias relacionadas a los sistemas eléctricos, instalaciones y demás permitiendo la protección de empleados y empleadas según lo exige la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y sus reglamentos.</p>				
N°	Procedimiento de auditoría	Efectuado por	Referencia	Fecha
1	Compruebe que los conductores eléctricos, sean del material apropiado de acuerdo a la capacidad de corriente que se transporte en ellos como lo establece el art 22 del decreto 89.			
2	Verifique que no se empleen en ningún lugar conductores desnudos, excepto en caso de polarización.			
3	Identifique mediante las técnicas más apropiadas que no hayan conductores con protección anti aislante insuficiente y que no estén al alcance de la mano de los empleados y empleadas.			
4	Observe la altura del hotel y compruebe si tiene más de 20 metros de altura cuente con un pararrayos. Según lo requiere el art. 29 del decreto 89.			
5	<p>Utilizando las técnicas de auditoria más convenientes determine si se están cumpliendo con las medidas correspondientes relacionadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Interruptores. b. Fusibles. c. Tableros eléctricos. d. Conexiones. e. Lámparas eléctricas. f. Transformadores. g. señalización <p>Según lo requiere el la ley correspondiente. Art 30 al 49 decreto 89.</p>			

CONCLUSIONES: _____

HOTEL _____		Ref.		
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
APARATOS, MAQUINAS Y HERRAMIENTAS.				
<p>OBJETIVO: Comprobar que los hoteles cuentan con las medidas de protección apropiadas para el manejo de máquinas y herramientas con la finalidad de garantizar la integridad física de los empleados y empleadas según lo exige la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y sus reglamentos.</p>				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
1	Compruebe que las maquinas, herramientas y aparatos cuentan con las especificaciones del fabricante, están instaladas y se usan de acuerdo a lo que establecen las mismas y están disponibles para consultas y entrenamientos de los y las trabajadoras.			
2	Examine que las maquinas estén situadas de tal manera que cuenten con la amplitud suficiente que permita su adecuado montaje una operación segura, incluyendo los principios ergonómicos. Conforme al artículo 64 del decreto 89			
3	Verifique que cerca de las maquinas no existan materiales o accesorios ajenos a las mismas y aquellos materiales que deben utilizarse en conjunto con la maquinaria estén debidamente colocados y ordenados en mesas, armarios o estantes apropiados.			
4	Observe que los mecanismos de fricción y los engranajes de las maquinas estén totalmente protegidos permitiendo la protección de los y las empleadas.			
5	Corrobore que los quipos y herramientas se encuentran en resguardo y cuentan con protección además de: <ul style="list-style-type: none"> a. su ubicación no interfiera el proceso productivo normal b. No se limite el campo visual dl operario c. No se exige al trabajador posiciones con movientes forzados d. No constituye en riesgos 			
6	Compruebe que la maquinaria cuenta con dispositivo de parada d emergencia según lo requiere el artículo 71 del decreto 89			
7	Corrobore conforme a la técnica más apropiada que el mantenimiento de las maquinas se está efectuando conforme a las disposiciones del fabricante adicionalmente existe un programa de mantenimiento preventivo y que las operaciones de mantenimiento solo son llevadas a cabo por personas capacitadas para ello.			

HOTEL _____		Ref.		
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
APARATOS, MAQUINAS Y HERRAMIENTAS.				
<p>OBJETIVO: Comprobar que los hoteles cuentan con las medidas de protección apropiadas para el manejo de máquinas y herramientas con la finalidad de garantizar la integridad física de los empleados y empleadas según lo exige la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y sus reglamentos.</p>				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
8	Determine en caso de existir maquinas con elementos peligrosos que no pueden ser totalmente protegidos si se cuenta con procedimientos de seguridad y equipo que disminuya el riesgo al mínimo.			

CONCLUSIONES: _____

HOTEL _____		Ref.		
P/T: _____				
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA				
Preparado: _____				
Revisado: _____				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL				
EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL				
OBJETIVO: Determinar que los hoteles proporcionan el equipo de protección necesario a sus empleados para el desempeño de sus labores según lo exige la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y sus reglamentos.				
N°	Procedimiento de auditoria	Efectuado por	Referencia	Fecha
1	Verifique si los empleados han recibido equipo de protección personal en las áreas que requieran dichos aditamentos.			
2	Corrobore si el personal ha sido capacitado efectivamente para el uso adecuado del equipo de protección personal que le ha sido asignado.			
3	Inspeccione mediante la técnica más conveniente de auditoria si el equipo cumple con las siguientes características: 1- Proporciona protección eficaz. 2- Es adecuado al usuario. 3- No genera molestias para el desempeño de las labores.			
4	Compruebe que el equipo se almacena y recibe el mantenimiento apropiado para cumplir con su función de acuerdo a las medidas establecidas por el fabricante.			
5	Observe que las áreas del hotel en donde se requiera el uso de equipo de protección estén debidamente señalizadas.			
6	Confirme que el empleador, haya proporcionado a los empleados y empleadas la ropa apropiada a sus funciones laborales, relacionadas a las actividades propias a realizar.			
7	Compruebe que la ropa de trabajo cumple con las cualidades exigidas por la ley de seguridad e higiene ocupacional y sus reglamentos en base al artículo 96.			

CONCLUSIONES: _____

3.2.4 Procedimientos para medir los riesgos a los que está expuesta la entidad.

Los riesgos deben considerarse en todos los niveles de la organización, y se deben buscar las acciones necesarias para responder a estos.

El proceso de identificación de riesgos debe ser integral y completo, comprendiendo las fuentes internas y externas y de ser posible relacionarlas a actividades específicas.

Se debe considerar los factores influyentes: severidad, velocidad y persistencia del riesgo, la probabilidad en la pérdida de activos y el impacto relacionado sobre las actividades operativas, de reporte y cumplimiento.

Posteriormente se ejecuta un mapeo de riesgos con la finalidad de identificar los aquellos, relacionados a procesos clave de la organización, la identificación de los objetivos generales y particulares y las amenazas que podrían impedir que estos se cumplan, por lo que se podrá identificar dos tipos de riesgos: el inherente y el residual.

El riesgo inherente es el riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad en la ausencia de las acciones de la administración para modificar su probabilidad o impacto; y el riesgo residual es el que permanece después de que la administración lleva a cabo sus respuestas a los riesgos.

Respuesta al Riesgo

Dependiendo del nivel de riesgo que la entidad haya determinado se le asignara una respuesta:

Respuesta al riesgo	Descripción
Aceptarlo	No se puede modificar la probabilidad de impacto por lo que no se ejecuta ninguna acción.
Anularlo	Ejecución de actividades que permitan eliminar los efectos negativos.
Reducirlo	Conjunto de acciones que permiten minimizar el impacto o la probabilidad de ocurrencia.
Compartirlo	Reducir la probabilidad o impacto del riesgo, transfiriéndolo o compartiendo una parte del riesgo

3.3 Procedimientos de auditoría.

Son el conjunto de técnicas de investigación aplicadas a los procesos propios de la entidad con la finalidad de evaluar la gestión actual y mediante los cuales el auditor podrá fundamentar los resultados del trabajo de auditoría.

Los procedimientos deben estar conforme a las actividades particulares del negocio, con la finalidad de obtener una certeza razonable de los procesos aplicados, pudiendo formular opiniones objetivas, siempre tienen un alcance que por lo general este no cubre el 100% de las operaciones del negocio por lo que el equipo de auditoría debe considerar muestras representativas.

3.3.1 Naturaleza de los procedimientos:

La naturaleza hace referencia al tipo de pruebas que son requeridas para la evaluación en auditoría con los que se espera minimizar el riesgo de error a un nivel aceptable.

Para la obtención de la evidencia de auditoría que contribuya a que se logre la formulación de las conclusiones sobre las que sustentará el informe de auditoría, se hace necesario aplicar los procedimientos siguientes:

a) Pruebas de control o cumplimiento.

Las pruebas en mención serán realizadas para la verificación de la eficiencia del diseño y operación efectiva de los sistemas de control interno con enfoque COSO III que se aplican, relacionados a la administración de riesgos laborales, que se encuentran bajo la responsabilidad de la gerencia de recursos humanos y del comité de higiene y seguridad ocupacional.

b) Alcance de auditoría

Comprende el conjunto de áreas, procedimientos, procesos, actividades a evaluar en el desarrollo del trabajo de auditoría, a efecto de alcanzar los objetivos de la auditoría, considerando los aspectos planteados en la determinación de los riesgos de auditoría.

Tomando como base los resultados en la determinación del riesgo de auditoría y como criterio propio del equipo de investigación, el alcance de los procedimientos de auditoría pudiera establecerse que del 100% de los procedimientos de control interno sobre riesgos laborales están relacionados a la administración efectiva del recurso humano.

c) Oportunidad

Se refiere al momento ideal en que se aplicarán los distintos tipos de procedimiento o programas de auditoría. Lo anterior estará en función de las actividades a desarrollar en todo el proceso.

3.4. Memorándum de Planeación

Una vez realizados los pasos descritos en los puntos anteriores, el auditor tiene suficiente información y entendimiento del funcionamiento, estructura de control interno, operatividad y riesgos existentes a evaluar y consecuentemente procede a desarrollar una estrategia general de cumplimiento que responda a las evaluaciones preliminares potenciales del sistema y que enfoque las expectativas de la gerencia, para ello deberá elaborar el memorándum de planeación, el contenido del mismo depende de la importancia, naturaleza y alcance de las áreas a auditar, de los cambios ocurridos en las mismas (en caso de tratarse de una revisión recurrente), entre otros.

Dicho documento es el que describe el alcance y conducción esperado, está suficientemente detallado para guiar el desarrollo del programa de cumplimiento, su forma y contenido precisos variarán de acuerdo al tamaño de la entidad, a la complejidad de la metodología y tecnología específicas usadas por el auditor.

Toda la información de las decisiones contenidas debe ser ordenada y archivada en papeles de trabajo.

A continuación se propone el siguiente modelo, que contiene los aspectos que como mínimo debe incluir el memorándum de planeación de una auditoría de cumplimiento para evaluar el desempeño del sistema de administración de riesgos.

**AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO PARA EL ÁREA DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD
OCUPACIONAL COMO DE RECURSOS HUMANOS
MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN**

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

A. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Los objetivos generales y específicos de la auditoría de cumplimiento a realizarse en el comité de higiene y seguridad ocupacional como el departamento de recursos humanos son:

General

En esta parte se describen propósitos que se persiguen con la realización de esta actividad, considerando los que están en función de las expectativas de la gerencia, los aspectos incluidos en el acuerdo contractual pactado entre la administración y el auditor, así como finalidades inherentes propias del tipo de auditoría a realizar.

Específicos:

Estos son relativos a la evaluación de los procedimientos en el sistema de administración de riesgos laborales y sus controles internos, ejecutados por recursos humanos y el comité de higiene y seguridad ocupacional.

B. ESTRATEGIA GENERAL DE LA AUDITORÍA

- Alcance y amplitud del trabajo a ejecutar.

La auditoría de cumplimiento está en función de los resultados de la evaluación de los controles internos como los riesgos y específicamente de las áreas que han sido determinadas como

críticas, en dichas áreas los procedimientos a realizar por el auditor tendrán mayor amplitud que en aquellas catalogadas como menos relevantes.

- Asuntos potenciales de auditoría y administración de riesgos laborales.

Determinados por cada área de administración de personal, que han llamado la atención al auditor durante la evaluación preliminar y que necesitan validarse, confirmarse o indagarse más durante la fase de ejecución.

- Revisión analítica general del sistema de administración de riesgos laborales.

Se resumen los resultados obtenidos de los indicadores de evaluación utilizados en la revisión analítica, durante la etapa preliminar o de indagación.

- Evaluación del control interno

Se incluyen comentarios resultantes del control interno realizado.

- Resultado del riesgo preliminar

El auditor debiera planificar la auditoría de manera tal que la detección quede limitada a un nivel bajo, que sea, a su juicio profesional, apropiado para emitir una opinión. Este riesgo es inversamente proporcional al riesgo inherente y de control.

- Áreas críticas determinadas

Deben describirse las áreas de la entidad que podrían generar un impacto negativo alto y/o una probabilidad alta de generación de riesgos.

C. NATURALEZA Y CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

- Antecedentes

Incluye una breve reseña histórica de la empresa a auditar.

- Naturaleza jurídica

A través de la matrícula de comercio y la escritura de constitución, estos documentos contienen el objeto, forma de constitución, capital social, socios o accionistas y las actividades principales que legalmente debe realizar la entidad, asimismo se podrá utilizar la observación directa de las operaciones que efectúa.

- Actividad económica

Describir la naturaleza de sus operaciones primarias y secundarias y en qué tipo de industria opera.

- Ubicación geográfica

Dirección exacta del hotel para atender al mercado en el que opera.

- Estructura operativa

Los órganos que tienen a su cargo el gobierno y administración de la sociedad son por su orden jerárquico.

- Puestos claves

Se describe el personal de la empresa que se mantendrá contacto en el desarrollo de la auditoría.

- Manuales existentes

Manuales y políticas que rigen el actuar del departamento de recursos humanos como del comité de higiene y seguridad ocupacional.

- Marco regulatorio aplicable

Describir los aspectos normativos más importantes que rigen las actividades del área que representa al comité de higiene y seguridad ocupacional

- Misión y visión de la empresa

Describe la misión y visión de la empresa

D. ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

- Elementos a auditar

Se auditará cada uno de los departamentos que conforman la entidad, mediante el desarrollo de programas, obteniendo información por el área de recursos humanos como del comité de higiene y seguridad ocupacional.

- Asignación del personal

En esta parte se lista el personal asignado al compromiso y sus respectivos cargos.

- Fechas clave

Incluye fechas con el propósito de establecer una adecuada planificación del tiempo que será necesario para el desarrollo de un buen trabajo de auditoría y cumplir con el alcance de las pruebas de cumplimiento previstas.

- Plan de trabajo

Se describen en forma cronológica las actividades a realizar durante la etapa de ejecución de auditoría.

- Investigación preliminar

Se describe brevemente el modo en que opera ante los riesgos laborales el comité de higiene y seguridad ocupacional como el departamento de recursos humanos, conociendo sus políticas, reglamentos entre otros aspectos.

- Informe a presentar

Un informe de auditoría comunica formalmente la conclusión del auditor, explica las bases para su conclusión.

Este deberá analizar y evaluar la evidencia obtenida como base para la expresión de una opinión sobre el cumplimiento de leyes y normativas externas e internas que ayuden a prevenir los riesgos laborales.

Al finalizar se entregará el informe general acompañado de aspectos relevantes que reflejarán los obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas, así como la fundamentación de cada observación y sus causas y efectos.

3.5 Ejecución del trabajo de auditoría

La ejecución representa llevar a cabo todos y cada uno de los procedimientos incluidos en el programa de carácter especial, aplicado a los departamentos, diseñados en la fase de planeación.

Los programas de auditoría de cumplimiento, será responsabilidad de los auditores asignados para la evaluación.

El primer paso será reunirse con los empleados que van a tener una participación directa, se trata de exponerles el objetivo del proyecto y resaltar la importancia de su colaboración en la facilitación de la información.

Resultará fundamental la presencia y el apoyo del gerente de recursos humanos de la empresa en esta labor de concientización.

El siguiente paso consistirá en analizar los sistemas establecidos por el hotel para garantizar la eficacia y eficiencia de sus prácticas de prevención de riesgos laborales, es decir, el grado en que la empresa tiene control de sus actividades.

La fase final será aplicar las pruebas y los análisis de auditoría pertinentes: pase de cuestionarios, entrevistas.

3.5.1 Cuestionario

Se desarrollará permitiendo obtener información de forma rápida por lo que permitirá el tratamiento estadístico y computarizado.

3.5.2 Entrevista

Se procederá con diferentes empleados del hotel, algunos vinculados al área de recursos humanos, miembros del comité de higiene y seguridad ocupacional como otros no vinculados, con la finalidad de contrastar y ampliar.

Se ha optado por la modalidad semi-estructurada, ya que aunque se va a partir de un guion de preguntas básicas previamente establecido, el entrevistador se permitirá ir enlazando las preguntas con las repuestas que dé el entrevistado con el fin de crear un mayor feedback.

Trata de conseguir una conversación fluida, evitando que el empleado se sienta incómodo o tenga la sensación de estar en un interrogatorio.

3.5.3 Factores en los que se fundamenta la metodología:

- Concientización, por parte de la alta dirección y de los responsables del área de personal, de la rentabilidad del procedimiento.
- Aceptación del empleado por participar en la facilitación de la información.
- Generación de un adecuado grado de confianza entre el auditor y los empleados que proporcionan la información.
- Facilitar datos suficientes, pertinentes y objetivos.
- Permitir la actuación independiente del auditor cuando así se requiera, dentro de las instalaciones del hotel.
- Identificación de puntos fuertes, débiles y medidas correctivas.
- Acordar con los responsables de la gerencia de recursos humanos como del comité de higiene y seguridad ocupacional estrategias para superar los fallos detectados.
- Dotar a los integrantes de cada departamento de un conocimiento completo y actualizado acerca de las consecuencias de su labor.

3.5.4 Responsabilidad de la ejecución del proceso.

La auditoría recae en gran medida en el auditor que será el encargado de recolectar la información, sin embargo hay que tener en cuenta que parte del compromiso depende de los diferentes empleados del hotel, ya que deberán facilitar de la manera más rápida y veraz posible, por ello el departamento de recursos humanos, la gerencia como el comité de higiene y seguridad ocupacional se ha de comprometer a informar a estos la importancia, logrando así su compromiso y colaboración.

3.5.5 Amplitud temporal de la Auditoría:

La experiencia indica que lo más recomendable es efectuarla una vez al año, lo cual se podrá realizar el proceso durante los dos primeros meses que preceden al período a auditar. No obstante, se puede realizar en cualquier momento.

Asimismo se desarrollará las siguientes técnicas de auditoría:

a) Verificación ocular

b) Oral

c) Escrita

d) Documental

e) Física.

3.6 Papeles de Trabajo

Definición

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos e información (en papel o en medios magnéticos) que constituyen el registro permanente de las actividades desempeñadas por el auditor, se deben mantener ordenados, integrados y clasificados, elaborándose de forma clara y sencilla.

Objetivos.

- a) Los papeles de trabajo constituyen la evidencia documental, soportando los resultados de la investigación así como la opinión emitida.
- b) Integrar la evidencia documental de las etapas de planeación y ejecución del trabajo.
- c) Facilitar revisiones y evaluaciones de la información encontrada.
- d) Proporcionar una guía para revisiones posteriores, para poder darle seguimiento a las recomendaciones.

Tipos de papeles de trabajo

Los papeles de trabajo se dividen conforme a la fuente de donde proceden en tres tipos:

- a) Elaborados por la administración de la unidad auditada.

Cada entidad debe poner a disposición de la unidad de auditoría la documentación necesaria para poder verificar y comprender de manera objetiva las políticas, procedimientos y demás aspectos propios de la empresa.

b) Confirmaciones de terceros.

Evidencia testimonial o confirmaciones que el auditor puede obtener de personas ajenas a la entidad auditada para soportar sus hallazgos.

c) Elaborados por el auditor.

Este grupo está conformado por el conjunto de documentos elaborados por el auditor o unidad de auditoría durante todo el trabajo como: cuestionarios, programas, notas, cédulas, entre otros.

3.6.1 Propiedad:

Los papeles de trabajo son del auditor, los auditores internos deben documentar toda aquella información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo ejecutado, el director ejecutivo de auditoría es el responsable de controlar el acceso a los registros de auditoría, este debe obtener aprobación de la alta gerencia o de asesores legales para dar a conocer esta información a terceros ya sean internos o externos¹⁷.

3.6.2 Conclusión del trabajo de auditoría

De acuerdo a los resultados obtenidos de la ejecución de las pruebas de cumplimiento que el auditor haya realizado, este deberá formular las que hayan llegado respecto a si el sistema de administración de riesgos laborales está siendo operado eficiente y eficazmente.

¹⁷ Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (Las Normas)

3.7 Informe de Auditoría

Una vez terminado el trabajo, el auditor debe preparar en primer plano un preliminar, el cuál será presentado a las áreas involucradas a fin de que éstas den las respuestas respectivas.

Este es el producto por medio del cual se exponen sus observaciones, conclusiones y recomendaciones por escrito.

Durante este tiempo el auditado tiene la oportunidad de corregir las observaciones que deberán ser incluidas en el tiempo establecido.

El informe de auditoría deberá cumplir las prácticas siguientes:

- Describir las que son de prevención sobre riesgos laborales, realizadas por recursos humanos y el comité de higiene y seguridad ocupacional.
- Valorar: indicar cuáles son las correctas y cuáles son las incorrectas.
- Dar sugerencias y recomendaciones con el fin de cubrir las deficiencias detectadas.

El informe debe cumplir una serie de requisitos:

- Claridad: comprensible y de fácil lectura.
- Atractivo: presencia de tablas, gráficos, formato muy cuidado.
- Riguroso: sin errores de cálculo, centrado en hechos constatados más que en opiniones.
- Relevancia: centrado en los aspectos más importantes, más estratégicos.
- Constructivo: presenta recomendaciones y sugiere acciones de mejora.

3.8 Carta a la gerencia o Informe Preliminar

Luego de finalizada la etapa de ejecución de la auditoría de cumplimiento a leyes, normas y reglamentos sobre riesgos laborales, el responsable deberá elaborar un borrador, especificando los diferentes hallazgos por área, así como las recomendaciones para la aplicación de medidas correctivas por cada una de las deficiencias encontradas, en el documento se debe reportar asuntos que le llaman la atención y que en su opinión informan a la gerencia.

3.8.1 El cumplimiento de la normativa en el control interno y en la carta a la gerencia del hotel.

Un eficiente informe de auditoría debe poseer todos los elementos necesarios que ayuden a la administración a comprender plenamente las debilidades y fortalezas que pudieran haberse encontrado durante la ejecución del trabajo de campo sobre la evaluación del control interno con enfoque COSO III, referente a la administración y prevención de riesgos laborales.

Dicho documento es un instrumento que se elabora de forma ordenada y programada, con ciertas características que permiten su comprensibilidad lo cual le permite al auditor comunicar las deficiencias de sus controles operativos y administrativos, como las inconsistencias legales encontradas.

Los auditores incluyen en ella el riesgo que estas traen para el hotel y las posibles sugerencias para contrarrestarlas, sin hacer referencia al costo/ beneficio que conllevan la puesta en práctica de estas sugerencias.

Partes que debe contener la carta a la gerencia.

- Título: debe ir precedido de un título o encabezado que permita su identificación.
- Destinatario: identificar a quien o a quienes va dirigido.
- Objetivo de la auditoría: especificar cuáles fueron los que se formularon para la realización de la actividad, tanto el general como un específico que se tuvieron presente.
- Alcance: en este elemento se debe informar que el examen se realizó con base a las NIAS 300, con base a los componentes de control interno COSO III. Así mismo se debe de informar respecto al periodo auditado, las áreas auditadas y sobre los aspectos que estuvieron sujetos de evaluación.
- Limitaciones al alcance: en las limitaciones de haber existido, se señalan de forma específica cuáles fueron las limitantes durante el desarrollo, indicando los factores que incidieron en ello. Asimismo, se debe indicar las consecuencias que generaron esta restricción en la labor, es decir, los procedimientos y pruebas que no pudieron realizarse.
- Hallazgos de auditoría: en esta parte el auditor menciona los encontrados al realizar la evaluación del control interno sobre riesgos laborales.

Además el informe de auditoría debe poseer los cinco atributos del hallazgo, siendo estos:

- a) Condición: constituye una situación que existe, pero ha sido determinada y documentada.
- b) Criterio: se debe señalar la política o procedimiento utilizado para comparar lo establecido por la administración para ser cumplido con respecto a lo encontrado.

c) Efecto: tiene dos significados que dependen de los objetivos de auditoría. Cuando los auditores incluyen la identificación de las consecuencias reales o potenciales de una condición que varía (positiva o negativamente) con respecto a los criterios.

d) Causa: así como el efecto, cuando estos comprenden la explicación de por qué se produjo un desempeño deficiente determinado.

e) Recomendación: partiendo del criterio utilizado, este menciona en este elemento, las acciones que la administración debe realizar a fin de corregir la deficiencia que estuviera dando.

Es oportuno resaltar que el informe preliminar lleva cinco atributos, el cual está sujeto a discusión con la gerencia y la administración en una reunión programada, luego el auditor emitirá un informe definitivo, el cual además debe incluir los comentarios de los involucrados de los diferentes niveles.

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
INFORME DE CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

EMPRESA: _____

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

Descripción de la empresa:

Debe efectuarse una breve descripción de la empresa, naturaleza de sus operaciones, ubicación, localidades y las características operativas, personal gerencial clave y las personas vinculadas.

Descripción del sistema de administración de riesgos laborales:

En este apartado se describe la estructura organizativa del departamento de recursos humanos y del comité de higiene y seguridad ocupacional, funciones y las características operativas y administrativas.

Áreas de estudio e Informe

Se describe las principales áreas problemáticas que a juicio del área de auditoría son de mayor interés evaluar.

Enfoque del programa de auditoría de cumplimiento

Incluye áreas y aspectos a evaluar preliminarmente tales como: control interno, medición de riesgos; así como las herramientas para realizar dichas actividades: cuestionarios, narrativas, técnicas de medición de riesgos.

Estructura organizativa

Cada empresa en los procesos de su conformación establece su estructura organizativa, la cual en la medida que aumentan sus actividades, requiere modificarla, por lo que el auditor, deberá tomar comprensión de dicha estructura.

3.8.2 Informe preliminar de Auditoría de Cumplimiento

Después de realizar un análisis preliminar y verificar la aplicación de medidas correctivas programadas, el responsable deberá proceder a la elaboración del informe definitivo, presentando un detalle de los problemas encontrados que no se hayan solventado a la fecha del por cada área, las causas que lo originaron, los efectos que producen y las recomendaciones.

Partes que debe contener:

- Destinatario: identificar a quien o a quienes va dirigido.
- Saludo: indicará un breve saludo.
- Párrafo introductorio: incluir el período de realización.
- Cuerpo del informe: en este apartado se presentará, por cada área funcional, un detalle de los diferentes hallazgos y una descripción de las políticas o lineamientos establecidos por la administración y que han sido infringidos, además, las diferentes recomendaciones para solventarlos.
- Recomendaciones: se detallará en este apartado, sugerencias adicionales.
- Conclusión: el responsable dará una conclusión final sobre el trabajo efectuado.

Deberá presentar el informe final a las áreas, convocando a una reunión después de haber finalizado.

CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Con respecto a la investigación, el desarrollo del sistema de administración de riesgos laborales se obtuvo a través de información y conocimiento de aspectos relevantes que permitieron concluir lo siguiente:

- a) El sector hotelero nunca ha realizado una auditoría de cumplimiento aunque posee cada uno de los hoteles seleccionados departamento que pueda ejecutarla.
- b) El sector hotelero de la zona metropolitana de San Salvador posee un número considerable de empleados que son el principal motor para el buen funcionamiento de la entidad y no cuenta con una herramienta para evaluar la administración de riesgos laborales.
- c) De acuerdo a la investigación bibliográfica la auditoría de cumplimiento aplicada, provee muchos beneficios, logrando con ello contribuir al logro de los objetivos de la misma.
- d) En la actualidad existen factores influyentes para que la institución no realice una auditoría de cumplimiento, tales como: no es una exigencia legal cuando se posee menos de 15 empleados, sin embargo se debe tener un delegado por cada hotel, cuando existe el desconocimiento de métodos que permiten evaluar el sistema o una guía técnica para que sea implementada.

- e) Como resultado de la investigación de campo, se concluye que es necesario evaluar el desempeño del sistema de administración de riesgos laborales, aunque existan lineamientos por escrito se debe comprobar que se están cumpliendo, actualmente no se realiza porque carecen de una herramienta técnica que les sirva de modelo y que exponga los procedimientos para la formulación de la planeación, ejecución del trabajo de campo, elaboración y emisión de informe, se necesita contar con un documento que le permita identificar los problemas, determinando las causas que los generan, y provea con los resultados obtenidos una mejora continua en sus actividades.

4.2 Recomendaciones

Como producto del análisis de las conclusiones de la investigación y a fin de mejorar la calidad de las acciones se presentan las siguientes:

- a) Siendo importante para evaluar su sistema de administración de riesgos laborales y teniendo en consideración que no cuenta con una herramienta técnica para hacerlo, se recomienda utilizar el modelo de auditoría de cumplimiento que se propone en dicho capítulo.
- b) Se recomienda la aplicación de cumplimiento como mínimo una vez al año, también se propone que dicha evaluación coincida con la ejecución de otra evaluación requerida por el hotel, para efectos de ahorrar costos, esto si se opta por solicitar como servicio a un profesional externo a la empresa.

- c) Si se posee auditor interno, es importante que éste como profesional de contaduría pública, recomiende a la administración la importancia de la evaluación del cumplimiento de las actividades relacionadas a la higiene y seguridad ocupacional encomendadas al departamento de recursos humanos y al comité de higiene y seguridad ocupacional, utilizando como base la presente investigación, enfatizando los resultados que demuestran procesos ineficaces, y a la vez estudien y laboren controles encaminados a prevenirlos.
- d) Se recomienda que la persona encargada de auditar el sistema de administración de riesgos laborales, sea ajena a recursos humanos y del comité de higiene y seguridad ocupacional, a efecto de garantizar la segregación de funciones que ayuda a la objetividad de los resultados y a obtener los mejores beneficios de la auditoría aplicada.
- e) Dado que a través del presente trabajo de graduación se está cubriendo la necesidad manifestada respecto a poseer una herramienta para la planeación, ejecución e informe de auditoría en una evaluación de las actividades a cargo del departamento, relativas a la administración de recursos humanos y comité de higiene y seguridad ocupacional acreditado, se recomienda aplicar el presente modelo adaptándolo según las necesidades de la empresa.

Bibliografía

- Burbano, Jorge. Auditoría de Personal, 6ª edición, Colombia Ecoe Ediciones, 2002, Casillas, Sixto Baéz, Hotelería, 7ª edición, México 2005.
- COSO Enterprise Risk Management (ERM), 2004
- Código de Trabajo de El Salvador, 03-12-2013
- Cook, John W. "Auditoría" 3ª edición, México, Mc. Graw Hill.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Decreto 254, 17-11-2011.
- Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, edición 2013
- Leonard, William. Auditoría Administrativa, evaluación de los métodos y eficiencias administrativas 2013.
- Normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna, Libro Rojo, revisión octubre 2013.
- Normas Internacionales de Auditoría, 15 de octubre de 2013.
- Nieva Lozana, Jorge, Auditoría Interna, Su Enfoque Operacional, Administrativo y relaciones humanas 2012.
- Reglamento General a la Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo, Decreto 89, veintiuno de mayo de 2010
- Suzanne Stewart, Introducción a las Actividades Hoteleras, Parafinita, 2011
- Ventura Sosa, José Antonio, La Auditoría Estratégica, impreso en El Salvador, CA por Avanti Gráficas, S.A. de C.V.

ANEXOS



UNIVERSAD DE EL SALVADOR
FACULTAS DE CENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL SECTOR HOTELERO DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR SOBRE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

Presentación: El instrumentos está diseñado con el objetivo de apoyar nuestro trabajo de graduación de la licenciatura en contaduría pública. En tal sentido, agradecemos el tiempo que usted brinda para llenarla así como su objetividad en cada una de sus respuestas, las cuales traerán consigo insumos valiosos a considerar en nuestro estudio.

Indicaciones: Conteste las preguntas que se presentan a continuación, marcando con una “X” en la respuesta que considere conveniente.

1. ¿Están aplicando la ley de prevención de riesgos laborales en los lugares de trabajo?
2. ¿Cree conveniente que los hoteles apliquen las medidas de prevención de riesgos establecidas por la ley?
3. ¿Cómo califica el hecho de que se apliquen las medidas de prevención de riesgos laborales?
4. ¿Existe una planificación preventiva para mitigar los riesgos laborales en las distintas áreas de trabajo?
5. ¿Existe en su empresa un comité de higiene y seguridad ocupacional?
6. ¿Conoce sobre las funciones del comité de higiene y seguridad ocupacional?
7. ¿Quiénes son los encargados de promover y brindar información sobre las medidas de seguridad necesarias para la prevención de los riesgos de trabajo?

8. ¿La unidad de auditoría alguna vez ha realizado una evaluación sobre los riesgos a los que está expuesto el personal en la realización de sus actividades?
9. ¿La unidad de auditoría interna ya ha realizado recomendaciones que ayuden a que los controles de prevención de riesgos laborales se lleven a cabo de la mejor manera posible?
10. ¿Considera que la empresa debe proporcionar el informe de incidentes identificados por parte del comité de higiene y seguridad ocupacional?
11. ¿La unidad de auditoría interna tiene acceso a todas las áreas de la empresa para validar el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad ocupacional?
12. ¿Cómo unidad de auditoría interna, posee la información necesaria por parte del comité de higiene y seguridad ocupacional para su respectiva evaluación?
13. ¿Cómo área de auditoría interna, verifica que se dé cumplimiento a las notificaciones generadas por accidentes de trabajo a las autoridades competentes?
14. ¿Asiste el departamento de auditoría interna a las capacitaciones sobre higiene y seguridad ocupacional?
15. ¿De las personas que conforman el comité de higiene y seguridad ocupacional, hay miembros del departamento de auditoría interna?
16. ¿Se efectúan verificaciones periódicas por auditoría interna que permitan comprobar las reuniones programadas por parte del comité de higiene y seguridad ocupacional?
17. ¿Las auditorías de prevención de riesgo laboral se incluyen en las auditorías de la empresa?
18. ¿Considera importante la implementación de programas de auditoría que ayuden a mitigar los riesgos laborales?
19. ¿La empresa posee un plan de capacitaciones que le ayuden a mantenerse actualizado en materia de riesgos laborales?

Tabulación y análisis de datos

- 1) ¿Tiene conocimiento si en su lugar de trabajo se está aplicando la ley de prevención de riesgos laborales?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 100% de auditores internos entrevistados tienen conocimientos de la aplicación de la ley de prevención de riesgos laborales en su lugar de trabajo.

2) ¿Qué tan importante considera el hecho de que se apliquen las medidas de prevención de riesgos laborales?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
POCO IMPORTANTE	0	0%
IMPORTANTE	2	20%
MUY IMPORTANTE	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 80% de los auditores internos encuestados consideran que la aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales en los centros laborales es de gran importancia por lo que lo califican como: muy importante.

3) ¿Existe una planificación preventiva para mitigar los riesgos laborales en las distintas áreas de trabajo?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	1	10%
NO	9	90%
	10	100%

Fuente: Encuesta



Solamente el 10% de encuestados tienen una planificación preventiva; mientras en el 90% restante no existen a manera de mitigar los riesgos en las distintas áreas de trabajo.

4) ¿Existe en su empresa un comité de higiene y seguridad ocupacional?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	9	90%
NO	1	10%
	10	100%

Fuente: Encuesta



En el 90% de los hoteles considerados en la muestra seleccionada afirmaron que poseen comité de higiene y seguridad ocupacional.

5) ¿Conoce sobre las funciones del comité de higiene y seguridad ocupacional?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 80% no conoce las funciones del comité de higiene y seguridad ocupacional; mientras solo el 20% si sabe cuál es el papel a desempeñar por dicha estructura.

6) ¿Quiénes son los encargados de promover y brindar información sobre las medidas de seguridad necesarias para la prevención de los riesgos de trabajo?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
La Administración	2	20%
Comité de higiene y seguridad ocupacional	7	70%
Auditoría Interna	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta



El 70% de los auditores internos considera que el comité de higiene y seguridad ocupacional son los encargados de promover y brindar información sobre las medidas de seguridad para la prevención de los riesgos de trabajo.

7) ¿La unidad de auditoría alguna vez ha realizado una evaluación sobre los riesgos a los que está expuesto el personal en el desempeño de sus actividades?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 90% de los auditores internos no ha realizado nunca evaluaciones que ayuden a la prevención de riesgos laborales.

8) ¿La unidad de auditoría interna ya ha realizado recomendaciones que ayuden a que los controles de prevención de riesgos laborales se lleven a cabo de la mejor manera posible?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 100% de los auditores internos no ha realizado recomendaciones que ayuden a que los controles de prevención de riesgos laborales se desarrollen de manera adecuada.

9) ¿Por qué considera que la empresa debe proporcionar el informe de incidentes identificados por parte del comité de higiene y seguridad ocupacional?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
PARA CONCIENTIZAR A LOS COLABORADORES	5	50%
PARA EL CONTROL DE LOS ACCIDENTES Y SU TENDENCIA	1	10%
POR QUE LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LO REQUIERE	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 50% de los encuestados considera que la empresa debe proporcionar el informe de incidentes identificados para concientizar a los colaboradores, el 40% considera que es porque la ley de prevencion de riesgos lo exige; mientras que el 10% considera que es para control interno.

10) ¿La unidad de auditoría interna tiene acceso a todas las áreas de la empresa para validar el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad ocupacional?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
NO	1	10%
SI	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 90% de los auditores internos tienen acceso para validar el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad ocupacional.

11) ¿Cómo unidad de auditoría interna, posee la información necesaria por parte del comité de higiene y seguridad ocupacional para su respectiva evaluación?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 90% de audotores internos no posee informacion necesaria para por parte del comité de higiene y seguridad ocupacional.

12) ¿Cómo área de auditoría interna, verifica que se dé cumplimiento a las notificaciones generadas por accidentes de trabajo a las autoridades competentes?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 100% de auditores internos no verifica las notificaciones generadas por accidentes de trabajo a las autoridades competentes.

13) ¿Asiste el departamento de auditoría interna a las capacitaciones sobre higiene y seguridad ocupacional?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 80% de los auditores internos no asiste a las capacitaciones sobre la higiene y seguridad ocupacional.

14) ¿De las personas que conforman el comité de higiene y seguridad ocupacional, hay miembros del departamento de auditoría interna?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 10% de las unidades de auditoría interna tomados en la muestra tienen miembros que pertenecen al comité de higiene y seguridad ocupacional.

15) ¿Se efectúan verificaciones periódicas por auditoría interna que permitan comprobar las reuniones programadas por parte del comité de higiene y seguridad ocupacional?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 90% de los auditores internos verifica el cumplimiento de las reuniones del comité de higiene y seguridad ocupacional.

16) ¿Las auditorías de prevención de riesgo laboral son incluidas en su empresa?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El total de los encuestados no aplican auditoría para prevención de riesgos laborales, lo cual permite la no aplicación de la normativa laboral vigente.

17) ¿Considera importante la implementación de programas de auditoría que ayuden a mitigar los riesgos laborales?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 90% de auditores internos considera que es importante la implementación de programas de auditoría para la prevención de riesgos laborales.

18) ¿La empresa posee un plan de capacitaciones que le ayuden a mantenerse actualizado en materia de riesgos laborales?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	5	63%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta



El 70% de los hoteles considerados en la muestra posee un plan de capacitaciones que le ayuden a mantenerse actualizado en materia de riesgos laborales.

19) ¿Qué tipo de medidas considera más efectivas para que los empleados, administradores y público en general se mantengan en un ambiente más seguro?

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
CHARLAS PREVENTIVAS	0	0%
CONTAR CON EL EQUIPO DE SEGURIDAD	1	10%
AVISOS Y NOTIFICACIONES	4	40%
SEGUIMIENTO PREVENTIVO CONTINUO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta



El 50% de las unidades evaluadas considera más efectivas las medidas de seguimiento preventivo continuo, el 40% los avisos y notificaciones y el 10% las charlas preventivas.

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Cuestionario de Control Interno	36
CUADRO N° 2 Programa de Auditoría de Cumplimiento	48

INDICE DE MODELOS

MODELO N° 1 Modelo de Memorándum de Planeación 66

MODELO N° 2 Modelo de Informe 80

Índice de figuras.

Figura N°1

20

GLOSARIO

Administración de Recursos Humanos: Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, entre otros de los miembros de una organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. Es obtener al personal idóneo para que desarrolle de manera eficiente las actividades que demanda el funcionamiento integral de la Empresa es la parte más visible que tiene la Administración de los recursos humanos.

Auditoría Operativa: Es un amplio examen y una evaluación de las operaciones de una entidad, con el fin de informar a la administración si las diversas operaciones se llevan a cabo o no de manera que cumplan con las políticas establecidas, dirigidas hacia los objetivos de la administración. En la auditoría está incluida la evaluación del uso eficiente de los recursos, tanto humanos como físicos, así como una evaluación de varios procedimientos de operación. La auditoría también incluirá recomendaciones de soluciones a problemas y métodos para superar las condiciones encontradas.

Control: Su finalidad es asegurar que las reglas se siguen y las órdenes se cumplen, es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y valuación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que los rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Evidencia de Auditoría: es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión.

Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, la gestión de una empresa, obtendrá resultados favorables en la medida que sistemáticamente use e implemente el proceso administrativo, ya que este considera a la Administración como la ejecución de ciertas actividades llamadas funciones administrativas.

Objetivo: Son los logros que se pretenden alcanzar con la ejecución de una acción. Se pueden clasificar en generales y específicos.

Organización: Es la unidad social (o agrupación humana) deliberadamente construida o reconstruida para alcanzar fines específicos.

Plan de auditoría: es un resumen que describe la naturaleza y las características del cliente y de su ambiente, así como la estrategia global que se aplicara.

Planificación: Consiste en buscar, anticipar, prever, predecir e intentar vislumbrar qué va a desarrollarse y aplicarse en el futuro.

Política: Una política es una guía predeterminada que se establece para proporcionar dirección a la toma de decisiones. Como guías, en lugar de reglas rígidas, las políticas son algo flexibles y su uso exige interpretación y buen juicio. Pueden ejercer una influencia significativa sobre la forma en que los gerentes desarrollan sus puestos.

Programa de Auditoría: es una lista detallada de los procedimientos que se llevaran a cabo durante ella, basado en la evaluación inicial del riesgo.

Puesto: Consiste en un grupo de tareas que se deben desarrollar para que una organización pueda alcanzar sus objetivos. Es la determinación teórica de lo que el trabajador debe hacer y está integrada por: encabezado o identificación, título, ubicación, instrumental y jerarquía.

Recursos Humanos: El grupo de personas dispuestas, capaces y deseosas de contribuir a los objetivos de la organización. Sujetos o actores sociales que desarrollan actividades productivas, desarrollando sus habilidades, aptitudes, actitudes y experiencias que poseen en beneficio colectivo y particular.

Riesgo de control: es el de que el control interno no impida ni detecte oportunamente un error material. Se basa enteramente en la eficacia de dicho control interno.

Riesgo de detección: es el de que los auditores no descubran los errores al aplicar sus procedimientos. En otras palabras, es la posibilidad de que los procedimientos solo lleven a concluir que no existe un error material en una afirmación, cuando en realidad si existe.

Riesgo Inherente: es la posibilidad de un error material en una afirmación antes de examinar el control interno del cliente. Los factores que influyen en él, son la naturaleza del cliente y de su industria.