

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA**

MEMORIA TÉCNICA

Previa a la obtención del título de:

INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA

TEMA:

**“AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA QUALITE
PROVINCIA DE CHIMBORAZO-RIOBAMBA PARA EL PERIODO
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2009.”**

MARÍA FERNANDA BASANTES VALVERDE

JOANA MARICELA OROZCO CHAVÉZ

RIOBAMBA-ECUADOR

2010

CERTIFICACION

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

DIRECTOR DE LA MEMORIA TÉCNICA

Ing. Edison Calderón

PRESIDENTE TRIBUNAL

Ing. Mario Holguín

MIEMBRO TRIBUNAL

Ing. Gino Merino

AUTORIA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de las autoras.

MARÍA FERNANDA BASANTES VALVERDE

JOANA MARICELA OROZCO CHÁVEZ

DEDICATORIA

Dedico esta Memoria Técnica a Dios y a mis padres.

A Dios por haber estado conmigo a cada paso que doy,

Cuidándome y dándome fortaleza para continuar,

A mis padres quien a lo largo de mi carrera

Me han apoyado en todo momento y velado por mi

Bienestar y educación depositando su entera confianza

En cada reto que se me presentaba sin dudar ni un

Solo momento de mi inteligencia y capacidad.

Gracias a ellos soy lo que soy ahora

LOS AMO

MARÍA FERNANDA BASANTES VALVERDE

DEDICATORIA

Durante estos 5 años de lucha constante, de gratas vivencias de momento de éxitos y también de angustias para poder cumplir mis objetivos y así culminar mi carrera con deseos de superarme y lograr mis metas venciendo todo obstáculo es por ello que debo dedicar este triunfo a quienes en todo momento me llenaron de amor y apoyo.

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi padre a quien le debo todo en la vida, le agradezco el cariño, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me brindó para culminar mi carrera profesional.

A mi madre que aunque ya no este junto a mí siempre tendrá un espacio en mi corazón donde la mantendré viva en mis recuerdos.

A Marlene por sus consejos, sus valores, por su motivación constante que me a permitido ser una persona de bien.

*A mis hermanos que por ser la mayor es mi deber marcar el ejemplo pero nunca es tarde para incentivar el deseo del sueño anhelado.
Este triunfo lo comparto con ustedes.*

A mis familiares y amigos gracias a todos aquellos que de manera directa me impulsaron a culminar esta etapa de mi vida.

JOANA MARICELA OROZCO CHÁVEZ

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por habernos dado la oportunidad de ingresar a sus aulas para poder recibir los conocimientos y a la vez darnos una formación ética y moral.

También a la Facultad de Administración de Empresas y a la Escuela de Contabilidad y Auditoría por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y de gente productiva para el país.

Las Autoras

INDICE

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	II
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA QUALITE.

1.1. ANTECEDENTES	13
1.2. RESEÑA HISTÓRICA	13
1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	13
1.4. MISIÓN	14
1.5 VISIÓN	14
1.6 FINES DE LA ENTIDAD	14
1.7 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	14
1.7.1 OBJETIVO GENERAL	14
1.7.2 OBJETIVO ESPECIFICO	15

CAPÍTULO II

2. MARCO CIENTÍFICO

2.1. AUDITORÍA	17
2.2. TIPOS DE AUDITORIA	18
2.3. NAGAS	19
2.4. TECNICAS Y PROCEDIMIENTOD DE AUDITORIA	21

CAPÍTULO III

3. FASES

a. FASE I	25
b. FASE II	72
c. FASE III	97

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES	146
4.2 RECOMENDACIONES	147
RESUMEN	148
SUMARY	149
BIBLIOGRAFÍA	150
ANEXOS	151

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO #1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	32, 44, 66, 91,139
GRAFICO #2 REMUNERACION DEP. DE LAVADO	101
GRAFICO #3 REMUNERACION DEP. DE SECADO	102
GRAFICO #4 REMUNERACION DEP. DE DESMANCHE	102
GRAFICO #5 REMUNERACION DEP. DE PLANCHADO	102
GRAFICO #6 REMUNERACION TABULACION TOTAL	103
GRAFICO #7 SELECCIÓN DEL PERSONAL DEP.DE LAVADO	104
GRAFICO #8 SELECCIÓN DEL PERSONAL DEP. SECADO	105
GRAFICO #9 SELECCIÓN DEL PERSONAL DEP. DESMANCHE	105
GRAFICO #10 SELECCIÓN DEL PERSONAL DEP. PLANCHADO	105
GRAFICO #11 SELECCIÓN DEL PERSONAL TABULACION TOTAL	106
GRAFICO #12 TIEMPO DE TRABAJO DEP. DE LAVADO	107
GRAFICO #13 TIEMPO DE TRABAJO DEP. DE SECADO	108
GRAFICO #14 TIEMPO DE TRABAJO DEP. DE DESMANCHE	108
GRAFICO #15 TIEMPO DE TRABAJO DEP. DE PLANCHADO	108
GRAFICO #16 TIEMPO DE TRABAJO TABULACION TOTAL	109
GRAFICO #17 RELACIONES INTERPERSONLES DEP.LAVADO	110
GRAFICO #18 RELACIONES INTERPERSONLES DEP.SECADO	111
GRAFICO #19 RELACIONES INTERPERSONLES DEP.DESMANCHE	111
GRAFICO #20 RELACIONES INTERPERSONLES DEP.PLANCHADO	111
GRAFICO #21 RELACIONES INTERPERSONLES TABULACION TOTAL	112
GRAFICO #22 CAPACITACION DEP.LAVADO	113
GRAFICO #23 CAPACITACION DEP.SECADO	114
GRAFICO #24 CAPACITACION DEP.DESMANCHE	114
GRAFICO #25 CAPACITACION DEP.PLANCHADO	114
GRAFICO #26 CAPACITACION TABULACION TOTAL	115
GRAFICO #27 SANCIONES DEP. LAVADO	116
GRAFICO #28 SANCIONES DEP. SECADO	117
GRAFICO #29 SANCIONES DEP. DESMANCHE	117
GRAFICO #30 SANCIONES DEP. PLANCHADO	117
GRAFICO #31 SANCIONES TABULACION TOTAL	118
GRAFICO #32 INCENTIVOS DEP. LAVADO	119
GRAFICO #33 INCENTIVOS DEP. SECADO	120
GRAFICO #34 INCENTIVOS DEP. DESMANCHE	120
GRAFICO #35 INCENTIVOS DEP. PLANCHADO	120
GRAFICO #36 INCENTIVOS TABULACION TOTAL	121
GRAFICO #37 FLUJOGRAMA	124
GRAFICO #38 CAPACITACION TABULACION TOTAL	143
GRAFICO #39 REMUNERACION TABULACION TOTAL	144

INDICE DE TABLAS

TABLA # 1 PROGRAMA DE AUDITORIA FASE I	27
TABLA #2 MATRIZ DE EVALUACION	51
TABLA #3 FODA	52
TABLA #4 MATRIZ DE PONDERACION	63
TABLA #5 RIESGO Y CONFIANZA	64
TABLA #6 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	68
TABLA #7 PROGRAMA DE AUDITORIA FASE II	73
TABLA #8 ANALISIS FODA	74
TABLA #9 INDICADORES DE GESTIN	75
TABLA # 10 ENTORNO DE CONTROL	80
TABLA # 11 EVALUACION DE RIESGO	81
TABLA # 12 ACTIVIDADES DE CONTROL	82
TABLA # 13 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	83
TABLA # 14 SUPERVISION	85
TABLA # 15 FODA	94
TABLA # 16 PROCEDIMIENTOS	96
TABLA # 17 PROGRAMA DE AUDITORIA FASE III	98
TABLA # 18 REMUNERACION	101
TABLA # 19 SELECCIÓN DE TRABAJADORES	104
TABLA # 20 TIEMPO DE TRABAJO	107
TABLA #21 RELACIONES INTERPERSONALES	110
TABLA #22 CAPACITACION	113
TABLA # 23 SANCIONES	116
TABLA #24 INCENTIVOS	119
TABLA #25 ROL DE PAGOS DEP LAVADO	122
TABLA #26 ROL DE PAGOS DEP SECADO	122
TABLA #27 ROL DE PAGOS DEP DESMANCHE	123
TABLA #28 ROL DE PAGOS DEP PLANCHADO	123
TABLA # 29 HOJA DE HALLAZGOS	125
TABLA # 30 FODA	137
TABLA # 31 CAPACITACION	143
TABLA # 32 REMUNERACION	144
TABLA #33 MATRIZ DE MONITOREO	145

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión puede definirse como un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, 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 establecidos para el caso.

Por otra parte la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

Los auditores se encuentran cotidianamente con nuevas tecnologías en las entidades, por lo que requieren de la incorporación sistemática de herramientas con iguales requerimientos técnicos, así como de conocimientos cada vez más profundos de las técnicas informáticas más extendidas en el control de la gestión.

La importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

Es un examen comprensivo de la estructura de una empresa, en cuanto a los planes y objetivos, métodos y controles, su forma de operación y sus equipos humanos y físicos.

Una visión formal y sistemática para determinar hasta qué punto una organización está cumpliendo los objetivos establecidos por la gerencia, así como para identificar los que requieren mejorarse.

CAPÍTULO

I

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA QUALITE

1.1. ANTECEDENTES

La Empresa Qualite, inicia sus actividades comerciales hace 10 años en la ciudad de Riobamba con el nombre La Química S.A teniendo su matriz en Quito, contando con sucursales en distintas provincias del país tales como Tungurahua, Cotopaxi y Bolívar de esta manera decide radicar en la ciudad bonita satisfaciendo las necesidades de la población de forma eficiente y efectiva.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

Con su matriz en Quito desde hace 10 años esta empresa sirve a Riobamba, originalmente con oficinas de recepción y entrega de ropa, las mismas que se encontraban ubicadas en dos sectores de la ciudad. En ese entonces, la ropa se enviaba a Quito para su tratamiento y se traía días después. Con los efectos del largo viaje siempre se estropeaba y algunas veces se regresaba para un nuevo proceso y claro las molestias de los clientes eran todos los días pero eso ha cambiado radicalmente.

Qualite es la pionera de las empresas de limpieza en seco en el país sus 64 años de fructífera labor son garantía de un trabajo eficiente y de alta calidad. Con el transcurso del tiempo ha ganado su reconocida experiencia.

1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Empresa Qualite, está ubicada en la ciudad de Riobamba; Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba

- Dirección: Junín y La Paz esquina
- Teléfonos: (03) 2 944-481

1.4 MISIÓN

Producir y comercializar con altos niveles de productividad y calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo del país.

1.5 VISIÓN

Qualité es una entidad técnica, efectiva, eficiente y confiable; por la calidad del servicio que ofrece y siempre preocupada por crecer y buscar mayor tecnología.

1.6 FINES DE LA ENTIDAD

- Establecer un vínculo de confianza entre el cliente y la empresa que nos permita un acercamiento cada vez mayor a más clientes.
- Ofrecer ofertas y/o servicios agregados que nos permitan captar la mayor cantidad de clientes que nos puedan confiar su ropa al momento del proceso.
- Mejorar los procesos de producción para obtener nuevos estándares de calidad que nos agreguen un plus frente a los competidores.
- Valernos de los constantes cambios tecnológicos para mantenernos actualizados y ofrecer siempre lo último y lo mejor en cuanto a tecnología se refiere.
- Mayor difusión y masificación de nuestras ofertas.

1.7 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

- Analizar la estructura y funcionamiento de la organización para realizar un estudio sobre las actividades fundamentales de los procedimientos dando ciertas recomendaciones y soluciones para el mejoramiento de ellos.

1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adquirir y desarrollar conocimientos de organización y métodos
- Presentar soluciones a problemas que se encuentren en el estudio de los procedimientos, manual de funciones y en su organigrama
- Adquirir conocimientos administrativo y operativo que nos pueda ayudar a aplicar tanto en una empresa como al recurso humano de ella.

CAPITULO

II

2. MARCO CIENTIFICO

2.1. AUDITORIA

Originariamente, la auditoría se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos.

Por lo tanto esta era la forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

Con el tiempo, la auditoría ha continuado creciendo; no obstante son muchos los que todavía la califican que solo observa la veracidad y exactitud de los registros.

En forma sencilla y clara, escribe HOLMES¹.

"... la auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos."

El profesor de la universidad de Harvard expresa ²

"... el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen."

Tomando en cuenta los criterios anteriores podemos decir que la auditoría es un examen que verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; Es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad del resultado.

La Auditoría se refiere a un examen que se realiza a la entidad, encontrando muchas de las veces problemas, el cual se encarga de dar solución a ellos, buscando alternativas para que la entidad surja.

¹ HOLMES, A. Auditorías Principios y Procedimientos. Quinta Edición, Editorial Hispanoamérica - México; 1994. Pág. 9.

² (<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/defigaud.htm>)

El auditor cumple un papel muy importante en la entidad ya que busca lograr eficientizar cada una de las áreas, dar apoyo a la toma de decisiones logrando así mejorar rendimientos y desempeños.

2.2 TIPOS DE AUDITORÍA ³

1. Auditoría fiscal.
2. Auditoría contable (de estados financieros)
3. Auditoría interna.
4. Auditoría externa.
5. Auditoría operacional.
6. Auditoría administrativa.
7. Auditoría integral.
8. Auditoría gubernamental.

De los cuales podemos definir:

“Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan”.⁴

³ MANTILLA B., Samuel A., Auditoría Financiera de PYMES, Primera Edición Editorial Ecoediciones - Colombia; 2008. Pág. # 12:22.

⁴ COOK John; GARY Minkie, Auditoría, Tercera Edición, Editorial Loyola- México; 1988. Pág. #6.

“Auditoría Interna es la verificación, revisión, evaluación, comprobación y análisis crítico de todas las operaciones y procedimientos contables, financieros y administrativos, con el objeto de formular las recomendaciones y ajustes o correctivos permanentes, al nivel directivo o gerencial y en procura de los objetivos y metas preestablecidas”.⁵

2.3 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGAS)

Las NAGAS, tiene su origen en los Boletines (Statement on Auditing Estándar – SAS) emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1948.

Las normas de auditoría son requerimientos de calidad relativos a la personalidad del trabajo, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de dicho trabajo, los cuales se derivan de la naturaleza profesional de la actividad de auditoría y de sus características específicas.⁶

Normas Generales o Personales⁷

- a. **Entrenamiento y Capacidad Profesional:** La Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor
- b. **Independencia:** En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio.
- c. **Cuidado y Esmero Profesional.:** Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la Auditoría y en la preparación del dictamen.

⁵ GRINAKER R. L.; BARR Ben B., Auditoría el Examen de los Estados Financieros, Primera Edición, Editorial Continental- México; 1984, Pág. #15:16

⁶ ARENS, Alvin A, Auditoría: Un Enfoque Integral, Sexta Edición, Editorial Prentice Hall- México; 1996. Pág. #37:40

⁷ BLÁZQUEZ MORAL, Juan. Auditoria, Primera Edición, Editorial Nacional de Cuba, La Habana; 1965. Pág. #22:28

Normas de Ejecución del Trabajo

- a. **Planeamiento y Supervisión:** La Auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado.
- b. **Estudio y Evaluación del Control Interno:** El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va depositar en él.
- c. **Evidencia Suficiente y Competente:** el auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado que requiera suministrar una base objetiva para su opinión.

Normas de Preparación del Informe

Estas normas regulan la última fase del proceso de Auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo.

a. **Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados:**

El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.

b. **Consistencia:**

Los usos de la información contable requieren que se sigan procedimientos de cuantificación que permanezcan en el tiempo.

Este principio se refiere tanto a la consistencia en la aplicación de criterios contables de valuación de partidas y demás criterios (capitalización o no capitalización de desembolsos relacionados con activos fijos; tratamiento contable de los planes de pensiones a persona, tratamiento de mejoras de arrendamientos, etc.)

Como a la consistencia en cuanto a la clasificación de partidas dentro de los estados financieros. Razones financieras equivocadas se obtendrán si en un ejercicio una

partida se clasifica como crédito diferido y en otro se clasifica como cuenta de complementaria de activo (caso de Intereses por Realizar en ventas y en Abonos).

c. Revelación Suficiente:

Establece que todo estado financiero debe tener la información necesaria y presentada en forma comprensible de tal manera que se pueda conocer claramente la situación financiera y los resultados de sus operaciones.

Por esta razón la revelación puede darse a través de las cifras de los estados financieros o en las notas correspondientes.

d. Opinión del Auditor:

- Opinión Limpia o Sin Salvedades
- Opinión con Salvedades o Calificada
- Opinión Adversa o Negativa
- Abstención de Opinar

2.4 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Los mecanismos mediante los cuales los auditores recopilan la evidencia de auditoría. Las técnicas de auditoría consisten en: comparación, cálculo, confirmación, indagación, inspección, observación y examen físico.

Los procedimientos de auditoría son operaciones específicas que se aplica en el desarrollo de una auditoría e incluyen técnicas y prácticas consideradas necesarias de acuerdo con las circunstancias. Los procedimientos pueden agruparse en: ⁸

Pruebas de control;

- Procedimientos analíticos
- Pruebas sustantivas de detalle

⁸ Ídem 7. Pág. #29

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener evidencia que fundamente su opinión. Las técnicas más utilizadas al realizar al realizar pruebas de transacciones y saldos son:⁹

Técnicas de verificación ocular

- a. . Técnicas de verificación oral
- b. . Técnicas de verificación escrita
- c. . Técnicas de verificación documental
- d. . Técnicas de verificación física

A. Técnicas De Verificación Ocular

- Comparación
- Observación
- Indagación
- Las Entrevistas
- Las Encuestas

B. Técnicas De Verificación Verbal U Oral

- Evidencia testimonial:

C. Verificación Escrita

- Analizar
- Confirmación
- Tabulación
- Conciliación

⁹ Ídem 6. Pág. #207:213

D. Verificación Documental

- Comprobación
- Rastreo
- Revisión selectiva

E. Verificación Física

- Inspección

CAPITULO III

FASE I

FASE 1	PROGRAMA
QUALITE	1/2

EMPRESA QUALITE

PROGRAMA DE AUDITORIA

FASE I

Objetivos:

Obtener un conocimiento integral de la empresa Qualite y su estructura organizacional con el propósito de tomar el camino de la Auditoria de Gestión.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice una Carta al Gerente con el fin de conocer el trabajo a realizar y solicitar facilidades para la obtención de la información pertinente	C.G 1. 1/1	M.F.B.V	07-01-2010
2	Realice una entrevista al Gerente General, para conocer la conformación del equipo de auditoria y obtener la información necesaria.	E.G 2. 1/1	J.M.O.CH	10-01-2010
3	Efectué una visita a las instalaciones de la empresa, del cual se genera un papel de trabajo con el fin de obtener pistas de auditoria.	V.P 3. 1/1	M.F.B.V	10-01-2010
4	Realice una revisión de los papeles de trabajo para determinar si es necesario actualizarlo o seguir utilizando los mismos documentos.	P.T 4. 1/8	J.M.O.CH	10-01-2010
5	Obtenga la Planificación Estratégica con el fin de conocer los diferentes objetivos, departamentos, estrategias de la empresa.	P.E 5. 1/12	M.F.B.V	12-01-2010

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 06/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 06/01/2010

FASE 1	PROGRAMA
QUALITE	2/2

N.-	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPONSABLE	FECHA
6	Verifique la existencia de indicadores de gestión con el propósito de medir el cumplimiento de los objetivos propuestos en la Planificación Estratégica.	I.G 6. 1/1	J.M.O.CH	12-01-2010
7	Realice o verifique si la empresa posee un análisis FODA para obtener información que nos orienten a la realización de nuestro trabajo.	A.F 7. 1/1	M.F.B.V	12-01-2010
8	Solicite la base legal de la empresa para conocer como esta conformada la misma, como son: LRTI, Manual de funciones, plan estratégico y demás disposiciones existentes.	M.F 8. 1/6	J.M.O.CH	13-01-2010
9	Efectué una revisión de la estructura orgánica de la empresa para conocer los diferentes procesos y departamentos que tiene.	E.O.F 9. 1/2	M.F.B.V	13-01-2010
10	Efectué y aplique un cuestionario de control interno con el fin de evaluar su estructura.	C.C.I 10. 1/2	J.M.O.CH	13-01-2010
11	Elabore el informe correspondiente a la primera fase.	I.D.G. 11 1/3	M.F.B.V	14-01-2010

Tabla # 1 Programa de Auditoria Fase I

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 06/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 06/01/2010

FASE 1	C.G
QUALITE	1. 1/1

Riobamba, 7 de Enero del 2010.

Ing.

Germán Almeida

GERENTE DE QUALITE

Presente.

De mi consideración:

En atención de la presente elaboración de la tesina con el tema de Auditoria de Gestión a su prestigiosa empresa correspondiente al periodo comprendido de Septiembre-Diciembre 2009

M&J Auditores Asociados realizaran la auditoria de acuerdo a las respectivas leyes, normas y reglamentos que abalizan nuestra profesión, con el fin de obtener una opinión acerca de la gestión realizada en la empresa antes mencionada, se llevara a cabo pruebas técnicas y de campo, revisión de documentos, análisis de los mismos con el fin de obtener evidencia que sustente nuestra opinión.

Al mismo tiempo solicitarle la completa colaboración y facilidades por parte del personal encargado del departamento, para acceder a la respectiva documentación, la misma que ayudara a evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la empresa, por el periodo determinado y la estructura del control interno.

Hacemos propicia la oportunidad para reiterarle nuestros agradecimientos.

Atentamente,

AUDITOR GENERAL

M&J AUDITORES ASOCIADOS

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 07/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 07/01/2010

FASE 1	E.G
QUALITE	2. 1/1

AGENDA PARA LA ENTREVISTA CON EL GERENTE

EMPRESA QUALITE

HORA 16h30 pm **FECHA** 10 -01-2010

Propósito de nuestro trabajo

- Dar a conocer la conformación de nuestro equipo de trabajo
- Revisar y evaluar los rendimientos de los métodos, controles, planes y procedimientos.
- Solicitar autorización al gerente para que nos permita visitar la fabrica de la empresa.

A. Equipo de trabajo

María Fernanda Basantes Valverde

Joana Maricela Orozco Chávez

B. Solicitar información general que contenga:

1. ¿Qué tipo de empresa es?
2. ¿Cuál es la dirección de la empresa?
3. ¿Cuál es la visión, misión y objetivos?
4. ¿Cuál es la actividad a la que se dedica la empresa?
5. ¿Cuáles son los niveles d la organización?
6. ¿Defina los funcionarios principales?
7. ¿Con cuantos empleados cuenta cada nivel?
8. ¿Cuáles es sus principales productos?
9. ¿Cuáles son sus principales clientes?
10. ¿Cuáles son sus proveedores?
11. ¿Con que capacidad de producción promedio trabaja?
12. ¿Se han realizado auditoria de gestión en periodos pasados?

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 10/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 10/01/2010

FASE 1	V.P
QUALITE	3. 1/1

1. **NOMBRE DE LA EMPRESA:** QUALITE
2. **DIRECCION:** JUNIN Y LA PAZ ESQUINA
3. **TELEFONO:** 032-944-481
4. **FECHA DE CREACION:** 08 De Abril de 1995
5. **HORARIO DE ATENCION:** 09h00 a 13h00 - 14h00 a 18h00
6. **OBJETIVO DE LA ENTIDAD:**
 - Brindar un servicio de calidad con precios accesibles al bolsillo de clientes y usuarios.
 - Servir a sus clientes con honestidad, sencillez y brindando un servicio competitivo de alta calidad.
 - Brindar el mejor ambiente de trabajo a sus colaboradores con sueldos reales y beneficios que le permitan desenvolverse con tranquilidad y ser un aporte al crecimiento de la empresa.
7. **CUALES SON LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN**
 - NIVEL EJECUTIVO** Gerente General
 - NIVEL OPERATIVO** Jefes Y Asistentes Departamentales
 - NIVEL FINANCIERO** Trabajadores
8. **DEFINA LOS FUNCIONARIOS PRINCIPALES**
 - GERENTE GENERAL:** Ing. Germán Almeida
 - CONTADORA:** Ing. Cecilia García
9. **CUAL ES SU PRINCIPAL SERVICIO**

Prestar su servicio de lavado en seco de todo tipo de prendas que el cliente solicite.
10. **A QUE CIUDADES DISTRIBUYE SUS SERVICIOS**
 - Tungurahua.
 - Bolívar
 - Chimborazo
 - Cotopaxi
11. **SE HAN REALIZADO AUDITORIAS DE GESTION EN PERIODOS PASADOS.**

SI NO X
12. **ALCANCE DEL EXAMEN.**

La auditoria de Gestión será realizada a la empresa Qualite por el periodo comprendido entre el 1 de Septiembre al 31 de Diciembre del 2009.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 10/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 10/01/2010

FASE 1	P.T
QUALITE	4. 1/8

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. ANTECEDENTES

La Empresa Qualite, inicia sus actividades comerciales hace 10 años en la ciudad de Riobamba con el nombre La Química S.A teniendo su matriz en Quito, contando con sucursales en distintas provincias del país tales como Tungurahua, Cotopaxi y Bolívar de esta manera decide radicar en la ciudad bonita satisfaciendo las necesidades de la población de forma eficiente y efectiva.

1.2. BASE LEGAL

El marco legal que rige las actividades en Qualite esta integrado por:

- Ley Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Aduanas
- Ley General del IESS.
- Código de Trabajo

1.3. ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL

Para el buen funcionamiento de toda la empresa es necesario establecer un orden jerárquico y asignar a cada uno responsabilidades bien definidas, de modo que al final de un proceso se obtenga como resultado el cumplimiento del objetivo central.

1.3.1 ESTRUCTURA ORGANICA

Qualite esta conformada por los departamentos de lavado, secado y planchado, Comercialización y Financiero que constituye la base de su organización.



FASE 1	P.T
QUALITE	4 2/8

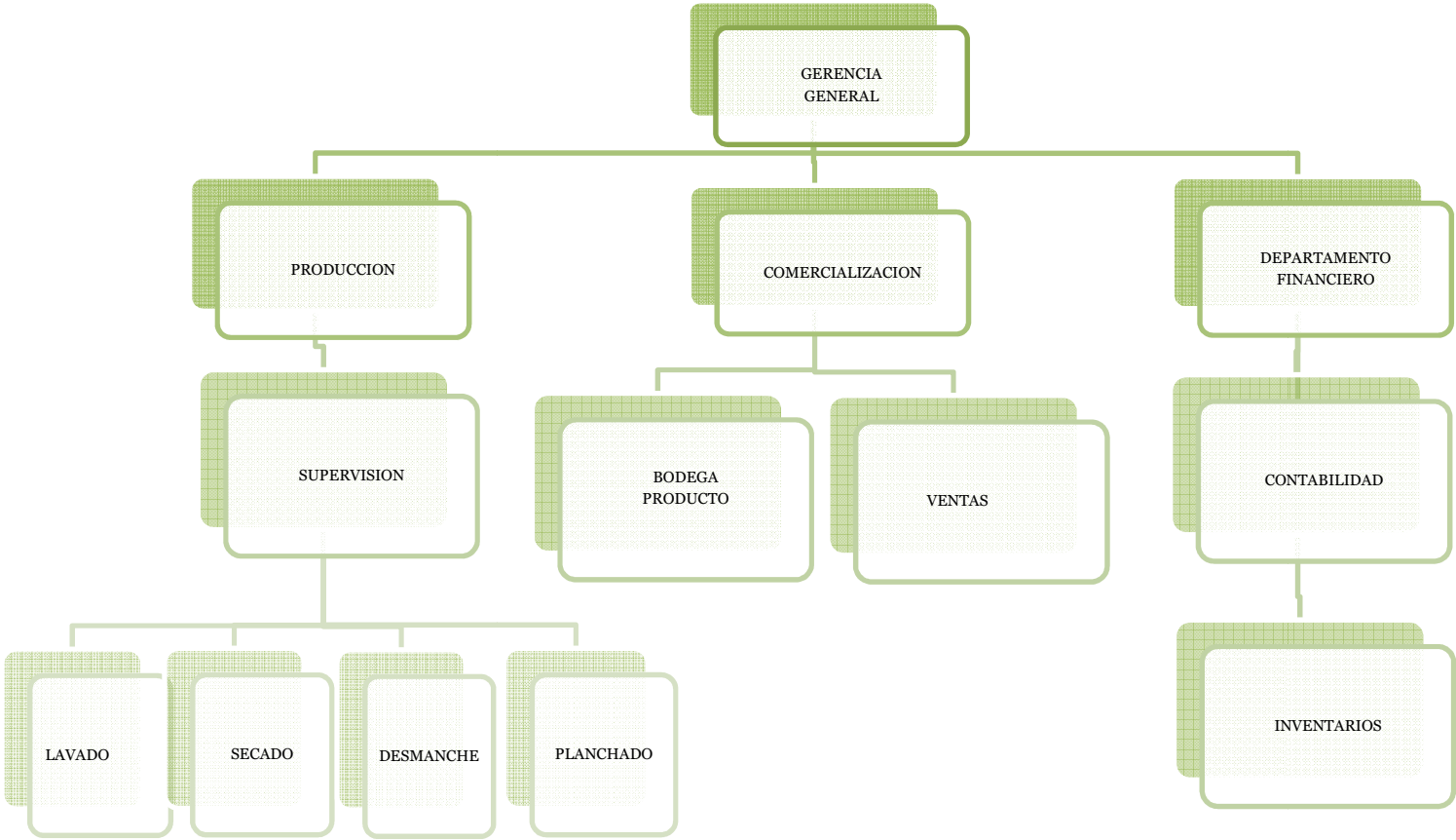


Grafico #1 Organigrama Estructural

FASE 1	P.T
QUALITE	4 3/8

1.3.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL

A continuación se describen las principales funciones de los diferentes cargos de la empresa:

GERENCIA GENERAL

- Representar legal, judicial y extrajudicial a la Empresa.
- Reunir al personal administrativo de la empresa con el fin de establecer y coordinar actividades a desarrollarse.
- Sugerir planes de desarrollo.
- Liderar y supervisar la participación de todo el personal en el proceso de mejoramiento de calidad.

SUPERVISAR

- Supervisar y entregar los materiales para efectuar el respectivo proceso en base a la planificación programada.
- Realizar contactos con proveedores y organizar las compras de materiales.
- Controlar ingresos y egresos de ropa.
- Realizar el ingreso de facturas de compra al sistema contable.
- Controlar que los pedidos de los clientes sea entregados a tiempo, en la calidad y cantidad requerida.

LAVADO

- Recibir órdenes de lavado.
- Verificar las órdenes de proceso.
- Equipo disponible.
- Productos utilizados.
- Calidad del agua utilizada.
- Peso de la ropa.

SECADO

- El secado de ropa de tener un grado de humedad para después plancharla.
- La ropa de algodón, requiere más tiempo de secado que la de hilo
- Las telas más gruesas requieren mas tiempo que las delgadas
- Las prendas pequeñas se secan más rápido que las prendas grandes.

FASE 1	P.T
QUALITE	4 4/8

DESMANCHE

- El desmanche se hará utilizando los materiales adecuados como es el PERCLORO.
- Se encarga también de dar un buen terminado al servicio como es la colocación de botones y se procederá a coser costuras.

PLANCHADO

- La seda debe estar completamente mojada y se plancha al revés. En caso de plancharse por el derecho, se debe colocar un paño encima.
- La lana debe estar húmeda, se plancha primero al revés utilizando un paño seco; después, con el paño humedecido ligeramente, se plancha al derecho.
- El terciopelo debe estar completamente seco, se plancha al aire y al revés, humedeciéndolo ligeramente con un paño.
- Los encajes sencillos y el tul se deben planchar, por el revés colocando un papel de seda y sin que la plancha este muy caliente.
- El punto elástico no se debe planchar.
- Los tejidos artificiales deben estar un poco húmedos y la plancha debe estar a baja temperatura.
- Las prendas de hilo deben estar húmedas y la plancha caliente.

BODEGA DE PRODUCTO LAVADO

- Verificar y firmar las recepciones de ropa entregadas por el Jefe de Producción.
- Verificar y firmar las devoluciones de planchado a lavado.
- Recibir de los agentes de ventas las notas de los pedidos numerados.
- Almacenar la ropa de forma adecuada para evitar perdidas o daños o deterioro.

VENTAS

- Elaborar conjuntamente con el Jefe de Comercialización los mapas de ruta y de acuerdo a las zonas destinadas.
- Planificar el calendario de visitas a los clientes.
- Llevar un control exacto y completo de las fechas de entrega de mercadería a los clientes.
- Verificar que los despachos se efectúen en el tiempo previsto en la calidad esperada.

CONTABILIDAD

- Mantener el registro y control contable sobre los comprobantes de la empresa.
- Preparar Estados Financieros mensuales y enviar a Gerencia para su aprobación.

FASE 1	P/T
QUALITE	4 5/8

- Custodiar los valores monetarios y mensuales y documentos financieros de la empresa.
- Realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- Informar diariamente a la Gerencia Financiera de la situación del flujo de caja mensual.
- Preparar declaraciones de impuestos.
- Verificar los requisitos de control de los inventarios de la empresa.

1.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Aprovechar los recursos de manera eficiente para lograr como resultado un servicio competitivo en la calidad y precio, extendiendo su prestación tanto a nivel nacional como internacional, lo cual permitirá cimentar su posición y permanencia en el mercado.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Lavar la ropa con la mejor tecnología de punta, mediante un mejoramiento, continuo en su proceso de lavado.
- Incorporar y mantener un punto de verificación y calificación del proceso que realiza a diario en el lavado de ropa.
- Concientizar a todo el grupo humano del grado de satisfacción del cliente de los servicios recibidos.
- Educar, capacitar y formar el recurso humano.

1.5 MISION

Producir y comercializar con altos niveles de productividad y calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo del país.

1.6 VISION

Qualité es una entidad técnica, efectiva, eficiente y confiable; por la calidad del servicio que ofrece y siempre preocupada por crecer y buscar mayor tecnología.

1.7 VALORES CORPORATIVOS

- Satisfacción total de nuestros clientes
- Realizar el trabajo de hoy mejor que mañana.
- Efectuar las labores diarias con profesionalismo, puntualidad, eficiencia y responsabilidad.
- Respetar y reconocer el esfuerzo físico y mental del personal de la empresa.
- Dar ejemplo de trabajo y honestidad.

FASE 1	P.T
QUALITE	4 6/8

- Ser una familia solidaria.
- Considerar a los proveedores como parte de la empresa.

1.8 ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA

Estrategias Administrativas

- Conocer el clima laboral, llevando a cabo evaluaciones de las actividades internas de la empresa.
- Seleccionar adecuadamente el personal implementando un sistema de control para todos los funcionarios mediante evaluaciones.
- Aprovechar ciento por ciento las aptitudes de los empleados mediante la planificación anual de programas de capacitación y entrenamiento.
- Expansión comercial mediante la formulación de las políticas que permitan un mejor desarrollo y control de sus actividades.

Estrategias Financieras

- Disponer de un flujo de caja adecuado que permita cumplir con las obligaciones adquiridas.
- Cancelar de manera oportuna las obligaciones a proveedores respetando plazos de las facturas (30-60-90 días)
- Aprovechar la liquidez de la empresa realizando adquisiciones de materiales y maquinaria sofisticada que incremente su nivel de producción.

Estrategias Operativas

- Disminuir un 5% las fallas del lavado mejorando los procesos de producción y seleccionando las materiales a través de las pruebas de calidad.
- Aplicación de las líneas de lavado a través de la innovación continua y permanente.
- Penetración en el mercado nacional incrementando punto de venta en las principales ciudades del país

1.9 POLITICAS DE COMERCIALIZACION

En Qualite tenemos un solo tipo de cliente.

- **CONSUMIDOR:** Es el usuario directo del producto.

A continuación se detallan las políticas de comercialización establecidas en las empresas.

PRIMERA: RECEPCION DE LA ROPA

- Se receptara la ropa con la condición que sea cancelada en su totalidad antes de adquirir su servicio para lo cual se emitirá una nota de venta o factura según se requiera.

FASE 1	P.T
QUALITE	4 7/8

- No considera parte del servicio si la ropa no se encuentra respaldada por su factura o nota de venta respectiva.
- Los pedidos que se realicen en forma telefónica deberán ser debidamente respaldados por las facturas o notas de venta.
- Se detallara el color y modelo del bien a ser lavado a la vez que se distinguirá la urgente y no tan urgente con hilos de diferentes colores a la vez que ayudara a reconocer con otro color de hilo a que sucursal corresponde.

SEGUNDA: DEVOLUCION

- Las devoluciones de la ropa se aceptaran siempre y cuando estos tengan un desperfecto de lavado o planchado.
- No se aceptaran devoluciones por el mal uso del bien.
- Se entregara al cliente su bien luego de ser revisado de manera que quede de respaldo su firma en recibí conforme para satisfacción del cliente y de la empresa.

TERCERA: PRECIOS

- La lista de precios a clientes tendrán información sobre:
 - Chompas
 - Blusas
 - Casacas
 - Pantalones
 - Levas
 - Camisas
 - Faldas
 - Terno 2 piezas
 - Terno 3 piezas
 - Abrigos
 - Cobijas
 - Colchones
 - Sabanas
 - Cortinas
 - Almohadas
 - Maletas
 - Peluches
 - Vestidos
 - Corbatas
 - Las promociones del mes.

Estas listas deben ser obligatoriamente cumplidas por parte de la empresa para asegurar una sana competencia.

FASE 1	P.T
QUALITE	4 8/8

CUARTA: EL TRANSPORTE

- Se entregara en el domicilio de las personas que soliciten su servicio y de aquellas que entregaron su bien al momento del recorrido diario por los carros de la empresa.
- El transportista será el encargado de llevar su ropa a la empresa y cuando se termine con el proceso de lavado se encargara de entregar en la sucursal o en el domicilio de la persona que solicito el servicio.
- El transportista esta encargado de emitir las facturas o nota de venta al momento de adquirir el bien para el proceso dejando el original con el cliente y llevando la copia a la empresa para verificar su valor y poder procesar.

1.10 POLITICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad del Producto

Los clientes son la razón de vida de la empresa por lo tanto Qualite se ha preocupado en que su producto ofrezca calidad y satisfacción plena de sus necesidades, para lo cual se ha planteado las siguientes políticas basadas en la experiencia y en requerimiento a futuro:

- Capacitación y motivación del personal de producción
- Selección de materias primas y materiales, dentro de las especificaciones nacionales.
- Tecnología de punta.
- Seguimiento estricto a las normas internacionales y nacionales referidas a control de calidad.

Medio Ambiente

Para el proceso de lavado se hace necesaria la utilización de materiales de uso delicado, por lo que permanentemente esta actualizando la tecnología, para remplazar estas maquinarias por otras que brinden seguridad y bienestar a los trabajadores, el futuro de la comunidad y la permanencia de la empresa.

Mejoramiento Continuo

En la empresa Qualite busca la permanente optimización de los recursos a fin de eliminar los costos de la no-calidad a través del compromiso, responsabilidad y espíritu competitivo del recurso humano, conocimiento y desarrollo de los procesos, uso adecuado de la maquinaria y eficiencia al momento de finalizar el proceso.

FASE 1	P.E
QUALITE	5. 1/12

PLANIFICACION ESTRATEGICA

EMPRESA QUALITE

PARA EL AÑO 2007 PCI 1

PCI 1. El documento presentado en nuestro equipo de trabajo no se encuentra actualizado

Recomendación: Realice la actualización del documento mencionado con el propósito de evaluar el cumplimiento de metas, objetivos trazados por la gerencia.

FASE 1	P.E
QUALITE	5 2/12

1.1. ANTECEDENTES

La Empresa Qualite, inicia sus actividades comerciales hace 10 años en la ciudad de Riobamba con el nombre La Química S.A teniendo su matriz en Quito, contando con sucursales en distintas provincial del país tales como Tungurahua, Cotopaxi y Bolívar de esta manera decide radicar en la ciudad bonita satisfaciendo las necesidades de la población de forma eficiente y efectiva.

1.2. BASE LEGAL

El marco legal que rige las actividades en Qualite esta integrado por:

- Ley Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Aduanas
- Ley General del IESS.
- Código de Trabajo

1.3 MISION

Producir y comercializar con altos niveles de productividad y calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo del país.

1.4 VISION

Qualité es una entidad técnica, efectiva, eficiente y confiable; por la calidad del servicio que ofrece y siempre preocupada por crecer y buscar mayor tecnología.

1.5 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Aprovechar los recursos de manera eficiente para lograr como resultado un servicio competitivo en la calidad y precio, extendiendo su prestación tanto a nivel nacional como internacional, lo cual permitirá cimentar su posición y permanencia en el mercado.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Lavar la ropa con la mejor tecnología de punta, mediante un mejoramiento, continuo en su proceso de lavado.
- Incorporar y mantener un punto de verificación y calificación del proceso que realiza a diario en el lavado de ropa.

FASE 1	P.E
QUALITE	5 3/12

- Concientizar a todo el grupo humano del grado de satisfacción del cliente de los servicios recibidos.
- Educar, capacitar y formar el recurso humano.

1.5.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

➤ ATENCION AL CLIENTE

Velar por los usuarios reciba un servicio de calidad y a precios competitivos.

Atender en forma efectiva los reclamos, denuncias y sugerencias de los clientes.

➤ DESARROLLO INSTITUCIONAL

Propender a una organización moderna encaminada a una administración por procesos para alcanzar la calidad total en su gestión.

Ser una familia solidaria

Considerar a los proveedores como parte de la empresa.

➤ DESARROLLO HUMANO

Contar con un equipo de elevada preparación y adecuado nivel de especialización, motivado, proactivo y comprometido con la institución y el país.

Realizar el trabajo de hoy mejor que mañana.

Efectuar labores diarias con profesionalismo, puntualidad, eficiencia y responsabilidad.

Dar ejemplo de trabajo y honestidad.

PCI 2

La empresa tiene definidos objetivos muy literales y no cumplen con las características que debe tener la elaboración de un objetivo.

Recomendación.-

Reestructurar la planificación estratégica con parámetros de medición para la evaluación del cumplimiento de los objetivos y que cumplan con las características que deben tener los mismos como tiempo, medibles y alcanzables.

FORMULACION DE LA PLANIFICACION ESTRATEGICA

- a) De la evaluación del cumplimiento de la planificación estratégica correspondiente al año 2007, se determino las actividades no cumplidas, las cuales son incluidas en el presente.
- b) Se determinaron las metas específicas para el año 2007 sobre la base de las políticas, objetivos institucionales y metas estratégicas, en coordinación con cada

FASE 1	P.E
QUALITE	5 4/12

- c) unidad administrativa involucrada en su cumplimiento.
- d) Se determinaron los indicadores de Resultados en la Gestión para la medición del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, los cuales constituirán la expresión cuantitativa y cualitativa del desempeño de este Organismo Técnico de Control, dichos indicadores fueron establecidos en los planes de trabajo, sobre la base de ejecución de las funciones de las unidades administrativas, y se constituyen en un sistema de información estadística, operativa, administrativa y financiera, que puesto al servicio del nivel directivo de las Instituciones, permiten tomar las siguientes acciones:
 - ✓ Apoyar y facilitar los procesos de toma de decisiones.
 - ✓ Controlar los principales procesos y variables.
 - ✓ Racionalizar el uso de la información.
 - ✓ Adoptar normas y patrones efectivos para la organización.
 - ✓ Optimizar los recursos de la institución.

FORMULACION DE LOS PLANES DE TRABAJO

Las unidades administrativas que integran la empresa formulan sus planes de trabajo, sobre la base de las políticas y objetivos Institucionales de la Planificación Estratégica.

Directivos de esta Institución; están orientados al cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento Orgánico Funcional y a las metas estratégicas.

Los componentes de los planes de Trabajo son los siguientes:

- a) **Metas específicas.-** Cada unidad administrativa se planteo metas especificas que permitan el cumplimiento de los objetivos Institucionales, estas deben ser definidas en forma especifica y concreta, con periodos de tiempo, mensurables y cuantificables.
- b) **Planes y proyectos.-** Para facilitar el cumplimiento de las metas especificas, cada unidad administrativa planifico la ejecución de sus planes y proyectos para el año en curso, bajo los lineamientos establecidos en las metas objetivos Institucionales del Plan Operativo. Se planifican de la siguiente manera.

FASE 1	P.E
QUALITE	5 5/12

Proyectos de la Gestión.- En esta categoría se consideran los proyectos que incluyen los procesos, procedimientos, reglamentos o instructivos que cada unidad administrativa requiere para el cumplimiento de las metas y funciones.

Planes.- Comprenden los planes programados que cada unidad administrativas requiere para el cumplimiento de las metas y funciones.

- c) **Cumplimiento de Funciones.-** El cumplimiento de funciones establecidas en el Reglamento Orgánico Funcional, permite alcanzar las metas y objetivos.
- d) **Indicadores de Gestión.-** Permiten medir cuantitativamente el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

1.6 ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAL

Para el buen funcionamiento de toda la empresa es necesario establecer un orden jerárquico y asignar a cada uno responsabilidades bien definidas, de modo que al final de un proceso se obtenga como resultado el cumplimiento del objetivo central.

1.6.1 ESTRUCTURA ORGANICA

Qualite esta conformada por los departamentos de lavado, secado y planchado, Comercialización y Financiero que constituye la base de su organización.



FASE 1	P.E
QUALITE	5 6/12

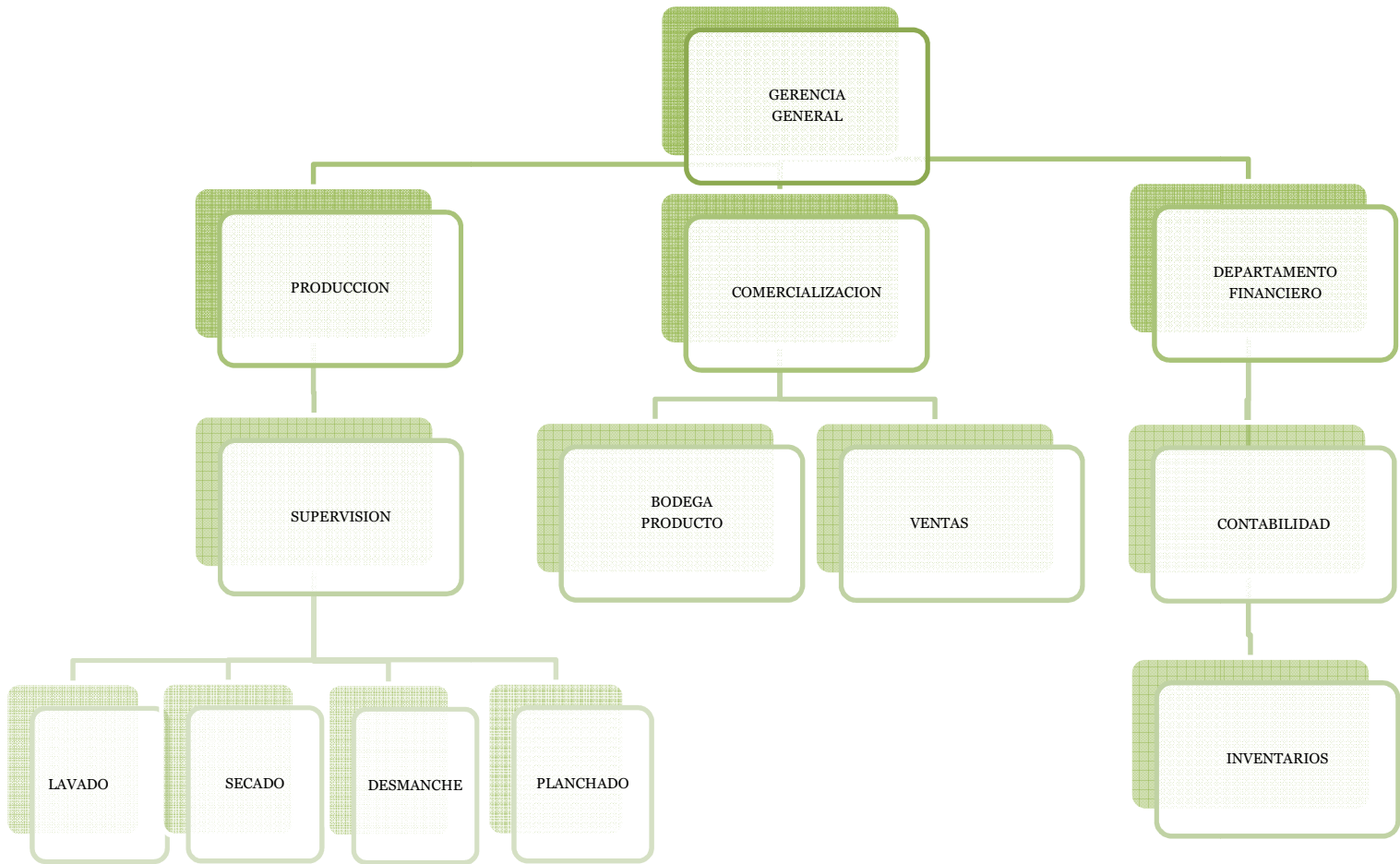


Grafico #1 Organigrama Estructural

FASE 1	P.E
QUALITE	5 7/12

1.6.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL

A continuación se describen las principales funciones de los diferentes cargos de la empresa:

GERENCIA GENERAL

- Representar legal, judicial y extrajudicial a la Empresa.
- Reunir al personal administrativo de la empresa con el fin de establecer y coordinar actividades a desarrollarse.
- Sugerir planes de desarrollo.
- Liderar y supervisar la participación de todo el personal en el proceso de mejoramiento de calidad.

SUPERVISAR

- Supervisar y entregar los materiales los materiales a producción en base a la planificación de fabricación programada.
- Realizar contactos con proveedores y organizar las compras de materiales.
- Controlar ingresos y egresos de ropa.
- Realizar el ingreso de facturas de compra al sistema contable.
- Controlar que los pedidos de los clientes sea entregados a tiempo, en la calidad y cantidad requerida.

LAVADO

- Recibir órdenes de lavado.
- Verificar las órdenes de proceso.
- Equipo disponible.
- Productos utilizados.
- Calidad del agua utilizada.
- Peso de la ropa.

SECADO

- El secado de ropa de tener un grado de humedad para después plancharla.
- La ropa de algodón, requiere más tiempo de secado que la de hilo
- Las telas más gruesas requieren mas tiempo que las delgadas
- Las prendas pequeñas se secan más rápido que las prendas grandes.

FASE 1	P.E
QUALITE	5 8/12

DESMANCHE

- El desmanche se hará utilizando los materiales adecuados como es el PERCLORO.
- Se encarga también de dar un buen terminado al servicio como es la colocación de botones y se procederá a coser costuras.

PLANCHADO

- La seda debe estar completamente mojada y se plancha al revés. En caso de plancharse por el derecho, se debe colocar un paño encima.
- La lana debe estar húmeda, se plancha primero al revés utilizando un paño seco; después, con el paño humedecido ligeramente, se plancha al derecho.
- El terciopelo debe estar completamente seco, se plancha al aire y al revés, humedeciéndolo ligeramente con un paño.
- Los encajes sencillos y el tul se deben planchar, por el revés colocando un papel de seda y sin que la plancha este muy caliente.
- El punto elástico no se debe planchar.
- Los tejidos artificiales deben estar un poco húmedos y la plancha debe estar a baja temperatura.
- Las prendas de hilo deben estar húmedas y la plancha caliente.

BODEGA DE PRODUCTO LAVADO

- Verificar y firmar las recepciones de ropa entregadas por el Jefe de Producción.
- Verificar y firmar las devoluciones de planchado a lavado.
- Recibir de los agentes de ventas las notas de los pedidos numerados.
- Almacenar la ropa de forma adecuada para evitar perdidas o daños o deterioro.

VENTAS

- Elaborar conjuntamente con el Jefe de Comercialización los mapas de ruta y de acuerdo a las zonas destinadas.
- Planificar el calendario de visitas a los clientes.
- Llevar un control exacto y completo de las fecha de entrega de mercadería a los clientes.
- Verificar que los despachos se efectúen en el tiempo previsto en la calidad esperada.

CONTABILIDAD

- Mantener el registro y control contable sobre los comprobantes de la empresa.
- Preparar Estados Financieros mensuales y enviar a Gerencia para su aprobación.
- Custodiar los valores monetarios y mensuales y documentos financieros de la empresa.

FASE 1	P.E
QUALITE	5 9/12

- Realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- Informar diariamente a la Gerencia Financiera de la situación del flujo de caja mensual.
- Preparar declaraciones de impuestos.
- Verificar los requisitos de control de los inventarios de la empresa.

1.7 ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA

Estrategias Administrativas

- Conocer el clima laboral, llevando a cabo evaluaciones de las actividades internas de la empresa.
- Seleccionar adecuadamente el personal implementando un sistema de control para todos los funcionarios mediante evaluaciones.
- Aprovechar ciento por ciento las aptitudes de los empleados mediante la planificación anual de programas de capacitación y entrenamiento.
- Expansión comercial mediante la formulación de las políticas que permitan un mejor desarrollo y control de sus actividades.

Estrategias Financieras

- Disponer de un flujo de caja adecuado que permita cumplir con las obligaciones adquiridas.
- Cancelar de manera oportuna las obligaciones a proveedores respetando plazos de las facturas (30-60-90 días)
- Aprovechar la liquidez de la empresa realizando adquisiciones de materiales y maquinaria sofisticada que incremente su nivel de producción.

Estrategias Operativas

- Disminuir un 5% las fallas del lavado mejorando los procesos de producción y seleccionando las materiales a través d las pruebas de calidad.
- Aplicación de las líneas de lavado a través de la innovación continua y permanente.
- Penetración en el mercado nacional incrementando punto de venta en las principales ciudades del país

1.8 POLITICAS DE COMERCIALIZACION

En Qualite tenemos un solo tipo de cliente.

- **CONSUMIDOR:** Es el usuario directo del servicio.

A continuación se detallan las políticas de comercialización establecidas en las empresas.

FASE 1	P.E
QUALITE	5 10/12

PRIMERA: RECEPCION DE LA ROPA

- Se receptara la ropa con la condición que sea cancelada en su totalidad antes de adquirir su servicio para lo cual se emitirá una nota de venta o factura según se requiera.
- No considera parte del servicio si la ropa no se encuentra respaldada por su factura o nota de venta respectiva.
- Los pedidos que se realicen en forma telefónica deberán ser debidamente respaldados por las facturas o notas de venta.
- Se detallara el color y modelo del bien a ser lavado a la vez que se distinguirá la urgente y no tan urgente con hilos de diferentes colores a la vez que ayudara a reconocer con otro color de hilo a que sucursal corresponde.

SEGUNDA: DEVOLUCION

- Las devoluciones de la ropa se aceptaran siempre y cuando estos tengan un desperfecto de lavado o planchado.
- No se aceptaran devoluciones por el mal uso del bien.
- Se entregara al cliente su bien luego de ser revisado de manera que quede de respaldo su firma en recibí conforme para satisfacción del cliente y de la empresa.

TERCERA: PRECIOS

- La lista de precios a clientes tendrán información sobre:
 - Chompas
 - Blusas
 - Casacas
 - Pantalones
 - Levas
 - Camisas
 - Faldas
 - Terno 2 piezas
 - Terno 3 piezas
 - Abrigos
 - Cobijas
 - Colchones
 - Sabanas
 - Cortinas
 - Almohadas
 - Maletas
 - Peluches
 - Vestidos

FASE 1	P.E
QUALITE	5 11/12

- Corbatas
- Las promociones del mes.

Estas listas deben ser obligatoriamente cumplidas por parte de la empresa para asegurar una sana competencia.

CUARTA: EL TRANSPORTE

- Se entregara en el domicilio de las personas que soliciten su servicio y de aquellas que entregaron su bien al momento del recorrido diario por los carros de la empresa.
- El transportista será el encargado de llevar su ropa a la empresa y cuando se termine con el proceso de lavado se encargara de entregar en la sucursal o en el domicilio de la persona que solicito el servicio.
- El transportista esta encargado de emitir las facturas o nota de venta al momento de adquirir el bien para el proceso dejando el original con el cliente y llevando la copia a la empresa para verificar su valor y poder procesar.

1.9 POLITICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad del Servicio

Los clientes son la razón de vida de la empresa por lo tanto Qualite se ha preocupado en que su producto ofrezca calidad y satisfacción plena de sus necesidades, para lo cual se ha planteado las siguientes políticas basadas en la experiencia y en requerimiento a futuro:

- Capacitación y motivación del personal de producción
- Selección de materias primas y materiales, dentro de las especificaciones nacionales.
- Tecnología de punta.
- Seguimiento estricto a las normas internacionales y nacionales referidas a control de calidad.

Medio Ambiente

Para el proceso de lavado se hace necesaria la utilización de materiales de uso delicado, por lo que permanentemente esta actualizando la tecnología, para remplazar estas maquinarias por otras que brinden seguridad y bienestar a los trabajadores, el futuro de la comunidad y la permanencia de la empresa.

Mejoramiento Continuo

En la empresa Qualite busca la permanente optimización de los recursos a fin de eliminar los costos de la no-calidad a través del compromiso, responsabilidad y espíritu competitivo



FASE 1	P.E
QUALITE	5 12/12

de recurso humano, conocimiento y desarrollo de los procesos, uso adecuado de la maquinaria y eficiencia al momento de finalizar el proceso.

FASE 1	I.G
QUALITE	6. 1/1

EMPRESA QUALITE

MATRIZ DE EVALUACION CON INDICADORES DE GESTIÓN

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RELACION	DATOS	INDICE
EFICACIA	Determinar el estado actual de la maquinaria total a fin de cumplir con la meta establecida	Eficacia del Mantenimiento de la Maquinaria	$\frac{\# \text{ Maquinarias a la que se ha hecho mantenimiento}}{\# \text{ Total de maquinaria planificada para mantenimiento}}$	$\frac{5 \times 100}{7}$	71,43%
CALIDAD	Conocer el porcentaje de revisión de la materia prima	Porcentaje de verificación y calificación de la Materia Prima	$\frac{\# \text{ de detergente utilizado}}{\# \text{ de detergente comprado}}$	$\frac{90 \times 100}{100}$	90%
EFICACIA	Medir el volumen de recursos utilizados frente a lo planeado	Eficacia de la materia prima	$\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recurso planeado}}$	$\frac{800 \times 100}{1500}$	53%
CONTROL	Establecer el porcentaje de las facturas recibidas al momento de las transacciones	Eficacia en el registro de las facturas	$\frac{\# \text{ de Facturas registradas}}{\# \text{ total de facturas recibidas}}$	$\frac{70 \times 100}{96}$	73%
CONTROL	Establecer el porcentaje de las notas de egreso recibidas son registradas al momento de las transacciones.	Eficacia en el registro de notas de egresos	$\frac{\# \text{ de notas de egresos registradas}}{\# \text{ total de notas de egreso recibidas}}$	$\frac{6 \times 100}{21}$	29%
ECONOMIA	Mostrar la participación de los diferentes niveles del personal de departamento de Producción frente al gasto total de nomina.	Costo de Personal del Departamento LAVADO	$\frac{\text{Valor total de la nomina de lavado}}{\text{Valor total de la nomina del departamento de producción}}$	$\frac{1.383,06}{11.174,56}$	12%
ECONOMIA	Mostrar la participación de los diferentes niveles del personal del departamentos de Producción frente al gasto total de la nomina.	Costo de Personal del departamento de SECADO	$\frac{\text{Valor total de la nomina de secado}}{\text{Valor total de la nomina del departamento de producción}}$	$\frac{1.409,93}{11.174,56}$	13%
ECONOMIA	Mostrar la participación de los diferentes niveles del personal del departamentos de Producción frente al gasto total de la nomina.	Costo de Personal del departamento de DESMANCHE	$\frac{\text{Valor total de la nomina de desmanche}}{\text{Valor total de la nomina del departamento de producción}}$	$\frac{1.804,22}{11.174,56}$	16%
ECONOMIA	Mostrar la participación de los diferentes niveles del personal del departamento de Producción frente al gasto de la nomina.	Costo de la Personal del departamento de PLANCHADO	$\frac{\text{Valor total de la nomina de planchado}}{\text{Valor total de la nomina del departamento de producción}}$	$\frac{1.261,46}{11.174,56}$	11%

Tabla # 2 Matriz de Evaluación

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 12/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 12/01/2010

FASE 1	A.F
QUALITE	7. 1/1

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicación. • Falta de sistema de control. • Falta de promoción de los servicios. • Falta de publicidad de los servicios • Falta de estabilidad laboral. • Falta de estímulos al personal • Poco nivel de remuneración. • Falta de un buen clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de planes estratégicos. • Visión empresarial. • Conocimiento de la competencia. • Calidad del servicio. • Ubicación. • Experiencia laboral. • Imagen. • Rentabilidad y liquidez. • Capacidad de endeudamiento.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alta participación en el mercado. • Reingeniería de procesos. • Tecnología competitiva y computarizada • Nuevo mecanismo de comunicación. • Búsqueda de innovación de productos. • Mejora del personal a través de las capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal con bajo nivel de escolaridad. • La monotonía del trabajo y los bajos niveles de remuneración pueden dar como resultado altas tasas de rotación de personal. • La falta de coordinación del tiempo para realizar una función de trabajo puede dar como resultado una mala imagen de la empresa • La desactualización del manual de funciones y puestos puede provocar una deficiencia de operaciones en los procesos y de las funciones desempeñadas para cada trabajo. • La no realización de evaluaciones de desempeño influirá negativamente en la mala supervisión y control de los empleados en no conocer su desarrollo y comportamiento de trabajo.

Tabla # 3 FODA

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 12/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 12/01/2010

FASE 1	M.F
QUALITE	8. 1/6

DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO

GERENTE GENERAL

DEPENDENDE: De si mismo

OBJETIVO: planificar, revisar y supervisar los planes de acción, estrategias y políticas de la empresa.

GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

DEPENDENDE: Gerente General

OBJETIVO: planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades financieras, contables y administrativas de la empresa

GERENTE DE COMERCIALIZACION

DEPENDENDE: Gerente General

OBJETIVO: planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de comercialización (ventas locales y provinciales, mercadeo) de la empresa.

GERENTE DE PRODUCCION

DEPENDENDE: Gerente General

OBJETIVO: planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de producción en la planta de Qualite

FASE 1	M.F
QUALITE	8 2/6

DESCRIPCION DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO:	Supervisión
#DE DEMPLEADOS:	1
AREA:	Producción
SUPERVISA:	A si mismo

NATURALEZA DEL TRABAJO

Contribuir efectivamente a mantener el orden en el lugar de trabajo y en toda la empresa.

FUNCIONES RUTINARIAS

- Supervisar y entregar los materiales a producción en base a la planificación de procesos a ser efectuados.
- Realizar contactos con proveedores y organizar las compras de materiales.
- Controlar ingresos y egresos de ropa.
- Realizar el ingreso de facturas de compra al sistema contable.
- Controlar que los pedidos de los clientes sea entregados a tiempo, en la calidad y cantidad requerida.

OBLIGACIONES GENERALES

- Ser siempre positivo.
- Mantener en alto espíritu de colaboración y trabajo.
- No aceptar errores.
- Valor los recursos que la empresa invierte para la realización de su trabajo.
- Participar activamente en los programas de mejoramiento de la calidad.

FASE 1	M.F
QUALITE	8 3/6

DESCRIPCION DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO:	Lavado
#DE DEMPLEADOS:	2
AREA:	Producción
SUPERVISA:	Supervisor

NATURALEZA DEL TRABAJO

Cumplir con eficiencia en el seguimiento de los procesos e instrucciones de trabajo, para lograr el más alto nivel de calidad

FUNCIONES RUTINARIAS

- Recibir órdenes de lavado.
- Verificar las órdenes de proceso.
- Equipo disponible.
- Productos utilizados.
- Calidad del agua utilizada.
- Peso de la ropa.

OBLIGACIONES GENERALES

- Ser siempre positivo.
- Mantener en alto espíritu de colaboración y trabajo.
- No aceptar errores.
- Valor los recursos que la empresa invierte para la realización de su trabajo.
- Participar activamente en los programas de mejoramiento de la calidad.

FASE 1	M.F
QUALITE	8 4/6

DESCRIPCION DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO:	Secado
#DE DEMPLEADOS:	2
AREA:	Producción
SUPERVISA:	Supervisor

NATURALEZA DEL TRABAJO

Realizar su trabajo con responsabilidad y eficiencia el turno de secado antes verificando que las prendas se encuentren en perfectas condiciones para seguir con el proceso.

FUNCIONES RUTINARIAS

- El secado de ropa de tener un grado de humedad para después plancharla.
- La ropa de algodón, requiere más tiempo de secado que la de hilo
- Las telas más gruesas requieren mas tiempo que las delgadas
- Las prendas pequeñas se secan más rápido que las prendas grandes.

OBLIGACIONES GENERALES

- Ser siempre positivo.
- Mantener en alto espíritu de colaboración y trabajo.
- No aceptar errores.
- Valor los recursos que la empresa invierte para la realización de su trabajo.
- Participar activamente en los programas de mejoramiento de la calidad.

FASE 1	M.F
QUALITE	8 5/6

DESCRIPCION DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO:	Desmanche
#DE DEMPLEADOS:	1
AREA:	Producción
SUPERVISA:	Supervisor

NATURALEZA DEL TRABAJO

Mejorar los procesos de desmanche para obtener nuevos estándares de calidad que nos agreguen un plus frente a los competidores.

FUNCIONES RUTINARIAS

- El desmanche se hará utilizando los materiales adecuados como es el PERCLORO.
- Se encarga también de dar un buen terminado al servicio como es la colocación de botones y se procederá a coser costuras.

OBLIGACIONES GENERALES

- Ser siempre positivo.
- Mantener en alto espíritu de colaboración y trabajo.
- No aceptar errores.
- Valor los recursos que la empresa invierte para la realización de su trabajo.
- Participar activamente en los programas de mejoramiento de la calidad.

FASE 1	M.F
QUALITE	8 6/6

DESCRIPCION DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO:	Planchado
#DE DEMPLEADOS:	3
AREA:	Producción
SUPERVISA:	Supervisor

NATURALEZA DEL TRABAJO

Chequear diariamente la calidad del servicio dando un terminado de calidad sin fallas de lavado y secado.

FUNCIONES RUTINARIAS

- La seda debe estar completamente mojada y se plancha al revés. En caso de plancharse por el derecho, se debe colocar un paño encima.
- La lana debe estar húmeda, se plancha primero al revés utilizando un paño seco; después, con el paño humedecido ligeramente, se plancha al derecho.
- El terciopelo debe estar completamente seco, se plancha al aire y al revés, humedeciéndolo ligeramente con un paño.
- Los encajes sencillos y el tul se deben planchar, por el revés colocando un papel de seda y sin que la plancha este muy caliente.
- El punto elástico no se debe planchar.
- Los tejidos artificiales deben estar un poco húmedos y la plancha debe estar a baja temperatura.
- Las prendas de hilo deben estar húmedas y la plancha caliente.

OBLIGACIONES GENERALES

- Ser siempre positivo.
- Mantener en alto espíritu de colaboración y trabajo.
- No aceptar errores.
- Valor los recursos que la empresa invierte para la realización de su trabajo.
- Participar activamente en los programas de mejoramiento de la calidad.

FASE 1	B.L M.F
QUALITE	8 1/3

ESTRUCTURA FUNCIONAL

A continuación se describe las funciones de los diferentes puestos de la empresa:

GERENCIA GENERAL

- Representar legal, judicial y extrajudicial a la Empresa.
- Reunir al personal administrativo de la empresa con el fin de establecer y coordinar actividades a desarrollarse.
- Sugerir planes de desarrollo.
- Liderar y supervisar la participación de todo el personal en el proceso de mejoramiento de calidad.

SUPERVISAR

- Supervisar y entregar los materiales los materiales a producción en base a la planificación de fabricación programada.
- Realizar contactos con proveedores y organizar las compras de materiales.
- Controlar ingresos y egresos de ropa.
- Realizar el ingreso de facturas de compra al sistema contable.
- Controlar que los pedidos de los clientes sea entregados a tiempo, en la calidad y cantidad requerida.

LAVADO

- Recibir órdenes de lavado.
- Verificar las órdenes de proceso.
- Equipo disponible.
- Productos utilizados.
- Calidad del agua utilizada.
- Peso de la ropa.

SECADO

- El secado de ropa de tener un grado de humedad para después plancharla.
- La ropa de algodón, requiere más tiempo de secado que la de hilo
- Las telas más gruesas requieren mas tiempo que las delgadas
- Las prendas pequeñas se secan más rápido que las prendas grandes.

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

FASE 1	B.L M.F
QUALITE	8 2/3

DESMANCHE

- El desmanche se hará utilizando los materiales adecuados como es el PERCLORO.
- Se encarga también de dar un buen terminado al servicio como es la colocación de botones y se procederá a coser costuras.

PLANCHADO

- La seda debe estar completamente mojada y se plancha al revés. En caso de plancharse por el derecho, se debe colocar un paño encima.
- La lana debe estar húmeda, se plancha primero al revés utilizando un paño seco; después, con el paño humedecido ligeramente, se plancha al derecho.
- El terciopelo debe estar completamente seco, se plancha al aire y al revés, humedeciéndolo ligeramente con un paño.
- Los encajes sencillos y el tul se deben planchar, por el revés colocando un papel de seda y sin que la plancha este muy caliente.
- El punto elástico no se debe planchar.
- Los tejidos artificiales deben estar un poco húmedos y la plancha debe estar a baja temperatura.
- Las prendas de hilo deben estar húmedas y la plancha caliente.

BODEGA DE PRODUCTO LAVADO

- Verificar y firmar las recepciones de ropa entregadas por el Jefe de Producción.
- Verificar y firmar las devoluciones de planchado a lavado.
- Recibir de los agentes de ventas las notas de los pedidos numerados.
- Almacenar la ropa de forma adecuada para evitar perdidas o daños o deterioro.

VENTAS

- Elaborar conjuntamente con el Jefe de Comercialización los mapas de ruta y de acuerdo a las zonas destinadas.
- Planificar el calendario de visitas a los clientes.
- Llevar un control exacto y completo de las fechas de entrega de mercadería a los clientes.
- Verificar que los despachos se efectúen en el tiempo previsto en la calidad esperada.

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

FASE 1	B.L M.F
QUALITE	8 3/3

CONTABILIDAD

- Mantener el registro y control contable sobre los comprobantes de la empresa.
- Preparar Estados Financieros mensuales y enviar a Gerencia para su aprobación.
- Custodiar los valores monetarios y mensuales y documentos financieros de la empresa.
- Realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- Informar diariamente a la Gerencia Financiera de la situación del flujo de caja mensual.
- Preparar declaraciones de impuestos.
- Verificar los requisitos de control de los inventarios de la empresa.

BASE LEGAL

El marco legal que rige las actividades en Qualite esta integrado por:

- Ley Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Aduanas
- Ley General del IESS.
- Código de Trabajo

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

FASE 1	M.P
QUALITE	8 1/3

N.-	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	Se encuentran definidos:		
	Misión	10	10
	Visión	10	10
	Objetivos	10	10
2	El personal conoce:		
	Misión	10	5
	Visión	10	5
	Objetivos	10	7
3	La empresa esta organizada adecuadamente.	10	8
4	La estructura organizativa facilita el flujo de información de las actividades de la empresa.	10	7
5	Existen manuales de Funciones de la Empresa.	10	10
6	Las funciones están distribuidas de acuerdo a la estructura y organización	10	8
7	Las funciones se encuentran claramente definidas por departamentos.	10	8
8	Las actividades de la empresa se planifican.		
9	Existe un proceso establecido para la selección y contratación del personal.	10	10
10	Cuenta con personal altamente calificado capacitado		
	Área Administrativa	10	0
	Área de Producción	10	10
11	Existe un programa para capacitar al personal.	10	0

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

FASE 1	M.P
QUALITE	8 2/3

N.-	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
12	Existen políticas establecidas en la empresa.	10	0
13	El personal conoce y cumple las políticas.	10	8
14	El personal conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito o verbalmente.	10	5
15	Se cumple las proyecciones	10	8
16	Existe un buen ambiente de trabajo	10	10
17	Se cuenta con sistema contable	10	10
18	Se han realizado auditorias de gestión	10	7
19	Existen parámetros para evaluar los resultados.	10	0
	TOTAL	240	164

Tabla # 4 Matriz de Ponderación

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

FASE 1	M.P
QUALITE	8 3/3

DETERMINACION DEL RIESGO

CONFIANZA PONDERADA= $\frac{\text{CALIFICACION TOTAL X 100}}{\text{PONDERACION TOTAL}}$

CONFIANZA PONDERADA= $\frac{164 \times 100}{240}$

CONFIANZA PONDERADA= 68,33%

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15%-50%	ALTO	BAJO
51%-75%	MEDIO	MODERADO
76%-95%	BAJO	ALTO

Tabla # 5 Riesgo y confianza

RESULTADO

CONFIANZA MODERADA

RIESGO MEDIO

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

FASE 1	E.O.F
QUALITE	9. 1/2

Estructura Funcional

Para el buen funcionamiento de toda empresa es necesario establecer un orden jerárquico y asignar a cada uno responsabilidades bien definidas, de modo que al final de un proceso se obtenga como resultado el cumplimiento del objetivo central. Qualite cuenta con una Estructura Organizacional y Funcional bien definidas.

Estructura Orgánica

Qualite esta conformada por los Departamentos de Producción, Ventas y Financiero que constituye la base de su organización.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA:13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

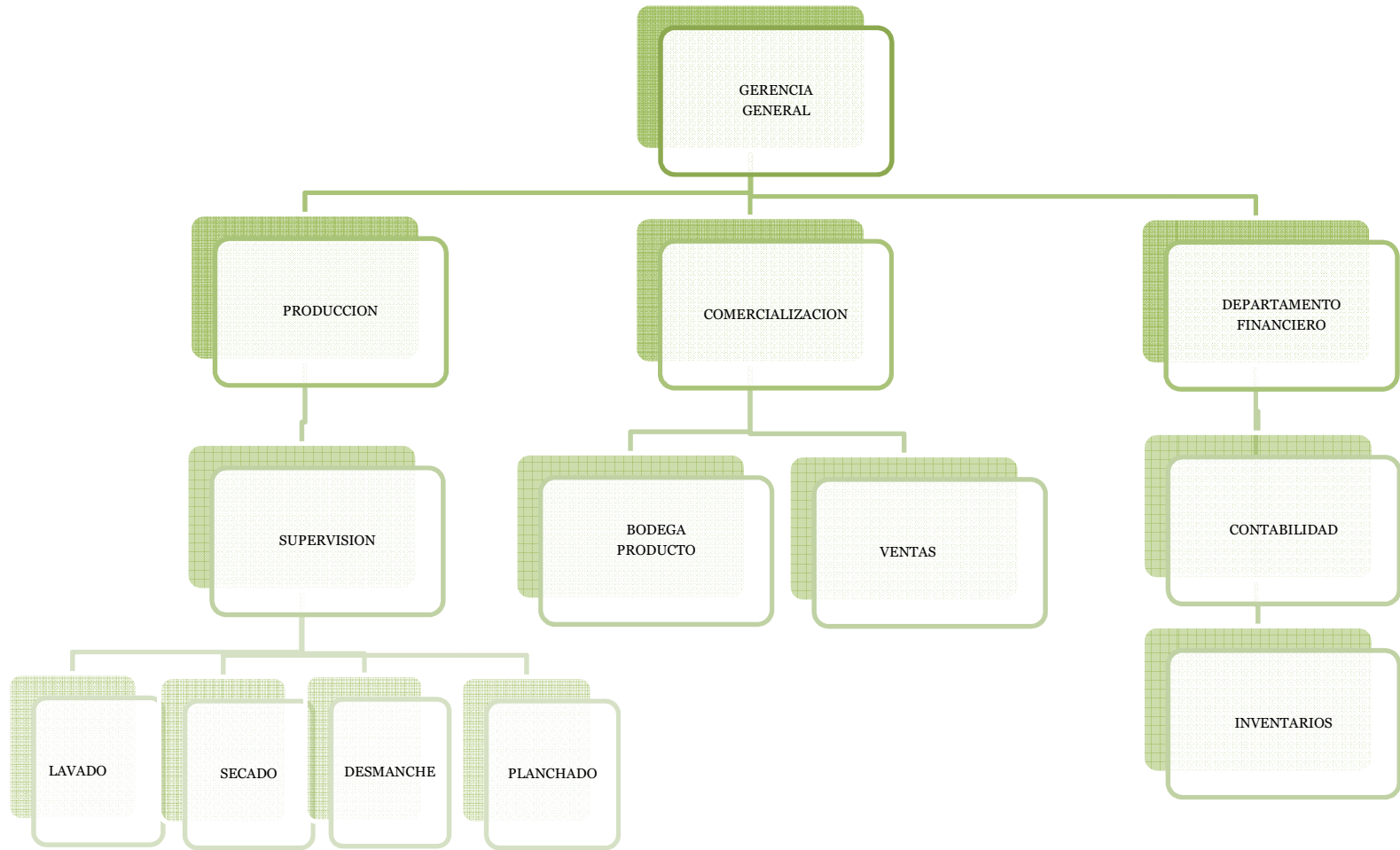


Grafico # 1 Organigrama Estructural.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

FASE 1	C.C.I
QUALITE	10 ½

EMPRESA QUALITE

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	
1	Se encuentran definidos: Misión Visión Objetivos	√ √ √		
2	El personal conoce: Misión Visión Objetivos	√ √ √		No todos conocen la visión y misión de la empresa
3	La empresa esta organizada adecuadamente.	√		
4	La estructura organizativa facilita el flujo de información de las actividades de la empresa.	√		
5	Existen manuales de Funciones de la Empresa.	√		
6	Las funciones están distribuidas de acuerdo a la estructura y organización	√		
7	Las funciones se encuentran claramente definidas por departamentos.		√	
8	Las actividades de la empresa se planifican.	√		
9	Existe un proceso establecido para la selección y contratación del personal.		√	
10	Cuenta con personal altamente calificado capacitado Área Administrativa Área de Producción	√	√	

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

FASE 1	C.C.I
QUALITE	10 2/2

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	
11	Existe un programa para capacitar al personal.		√	
12	Existen políticas establecidas en la empresa.	√		
13	El personal conoce y cumple las políticas.		√	El personal desconoce las políticas
14	El personal conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito o verbalmente.	√		
15	Se cumple las proyecciones	√		
16	Existe un buen ambiente de trabajo	√		
17	Se cuenta con sistema contable	√		Sistema contable Mónica
18	Se han realizado auditorias de gestión	√		
19	Existen parámetros para evaluar los resultados.		√	

Tabla #6 Cuestionario de Control Interno

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 13/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 13/01/2010

FASE 1	I.D.G
QUALITE	11 1/3

EMPRESA QUALITE

INFORME DE DIAGNOSTICO GENERAL

Ing.

Germán Almeida

GERENTE DE QUALITE

Una vez realizada la visita previa a la empresa y luego de haber entrevistado a los principales de la misma obtuvimos información relevante que nos sirvió para conocer el entorno de Qualite.

Con estos antecedentes emitimos el siguiente informe con la descripción de Qualite y recomendaciones propuestas por la auditoria para solucionar las deficiencias encontradas.

A. DATOS GENERALES DE QUALITE

Comenzó sus actividades como una empresa de lavado llamada La Química hace 10 años atrás con su matriz en Quito, originalmente con oficinas de recepción y entrega de ropa, las mismas que se encuentran ubicadas en dos sectores de la ciudad. En ese entonces, la ropa se enviaba la ropa para el tratamiento, y se traía dos días después. Con los efectos de largo viaje siempre se estropeaba y algunas veces se regresaba para un nuevo proceso y claro las modistas de los clientes eran todos los días, pero eso ha cambiado radicalmente.

“La Química” es la pionera de la limpieza en seco en el país, sus 64 años de fructífera labor son garantía de un trabajo eficiente y de calidad. Con el transcurso del tiempo ha ganado su reconocida experiencia.; desde hace 6 años instalando una moderna planta en el parque industrial Riobamba Ubicada estratégicamente en el corazón de la patria. Desde esta sultana se presta servicio a las provincias de Tungurahua, Cotopaxi, y Bolívar, la demanda y la confianza de nuestros clientes han incentivado a la empresa para invertir en modernizar sus equipos, en la actualidad contamos con tecnología de punta la que proporciona calidad y garantía en el trabajo en beneficio del cliente, otra meta lograda es la prontitud y cumplimiento en la limpieza de las prendas.

Para brindar un servicio ágil y oportuno disponemos de 4 oficinas de recepción en puntos estratégicos de la ciudad.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 14/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 14/01/2010

FASE 1	I.D.G
QUALITE	11 2/3

B. AUDITORIA DE GESTION

Las deficiencias y recomendaciones determinadas durante la ejecución de la fase de diagnostico general son:

1. Funciones por departamentos.

Las funciones que deben cumplir cada uno de los empleados de las diferentes áreas, no han sido definidas con claridad causando inconvenientes en la realización de las tareas encomendadas.

RECOMENDACIÓN

Redefinir las funciones existentes en el manual de funciones y en base a un consenso entre jefes y empleados.

2. Proceso para la selección, contratación, capacitación y evaluación del personal.

No están definidos los procedimientos de selección, contratación, capacitación y evaluación, la misma que ocasiona problemas al no contar con personal preseleccionado de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Implantar procesos de reclutamiento acorde a las necesidades de las áreas de producción, tomando en consideración la experiencia, habilidades y predisposición.

Elaborar un programa de capacitación en conjunto con los responsables de las distintas áreas, con el fin de identificar las necesidades y requerimiento de las mismas, para que sea una inversión en beneficio de la empresa y de los trabajo y de los trabajadores y no un gasto.

3. Comunicación de políticas al personal.

No se ha realizado una difusión de políticas adecuadas, que permitan a los empleados cumplir a cabalidad con los mismos.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 14/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 14/01/2010

FASE 1	PROGRAMA
QUALITE	11 3/3

RECOMENDACIÓN

Difundir cada una de las políticas adecuadas, que permitan a los empleados departamentos a través de informativos y de reuniones con el personal.

4. Mantenimiento a la maquinaria existente en la empresa.

La maquinaria utilizada para el lavado de ropa se encuentra en mal estado, debido a que hace tiempo no se ha dado un mantenimiento preventivo, y se realiza en el momento en el que se presentan desperfectos.

RECOMENDACIÓN

Evaluar la creación del departamento de mantenimiento.

Inducir en el uso correcto de la maquinaria y capacitar constantemente al personal de la planta.

Riobamba, 14 De Enero del 2010.

Atentamente.

AUDITOR GENERAL

M&J AUDITORES ASOCIADOS

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 14/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 14/01/2010

FASE II

FASE 2	PROGRAMA
QUALITE	1/1

EMPRESA QUALITE

PROGRAMA DE AUDITORIA

FASE II

Objetivo:

Analizar el Departamento de Producción con el fin de evaluar su adecuada organización y determinar los procedimientos de auditoria a aplicarse.

N°	PROCEDIMIENTO	REF	RESPONSABLE	FECHA
1	<p>Analice la información obtenida en la Primera Fase.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégica. • FODA • Organigrama Estructural • Indicadores • Base Legal <p>Manual de Funciones Ley de Régimen Tributario Código de Trabajo</p>	<p>E.P.E E.F.O.D.A E.O.E E.I.N E.M.F E.L.R.T.I E.C.T</p>	<p>J.M.O.CH J.M.O.CH M.F.B.V M.F.B.V J.M.O.CH J.M.O.CH J.M.O.CH</p>	<p>12/01/2010 15/01/2010 13/01/2010 12/01/2010 13/01/2010 13/01/2010 13/01/2010</p>
2	<p>Seleccione el componente que se va a realizar la auditoria.</p>	<p>O.E</p>	<p>M.F.B.V</p>	<p>13/01/2010</p>
3	<p>Evalué el control interno.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Entorno de Control b) Evaluación de Riesgos c) Actividades de Control d) Información y Comunicación e) Supervisión 	<p>E.C E.R A.C I.C S I.C.I</p>	<p>J.M.O.CH J.M.O.CH M.F.B.V M.F.B.V M.F.B.V J.M.O.CH</p>	<p>24/01/2010 24/01/2010 24/01/2010 24/01/2010 24/01/2010 25/01/2010</p>
4	<p>Realice el informe de Control Interno correspondiente a la II FASE.</p>	<p>O.T</p>	<p>J.M.O.CH</p>	<p>26/01/2010</p>
5	<p>Realice la Orden de Trabajo.</p>	<p>M.P.E</p>	<p>M.F.B.V</p>	<p>26/01/2010</p>
6	<p>Elabore el Plan Especifico</p>	<p>PROGRAM A III</p>	<p>M.F.B.V</p>	<p>26/01/2010</p>
7	<p>Programa de Trabajo para la III FASE.</p>			

Tabla # 7 Programa de Auditoria Fase II

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 15/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 15/01/2010

FASE 2	A.F
QUALITE	E.F.O.D.A

DEBILIDADES	REF P/T	FORTALEZAS	REF P/T
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicación. • Falta de sistema de control. • Falta de promoción de los servicios. • Falta de publicidad de los servicios • Poco nivel de remuneración. • Falta de un buen clima laboral. 	<p>Plan. Estrateg. Plan. Estrateg.</p> <p>ET PREG. 1 ET PREG. 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de planes estratégicos. • Visión empresarial. • Conocimiento de la competencia. • Calidad del servicio. • Ubicación. • Experiencia laboral. • Imagen. • Rentabilidad y liquidez. • Capacidad de endeudamiento. 	
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Alta participación en el mercado. • Reingeniería de procesos. • Tecnología competitiva y computarizada • Nuevo mecanismo de comunicación. • Búsqueda de innovación de productos. • Mejora del personal a través de las capacitaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Personal con bajo nivel de escolaridad. • La monotonía del trabajo y los bajos niveles de remuneración pueden dar como resultado altas tasas de rotación de personal. • La falta de coordinación del tiempo para realizar una función de trabajo puede dar como resultado una mala imagen de la empresa • La desactualización del manual de funciones y puestos puede provocar una deficiencia de operaciones en los procesos y de las funciones desempeñadas para cada trabajo. • La no realización de evaluaciones de desempeño influirá negativamente en la mala supervisión y control de los empleados en no conocer su desarrollo y comportamiento de trabajo. 	

Tabla # 8 Análisis FODA

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 15/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 15/01/2010

EMPRESA QUALITE

MATRIZ DE EVALUACION CON INDICADORES DE GESTIÓN

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RELACION	DATOS	INDICE
EFICACIA	Determinar el estado actual de la maquinaria total a fin de cumplir con la meta establecida	Eficacia del Mantenimiento de la Maquinaria	$\frac{\# \text{ Maquinarias a la que se ha hecho mantenimiento}}{\# \text{ Total de maquinaria planificada para mantenimiento}}$	$\frac{5 \times 100}{7}$	71,43%
CALIDAD	Conocer el porcentaje de revisión de la materia prima	Porcentaje de verificación y calificación de la Materia Prima	$\frac{\# \text{ de detergente utilizado}}{\# \text{ de detergente comprado}}$	$\frac{90 \times 100}{100}$	90%
EFICACIA	Medir el volumen de recursos utilizados frente a lo planeado	Eficacia de la materia prima	$\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recurso planeado}}$	$\frac{800 \times 100}{1500}$	53%
CONTROL	Establecer el porcentaje de las facturas recibidas al momento de las transacciones	Eficacia en el registro de las facturas	$\frac{\# \text{ de Facturas registradas}}{\# \text{ total de facturas recibidas}}$	$\frac{70 \times 100}{96}$	73%
CONTROL	Establecer el porcentaje de las notas de egreso recibidas son registradas al momento de las transacciones.	Eficacia en el registro de notas de egresos	$\frac{\# \text{ de notas de egresos registradas}}{\# \text{ total de notas de egreso recibidas}}$	$\frac{6 \times 100}{21}$	29%
ECONOMIA	Mostrar la participación de los diferentes niveles del personal de departamento de Producción frente al gasto total de nomina.	Costo de Personal del Departamento LAVADO	$\frac{\text{Valor total de la nomina de lavado}}{\text{Valor total de la nomina del departamento de producción}}$	$\frac{1.383,06}{11.174,56}$	12%
ECONOMIA	Mostrar la participación de los diferentes niveles del personal del departamentos de Producción frente al gasto total de la nomina.	Costo de Personal del departamento de SECADO	$\frac{\text{Valor total de la nomina de secado}}{\text{Valor total de la nomina del departamento de producción}}$	$\frac{1.409,93}{11.174,56}$	13%
ECONOMIA	Mostrar la participación de los diferentes niveles del personal del departamentos de Producción frente al gasto total de la nomina.	Costo de Personal del departamento de DESMANCHE	$\frac{\text{Valor total de la nomina de desmanche}}{\text{Valor total de la nomina del departamento de producción}}$	$\frac{1.804,22}{11.174,56}$	16%
ECONOMIA	Mostrar la participación de los diferentes niveles del personal del departamento de Producción frente al gasto de la nomina.	Costo de la Personal del departamento de PLANCHADO	$\frac{\text{Valor total de la nomina de planchado}}{\text{Valor total de la nomina del departamento de producción}}$	$\frac{1.261,46}{11.174,56}$	11%

Tabla # 9 Indicadores de Gestión

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 12/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 12/01/2010

FASE 2	E.L.R.T.I
QUALITE	1/1

LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS

Art. 10.- Deducciones.- En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

- 1.- Los costos y gastos imputables al ingreso;
- 2.- Los intereses de deudas contraídas con motivo del giro del negocio, así como los gastos efectuados en la constitución, renovación o cancelación de las mismas. No serán deducibles los intereses en la parte que exceda de las tasas autorizadas por el Directorio del Banco Central del Ecuador, así como tampoco los intereses y costos financieros de los créditos externos no registrados en el Banco Central del Ecuador;
- 3.- Los impuestos, tasas, contribuciones, aportes al sistema de seguridad social obligatorio que soportare la actividad generadora del ingreso, con exclusión de los intereses y multas que deba cancelar el sujeto pasivo u obligado, por el retraso en el pago de tales obligaciones.

No podrá deducirse el propio impuesto a la renta, ni los gravámenes que se hayan integrado al costo de bienes y activos, ni los impuestos que el contribuyente pueda trasladar u obtener por ellos crédito tributario;

- 4.- Las primas de seguros devengados en el ejercicio impositivo que cubran riesgos personales de los trabajadores y sobre los bienes que integran la actividad generadora del ingreso gravable;

FASE 2	E.C.T
QUALITE	1/2

CODIGO DE TRABAJO

Capitulo IV

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

PCI 1 La empresa no cumple con sus obligaciones que tiene con los trabajadores con el cual amerita un Papel de Trabajo para el respectivo análisis. ET en la fase de Ejecución.

CAPITULO V

DE LA DURACIÓN MÁXIMA DE LA JORNADA DE TRABAJO, DE LOS DESCANSOS OBLIGATORIOS Y DE LAS VACACIONES

Parágrafo 1ro.

De las jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

FASE 2	E.C.T
QUALITE	2/2

{ El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

PCI 2 La empresa cumple con sus obligaciones en la duración máxima de la jornada de trabajo que tiene los empleados como se puede observar en la Visita preliminar realizada en las instalaciones en el cual pudo conocer el horario de trabajo.

HORARIO DE TRABAJO 09H00 A 13H00 14H00 A 18H00

FASE 2	E.C
QUALITE	1/2

EVALUACION DE LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

ENTORNO DE CONTROL

	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS	Existe un código de conducta realizado cuando se inicio las actividades de la empresa, sin embargo no existe un manual de valores éticos donde se de a conocer al personal que labora en la empresa.	Deberá realizarse un manual de conducta formalmente establecido en el cual se inculque la integridad que es un requisito previo para el comportamiento ético. La imagen que proyecta una empresa ante los demás debe ser de integridad en todas sus actividades para brindar un servicio de calidad.
COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL	La empresa dispone de una descripción escrita formal de los puestos de trabajo que es de conocimiento de todos los trabajadores. Las personas aplican pruebas para incorporarse al puesto de trabajo que requieren.	Actualizar el plan de capacitación del personal dependiendo del área de trabajo que va a desarrollar brindando un servicio de calidad
CONJEJO DE ADMINISTRACION Y COMITÉ DE AUDITORIA	Se efectúa reuniones con los principales directivos de la empresa con el fin de suministrar información de manera oportuna y eficiente en la supervisión de objetivos.	Si se cuenta con informes entregados a los directivos de la empresa emitidos por el departamento de producción con el fin de evaluar la planificación y los objetivos semestrales si se han cumplido o no.
FILOSOFIA DE DIRECCION Y ESTILO DE GESTION	La filosofía y el estilo de gestión que mantiene a dirección son adecuados, analizan cuando un negocio produce riesgo, aunque el personal rota una vez por año debido a las vacaciones según la ley. El personal contable ejecuta sus responsabilidades de manera correcta garantizando la prestación correcta de la información financiera y salvaguardar de los activos.	Deberá efectuar con mayor continuidad la rotación de funciones al año, con la finalidad de que los colaboradores de la entidad sean multidisciplinarios. Aclarar todas las dudas que se mantengan en la organización con respecto a la información contable, tratar de hacer entender el proceso financiero y escuchar criterios con el fin de llegar a establecer mejoras.

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 26/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 26/01/2010

FASE 2	E.C
QUALITE	2/2

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	La estructura organizativa es apropiada al igual que su capacidad de suministrar información. La definición de las responsabilidades de los principales directivos es adecuada así como el conocimiento que aplican en su desempeño excepto por la desconfianza en la capacidad de varios colaboradores.	Darle al colaborador de las áreas de operación y servicio de la organización el apoyo y servicio de la organización necesario para su capacitación de dirección y supervisión según sus límites de autoridad, con el fin de que colabore en todo sentido y respete las líneas de responsabilidad.
ASIGNACION DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	La asignación de autoridad y responsabilidad se incluye actividades de gestión y se aplica según niveles de antigüedad y experiencia. El gerente esta pendiente del desenvolvimiento de sus legados y por ende de la organización mediante informes constantes.	Estructurar normas de trabajo y de responsabilidad de control, de relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización.
POLITICAS PRACTICAS MATERIA DE RECURSOS HUMANOS	El reclutamiento de personal se procede a realizar a través de convocatorias a concurso, la entrevista previa y la prueba de conocimientos y técnicas. La administración se interesa por que los colaboradores cumplan con todos los procedimientos con integridad y ética según referencias personales y profesionales	Implementar una política de procedimiento contratación específicamente para servicios.

Tabla # 10 Entorno de Control

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 26/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 26/01/2010

FASE 2	E.R
QUALITE	1/1

EVALUACION DE RIESGOS

	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
OBJETIVOS	En las actividades desempeñadas por cada área ayudan a la consecución de la meta de la empresa Qualite.	La administración deberá controlar la consecución de los objetivos de cada nivel de la entidad, de modo que se cumplan con la misión y llegar a obtener la visión empresarial.
RIESGOS	En la empresa se identifican y se discuten abiertamente los riesgos en base a factores internos y externos, los cuales comunica oportunamente. Cuando un riesgo es detectado en el área de servicios no se la hace conocer a toda la entidad, ya que es información restringida para cada área.	Los riesgos pueden suscitarse en diversas áreas en la que incurre el riesgo deberá tomar medidas de solución frente a dicho riesgo.
ANALISIS DE RIESGOS Y SU PROCESO	Se analizan los riesgos su probabilidad de ocurrencia, se tienen ciertas medidas precautelares ante el riesgo, pero no existe un proceso de valoración, esta listo a actuar cuando un riesgo se presenta. Se controla que las actividades y decisiones tomadas por la administración y dirección sean realizadas	Los riesgos son valorados en base a criterios de los directivos de administración de la entidad, pero resulta efectiva la valuación cuando de efectué análisis de procesos como identificación de áreas clave modos de control significativos y estableciendo responsabilidad a base de indicadores medibles.
MANEJO DEL CAMBIO	Se esta realizando el proyecto de reestructuración de información que capture procesos y reporten información sobre hechos que indiquen cambios. El personal esta listo a actuar cuando el riesgo se presente. Se controla que las actividades y decisiones tomadas por la administración y dirección sean realizadas.	Deberá existir un sistema de información de manera que los cambios desean advertidos a fin que la entidad pueda reaccionar a tiempo. Implementar mecanismos a los cambios que podrían presentarse.

Tabla # 11 Evaluación de Riesgo

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA:26/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 26/01/2010

FASE 2	E.C
QUALITE	1/1

ACTIVIDADES DE CONTROL

	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL	Existe una adecuada colaboración por parte de todas las personas de la entidad. La documentación es revisada constantemente y su contabilización se realiza al momento en que suceden las transacciones. El registro d activos y comprobantes está protegido por mecanismos de seguridad.	Elaborar un manual de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera de la empresa Qualite.
CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	La entidad cuenta con una maquinaria de última tecnología actualizada constantemente. El uso de esta maquinaria es eficaz debido a que la maquinaria es utilizada por el personal capacitado y de esta manera previene de errores. Existen ciertas aplicaciones que el personal desconoce o no las interpreta de la manera adecuada.	Entrenar al personal que tiene acceso a la maquinaria para que pueda manejarlo de manera correcta evitar posibles errores, tener contacto permanente con el proveedor para que la maquinaria este ajustado a las necesidades y cambios que se presenten para la entidad tanto interna como externa.

Tabla # 12 Actividades de Control

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 26/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 26/01/2010

FASE 2	I.C
QUALITE	1/1

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
INFORMACION	La información es procesada de manera oportuna es recopilada por sistemas de información y totalmente coordinada con elementos externos mediante la utilización de reportes que faciliten la información. La circulación de la información es exclusiva para la empresa	Deberá toda la organización conocer la importancia de estar al tanto de lo que pueda suceder fuera de la entidad, ya que podría ayudar al sistema de información para detectar ciertas situaciones de interés.
COMUNICACIÓN	Existe una adecuada directiva operacional y de servicios que faciliten la información. La circulación de la información es exclusiva para la empresa.	Brindar información que requieran los auditores de externos para facilitar el entendimiento de la operaciones de la entidad y verificar si se esta dando cumplimiento al presupuesto y control establecido.

Tabla # 13 Información y comunicación

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 26/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 26/01/2010

FASE 2	S
QUALITE	1/1

SUPERVISION

	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
ACTIVIDADES MONITOREO	Los informes que provienen de fuentes externas son tomados en cuenta para el hallazgo y reporte de deficiencias. Se comunican las deficiencias de control al nivel inmediato superior para que se tomen las medidas necesarias.	Garantizar que el máximo nivel de la entidad tenga el conocimiento necesario sobre deficiencias encontradas en la organización, de modo que se actúe rápidamente ante el hallazgo de deficiencias.
REPORTE DEFICIENCIAS	Se comunican los hallazgos de deficiencia a los superiores inmediatos de cada departamento, mediante un informe de hallazgo.	El Gerente realizara por su cuenta inspecciones esporádicas del desempeño de los trabajadores de la entidad con la finalidad de comprobar las evaluaciones efectuadas por la administración.

Tabla # 14 Supervisión

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 06/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 06/01/2010

EMPRESA QUALITE

INFORME DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO

DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION

EMPRESA QUALITE

Ing.

Germán Almeida

GERENTE DE LA EMPRESA QUALITE

Presente

De nuestra consideración:

En cumplimiento al contrato de auditoria a la gestión de la empresa por los meses comprendidos del 1 Septiembre al 31 de Diciembre del 2009 realizamos la evaluación del control interno, y la verificación de las recomendaciones propuestas en el transcurso del examen.

Los resultados obtenidos ponemos a su consideración con el fin de que nuestras recomendaciones sean implementadas.

1.- ENTORNO DE CONTROL

La empresa posee los diferentes documentos que permiten a una organización tener lineamientos para el desarrollo y crecimiento de la misma por lo que determina que su control es eficiente.

2.-EVALUACION DE RIESGOS

Qualite posee un adecuado control para la evaluación de riesgos por lo cual no se encontró ninguna debilidad y se concluye que su gestión es eficiente.

3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

La gestión en general es eficiente solo se encontró una debilidad con lo referente al cumplimiento de objetivos es decir los objetivos deben ser realizables en tiempos y cuantificados.

RECOMENDACIÓN

Reestructurar la planificación estratégica con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.

4.- INFORMACION Y COMUNICACIÓN

La entidad a implementado un adecuado sistema de información y comunicación con los diferentes niveles que conforman los mismos los empleados conocen las políticas, principios valore y objetivos que posee la empresa por lo tanto la empresa en este componente es eficiente.

5.- **SUPERVICION.-** En este componente se encontró debilidades que afectan a la empresa:

- a) No se realizan controles para la verificación del cumplimiento del código de ética que posee la empresa.
- b) La entidad no tiene departamento de auditoria interna que ayude al control de la gestión realizada de la misma.

RECOMENDACIÓN.

Evaluar que se cumplan con las políticas establecidas en los diferentes documentos que tiene la empresa, si es necesario implantando sanciones económicas y laborales además de crear el área de auditoria que ayude a la empresa a efectuar de mejor manera el control del cumplimiento de los objetivos.

Riobamba, 25 de Enero del 2010.

Atentamente.

AUDITOR GENERAL

M&J AUDITORES ASOCIADOS

EMPRESA QUALITE

MEMORANDO # 1

PARA: Gerente GERMAN ALMEIDA

DE: María Fernanda Basantes

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO

FECHA: 25 -01-2010

Por el presente solicito a ustedes desarrollar la auditoria de gestión de la empresa Qualite; sujetándose a las normas, procedimientos y otras disposiciones legales de la profesión, para lo cual se elaborara el Plan Especifico, los correspondientes Papeles de Trabajo con índices, marcas y referenciaciones, así como el Borrador del Informe.

La auditoria de la Empresa Qualite, se procederá atendiendo la resolución del GERENTE Germán Almeida, referente a la aprobación del Plan Anual de Labores para el año 2009.

Atentamente,

AUDITOR GENERAL

M&J AUDITORES ASOCIADOS

FASE 2	M.P.E
QUALITE	1/8

MEMORANDO DE PLANIFICACION

Entidad: EMPRESA QUALITE

Auditoria de Gestión: EMPRESA QUALITE

Periodo: Del 1ero de Septiembre al 31 de Diciembre del
2009.

Preparado Por: M&J AUDITORES ASOCIADOS

1. REQUERIMIENTOS DE LA AUDITORIA

- Memorando de Antecedentes
- Informe de Auditoria.
- Cronograma de Seguimientos.

2. FECHA DE LA AUDITORIA

- Orden de Trabajo 23/01/10
- Inicio del Trabajo en el campo 03/01/10
- Finalización del trabajo 27/02/10
- Discusión del borrador del informe con Funcionarios 02/02/10
- Presentación del informe 05/03/10
- Emisión del informe final de auditoria 05/03/10

3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

- María Fernanda Basantes Valverde
- Joana Maricela Orozco Chávez

4. DIAS PRESUPUESTARIO

Dos meses distribuidos en las siguientes fases:

- FASE I Análisis General y Diagnostico (2 semanas)
- FASE II Planificación Estratégica (2 semanas)
- FASE III Ejecución (3 semanas)
- FASE IV Comunicación de Resultados (1 semana)
- FASE V Seguimiento (3 días)

5. **RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES**

5.1 Materiales

5.2 Viáticos y pasaje

6. **ENFOQUE DE LA AUDITORIA**

6.1 Información General de la Entidad

- **MISION**

Producir y comercializar con altos niveles de productividad y calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo del país.

- **VISION**

Qualité es una entidad técnica, efectiva, eficiente y confiable; por la calidad del servicio que ofrece y siempre preocupada por crecer y buscar mayor tecnología.

- **ESTRUCTURA ORGANICA**

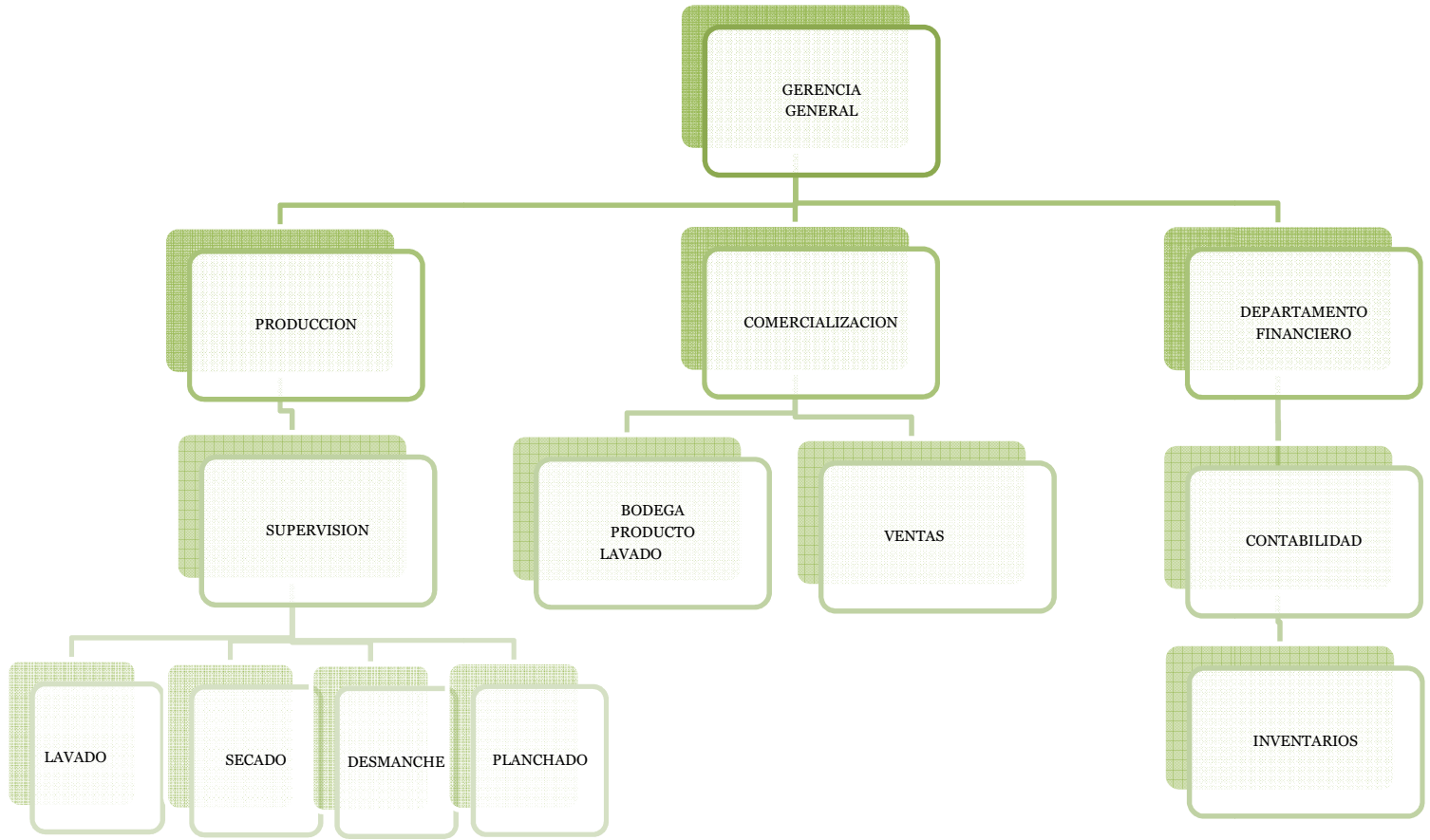


Grafico # 1 Organigrama Estructural

- **Principales funciones**

GERENCIA GENERAL

- Representar legal, judicial y extrajudicial a la Empresa.
- Reunir al personal administrativo de la empresa con el fin de establecer y coordinar actividades a desarrollarse.
- Sugerir planes de desarrollo.
- Liderar y supervisar la participación de todo el personal en el proceso de mejoramiento de calidad.

SUPERVISAR

- Supervisar y entregar los materiales los materiales a producción en base a la planificación de fabricación programada.
- Realizar contactos con proveedores y organizar las compras de materiales.
- Controlar ingresos y egresos de ropa.
- Realizar el ingreso de facturas de compra al sistema contable.
- Controlar que los pedidos de los clientes sea entregados a tiempo, en la calidad y cantidad requerida.

LAVADO

- Recibir órdenes de lavado.
- Verificar las órdenes de proceso.
- Equipo disponible.
- Productos utilizados.
- Calidad del agua utilizada.
- Peso de la ropa.

DESMANCHE

- El desmanche se hará utilizando los materiales adecuados como es el PERCLORO.
- Se encarga también de dar un buen terminado al servicio como es la colocación de botones y se procederá a coser costuras.

SECADO

- El secado de ropa de tener un grado de humedad para después plancharla.
- La ropa de algodón, requiere más tiempo de secado que la de hilo
- Las telas más gruesas requieren mas tiempo que las delgadas
- Las prendas pequeñas se secan más rápido que las prendas grandes.

PLANCHADO

- La seda debe estar completamente mojada y se plancha al revés. En caso de plancharse por el derecho, se debe colocar un paño encima.
- La lana debe estar húmeda, se plancha primero al revés utilizando un paño seco; después, con el paño humedecido ligeramente, se plancha al derecho.
- El terciopelo debe estar completamente seco, se plancha al aire y al revés, humedeciéndolo ligeramente con un paño.
- Los encajes sencillos y el tul se deben planchar, por el revés colocando un papel de seda y sin que la plancha este muy caliente.
- El punto elástico no se debe planchar.
- Los tejidos artificiales deben estar un poco húmedos y la plancha debe estar a baja temperatura.
- Las prendas de hilo deben estar húmedas y la plancha caliente.

BODEGA DE PRODUCTO LAVADO

- Verificar y firmar las recepciones de ropa entregadas por el Jefe de Producción.
- Verificar y firmar las devoluciones de planchado a lavado.
- Recibir de los agentes de ventas las notas de los pedidos numerados.
- Almacenar la ropa de forma adecuada para evitar perdidas o daños o deterioro.

VENTAS

- Elaborar conjuntamente con el Jefe de Comercialización los mapas de ruta y de acuerdo a las zonas destinadas.
- Planificar el calendario de visitas a los clientes.
- Llevar un control exacto y completo de las fecha de entrega de mercadería a los clientes.
- Verificar que los despachos se efectúen en el tiempo previsto en la calidad esperada.

CONTABILIDAD

- Mantener el registro y control contable sobre los comprobantes de la empresa.
- Preparar Estados Financieros mensuales y enviar a Gerencia para su aprobación.
- Custodiar los valores monetarios y mensuales y documentos financieros de la empresa.
- Realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- Informar diariamente a la Gerencia Financiera de la situación del flujo de caja mensual.
- Preparar declaraciones de impuestos.
- Verificar los requisitos de control de los inventarios de la empresa.

PRINCIPALES FUERZAS, OPORTUNIDADES DEBILIDADES Y AMENAZAS

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicación. • Falta de sistema de control. • Falta de promoción de los servicios. • Falta de publicidad de los servicios • Falta de estabilidad laboral. • Falta de estímulos al personal • Poco nivel de remuneración. • Falta de un buen clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de planes estratégicos. • Visión empresarial. • Conocimiento de la competencia. • Calidad del servicio. • Ubicación. • Experiencia laboral. • Imagen. • Rentabilidad y liquidez. • Capacidad de endeudamiento.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alta participación en el mercado. • Reingeniería de procesos. • Tecnología competitiva y computarizada • Nuevo mecanismo de comunicación. • Búsqueda de innovación de productos. • Mejora del personal a través de las capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal con bajo nivel de escolaridad. • La monotonía del trabajo y los bajos niveles de remuneración pueden dar como resultado altas tasas de rotación de personal. • La falta de coordinación del tiempo para realizar una función de trabajo puede dar como resultado una mala imagen de la empresa • La desactualización del manual de funciones y puestos puede provocar una deficiencia de operaciones en los procesos y de las funciones desempeñadas para cada trabajo. • La no realización de evaluaciones de desempeño influirá negativamente en la mala supervisión y control de los empleados en no conocer su desarrollo y comportamiento de trabajo.

Tabla # 15 FODA

Componentes escogidos para la fase de ejecución

El componente a ser evaluado es:

La empresa Qualite con sus secciones de Lavado, Secado y Planchado.

6.2 Enfoque a:

Auditoria de gestión orientada hacia los procesos de producción para determinar la eficiencia y economía en el uso de recursos, establecer si hay optimización, además de medir el grado de eficacia con la que la empresa cumple sus objetivos.

6.3 Objetivos

6.3.1 Objetivo General

Revisar y evaluar si el cumplimiento de procedimientos en el proceso de producción genera la economía y eficiencia en el uso de recursos.

6.3.2 Objetivo Especifico

- Comprobar el grado en el que el departamento de producción ejecuta sus operaciones de acuerdo a sus proyecciones de producción.
- Determinar la correcta organización de proceso productivo.
- Fijar si hay presencia de las políticas adecuadas en relación a la producción, abastecimiento de materia prima materiales y accesorios, así como el manejo del recurso humano.

6.4 Alcance

Se examinará todas las secciones que conforman el departamento de producción por el periodo comprendido de Septiembre a Diciembre del 2010.

6.5 Indicadores de Gestión

Al no existir indicadores que nos ayuden a evaluar los procesos de producción de la empresa Qualite nuestro equipo propone los siguientes indicadores:

- Indicador de rendimiento
- Indicador de productividad
- Indicador de economía
- Indicador de efectividad
- Indicador de eficiencia

6.6 Resumen de los resultados de la evaluación de control interno:

- ENTORNO DE CONTROL el control es eficiente
- EVALUACION DE RIESGOS el control es eficiente
- ACTIVIDADES DE CONTROL el control es eficiente
- INFORMACION Y COMUNICACIÓN el control es eficiente
- SUPERVISION el control es eficiente

6.7 Trabajo a realizar por los auditores en la fase de ejecución.

N°	PROCEDIMIENTO
1	Realice una encuesta a los trabajadores con el propósito de establecer el rendimiento de cada departamento.
2	Evalué la eficacia de la programación semestral para identificar el grado de cumplimiento de la meta propuesta
3	Evalué el grado de economía del costo de producción para determinar si ha aumentado o disminuido.
4	Realice un análisis de los defectos de cada uno de los departamentos que intervienen en la producción con el fin de determinar el grado de eficacia de cada uno de los mismos.
5	Aplique indicadores para evaluar la productividad de las secciones de producción.
6	Elabore la hoja de Hallazgos con el propósito de conocer las debilidades encontradas en el transcurso de l trabajo realizado.

Tabla # 16 Procedimientos

7. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACION.

AUDITOR GENERAL

M&J AUDITORES ASOCIADOS

GERENTE GENERAL

EMPRESA QUALITE

FASE III

FASE 3	PROGRAMA
QUALITE	1/1

EMPRESA QUALITE

PROGRAMA DE AUDITORIA

FASE III

Objetivos:

Obtener evidencia suficiente y relevante mediante la aplicación de pruebas y procedimientos de auditoria.

Desarrollar los hallazgos que sustenten las conclusiones y recomendaciones.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice una encuesta a los trabajadores con el propósito de establecer el rendimiento de cada departamento.	E.T	M.F.B.V J.M.O.CH	27/01/2010
2	Evalué el grado de economía de acuerdo al rol de pagos.	C.P	J.M.O.CH	29/01/2010
3	Realice un análisis del proceso de producción que realiza la empresa.	D.P	M.F.B.V	30/01/2010
4	Elabore la hoja de hallazgos con el propósito de conocer las debilidades encontradas con el transcurso del trabajo realizado.	H.H	M.F.B.V	03/02/2010

Tabla # 17 Programa de Auditoria Fase III

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 26/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 26/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	1/23

**AUDITORIA DE GESTION
EMPRESA QUALITE
ENCUESTA EMPLEADOS**

DEPARTAMENTO: PRODUCCIÓN

SECCIÓN: LAVADO, SECADO, DESMANCHE Y PLANCHADO.

1.- Su remuneración es cancelada a tiempo.

SI () NO ()

2.- Lo aceptaron en su puesto de trabajo:

Por su experiencia ()

Como aprendiz ()

Otros ()

3.- Su tiempo de trabajo en la empresa es:

1 a 3 meses ()

4 a 6 meses ()

7 a 12 meses ()

Más de un año ()

4.- Las relaciones interpersonales con el personal son:

Excelentes ()

Buenas ()

Regulares ()

Malas. ()

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	2/23

5.- Se han brindado cursos de capacitación al personal en su sección.

SI () NO ()

6.- Existen secciones en el área de producción

SI () NO ()

7.- Ha recibido algún tipo de incentivos:

SI () NO ()

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	3/23

EMPRESA QUALITE

DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

TABULACION DE DATOS

ENCUESTA TRABAJADORES

PREGUNTA 1 Pago de remuneraciones a tiempo

	LAVADO	SECADO	DESMANCHE	PLANCHADO	TOTAL
SI	0	0	0	0	0
NO	2	2	1	3	8
TOTAL	2	2	1	3	8

Tabla # 18 Remuneración

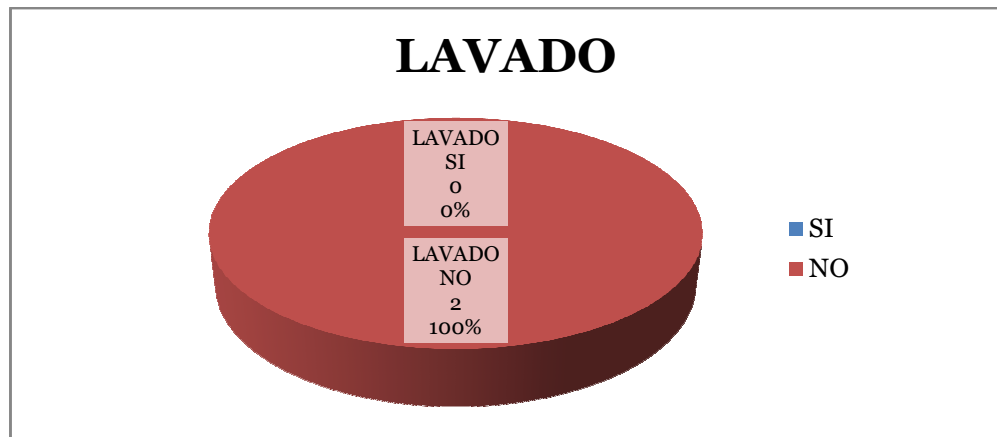


Grafico # 2 Remuneración departamento lavado

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010



FASE 3	E.T
QUALITE	4/23

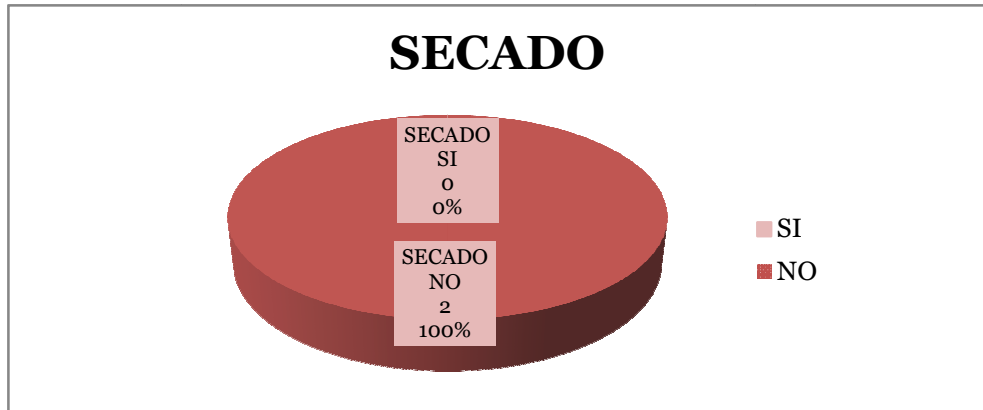


Grafico # 3 Remuneración departamento de secado

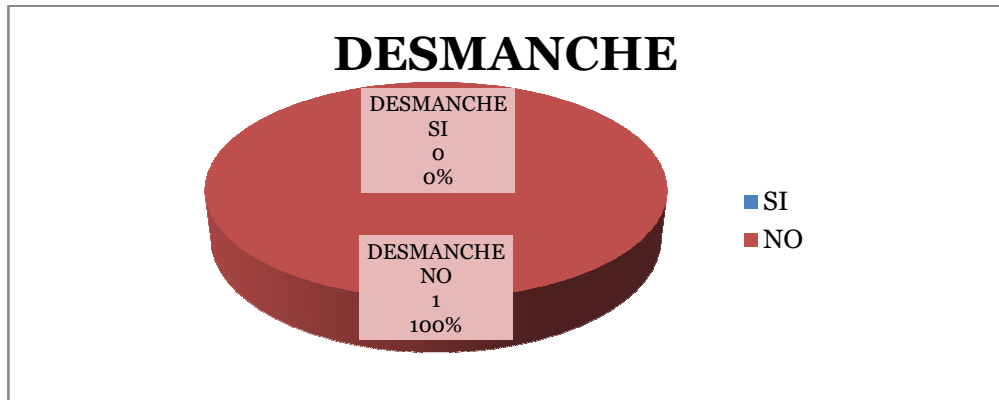


Grafico # 4 Remuneración departamento de desmanche

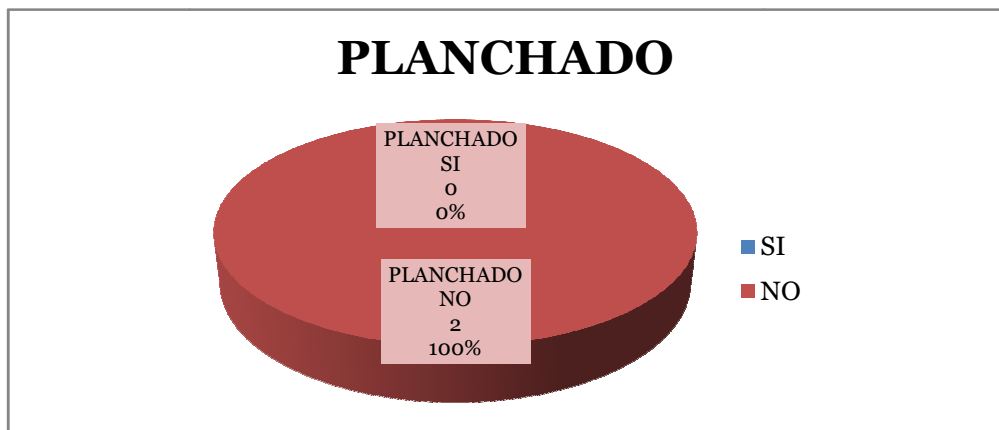


Grafico # 5 Remuneración departamento de planchado

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010



FASE 3	E.T
QUALITE	5/23

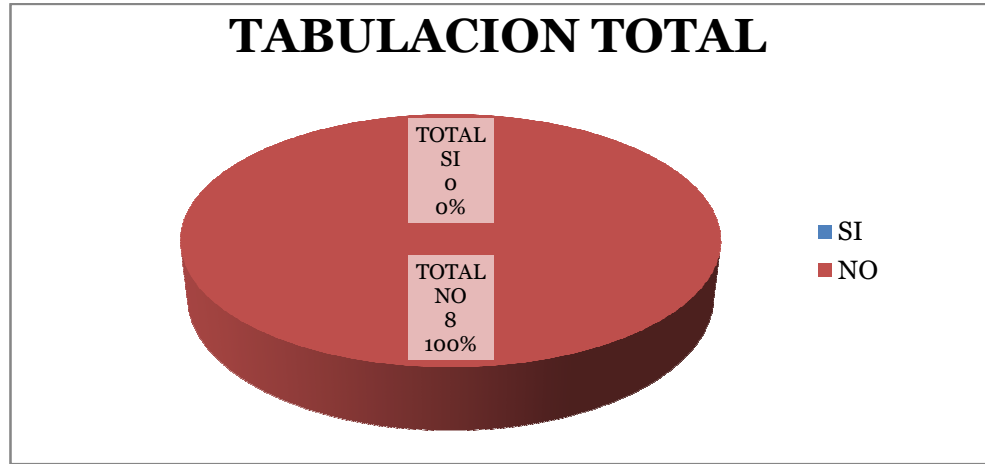


Grafico # 6 Remuneración tabulación total

EL 100% de los trabajadores manifiestan que sus remuneraciones no son canceladas a tiempo.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	6/23

EMPRESA QUALITE

DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

TABULACION DE DATOS

ENCUESTA TRABAJADORES

PREGUNTA 2 Selección de trabajadores

	LAVADO	SECADO	DESMANCHE	PLANCHADO	TOTAL
Por su experiencia	1	0	0	3	4
Como aprendiz	1	2	1	0	4
OTROS			0		
TOTAL	2	2	1	3	8

Tabla # 19 Selección de Trabajadores

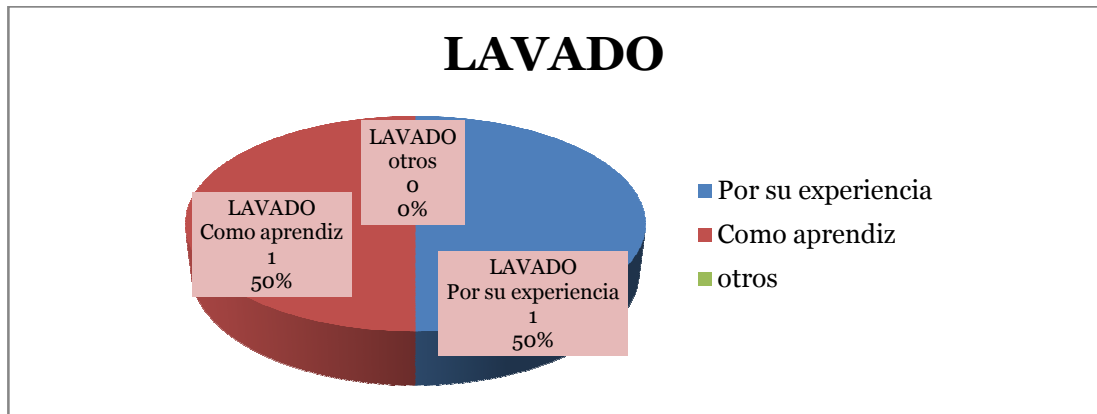


Grafico # 7 Selección personal departamento de lavado

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	7/23

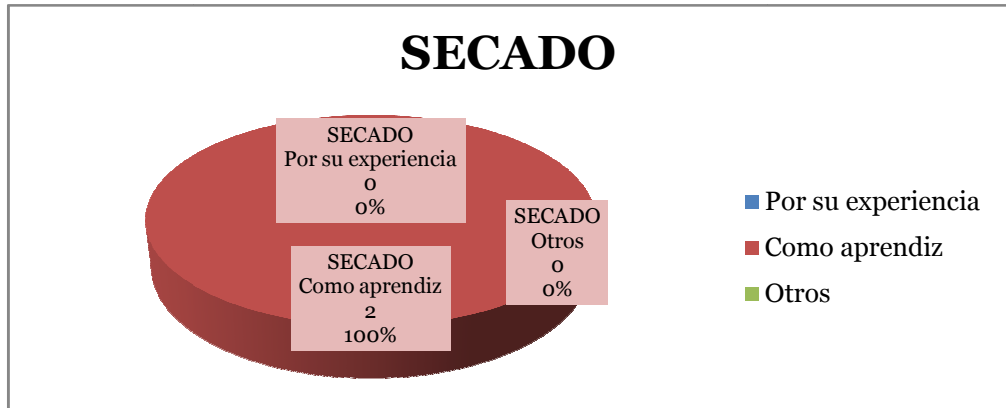


Grafico # 8 Selección de personal departamento de secado

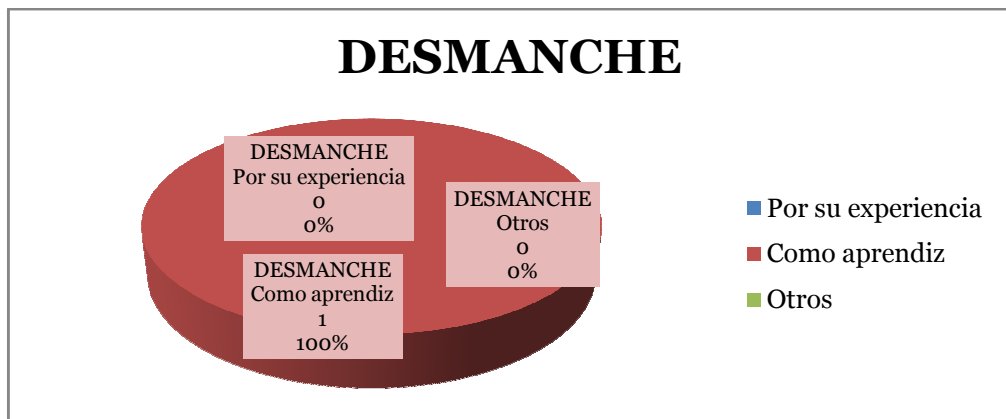


Grafico # 9 Selección de personal departamento de desmanche

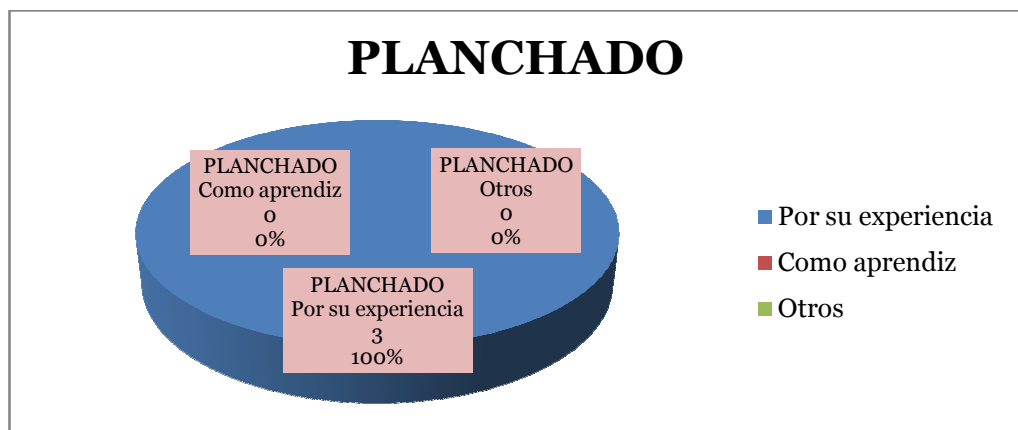


Grafico # 10 Selección de personal departamento de planchado

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010



FASE 3	E.T
QUALITE	7/23

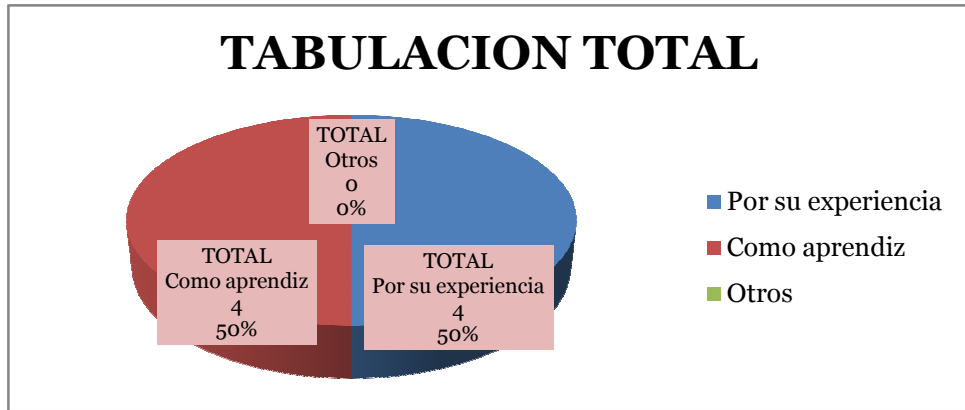


Grafico # 11 Selección del personal tabulación total

De los trabajadores el 50% fueron contratados por su experiencia.

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	8/23

EMPRESA QUALITE

DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

TABULACION DE DATOS

ENCUESTA TRABAJADORES

PREGUNTA 3 Tiempo de trabajo

	LAVADO	SECADO	DESMANCHE	PLANCHADO	TOTAL
1 a 3 meses					0
4 a 6 meses		1	1		2
7 a 12 meses	1		0	1	2
Mas de 1 año	1	1	0	2	4
TOTAL	2	2	1	3	8

Tabla # 20 Tiempo de Trabajo

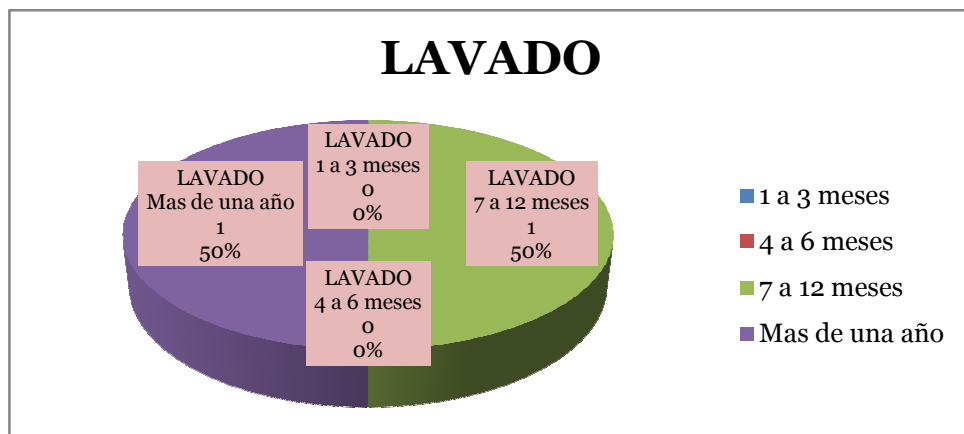


Grafico # 12 Tiempo de trabajo departamento de lavado

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	9/23

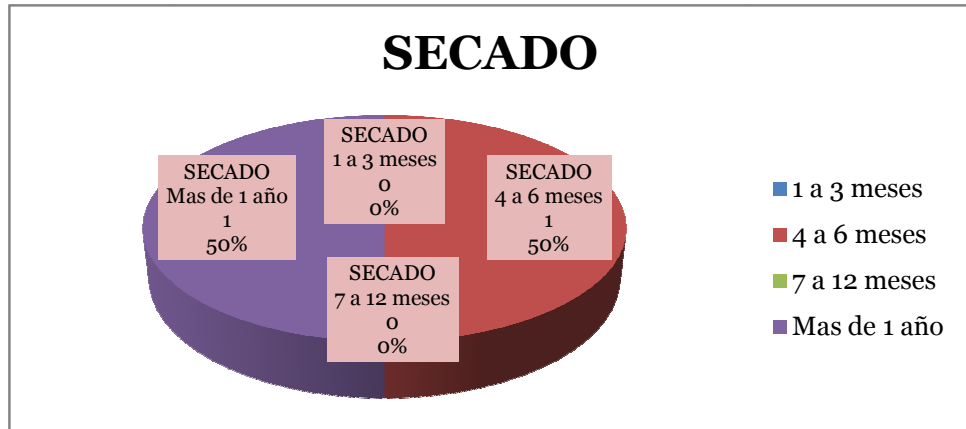


Grafico # 13 Tiempo de trabajo departamento de secado

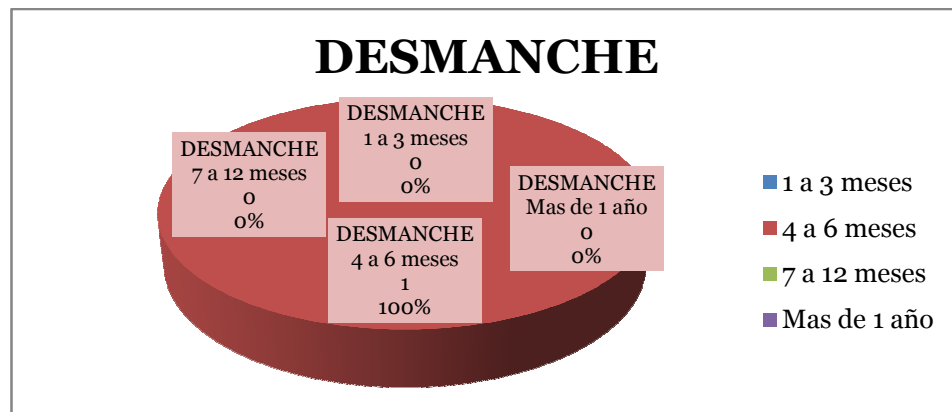


Grafico # 14 Tiempo de trabajo departamento de desmanche

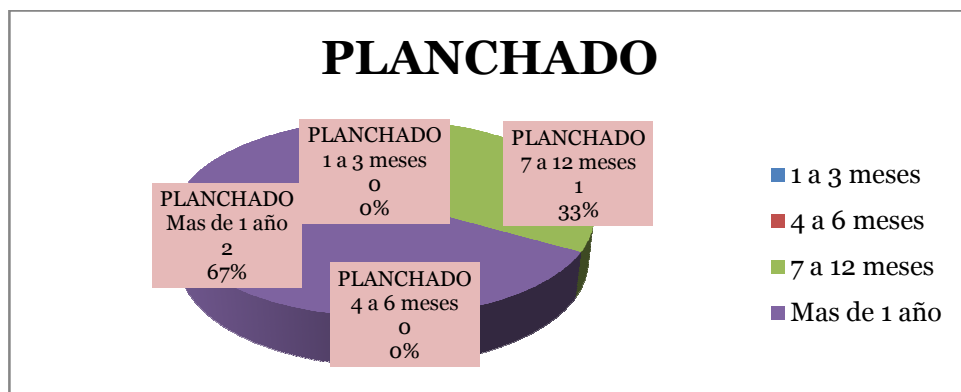


Gráfico # 15 Tiempo de trabajo departamento de planchado

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010



FASE 3	PROGRAMA
QUALITE	10/23

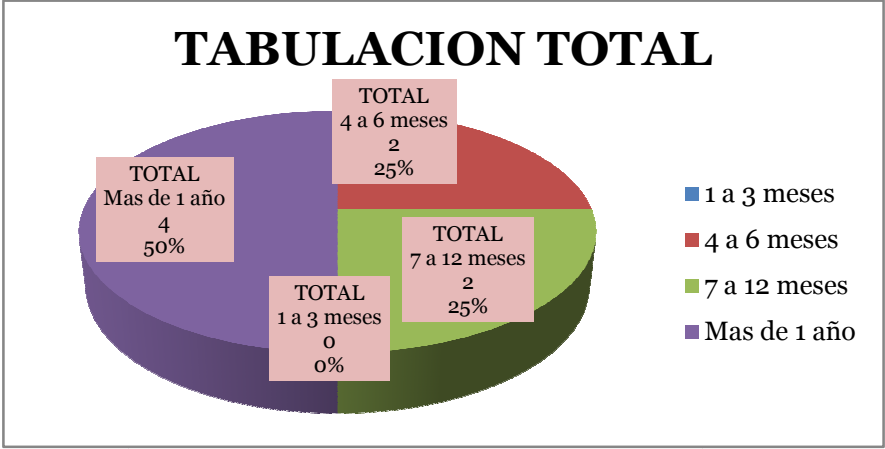


Grafico # 16 Tiempo de trabajo tabulación total.

El 50% de los trabajadores laboran en la planta más de un año existiendo una estabilidad laboral dentro de la empresa.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	11/23

EMPRESA QUALITE

DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

TABULACION DE DATOS

ENCUESTA TRABAJADORES

PREGUNTA 4 Relaciones interpersonales

	LAVADO	SECADO	DESMANCHE	PLANCHADO	TOTAL
Excelentes				1	1
Buenas	1	2	1	2	6
Regulares	1				1
Malas					
Total	2	2	1	3	8

Tabla #21 Relaciones interpersonales

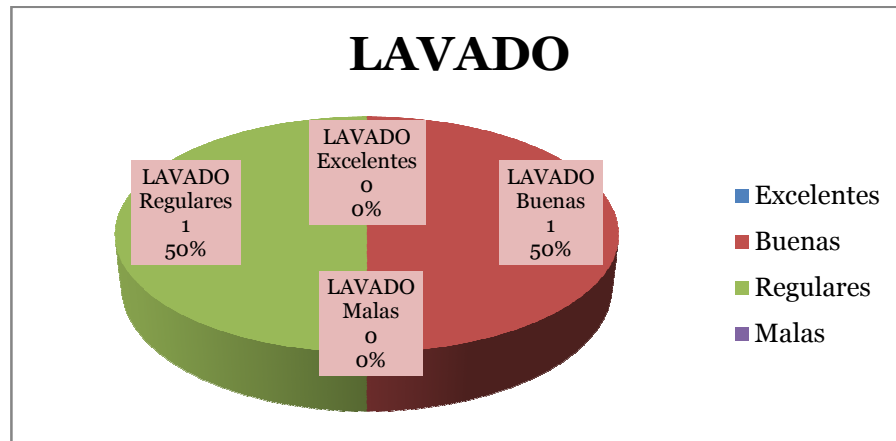


Grafico # 17 Relaciones interpersonales departamento de lavado.

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	12/23

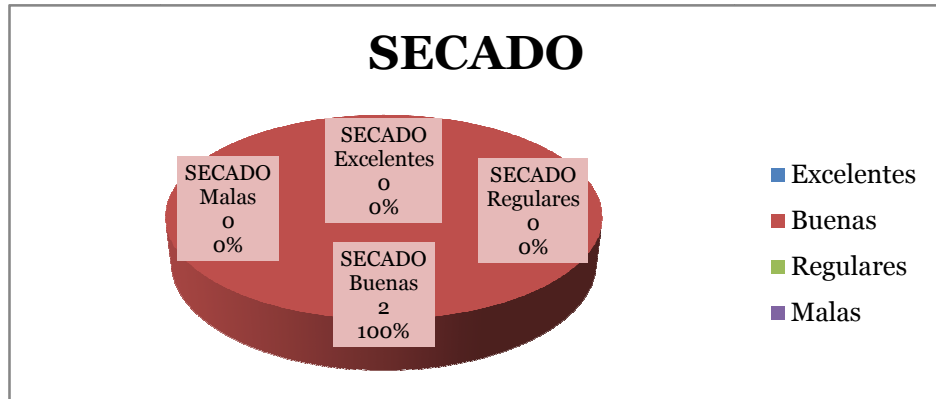


Grafico # 18 Relaciones interpersonales departamento de secado

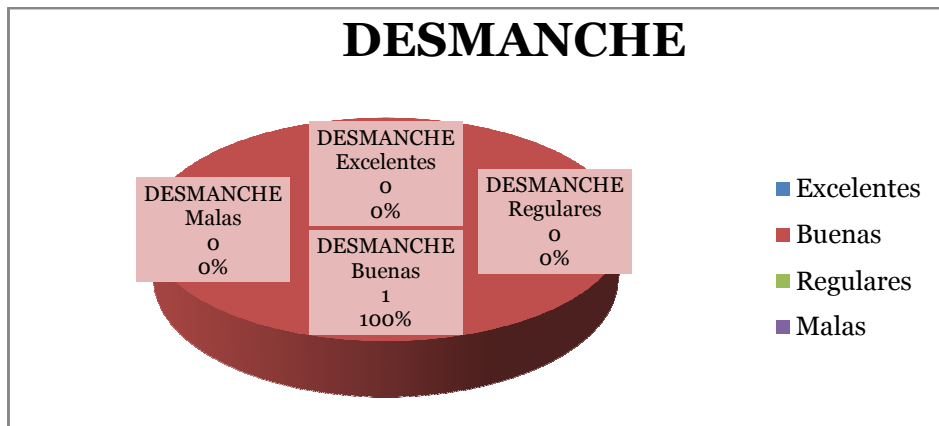


Grafico # 19 Relaciones interpersonales departamento de desmanche

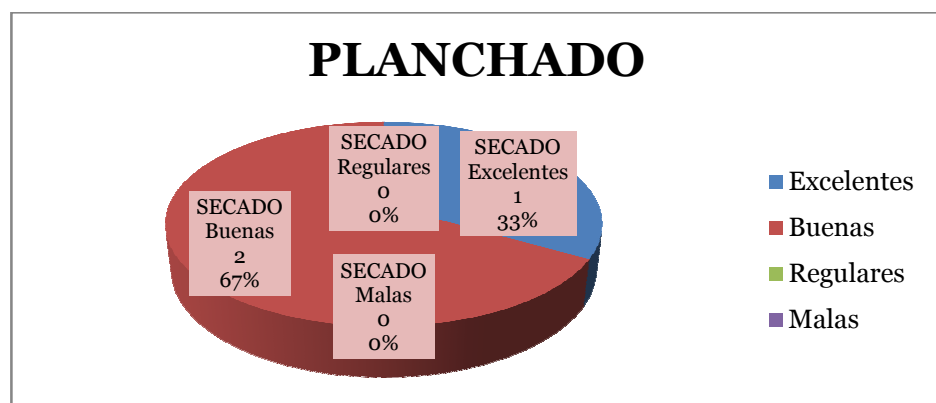


Grafico # 20 Relaciones interpersonales departamento de planchado

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010



FASE 3	E.T
QUALITE	13/23

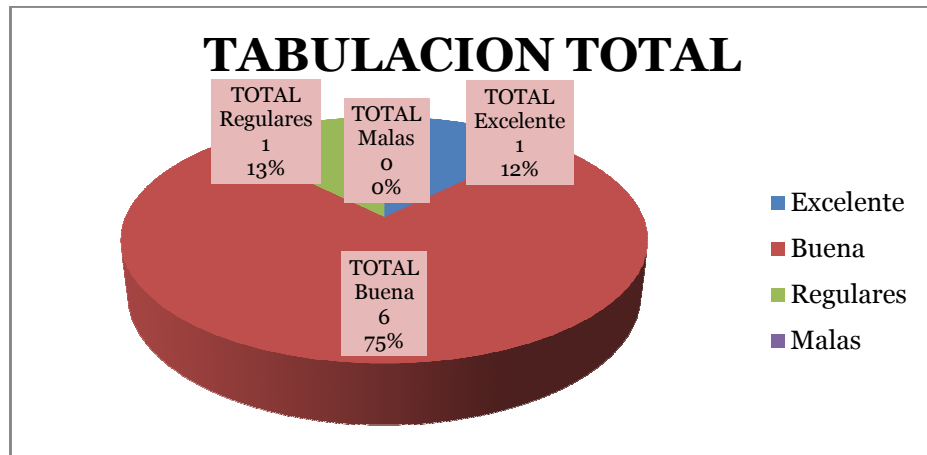


Grafico # 21 Relaciones interpersonales tabulación total.

El 75% de los trabajadores consideran que las relaciones interpersonales son buenas.

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	14/23

EMPRESA QUALITE

DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

TABULACION DE DATOS

ENCUESTA TRABAJADORES

PREGUNTA 5 Cursos de capacitación

	LAVADO	SECADO	DESMANCHE	PLANCHADO	TOTAL
SI	0	1	1	2	4
NO	2	1	0	1	4
TOTAL	2	2	1	3	8

Tabla # 22 Capacitación

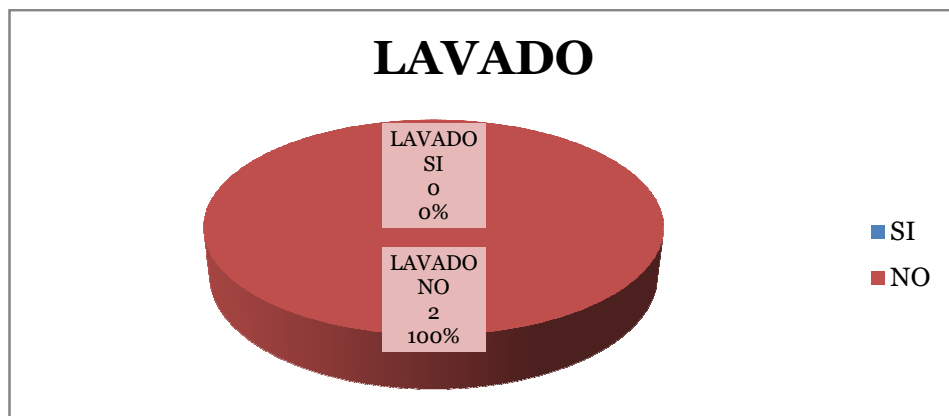


Grafico # 22 Capacitación departamento de lavado

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	15/23

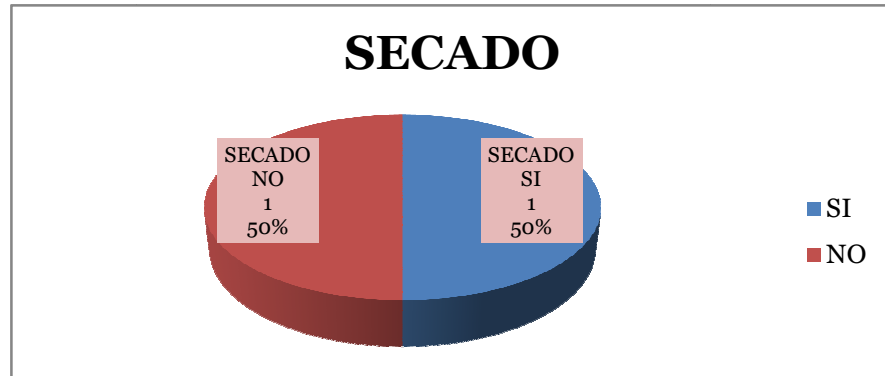


Grafico # 23 Capacitación departamento de secado.

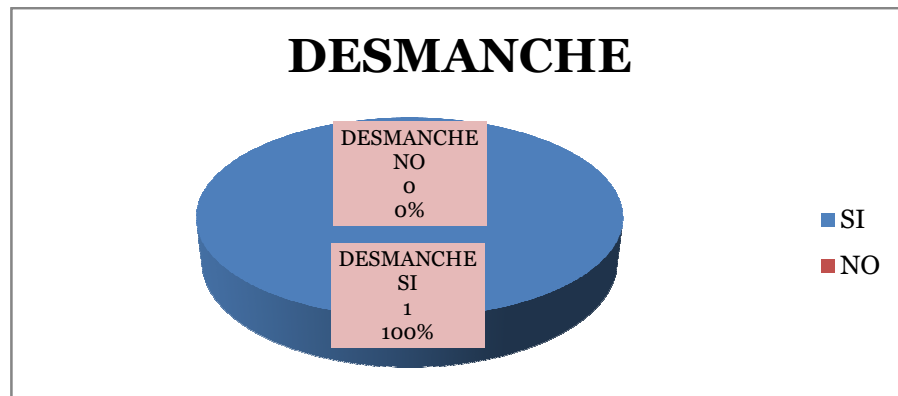


Grafico # 24 Capacitación departamento de desmanche

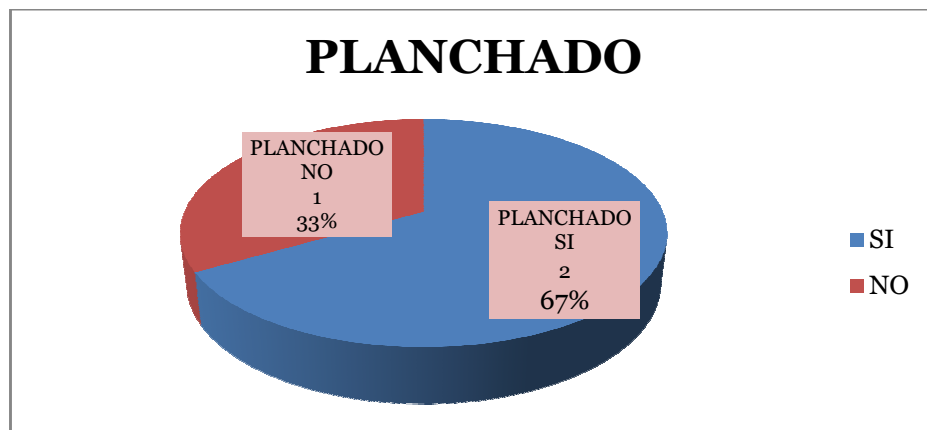


Grafico # 25 Capacitación departamento de planchado

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010



FASE 3	E.T
QUALITE	16/23

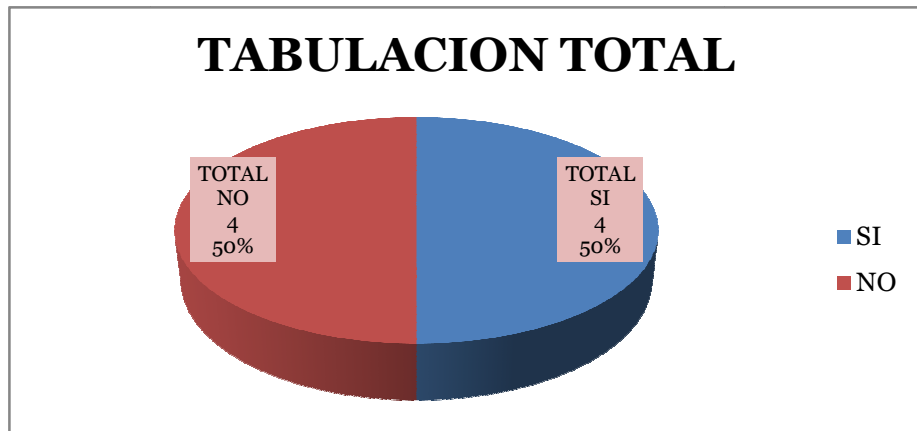


Grafico # 26 Capacitación tabulación total.

El 50 % de los trabajadores en todo su tiempo de trabajo no han recibido cursos de capacitación.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010



FASE 3	E.T
QUALITE	17/23

EMPRESA QUALITE
DEPARTAMENTO DE PRODUCCION
TABULACION DE DATOS
ENCUESTA TRABAJADORES

PREGUNTA 6 Existen sanciones en el área de producción

	LAVADO	SECADO	DESMANCHE	PLANCHADO	TOTAL
SI	1	2	0	3	6
NO	1	0	1	0	2
TOTAL	2	2	1	3	8

Tabla # 23 Sanciones

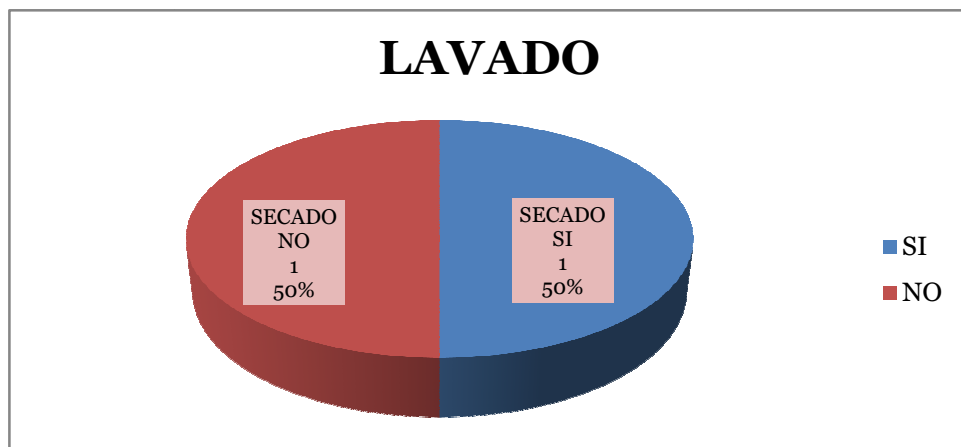


Grafico # 27 Sanciones departamento de lavado

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	18/23

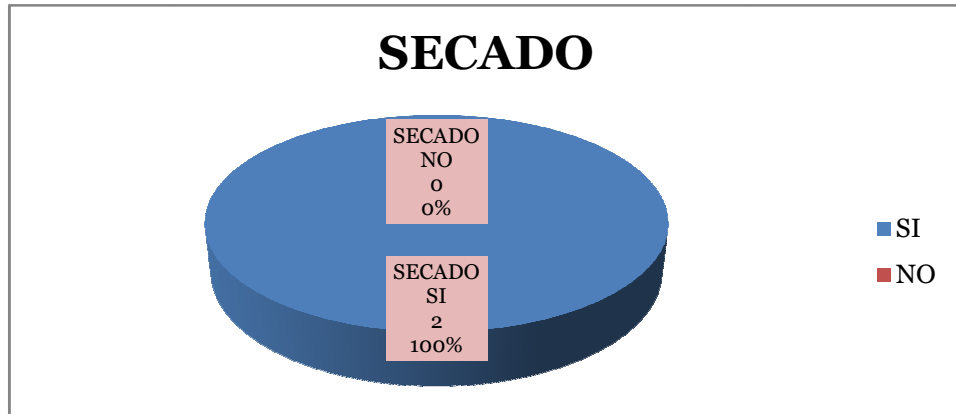


Grafico #28 Sanciones departamento de secado

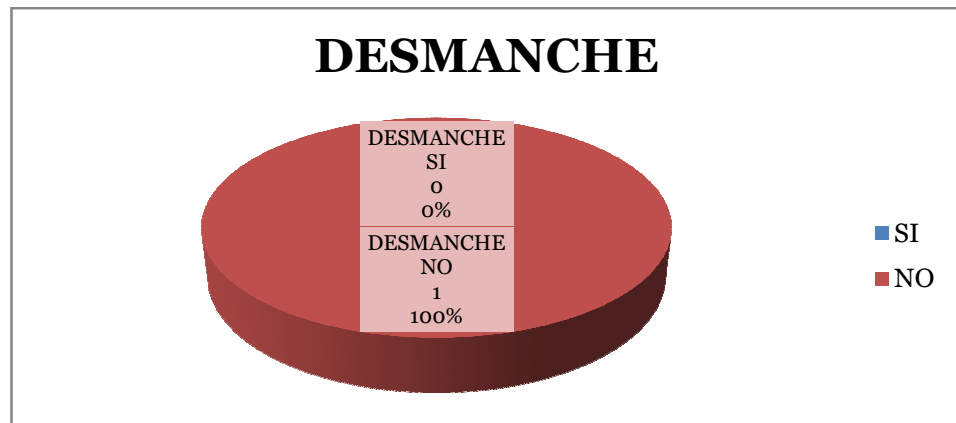


Grafico # 29 Sanciones departamento de desmanche

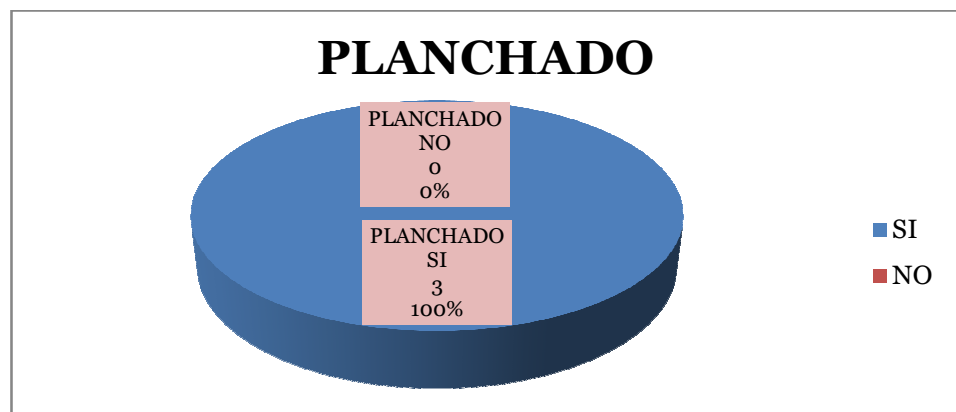


Grafico # 30 Sanciones departamento de planchado.

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010



FASE 3	E.T
QUALITE	19/23

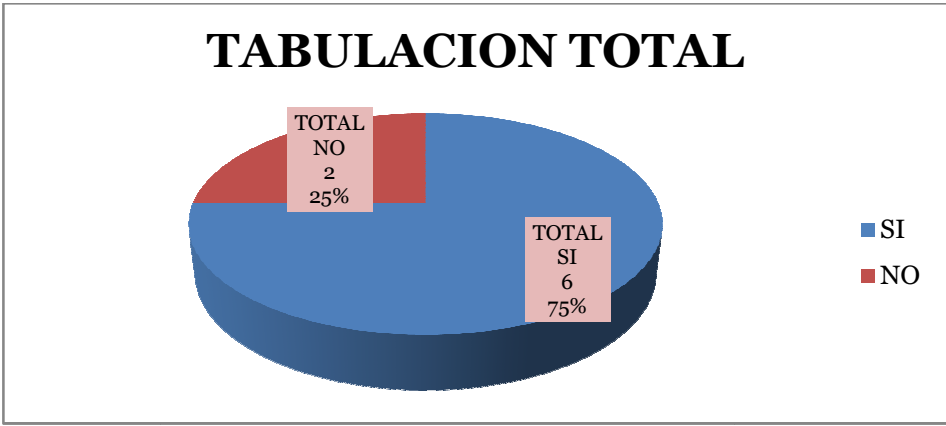


Grafico # 31 Sanciones tabulación total

El 75% de los trabajadores indican que si existen sanciones dentro del área de producción.

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	20/23

EMPRESA QUALITE
DEPARTAMENTO DE PRODUCCION
TABULACION DE DATOS
ENCUESTA TRABAJADORES

PREGUNTA 7 Ha recibido algún tipo de incentivos

	LAVADO	SECADO	DESMANCHE	PLANCHADO	TOTAL
SI	2	2	1	3	8
NO	0	0	0	0	0
TOTAL	2	2	1	4	8

Tabla # 24 Incentivos

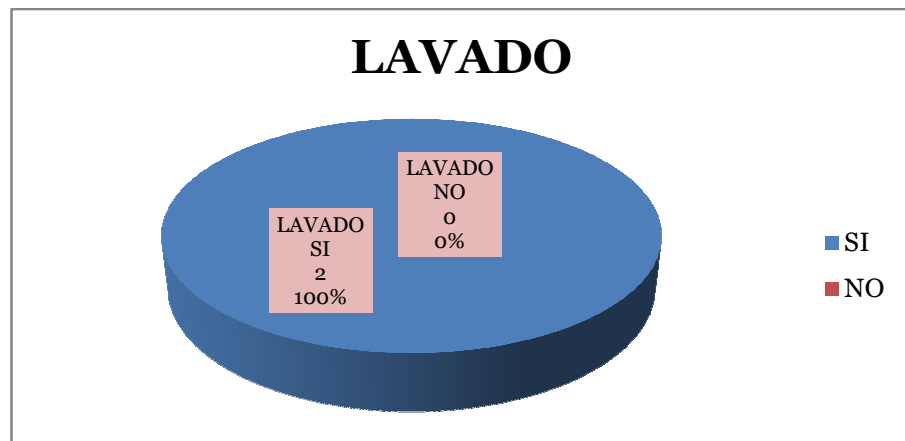


Grafico # 32 Incentivos departamento de lavado

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

FASE 3	E.T
QUALITE	22/23

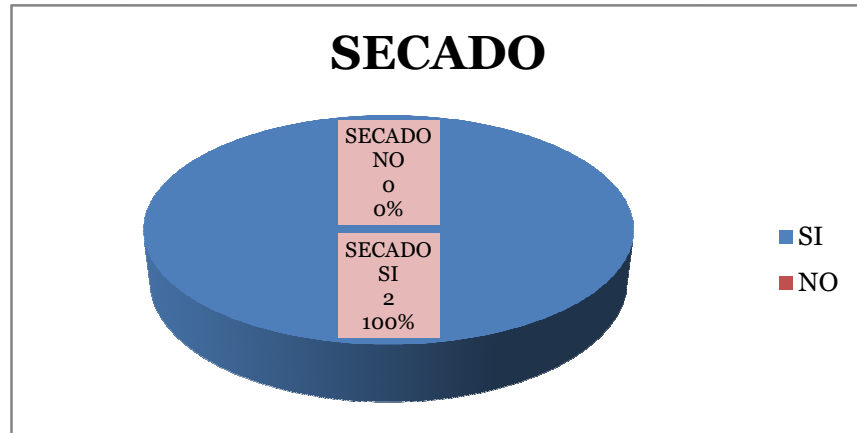


Grafico # 33 Incentivos departamento de secado

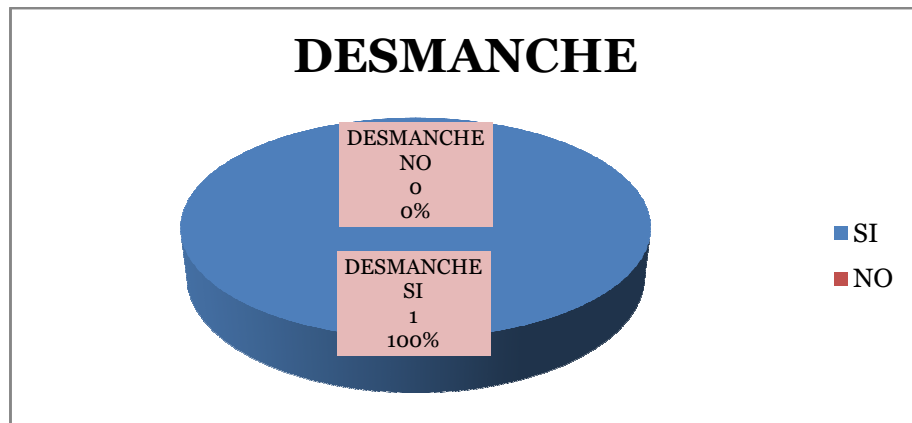


Grafico #34 Incentivos departamento de desmanche.

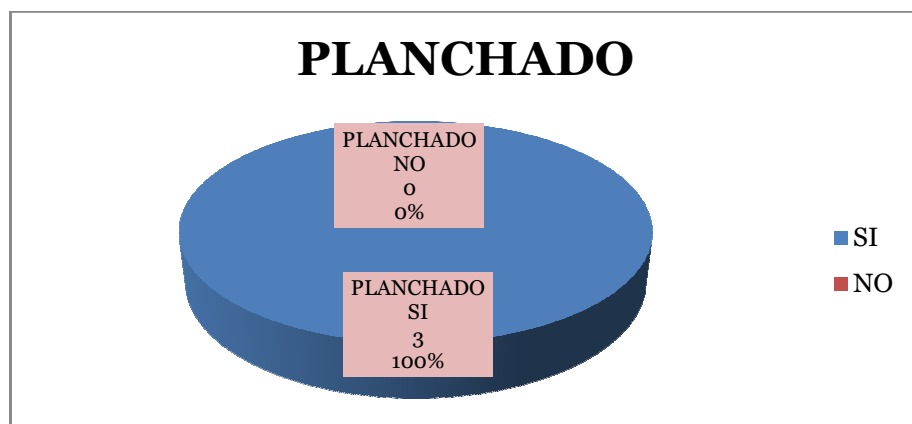


Grafico # 35 Incentivos departamento de planchado

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010



FASE 3	E.T
QUALITE	23/23

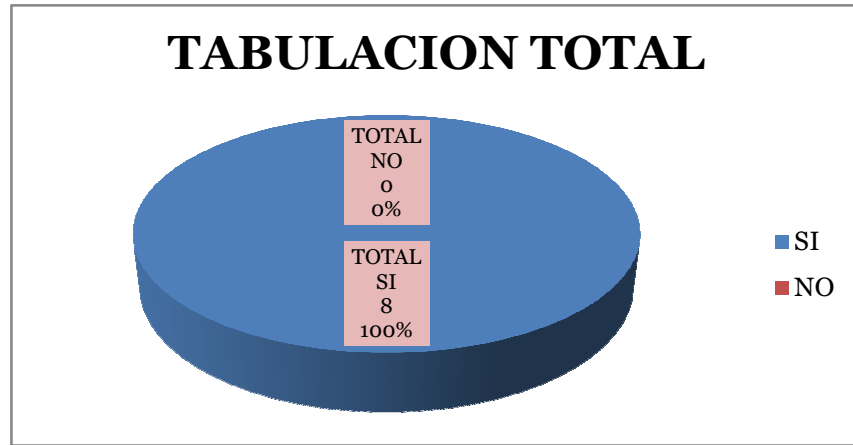


Grafico # 36 Incentivos tabulación total

El 100% de los trabajadores indican que si reciben incentivos por parte de la Gerencia de la empresa.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

EMPRESA QUALITE

ROL DE PAGOS

SECCION	MESES	SUELDO BASICO	COMPONENTE SALARIAL	SUELDO	OTROS INGRESOS	SUB-TOTAL	ALIMENTACION	TOTAL GANADO	NUMERO DE EMPLEADOS	
LAVADO	SEPTIEMBRE	500,00	80,00	580,00	26,07	606,07	90,00	696,07	2	
	OCTUBRE	500,00	70,00	570,00	20,80	590,80	90,00	680,80		
	NOVIEMBRE	500,00	76,00	576,00	19,54	595,54	90,00	685,54		
	DICIEMBRE	500,00	85,00	585,00	28,70	613,70	90,00	703,70		
		2000,00	311,00	2311,00	95,11	2406,11	360,00	2766,11	1383,04	345,76

Tabla # 25 Rol de Pagos Dep. Lavado

SECCION	MESES	SUELDO BASICO	COMPONENTE SALARIAL	SUELDO	OTROS INGRESOS	SUB-TOTAL	ALIMENTACION	TOTAL GANADO	NUMERO DE EMPLEADOS	
SECADO	SEPTIEMBRE	500,00	80,00	580,00	30,09	610,09	90,00	700,09	2	
	OCTUBRE	500,00	85,00	585,00	28,13	613,13	90,00	703,13		
	NOVIEMBRE	500,00	93,00	593,00	19,50	612,50	90,00	702,50		
	DICIEMBRE	500,00	93,00	593,00	31,17	624,17	90,00	714,13		
		2000,00	351,00	2351,00	108,89	2459,89	360,00	1409,93	1409,93	352,48

Tabla # 26 Rol de Pagos Dep. Secado

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 27/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 27/01/2010

SECCION	MESES	SUELDO BASICO	COMPONENTE SALARIAL	SUELDO	OTROS INGRESOS	SUB-TOTAL	ALIMENTACION	TOTAL GANADO	NUMERO DE EMPLEADOS	
DESMANCHE	SEPTIEMBRE	250,00	76,00	326,00	28,50	355,50	90,00	445,50	1	
	OCTUBRE	250,00	79,00	329,00	29,50	358,50	90,00	448,50		
	NOVIEMBRE	250,00	85,00	335,00	30,11	365,11	90,00	455,11		
	DICIEMBRE	250,00	85,00	335,00	30,11	365,11	90,00	455,11		
		1000,00	325,00	1325,00	119,22	2444,22	360,00	1804,22	1804,22	451,06

Tabla # 27 Rol de Pagos Dep. Desmanche

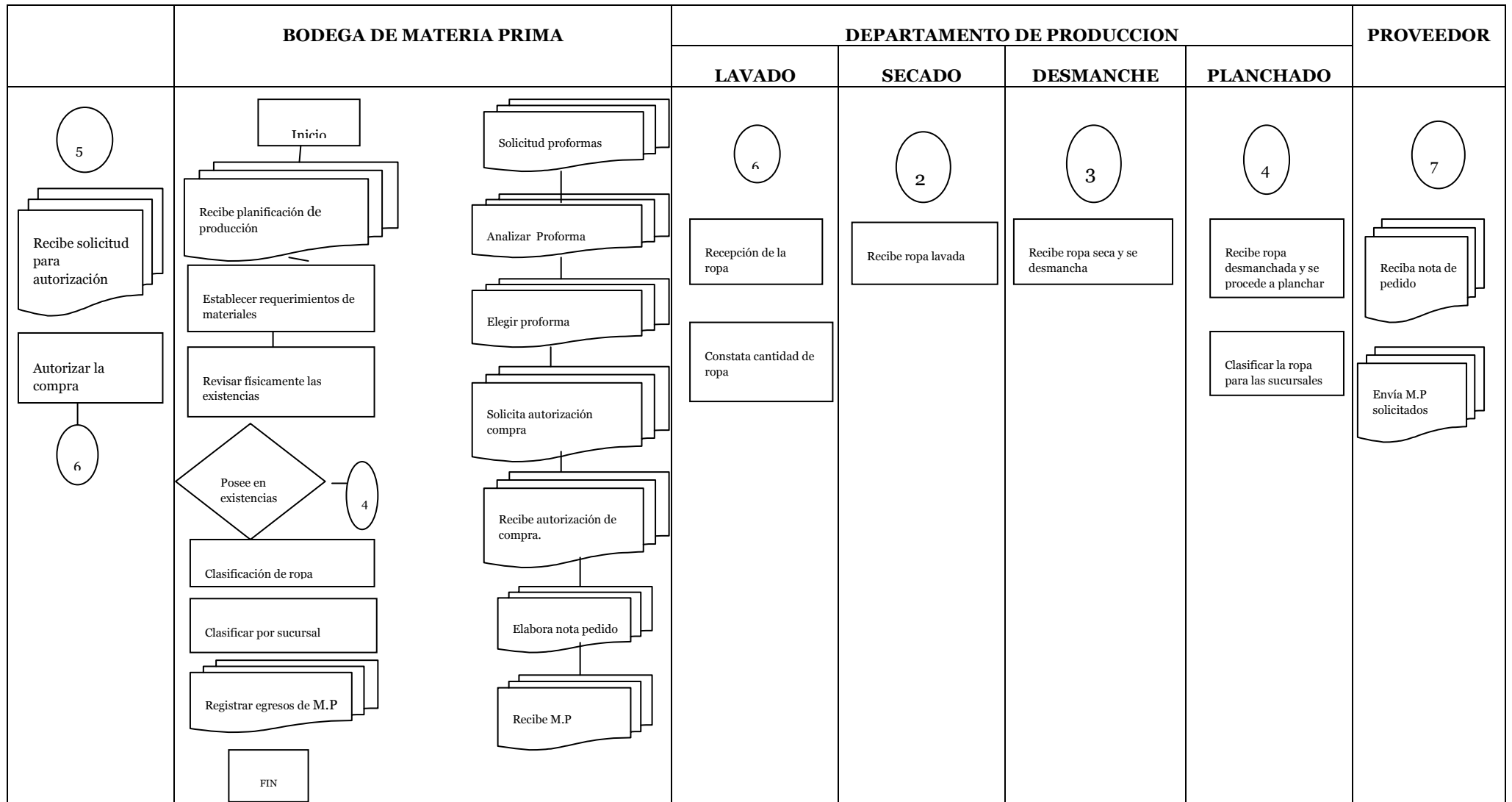
SECCION	MESES	SUELDO BASICO	COMPONENTE SALARIAL	SUELDO	OTROS INGRESOS	SUB-TOTAL	ALIMENTACION	TOTAL GANADO	NUMERO DE EMPLEADOS	
PLANCHADO	SEPTIEMBRE	750,00	80,00	830,00	19,58	849,58	90,00	939,58	2	
	OCTUBRE	750,00	82,00	832,00	25,60	857,60	90,00	947,60		
	NOVIEMBRE	750,00	83,00	833,00	25,60	858,60	90,00	948,60		
	DICIEMBRE	750,00	83,00	833,00	25,60	858,60	90,00	948,60		
		3000,00	328,00	3328,00	96,38	3424,38	360,00	3784,38	1261,46	315,37

Tabla # 28 Rol de Pagos

8000,00	1315,00	9315,00	419,60	10734,60	1440,00	11174,56
---------	---------	---------	--------	----------	---------	----------

Planchado

ELABORADO POR: J.M.O.CH	FECHA: 29/01/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 29/01/2010



FASE 3	H.H
QUALITE	1/4

EMPRESA QUALITE
DEPARTAMNETO DE PRODUCCION
HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	N	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
	1	Existe desactualización de la planificación estratégica y objetivos establecidos sin características definidas (los objetivos no son cuantificables no existe tiempo en el que se conseguirá las metas)	Con una planificación estratégica establecida para cada año se crea lineamientos para el desarrollo de la empresa	Desorganización por parte de la gerencia y los responsables de la elaboración de la planificación estratégica para cada año	Incumplimiento de objetivos, no se tiene lineamientos para mejorar los procesos productivos.	Debido a la desorganización por parte de los altos directivos no se estructurado una buena planificación estratégica.	AL GERENTE Reestructurar la planificación estratégica y elaborarla para cada año con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.

Tabla # 29 Hoja de hallazgos

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 03/02/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 03/02/2010

FASE 3	H.H
QUALITE	2/4

EMPRESA QUALITE
DEPARTAMNETO DE PRODUCCION
HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	N	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
	2	Existe inestabilidad del personal por la cancelación a tiempo de sus remuneraciones	En el art. 42 del Código de Trabajo se expresa las obligaciones del empleador en el que dice que se deberá pagar la cantidad que le corresponda según el contrato firmado entre el empleador y el trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de sueldos con retraso • Falta de circulante 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdida de tiempo • Baja y perdida en la producción. • Deserción de trabajadores por malestar y desmotivación. 	La inestabilidad por el personal causa perdida de tiempo y baja la producción.	A LA CONTADORA. <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de calendarios de pagos de los sueldos de los trabajadores. • Adoptar medidas para la recuperación inmediata de cartera que permite el pago a tiempo de sueldos.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 03/02/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 03/02/2010

EMPRESA QUALITE
DEPARTAMENTO DE PRODUCCION
HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	N	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
	3	Capacitación del personal inadecuado	Aprovechar el cien por ciento las aptitudes de los empleados mediante la planificación anual de programas de capacitación y entrenamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de recursos. Ausencia de programas de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorrecta utilización de materiales y maquinaria utilizada en el proceso. Demora en el trabajo. Por accidentes laborales. El 50% del personal no recibe capacitación 	La capacitación inadecuada del personal origina que no se realice el trabajo de manera correcta por lo que puede ocasionar accidentes a los empleados.	AL GERENTE Se debe realizar planificaciones anuales de los cursos de capacitación que van a recibir cada uno de los empleados con el fin de mejorar los procesos productivos además de motivar a l personal a través de incentivos.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 03/02/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 03/02/2010

FASE 3	H.H
QUALITE	4/4

EMPRESA QUALITE
DEPARTAMNETO DE PRODUCCION

HOJA DE HALLAZGOS

REF P/T	N	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
	4	Falta de control para el correcto funcionamiento de la empresa.	Control el funcionamiento de la maquinaria mediante programas y reportes de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> No existe una persona encargada del mantenimiento No existe un stock de repuestos en caso de que la maquinaria lo requiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Retrasos en el proceso. Perdida de tiempo de los trabajadores 	Debido a que la maquinaria no recibe un adecuado mantenimiento existe retraso en los procesos los resultados no son los esperados y ocasionan una perdida de tiempo a los trabajadores	AL GERENTE <ul style="list-style-type: none"> Delegar a una persona que se encargue del control y mantenimiento de la maquinaria. Contar con repuestos necesarios para corregir fallas de la maquinaria.

ELABORADO POR: M.F.B.V	FECHA: 03/02/2010
REVISADO POR: E.V.C.M	FECHA: 03/02/2010

EMPRESA QUALITE

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION

DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION EMPRESA QUALITE

Ing.

Germán Almeida

GERENTE DE QUALITE

Presente.

1. Hemos efectuado la auditoria de gestión a la Empresa Qualite, por el periodo comprendido entre el 1ero de septiembre al 31 de diciembre del 2009. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca de la Administración realizada en la empresa basados en nuestra auditoria.
2. Nuestra Auditoria de Gestión fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoria sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información, documentación, procesos y actividades examinadas no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables. La información, actividades y procesos ejecutados son de responsabilidad de la administración de la empresa. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si la información, actividades y procesos presentados y desarrollados se los realiza y ejecuta de manera adecuada con base en nuestra auditoria.
3. Se analizo como componente de la empresa y los subcomponentes las secciones de LAVADO, SECADO, DESMANCHE Y PLANCHADO, mediante cuestionarios y entrevistas con el personal del componente examinado, revisión y evaluación de documentos, archivos, actividades y procesos seleccionados.

CAPITULO III RESULTADOS ESPECIFICOS POR COMPONENTE.

RESULTADOS DE AUDITORIA

Los resultados por su importancia, se detallan a continuación:

a.- GERENCIA

1.- ELABORACION DE LA PLANIFICACION ESTRATEGICA.

Con una planificación estratégica la empresa tiene lineamientos y pasos a seguir que le ayuden a la consecución de los objetivos propuestos con el propósito de desarrollo y crecimiento de la entidad.

La planificación estratégica que la empresa tiene no se encuentra actualizada (2007) y los objetivos establecidos carecen de las características necesarias la misma que no permite medir el proceso de consecución de los mismos.

RECOMENDACIÓN

- ✓ Reestructurar la planificación estratégica, la misma que debe contener objetivos cuantificables, establecer el tiempo que se quieren lograr los mismos y deben ser realizables para el próximo año.

2.- CAPACITACION DEL PERSONAL

La política de la empresa es: “Aprovechar ciento por ciento las aptitudes de los empleados mediante la planificación anual de programas de capacitación y entrenamiento”

Se detecto que la empresa no cumple con esta política ya que la encuesta al personal da como resultado que el 50% de los trabajadores no han recibido cursos de capacitación esto afecta al proceso ya que no se cuenta con el personal capacitado para realizar las diferentes tareas.

RECOMENDACIÓN

- ✓ Elaborar un programa de capacitación trimestral, dirigido a los trabajadores ya sean dentro o fuera de la empresa en horario que interfieran en el proceso.

3.- MANTENIMIENTO DE LA MAQUINARIA

Para brindar un servicio de calidad se necesitan de maquinaria y equipos con tecnologías de punta y principalmente que estén en perfecto estado.

No se realizan controles preventivos y correctivos a la maquinaria para su correcto funcionamiento, causando retrasos en se proceso.

RECOMENDACIÓN

- ✓ Contratar a una persona que brinde servicio de mantenimiento permanente.
- ✓ Elaborar e implementar un cronograma para el mantenimiento correctivo y preventivo de las fallas que puedan presentar la maquinaria.

b.- CONTADORA

1.- ESTABILIDAD DEL PERSONAL Y PAGO DE REMUNERACIONES

El pago a los empleados a tiempo lograra una estabilidad en los procesos productivos por que se les brinda tranquilidad para que realicen sus tareas.

Existe inestabilidad en el personal por la cancelación de sus remuneraciones con retraso. EL 100% de personal encuestado manifestado su malestar en el pago de sus haberes, ocasionando perdida de tiempo, y desmotivación delos empleados.

RECOMENDACIÓN

- ✓ Elaborar un calendario de pagos de los trabajadores.
- ✓ Adoptar mediada para la recuperación inmediata de cartera vencida que permita realizar pagos de sueldos a tiempo.

Riobamba 05 de Marzo del 2010.

Atentamente

AUDITOR GENERAL

M&J AUDITRES ASOCIADOS

ACTA DE DISCUSION

Riobamba 02 de Febrero del 2010.

El presente documento es valido para dejar constancia que el equipo de auditoria conformado por María Fernanda Basantes Valverde, Joana Maricela Orozco Chávez, presenta el borrador del informe a Gerencia y al personal administrativo para el correspondiente análisis de las debilidades encontradas en el desarrollo del trabajo.

Se realizaron las respectivas discusiones de cada uno de los puntos encontrados y las recomendaciones en caso que las hubiere, quedando de acuerdo y conforme con el trabajo realizado.

Firma como acto de presencia a la presentación del informe.

Germán Almeida
GERENTE GENERAL
QUALITE

AUDITOR GENERAL

Ing. Cecilia García
CONTADORA

EMPRESA QUALITE

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION

DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION

EMPRESA QUALITE

Ing.

Germán Almeida

GERENTE DE QUALITE

Presente.

1. Hemos efectuado la auditoria de gestión a la Empresa Qualite, por el periodo comprendido entre el 1ero de septiembre al 31 de diciembre del 2009. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca de la Administración realizada en el departamento de Producción basados en nuestra auditoria.
2. Nuestra Auditoria de Gestión fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoria sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información, documentación, procesos y actividades examinadas no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables. La información, actividades y procesos ejecutados son de responsabilidad de la administración de la empresa. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si la información, actividades y procesos presentados y desarrollados se los realiza y ejecuta de manera adecuada con base en nuestra auditoria.
3. Se analizo como componente al Departamento de Producción y los subcomponentes las secciones de LAVADO, SECADO, DESMANCHE, PLANCHADO, mediante cuestionarios y entrevistas con el personal del componente examinado, revisión y evaluación de documentos, archivos, actividades y procesos seleccionados.

CAPITULO I. ENFOQUE DE LA AUDITORIA

1. MOTIVO

La presente auditoria se la lleva a cabo con el fin de revisar y evaluar, si el cumplimiento de procedimientos genera la economía y eficiencia en el uso de recursos.

2. OBJETIVO

- Comprobar el grado en el que el Departamento de Producción ejecuta sus operaciones de acuerdo a los procesos que se realizan
- Fijar si hay presencia de políticas adecuadas en relación a los procesos, abastecimiento de materia prima, así como en el manejo del recurso humano.

3. ALCANCE

Se examinara todas las secciones que conforman el Departamento de Producción por el periodo comprendido entre el 1ero de septiembre y el 30 de diciembre del 2009.

4. ENFOQUE

Auditoria de Gestión orientada hacia los procesos de producción para determinar la eficiencia y economía en el uso de recursos, establecer si hay optimización, además de medir el grado de eficacia con la que la Empresa cumple sus objetivos.

5. COMPONENTES AUDITADOS

El componente a ser evaluado es.

La empresa Qualite con sus secciones de Lavado, Secado, Desmanche y Planchado.

CAPITULO II. INFORMACION DE LA ENTIDAD

1. ANTECEDENTES

Comenzó sus actividades como una empresa de lavado llamada La Química hace 10 años atrás con su matriz en Quito , originalmente con oficinas de recepción y entrega de ropa, las mismas que se encuentran ubicadas en dos sectores dela ciudad. En ese entonces, la ropa se enviaba la ropa para el tratamiento, y se traía dos días después. Con los efectos de largo viaje siempre se estropeaba y algunas veces se regresaba para un nuevo proceso y claro las modistas de los clientes eran todos los días, pero eso ha cambiado radicalmente.

“La Química” es la pionera de la limpieza en seco en el país, sus 64 años de fructífera labor son garantía de un trabajo eficiente y de calidad. Con el transcurso del tiempo ha ganado su reconocida experiencia.; desde hace 6 años instalando una moderna planta en el parque industrial Riobamba Ubicada estratégicamente en el corazón de la patria. Desde esta sultana se presta servicio a las provincias de Tungurahua, Cotopaxi, y Bolívar, la demanda y la confianza de nuestros cliente han incentivado a la empresa para invertir en modernizar sus equipos, en la actualidad contamos con tecnología de punta la que proporciona calidad y garantía en el trabajo en beneficio del cliente, otra meta lograda es la prontitud y cumplimiento en la limpieza de las prendas.

Para brindar un servicio ágil y oportuno disponemos de 4 oficinas de recepción en puntos estratégicos de la ciudad.

2. MISION

Producir y comercializar con altos niveles de productividad y calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo del país.

3. VISION

Qualité es una entidad técnica, efectiva, eficiente y confiable; por la calidad del servicio que ofrece y siempre preocupada por crecer y buscar mayor tecnología.

4. FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicación. • Falta de sistema de control. • Falta de promoción de los servicios. • Falta de publicidad de los servicios • Falta de estabilidad laboral. • Poco nivel de remuneración. • Falta de un buen clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de planes estratégicos. • Visión empresarial. • Conocimiento de la competencia. • Calidad del servicio. • Ubicación. • Experiencia laboral. • Imagen. • Rentabilidad y liquidez. • Capacidad de endeudamiento.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alta participación en el mercado. • Reingeniería de procesos. • Tecnología competitiva y computarizada • Nuevo mecanismo de comunicación. • Búsqueda de innovación de productos. • Mejora del personal a través de las capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal con bajo nivel de escolaridad. • La monotonía del trabajo y los bajos niveles de remuneración pueden dar como resultado altas tasas de rotación de personal. • La falta de coordinación del tiempo para realizar una función de trabajo puede dar como resultado una mala imagen de la empresa • La desactualización del manual de funciones y puestos puede provocar una deficiencia de operaciones en los procesos y de las funciones desempeñadas para cada trabajo. • La no realización de evaluaciones de desempeño influirá negativamente en la mala supervisión y control de los empleados en no conocer su desarrollo y comportamiento de trabajo.

Tabla # 30 FODA

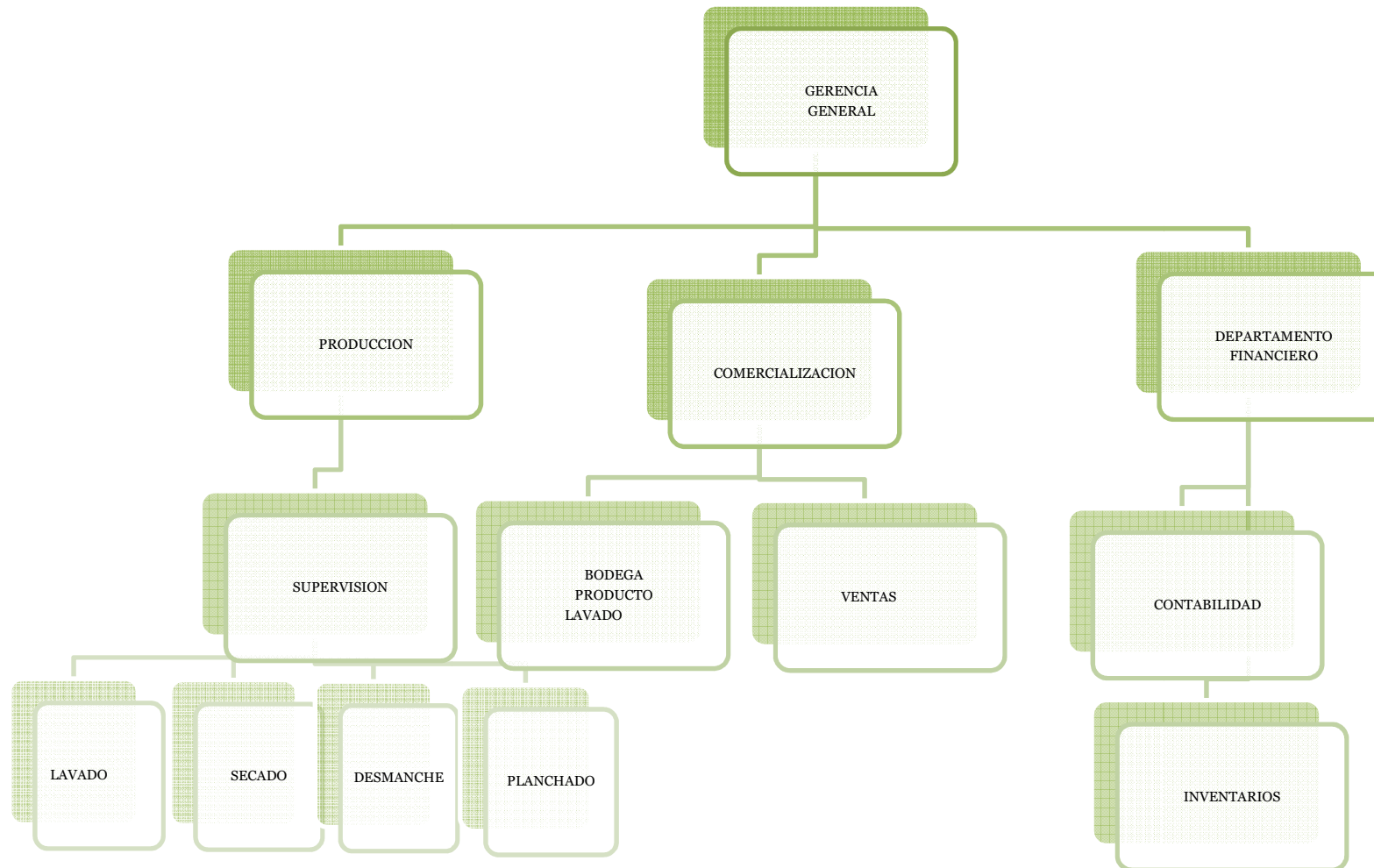
5. BASE LEGAL

El marco legal que rige las actividades en Qualite esta integrado por:

- Ley Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Aduanas
- Ley General del IESS.
- Código de Trabajo

6. ESTRUCTURA ORGANICA

Qualite esta conformada por los departamentos por los departamentos de lavado, secado, desmanche y planchado, Comercialización y Financiero que constituye la base de su organización.



7. FUNCIONES PRINCIPALES

A continuación se describen las principales funciones de los diferentes cargos de la empresa:

GERENCIA GENERAL

- Representar legal, judicial y extrajudicial a la Empresa.
- Reunir al personal administrativo de la empresa con el fin de establecer y coordinar actividades a desarrollarse.
- Sugerir planes de desarrollo.
- Liderar y supervisar la participación de todo el personal en el proceso de mejoramiento de calidad.

SUPERVISAR

- Supervisar y entregar los materiales los materiales a producción en base a la planificación de fabricación programada.
- Realizar contactos con proveedores y organizar las compras de materiales.
- Controlar ingresos y egresos de ropa.
- Realizar el ingreso de facturas de compra al sistema contable.
- Controlar que los pedidos de los clientes sea entregados a tiempo, en la calidad y cantidad requerida.

LAVADO

- Recibir órdenes de lavado.
- Verificar las órdenes de proceso.
- Equipo disponible.
- Productos utilizados.
- Calidad del agua utilizada.
- Peso de la ropa.

SECADO

- El secado de ropa de tener un grado de humedad para después plancharla.
- La ropa de algodón, requiere más tiempo de secado que la de hilo
- Las telas más gruesas requieren mas tiempo que las delgadas
- Las prendas pequeñas se secan más rápido que las prendas grandes.

DESMANCHE

- El desmanche se hará utilizando los materiales adecuados como es el PERCLORO.
- Se encarga también de dar un buen terminado al servicio como es la colocación de botones y se procederá a coser costuras.

PLANCHADO

- La seda debe estar completamente mojada y se plancha al revés. En caso de plancharse por el derecho, se debe colocar un paño encima.
- La lana debe estar húmeda, se plancha primero al revés utilizando un paño seco; después, con el paño humedecido ligeramente, se plancha al derecho.
- El terciopelo debe estar completamente seco, se plancha al aire y al revés, humedeciéndolo ligeramente con un paño.
- Los encajes sencillos y el tul se deben planchar, por el revés colocando un papel de seda y sin que la plancha este muy caliente.
- El punto elástico no se debe planchar.
- Los tejidos artificiales deben estar un poco húmedos y la plancha debe estar a baja temperatura.
- Las prendas de hilo deben estar húmedas y la plancha caliente.

BODEGA DE PRODUCTO LAVADO

- Verificar y firmar las recepciones de ropa entregadas por el Jefe de Producción.
- Verificar y firmar las devoluciones de planchado a lavado.
- Recibir de los agentes de ventas las notas de los pedidos numerados.
- Almacenar la ropa de forma adecuada para evitar perdidas o daños o deterioro.

VENTAS

- Elaborar conjuntamente con el Jefe de Comercialización los mapas de ruta y de acuerdo a las zonas destinadas.
- Planificar el calendario de visitas a los clientes.
- Llevar un control exacto y completo de las fecha de entrega de mercadería a los clientes.
- Verificar que los despachos se efectúen en el tiempo previsto en la calidad esperada.

CONTABILIDAD

- Mantener el registro y control contable sobre los comprobantes de la empresa.
- Preparar Estados Financieros mensuales y enviar a Gerencia para su aprobación.
- Custodiar los valores monetarios y mensuales y documentos financieros de la empresa.

- Realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- Informar diariamente a la Gerencia Financiera de la situación del flujo de caja mensual.
- Preparar declaraciones de impuestos.
- Verificar los requisitos de control de los inventarios de la empresa.

CAPITULO III. RESULTADOS ESPECIFICOS POR COMPONENTE

RESULTADOS DE AUDITORIA

Los resultados por su importancia, se detallan a continuación:

a.- GERENCIA

1.- ELABORACION DE LA PLANIFICACION ESTRATEGICA.

Con una planificación estratégica la empresa tiene lineamientos y pasos a seguir que le ayuden a la consecución de los objetivos propuestos con el propósito de desarrollo y crecimiento de la entidad.

La planificación estratégica que la empresa tiene no se encuentra actualizada (2007) y los objetivos establecidos carecen de las características necesarias la misma que no permite medir el proceso de consecución de los mismos.

RECOMENDACIÓN

- ✓ Reestructurar la planificación estratégica, la misma que debe contener objetivos cuantificables, establecer el tiempo que se quieren lograr los mismos y deben ser realizables para el próximo año.

2.- CAPACITACION DEL PERSONAL

La política de la empresa es: “Aprovechar ciento por ciento las aptitudes de los empleados mediante la planificación anual de programas de capacitación y entrenamiento”

Se detecto que la empresa no cumple con esta política ya que la encuesta al personal da como resultado que el 57% de los trabajadores no han recibido cursos de capacitación esto afecta al proceso ya que no se cuenta con el personal capacitado para realizar las diferentes tareas.

RECOMENDACIÓN

- ✓ Elaborar un programa de capacitación trimestral, dirigido a los trabajadores ya sean dentro o fuera de la empresa en horario que interfieran en el proceso.
- ✓ PREGUNTA 5 Cursos de capacitación

	LAVADO	SECADO	DESMANCHE	PLANCHADO	TOTAL
SI	0	1	1	2	4
NO	2	1	0	1	4
TOTAL	2	2	1	3	8

Tabla # 31 Capacitación

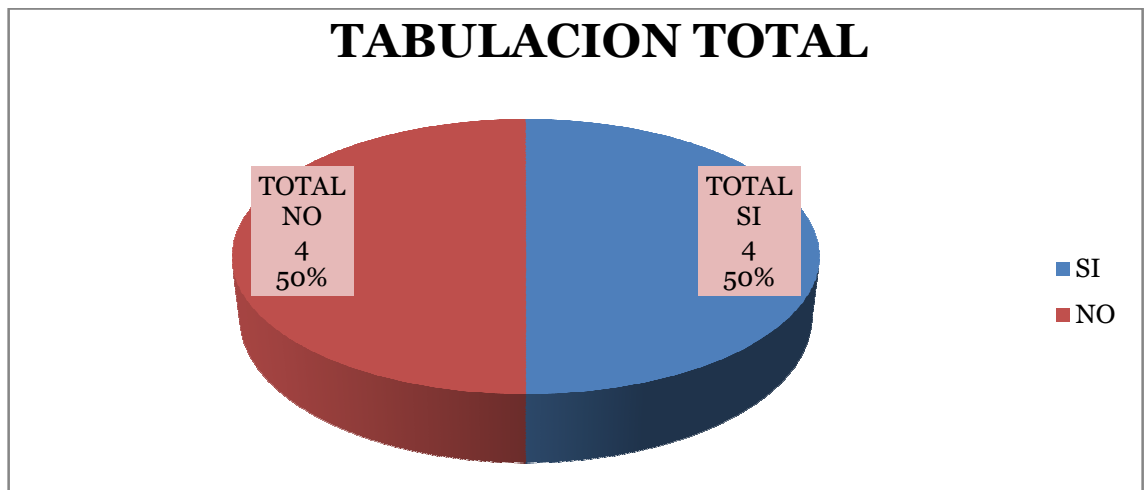


Grafico # 38 Capacitación Tabulación Total

3.- MANTENIMIENTO DE LA MAQUINARIA

Para brindar un servicio de calidad se necesitan de maquinaria y equipos con tecnologías de punta y principalmente que estén en perfecto estado.

No se realizan controles preventivos y correctivos a la maquinaria para su correcto funcionamiento, causando retrasos en se proceso.

RECOMENDACIÓN

- ✓ Contratar a una persona que brinde servicio de mantenimiento permanente.
- ✓ Elaborar e implementar un cronograma para el mantenimiento correctivo y preventivo de las fallas que puedan presentar la maquinaria.

b.- CONTADORA

1.- ESTABILIDAD DEL PERSONAL Y PAGO DE REMUNERACIONES

El pago a los empleados a tiempo lograra una estabilidad en los procesos productivos por que se les brinda tranquilidad para que realicen sus tareas.

Existe inestabilidad en el personal por la cancelación de sus remuneraciones con retraso. EL 100% de personal encuestado manifestado su malestar en el pago de sus haberes, ocasionando perdida de tiempo, y desmotivación delos empleados.

RECOMENDACIÓN

- ✓ Elaborar un calendario de pagos de los trabajadores.
- ✓ Adoptar medidas para la recuperación inmediata de cartera vencida que permita realizar pagos de sueldos a tiempo.

	LAVADO	SECADO	DESMANCHE	PLANCHADO	TOTAL
SI	0	0	0	0	0
NO	2	2	1	3	8
TOTAL	2	2	1	3	8

Tabla # 32 Remuneración

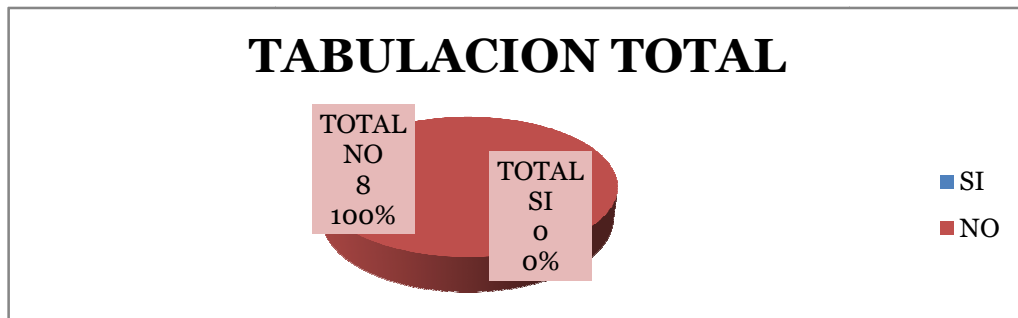


Grafico # 40 Remuneración Tabulación Total

Riobamba 05 de Marzo del 2010.

Atentamente

AUDITOR GENERAL

M&J AUDITORES ASOCIADOS

SEGUIMIENTO MATRIZ DE MONITOREO DE RECOMENDACIONES

# DE RECOMENDACIONES	RECOMENDACION	RESPONSABLE DE SU CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	FIRMA
1	Reestructurar la planificación estratégica, la misma que debe tener objetivos cuantificables, establecer tiempo que se quieren lograr los mismos a demás de ser realizables para el próximo año.	Gerente	Se delego la elaboración de la nueva planificación estratégica, al Gerente que beberá estar finalizada para Junio del 2010.	
2	Elaborar un calendario de pagos de los trabajadores. Adoptar medidas para la recuperación inmediata de cartera que permita realizar pagos de sueldos a tiempo.	Contadora	Desde el mes de Abril se procederá a pagar en dos pagos cada quince y cada fin de mes.	
3	Elaborar un programa de cursos de capacitación trimestrales, dirigido a los trabajadores ya sea dentro o fuera de la empresa en horarios que no interfieran en el proceso productivo.	Gerente	Se dictaran cursos por secciones el próximo mes se llevara a cabo el curso de valores y principios éticos y cada mes se dictara por lo menos un curso.	
4	Contratar a una persona que brinde servicios de mantenimiento permanente Elaborar e implementar un cronograma para el mantenimiento preventivo y correctivo de las fallas que puedan presentar la maquinaria	Gerente	Se hizo el pedido al Gerente para la contratación de una persona encargada para el mantenimiento de la maquinaria. El cronograma esta elaborado y será implantado desde Junio del 2010, con la contratación de la persona que realizara el mantenimiento.	

Tabla # 33 Matriz de Monitoreo

CONCLUSIONES

- La evaluación y verificación de la situación actual de la empresa Qualite permitió conocer cuales eran las necesidades que este tenia como es la falta de auditoria de gestión.
- El análisis de conceptos, definiciones emitidas por diferentes autores además de los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional ayudaron a poder desarrollar eficientemente la Auditoria de Gestión.
- La Gerencia de Qualite es responsable de mantener la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en las operaciones realizadas, por la necesidad de cumplir con la planificación estratégica institucional.
- La Auditoria de Gestión es un proceso de control sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados.
- El no ejecutar auditorias de gestión dentro de la empresa no permite conocer al máximo sus deficiencias lo cual puede llegar afectar la imagen fiel de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Ponga en práctica las recomendaciones emitidas por la auditoria para que la empresa tenga un mejor desarrollo social y económico tomando en cuenta los objetivos institucionales.
- La auditoria de gestión será una guía útil que nos permitirá dar soluciones a los problemas encontrados buscando alternativas para que la entidad surja.
- Es aconsejable que la gerencia se fije un cronograma de actividades para estos se cumplan a cabalidad y en el tiempo estimado.
- Determinar el grado de correspondencia del contenido informativo que le dieron origen así como establecer si dichos informes se elaborado observado los principios establecidos para el caso.
- Dar a conocer la importancia de tener una auditoria de gestión que les permita crecer y fortalecer como empresa reduciendo los niveles de riesgos logrando así la efectividad en sus operaciones diarias.

RESUMEN

El trabajo realizado tiene como fin efectuar una Auditoria de Gestión en la Empresa Qualite, de la Provincia de Chimborazo – Cantón Riobamba en el periodo Septiembre a Diciembre 2009 con el fin presentar soluciones a problemas que se encuentren en el estudio de los procedimientos, manual de funciones y organigrama.

Se utilizó las técnicas e instrumentos de investigación como los que detallamos a continuación: el método deductivo y analítico, entrevistas, guías de observación, bibliografía y páginas web.

La elaboración de la Auditoria de Gestión constituye una herramienta de control y supervisión que permite descubrir fallas en la estructura o vulnerabilidades existentes en la organización así como también constituye una visión formal y sistemática para determinar hasta que punto la organización esta cumpliendo los objetivos establecidos por la gerencia, como para identificar los que requieren mejorarse.

La Auditoria de Gestión realizada requiere que la planificación estratégica se encuentre diseñada de acuerdo a las políticas, objetivos y lineamientos establecidos en tiempos alcanzables obteniendo así el aprovechamiento máximo de los recursos de la empresa.

Se recomienda al Gerente de la Empresa Qualite como a los trabajadores cumplir con las recomendaciones expuestas en la Auditoria realizada con el fin de cumplir cada uno de los objetivos propuestos por la entidad en el tiempo establecido tomando en cuenta que son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requiere alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

SUMMARY

The objective of this paper is to do a Management Audit in the Enterprise “Qualite” of Chimborazo province, Riobamba canton in the period September – December, 2009 in order present solutions to problems found in the procedure study, function manual and organization levels.

Investigation techniques and instruments were used such as: deductive and analytic method, interviews, observation guides, bibliography and web pages.

The Management audit elaboration constitutes a tool of control and supervision, which allows to find out errors in the structure or existent vulnerabilities in the organization. It is also a formal and systematic vision to determine if the organization is accomplishing the objectives established by the management and to identify the ones which need to get better.

The Management Audit requires that the strategic planning be designed according to the policies, objectives and guidelines established in times they can be achieved in order to obtain the maximum use of the enterprise resources.

It is recommended to the manager and employees of “Qualite” enterprise to follow the recommendations stated in the audit for completing all the objectives proposed by the entity in the established time taking into account that they are the starting point and the main support to carry out the changes which need to be done to reach the efficiency, effectiveness, efficacy and economy in all the processes.

BIBLIOGRAFÍA:

- ✓ ARENS, Alvin A.; ELDER, Randal J; BEASLEY, Mark S., Auditoría Un Enfoque Integral, 11 ed, México, Pearson Educación; 2007
- ✓ BLÁZQUEZ MORAL, Juan. Auditoría, La Habana, Nacional de Cuba, 1965
- ✓ COOK John; GARY Minkie, Auditoría, 3 Ed, México; McGraw, 1988
- ✓ HOLMES, A. Auditorías Principios y Procedimientos. 5 Ed, México, Hispanoamérica, 1994.
- ✓ MANTILLA B., Samuel A., Auditoría Financiera de PYMES, Bogotá, Ecoediciones, 2008.
- ✓ GRINAKER R. L.; BARR Ben B., Auditoría el Examen de los Estados Financieros, México, Continental, 1984
- ✓ BENJAMÍN FRANKLIN, Enrique, Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio, 2 Ed, México, Pearson Educación, 2007
- ✓ DE LA PEÑA GUTIÉRREZ, Alberto, Auditoría: Un Enfoque Práctico, Madrid, Paranifo, 2008
- ✓ ESTUPIÑÁN GAITÁN, Rodrigo, Administración de Riesgos E.R.M. y Auditoría Interna, Bogotá, Ecoediciones, 2006.
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos14/dictamen-auditor/dictamen-auditor.shtml>
- ✓ www.gestiopolis.com/canales/fin/defigaud.htm

ANEXOS

GERENTE DE LA EMPRESA QUALITE

Ing. Germán Almeida



CONTADORA DE LA EMPRESA QUALITE

Ing. Cecilia García



Planchado de la ropa



Lavado y Secado de Ropa



Ropa lista para su entrega

