



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

**AUDITORIA DE GESTION AL AREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA
EMPRESA PROKLINER CIA LTDA**

Monografía previa a la obtención del grado de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Autor:

Patricia Cabrera

Johana Tello

Director:

Econ. Teodoro Cubero

CUENCA-ECUADOR

2009

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, quien nos ha dado la sabiduría y fortaleza para culminar esta auditoría. A nuestros padres, quienes nos han brindado su apoyo durante toda nuestra vida, sabemos el esfuerzo y sacrificio que depositan en nosotras. Estamos seguras que este será el inicio de nuestra carrera profesional, y esperamos cumplir todos los sueños y metas que se nos presenten en el camino.

Patricia y Johanna

AGRADECIMIENTO

Estos años en la universidad, han sido jornadas de sabiduría permanente, en los cuales hemos adquirido invaluable conocimientos, enseñanzas que nos prepararon como profesionales, las mismas que quedaron para siempre en nuestros corazones. De manera especial, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento al Eco. Teodoro Cubero, director de la monografía que hoy concluimos, quien nos ha guiado y capacitado permanentemente para el desarrollo de la misma. De de igual forma, al Ing. Humberto Jaramillo, quien siempre demostró su mejor disposición y contribuyo con todos sus conocimientos en el planteamiento y desarrollo del tema que tratado

Patricia y Johanna

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE DE CONTENIDOS	IV
INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X

INDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I: La Empresa	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Reseña Histórica de Prokliner Cía. Ltda.	1
1.3 Plan estratégico	2
1.3.1 Misión.....	2
1.3.2 Visión.....	2
1.3.3 Situación Actual Prokliner Cia Ltda.....	3
1.3.3.1 Clasificación de los servicios que brinda la empresa.....	3
1.4 Objetivos de la empresa.....	5
1.5 Estrategias.....	5
1.5.1 Foda.....	5
1.5.1.1 Factores Internos.....	5
1.5.1.1.1 Fortalezas.....	5
1.5.1.1.2 Debilidades.....	6
1.5.1.2 Factores Externos.....	6
1.5.1.2.1 Oportunidades.....	6
1.5.1.2.2 Amenazas.....	6
1.5.2 Análisis Porter	7
1.5.2.1 Amenaza entrada Nuevos Competidores.....	7
1.5.2.2 Rivalidad entre competidores.....	7
1.5.2.3 Poder de negociación proveedores.....	8
1.5.2.4 Poder de negociación compradores.....	8
1.5.2.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos.....	8
1.6 Organigrama Estructural.....	9
1.7 Estructura Económica y financiera.....	10
1.7.1 Balance General años 2007.....	11
1.7.2 Pérdidas y ganancias año 2007.....	13
1.7.3 Balance General año 2008.....	15
1.7.4 Perdidas y ganancias año 2008.....	17
1.8 Interpretación Balances.....	19
1.8.1 Balance General.....	19
1.8.2 Estado de Resultados.....	20
	21

CAPITULO II: Herramientas de la auditoría de gestión.....	
2.1 Introducción.....	21
2.2 Auditoría de gestión concepto e importancia.....	21
2.3 Tipos de auditoría.....	22
2.4 Diferencia y semejanzas.....	23
2.5. Equipo Multidisciplinario evaluación específica control interno.....	24
2.5.1 equipo multidisciplinario.....	24
2.5.2 Auditores.....	24
2.5.3 Especialistas.....	24
2.5.4 Control interno.....	25
2.5.4.1 Enfoque.....	25
2.5.4.2 Definición.....	25
2.5.4.3 Los modelos de control COSO Y COSO ERM.....	26
2.5.4.3.1 Presentación del modelo Coso ERM.....	27
2.5.4.3.2 Cambios que representa el Modelo COSO.....	29
2.5.4.3.3 Objetivos vs Componente del control interno.....	29
2.5.4.3.3.1 Categorías del control interno.....	29
..	
2.6 Parámetros e Indicadores de Gestión.....	30
2.6.1 Indicadores como instrumentos de control y gestión.....	30
2.6.2 Uso de indicadores en auditoría de gestión.....	30
2.6.3 Clasificación de indicadores de gestión.....	31
2.6.3.1 Cuantitativos y cualitativos.....	31
2.6.3.2 De uso universal.....	31
2.7 Evaluación del control interno.....	33
2.7.1 Métodos de evaluación.....	33
2.7.1.1 Cuestionarios.....	33
2.7.1.2 Flujogramas.....	34
2.8 Gestión de riesgos.....	35
2.8.1 categorías de riesgos.....	35
2.8.1.1 Riesgo Inherente.....	35
2.8.1.1.1 Factores de riesgo inherente.....	35
2.8.1.2 Riesgo de control.....	35
2.8.1.2.1 Factores del Riesgo de control.....	35
2.8.1.3 Riesgo de detección.....	35
2.8.1.3.1 Factores de riesgo de detección.....	35
2.9 Papeles de trabajo.....	38
2.9.1 Generalidades.....	38
2.9.2 Propósitos Papeles de trabajo.....	38
2.9.3 Custodia y Archivos.....	39
2.9.3.1 Archivo permanente y continuo.....	39
2.9.3.2 Archivo corriente.....	40
2.10 Técnicas de auditoría.....	41
2.11 Atributos y hallazgos de auditoría.....	43
2.12 Programa de trabajo	44
2.13 El proceso de auditoría de gestión	44
2.13.1 FASE I Conocimientos Preliminar.....	44
2.13.1.1 Objetivos.....	44
2.13.2.2 Actividades.....	44
2.13.2 FASE II Planificación.....	45

2.13.2.1	Objetivos.....	45
2.13.2.2	Actividades.....	46
2.13.3.	FASE III Ejecución.....	46
2.13.3.1	Objetivos.....	46
2.13.3.2	Actividades.....	47
2.13.4	FASE IV Comunicación de Resultados.....	47
2.13.4.1	Objetivos.....	47
2.13.4.2	Actividades.....	48
2.13.5	FASE V Seguimiento.....	48
2.13.5.1.	Objetivos.....	48
2.13.5.2	Actividades.....	48
CAPITULO III: Aplicación de Auditoría de Gestión al área de Recursos Humanos en la empresa Prokliner Cía. Ltda.		
3.1	Fase I Conocimiento Preliminar.....	
3.1.1	Conocimiento Preliminar.....	50
3.1.2	Visita Preliminar.....	52
3.1.3	Entrevista al Gerente General.....	53
3.1.4	Objetivos de la Empresa.....	53
3.1.4.1	Actividad Principal de la empresa.....	54
3.1.4.2	Misión.....	54
3.1.4.3	Visión.....	54
3.1.5	Diagnostico FODA Prokliner.....	55
3.1.6	Indicadores Utilizados.....	56
3.1.7	Ambiente Control Interno.....	57
3.1.7.1	Ambiente Control Interno.....	66
3.1.7.2	Establecimiento de Objetivos.....	67
3.1.7.3	Identificación de eventos.....	68
3.1.7.4	Evaluación de riesgos.....	69
3.1.7.5	Respuesta a los riesgos.....	70
3.1.7.6	Actividades de Control.....	70
3.1.7.7	Información y Comunicación.....	71
3.1.7.8	Monitoreo.....	72
3.1.8	Balance General y Resultado.....	74
3.1.8.1	Interpretación de balances.....	81
3.1.9	Enfoque de Auditoría.....	84
3.1.9.1	Componente y Subcomponente a auditar.....	84
3.2	FASE II PLANIFICACION.....	85
3.2.1	Planificación.....	85
3.2.2	Evaluación Especifica del Control Interno Subcomponente Capacitación...	87
3.2.3	Evaluación Especifica del Control Interno Subcomponente Selección Personal	88
3.2.4	Evaluación Especifica del Control Interno Subcomponente Seguridad Laboral.....	89

3.2.5 Matriz de Ponderación Subcomponente Capacitación.....	90
3.2.6 Matriz de Ponderación Subcomponente Selección de Personal.....	92
3.2.7 Matriz de Ponderación Subcomponente Seguridad Laboral.....	94
3.2.8 Indicadores de gestión utilizados.....	96
3.2.9 Memorándum de Planificación.....	98
3.2.10 Programa de Trabajo por Subcomponente.....	104
3.3 Fase III Ejecución	
3.3.1. Programa de Trabajo Subcomponente Selección de Personal.....	110
3.3.2 Papeles de Trabajo Subcomponente Selección de Personal.....	111
3.3.3 Hoja de Hallazgo Subcomponente Selección de Personal.....	117
3.3.4 Programa de Trabajo Subcomponente Capacitación.....	119
3.3.5 Papeles de Trabajo Subcomponente Capacitación.....	121
3.3.6 Hoja de Hallazgo Subcomponente Capacitación.....	130
3.3.7 Programa de Trabajo Subcomponente Seguridad Laboral.....	132
3.3.8 Papeles de Trabajo Subcomponente Seguridad Laboral.....	134
3.3.9 Hoja de Hallazgo Subcomponente Seguridad Laboral.....	139
3.3.10 Definición de la estructura del informe.....	142
3.4 Fase IV Comunicación de Resultados.....	144
3.5 Fase V Cronograma de recomendaciones.....	158
BIBLIOGRAFIA.....	165

TABLAS	
Tabla 1.1 Clasificación de los servicios que brinda la empresa.....	3
Tabla 1.2 Estructura Económica y financiera.....	10
Tabla 1.3 Análisis de cuentas relevantes balance general	19
Tabla 1.4 Análisis de cuentas relevantes Pérdidas y ganancias.....	20
Tabla 2.1 diferencias y semejanzas con auditoría financiera.....	23
Tabla 2.2 Cambios que representa el modelo COSO respecto de los conceptos tradicionales de control interno.....	29
Tabla 2.3 Técnicas de auditoría.....	41
Diagrama	
Diagrama 1.1 Fuerzas de Porter.....	3
Diagrama 1.2 Organigrama estructural de la entidad.....	9
Diagrama 2.1 Presentación del modelo COSO ERM.....	27
Diagrama 2.2 Indicadores como instrumentos de control de gestión.....	30
Fotografía 1.1 Demostración Servicios de Prokliner Cia Ltda.....	
Fotografía 1.2 Equipos del Servicio.....	4

RESUMEN

Se realizó la Auditoría de Gestión a la empresa Prokliner en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 diciembre del 2008 analizando el Componente Recursos Humanos y los subcomponentes: Selección de personal, Capacitación y Seguridad Laboral aplicando las cinco fases de la auditoría con el propósito de comprobar la eficiencia y eficacia en las operaciones para el cumplimiento de los objetivos y metas, evaluando el nivel de cumplimiento de los objetivos, políticas y procedimientos establecidos por la empresa. Además de emitir un informe que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de la gestión Institucional.

ABSTRACT

ABSTRACT

A management Audit of Prokliner for the period July 1st to December 31st 2008 was done. It analyzed the Human Resources Component and the subcomponents - Personnel selection, Training and Work Safety - applying the five phases of the audit with the aim of testing the efficiency and effectiveness in the operations in order to achieve the aims and objectives. The level of compliance with the objectives, policies and procedures established by the company were also evaluated. Furthermore, a report was issued that contains comments, conclusions and recommendations for the improvement of the institutional management



A handwritten signature in cursive, consisting of several loops and flourishes, located below the stamp.

CAPITULO I

1. LA EMPRESA.

1.1 INTRODUCCION.

En este capítulo conoceremos a la empresa PROKLINER empezando con su reseña histórica, conociendo su plan estratégico su misión y visión para saber hacia dónde va enfocado la empresa identificar sus objetivos que es la base para el buen funcionamiento de la misma para lo cual contamos con estrategias que nos serán de buena ayuda.

También conoceremos su organigrama quiénes son sus máximas autoridades con cuanto personal cuenta y por ultimo tenemos como está constituida la empresa como están las aportaciones de los socios.

1.2 RESEÑA HISTORICA DE PROKLINER CIA. LTDA.

En 1987 se crea la empresa Prokliner Cia. Ltda. en Guayaquil brindando servicio de limpieza en general, ese mismo año recibe CERTIFICACIÓN PROFESIONAL en las Áreas de:

Limpieza Hospitalaria y Limpieza y Restauración de alfombras y muebles otorgada por el IICRC de los Estados Unidos.

En 1988 Se abre la sucursal en cuenca ofreciendo los mismos servicios para el hogar, en el año de 1997 Se empieza a brindar servicio de limpieza hospitalaria.

Fotografía 1.1 Demostración Servicios de Prokliner.



Se encuentra ubicado en la ciudad de Cuenca, capital de la provincia Azuay, en las calles Remigio Crespo y Guayas Edificio San José Ofic. 301, a partir de marzo de 2006.

Ocupa un área física de 102 m² que se utilizan como oficinas y un área de almacenamiento de los productos y maquinarias de limpieza.

En las oficinas se encargan del contacto permanente con sus clientes con la finalidad de conocer que materiales se necesitan para de inmediato verificar en su bodega y en el caso de que no la tengan en existencia contactar enseguida a sus proveedores para adquirir lo necesario.

1.3 PLAN ESTRATEGICO.

1.3.1 MISION.

Prockliner brinda un servicio único de limpieza y revestimiento de pisos de alto tráfico, así como el lavado y mantenimiento de alfombras y muebles de todo tipo.

1.3.2 VISION.

La empresa se proponer llegar a ser los primeros y únicos en el mercado, para el 2015, que brinden servicios de limpieza dentro del área hospitalaria, contando con personal altamente capacitado que trabajaran con eficiencia y oportunidad.

1.3.3 SITUACION ACTUAL DE PROKLINER CIA. LTDA.

1.3.3.1 CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA.

Tabla 1.1 Clasificación de los Servicios que brinda la empresa

AREAS	SERVICIOS
ESPECIALIDADES	Limpieza
Áreas de Alto Riesgo	Cuidados Intensivos, Quirófanos, Salas de curaciones, laboratorios y Endoscopia
Áreas de Mediano Riesgo	Hospitalización con pacientes comunes, Citogenética, Rayos X, Radioterapia, Física Médica, Consulta externa y
Áreas de Bajo Riesgo	Oficinas Administrativas, Cafeterías, Farmacia, Auditorio, Trabajo Social, Bodega Principal, Corredores Públicos, Salas de Espera, Mobiliario y Unidades de Limpieza Interiores y Área Exterior

Manual procedimientos Prokliner Cia Ltda.

Al transcurrir los años Prokliner ha ido mejorando día a día sus servicios y adecuando mejor sus oficinas, se han adquirido nuevos activos como son sillas y muebles de oficina para una mayor comodidad en brindar el servicio, de igual manera se ha contratado más personal para que limpien en las diferentes áreas hospitalarias, estas personas son capacitadas constantemente sobre el uso de desinfectantes, detergentes y aplicación de otros productos que deben ser empleados con el mayor cuidado.

La organización del personal se mantienen se mantienen bajo dos denominaciones son: Auxiliares de Limpieza y Empleados que pertenecen a la Ley de servicio y carrera administrativa y los de Código de Trabajo.

Los recursos materiales: La Empresa PROKLINER CIA. LTDA. cuenta con los equipos, materiales necesarios y suficientes para brindar el servicio de Limpieza y Desinfección, eficiente y necesario en las diferentes Áreas Hospitalarias y en sus Servicios Complementarios como el Lavado de Alfombras en base al Sistema de Extracción garantizado para obtener buenos resultados.

El Equipamiento de maquinaria es adecuado para el excelente funcionamiento profesional con máquinas de última tecnología y excelente funcionamiento.



Fotografía. 1.2 Equipo de servicio

El Costo de mantenimiento mensual para maquinaria es de \$300.00

El Financiamiento de la empresa se sustenta en un presupuesto mensual elaborado por el Gerente y aprobado por el departamento Contable. Este presupuesto se asigna en base a las ventas mensuales de la Empresa y los trabajos complementarios que esta brinda.

El manejo presupuestario se lo realiza en base a la cantidad de materiales que se necesiten en la empresa durante el mes, pagos que están por realizarse y un presupuesto extra para gastos generales.

1.4 OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

Prokliner Cía. Ltda. desea brindar los servicios de limpieza únicamente dentro del área hospitalaria ofreciendo su producto único en el mercado de Revestimiento protector para pisos de alto tráfico. Al brindar el servicio de lavado de alfombras y muebles de todo tipo mediante su sistema de extracción a vapor dentro de las empresas tanto públicas como privadas.

Esta empresa se fundamenta principalmente en los servicios de limpieza hospitalaria brindando un servicio especializado dentro de las áreas de mayor cuidado y de riesgo, ayudando de esta manera a prevenir cualquier tipo de contaminación

1.5 ESTRATEGIAS.

1.5.1 FODA.

1.5.1.1 FACTORES INTERNOS.

1.5.1.1.1 FORTALEZAS.

- La mayoría de los empleados son personas jóvenes abiertas al cambio.
- Se realizan capacitación permanentemente.
- Se utiliza equipos de última tecnología.
- Control eficiente en suministros y útiles de limpieza.

1.5.1.1.2 DEBILIDADES.

- ✓ No existe un seguimiento del servicio ofrecido.
- ✓ Existe dualidad de funciones.
- ✓ Ausencia de planificación en el área de recursos humanos.
- ✓ No existe por escrito criterios técnicos para la clasificación y valoración de puestos.

1.5.1.2 FACTORES EXTERNOS.

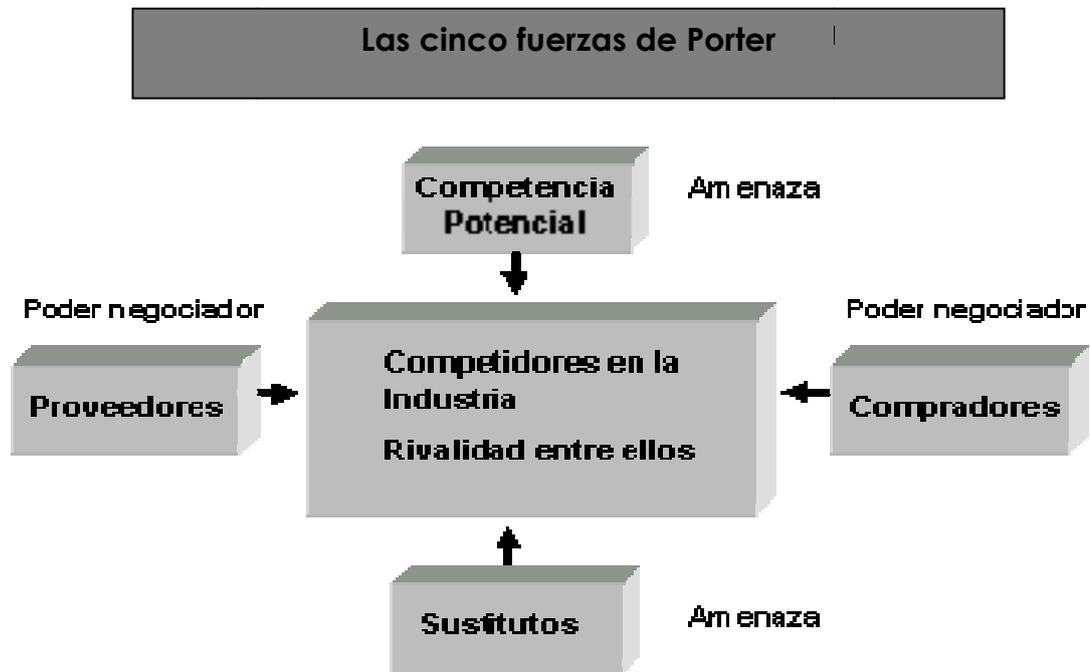
1.5.1.2.1 OPORTUNIDADES.

- ◆ El crédito de los proveedores es mucho más extenso que el crédito de los clientes.
- ◆ Reconocimiento a nivel nacional.
- ◆ Oportunidad de expansión y desarrollo.

1.5.1.2.2 AMENAZAS.

- Δ Los precios de los suministros son inestables.
- Δ No existen barreras de entrada al mercado, por lo que el mercado es altamente competitivo.
- Δ Las decisiones de las políticas actuales crea incertidumbre en la organización.

Diagrama. 1.1 Diagrama de Porter.



1.5.2 ANALISIS PORTER.

1.5.2.1 Amenaza de entrada de nuevos competidores.

El atractivo del mercado en el cual Prokliner se desarrolla depende de qué tan fáciles de franquear son las barreras para los nuevos participantes que puedan llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado.

1.5.2.2 Rivalidad entre los competidores.

En el mercado, existen varios competidores de relativo tamaño y posición en el mismo, sin embargo el liderazgo depende de la eficiencia del servicio, pues constantemente estará enfrentada a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos.

1.5.2.3 Poder de negociación de los proveedores.

Los proveedores de Prockliner S.A son accesibles y fáciles de contactarlos y negociar con ellos, pero para evitar contratiempos se trata de buscar siempre más de uno.

1.5.2.4 Poder de negociación de los compradores.

Los hospitales y clínicas son nuestros mayores clientes, sin embargo existen determinadas exigencias y niveles de calidad para ser aceptados y potencial preferencia ante nuestros competidores.

1.5.2.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos.

A Prokliner le podría afectar el ingreso de productos sustitutos siempre y cuando estos estén más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación y de la industria

1.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA ENTIDAD

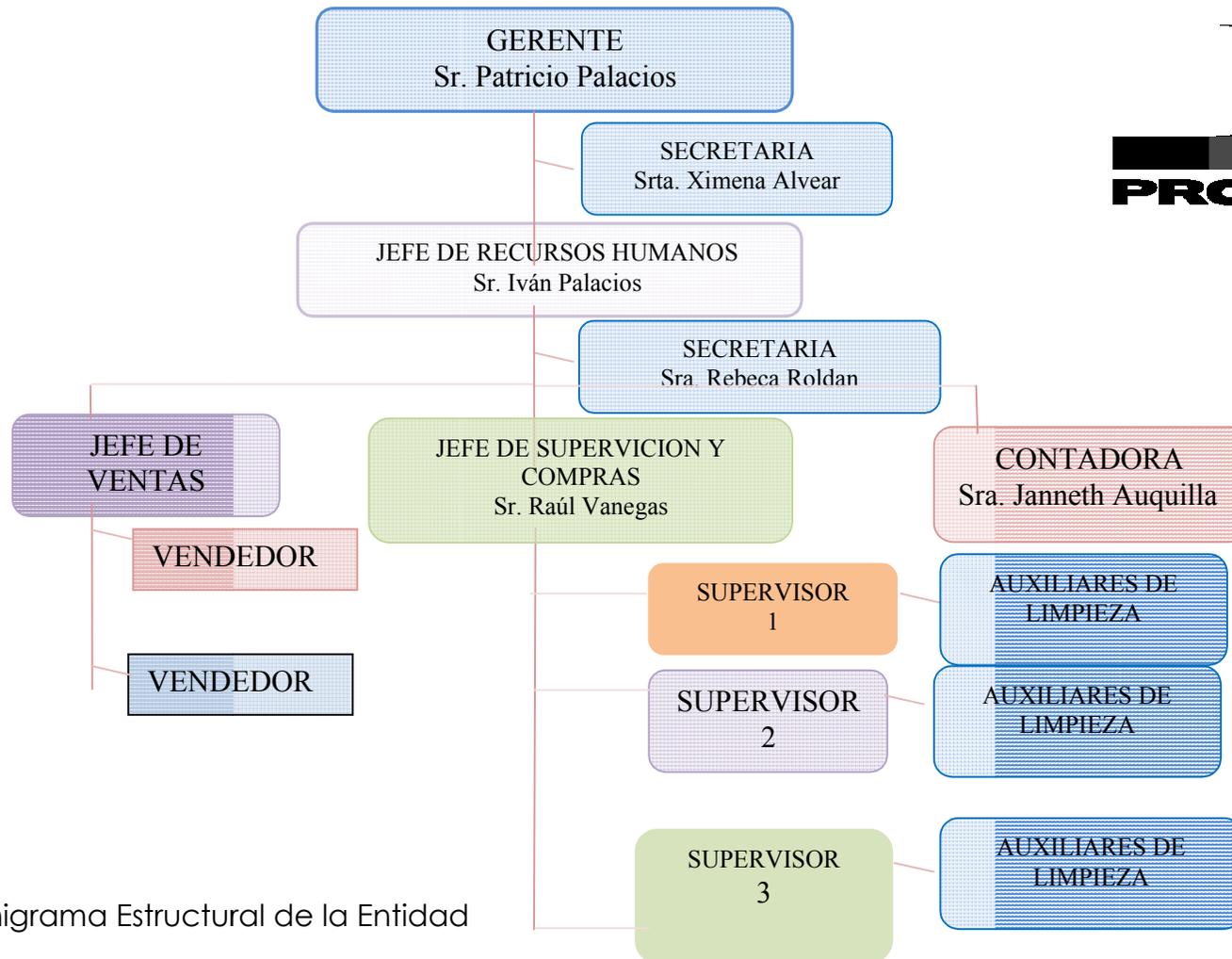


Diagrama. 1.2 Organigrama Estructural de la Entidad

3 Fuente: reglamento interno Prokliner Cía. Ltda.

La toma de dediciones es personal realizada por el gerente (Sr. Patricio Palacios) en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos (Sr. Iván Palacios) decisiones que reimpresa deben ser enmarcadas para el buen funcionamiento y mejor servicio de la Empresa.

Los diferentes servicios prestados cuentan con gran calidad de servicio y experiencia responsables de las organizaciones a quien brindan su servicio de Limpieza y desinfección Hospitalaria, logrando así un buen funcionamiento.

El control del personal lo realizan cada uno de los lugares en los que se presta el servicio de limpieza bajo un sistema electrónico de marcación, estos reportes son enviados a las oficinas de la empresa cada fin de mes para el control permanente.

1.7 ESTRUCTURA ECONOMICA Y FINANCIERA.

La empresa Prockliner Cía. Ltda. fue constituida por los aportes de accionistas de la siguiente manera:

Tabla 1.2 Estructura Económica y Financiera

Socios	Capital Suscrito	Capital Pagado
Ing. Palacios Iván	500	500
Sr. Palacios Patricio	300	300
Eco. Palacios Cesar	200	200

⁴Prockliner Cia. Ltda.

Capital Propio: Está formado por los aportes de los accionistas que es del 49%.

Capital Ajeno: como capital ajeno consta un préstamo realizado por los socios que representa el 10% y el 41% restante.

⁴ fuente: información facilitada por el gerente

1.7.1 BALANCE GENERAL 2007.



PROKLINER CIA LTDA
BALANCE GENERAL
DEL 01/01/2007 AL 31/12/2007

ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBLE		5916,97
CAJA		
CAJA BANCOS	5892,47	
PRODUFONDOS	24,50	6857,78
EXIBIBLE		
CTS POR COBRAR		
X COBRAR A CLIENTES AUS	6763,79	
CTS POR COBRAR ADMINISTRATIVAS	306,82	
OTROS INGRESOS CUENTAS INCOB	212,83	
REALIZABLE		100,00
INVENTARIOS	100,00	
OTROS ACTIVOS CORRIENTES		
ACTIVO FIJO		
FIJO DEPRECIABLE		20379,51
EQ COMPUTACION	4709,93	
MAQUINARIA	39486,78	
MUEBLES Y ENSERES	2553,74	
DEP. ACUMULADA ACTIVO FIJO	26370,94	
DIFERIDOS		
PAGOS ANTICIPADOS		2254,64
ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA	2254,64	
TOTAL ACTIVO		35508,90
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		

CTS POR PAG. A PROVEEDORES		947,27
VARIOS PROVEEDORES (AUX)	947,27	
ANTICIPOS		9970,00
PRESTAMOS RECIBIDOS	9970,00	
PROVICIONES POR PAGAR		3963,77
13 ero POR PAGAR	538,03	
14 to POR PAGAR	1562,77	
VACACIONES POR PAGAR	1862,97	
IESS POR PAGAR		2647,35
APORTE PERSONAL POR PAGAR	730,04	
APORTE PATRONAL POR PAGAR	810,86	
OBLIGACIONES CON EL IESS	1024,52	
IECE SECAP POR PAGAR	81,93	
IMPUESTOS POR PAGAR		1066,06
12% IVA EN VENTAS	1066,06	
OBLIGACIONES CON LA AD TRIBUTARIA		
	TOTAL PASIVO	18594,45
PATRIMONIO		
CAPITALES		
CAPTAL SOCIAL		10400,00
SR. PALACIOS B. IVAN	9880,00	
SR PALACIOS PATRICIO	260,00	
SR PALACIOS CESAR	260,00	
RESULTADOS		6514,46
UTILIDAD NO REPARTIDA	1122,94	
UTILIDAD LIQUIDAD DEL EJERCICIO	388,03	
RESERVA LEGAL	520,00	
RESERVA POR EVALUACION		
ACTIVOS	4483,49	
	TOTAL PATRIMONIO	16914,46
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	35508,90

1.7.2 BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS 2007



PROKLINER CIA LTDA
BALANCE DE PERDIDAS Y GANACIAS
DEL 01/01/07 AL 31/12/2007

INGRESOS		
VENTAS DEL EJERCICIO		
VENTAS		197133,19
VENTAS SERVICIO 12%	197133,19	
TOTAL INGRESOS		197133,19
EGRESOS		196524,44
COSTOS Y GASTOS		16865,95
COMPRA DE BIENES TARIFA 12%	16507,76	
COMPRA DE BIENES TARIFA 0%	358,19	
GASTOS ADMINISTRACION		34332,63
ARRIENDOS PAGADOS	3025,91	
ALICOUTAS	240,00	
PROV CUENTAS INCOBRABLES	210,26	
APORTES A SEGURIDAD SOCIAL	30556,46	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	300,00	
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS		8947,76
TELEFONO	1506,50	
GTS VARIOS ADMINISTRATIVOS	436,49	
GTS NO DEDUCIBLES	7004,77	
DEPRECIACIONES		5418,78
DEPRECIACIONES	5418,78	
SUELDOS DE EMPLEADOS		130367,72
SALARIO UNIFICADO	117434,36	
BENEFICIOS SOCIALES	12933,36	
GTS FINANCIEROS		591,60

INTERESES PAGADOS	218,55
GASTOS MANTENIMIENTOS CTS	373,05

UTILIDAD DEL EJERCICIO	608,75
15% PARTICIPACION TRABAJADORES	91,31
25%IMPUESTO A LA RENTA	129,36
UTILIDAD LIQUIDA DEL EJERCICIO	388,08

1.7.3 BALANCE GENERAL 2008

PROKLINER CIA LTDA



BALANCE GENERAL

DEL 01/01/2008 AL 31/12/2008

ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBLE		
CAJA		7289,72
CAJA BANCOS	7265,22	
PRODUFONDOS	24,50	
EXIBIBLE		
CTS POR COBRAR		3349,15
X COBRAR A CLIENTES AUS	2748,97	
CTS POR COBRAR		
ADMINISTRATIVAS	586,82	
OTROS INGRESOS CUENTAS INCOB	13,36	
REALIZABLE		100,00
INVENTARIOS		
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	100,00	
ACTIVO FIJO		
FIJO DEPRECIABLE		18478,19
EQ COMPUTACION	3709,93	
MAQUINARIA	40913,73	
MUEBLES Y ENSERES	2398,00	
DEP. ACUMULADA ACTIVO FIJO	28543,47	
DIFERIDOS		
PAGOS ANTICIPADOS		2971,61
ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA	2971,61	
TOTAL ACTIVO		32188,67

PASIVOS

PASIVO CORRIENTE	
CTS POR PAG. A PROVEEDORES	1835,70
VARIOS PROVEEDORES (AUX)	1835,70
ANTICIPOS	9970,00
PRESTAMOS RECIBIDOS	9970,00
PROVICIONES POR PAGAR	5082,19
13 ero POR PAGAR	854,40
14 to POR PAGAR	2266,67
VACACIONES POR PAGAR	1961,12
IESS POR PAGAR	1986,30
APORTE PERSONAL POR PAGAR	761,77
APORTE PATRONAL POR PAGAR	908,41
OBLIGACIONES CON EL IESS	234,64
IECE SECAP POR PAGAR	81,48
IMPUESTOS POR PAGAR	823,53
OBLIGACIONES CON LA AD TRIBUTARIA	823,53
	TOTAL PASIVO
	19697,72
PATRIMONIO	
CAPITALES	
CAPTAL SOCIAL	10400,00
SR. PALACIOS B. IVAN	9880,00
SR PALACIOS PATRICIO	260,00
SR PALACIOS CESAR	260,00
RESULTADOS	2090,95
UTILIDAD NO REPARTIDA	1510,97
UTILIDAD LIQUIDAD DEL EJERCICIO	59,98
RESERVA LEGAL	520,00
	TOTAL PATRIMONIO
	12490,95
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	
	32188,67

1.7.4 BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS



PROKLINER CIA LTDA
BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS
DEL 01/01/08 AL 31/12/2008

INGRESOS		
VENTAS DEL EJERCICIO		
VENTAS	198107,27	
VENTAS SERVICIO 12%	2921,12	
TOTAL INGRESOS		201028,39
EGRESOS		200934,30
COSTOS Y GASTOS		11705,87
COMPRA DE BIENES TARIFA 12%	11062,39	
COMPRA DE BIENES TARIFA 0%	643,48	
GASTOS ADMINISTRACION		21657,37
ARRIENDOS PAGADOS	2675,32	
ALICOUTAS	200,00	
PROV CUENTAS INCOBRABLES	208,26	
APORTES A SEGURIDAD SOCIAL	18273,79	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	300,00	
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS		4236,62
TELEFONO	984,87	
GTS VARIOS ADMINISTRATIVOS	206,82	
GTS NO DEDUCIBLES	3044,93	
DEPRECIACIONES		2172,53
DEPRECIACIONES	2172,53	
SUELDOS DE EMPLEADOS		159648,23
SALARIO UNIFICADO	147927,17	
BENEFICIOS SOCIALES	11721,06	
GTS FINANCIEROS		1513,68

INTERESES PAGADOS	1300,00
GASTOS MANTENIMIENTOS CTS	213,68

UTILIDAD DEL EJERCICIO	94,04
15% PARTICIPACION TRABAJADORES	14,11
25%IMPUESTO A LA RENTA	19,99
UTILIDAD LIQUIDA DEL EJERCICIO	59,98

1.8 INTERPRATACION DE LOS BALANCES

1.8.1 BALANCE GENERAL.

El balance general al 31 de diciembre de 2008 nos presenta un total **activos** de \$32188,67, siendo la cuenta más representativa la cuenta de maquinaria con \$40913,73, precedida de la cuenta bancos y caja activo circulante.

Los pasivos arrojo un valor de \$19697,72, siendo la deuda más representativa la de préstamos recibidos por un valor de \$ 9900,00, seguida por cuentas por pagar a proveedores.

El patrimonio está conformado por un valor de \$ 10400 y un saldo en resultados de 2090.95 percibiendo una utilidad líquida 59,98.

TABLA 1.3 Análisis Cuentas Importantes Balance General.

CUENTA	INCREMENTO REDUCCION	CAUSA
Cuentas por cobrar clientes	(reducción) 4014,82	Establecimiento de política de cobro cada 27 días calendario
Caja	(Aumento) 1372,75	Establecimiento de política de cobro cada 27 días, provoca mayor liquidez.
Proveedores	(Aumento) 888,43	Aumento del plazo para el pago de obligaciones, por parte de los proveedores política

1.8.2 ESTADO DE RESULTADOS

El estado de resultados del año 2007 presenta ciertos cambios en comparación del 2006, siendo la principal la disminución de las ventas en 12159,92 con relación al año pasado.

ANEXOS BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS 2008 y 2007

Tabla 1.4 Análisis de cuentas relevantes perdidas y ganancias.

CUENTA	INCREMENTO REDUCCION	CAUSA
Utilidad percibida	(disminución) 328,05	Resultado de las ventas y egresos
Ventas	(disminución) 12159,92	Menores ventas del 12% y del 0% perdida de contratos fijos anuales
Costos y gastos	(disminución) 12233,45	Insumos necesarios para la prestación del servicio tienen un costo variable en proporción a las ventas
Mantenimiento y reparación	(disminución) 1489,90	Menos utilización y consumo de la maquinaria necesaria para la prestación del servicio.

CAPITULO II:

2. HERRAMIENTAS DE LA AUDITORIA DE GESTION.

2.1 INTRODUCCIÓN.

En este capítulo desarrollamos los conceptos y categorías sobre auditoría de gestión, analizamos la evaluación del control interno mediante el coso ERM, los métodos e evaluación tales como: flujo gramas, cuestionarios, entrevistas, analizaremos los estados financieros con la aplicación de ratios, haremos también un análisis de los riesgos y de esta manera identificar sus componente como son Riesgo Inherente: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo, Riesgo de Control: De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores, Riesgo de Detección: De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor. Tendremos también la aplicación de papeles de trabajo, técnicas y prácticas de auditoría y también se analizara cada una de las fases de las etapas del proceso de la auditoria

2.2 AUDITORIA DE GESTION CONCEPTO E IMPORTANCIA

“La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas, de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles, y de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos y el impacto socio-económico derivado de sus actividades”

“Valorar la importancia del personal: los esfuerzos para lograr mejoras deben concentrarse en los recursos humanos por sobre las innovaciones de estructuras y sistemas, toda vez que estos constituyen solamente un apoyo del cual las personas se valen para lograr los objetivos institucionales”⁵

2.3 TIPOS DE AUDITORIA.

- Externa: profesional cualificado *independiente*.
- Interna: *empleado* de la empresa.
- Financiera o Contable: ver si la contabilidad refleja la imagen fiel.
- Operativa o de Gestión: ver si las decisiones son tomadas por las personas capacitadas para ello.
- Auditoría contable (de estados financieros)
- Auditoria operacional: determinar si se lleva a cabo políticas y procedimientos aceptables, y si se utilizan los recursos de manera eficaz y económica.
- Auditoria administrativa es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa
- Auditoria integral. Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimientos de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno
- Auditoría fiscal: Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales
- *Auditoria de resultados de programas*: Esta auditoría la eficacia y congruencia alcanzadas en el logro de los objetivos y las metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuestal.
- *Auditoria de legalidad*: Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades, ha observado el cumplimiento de disposiciones legales que sean aplicables (leyes, reglamentos, decretos, circulares, etc.).

⁵ Fuente: Manual de Auditoría de gestión, contraloría general del estado, primera edición pág. 18 y 28.

2.4 Diferencias y semejanzas con la auditoría financiera

AUDITORIA DE GESTION / AUDITORIA FINANCIERA

Tabla 2.1 Diferencias y Semejanzas con la auditoría financiera

ELEMENTOS	FINANCIERA	DE GESTION
1. Objetivo	Dictaminar los estados financieros de un período.	Revisa y evalúa la Economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros, y el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficacia de los procesos; evalúa la ética y la ecología, y promueve mejoras mediante recomendaciones.
2. Alcance y Enfoque	Examina registros, documentos e informes contables. Los estados financieros un fin. Enfoque de tipo financiero. Cubre transacciones de un año calendario.	Evalúa la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología en las operaciones. Los estados financieros un medio. Enfoque gerencial y de resultados. Cubre operaciones corrientes y recién ejecutadas.
3. Participantes	Solo profesionales auditores con experiencia y conocimiento contable.	Equipo multidisciplinario conformado por auditores concedores de la gestión y otros profesionales de las especialidades relacionadas con la actividad que se audite.
6. Forma de Trabajo	Númérica, con orientación al pasado y a través de pruebas selectivas.	No numérica, con orientación al presente y futuro, y el trabajo se realiza en forma detallada.
7. Propósito	Emitir un informe que incluye el dictamen	Emitir un informe que contenga: comentarios, conclusiones y

	sobre los E.F.	recomendaciones.
8. Informe	Relativo a la razonabilidad de los estados financieros y sobre la situación financiera, resultados de las operaciones, cambios en el patrimonio y de efectivo.	Comentario y conclusiones sobre la entidad y componentes auditados, y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles gerenciales

2.5 EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO EVALUACIÓN ESPECIFICA CONTROL INTERNO.

2.5.1 EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO.

Para la ejecución de Auditorías de Gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas, tales como: ingenieros, abogados, economistas, sicólogos, médicos, etc.

2.5.2 Auditores.

De éste grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la Auditoría de Gestión. Así mismo, este trabajo debe realizarse a cargo de una Dirección de auditoría y bajo la dirección de su titular.

2.5.3 Especialistas.

Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad.

Es conveniente que los equipos multidisciplinarios se conformen en las direcciones o departamentos de auditoría, los especialistas podrían participar incluso en la Fase de Conocimiento Preliminar.

2.5.4 CONTROL INTERNO.

2.5.4.1 Enfoque.

El American Institute Public Accountants emite la Declaración sobre Normas de Auditoría, SAS-55, sobre la evaluación de la estructura de control interno, cuya vigencia es a partir del 1 de enero de 1990, que reemplaza a la declaración contenida en el SAS-1, SEC.320. Con la SAS 78 emitido en diciembre de 1995 se reemplazó a la SAS 55 en cuanto se refiere al enfoque del control interno de una entidad.

La segunda norma de trabajo de campo de las NAGA, queda como se indica:

“Un suficiente entendimiento del control interno, tendrá al planear la auditoría y para determinar la naturaleza, tiempo y extensión de las pruebas a ser desarrolladas”.

2.5.4.2 Definición.

“El Control Interno es un proceso – afectado por el Consejo de Directores de la entidad, gerencia y demás personal – designado para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías: (a) seguridad de la información financiera, (b) efectividad y eficiencia de las operaciones, y (c) cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables”

El informe COSO del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision (Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas) sobre Control Interno, publicación editada en los Estados Unidos en 1992, de la versión en inglés, cuya relación del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand, presenta la siguiente definición:

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

El control interno es un proceso y un medio utilizado para el logro de un fin, por tanto no es un fin.

2.5.4.3 Los modelos de control COSO y COSO – ERM.

Ambos modelos fueron diseñados para abordar la problemática del fraude corporativo y establecer un marco de control interno útil tanto para auditores externos como internos y directores de empresas

Si bien el modelo COSO- ERM (2004) reemplaza y supera las limitaciones de COSO (1992), es relevante conocer ambos modelos porque la legislación de los países latinoamericanos aún no reconoce a COSO - ERM

El modelo de control COSO surgió como una respuesta de la profesión contable al escándalo del BCCI, que:

Demostró que una entidad con un buen sistema de control interno podía estar conscientemente dedicada a cometer fraudes y defraudaciones

Reveló que los controles apropiados para mitigar el riesgo de fraudes en los niveles inferiores de la organización son inadecuados para controlar a la Dirección

COSO son las siglas, en inglés, de Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission

Es un esfuerzo por redefinir el concepto de control interno utilizado por auditores internos y externos, e intervinieron diversas organizaciones, entre las que se destacan el AICPA, el AAA y el IIA

Componente del Correo

1. Ambiente interno de control
2. Establecimiento de objetivos
3. Identificación de eventos
4. Evaluación de riesgos
5. Respuesta a los riesgos
6. Actividades de control
7. Información y comunicación
8. Monitoreo.

2.5.4.3.1 Presentación del modelo COSO - ERM

Grafico 2.1 Presentación del modelo COSO - ERM



- **Ambiente Interno:** establecimiento de un entorno que influya y estimule al personal en el control de actividades. Base fundamental de los componentes.

- **Establecimiento de Objetivos:**

 - Como se seleccionan objetivos

 - Como se decide acerca de su viabilidad

 - Como se monitorea su progreso

- **Identificación de eventos:** establece la necesidad de identificar los eventos que indican un alerta de riesgo
- **Evaluación de Objetivos:** proceso de identificar el potencial impacto y la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo
- **Respuesta a los riesgos:** estrategia para mitigar los riesgos, desde un punto de vista mucho más general y estratégico que una lista detallada de controles a aplicar: Terminar; Reducir; Aceptar, Pasar el riesgo
- **Actividades de Control:** Los controles deben optimizarse para:
 - Proveer una respuesta adecuada
 - Alinear el riesgo con el apetito de riesgo de la organización
 - Establecer una óptima relación de costo – beneficio
- **Información y comunicación:** conjunto de datos organizados de forma sistemática y comprensible
- **Supervisión;** Significa responsabilidad directa por el trabajo de otros
 - Tiene un sentido amplio, incluyendo técnicas no tradicionales tales como capacitación y reuniones con el personal

2.5.4.3.2 Cambios que representa el modelo COSO respecto de los conceptos tradicionales de control interno.

Tabla 2.2 Cambios que representa el modelo COSO respecto de los conceptos tradicionales de control interno.

I	C	SUPERVISION Y MONITOREO
N	O	
F	M	
O	U	CONTROLES
R	N	
M	I	
A	C	ADMINISTRACION DE RIESGOS
C	A	
I	C	
O	I	AMBIENTE DE CONTROL
N	O	
Y	N	

2.5.4.3.3 Objetivos vs. Componentes del control interno.

2.5.4.3.3.1 Categorías del Control Interno.

El modelo de control COSO divide los objetivos del control interno en tres categorías:

- Operacionales:** Son los que se orientan al logro de resultados del negocio:
 - Asegurar una cantidad de producción suficiente para atender los pedidos
 - Lograr una reducción de 10 días en la antigüedad de las cuentas por cobrar
- De reporte financiero:** Son los referidos a la veracidad de los estados contables:
 - Que todas las conciliaciones relevantes hayan sido practicadas a la fecha de cierre

Que las transacciones estén respaldadas por comprobantes y debidamente autorizadas

- **De cumplimiento** : Están principalmente relacionados con el cumplimiento legal:
 - Δ Leyes
 - Δ Regulaciones de la industria
 - Δ Impuestos

2.6 PARÁMETROS E INDICADORES DE GESTIÓN.

2.6.1 Indicadores como instrumentos de control de gestión.

Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional.



Diagrama 2.2 Indicadores como instrumentos de control de gestión.

2.6.2 Uso de indicadores en auditoría de gestión.

El uso de INDICADORES en la Auditoría, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia)
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad)
- Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteadas por la organización

2.6.3 Clasificación de los indicadores de gestión.

- a) Cuantitativos y Cualitativos
- b) De uso Universal

2.6.3.1 Cuantitativos y cualitativos.

Los indicadores desde el punto de vista de instrumentos de gestión, son de dos tipos:

- a) Indicadores cuantitativos, que son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.
- b) Indicadores cualitativos, que permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.

2.6.3.2 De uso universal.

Los indicadores de gestión universalmente conocida y utilizada para medir la eficiencia, la eficacia, las metas, los objetivos y en general el cumplimiento de la misión institucional pueden clasificarse de la siguiente manera:

- 1) Indicadores de resultados por área y desarrollo de información.-

Se basa en dos aspectos: la información del desarrollo de la gestión que se adelanta y los resultados operativos y financieros de la gestión. Estos indicadores muestran la capacidad administrativa de la institución para observar, evaluar y medir aspectos como: organización de los sistemas de información; la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información; y, arreglos para la retroalimentación y mejoramiento continuo.

2) Indicadores estructurales.-

La estructura orgánica y su funcionamiento permiten identificar los niveles de dirección y mando, así como, su grado de responsabilidad en la conducción institucional. Estos indicadores sirven para establecer y medir aspectos como los siguientes:

- ◆ Participación de los grupos de conducción institucional frente a los grupos de servicios, operativos y productivos.
- ◆ Las unidades organizacionales formales e informales que participan en la misión de la institución.
- ◆ Unidades administrativas, económicas, productivas y demás que permiten el desenvolvimiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización

3) **Indicadores de recursos.**-Tienen relación con la planificación de las metas y objetivos, considerando que para planear se requiere contar con recursos. Estos indicadores sirven para medir y evaluar lo siguiente:

- Planificación de metas y grado de cumplimiento de los planes establecidos.
- Formulación de presupuestos, metas y resultados del logro.
- Presupuestos de grado corriente, en comparación con el presupuesto de inversión y otros.
- Recaudación y administración de la cartera.
- Administración de los recursos logísticos

4) **Indicadores de proceso.**-Aplicables a la función operativa de la institución, relativa al cumplimiento de su misión y objetivos sociales. Estos indicadores sirven para establecer el cumplimiento de las etapas o fases de los procesos en cuanto a:

- Extensión y etapas de los procesos administrativos
- Extensión y etapas de la planeación

- Agilidad en la prestación de los servicios o generación de productos que indica la celeridad en el ciclo administrativo.
- Aplicaciones tecnológicas y su comparación evolutiva.

5) Indicadores de personal.-

Sirven para medir o establecer el grado de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos, respecto:

- Condiciones de remuneración comparativas con otras entidades del sector.
- Comparación de la clase, calidad y cantidad de los servicios.
- Comparación de servicios per cápita.
- Rotación y administración de personal, referida a novedades y situaciones administrativas del área.
- Aplicación y existencia de políticas y elementos de inducción, motivación y promoción.

2.7 EVALUACION CONTROL INTERNO

2.7.1 Métodos de Evaluación

Para la evaluación de control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

2.7.1.1 Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se

utiliza las letras NA "no aplicable". De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

En las entrevistas, no solo se procura obtener un Sí, No, o NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria.

Modelos de cuestionarios se ilustran en las fases de planificación y ejecución.

2.7.1.2Flujogramas.

Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediante para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

En la fase de planificación se ilustra mediante la presentación de flujogramas sobre la adquisición de medicinas y pago de remuneraciones.

Para la preparación, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la simbología.
2. Diseñar el flujo grama
3. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales

2.8 Gestión de riesgos.

2.8 RIESGOS DE AUDITORÍA DE GESTION

Posibilidad de emitir un informe incorrecto por haberse detectado errores

2.8.1 Categorías de los riesgos

2.8.1.1 Riesgo Inherente: Susceptibilidad de que las operaciones, sistemas, programas tengan errores o irregularidades sin considerar el sistema de control.

2.8.1.1.1 Factores del riesgo inherente

- La estructura económica financiera de la empresa.
- Su plan de organización.
- estructura humana y la dotación de materiales.
- La integridad de la gerencia.
- Calidad de recursos.

2.8.1.2 Riesgo de Control: incapacidad de los sistemas de control para detectar o evitar errores o irregularidades

2.8.1.2.1 Factores del riesgo de control

- Sistema de información ,contabilidad y control
- Una estructura de control débil incrementa el riesgo

2.8.1.3 Riesgo de detección: Posibilidad de que los procedimientos, técnicas o practicas no detecten errores o irregularidades

2.8.1.3.1 Factores del riesgo de detección:

- Ineficacia de las operaciones
- Mala aplicación de procedimientos
- Problema de definición de alcance y oportunidad

Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en

su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor
- Regulaciones legales y profesionales
- Identificar errores con efectos significativos

Sería necesario para evaluar la existencia o no de riesgos de auditoría de gestión.

- Conocer los riesgos propios de la actividad, del entorno y la naturaleza propia de la información.
- Considerar lo adecuado del diseño del Sistema de Control Interno y probar la eficacia de sus procedimientos.
- Determinar procedimientos sustantivos contenidos en el programa a aplicar, luego de haber evaluado el Sistema de Control Interno.
- Extensión de las pruebas sustantivas aplicables a la Empresa hacia los terceros vinculados .

Además sería importante considerar algunos factores generalizados del riesgo de auditoría siendo los que a continuación detallamos:

1. Determinar la confianza que tiene la dirección respecto al funcionamiento del sistema de control interno suponiendo que no se den:
 - Incumplimientos en los procedimientos normalizados.
 - Detección tardía o no detección de los errores o desvíos.
 - Poca experiencia en el personal.
 - Sistemas de información no confiables.
2. Evaluar los riesgos inherentes a la protección de los bienes activos o imagen pública adversa considerando:

- Probabilidad de ocurrencia de fraudes
 - Quejas del público
 - Errores de los criterios que se aplican para tomar decisiones
 - Barreras externas que afectan al accionar de la Empresa
3. Identificar la existencia o no de cambios reiterativos en el nivel organizacional y los sistemas, atendiendo principalmente:
- Rotación del personal
 - Reorganizaciones en el funcionamiento del personal
 - Crecimiento o reducción del personal
 - Implantación de nuevos sistemas
 - Alteraciones de tipo cultural
4. Evaluar la posibilidad de la existencia de errores que pueden pasar inadvertidos debido a un ambiente de complejidad, originado fundamentalmente por:
- La naturaleza de las actividades
 - El alcance de la automatización
 - La dispersión geográfica
5. Medir la importancia del tamaño de la auditoría haciendo referencia al número de personas, tanto de la Empresa auditada como de los auditores, volumen físico de la documentación e impacto social reconociendo que a mayor tamaño mayores riesgos.
6. Determinar la importancia de la alta dirección le asigna a la auditoría otorgándoles por tanto todas las facilidades en el desarrollo de las tareas a los auditores y su equipo.
7. Considerar la posibilidad de incurrir en errores, o no detectarlos, según el tiempo de preparación y ejecución de la auditoría que se haya planificado y utilizado verdaderamente.

2.9 PAPELES DE TRABAJO

2.9.1 Generalidades

Los papeles de trabajo, se definen como el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos (tendencia a la auditoría cero papeles) elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

2.9.2 Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- a) Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- b) Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- c) Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGA.

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características, como las siguientes:

- a) Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- b) Su contenido incluirá tan sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- c) Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- d) Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas.

Los objetivos de los papeles de trabajo son los siguientes:

Principales:

- Respaldo el contenido del informe preparado por el auditor
- Cumplir con las normas de auditoría emitidas por la Contraloría General

Secundarias:

- Sustentar el desarrollo de trabajo del auditor. El auditor ejecutará varias tareas personalmente o con la ayuda de sus operativos, las cuales requieren cierta secuencia y orden para cumplir con las normas profesionales.
- Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea revisado por un tercero.
- Constituir un elemento importante para la programación de exámenes posteriores de la misma entidad o de otras similares.
- Informar a la entidad sobre las deficiencias observadas, sobre aspectos relativos a las actividades de control de los sistemas, de procedimientos contables entre otros.

2.9.3 Custodia y archivos

Los papeles de trabajo son de propiedad de las unidades de auditoría de la Contraloría y entidades públicas, las mismas que tienen la responsabilidad de la custodia en un archivo activo por el lapso de cinco años y en un archivo pasivo por hasta veinte y cinco años, únicamente pueden ser exhibidos y entregados por requerimiento judicial.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases:

2.9.3.1 Archivo Permanente o Continuo.- Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un período de varios años.
2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

La mayor parte de información se obtiene en la primera auditoría, pero como se indicó su utilización es en ésta y futuras auditorías. Es necesario que en cada auditoría se vaya actualizando su información.

2.9.3.2 Archivo corriente

En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aún tratándose de la misma entidad auditada. Este archivo a su vez se divide en dos legajos o carpetas, una con información general y la otra con documentación específica por componentes.

2.10 TÉCNICAS DE AUDITORIA

En la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente

⁶. ver: Manual de Auditoría de gestión, Contraloría general del estado, 1era edición 33 a 35 pag.

Tabla. 2.3 Técnicas de auditoría.

VERIFICACION	TECNICAS
Ocular	a) Comparación b) Observación c) Rastreo
Verbal	a) Indagación b) Entrevista c) Encuesta
Escrita	a) Análisis b) Conciliación c) Confirmación d) Tabulación
Documental	a) Comprobación b) Cálculo c) Revisión Selectiva
Física	a) Inspección

Comparación.- Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o mas hechos u operaciones.

Observación.- Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos.

Rastreo.- Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

- Indagación.-** Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad
- Entrevista.-** Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información,
- Encuesta.-** Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros.
- Análisis.-** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnico.
- Conciliación.-** Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.
- Confirmación.-** Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada,.
- Tabulación.-** Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.
- Comprobación.-** Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través de el examen de la documentación justificadora o de respaldo.
- Cálculo.-** Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.

Revisión Selectiva.- Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.

Inspección.- Esta técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

2.11 ATRIBUTOS DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORIA.

- **Condición.-** operación actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios o estándares están siendo logrados o aplicados; constituye la situación encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción.
- **Criterio.-** Es el estándar con el cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad auditada está tratando de lograr o los estándares relacionados con su logro. Constituyen las unidades de medida que permite la evaluación de la condición.
- **Causa.-** Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presento la condición, o el motivo por el que no se cumplió el criterio o el estándar. Las recomendaciones deben estar directamente relacionadas con las causas que se hayan identificado.
- **Efecto.-** Es el resultado o consecuencia real o potencial que resulta de la comparación entre la condición y el criterio que debió ser aplicado. Deben definirse en lo posible en términos cuantitativos, como, moneda tiempo, unidades de producción o números de transacciones.

2.12 PROGRAMAS DE TRABAJO

Para validar la información que la empresa ha suministrado con respecto al rubro disponible, se fija el programa de auditoría y control interno desarrollando los puntos que se describen a continuación:

Revisar y evaluar la solidez y/o debilidades del sistema de Control Interno y con base en dicha evaluación:

Realizar las pruebas de cumplimiento y determinar la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría aplicables de acuerdo a las circunstancias.

Preparar un memorando o informe con el resultado del trabajo, las conclusiones alcanzadas y los comentarios acerca de la solidez y/o debilidades del control interno, que requieren tomar una acción inmediata o pueden ser puntos apropiados para la carta de recomendaciones.

Planear y realizar las pruebas sustantivas de las cifras que muestran los estados financieros y que sean necesarias de acuerdo con las circunstancias.

2.13 EL PROCESO DE AUDITORIA DE GESTION : ETAPAS DEL PROCESO

2.13.1 FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

2.13.1.1 Objetivos

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

2.13.1.2 Actividades

En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo, cumplen todas las tareas típicas siguientes:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.

2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas. De no disponer la entidad de indicadores, y tratándose de una primera auditoría de gestión, el equipo de trabajo conjuntamente con funcionarios de la entidad desarrollaran los indicadores básicos.
4. Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.
5. Evaluación de la Estructura de Control Interno que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existente y para identificar a los componentes (áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.) relevantes para la evaluación de control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría.

2.13.2 FASE II.- PLANIFICACIÓN

2.13.2.1 OBJETIVOS

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo

de la fuerza y debilidades y de la oportunidades de mejora de la Entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

2.13.2.2 ACTIVIDADES

1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
2. Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de "Ejecución"
3. A base de las fase 1 y 2 descritas, el supervisor e un trabajo conjunto con el jefe de equipo y con el aporte de los demás integrantes del equipo multidisciplinario, prepararán un Memorando de Planificación cuya estructura se presenta en los formatos y modelos
4. Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 5 "E" (Economía, Eficiencia, Eficacia, Ética y Ecología), por cada proyecto a actividad a examinarse.

2.13.3 FASE III: EJECUCIÓN

2.13.3.1 OBJETIVOS

En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante).

2.13.3.2 ACTIVIDADES

- a) Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.
- b) Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
- c) Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.
- d) Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados: igualmente se requiere que el trabajo sea supervisado adecuadamente por parte del auditor más experimentado.

2.13.4 FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

2.13.4.1 OBJETIVOS

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la

eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

2.13.4.2 Actividades

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.
2. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

2.13.5 FASE V: SEGUIMIENTO

2.13.5.1 Objetivos

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente:

2.13.5.2 Actividades

- a) Para comprobar hasta que punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe, efectúa el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría, después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado.
- b) De acuerdo al grado de deterioro de las 5 "E" y de la importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría, debe realizar una

re comprobación de cursado entre uno y dos años de haberse concluido la auditoría.

- c) Determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobación de su resarcimiento, reparación o recupera
- d) acción de los activos.

CAPITULO III

3.1 APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTION AL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PROKLINER CIA LTDA.

3.1.1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Cuenca, 1 de octubre del 2009

OFICIO:...N°001.

ORDEN DE TRABAJO No...001

Señores

PROKLINER CIA LTDA

SUPERVISOR DEL EQUIPO: Patricia Cabrera

JEFE DE EQUIPO: Johanna Tello

AUDITOR: José Luis Cabrera

Ciudad

De mis consideraciones:

De conformidad con el Plan de Actividades de la Unidad de Auditoría Interna para el presente año, dispongo a ustedes la realización de la "Auditoria a la Gestión" a Prokliner Cía. Ltda.

El alcance del examen cubre los últimos seis meses del año 2008 y se relaciona con el clima organizacional (factores internos) y el análisis del entorno (factores externos) del componente recursos humanos. Así como también el conocimiento general del proceso administrativo, el cumplimiento de disposiciones legales, la misión, visión, objetivos, metas, estrategias, políticas y acciones realizadas por la Entidad, la evolución preliminar del sistema de control interno y la determinación a base de la los objetivos y enfoque de la auditoria.

De acuerdo al cronograma de actividades, el examen se ha previsto un tiempo de duración de 60 días laborables.

El producto a obtenerse en esta fase, es realizar un conocimiento general y un diagnóstico de la Entidad, determinando las áreas de resultado clave (ARC), a base del cual se emitirá un reporte de avance de esta primera etapa.

Atentamente
Ec. José Luis Cabrera
AUDITOR GENERAL

3.1.2 VISITA PREVIA

Fecha: Cuenca 05 octubre 2009

- 1.- Nombre de la Entidad, Componente: Prokliner Cía. Ltda. (sucursal cuenca)
- 2.- Dirección: Remigio Crespo y Guayas Edificio San José Ofic. 301
- 3.- Teléfono: 2886289
- 4.- Fecha de creación: 21 de Mayo 1988
- 5.- Organigrama estructural: Se basa en sistema administrativo enfocado exclusivamente al servicio de limpieza.
- 6.- Objetivos de la Entidad, Componente, Programa, Proyecto: Evaluar la gestión realizada en el departamento de recursos humanos de Prokliner S.A. en términos de eficiencia, eficacia, ética y economía.
- 7.- Información Financiera: cuenta con un presupuesto suficiente el mismo que les permite cumplir con todas sus actividades.
- 8.- Sistema de control Interno: No existe un sistema de control interno aplicado
- 9.- RECURSOS Y TIEMPO REQUERIDOS

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1.- Recursos que se requieren | a) Humanos |
| | b) Materiales: |
| | Computadora y suministros |
| 2.- Tiempo estimado | |
| | a) Días calendario 45 |
| | b) Días laborables 35 |

Realizado por: Johana Tello

Supervisado por: José Luis Cabrera

3.1.3 RESUMEN ENTREVISTA A LA GERENTE GENERAL

Fecha: Cuenca 14 octubre 2009

¿Qué espera UD. de la auditoria que se llevará a cabo en su empresa?

Conocer cuales han sido las causas y circunstancias por las cuales el crecimiento de la empresa se ha visto limitada en el último año.

¿Cuál cree que debería ser la visión de la empresa?

Enfocarse directamente en la observación de si los procedimientos que se realizan día a día en esta empresa son los correctos o no, y de igual manera establecer medidas correctivas.

¿Cuáles son los principales problemas de la empresa?

- Existen costos altos en la prestación del servicio.
- Incumplimiento de horarios de trabajo por parte de los trabajadores
- No existe un sistema de control interno.
- No existe un POA

¿Se han realizado antes alguna auditoria?

No

Observaciones

El Sr. Patricio Palacios, no ha pedido enfocar nuestras recomendaciones a los siguientes aspectos:

- Métodos o procedimientos de control interno
- Como mejorar su sistema de gestión administrativo

3.1.4 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Prokliner Cía. Ltda. desea brindar los servicios de limpieza únicamente dentro del área hospitalaria ofreciendo su producto único en el mercado de Revestimiento protector para pisos de alto tráfico.

Brindar el servicio de lavado de alfombras y muebles de todo tipo mediante su sistema de extracción a vapor dentro de las empresas tanto públicas como privadas.

Esta empresa se fundamenta principalmente en los servicios de limpieza hospitalaria brindando un servicio especializado dentro de las áreas de mayor cuidado y de riesgo, ayudando de esta manera a prevenir cualquier tipo de contaminación.

3.1.4.1 ACTIVIDAD PRINCIPAL

Prokliner Cía. Ltda. es un empresa que se especializa en la aplicación de revestimiento protector para pisos de vinil, que consiste en un químico especialmente formulado para la conservación y recuperación de pisos residentes como son los de vinil que sellando las erosiones, evitando así la impregnación de gérmenes y bacterias, a la vez que provee alta resistencia a las pisadas rayones y proporcionando un brillo profundo y duradero.

3.1.4.2 MISION

Prokliner brinda un servicio único de limpieza y revestimiento de pisos de alto tráfico, así como el lavado y mantenimiento de alfombras y muebles de todo tipo.

3.1.4.3 VISION

La empresa se proponer llegar a ser los primeros y únicos en el mercado, para el 2015, que brinden servicios de limpieza dentro del área hospitalaria, contando con personal altamente capacitado que trabajaran con eficiencia y oportunidad.

Realizado por: Johana Tello

Supervisada por: José Luis Cabrera

3.1.5 DIAGNOSTICO FODA PROKLINER CIA LTDA

Tabla 1 FODA

<u>FACTORES</u>	<u>INTERNOS</u>	<u>FACTORES</u>	<u>EXTERNOS</u>
<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
La mayoría de los empleados son personas jóvenes abiertas al cambio	No existe un seguimiento del servicio ofrecido	El crédito de los proveedores es mucho mas extenso que el crédito de los clientes	Los precios de los suministros son inestables
Se realizan capacitación permanentemente	Existe dualidad de funciones	Reconocimiento a nivel nacional	No existen barreras de entrada al mercado, por lo que el mercado es altamente competitivo
Se utiliza equipos de ultima tecnología	Ausencia de planificación en el área de recursos humanos	Oportunidad de expansión y desarrollo	Las decisiones de las políticas actuales crea incertidumbre en la organización
Control eficiente en suministros y útiles de limpieza	No existe por escrito criterios técnicos para la clasificación y valoración de puestos		

3.1.6 INDICADORES DE GESTION UTILIZADOS

PROKLINER CIA LTDA

Componente: Departamento de Recursos Humanos

INDICADOR	FORMULA	REFERENC IA	INTEPRETACION	RESULTADO
Distribución porcentual de trabajadores para la compañía ADMINISTRACION FINANCIERA	$\frac{\# \text{ de trabajadores admini}}{\text{Total de trabajadores}} = \frac{5}{50}$	10%	La distribución porcentual de trabajadores en el área financiera administrativa	En el área administrativa financiera se encuentra el 10% del total de trabajadores
Distribución porcentual de trabajadores para la compañía PLANTA	$\frac{\# \text{ de trabajadores planta}}{\text{Total de trabajadores}} = \frac{42}{50}$	84%	La distribución porcentual de trabajadores en Planta	En el área administrativa financiera esta el 84% total de trabajadores
Distribución porcentual de trabajadores para la compañía VENTAS	$\frac{\# \text{ de trabajadores Ventas}}{\text{Total de trabajadores}} = \frac{3}{50}$	6%	La distribución porcentual de trabajadores de Ventas	En el área administrativa financiera se encuentra el 6% del total del área de ventas

3.1.7 Ambiente Control Interno

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL					
N°	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1	Integridad y valores éticos	Posee la empresa un código de ética?	X		
		Las relaciones con empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, auditores, etc., se basan en la honestidad y equidad?	X		
		Hay presión por cumplir objetivos de desempeño irreales, particularmente por resultados de corto plazo y extensión	X		
2	Filosofía y estilo de la alta dirección	La filosofía y estilo de la administración se reflejan en la forma en la que se establecen las políticas, objetivos, estrategias	X		
		La administración presenta oportunamente información financiera y de gestión?	X		
3	Consejo de administración y comités	El consejo de administración observa la ley el estatuto y demás normas	X		
		El consejo de administración esta integrado y organizado de acuerdo con el estatuto y la ley de Cias	X		
4	Estructura organizativa	Existen manuales de procesos?		X	

		Se actualiza el reglamento organice y funcional (ORGANIGRAMA)?		X	
5	Autoridad asignada y responsabilidad asumida	Existe responsabilidad y delegación de autoridad?		X	
		Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo?		X	
6	Gestión el capital Humano	Existe un sistema de gestión del recurso humano?	X		
		Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los servidores municipales?	X		
		Se aplican sanciones disciplinarias?	X		
		Existen informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado?	X		
7	Responsabilidad transparencia	Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de gestión?		X	
		Se ha instaurado una cultura de la empresa dirigida a la responsabilidad	X		
	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS				

8	Objetivos Estratégicos	La empresa cuenta con un plan estratégico difundido interna y externamente, en concordancia con el plan de gobierno local?	X		
		La empresa cuenta con misión, visión, objetivos y las maneras para conseguirlos?	X		
		El POA y el presupuesto de la Empresa, son evaluados al menos trimestralmente a fin de tomar las acciones correctivas?			X
9	Objetivos Específicos	Se ha fijado objetivos específicos (operativos, de información y cumplimiento) en los diferentes niveles y actividades municipales tales como: direcciones, unidades y secciones?		X	
10	Relación entre objetivos y componentes del CORRE	Existe conocimiento de los niveles de la organización de los elementos del CORRE (COSO ERM) establecidos y de los objetivos que se esperan alcanzar?		X	
		Se mantiene una visión empresarial integral sobre los objetivos estratégicos, de la operación, de la información y de cumplimiento con los componentes del CORRE (COSO ERM)			X
11	Consecución de objetivos	Existe calidad de la información sobre eventos externos relacionados con los objetivos,	X		

		principalmente los estratégicos y de operación?			
		Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles de la empresa?	X		
12	Riesgo aceptado y niveles de tolerancia	Apoya el gerente y directores para determinar el nivel de riesgo aceptable y tolerancia?	X		
		Existe supervisión y evaluaciones internas para medir la razonabilidad de niveles de riesgo aceptado así como su tolerancia, con base en los resultados obtenidos?		X	
	IDENTIFICACION DE EVENTOS				
13	Factores Internos y externos	La empresa cuenta con el apoyo del consejo de administración para determinar los factores de riesgo internos y externos?	X		
		Existe mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos?		X	
		Los funcionarios y demás personal de la entidad aportan para la determinación de estos riesgos?	X		
14	Identificación de Eventos	Existe confiabilidad de la metodología utilizada para identificar eventos que puedan	X		

		afectar el logro de los objetivos?			
15	Categoría de Eventos	Existe idoneidad de la metodología utilizada para sistematizar y ordenar los eventos identificados?	X		
		Relacionar las categorías de eventos con los objetivos	X		
	EVALUACION DE RIESGOS				
16	Estimación de probabilidad e Impacto	La entidad cuenta con el apoyo del gerente y directores, para planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos?	X		
		Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos de la empresa?		X	
17	Evaluación de Riesgos	Existe idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y evaluar los riesgos?		X	
		Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos?		X	
18	Riesgos originados por los cambios	Existe mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la	x		

		empresa?			
		La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la empresa?	X		
		Implantación de mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la empresa de una forma mas dramática y duradera,	X		
	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
19	Categorías de respuestas	Existen mecanismos para el análisis de alternativas?		X	
		Existe la evidencia suficiente que respalde al análisis de alternativas?		X	
		Existe apoyo de la administración en acciones orientadas al estudio de alternativas	X		
20	Decisión de respuesta	Existen mecanismos para la toma de decisiones?	X		
		Existe la evidencia suficiente que respalde al análisis de	X		
		alternativas?			
		El gerente, directores y el personal tienen los conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión	X		

		Se comunica a los niveles a diferentes niveles de la empresa las decisiones adoptadas?		X	
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
21	Integración con las decisiones sobre Riesgos	Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos?		X	
22	Principales actividades de control	Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos?		X	
		Existen mecanismos para analizar las alternativas de controles a seleccionar?	X		
		Las actividades de control, incluyen controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección?	X		
	INFORMACION Y COMUNICACION				
24	Cultura de información en todos los niveles	Existen políticas empresariales relativas a la información y comunicación así como su difusión en todos los niveles?	X		
		Se han implantado de políticas empresariales de información y comunicación y su difusión en		X	

		todos los niveles?			
25	HERRAMIENTA PARA LA SUPERVISION	Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente?	X		
		Se han emitido un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos empresariales y la gestión de los riesgos ?		X	
26	SISTEMAS ESTRATEGICOS E INTEGRADOS	Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los departamentos?	X		
		Se ha emitido un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos empresariales y la gestión de riesgos?		X	
		Existen políticas que permitan la integración de la información?	X		
27	Confiability de la información	Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos?	X		
		Se realiza con frecuencia la supervisión de los procesos y de la información ?	X		
		La información, además de oportuna, es confiable?	X		
29	Comunicación	Se comunica oportunamente al	X		

	Interna	personal respecto de sus responsabilidades?			
		Se denuncia posibles actos indebidos?	x		
		Existe comunicación con clientes y proveedores?			
	SUPERVISION Y MONITOREO				
30	Supervisión permanente	Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad?	X		
		Los directores deben definir los procedimientos para que se informe las deficiencias de control interno?	X		
31	Supervision Interna	Se ha tomado en cuenta resultados de auditorias anteriores?	X		
		Existen planes de acción correctiva?	X		
		Además de la supervisión por parte de la administración como parte de los procesos establecidos, las evaluaciones delo CORRE (COSO ERM) se ha ejecutado por la unidad de auditoria Interna, como asesoría a la gerencia?	X		
32	Supervision Externa	Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI?	X		
		Existen planes de acción	X		

		correctiva y el grado del cumplimiento del mismo?			
		Existe coordinación entre auditores internos y externos?		X	
		El gerente y directores disponen el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de los informes de auditoria interna y externa?	X		

3.1.7.1 Ambiente Interno de Control

Aspectos positivos

- Las relaciones con los empleados , proveedores, clientes se basan en la integridad y la honestidad
- La empresa si cuenta con los materiales e insumos necesarios para brindar un servicio de calidad, y se da un mantenimiento eficaz a los equipos que conservan en la entidad.
- La planificación que realiza la empresa se basa en un necesidad inmediata
- Existe eficiencia pero no eficacia

Aspectos negativos

- No existe un plan estratégico, pero si se encuentra definido claramente lo que es la misión y visión.
- No existe un FODA
- No existe un POA
- Existe temor del personal a multas y sanciones

Conclusión

El departamento de recursos humanos al tener definidos cuales son los procedimientos de contratación del personal busca incrementar el nivel de eficacia utilizado para la motivación del mismo, así como la capacitación permanente de quienes ya conforman el equipo de trabajo. Implementando sistemas como el POA Y EL FODA.

Recomendación

Conocer las necesidades de los empleados, con el objeto de recopilar información que aporte al crecimiento de la empresa y generar un ambiente de trabajo en el cual se cumpla las metas

3.1.7.2 Establecimiento de objetivos

Aspectos Positivos

- La empresa cuenta con un plan estratégico difundido interna y externamente, en concordancia con el plan de gobierno local?
- La empresa cuenta con misión, visión, objetivos y las maneras para conseguirlos.
- Los diferentes niveles de la empresa cumplen con estos objetivos estrategias y operativos y se han establecido las estrategias para su cumplimiento.

Aspectos Negativos

- No existen evaluaciones al desempeño de los trabajadores, así como ningún tipo de indicador o parámetro de comparación.
- No existe manuales de funciones establecidos
- La empresa no posee un código de ética

Conclusión

Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles de la empresa?

Recomendación

Debe mantenerse una visión empresarial integral sobre los objetivos estratégicos, de la operación, de la información y de cumplimiento con los componentes del CORRE (COSO ERM) en todos los niveles de la empresa?

3.1.7.3 Identificación de eventos

Aspectos Positivos

- La empresa cuenta con el apoyo del consejo de administración para determinar los factores de riesgo internos y externos?
- Existe mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos?

Conclusión

Existe confiabilidad de la metodología utilizada para identificar eventos que puedan afectar el logro de los objetivos.

Recomendación

Implantar técnicas para la identificación de eventos tales como: inventario de eventos, análisis interno, talleres de trabajo y entrevista, análisis del flujo del proceso que puedan afectar el logro de los objetivos.

3.1.7.4 Evaluación de riesgos

Aspectos Positivos

- La entidad cuenta con el apoyo del gerente y directores, para planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos?
- Existe idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y evaluar los riesgos?

Aspectos Negativos

- No Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos de la empresa?
- No Se evalúa los acontecimientos desde la perspectiva de la probabilidad e impacto, a base de métodos cualitativos y cuantitativos

Conclusiones

Se monitorea los nuevos riesgos empresariales, originados por cambios que pueden afectar la consecución de los objetivos tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social, nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados,

Recomendaciones

Implantación de mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la empresa de una forma mas dramática y duradera, pueden requerir la intervención del gerente y consejo de administración

3.1.75 Respuesta a los riesgos

Aspectos Positivos

- Existen mecanismos para el análisis de alternativas.
- Existe la evidencia suficiente que respalde al análisis de alternativas.
- La empresa a establecidos a la respuesta a los riesgos identificados tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos.

Aspectos Negativos

- El gerente emite políticas y procedimientos de las actividades de control, en todos los niveles municipales encargados de ejecutarlos.
- Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos.

Conclusiones

El gerente, directores y el personal tienen los conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión Para decidir la respuesta a los riesgos el gerente y directores consideran; los costos y beneficios de respuestas potenciales, las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos empresariales.

Recomendaciones

La administración determina la cartera de riesgos, y si el riesgo residual, global concuerda con el riesgo aceptado por la empresa

3.1.7.6 Actividades de control

Aspectos Positivos

- Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos?

Aspectos Negativos

- No Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos.
- Existen mecanismos para analizar las alternativas de controles a seleccionar.

Conclusiones

El gerente y los directores a base de las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento.

Recomendación

Establecer una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos con el objetivo de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan

3.1.7.7 Información y comunicación

Aspectos Positivos

- Existen políticas empresariales relativas a la información y comunicación así como su difusión en todos los niveles.
- Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en las direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal descendente?

Aspectos Negativos

- No Se comunica al personal sobre los resultados periódicos de las direcciones y unidades de operación, con el fin de lograr su apoyo en la consecución de los objetivos empresariales.
- Se realiza con frecuencia la supervisión de los procesos y de la información.

Conclusiones

Se han implantado de políticas empresariales de información y comunicación y su difusión en todos los niveles.

Recomendaciones

Las autoridades tomen en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad.

3.1.7.8 Monitoreo

Aspectos Positivos

- Se ha tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores.
- Existen planes de acción correctiva
- La auditoría interna accede a la información sin restricción para que actúe con oportunidad.

Aspectos Negativos

- No Existe apoyo a la UAI para que oriente sus actividades a la evaluación de riesgos importantes, relacionados con actividades que generan valor.

- No Existe coordinación entre auditores internos y externos.

Conclusiones

Además de la supervisión por parte de la administración como parte de los procesos establecidos, las evaluaciones delo CORRE (COSO ERM) se ha ejecutado por la unidad de auditoría Interna, como asesoría a la gerencia?

Recomendaciones

El gerente y directores dispondrán del cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de los informes de auditoría interna y externa.

3.1.8 Balances



PROKLINER CIA LTDA
BALANCE DE PERDIDAS Y
GANACIAS
DEL 01/01/07 AL 31/12/2007

INGRESOS		
VENTAS DEL EJERCICIO		
VENTAS		197133,19
VENTAS SERVICIO 12%	197133,19	
TOTAL INGRESOS		197133,19
EGRESOS		196524,44
COSTOS Y GASTOS		16865,95
COMPRA DE BIENES TARIFA 12%	16507,76	
COMPRA DE BIENES TARIFA 0%	358,19	
GASTOS ADMINISTRACION		34332,63
ARRIENDOS PAGADOS	3025,91	
ALICOUTAS	240,00	
PROV CUENTAS INCOBRABLES	210,26	
APORTES A SEGURIDAD SOCIAL	30556,46	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	300,00	
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS		8947,76
TELEFONO	1506,50	
GTS VARIOS ADMINISTRATIVOS	436,49	
GTS NO DEDUCIBLES	7004,77	
DEPRECIACIONES		5418,78
DEPRECIACIONES	5418,78	
SUELDOS DE EMPLEADOS		130367,72
SALARIO UNIFICADO	117434,36	
BENEFICIOS SOCIALES	12933,36	
GTS FINANCIEROS		591,60
INTERESES PAGADOS	218,55	
GASTOS MANTENIMIENTOS CTS	373,05	

UTILIDAD DEL EJERCICIO	608,75
15% PARTICIPACION TRABAJADORES	91,31
25%IMPUESTO A LA RENTA	129,36
UTILIDAD LIQUIDA DEL EJERCICIO	388,08



PROKLINER CIA LTDA
BALANCE GENERAL
DEL 01/01/2007 AL 31/12/2007

ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBLE		5916,97
CAJA		
CAJA BANCOS	5892,47	
PRODUFONDOS	24,50	6857,78
EXIBIBLE		
CTS POR COBRAR		
X COBRAR A CLIENTES AUS	6763,79	
CTS POR COBRAR		
ADMINISTRATIVAS	306,82	
OTROS INGRESOS CUENTAS		
INCOB	212,83	
REALIZABLE		100,00
INVENTARIOS	100,00	
OTROS ACTIVOS CORRIENTES		
ACTIVO FIJO		
FIJO DEPRECIABLE		20379,51
EQ COMPUTACION	4709,93	
MAQUINARIA	39486,78	
MUEBLES Y ENSERES	2553,74	
DEP. ACUMULADA ACTIVO		
FIJO	26370,94	
DIFERIDOS		
PAGOS ANTICIPADOS		2254,64
ANTICIPO IMPUESTO A LA		
RENTA	2254,64	
TOTAL ACTIVO		35508,90

PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
CTS POR PAG. A		
PROVEEDORES		947,27
VARIOS PROVEEDORES (AUX)	947,27	
ANTICIPOS		9970,00
PRESTAMOS RECIBIDOS	9970,00	
PROVICIONES POR PAGAR		3963,77
13 ero POR PAGAR	538,03	

14 to POR PAGAR	1562,77	
VACACIONES POR PAGAR	1862,97	
IESS POR PAGAR		2647,35
APORTE PERSONAL POR PAGAR	730,04	
APORTE PATRONAL POR PAGAR	810,86	
OBLIGACIONES CON EL IESS	1024,52	
IECE SECAP POR PAGAR	81,93	
IMPUESTOS POR PAGAR		1066,06
12% IVA EN VENTAS	1066,06	
OBLIGACIONES CON LA AD TRIBUTARIA		
	TOTAL PASIVO	18594,45
<hr/>		
PATRIMONIO		
CAPITALES		
CAPTAL SOCIAL		10400,00
SR. PALACIOS B. IVAN	9880,00	
SR PALACIOS PATRICIO	260,00	
SR PALACIOS CESAR	260,00	
RESULTADOS		6514,46
UTILIDAD NO REPARTIDA	1122,94	
UTILIDAD LIQUIDAD DEL EJERCICIO	388,03	
RESERVA LEGAL	520,00	
RESERVA POR EVALUACION		
ACTIVOS	4483,49	
	TOTAL PATRIMONIO	16914,46
<hr/>		
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	35508,90



PROKLINER CIA LTDA
BALANCE DE PERDIDAS
YGANACIAS
DEL 01/01/08 AL 31/12/2008

INGRESOS		
VENTAS DEL EJERCICIO		
VENTAS	198107,27	
VENTAS SERVICIO		
12%	2921,12	
TOTAL INGRESOS		201028,39
EGRESOS		200934,30
COSTOS Y GASTOS		11705,87
COMPRA DE BIENES TARIFA		
12%	11062,39	
COMPRA DE BIENES TARIFA 0%	643,48	
GASTOS ADMINISTRACION		21657,37
ARRIENDOS PAGADOS	2675,32	
ALICOUTAS	200,00	
PROV CUENTAS INCOBRABLES	208,26	
APORTES A SEGURIDAD		
SOCIAL	18273,79	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	300,00	
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS		4236,62
TELEFONO	984,87	
GTS VARIOS ADMINISTRATIVOS	206,82	
GTS NO		
DEDUCIBLES	3044,93	
DEPRECIACIONES		2172,53
DEPRECIACIONES	2172,53	
SUELDOS DE EMPLEADOS		159648,23
SALARIO		
UNIFICADO	147927,17	
BENEFICIOS		
SOCIALES	11721,06	
GTS FINANCIEROS		1513,68
INTERESES		
PAGADOS	1300,00	
GASTOS MANTENIMIENTOS	213,68	

CTS

UTILIDAD DEL EJERCICIO	94,04
15% PARTICIPACION TRABAJADORES	14,11
25%IMPUESTO A LA RENTA	19,99
UTILIDAD LIQUIDA DEL EJERCICIO	59,98



PROKLINER CIA LTDA
BALANCE GENERAL
DEL 01/01/2008 AL 31/12/2008

ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBLE		
CAJA		7289,72
CAJA BANCOS	7265,22	
PRODUFONDOS	24,50	
EXIBIBLE		
CTS POR COBRAR		3349,15
X COBRAR A CLIENTES AUS	2748,97	
CTS POR COBRAR		
ADMINISTRATIVAS	586,82	
OTROS INGRESOS CUENTAS		
INCOB	13,36	
REALIZABLE		100,00
INVENTARIOS		
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	100,00	
ACTIVO FIJO		
FIJO DEPRECIABLE		18478,19
EQ COMPUTACION	3709,93	
MAQUINARIA	40913,73	
MUEBLES Y ENSERES	2398,00	
DEP. ACUMULADA ACTIVO		
FIJO	28543,47	
DIFERIDOS		
PAGOS ANTICIPADOS		2971,61
ANTICIPO IMPUESTO A LA		
RENTA	2971,61	
TOTAL ACTIVO		32188,67

PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
CTS POR PAG. A		
PROVEEDORES		1835,70
VARIOS PROVEEDORES (AUX)	1835,70	
ANTICIPOS		9970,00
PRESTAMOS RECIBIDOS	9970,00	
PROVICIONES POR PAGAR		5082,19

13 ero POR PAGAR	854,40	
14 to POR PAGAR	2266,67	
VACACIONES POR PAGAR	1961,12	
IESS POR PAGAR		1986,30
APORTE PERSONAL POR PAGAR	761,77	
APORTE PATRONAL POR PAGAR	908,41	
OBLIGACIONES CON EL IESS	234,64	
IECE SECAP POR PAGAR	81,48	
IMPUESTOS POR PAGAR		823,53
OBLIGACIONES CON LA AD TRIBUTARIA	823,53	
	TOTAL PASIVO	19697,72
<hr/>		
PATRIMONIO		
CAPITALES		
CAPTAL SOCIAL		10400,00
SR. PALACIOS B. IVAN	9880,00	
SR PALACIOS PATRICIO	260,00	
SR PALACIOS CESAR	260,00	
RESULTADOS		2090,95
UTILIDAD NO REPARTIDA	1510,97	
UTILIDAD LIQUIDAD DEL EJERCICIO	59,98	
RESERVA LEGAL	520,00	
	TOTAL PATRIMONIO	12490,95
<hr/>		
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	32188,67

3.1.8.1 INTERPRATACION DE LOS BALANCES

El balance general al 31 de diciembre de 2007 nos presenta un total activos de \$32188,67, siendo la cuenta más representativa la cuenta de maquinaria con \$40913,73, precedida de la cuenta bancos y caja activo circulante.

Los pasivos arrojo un valor de \$19697,72, siendo la deuda mas representativa la de préstamos recibidos por un valor de \$ 9900,00, seguida por cuentas por pagar a proveedores

El patrimonio esta conformado por un valor de \$ 10400 y un saldo en resultados de 2090.95 percibiendo una utilidad liquida 59,98

ANEXOS BALANCE GENERAL (PROKLINER CIA LTDA 31 AL 31 DIC 2007 y 2006)

CUENTA	INCREMENTO REDUCCION	CAUSA
Cuentas por cobrar clientes	(reducción) 4014,82	Establecimiento de política de cobro cada 27 días calendario
Caja	(Aumento) 1372,75	Establecimiento de política de cobro cada 27 días, provoca mayor liquidez.
Proveedores	(Aumento) 888,43	Aumento del plazo para el pago de obligaciones, por parte de los proveedores política

ESTADO DE RESULTADOS

El estado de resultados del año 2007 presenta ciertos cambios en comparación del 2006, siendo la principal la disminución de las ventas en 12159,92 con relación al año pasado.

ANEXOS BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS 2006 y 2007

CUENTA	INCREMENTO REDUCCION	CAUSA
Utilidad percibida	(disminución) 328,05	Resultado de las ventas y egresos
Ventas	(disminución) 12159,92	Menores ventas del 12% y del 0% perdida de contratos

		fijos anuales
Costos y gastos	(disminución) 12233,45	Insumos necesarios para la prestación del servicio tienen un costo variable en proporción a las ventas
Mantenimiento y reparación	(disminución) 1489,90	Menos utilización y consumo de la maquinaria necesaria para la prestación del servicio.

3.1.9 ENFOQUE DE LA AUDITORIA

3.1.9.1 COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES A AUDITAR

Es el área de Recursos Humanos,

Subcomponentes escogidos para la fase de ejecución:

- Capacitación
- Selección de personal
- Seguridad laboral.

3.2 FASE PLANIFICACION

3.2.1 Planificacion

OFICIO: No 002

ASUNTO: Orden de Trabajo No 001

Fecha: Cuenca, 08 de octubre del 2009

Señor (a)

Johanna Tello

Ciudad.-

De mis consideraciones:

De conformidad con el informe de avance de la primera fase del Departamento de Recursos Humanos, de la empresa Prokliner Cia Ltda, se ha determinado las áreas que se relaciona con los procesos:

- Capacitación,
- Selección del personal
- Seguridad laboral

Con tales subcomponentes dispongo a usted la ejecución de la planificación y de las demás etapas del examen que se deriven de dicho estudio.

Una vez concluido la evaluación del control interno por cada componente, deberá elaborarse un informe que contendrá, las diferencias así como las alternativas de solución, para conocimiento del Gerente General Patricio Palacios y la administración, para su aplicación.

Igualmente, la fase de ejecución de las áreas críticas deberá ser sustentada con indicadores y estándares; a base del cual se emitirán las sugerencias que serán puestas en marcha en lo posible antes de la conclusión del trabajo.

Para la emisión de las alternativas de solución y puesta en marcha de los cambios sugeridos; es menester que , se defina los responsables de las acciones a seguir, su costo, la meta a alcanzarse y el impacto de satisfacción. El tiempo que se asigna para esta labor es de 41 días laborables a partir de esta fecha.

ATENTAMENTE
AUDITOR GENERAL
José Luis Cabrera Calle

3.2.2 Evaluación específica control interno subcomponente capacitación



EMPRESA: PROKLINER CIA. LTDA

TIPO DE EXAMEN: AUDITORIA DE GESTION

COMPONENTE: AREA DE RECURSOS HUMANOS

SUBCOMPONENTE: Capacitación

No	PREGUNTAS	PREGUNTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	Existe una evaluación que se realice entre el personal para medir sus Capacidades	X			
2	Los jefes de la empresa muestran interes en el desempeño de sus Trabajadores	X			
4	Existen charlas motivadoras para lograr un mejor rendimiento en el trabajo	X			
5	Ha existido alguna disminucion en los ingresos de la empresa por falta de Capacitación		X		
6	Se otorgan programas de entrenamien to y capacitacion al personal		x		
7	Se han dictado cursos sobre el manejo de las maquinas a utilizar		x		
8	la empresa cuenta con alguna persona encargada en enseñar el manejo de las distintas maquinas	X			
9	El personal capacitado ha sido entrenado en el uso de las distintas herramientas	X			

3.2.3 Evaluación específica control interno subcomponente selección de personal



EMPRESA: PROKLINER CIA. LTDA

TIPO DE EXAMEN: AUDITORIA DE GESTION

COMPONENTE: AREA DE RECURSOS HUMANOS

SUBCOMPONENTE: Selección del personal,

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	Existe control en la seleccion del personal de acuerdo con la ley	x			
2	son afiliados los empleados al IESS	x			
3	los empleados gozan de todos los beneficios de la ley	x			
4	se realizan pruebas previas a la seleccion del personal		X		
5	existen manuales para la selección del personal	x			
6	se tienen registros de todos los empleados de la empresa		X		

3.2.4 Evaluación específica control interno seguridad laboral



EMPRESA: PROKLINER CIA. LTDA

TIPO DE EXAMEN: AUDITORIA DE GESTION

COMPONENTE: AREA DE RECURSOS HUMANOS

SUBCOMPONENTE: Seguridad laboral

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	cuenta la empresa con todos los permisos de seguridad necesarios		X		
2	El personal de la empresa ha sido capacitado para el manejo de las equipo	X			
3	Se cuenta con seguro contra Accidente	X			
5	cuentan con el eficiente personal de seguridad	X			
6	Es eficiente el servicio de seguridad de la empresa		X		
7	La seguridad del trabajo es responsabilidad unicamente del jefe del departamento		X		
8	En caso de algun accidente existe la atencion inmediata				

Realizado por: Johana Tello

Supervisado por: Patricia Cabrera

3.2.5 Matriz de ponderacion subcomponente capacitacion



TIPO DE EXAMEN: AUDITORIA DE GESTION
COMPONENTE: AREA DE RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: CAPACITACION

SUBCOMPONENTE	PONDERACION	CALIFICACION
No existe suficiente capacitacion para el buen desempeño laboral	10	7
Falta de personal para el manejo de los equipos de Prokliner	10	8
Se han dictado cursos sobre el manejo de las maquinas	10	7
El personal es disciplinado	10	8
TOTAL:	40	30

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

CP= $\frac{CT}{PT} \times 100$ $\frac{30}{40} \times 100 = 75\%$ Riesgo y Confianza: moderado
(medio)

PT 40

Determinación del nivel del riesgo

(Confianza)

BAJA	M ODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO

Fecha: 09 de octubre de 2009

Revisado por: Patricia Cabrera **Realizado por:** Jhoanna Tello.

3.2.6 Matriz de Ponderación subcomponente Selección de Personal



TIPO DE EXAMEN: AUDITORIA DE GESTION
COMPONENTE: AREA DE RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: SELECCIÓN DE PERSONAL

SUBCOMPONENTE	PONDERACION	CALIFICACION
No existe una persona capacitada para la selección de personal	10	7
No existe pruebas estándar para aplicar a los aspirantes a un puesto	10	9
No cumplir con las obligaciones de su puesto de trabajo	10	6
falta de ética	10	8
TOTAL:	40	30

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{30 \times 100}{40} = 75\% \quad \text{Riesgo y Confianza: moderado (medio)}$$

Determinación del nivel del riesgo

(Confianza)

BAJA	M ODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO

(Riesgo)

Fecha: 08 de octubre del 2009

Revisado por: Patricia Cabrera **Realizado por:** Jhoanna Tello

3.2.7 Matriz de Ponderación subcomponente Seguridad Laboral



TIPO DE EXAMEN: AUDITORIA DE GESTION
COMPONENTE: AREA DE RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: SEGURIDAD LABORAL

SUBCOMPONENTE	PONDERACION	CALIFICACION
Los mecanismos de seguridad no son utilizados de manera optima	10	5
Falta de compromiso hacia las capacitaciones	10	6
falta de capacitacion oportuna sobre situaciones de peligro	10	6
Realizacion de trabajos apartandose de las instrucciones tecnicas y ordenes impartidas por el superior	10	7
TOTAL:	40	24

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} \quad \frac{24 \times 100}{40} = 60\% \quad \text{Riesgo y Confianza: moderado (medio)}$$

Determinación del nivel del riesgo

(Confianza)

BAJA	M ODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO

(Riesgo)

Fecha: 09 de octubre del 2009

Revisado por: Patricia Cabrera **Realizado por:** Jhoanna Tello.

3.2.8 INDICADORES DE GESTION UTILIZADOS

TIPO DE EXAMEN: AUDITORIA DE GESTION

COMPONENTE: AREA DE RECURSOS HUMANOS

SUBCOMPONENTE: Capacitación, Selección del personal, seguridad laboral

INDICADOR	FORMULA	REFERENCIA	INTEPRETACION	RESULTADO
Distribución porcentual de trabajadores para la compañía	$\frac{\text{Trabajadores de planta}}{\# \text{ clientes}}$	10,5	Cuantos trabajadores de planta se necesitan en promedio por cliente	Se necesita aproximadamente 4 trabajadores
	$\frac{\# \text{ de trabajadores admini}}{\text{Total de trabajadores}}$	10%	La distribución porcentual de trabajadores en el área financiera administrativa	En el área administrativa financiera se encuentra el 10% del total de trabajadores
	$\frac{\# \text{ de trabajadores planta}}{\text{Total de trabajadores}}$	84%	La distribución porcentual de trabajadores en Planta	En el área administrativa financiera se encuentra el 84% del total de trabajadores

	<u># de trabajadores Ventas</u> Total de trabajadores	6%	La distribución porcentual de trabajadores de Ventas	En el área administrativa financiera se encuentra el 6% del total del área de ventas

3.2.9 Memorándum de Planificación

 MEMORANDUM DE PLANIFICACION	
AUDITORIA DE GESTION A: EMPRESA PROKLINER CIA. LTDA. (sucursal cuenca)	
PREPARADO POR (Jefe de Equipo) Johanna Tello	FECHA 18-agto-09
REVISADO POR (supervisor) Patricia Cabrera	FECHA 20-sep-09
FECHA DE INTERVENCION (cronograma)	Fecha estimada
- Orden de Trabajo	01 de oct 09
- Conocimiento Preliminar	06 de oct 09
- Planificación	08 de oct 09
- Inicio de trabajo en el campo	13 de oct 09
- Finalizacion trabajo de campo	05 de nov 09
- Discusión del borrador del informe funcionarios	11 de nov 09
emision del informe final y tramite	12 de nov 09
- Presentacion del informe aprobado al gerente, consejo de administracion (comité de Auditoria)	15 de nov 09
Equipo de Auditoria (Multidisciplinario)	Nombres y Apellidos
- Auditor General	Jose Luis Cabrera
- Supervisor	Patricia Cabrera
- Jefe de Equipo	Johana Tello
Días Presupuestados , distribuidos en las siguiente fases:	45 días
- Dias laborables	
- FASE I, Conocimiento Preliminar	6 días
- FASE II, Planificacion	6 días
- FASE III, Ejecucion	27 días
- FASE IV, Comunicación de Resultados	4 días
Recursos financieros y materiales	
financieros	\$ 300,00
Eq. Computacion y suministros de oficina	200,00

Enfoque de la Auditoría

MISION

Prokliner brinda un servicio único de limpieza y revestimiento de pisos de alto tráfico, así como el lavado y mantenimiento de alfombras y muebles de todo tipo.

VISION

La empresa se propone llegar a ser los primeros y únicos en el mercado, para el 2015, que brinden servicios de limpieza dentro del área hospitalaria, contando con personal altamente capacitado que trabajaran con eficiencia y oportunidad.

Objetivo General

Prokliner Cia. Ltda. desea brindar los servicios de limpieza únicamente dentro del área hospitalaria ofreciendo su producto único en el mercado de Revestimiento protector para pisos de alto tráfico. Al brindar el servicio de lavado de alfombras y muebles de todo tipo mediante su sistema de extracción a vapor dentro de las empresas tanto públicas como privadas, para así llegar a ser líderes en el mercado local.

Objetivos Específicos.

- Comprobar la eficiencia y eficacia en las operaciones para el cumplimiento de las actividades
- Verificar el cumplimiento de objetivos, políticas y procedimiento establecidos por la empresa

Estructura Orgánica

Prokliner cuenta con una estructura orgánica funcional de la siguiente manera:

- 1.- Primer Nivel.- donde se encuentran los propietarios de la empresa que son: el Sr. Patricio Palacios
- 2.-Segundo Nivel.- se encuentra el Sr. Iván Palacios Jefe de Recursos Humanos
- 3.- Tercer Nivel.- la contadora la CPA. Janneth Auquilla, responsable de

todo el departamento contable así como de los requerimientos de los materiales e insumos de limpieza que la empresa lo necesite. A mas de, 2 supervisores encargados de vigilar el trabajo tanto en el desempeño como en el correcto uso y aplicación de los materiales empleados para la limpieza.

PRESUPUESTO:

La empresa Prockliner Cía. Ltda. fue constituida por los aportes de accionistas de la siguiente manera:

Socios	Capital Suscrito	Capital Pagado
Ing. Palacios Iván	500	500
Sr. Palacios Patricio	300	300
Eco. Palacios Cesar	200	200

4

Capital Propio: Esta formado por los aportes de los accionistas que es del 49%

Capital Ajeno: como capital ajeno consta un préstamo realizado por los socios que representa el 10% y el 41% restante.

FODA

Fortalezas

- La mayoría de los empleados son personas jóvenes abiertas al cambio
- Se realizan capacitación permanentemente
- Se utiliza equipos de ultima tecnología
- Control eficiente en suministros y útiles de limpieza

Oportunidades

- El crédito de los proveedores es mucho mas extenso que el crédito de los clientes
- Reconocimiento a nivel nacional
- Oportunidad de expansión y desarrollo

Debilidades

- No existe un seguimiento del servicio ofrecido
- Existe dualidad de funciones
- Ausencia de planificación en el area de recursos humanos
- No existe por escrito criterios técnicos para la clasificación y valoración de

puestos

Amenazas

Los precios de los suministros son inestables

No existen barreras de entrada al mercado, por lo que el mercado es altamente competitivo

Las decisiones de las políticas actuales crea incertidumbre en la organización

Componentes escogidos para la fase de ejecución:

Es el area de Recursos Humanos.

Subcomponentes escogidos para la fase de ejecución:

- Capacitación,
- Selección del personal,
- seguridad laboral

EL ENFOQUE A:

El énfasis o prioridad que se dara en este examen es el departamento de recursos humanos, en aspectos de Capacitación, Selección de personal y Seguridad

OBJETIVOS

Objetivo General.-

Evaluar la gestión realizada por el departamento de RECURSOS HUMANOS de la empresa PROKLINER en términos de eficiencia eficacia ética economía y calidad de servicios.

Objetivos Específicos

- Relacionarnos con el funcionamiento de la empresa. Para la evaluación específica del conocimiento del reglamento del control interno del departamento de recursos Humanos.
- Evaluar el nivel de motivación de los empleados y funcionarios de la empresa Prokliner Cia Ltda

Alcance:

El alcance del examen cubre los últimos seis meses del año 2008 y se relaciona con el clima organizacional (factores internos) y el análisis del entorno (factores externos) del componente recursos humanos.

Indicadores de Gestión

Promedio trabajadores por cliente:

$$\frac{\text{Trabajadores de planta}}{N \text{ clientes}}$$

Promedio de trabajadores capacitados

$$\frac{\text{Trabajadores capacitados}}{\text{Total trabajadores}}$$

Distribución porcentual de trabajadores para la compañía

ADMINISTRACION

$$\frac{N \text{ trabajadores administracion}}{\text{Total de trabajadores}}$$

PLANTA

$$\frac{N \text{ trabajadores planta}}{\text{Total de trabajadores}}$$

VENTAS

$$\frac{N \text{ trabajadores ventas}}{\text{Total de trabajadores}}$$

Puntos importantes de la evaluación del control interno:

Dentro de *"integridad y valores éticos"* en donde los empleados podrán exponer su punto de vista del trato por parte de los administrativos de la empresa sin temor a represarías, pues cabe recalcar que la empresa brinda estabilidad laboral a sus empleados, a mas de ello

No existe una evaluación del POA, y más bien se evalúa a la marcha de las funciones administrativas y operacionales, ya que no se evalúa y no se modificara de acuerdo a las exigencias necesarias, al no contar con el departamento de control interno ni de gestión de talento humano.

En la empresa no se ha realizado una auditoria de gestión específica para la sucursal cuenca, sin embargo se ha realizado varias auditorias generales de los resultados alcanzados en diferentes ciudades y regiones del país.

Calificación de los Factores de Riesgo de Auditoria

Después de realizar la "Evaluación de riesgo y confianza" en la fase N°2, se proporciono un promedio para determinar los factores de riesgo dentro de la auditoria al departamento de Recursos Humanos que el riesgo era moderado para la ejecución de la misma.

Trabajo a realizar en la fase de Ejecución

- **Componente:** Recursos Humanos

- **Sub componente:**
 - Capacitación
 - Selección de personal
 - Seguridad laboral.

Por lo que se tendrá que determinar los procedimientos, para evaluar la tesis adquirida dentro de la auditoria, entre las cuales anotamos, encuestas, entrevistas, visitas de observación, entre otras.

Aprobación de la Planificación.

Suscrito por el Auditor General, José Luis Cabrera Calle, el 7 de mayo de 2009

José Luis Cabrera Calle

3.2.10 Programas de Trabajo por Subcomponente

PROGRAMAS DE TRABAJO				
TIPO DE EXAMEN:		AUDITORIA DE GESTION		
COMPONENTE:		AREA DE RECURSOS HUMANOS		
SUBCOMPONENTE:		SELECCIÓN DEL PERSONAL		
No.	Descripción	REF: P/T	ELABORADO POR.	FECHA
	<p>OBJETIVO:</p> <p>1.- Verificar si la selección de l personal se cumple con las leyes del reglamento interno</p> <p>2.- Analizar el rendimiento de cada empleado en sus tareas diarias</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar encuestas a los empleados para constatar si se lleva a cabo las entrevistas para la selección del personal - Cumplimiento del reglamento interno de la empresa - Verificar cronogramas de trabajo para la 			

	verificación de las tareas en cada uno de los lugares donde se presta el servicio			
--	---	--	--	--

Fuente: Realizado por Patricia Cabrera y Johana Tello

PROGRAMAS DE TRABAJO

TIPO DE EXAMEN: AUDITORIA DE GESTION
COMPONENTE: AREA DE RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE: Capacitación

No.	Descripción	REF: P/T	ELABORADO POR.	FECHA
	<p>OBJETIVO:</p> <p>1.- Verificar el cumplimiento del plan de capacitación de la empresa.</p> <p>2.- Evaluar la eficiencia y eficacia de la capacitación del personal en las operaciones de la entidad.</p> <p>3.- Evaluar el sistema de control interno aplicada al área examinada.</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicite el plan de capacitación al director de recursos humanos y analice los eventos previstos con las operaciones importantes que desarrolla la empresa - Aplique indicadores de capacitación con el 			

	<p>objeto de determinar la eficiencia y eficacia</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar encuestas a clientes sobre la calidad del servicio prestado.			
--	--	--	--	--

Fuente: Realizado por Patricia Cabrera y Johana Tello

PROGRAMA DE TRABAJO

TIPO DE EXAMEN : AUDITORIA DE GESTIO

COMPONENTE : RECURSOS HUMANOS

SUBCOMPONENTE: SEGURIDAD LABORAL

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

No.	Descripción	REF: P/T	ELABORADO POR.	FECHA
	<p>OBJETIVO:</p> <p>1.- Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad laboral implementadas por la empresa</p> <p>2. evaluar el nivel de satisfacción de funcionarios con los mecanismos de seguridad laboral establecidos</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspeccionar los mecanismos de control establecidos por la empresa para el cumplimiento de las normas - \$Realizar entrevistas al personal, asi determinar la satisfacción de acuerdo al nivel de 			

	seguridad señalado - Observe los insumos utilizados a fin determinar su funcionalidad.			
--	--	--	--	--

Fuente: Realizado por Patricia Cabrera y Johana Tello.

3.3 Fase III Ejecución

3.3.1 Programas de trabajo Subcomponente Selección de Personal

PROGRAMAS DE TRABAJO	
TIPO DE EXAMEN:	AUDITORIA DE GESTION
COMPONENTE:	AREA DE RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE:	SELECCIÓN DEL PERSONAL

No.	Descripción	REF: P/T	ELABORADO POR.	FECHA
	<p>OBJETIVO:</p> <p>1.- Verificar si la selección de l personal se cumple con las leyes del reglamento interno</p> <p>2.- Analizar el rendimiento de cada empleado en sus tareas diarias</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar encuestas a los empleados para constatar si se lleva a cabo las entrevistas para la selección del personal - Cumplimiento del reglamento interno de la empresa 		<p>Patricia Cabrera</p> <p>Patricia Cabrera</p> <p>Patricia Cabrera</p> <p>Patricia Cabrera</p>	<p>20/10/09</p> <p>20/10/09</p> <p>28/10/09</p> <p>28/10/09</p>
		PT 1/1	Patricia Cabrera	28/10/09
		PT 1/2	Patricia Cabrera	28/10/09

	- Verificar cronogramas de trabajo para la verificación de las tareas en cada uno de los lugares donde se presta el servicio	PT 1/3	Patricia Cabrera	30/10/09
--	--	--------	------------------	----------

Fuente: Realizado por Patricia Cabrera y Johana Tello

3.3.2 Papeles de trabajo Subcomponente Selección de Personal



PT 1/1

Componente: Recursos Humanos

Subcomponente: Selección del personal

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

PREGUNTA		SI	NO	N/R
1	Al momento de la selección, previo a la obtencion del puesto de trabajo se realizaron alguna pruebas conocimiento	10	90	
2	Actualmente, cree que la mayoría de sus compañeros adquirieron cargo en la empresa por sus propios meritos	86	14	
3	Por que metodo conocio la vacante del puesto que actualmente ocupa			
	a)Periodico	30		
	b)Informacion del personal interno de la empresa	18		
	c)La empresa requirio sus servicios	2		

1. Al momento de la selección, previo a la obtención del puesto de trabajo se realizaron algunas pruebas conocimiento?

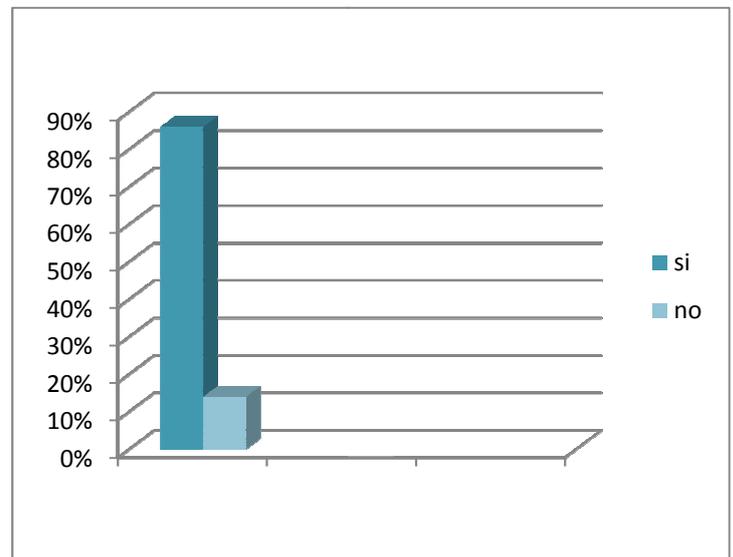
En un 90% de los trabajadores tuvieron que pasar pruebas de conocimiento general, un mínimo de 10% no lo hicieron ya que se asocia básicamente que fueron para el puestos de mensajero, o dos personas con discapacidad mental



que ayudan en servicio de cafetería y limpieza de la oficina

2. Actualmente, cree que la mayoría de sus compañeros adquirieron e cargo en la empresa por sus propios meritos

Un 86% de los trabajadores considera que los funcionarios de la misma, están calificados para el puesto que desempeñan dentro de la empresa, frente a un 14% que considera que no.



Preparado por : Johana Tello

Supervisado: Jose Luis Cabrera

Fecha: cuenca 10 noviembre 2009

COMPONENTE : Recursos Humanos

PT 1/2

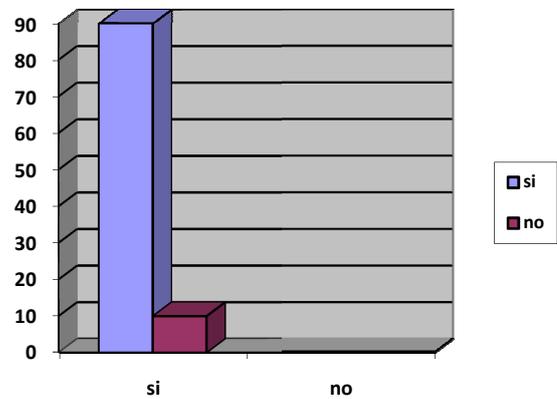
SUBCOMPONENTE: Selección de Personal

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

El reglamento interno establece claramente que “los nuevos funcionarios de la empresa laboraran, en la misma, previo al conocimiento y entrega de una copia del reglamento interno de la empresa”.

	SI	NO
Conoce claramente el reglamento interno de la empresa.	90	10

Un 90% de los encuestados dijeron conocer, el reglamento de la empresa, mientras un 10% que dice que no lo conoce. Un porcentaje relativamente bajo de acuerdo al numero de trabajadores



Preparado por : Johana Tello

Supervisado: Jose Luis Cabrera

Fecha: Cuenca 30 octubre 2009

Componente : Recursos Humanos

PT 1/3

Subcomponente: Selección de Personal

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

Análisis de los indicadores de Gestión Utilizados:

Componente: Recursos Humanos

- Se necesita un promedio de 10 trabajadores de planta para brindar el servicio de limpieza, tomando en cuenta que la empresa brinda este tipo de servicios a clínicas y hospitales principalmente, teniendo como clientes permanentes a SOLCA, MONTE SINAI, HOSPITAL PABLO ARTURO ZUARES, ENTRE OTROS. En la mayoría de los casos el contrato es semestral, o trimestral.
- La distribución porcentual del numero de empleados de la empresa se distribuye de la siguiente forma:

***10% ARE ADMINISTRATIVA** En el área administrativa cuentan con 5 trabajadores.

- 1 gerente administrativo
- 1 gerente de recursos humanos
- 1 contador
- 2 secretarias

84% EN PLANTA En el área de planta se concentran 42 trabajadores.

- supervisores de planta
- 39 trabajadores de planta

6% EN VENTAS se cuenta con 3 empleados en venta

- 1 gerente en ventas
- 2 vendedores y encargados de recuperación de cartera de clientes

La empresa no cuenta con un manual de procedimientos y procesos aplicables dentro de la organización, por lo que la implementación de cronogramas de trabajo es indispensable para el establecimiento de delegación de funciones.

Preparado por : Johana Tello

Supervisado: Jose Luis Cabrera

Fecha: Cuenca 30 octubre 2009.

3.3.3 Hoja de Hallazgo Subcomponente Selección de Personal

Auditoría de Gestión a : PROKLINER CIA LTDA

Componente: RECURSOS HUMANOS

Subcomponente: SELECCIÓN DE PERSONAL

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

TITULO DEL COMENTARIO **Los cronogramas de trabajo no se aplican dentro de la organización**

Condición: Durante el estudio del presente subcomponente se puede observar una existencia de dualidad de funciones e inexistencia de delegación de responsabilidades.

Criterio: Existe dentro de la empresa un cronograma de trabajo por departamento, un manual de procedimientos y procesos que no se han aplicado, el mismo contempla vagamente horarios, turnos, y jefes inmediatos

Causa: La organización no ha considerado importante impartir estos conocimientos, ya que están prescritos vagamente por el anterior jefe de recursos Humanos.

Efecto: No existe un responsable directo dentro del grupo de trabajo, los supervisores generales, coordinan en su totalidad al departamento de planta, sin que exista un control de materiales, suministros, equipos, etc.

Conclusión: Es importante anotar que el cumplimiento de los cronogramas de trabajo se den de manera adecuada, el desempeño de funciones no brinda eficiencia, eficacia para el correcto desempeño de los funcionarios

Recomendaciones: El actual cronograma debe ser analizado y profundizado de acuerdo a los procedimientos que realice cada empleado para el cumplimiento de su cargo con la mayor eficiencia y rendimiento.

Preparado por: Jose Luis Cabrera

Revisado por : Johanna Tello

Supervisado por : Jose Luis Cabrera

Fecha: 1 de Noviembre del 2009

3.3.4 Programa de Trabajo Subcomponente Capacitación

PROGRAMAS DE TRABAJO	
TIPO DE EXAMEN:	AUDITORIA DE GESTION
COMPONENTE:	AREA DE RECURSOS HUMANOS
SUBCOMPONENTE:	Capacitación

No.	Descripción	REF: P/T	ELABORADO POR.	FECHA
	<p>OBJETIVO:</p> <p>1.- Verificar el cumplimiento del plan de capacitación de la empresa.</p> <p>2.- Evaluar la eficiencia y eficacia de la capacitación del personal en las operaciones de la entidad.</p> <p>3.- Evaluar el sistema de control interno aplicada al area examinada.</p>		Patricia Cabrera	20/09/08
			patricia Cabrera	20/09/08
			Patricia Cabrera	20/09/08
	<p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p>- Solicite el plan de capacitación al director de recursos humanos y analice los eventos previstos con las</p>	PT 2/1	Patricia Cabrera	5/10/08

	<p>operaciones importantes que desarrolla la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplique indicadores de capacitación con el objeto de determinar la eficiencia y eficacia - Realizar encuestas a clientes sobre la calidad del servicio prestado. 	<p>PT 2/ 2</p> <p>PT 2/3</p>	<p>patricia Cabrera</p> <p>Patricia Cabrera</p>	<p>5/10/08</p> <p>08/10/08</p>
--	--	---------------------------------	--	-----------------------------------

Fuente : Realizado por Patricia Cabrera y Johana Tello

3.3.5 Papeles de trabajo Subcomponente Capacitacion

Componente : Recursos Humanos

Subcomponente: Capacitacion

PT 2/1

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

PROGRAMA DE CAPACITACION PERSONAL DE PLANTA EMPRESA PROKLINER

CIA LTDA

N. horas	Asistentes	Tema de capacitacion	Fechas Desde hasta
3	Todo el personal	Indicaciones generales, aplicación de políticas, niveles de capacitacion, integridad y valores eticos y morales <u>Evaluacion personal y equipo</u>	01 de julio 2007
3	Personal planta	Utilizacion de suministros de seguridad laboral. <u>Evaluacion personal</u>	04 de julio 05 de julio
4	Supervisores generales planta	Procedimientos internos manejo utencilios y suministros, maquinaria y equipo <u>Evaluacion personal</u>	09de julio 15 de julio 19 de julio
4	Obreros planta	Procedimientos internos manejo utencilios y suministros, maquinaria y equipo	24 de julio 29 de julio
3	Personal planta	Utiles de limpieza, formas de evitar el desgaste y procurar su mejor utilizacion <u>Evaluacion personal</u>	31 de agoto 07 de septiembre

4	Personal planta	Servicio y atención al cliente <u>Evaluación personal y grupo</u>	10 septiembre
---	-----------------	---	------------------

Preparado por Johanna Tello
Supervisado por Patricia Cabrera
Fecha 5 de Noviembre del 2009.

COMPONENTE : Recursos Humanos

SUBCOMPONENTE: Capacitacion

PT 2/2

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

PROGRAMA DE CAPACITACION PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OFICINA
EMPRESA PROKLINER CIA LTDA

Numero de horas	Asistentes	Tema de capacitacion	Fechas Desde hasta
3	Todo el personal	Indicaciones generales, aplicación de politicas, niveles de capacitacion, integridad y valores eticos y morales	01 de julio 2009
3	Area administrativa	Tecnicas comerciales, como vender que busca el consumidor	10 de julio 11 de julio
2	Area administrativa	Trato al cliente, interrelaciones personales	24 de julio

Se implementaron conferencias y demostraciones de uso del equipo y suministros utilizados para la mejor optimizacion de los recursos asi como el servicio al cliente e interrelaciones personales sin embargo la compañía no cuenta con un programa de capacitacion especifico y bien definido

ANALISIS DE CONTENIDOS

Analisis de empleados capacitados dentro de la empresa.

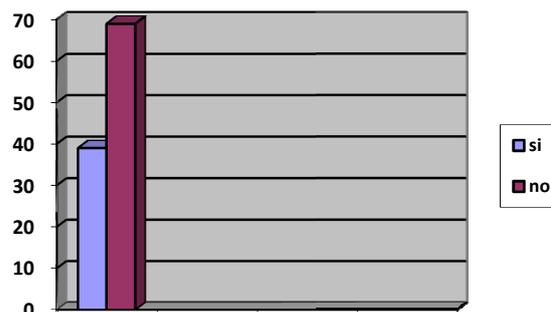
TEMAS DE CAPACITACION GENERAL

Indicaciones generales, aplicación de políticas, niveles de capacitación, integridad y valores eticos y morales

Se siente parte de la organización, que la empresa se preocupa por su gestion?

El objetivo del desarrollo del primer tema de capacitacion fue determinar la relacion de pertenencia por parte del

empleado hacia la empresa un 40% del personal capacitado siente que la empresa siempre buscara que sus empleados se sientan parte de la organización, conociendo cual es el sistema utilizado, dentro de la empresa cuales son sus objetivos primordiales, mision vision y valores dentro y fuera de la organización . frente a un 60% que considera que la organización no se preocupa por su gestion dentro de la empresa, no siente el apoyo y motivacion

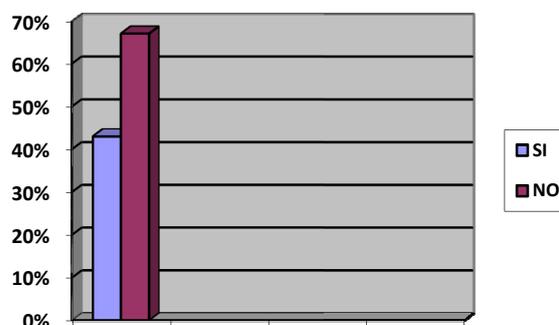


Procedimientos internos majeno utencilios y suministros, maquinaria y equipo Utiles de limpieza, formas de evitar el desgaste y procurar su mejor utilizacion

Considera usted que los conocimientos adquiridos durante la capacitacion para el manejo de los suministros de trabajo optimiza los recursos de la empresa?

Para la mejor optimizacion de los recursos la compañía contribuye

evitar el desperdicio y mejorarar la prestacion de servicios a nuestros



clientes. Un 33% de los encuestados considera que a optimizando recursos, costos y la gestión del talento humano tomando en consideración la capacitación recibida

Servicio y atención al cliente.

El trato cortés atento al cliente, marca la diferencia al consumidor final. Bajo la frase

El cliente siempre tiene la Razón

La búsqueda insesante de nuevos clientes y mejoramiento permanente del servicio ofrecido.

EVALUACION DE POST CAPACITACION.

De acuerdo al plan establecido los participantes de cada capacitación deberán ser sometidos a una evaluación, acerca de los conocimientos adquiridos durante este proceso.

Los métodos de evaluación son diversos y dependen directamente de la iniciativa del instructor del tema. Se considerará aprobada la capacitación cuando el estudiante exceda de una calificación de 7/10, la misma que será determinada por el instructor del tema.



Preparado por Johanna Tello
Supervisado por Patricia Cabrera
Fecha 25 de octubre 2009.

COMPONENTE : Recursos Humanos

SUBCOMPONENTE: Capacitacion

PT 2/3

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

PERSONAL CAPACITADO DENTRO DE LA ORGANIZACION

NUMERO TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO **37**

NUMERO TOTAL DE PERSONAL **100**

Unicamente un 37% del total del personal ha recibido capacitacion por parte de la empresa para el puesto que realiza. Esto se debe a que de acuerdo al analisis realizado se esperaba en un inicio que el personal capacitado transmita sus conocimientos a sus compañeros de equipo. Cuando esto no sucede cotidianamente.

SATISFACCION DEL PERSONAL CON LA CAPACITACION RECIBIDA DENTRO DE LA ORGANIZACION

PERSONAL SATISFECHO CON CAPACITACION **15**

PERSONAL CAPACITADO **37**

El 41% del personal capacitado considera que la capacitacion recibida es provechosa en sus funciones diarias, el 59% manifiesta que la no pone en practica lo aprendido en la capacitacion impartida.

COMPONENTE : Recursos Humanos

SUBCOMPONENTE: Capacitacion

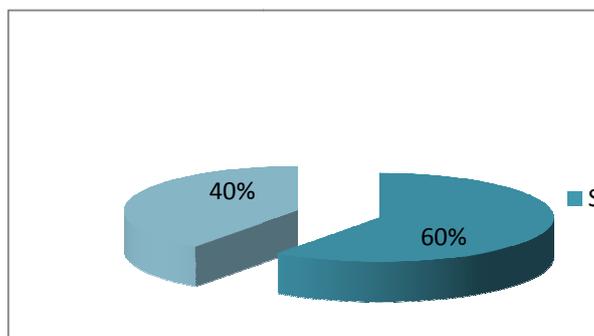
PT 3/1

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

PREGUNTAS		SI	NO	N/A
1	Es rapido y agil la limpieza	3	2	
2	Observa que los trabajadores cumplan cabalmente sus actividades	3	2	
3	Cree usted que el personal de limpieza esta debidamente capacitado para este tipo de trabajo	4	1	
4	observa interés en mejorar la calidad del trabajo por parte de funcionarios de Prokliner	3	2	

1.¿Es rápido y ágil el servicio de limpieza?,

Los encuestados respondieron de la siguiente manera; el 60% de los

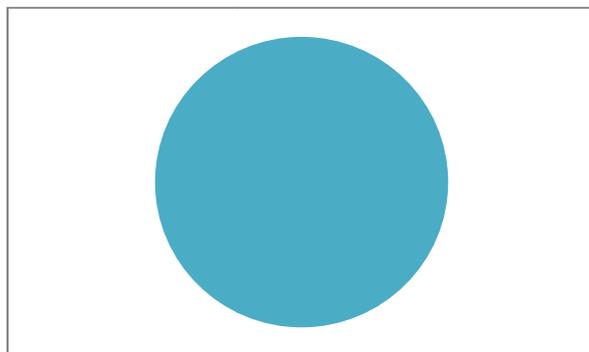


entrevistados respondieron que el servicio si el ágil y rápido, mientras que el 40% respondió que no son rápidos y ágiles en el servicio. Continuación observaremos estos resultados mediante un grafico.

2. Observa que los trabajadores cumplen cabalmente con sus actividades?

En su totalidad de los encuestados respondieron que los trabajadores de

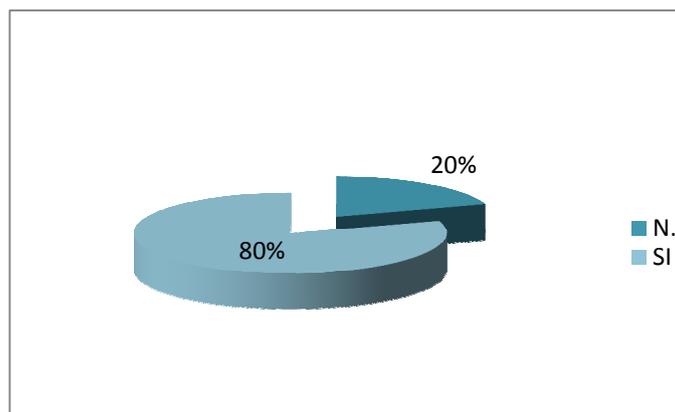
Prokliner si cumplen cabalmente con sus actividades a ellos encomendadas.



3.¿Cree usted que el personal de limpieza esta debidamente capacitado para este tipo de actividades?

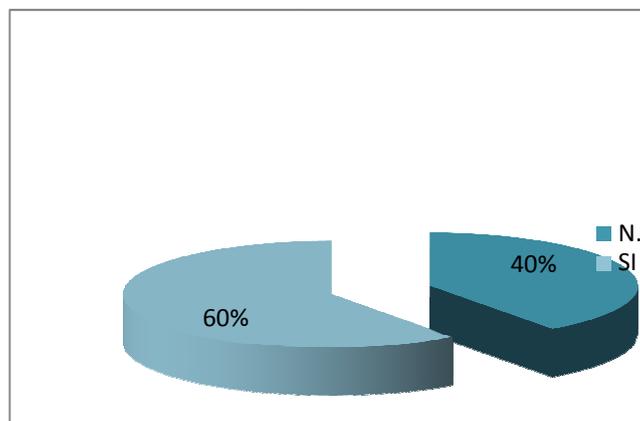
El 20% de los encuestados

respondieron que el personal si es capas de las actividades a ellos encomendados, y el 80% no es capas de estas actividades



4.¿Observa interés en mejorar la calidad de trabajo por parte de los funcionarios de Prokliner?

El 60% respondió que si se observa un interés mientras que el 40% que no existe un interés por parte de los funcionarios de Prokliner.



3.3.6 Hoja de Hallazgo Subcomponente Capacitación

AUDITORIA DE GESTION A: PROKLINER CIA LTDA

Componente: RECURSOS HUMANOS

Subcomponente: Capacitación de empleados.

Periodo Examinado: 1 de julio del 2008 al 31 de diciembre del 2008

Capacitación del personal que labora en la empresa.

Condición: Mediante el estudio de Prokliner Cia Ltda sucursal Cuenca, componente Recursos Humanos, se determina claramente que en los trabajadores dentro de la empresa no recibieron una eficiente capacitación para el trabajo que realizan en la empresa

Criterio: Dentro de las políticas de la empresa, gestión talento Humano, se estipula claramente la capacitación de sus empleados: pre función, durante la función y post función dentro de la Cía. Ltda.

Causa: Se puede determinar que la causa principal es la falta de recursos económicos en asignación presupuestaria para este costo. A mas del tiempo y el costo que representaría la capacitación.

Efecto: La situación actual, genera la aplicación de métodos anticuados para la prestación del servicio así como cierto desperdicio de la tecnología y maquinaria con la que cuenta la empresa.

Conclusión: Por lo que se determina que esta situación, provoca que la prestación del servicio se realice con métodos anticuados y desperdicio en la eficiencia de la tecnología adquirida.

Recomendación: El jefe de recursos Humanos Ing. Iván Palacios solicitar a la administración, la capacitación del personal que labora en la empresa, tomando como prioridad el departamento de planta.

Preparado por: Jose Luis Cabrera
Supervisado por : Patricia Cabrera
Jefe de equipo: Johanna Tello
Fecha: 3de Octubre de 2009

3.3.7 Programas de Trabajo Subcomponente Seguridad Laboral



COMPONENTE : Recursos Humanos

SUBCOMPONENTE: Seguridad laboral

PT 3/1

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

No.	Descripción	REF: P/T	ELABORADO POR.	FECHA
	<p>OBJETIVO:</p> <p>1.- Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad laboral implementadas por la empresa</p> <p>2. evaluar el nivel de satisfacción de funcionarios con los mecanismos de seguridad laboral establecidos</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p>- Inspeccionar los mecanismos de control establecidos por la empresa para el cumplimiento de las normas</p>	<p>Pt 2/1</p>	<p>Patricia Cabrera</p> <p>Patricia Cabrera</p> <p>Patricia Cabrera</p>	<p>20/09/08</p> <p>20/09/08</p> <p>10/10/08</p>



COMPONENTE : Recursos Humanos

SUBCOMPONENTE: seguridad laboral

PT 3/1

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

De acuerdo al reglamento de trabajo interno se ha establecido que:

Todo el personal que labore en la empresa deberá utilizar el equipo especificado de acuerdo a su labor. El incumplimiento de este artículo es motivo de sanción y causal de despido a la 3 notificación.

Los inspectores de planta son encargados de emitir el registro de utilización de equipo y uniformes al final del turno.



TURNO 3

FECHA: 07 DE JUNIO DEL 2008 HORA: 8H00 A 16H20

PLANTA 4

HOSP. SOLCA

RESP. Daniel Brito

NOMBRE	GORRO ESTERILIZADO	PANTALON Y CASACA	MASCARA	GUANTES	ZAPATOS	EQUIPO	Observaciones
JUAN ALVARES	X	X	X	X	X	abrillantadora	
LUIS BERMEO	X	X	X	X	X		
JORGE PACURUCU	X	X	X	X	X	pulidora	Guantes desgastados



CESAR CHIZPE	X	X	X	X	X	Alta presión	
FERNANDO TACURI	X	X	X	X	X		
DIEGO AREVALO	X	X	X	X	X		
MARIA TULTI	X	X	X	X	X		
FRANCISCO CASTRO							Inasistencia registrada
ELENAZHINANCAY	X	X	X	X	X	Sapo	Mantenimiento requerido equipo
ESTELA GUTIERRES	X	X	X	X	X		
LEONARDO PULLUPAXI	X	X	X	X	X	abrillantadora	

Mediante este mecanismo se señalan los requerimientos necesarios para el personal y se verifica el uso de todos los insumos obligatorios para garantizar la seguridad del personal

Supervisado por : Patricia Cabrera

Jefe de equipo: Johanna Tello

Fecha: 10 Noviembre de 2009.



Componente: Recursos Humanos

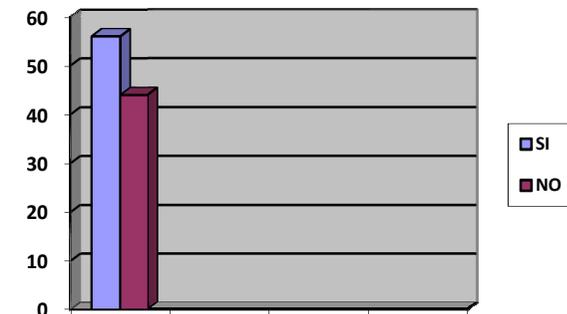
Subcomponent: seguridad laboral

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

PT 3/2

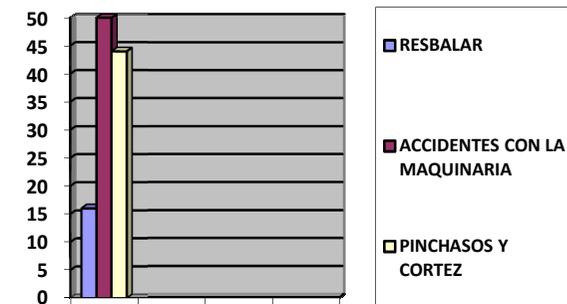
Se siente usted, seguro con los instrumentos e insumos que contribuyen a evitar accidentes laborales??

Un 56% del personal encuestado se siente seguro con los insumos que contribuyen a evitar accidentes frente a un 44% que siente que no



Cual piensa usted, es el mayor riesgo al realizar su trabajo?

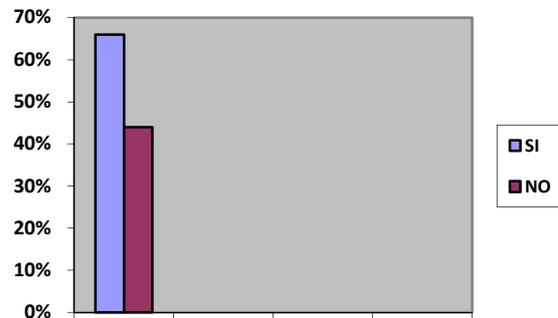
Pinchazos y cortes 44% y accidentes con la maquinaria 50% son en su efecto los mas comunes accidentes que a diario se registran mientras se realizan las funciones de limpieza en HOSPITALES Y CLINICAS.



Cree usted que la empresa se preocupa por su seguridad

En su mayoría el personal que labora en la empresa, siente la preocupación y seguridad que le brinda la empresa al realizar su trabajo. Un 66% de los encuestados manifestó sentir el respaldo

por el personal que labora en la entidad, la diferencia del 44% dice no sentir ese apoyo y seguridad en el medio en que se desarrolla



Supervisado por : Patricia Cabrera

Jefe de equipo: Johanna Tello

Fecha: 11 de noviembre de 2009



Componente: Recursos Humanos

Subcomponente: Seguridad laboral

PT 3/3

Periodo examinado: 01 de julio 2008 al 31 de diciembre del 2008

Gorro esterilizado

Se utiliza en ciertas areas, cuidados intensivos, laboratorios, quirofanos. A fin de evitar contacto del cabello con el medio ambiente. Por seguridad del trabajador de contraer cualquier virus y del establecimiento en evitar el contacto del medio ambiente impedir la ploriferacion de bacterias en espacios esterilizados.

Pantalon y casaca

Distintivo de la empresa, hecho de algodón evitando la sudoracion excesiva y de latex para evitar pinchazos o cortez superficiales.

Guantes

Grosos de cuero reforsado flexibles, evitan el contacto con objetos contaminados, asi como disminuyendo la posibilidad de cortes superficiales.

Zapatos

Evitan resbalones en areas resbaladizas

Mascarilla

Se utiliza en algunas zonas, de las clinicas u hospitales zonas esterilizadas por lo general. Evitara contagio de enfermedades

Supervisado por : Patricia Cabrera

Jefe de equipo: Johanna Tello

Fecha: 11 de noviembre de 2009

3.3.9 Hoja de Hallazgo Subcomponente Seguridad Laboral

AUDITORIA DE GESTION A: PROKLINER CIA LTDA

Componente: RECURSOS HUMANOS

Subcomponente: SEGURIDAD LABORAL

Periodo Examinado 01 julio del 2008 al 31 diciembre 2008

Condición: Mediante el estudio del Componente Prokliner Cia Ltda sucursal se determina, existe un correcto control de los mecanismos utilizados para salvaguardar la seguridad de los trabajadores. Así como el nivel de aceptación de los mecanismos adaptados es tolerable, sin embargo, el desgaste actual de los insumos, es elevado ya que constantemente se están utilizando y poco a poco van perdiendo su funcionalidad

Criterio: La empresa a determinado mecanismos de control de seguridad. Y busca constantemente el sentido de relación y pertenencia con la empresa el mismo que se refleja en el nivel de aceptación de los mecanismos de seguridad establecidos, por otra parte a asignado un presupuesto para la adquisición de nuevos suministros.

Causa: los mecanismos utilizados son eficientes pero el desgaste de los utensilios es evidente y el presupuesto asignado para la compra de nuevos suministros no es idóneo

Efecto: el número de accidentes laborales se ve afectado, y que el nivel de satisfacción de los empleados por los mecanismos de seguridad implementados se minimice

Conclusión:

Se debe reasignar el presupuesto para la compra de nuevos suministros así como también verificar su correcto uso y utilización.

Recomendación:

El coordinador de recursos humanos debería exigir una implementación de un nuevo presupuesto para este rubro a fin de evitar mayores inconvenientes incluso accidentes mayores

Preparado por: Patricia Cabrera

Revisado por : Johanna Tello

Supervisado por : Jose Luis Cabrera

Fecha: 15de Octubre de 2008

Cuenca 05 noviembre del 2008

Oficio No. 003

Asunto: Carta de Presentación del Informe

Señor:

Prokliner Cía. Ltda.

Supervisor de equipo: Patricia Cabrera

Jefe de equipo: Johana Tello

Auditor: José Luis Cabrera

De mis consideraciones:

Hemos efectuado la auditoría de gestión a Prokliner Cía. Ltda, al departamento de Recursos Humanos por el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre del 2008.

Nuestra auditoría de gestión fue realizada de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuando de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables. A continuación se presenta la estructura del informe a ser presentado.

Atentamente,

Johana Tello
Jefe de Equipo

3.3.10 DEFINICION DE LA ESTRUCTURA DEL INFORME

Estructura del Informe

Componente sujeto a examinar: Empresa Prokliner Cía. Ltda.

Periodo Examinado: 01 de julio de 2008 al 31 de diciembre 2008

INTRODUCCION

- Caratula
- Índice, Siglas y Abreviaturas
- Carta de Presentación

CAPITULO I.- Enfoque de la auditoria

- Motivo
- Objetivo
- Alcance
- Enfoque
- Componentes y subcomponentes auditados
- Indicadores utilizados

CAPITULO II.- Información de la entidad

- Misión
- Visión
- Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Riesgos
- Estructura Orgánica
- Objetivo
- Financiamiento
- Funcionarios Principales

CAPITULO III.- Resultados Generales

Comentarios, conclusiones, recomendaciones sobre la entidad en relación con el subcomponente auditado

CAPITULO IV.- Resultados específicos por subcomponente

Presentación por cada uno de los subcomponentes, lo siguiente:

- Comentarios
- Conclusiones
- Recomendaciones

3.4 Fase IV.- Comunicación de Resultados



AUDITORIA DE GESTION AL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PROKLINER CIA LTDA

PERIODO

01 DE JULIO 2008 AL 31 DICIEMBRE DEL 2008

REALIZADO POR:

PATRICIA CABRERA

JOHANA TELLO

INDICE

Abreviaturas utilizadas	147
Carta de presentación.....	148

Capítulo I: Enfoque de la auditoria

Motivo.....	149
Objetivo.....	149
Alcance.....	149
Subcomponentes auditados.....	150
Indicadores utilizados.....	150

Capítulo II: Información de la entidad

Misión.....	151
Visión.....	151
Fortalezas, Oportunidades, debilidades y amenazas.....	151
Objetivos.....	152
Estructura orgánica.....	152
Financiamiento.....	153

Capítulo III: Resultados generales

Evaluación de la empresa.....	154
Conclusión.....	154
Recomendación.....	154

Capítulo IV: Resultados específicos

Subcomponente: Capacitación.....	155
Conclusión.....	155
Recomendación.....	155

Subcomponente: Seguridad laboral.....	156
Conclusión.....	156
Recomendación.....	156
Subcomponente: Selección de personal.....	157
Conclusión.....	157
Recomendación.....	157

ABREVIATURAS UTILIZADAS

Una vez realizada la auditoria, se pone a conocimiento de todos las siglas utilizadas con su respectivo significado

P/T	Papel de trabajo
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
Cia Ltda.	Compañía Limitada
FORD	Fortaleza, Oportunidades, debilidades y Riesgos
REF	Referencia
RRHH	Recursos Humanos

Cuenca 10 de noviembre del 2008

Oficio No. 004

Asunto: Presentación del Informe

Señor:

Patricio Palacios

Gerente General

PROKLINER CÍA LTDA

Ciudad

De mis consideraciones

Hemos efectuado la auditoría de gestión a Prokliner Cía. Ltda, al departamento de Recursos Humanos por el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre del 2008.

Nuestra auditoría de gestión fue realizada de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuando de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

CAPITULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORIA

Motivos de la auditoria

La auditoría de gestión al Departamento de Recursos Humanos en PROKLINER CIA LTDA, se llevo a cabo con la finalidad de evaluar la gestión realizada por el Sr. Iván Palacios durante el año 2007.

OBJETIVOS

Objetivo General.-

Evaluar la gestión realizada por el departamento de RECURSOS HUMANOS de la empresa PROKLINER en términos de eficiencia eficacia ética economía y calidad de servicios.

Objetivos Específicos

- Relacionarnos con el funcionamiento de la empresa. Para la evaluación específica del conocimiento del reglamento del control interno del departamento de recursos Humanos.
- Evaluar el nivel de motivación de los empleados y funcionarios de la empresa Prokliner Cía. Ltda.

Alcance:

El alcance del examen cubre los últimos seis meses del año 2008 y se relaciona con el clima organizacional (factores internos) y el análisis del entorno (factores externos) del componente recursos humanos.

Componente y Subcomponente Auditados

Componente:

- Es el área de Recursos Humanos,

Subcomponentes escogidos para la fase de ejecución:

- Capacitación
- Selección de personal
- Seguridad laboral.

Indicadores de Gestión

Promedio trabajadores por cliente:

Trabajadores de planta

N clientes

Promedio de trabajadores capacitados

Trabajadores capacitados

Total trabajadores

Distribución porcentual de trabajadores para la compañía

ADMINISTRACION

N trabajadores administración

Total de trabajadores

PLANTA

N trabajadores planta

Total de trabajadores

CAPITULO II

INFORMACION DE LA ENTIDAD

Misión

Prokliner brinda un servicio único de limpieza y revestimiento de pisos de alto tráfico, así como el lavado y mantenimiento de alfombras y muebles de todo tipo.

Visión

La empresa se propone llegar a ser los primeros y únicos en el mercado, para el 2015, que brinden servicios de limpieza dentro del área hospitalaria, contando con personal altamente capacitado que trabajaran con eficiencia y oportunidad.

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

- La mayoría de los empleados son personas jóvenes abiertas al cambio
- Se realizan capacitación permanentemente
- Se utiliza equipos de última tecnología
- Control eficiente en suministros y útiles de limpieza

Oportunidades

- El crédito de los proveedores es mucho más extenso que el crédito de los clientes
- Reconocimiento a nivel nacional
- Oportunidad de expansión y desarrollo

Debilidades

- No existe un seguimiento del servicio ofrecido

- Existe dualidad de funciones
- Ausencia de planificación en el área de recursos humanos
- No existe por escrito criterios técnicos para la clasificación y valoración de puestos

Amenazas

- Los precios de los suministros son inestables
- No existen barreras de entrada al mercado, por lo que el mercado es altamente competitivo
- Las decisiones de las políticas actuales crea incertidumbre en la organización

Objetivos

Prokliner Cía. Ltda. Desea brindar los servicios de limpieza únicamente dentro del área hospitalaria ofreciendo su producto único en el mercado de Revestimiento protector para pisos de alto tráfico. Al brindar el servicio de lavado de alfombras y muebles de todo tipo mediante su sistema de extracción a vapor dentro de las empresas tanto públicas como privadas, para así llegar a ser líderes en el mercado local.

Objetivos Específicos.

- Comprobar la eficiencia y eficacia en las operaciones para el cumplimiento de las actividades
- Verificar el cumplimiento de objetivos, políticas y procedimiento establecidos por la empresa

Estructura Orgánica

Prokliner cuenta con una estructura orgánica funcional de la siguiente manera:

- 1.- Primer Nivel.- donde se encuentran los propietarios de la empresa que son: el Sr. Patricio Palacios
- 2.- Segundo Nivel.- se encuentra el Sr. Iván Palacios Jefe de Recursos Humanos
- 3.- Tercer Nivel.- la contadora la CPA. Janneth Auquilla, responsable de todo el departamento contable así como de los requerimientos de los materiales e insumos de limpieza que la empresa lo necesite. A mas de, 2 supervisores encargados de vigilar el trabajo tanto en el desempeño como en el correcto uso y aplicación de los materiales empleados para la limpieza.

FINANCIAMIENTO

La empresa Prockliner Cía. Ltda. fue constituida por los aportes de accionistas de la siguiente manera:

-

Socios	Capital Suscrito	Capital Pagado
Ing. Palacios Iván	500	500
Sr. Palacios Patricio	300	300
Eco. Palacios Cesar	200	200

- Capital Propio: Esta formado por los aportes de los accionistas que es del 49%
- Capital Ajeno: como capital ajeno consta un préstamo realizado por los socios que representa el 10% y el 41% restante.

CAPITULO III

RESULTADOS GENERALES

Evaluación de la empresa

Prokliner empresa dedicada al servicio de limpieza en general, ese mismo año recibe CERTIFICACIÓN PROFESIONAL en las Áreas de:

Limpieza Hospitalaria y Limpieza y Restauración de alfombras y muebles otorgada por el IICRC de los Estados Unidos. La empresa en su estructura está conformada por los departamentos de compra, venta y el de recursos humanos, el cual fue analizado.

Dicho departamento cuenta con los materiales e insumos necesarios para brindar un servicio de calidad, y se da un mantenimiento eficaz a los equipos que conservan en la entidad. La planificación que realiza la empresa se basa en un necesidad inmediata.

Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles de la empresa?

Existe confiabilidad de la metodología utilizada para identificar eventos que puedan afectar el logro de los objetivos.

El gerente, directores y el personal tienen los conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión Para decidir la respuesta a los riesgos el gerente y directores consideran; los costos y beneficios de respuestas potenciales, las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos empresariales, también se implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento.

Además de la supervisión por parte de la administración como parte de los procesos establecidos, las evaluaciones delo CORRE (COSO ERM) se ha ejecutado por la unidad de auditoría Interna, como asesoría a la gerencia?

CAPITULO IV

RESULTADOS ESPECIFICOS POR COMPONENTE

CAPACITACION

Una adecuada capacitación permite un mejor rendimiento de los empleados

Determinamos que en la Empresa Prokliner Cía. Ltda. no cuenta con un adecuado sistema de capacitación, por cuanto no se dispone de el presupuesto debidamente financiado; lo cual trae como consecuencia que en el proceso de prestación del servicio se presente una subutilización de maquinaria y equipos adquiridos por la empresa para dicho propósito.

Conclusión: Por lo que se determina que esta situación, provoca que la prestación del servicio se realice con métodos anticuados y desperdicio en la eficiencia de la tecnología adquirida.

Recomendación 1: El jefe de recursos Humanos solicitar a la administración, la capacitación del personal que labora en la empresa, tomando como prioridad el departamento de planta.

Recomendación 2: El gerente debería revisar el presupuesto con el que cuenta los distintos departamentos para de esa manera poder realizar los cambios para poder seguir prestando un buen servicio

SUBCOMPONENTE: SEGURIDAD LABORAL

MECANISMOS DE SEGURIDAD

Se determina claramente que los diferentes niveles de trabajadores dentro de la empresa, administrativo, ventas y planta, reconocen que existe seguridad pero no la suficiente y que no están muy claros con las políticas Internas de la Compañía.

Cuando dentro de las cláusulas del reglamento interno de la compañía se establece que se promulgara el conocimiento y aplicación de las políticas manejadas por la empresa. Por lo que se determina que esta irregularidad provoca que los empleados no reconozcan claramente cuando no cumplen con el reglamento interno de la empresa, así como actuar frente a una situación determinada

Conclusión:

Reconocen que existe seguridad pero no la suficiente y que no están muy claros con las políticas Internas de la Compañía.

Recomendación 3:

El gerente designará un responsable de la seguridad, quien será el encargado de exigir el cumplimiento de las normas y velar por un ambiente de trabajo cómodo y seguro.

Recomendación 4: El supervisor del departamento de recursos humanos deberá realizar planes de prevención en caso de accidentes

SUBCOMPONENTE: SELECCION DEL PERSONAL

Los cronogramas de trabajo no se aplican dentro de la organización

Durante el estudio del presente subcomponente se puede observar una existencia de dualidad de funciones e inexistencia de delegación de responsabilidades.

Existe dentro de la empresa un cronograma de trabajo por departamento, un manual de procedimientos y procesos que no se han aplicado, el mismo contempla vagamente horarios, turnos, y jefes inmediatos

La organización no ha considerado importante impartir estos conocimientos, ya que están prescritos vagamente por el anterior jefe de recursos Humanos.

No existe un responsable directo dentro del grupo de trabajo, los supervisores generales, coordinan en su totalidad al departamento de planta, sin que exista un control de materiales, suministros, equipos, etc.

Conclusión: Es importante anotar que el cumplimiento de los cronogramas de trabajo se den de manera adecuada, el desempeño de funciones no brinda eficiencia, eficacia para el correcto desempeño de los funcionarios

Recomendación 5:

El actual cronograma debe ser analizado y profundizado por el jefe del departamento de acuerdo a los procedimientos que realice cada empleado para el cumplimiento de su cargo con la mayor eficiencia y rendimiento.

Recomendación 6:

El Jefe de recursos humanos deberá desarrollar nuevos procedimientos para poder contar con un buen sistema de contratación.

3.5 DISEÑO E IMPLANTACION DE RECOMENDACIONES

3.5.1 CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

 <p style="text-align: center;">PROKLINER CIA LTDA CRONOGRAMA PARA CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES SOBRE AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANOS</p>		
RECOMENDACIONES	VALOR AGREGADO	RESPONSIBLE TIEMPO A CUMPLIR
Solicitar a la administración la capacitación del personal que labora en la empresa como prioridad departamental de recursos	rendimiento de calidad en los servicios prestados a los distintos clientes	Jefe de Recursos Humanos Ing. Iván Palacios lo realizará a partir del próximo año
Revisar el presupuesto para los distintos departamentos	mejorar la calidad en el servicio prestado	Gerente Ing. Patricio Palacios tiempo 30 días
Designar un responsable quien será el encargado de cuidar la salud de los trabajadores	obtener un mejor desempeño en las labores	Gerente Ing. Patricio Palacios lo realizará en 20 días
Realizar planes de prevención en caso de accidentes	mejorar la calidad de vida de los empleados	Jefe de Recursos Humanos Ing. Ivan Palacios lo realizará en 60 días
revisión del cronograma de procedimientos para un mayor control en el rendimiento	garantiza el buen funcionamiento de los equipos	Jefe de Recursos Humanos Ing. Iván Palacios tiempo estimado de 45 días
desarrollar nuevos procedimientos para una buena contratación	permitirá conocer mejor al empleado y que éste conozca las normas de empresa	Jefe de Recursos Humanos Ing. Iván Palacios lo realizará en conjunto con los planes de capacitación

Las recomendaciones antes mencionadas servirán para lograr un mejor desempeño en la empresa y alcanzar los objetivos y metas institucionales dichas recomendaciones las pondremos en práctica en el tiempo estimado.

Ing. Patricio Palacios

Gerente General

3.5.2 ENCUESTA SOBRE EL SERVICIO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

UNIDAD Y ENTIDAD A LA QUE PERTENECE EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO:	
ENTIDAD AUDITADA:	PROKLINER CIA LTDA
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
PERÍODO EXAMINADO:	01 julio al 31 diciembre 2008
COMPONENTES ANALIZADOS:	Recursos humanos
SUBCOMPONENTES ANALIZADOS:	Selección de Personal Capacitación Seguridad laboral

POR FAVOR CONSIGNE SU RESPUESTA, MARCANDO CON UNA X, Y SI REQUIERE FUNDAMENTAR LA MISMA, UTILICE HOJAS ADICINALES REFERENCIANDO CON LA PREGUNTA.

1.- Respecto a la auditoría de Gestión conoce usted lo siguiente:

- Que en este tipo de auditoría interesa conocer que la entidad auditada haya definido su visión, misión, objetivos, metas, planes direccionales y estratégicos?

SI NO

- Que esta actividad de control debe ser ejecutada por un equipo multidisciplinario, conformado por auditores y otros profesionales requeridos?

SI NO

- Que la auditoría de gestión requiere que la entidad auditada cuente con indicadores y parámetros cuyo desarrollo es de competencia de la máxima autoridad ejecutiva, por su obligación de rendir cuentas sobre su gestión y resultados?.

SI NO

- Que esta auditoría se interesa en saber si la alta dirección esta consciente de los factores externos (oportunidades y amenazas) y de los factores internos (fortalezas y debilidades) que tiene su entidad?

SI NO

2.- Opine si el equipo multidisciplinario cumplió las siguientes formalidades:

- Notificación de inicio de auditoría?
SI NO
- Comunicación verbal y escrita de resultados parciales?
SI NO
- Convocatoria a la conferencia final de resultados?
SI NO

3. Opine sobre la ejecución de la auditoría de gestión y respecto a los beneficios recibidos.

- Si en la auditoría fue ejecutada por un equipo multidisciplinario integrado por auditores y otros profesionales?
SI NO
- Si al inicio de la ejecución de la auditoría, miembros del equipo multidisciplinario le expusieron con claridad los motivos, objetivos y alcance de la auditoría de gestión, para distinguir de otro tipo de actividades de control?
SI NO
- Si durante la ejecución de la auditoría pudo conocer si el equipo de trabajo coadyuvo con la administración en el desarrollo de los indicadores básicos y específicos de la entidad?
SI NO
- Si durante el trabajo y su finalización recibió del equipo multidisciplinario, resultados de la evaluación utilizando los indicadores de gestión?
SI NO
- Si las recomendaciones efectuadas en al auditoría de gestión, durante su ejecución y en el informe, fueron prácticas posibles de aplicación y tendientes a mejorar la gestión operativa y los resultados institucionales?
SI NO
- Si las recomendaciones formuladas por el equipo multidisciplinario, ayudaron para que los bienes, servicios y obras se adquirieran en forma económica, se los utilice en forma eficiente y sirvan para lograr eficacia en la consecución de los objetivos y metas institucionales?
SI NO

- Si durante la ejecución de la auditoría de gestión, pudo comprobar si el equipo de trabajo realizó una evaluación general e integral en la fase "conocimiento preliminar" y una evaluación específica por componentes y subcomponentes en la fase "ejecución"?

SI NO

- Conoce usted que al finalizar la auditoría de gestión, miembros del equipo de trabajo y auditados suscribieron el cronograma de cumplimiento de recomendaciones y acciones correctivas?

SI NO

- Conoce usted que en la quinta y última fase "seguimiento" de la auditoría de gestión, se realiza el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas, en la entidad, en la Contraloría y en la Función Judicial?

SI NO

- Si con la auditoría de gestión realizada, su entidad recibió un mejor servicio de parte de la Contraloría con relación a la auditoría gubernamental tradicional?

SI NO

DATOS DEL ENCUESTADO	
ENTIDAD :	PROKLINER.....
NOMBRE:	Ing Patricio Palacios.....
CARGO :	Gerente General.....
FIRMA :

Resultados de Encuesta Obtenidos

A través de la encuesta realizada al Sr. Patricio Palacios sobre el servicio de auditoría se pudo establecer que la gerencia tiene conocimientos que la auditoría de gestión debe ser realizada por un equipo de auditores y que para la ejecución de la misma es importante la definición clara de objetivos, metas, planes direccionales y estratégicos.

De la misma manera se pudo constatar que se notificó de el inicio de la auditoría, de la comunicación verbal y escrita de resultados así como también de la convocatoria a la conferencia final de resultados

Además el Ing. Patricio considera que las recomendaciones implantadas en cada una de las etapas serán puestas en práctica para lograr un mejor rendimiento en la empresa.

BIBLIOGRAFIA

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, Control de Gestión de la Administración Pública, 2004.

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, Manual de Auditoría de Gestión Quito-Ecuador, 2002

EMPRESA PROKLINER Cía. Ltda. Escritura de Constitución de la Empresa

CUBERO ABRIL, Teodoro. La auditoría de Gestión en el Sector Publico, Universidad del Azuay, Cuenca-Ecuador

<http://www.monografias.com/trabajos>

<http://es.wikipedia.org/sistemaderiesgos>

ANEXOS

ANEXO 1

ANEXO1

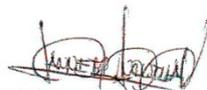


PROKLINER CIA. LTDA.
BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS
 Del 01/01/06 al 31/12/2006

Descripcion de cuenta	Subtotal DOLARE	Total DOLARE
INGRESOS		197.133,19
VENTAS DEL EJERCICIO		197.133,19
VENTAS		
SERV/TA\$ IVA 12%	197.133,19	
	TOTAL INGRESOS	197.133,19
EGRESOS		196.524,44
COSTOS Y GASTOS		16.865,95
COMPRA BIENES TARIFA 12%	16.507,76	
COMPRA DE BIENES TARIFA 0%	358,19	
GASTOS ADMINISTRACION		34.332,63
ARRIENDOS PAGADOS	3.025,91	
ALICUOTAS	240,00	
PROVISION CTAS. INCOBRABLES	210,26	
APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	30.556,46	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	300,00	
OTROS GASTOS ADM.		8.947,76
GASTO TELEFONO	1.506,50	
GASTOS VARIOS ADM.	436,49	
GASTOS NO DEDUCIBLES	7.004,77	
DEPRECIACIONES		5.418,78
DEPRECIACIONES	5.418,78	
SUELDOS DE EMPLEADOS		130.367,72
SALARIO UNIFICADO	117.434,36	
BENEFICIOS SOCIALES	12.933,36	
GASTOS FINANCIEROS		591,60
INTERESES PAGADO	218,55	
GASTOS MANTENIMIENTO CTA	373,05	
	TOTAL DE EGRESOS	196.524,44
UTILIDAD DEL EJERCICIO		608,75
15% TRABAJADORES		91,31
25% IMPUESTO A LA RENTA		129,36
UTILIDAD LIQUIDA DEL EJERCICIO		388,08



 GERENTE



 CONTADOR

ANEXO 2



PROKLINER CIA. LTDA.
BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS
 Del 01/01/06 al 31/12/2007

Descripcion de cuenta	Subtotal DOLARES	Total DOLARES
INGRESOS		201.028,39
VENTAS DEL EJERCICIO		201.028,39
VENTAS		
SERV/TAS IVA 12%	198.107,27	
SERV/TAS IVA 0%	2921,12	
TOTAL INGRESOS		201.028,39
EGRESOS		200.934,30
COSTOS Y GASTOS		11.705,87
COMPRA BIENES TARIFA 12%	11.062,39	
COMPRA DE BIENES TARIFA 0%	643,48	
GASTOS ADMINISTRACION		21.657,37
ARRIENDOS PAGADOS	2.675,32	
ALICUOTAS	200,00	
PROVISION CTAS. INCOBRABLES	208,26	
APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	18.273,79	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	300,00	
OTROS GASTOS ADM.		4.236,62
GASTO SEVICIOS BASICOS	984,87	
GASTOS VARIOS ADM.	206,82	
GASTOS NO DEDUCIBLES	3.044,93	
DEPRECIACIONES		2.172,53
DEPRECIACIONES	2.172,53	
SUELDOS DE EMPLEADOS		159.648,23
SALARIO UNIFICADO	147.927,17	
BENEFICIOS SOCIALES	11.721,06	
GASTOS FINANCIEROS		1.513,68
INTERESES PAGADOS	1.300,00	
GASTOS MANTENIMIENTO CTA	213,68	
TOTAL DE EGRESOS		200.934,30
UTILIDAD DEL EJERCICIO		94,09
15% TRABAJADORES		14,11
25% IMPUESTO A LA RENTA		19,99
UTILIDAD LIQUIDA DEL EJERCICIO		59,98


 PROKLINER CIA. LTDA.
 R.U.C. 255288

GERENTE
 SR. PATRICIO PALACIOS
 CI: 010171068-9


 JANNETH AUQUILLA

CONTADOR
 SRA. JANNETH AUQUILLA
 RUC: 0104827043001

ANEXO 3

DOTACIÓN MENSUAL DE MATERIALES

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO U.	TOTAL
MOPAS	Limpieza de Pisos	3 unid.	6.00	18.00
ESCOBA DE NYLON	Limpieza de pisos	6 unid.	0.60	3.60
ESCOBA DE FIBRA	Limpieza de exteriores	1 unid.	0.50	0.50
ESPÁTULA	Remoción de chicles y Residuos	4 unid.	0.10	0.40
DETERGENTE EN POLVO	Limpieza en general	3 Kls	1.70	5.10
RECOGEDOR	Recolección de basura	5 unid.	0.25	1.25
FUNDAS CELESTES	Recolección de basura reciclable	50 unid.	0.13	6.50
FUNDAS NEGRAS	Recolección de basura común	100 unid.	0.13	13.00
REVESTIMIENTO	Protección de pisos de vinil	3 Glns	40.00	120.00
QUÍMICO PH NEUTRAL	Limpieza de pisos con revestimiento	2 Glns	12.00	24.00
PAD ROJO	Lavado de pisos	2 unid.	15.00	30.00
PAD CELESTE	Pulido de pisos	2 unid.	15.00	30.00
CERA EN PASTA	Protección de pisos de madera	2 Glns	5.00	10.00
CERA LÍQUIDO	Protección de pisos de baldosa	3 Glns	5.00	15.00
SHAMPOO	Químico para lavar alfombras	1 Lt.	2.00	2.00

DOTACIÓN MENSUAL DE MATERIALES

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO U.	TOTAL
TERNO DE TRABAJO	Uniforme de personal	8 unid.	1.00	8.00
LIMPIONES AMARILLOS	Reusable. Limpieza de vidrios, paredes, rastreras	60 unid.	0.25	15.00
LIMPIONES ROJOS	Reusable. Limpieza de baños	60 unid.	0.25	15.00
LIMPIONES AZULES	Reusable. Limpieza de mobiliario	60 unid.	0.25	15.00
LIMPIONES NARANJA	Reusable. Mantenimiento permanente de pisos	10 unid.	2.50	25.00
QUÍMICO DE VIDRIOS	Limpieza de vidrios	1 Gln	3.00	3.00
DESINFECTANTE EN POLVO	Limpieza de Inodoros, Urinarios, Lavabos y Duchas	15 frascos	0.80	14.40
DESINFECTANTE LIQUIDO	Limpieza y desinfección de Pisos	3 Gln	3.50	10.50
HIPOCLORITO DE SODIO	Limpieza de Inodoros, Urinarios Lavabos, piso y paredes	2.5 Glns	2.50	6.25
GUANTES DE GOMA	Limpieza de Inodoros y Urinarios	8 par	0.85	6.80
LIMPIADOR FIBRA VERDE	Limpieza de lavabos, S.H.	24 unid.	0.15	3.60
FREGADOR	Limpieza de Sanitario	4 unid.	0.15	0.60
BOMBA	Desobstrucción de Inodoros	1 unid.	0.50	0.50

PROKLINER

ANEXO 5

DOTACIÓN MENSUAL DE MATERIALES

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO U.	TOTAL
LIMPIADOR EN PASTA	Limpieza de Equipos Electrónicos	4 unid.	2.00	8.00
MANOS DE OSO	Manipulación de contenedores de basura	1 unid.	0.40	0.40
ANTIZARRO	Limpieza de sanitarios	2 Glns	4.00	8.00
LANA DE ACERO	Limpieza de pisos de madera	8 unid.	0.45	3.60
MASCARILLAS	Protección facial	40 unid.	0.25	10.00
AMBIENTAL	Desodorante de ambientes	1 unid.	8.00	8.00
ATOMIZADOR	Aplicador de líquido de vidrio y otros químicos	4 unid.	0.50	2.00
TRAPEADOR	Limpieza de Pisos	10 unid.	1.20	12.00
QUÍMICO PARA ACERO INOXIDABLE	Limpieza de ascensores y pasamanos	1500 cc	9.75	9.75
VACUNAS	Protección del personal contra la hepatitis	8 unid.	2.92	23.36
COSTO TOTAL MENSUAL:				\$ 0.00

PROKLINER



LISTADO DE PROVEEDORES

MEGALIMPIO

- Desinfectante X-30
- Clorhidrato de potasio al 5%
- Químico para vidrios
- Desinfectante en polvo
- Detergente en Polvo
- Cera Liquida

DISTRIBUCIONES GREJ & CARACOLITO

- Fibra Verde
- Guantes de Goma
- Lana de Acero

SPARTAN DEL ECUADOR

- Revestimiento Protector para pisos duros
- RFS - 123 removedor de ceras
- Damp Mop
- Carritos Recolectores de Basura

CORALCENTRO

- Espátulas
- Trapeadores
- Cera para madera
- Limpiones

IMPORT HERTS ELECTRO LUX

- Maquinaria
- Pads
- Mopas

SUPERMAXI

- Escobas
- Recolectores de Basura
- Fundas
- Atomizadores

ING. EDUARDO MURILLO

- Shampoo para alfombras

ANEXO 7

ACCION DUAL

LDA es una espuma limpiadora de formulación dual única, ácida y desinfectante a la vez para una limpieza rápida y eficiente de duchas, salas de baño, lockers y otras áreas similares.

CAPACIDAD PENETRANTE

Un agente penetrante especial ha sido incorporado a **LDA** permitiéndole penetrar, eliminar óxido, incrustaciones, grasa humana, residuos de jabón y calcáreos de la superficie.

ELIMINA GÉRMENES EN CINCO MINUTOS

LDA tiene una acción desinfectante muy rápida (5 minutos) de amplio espectro bactericida y virucida y ha sido testeado frente a:

Bacterias

- Staphylococcus aureus
- Pseudomonas aeruginosa
- Salmonella choleraesuis

Virus

- Herpes Simplex Tipo 2
- Influenza TipoA2/Hong Kong

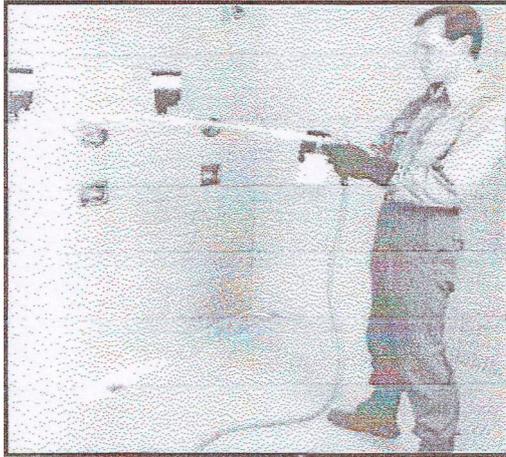
PROTEGE

LDA no daña azulejos cerámicos de paredes y pisos, duchas de fibra de vidrio, desagües de concreto, retretes, urinarios, artefactos cromados, fuentes de agua y otras superficies de acero inoxidable.

CONTIENE TENSIOACTIVOS BIODEGRADABLES

AGRADABLE AROMA

ANEXO 8



ANEXO 9



ANEXO 10



ANEXO 11

EMULSIONA Y REMUEVE LA SUCIEDAD CORRIENTE

Plus 5 contiene un complejo de detergentes para brindar diferentes propiedades limpiadoras. Como ejemplo:

- Un detergente fue elegido por su capacidad de penetración.
- Otro para actuar como soportante de suciedad.
- Otro para actuar como dispersante, facilitando de esta manera una completa y profunda penetración.

Este complejo de detergentes da al Shampoo Plus 5 una alta efectividad frente a diversas suciedades.

DISUELVE GRASAS, ACEITES Y SUCIEDADES

En la formulación de este Shampoo ha sido incorporado un solvente. Este ingrediente es imprescindible para disolver suciedades, que contengan grasas o aceites.

REVIVE LA TONALIDAD DE LOS COLORES

Plus 5 lleva incorporado abrillantadores ópticos para reavivar los colores originales de la alfombra mejorando así su apariencia.

REDUCE LA ELECTRICIDAD ESTÁTICA

Esta propiedad ha sido conseguida mediante una selección de componentes químicos evitando así esta desagradable característica de las superficies alfombradas.

ANEXO 12

