



TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN A LA EMPRESA VEGA Y
FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.

AUTORA: Gabriela Fernanda Fiallos Ortiz

TUTOR: Phd. Elfio Pérez

ASESOR TÉCNICO: Msc. Jorge Carrión

2016

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Dios por todo lo que me ha dado en la vida.

A mi esposo por su ejemplo de esfuerzo y perseverancia. Por su constante lucha en busca del bienestar de nuestra familia, sin lo cual no podría haber culminado ésta etapa de mi profesión.

También quiero agradecer al Phd. Elfio Pérez por la guía en cada etapa de este proyecto, por su tiempo y sabiduría.

Al Msc. Jorge Carrión por su dedicación, sus consejos y sus conocimientos impartidos para poder desarrollar y culminar este trabajo.

DEDICATORIA

A Dios por su bendición en cada etapa de mi vida, a los seres que más amo y que son mi razón de vivir: mi esposo por ser mi pilar y fortaleza, por su amor, comprensión y apoyo incondicional, a mis hijos adorados, Joaquín y Nicolás por su inocencia, amor y por estar a mi lado siempre.

RESUMEN

Este proyecto se realizó para el cumplimiento de la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, por lo cual se efectuó una auditoría administrativa y de gestión del año 2014, a la empresa Vega y Fiallos Auditores, que presta servicios profesionales de consultorías en general, y; al ser una empresa familiar se dio a conocer que existía falta de organización administrativa y controles internos que limitan el logro de sus objetivos.

El objetivo general del proyecto se centró en mejorar el control de las actividades administrativas financieras y, la obtención de información financiera eficaz para la toma de decisiones, por cuanto, al ser una empresa pequeña se evaluó todos sus departamentos (Consultorías, Financiero y Recursos Humanos). La metodología que se utilizó fue: métodos de investigación histórico- lógico, inductivo y deductivo, así como técnicas de Auditoría como: programas de auditoría y cuestionarios de control interno e instrumentos de evaluación como: análisis financiero, indicadores de gestión y el tablero de control o también llamado medidor de desempeño (KPIs).

Con lo expuesto en los párrafos anteriores, la propuesta del trabajo a realizar consistía en primeramente adquirir un conocimiento general de la empresa, para lo cual se recopiló información sobre la misma, luego examinar el cumplimiento de actos formales como: emisión de estados financieros mensuales, actas de juntas de accionistas, formalización de contratos, políticas, manuales y el cumplimiento de regulaciones de los organismos de control, entre otros. Además, se evaluó el control interno, aplicando los cuestionarios de control interno con los cuales se pudo tener una visión clara de los riesgos a los cuales estaba expuesta la empresa para con esto preparar los programas de auditoría donde se definieron las pruebas de control y pruebas sustantivas, a fin de determinar los hallazgos resultantes de la entrega o no de información evidenciándose en los papeles de trabajo los respaldos a los comentarios efectuados.

Para evaluar la gestión de la empresa se aplicaron indicadores de gestión, así como indicadores financieros, con lo cual, se evidenció el resultado obtenido en la consecución de los objetivos operativos establecidos por la empresa.

Por último con toda la información recopilada se dieron a conocer las observaciones encontradas y las sugerencias a las mismas, en cuanto a controles, seguridades, cumplimientos y niveles de eficiencia, eficacia y calidad que impiden el crecimiento adecuado de la Empresa.

Palabras Clave: Auditoría Administrativa, Control Interno, Eficiencia, Calidad

SUMMARY

This project was done in order to obtain Bachelor of Accounting and Auditing, therefore was made and management audit of 2014, to the company Vega and Fiallos Auditors, which provides professional consulting services; being a family business, became known that there was a lack of administrative organization and internal controls that limit the achievement of its objectives.

The overall objective of the project focused on improving the control of administrative and financial activities, obtaining effective financial information for decision-making, because, being a small business all departments was evaluated (Consulting, Financial and Human Resources). The methodology used were: logical methods, inductive and deductive historical research and audit techniques such as audit programs and internal control questionnaires and assessment tools such as financial analysis, management indicators and KPI's (key performance indicators).

As discussed in the preceding paragraphs, the proposal of work to be done was to first acquire a general knowledge of the company, for which a lot of information on it was collected, then review in compliance with formal acts such as issuance of monthly financial statements, shareholder's meeting documents, contracts, policies, manuals and compliance with regulations of control agencies, among others. In addition, internal control was assessed by applying the questionnaire of internal control which could have a clear view of the company's risks was exposed to with it prepare audit programs where tests of control and substantives tests, were defined to determine the findings resulting from the delivery or information not evidenced in the work papers to lean back the comments made.

To evaluate the company's management we used KPI's (key performance indicators) and financial indicators applied, thus, it results in the achievement of established operative objectives evidenced by the company.

Finally with all information obtained, was exposed the principal observations and suggestions about of internal controls, securities controls, compliance and management's efficiency, effectiveness and quality that prevent proper growth of the entity.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1
1.1.1	MISIÓN	1
1.1.2	VISIÓN	1
1.1.3	VALORES ORGANIZACIONALES.....	1
1.1.4	FILOSOFIA.....	1
1.2	BASE LEGAL	2
1.3	POLÍTICAS	2
1.4	CLIENTES	3
1.5	PROVEEDORES	3
1.6	TEMA DEL PROYECTO	4
1.6.1	PROBLEMA	4
1.6.2	OBJETIVO GENERAL.....	4
1.6.3	OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
II.	CONCEPTUALIZACION TEORICA METODOLOGICA.....	5
2.1	ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA	5
2.2	CONCEPTUALIZACION	6
2.3	METODOLOGIA	8
2.3.1	METODOS	8
2.3.2	TECNICAS	9
III.	PROCESO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTION DE LA EMPRESA VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.	11
3.1	FASE 1. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	11
3.1.1	CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	11
3.1.2	ANALISIS FODA	14
3.1.3	ESTRUCTURA FINANCIERA	15
3.2	FASE 2. PLANIFICACION	17
3.2.1	Plan Global de Auditoría	17
3.3	FASE 3. EJECUCIÓN	19
3.3.1	Aplicación de Evaluación del Control Interno	19

3.3.2 Aplicación de Indicadores de Gestión.....	29
3.3.3 Hallazgos de Auditoría	33
3.4 FASE 4. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	34
INFORME DE AUDITORÍA.....	34
3.4.1. INFORME PRELIMINAR.....	35
3.4.2 INFORME FINAL.....	47
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	55

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 Clientes según facturación.....	3
Gráfico No 2 Proveedores según consumo.....	4
Grafico No 3 Organigrama de la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda.....	12
Grafico No4. Estructura del Estado de Situación Financiera del Año 2013.....	15
Grafico No5. Estructura del Estado de Resultados del Año 2013.....	16
Grafico No6. Estructura del Estado de Situación Financiera del Año 2014.....	16
Grafico No7. Estructura del Estado de Resultados del Año 2013.....	17

INDICE DE CUADROS

Cuadro No1 Análisis FODA.....	15
Cuadro No2 Resultados de la Evaluación de Control Interno.....	29
Cuadro No3 Resultados de Indicadores de Gestión.....	33
Cuadro No.4 Principales variaciones del análisis horizontal.....	43
Cuadro No.5 Cuadro Resumen de los indicadores Financieros.....	44

I. INTRODUCCIÓN

La empresa Vega y Fiallos Auditores Cía. Ltda., es una empresa familiar de servicios profesionales, constituida en la ciudad de Quito el 17 de Julio de 2009, por dos socios hermanos que quisieron formalizar los servicios profesionales, aprovechando los aspectos intelectuales y económicos al momento de su creación, con el objeto principal de auditar estados financieros de toda clase de personas naturales o jurídicas.

A lo largo del tiempo, la compañía ha ido creciendo en los servicios que ofrece, pues, ahora se encarga de Asesorías Contables, Tributarias y Consultorías en general.

Actualmente cuenta con 8 integrantes: dos socios fundadores, uno de ellos es el presidente, una gerente, una secretaria, tres auxiliares y un mensajero.

1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.1.1 MISIÓN

Somos una empresa de servicios de auditoría y asesoramiento dirigido hacia el cumplimiento de la satisfacción y logro de las expectativas de nuestros clientes, para lo cual trabajaremos con calidad y responsabilidad para alcanzar su total satisfacción.

1.1.2 VISIÓN

Llegar a ser una empresa reconocida en el mercado por nuestra calidad de servicio, asesoramiento y soporte de las decisiones empresariales.

1.1.3 VALORES ORGANIZACIONALES

La confianza, honestidad, objetividad, integridad, confidencialidad, cumplimiento de compromiso con nuestros clientes y ética profesional.

1.1.4 FILOSOFIA

Un trato diferente

La característica diferencial de Vega & Fiallos Auditores Cia. Ltda es que sabemos combinar la más alta calidad profesional con la calidez humana. Para ello, establecemos un contacto directo y personal, basado en la cordialidad y la mutua confianza, priorizando siempre sus necesidades e intereses.

Nuestra convicción es la de aunar esfuerzo hacia un mismo objetivo, compenetrarnos con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, para encontrar la mejor solución a los requerimientos planteados.

1.2 BASE LEGAL

La empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda. se constituyó en la provincia de Pichincha, cantón Quito el 17 de julio de 2009 según consta en el registro mercantil del Cantón Quito.

La empresa está regulada por las normas de los organismos de control descritos a continuación: “la Superintendencia de Compañías – SIC” , “el Servicio de Rentas Internas – SRI”, “el Municipio de Quito y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS”. (ver anexo 3)

1.3 POLÍTICAS

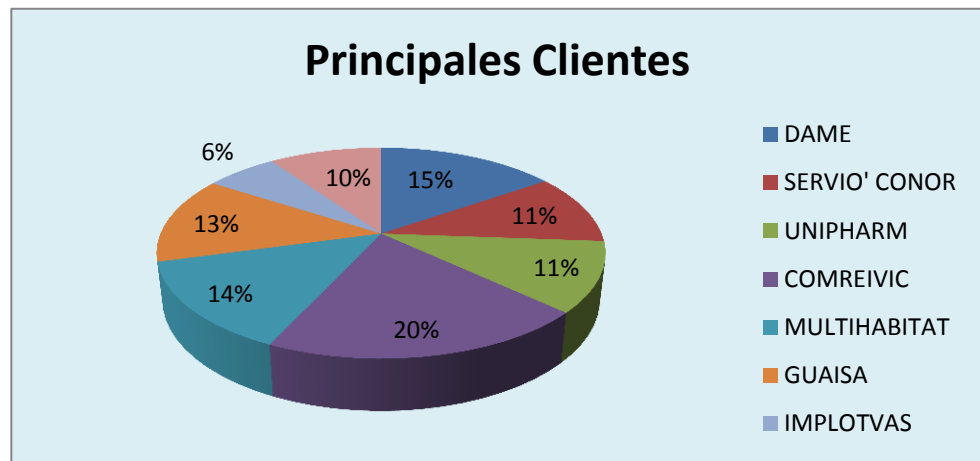
1. Brindar una atención personalizada para lograr cumplir con las expectativas del cliente.
2. Mantener la reserva de información de nuestros clientes.
3. Conservar el principio de independencia en el desempeño del trabajo, caso contrario revelar cuando no se pueda cumplirlo.
4. Realizar la aprobación de compras o pagos con los respectivos justificativos y con la autorización del Gerente General.
5. Realizar las facturaciones de ventas solo cuando el contrato se haya perfeccionado, y cuando exista la orden del Gerente de Auditoría
6. No se admite manejar dinero en efectivo en la empresa, todo cobro o pago se realizará por medio de cheque, deposito o transferencia.

1.4 CLIENTES

Entre los principales clientes constan los siguientes:

- Clínica DAME, dirección: Av. 18 de septiembre OE5-118 y Av. Universitaria, RUC: 1791837320001
- Servio'conor Cia.ltda, dirección: Calle Mariana de Jesús E7-8 y la Pradera, RUC: 1791357108001
- Unipharm del Ecuador, dirección: Av. República del Salvador No 836 y Portugal, RUC: 179193208001
- Comercializadora Reina Victoria, dirección: Av. de los granados, E14-947 y de las Azucenas, RUC: 1790774058001
- Multihabitat, dirección: Av. de los granados, E14-947 y de las Azucenas, RUC: 1791953169001
- Implotvas cia.ltda, dirección: Toledo N23-158 y Madrid, Edificio Coloma Román Oficina 2, RUC: 1792398010001
- Otros (personas naturales)

Gráfico No1 Mayores clientes según facturación



Elaborado por: La autora

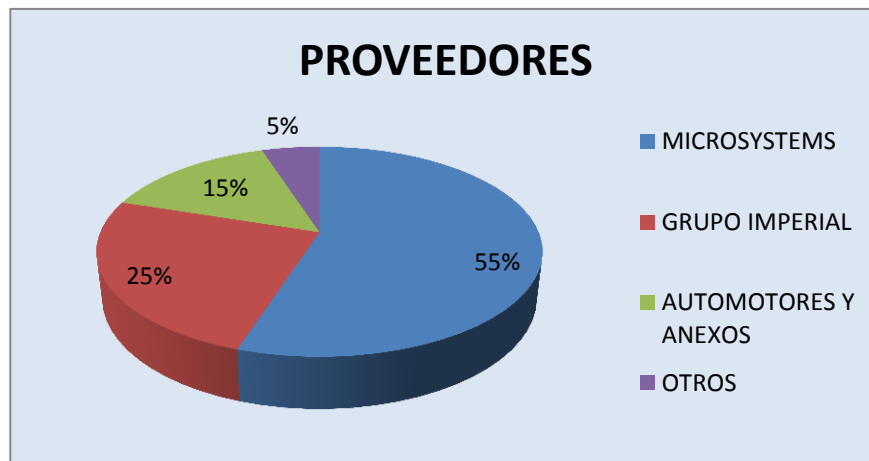
1.5 PROVEEDORES

Los proveedores de la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda., son los siguientes:

- Microsystems, provee el sistema contable y su mantenimiento.

- Grupo Imperial, impresión de la papelería, facturas, comprobantes de retención, tarjetas de presentación, etc.
- Automotores y Anexos, mantenimiento del vehículo de la propiedad de la empresa
- Otros (personas naturales), alimentación del personal, limpieza y mantenimiento de las oficinas.

Gráfico No2 Proveedores según consumo



Elaborado por: La autora

1.6 TEMA DEL PROYECTO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN A LA EMPRESA VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.

1.6.1 PROBLEMA

Falta de organización administrativa y controles internos en la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia. Ltda., que limitan la optimización de recursos y obtención de información financiera confiable y oportuna.

1.6.2 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una Auditoría de Gestión a la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia. Ltda., que permitirá un mejor control de las actividades administrativas financieras y la obtención de información financiera eficaz para la toma de decisiones.

1.6.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las deficiencias de controles en las operaciones administrativas y procedimientos contables de la compañía.
- Efectuar la Auditoría de Administración y Gestión, evaluando la situación financiera de la empresa, así como el control interno de la misma.
- Establecer la eficacia, eficiencia y calidad de la empresa mediante indicadores de gestión.
- Informar los resultados obtenidos, comprobando el cumplimiento de objetivos de la empresa.

El actual trabajo ha sido estructurado como sigue: introducción, conceptualización teórica Metodológica, el producto, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía.

II. CONCEPTUALIZACION TEORICA METODOLOGICA

2.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA

La Auditoría tuvo origen en Reino Unido, donde inicialmente se hacían controles a las personas para demostrar su honestidad y evitar fraudes. “La auditoría como profesión fue reconocida en Gran Bretaña por la Ley de Sociedades en 1862, en la que se establecía la conveniencia de que las empresas llevaran un sistema contable y la necesidad de que efectuarán una revisión independiente de sus cuentas. La profesión del auditor se introdujo en los Estados Unidos de América hacia 1900 y años más tarde a América Latina.” (Chero, 2011)

A través del tiempo la Auditoría ha ido cambiando según las necesidades de los diferentes sectores y la economía de la época, pues en un principio la Auditoría se enfocaba en vigilar las actividades empresariales para evitar errores y fraudes, pero luego, con el crecimiento de las empresas, se amplió el objetivo hacia la revisión y verificación de los estados financieros para tener certeza sobre la razonabilidad y veracidad de los resultados reflejados, asegurando la confianza de terceros.

Hoy en día la Auditoría paso de ser, una herramienta de control sobre los resultados financieros a una, de control de carácter más interno de cada empresa,

permitiendo al administrador conocer las deficiencias para corregirlas, siendo así como surgió la Auditoría Administrativa.

Para tener una comprensión más amplia sobre la Auditoría Administrativa, a continuación revisaremos algunas definiciones de algunos especialistas en el tema:

Según (Norbeck, 1965) "Es una técnica de control que proporciona a la gerencia un método de valuación de la efectividad de los procedimientos operativos y controles internos."

"La Auditoria administrativa puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales" (William, 1989, pág. 45)

(Valencia, 2003): Expresa que:

"Es un examen detallado, metódico y completo practicado por un profesional de la administración sobre la gestión de un organismo social. Consiste en la aplicación de diversos procedimientos con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las metas fijadas; sus recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar".

Según lo planteado anteriormente, se deduce que la Auditoría Administrativa, es una revisión global de una entidad para evaluar los niveles de desempeño y productividad en la gestión de sus recursos.

2.2 CONCEPTUALIZACION

El presente trabajo se elaboró principalmente considerando los siguientes conceptos:

Auditoría Administrativa.- "Una auditoría administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora" (Enrique, 2001)

Auditoría de Gestión.- “Consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas.” (Oficina Nacional de Auditoría, 1998)

Normas de Auditoría.- “Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencia indispensables.” (Chauvin, 2009)

Papeles de Trabajo.- “Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.” (Chauvin, 2009)

Eficacia- “Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.” (Maass, 2014)

Eficiencia.- “Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos.” (Maass, 2014)

Economía.- “El concepto de economía evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles.” (Jarquín, 2011)

Calidad.- “La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible.” (Naranjo, 2012)

Control Interno.- Es “el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas” (Enriquez, 2015)

Control Contable: Comprende los procedimientos relacionados a salvaguardar los recursos económicos de la entidad y la certeza razonable de los registros financieros.

Control Administrativo: Comprende el plan de organización, procedimientos y registros que tienen que ver con las decisiones que autoriza la gerencia.

Planeación.- Es donde se determina el objeto de estudio, se detallan las actividades, los recursos y materiales a utilizar.

Examen.- Se refiere al análisis de la información, determinando los hallazgos para establecer un diagnóstico.

Informe.- Es un detalle con las deficiencias encontradas y las recomendaciones para corregirlas.

2.3 METODOLOGIA

Para el proyecto de estudio se consideró los métodos y técnicas en los procesos descritos a continuación:

2.3.1 METODOS

Método Histórico Lógico: Se refiere a que todas las cosas tienen su historia, su inicio, su evolución, y además va en concordancia con los resultados que se van dando por la relación de causa y efecto.

El Método Analítico.- Que consiste en estudiar las partes de un todo, se lo utilizó al momento de analizar la información recibida de la empresa tanto de su historia, estructura, misión, visión, políticas y la necesidad de una auditoría de gestión.

El Método Deductivo.- En el cual se investiga de lo universal a lo concreto, fue utilizado para determinar de todas las áreas de la entidad, en donde se necesitaba controles según la particularidad de los componentes que lo integran.

2.3.2 TECNICAS

La Entrevista.- Es una técnica que se la realiza para conseguir datos que surgen de una conversación entre dos personas, la cual, fue utilizada para confirmar la pertinencia de una auditoría de gestión.

ENTREVISTA

De la entrevista realizada a la totalidad de los trabajadores de los diferentes departamentos (Consultorías, Recursos Humanos y Financiero) de la compañía Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda., se obtuvieron los siguientes resultados por cada pregunta (ver anexo 10) :

Pregunta - 1.

En ésta pregunta se evidenció que todos los entrevistados están de acuerdo que se realice una Auditoría Administrativa y de Gestión en la empresa, por cuanto consideran que la misma traerá beneficios futuros para su crecimiento, mejoramiento en los controles y así alcanzar una alta eficiencia.

Pregunta - 2.

En cuanto a los departamentos que presentan problemas, la mayoría de los entrevistados opinan que son los siguientes: Administrativo y Consultorías.

Pregunta - 3.

En cuanto a los procesos en las actividades, todos los entrevistados coincidieron que las tareas se realizan en base a órdenes y procedimientos verbales; pero, no han sido plasmados en un documento formal.

Pregunta - 4.

En lo concerniente a los niveles de aprobación por departamento, los entrevistados opinaron que se la realiza mediante la autorización del jefe inmediato en cada departamento.

Pregunta - 5.

Los entrevistados manifestaron que el control se realiza mediante la revisión por parte del jefe inmediato a nivel de detalle del trabajo asignado, donde debe constar la firma de los responsables.

Pregunta - 6.

Las dificultades encontradas por los entrevistados en cada departamento, fueron las siguientes:

- a. Falta de comunicación y comprensión de las órdenes encomendadas, pues influye en mal interpretaciones al realizar las tareas operativas.
- b. Falta de manuales de procesos definidos de forma escrita.
- c. Exceso de confianza en los empleados y conflicto de intereses al ser familiares la mayoría de los empleados.

JUSTIFICATIVO DEL PROYECTO:

Como resultado de las entrevistas, se evidenció que efectivamente hay una serie de falencias en la compañía, tales como falta de comunicación, procesos definidos y controles internos para evitar problemas operativos y conflictos internos.

Con lo antes expuesto se hace evidente que era necesario realizar una auditoría de administración y gestión a la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda. para analizar sus dificultades y lograr que la empresa mejore para que siga creciendo y fortaleciéndose en sus procesos, controles y una adecuada administración de los recursos.

Razón por la cual, el presidente de la empresa ha decidido que es procedente que se practique una auditoría administrativa y de gestión a la compañía, para beneficiarse de los resultados de la misma, evidenciándose su consentimiento, en la carta de aceptación firmada por el Dr. Jimmy Vega de fecha 10 de noviembre de 2015. (ver anexo 1).

III. PROCESO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTION DE LA EMPRESA VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.

3.1 FASE 1. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

En ésta fase se pretende el conocimiento preliminar de la empresa, como: la clase de compañía, como está estructurada, que tipo de negocio realiza, su tamaño, entre otros aspectos, para realizar el Plan Global de Auditoría.

3.1.1 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

3.1.1.1 Antecedentes

Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda., es una empresa familiar de servicios profesionales, cuyo principal objeto social es brindar servicios de Auditoría a cualquier clase de personas sean naturales o jurídicas. Está domiciliada en Quito, en la Av. Mariana de Jesús E2-24 e Inglaterra, lleva cinco años en el mercado desde su constitución.

3.1.1.2 Organismos de control

Se encuentra regulada la SIC-Superintendencia de Compañías, El Servicio de Renta Internas, el Municipio de Quito, el IESS-Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, así como por el MRL- Ministerio de Relaciones Laborales.

3.1.1.3 Constitución

La empresa realizó su inscripción en el Registro Mercantil del Cantón de Quito el 17 de julio de 2009 quedando legalizada oficialmente.

3.1.1.4 Servicios

A lo largo del tiempo, la compañía ha ido creciendo en los servicios que ofrece, pues en sus inicios solo realizaba Asesorías Contables, y ahora se encarga de Asesorías Tributarias, Financieras y Auditorías.

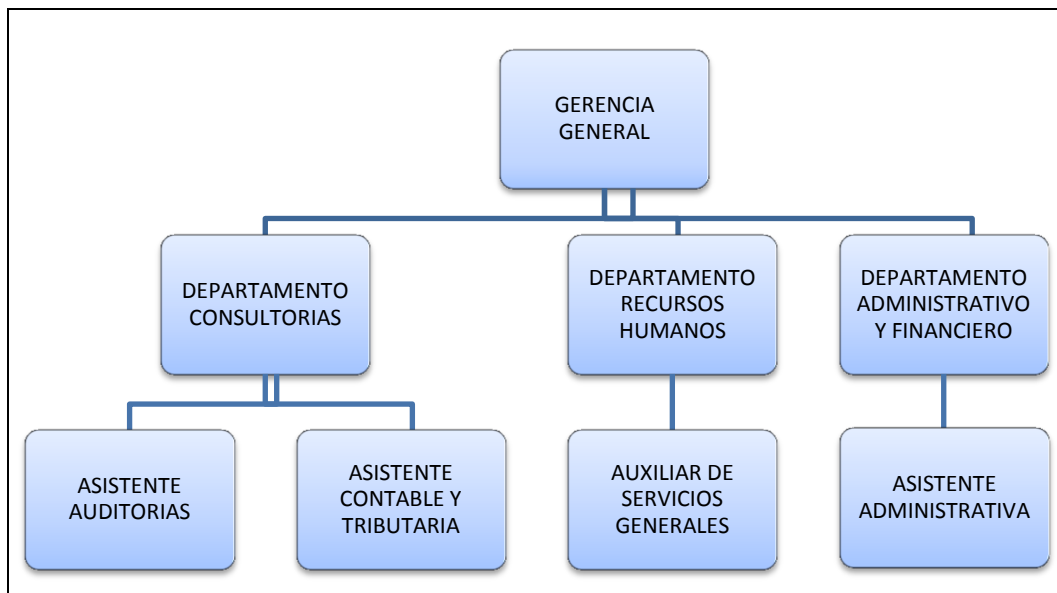
3.1.1.5 Personal

Actualmente cuenta con 8 integrantes: dos socios fundadores, uno de ellos es el presidente, una gerente, una secretaria, tres auxiliares y un mensajero.

3.1.1.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

La empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda. es relativamente pequeña, cuenta con ocho empleados, los cuales se encuentran distribuidos entre los tres departamentos de los cuales se encuentra compuesta la compañía. Según se puede observar en el siguiente gráfico:

Grafico No3. Organigrama de la empresa Vega y Fiallos Auditores



Fuente: Empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda.

3.1.1.7 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Las funciones de cada departamento de la compañía se encuentran contempladas así:

GERENCIA GENERAL:

Representar a la entidad frente a terceros

Planificar los recursos Económicos de la Compañía.

Analizar los estados financieros en forma periódica de la Compañía

Tomar decisiones de la empresa

Supervisar las funciones administrativas y de gestión

Aprobar los balances anuales y realizar la estrategia para el siguiente año.

DEPARTAMENTO DE CONSULTORIAS

Negociar y conseguir nuevos clientes.

Asistir a las reuniones de negocios y definir los acuerdos a los que se llegue, en cuanto a tiempo, costos y recursos.

Organizar las actividades del equipo destinado para el desempeño del trabajo en el cliente.

Supervisar y controlar la observancia de los procedimientos y tiempos establecidos para la planificación de las auditorías.

Revisar los documentos de trabajo de campo y borradores de informes.

Representar a la empresa en las reuniones de trabajo con los clientes, antes, durante y después de la entrega del producto final.

Constatar el desempeño de las labores contables por parte del asistente en las instalaciones del cliente.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Vigilar el trabajo de los empleados, la contabilidad, los archivos de la empresa.

Revisar las comunicaciones internas, externas y confirmar su despacho.

Revisar la correcta elaboración de los contratos de servicios según especificaciones acordadas

Verificar y controlar las emisiones de facturas y los cobros de las mismas.

Autorizar los pagos a proveedores, empleados y demás cuentas por pagar.

Revisar las transacciones diarias

Controlar la disponibilidad de fondos de la empresa.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Selección y contratación del personal

Registros del IESS, liquidaciones del personal, decimos, utilidades, vacaciones y permisos.

Elaboración de roles de pago mensuales generales e individuales

Controlar el cumplimiento de trámites y encargos efectuados por el mensajero

Verificar el mantenimiento de la oficina, del vehículo y equipos de la empresa.

3.1.2 ANALISIS FODA

A continuación se muestra un análisis sobre las Fortalezas, debilidades (aspectos internos), oportunidades y amenazas (aspectos externos) de la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda.

Cuadro No1 Análisis FODA

OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> a. Existe la posibilidad de ampliar los servicios b. Demanda de nuestros servicios en otras provincias c. Cambios constantes en temas tributarios y normas d. Alianzas con empresas afines para servicios complementarios 	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> a. Ingreso de nuevos competidores en el mercado b. Recesión de la economía del país c. Conflictos laborales
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> a. Personal profesional competente con experiencia b. Reconocimiento y prestigio. c. Oficina propia y buena ubicación d. Equipo de oficina y computación adecuado. 	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> a. No posee una Estructura orgánica sólida. b. Ausencia de manuales de funciones. d. Falta de adecuada comunicación organizacional. a. No existe una planificación estratégica.

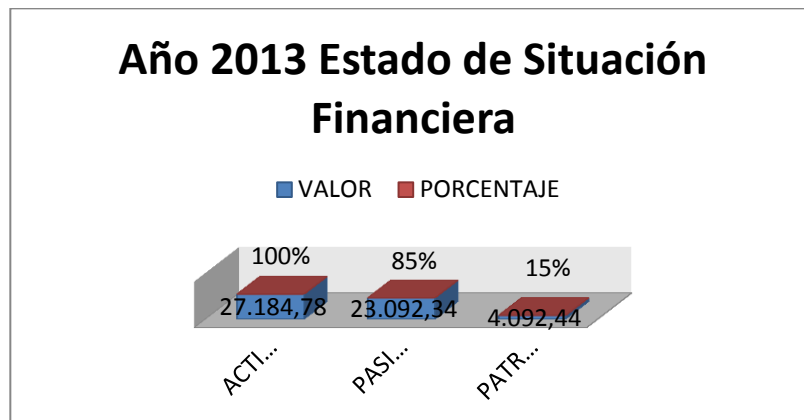
Fuente: Empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda.

3.1.3 ESTRUCTURA FINANCIERA

La estructura financiera de la empresa Vega y Fiallos Auditores se encuentra determinada de forma similar entre el año 2013 y el año 2014, no ha existido variaciones significativas. (ver anexo 7)

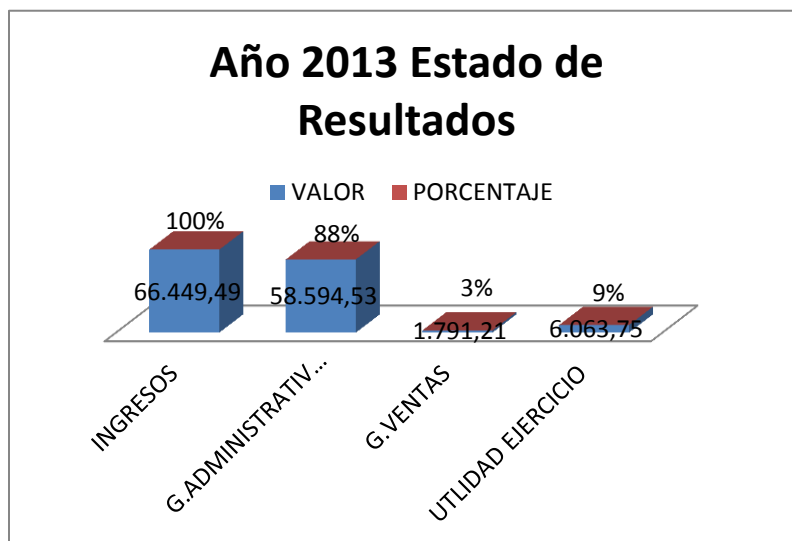
A continuación se presenta de forma gráfica su composición:

Grafico No4. Estructura del Estado de Situación Financiera del Año 2013



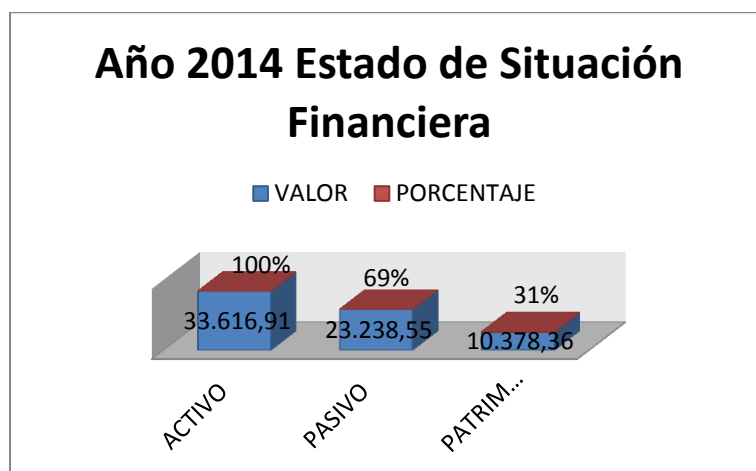
Elaborado por: La autora

Grafico No5. Estructura del Estado de Resultados del Año 2013



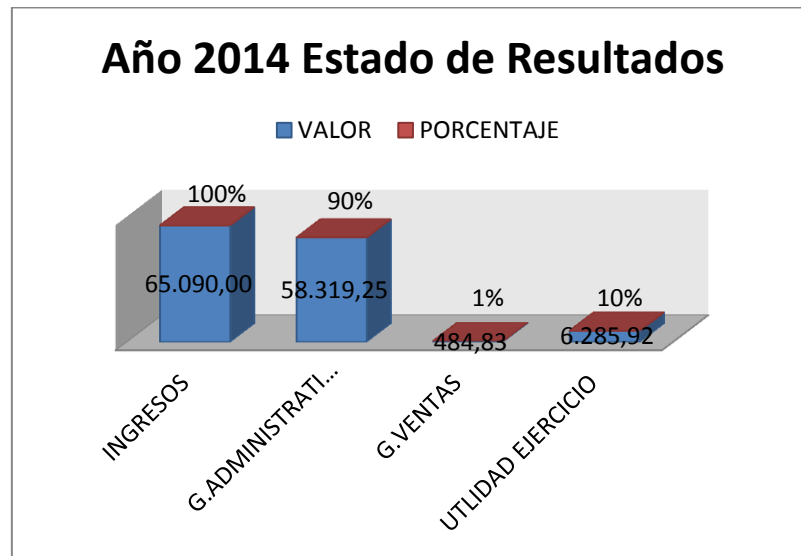
Elaborado por: La autora

Grafico No6. Estructura del Estado de Situación Financiera del Año 2014



Elaborado por: La autora

Grafico No7. Estructura del Estado de Resultados del Año 2013



Elaborado por: La autora

3.2 FASE 2. PLANIFICACION

Esta fase se refiere a la planeación de la labor de la auditoría a realizar incluyendo los objetivos, el alcance, el plazo, los recursos necesarios y los procesos a realizar en base al conocimiento del negocio, el sistema contable y del control interno.

3.2.1 Plan Global de Auditoría

Para elaborar este plan se consideró que la empresa Vega y Fiallos Auditores, al ser una entidad pequeña fue necesario estudiar todos sus departamentos, su sistema contable, el control interno que maneja, para determinar los riesgos a los que está expuesta.

3.2.1.1 Descripción de Procedimientos de la Auditoría

En el anexo 4 se puede observar la planificación de auditoría determinada para la empresa Vega y Fiallos Auditores, se definieron para el trabajo a realizar, los siguientes puntos:

3.2.1.1.1 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

El Control Interno "describe las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades."
(Galindo,2006)

Estas acciones nos permiten identificar los departamentos o cuentas que requieran de un enfoque de auditoría especial.

Para evaluar el control interno, se utilizará las siguientes técnicas de auditoría:

Programas de Auditoría.- Consiste en los procesos que se deben seguir en la realización de una auditoría, como son: las pruebas o exámenes de control y pruebas sustantivas.

- Pruebas de control.- Son aquellas pruebas que permiten obtener un respaldo sobre la eficacia de los controles internos.
- Pruebas sustantivas.- Sirven para obtener evidencia sobre la exactitud de los saldos, o elementos particulares de un componente.

Cuestionario de Control Interno.- Consiste en una serie de interrogantes que deben ser realizadas a los empleados que lideran los componentes en análisis. Es muy útil pues ayuda a detectar los aspectos en que debe concentrarse la auditoría.

3.2.1.1.2 EVALUACION DE RIESGOS

Riesgos de Auditoría.- Trata sobre la probabilidad de ocurrencia o no de errores a los que está expuesto el compromiso o tarea a realizar. Estos riesgos están presentes todo el tiempo y hay que tratar de minimizarlos a un nivel bajo para tener mayor certeza de los resultados del examen.

Tipos de Riesgos

Riesgo Inherente.- “Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.” (Gerencie.com, 2012)

Riesgo de Control.- “Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades.” (Gerencie.com, 2012)

Riesgo de Detección.- “Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.” (Gerencie.com, 2012)

3.2.1.1.3 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Comprende la valoración de la eficacia y efectividad de los procesos administrativos, con el empleo de los indicadores de gestión, analizarlos y compararlos con la realidad de la compañía.

INSTRUMENTOS

Indicadores de Gestión.- Son “ Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.” (Camejo, 2012)

Tablero de Control.- “Conjunto de indicadores cuyo seguimiento periódico permitirá contar con un mayor conocimiento de la situación de su empresa o sector.” (Martinez N. , 2010)

3.3 FASE 3. EJECUCIÓN

Se refiere al proceso que se realiza en la auditoría, en función a lo determinado en la fase de planificación, lo cual se describe como sigue:

3.3.1 Aplicación de Evaluación del Control Interno

Se aplicó los programas de auditoría y cuestionarios de control interno con sus respectivas pruebas de control y pruebas sustantivas de cada departamento de la empresa Vega y Fiallos Auditores, en base a los procesos que realiza cada área, y comprobando que las respuestas proporcionadas sean verificadas y soportadas documentalmente para evidenciar los controles, aun cuando no exista evidencia escrita de procesos.

Para una visión más clara se muestran los cuestionarios y programas de auditoría aplicados, con los respectivos comentarios resultantes en cada componente:

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
EMPRESA :	VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.					
DIRECCION:	Av. Mariana de Jesús e Inglaterra					
REPOSABLE:	GABRIELA FIALLOS					
ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA						1.1
Objetivos de la auditoría						
1	Verificar que la empresa elabora e imprime Estados Financieros					
3	Corroborar que los estados financieros se encuentran según principios contables					
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿La información contable se entrega oportunamente?		✓		2015-11-30	GFFO
2	¿La información es basada en normativa contable?	✓			2015-11-30	GFFO
3	¿Los balances constan según NIIFS?	✓			2015-11-30	GFFO
4	¿La gerencia revisa los estados financieros?	✓			2015-11-30	GFFO
5	¿Constan los balances debidamente firmados por el Gerente y Contador?	✓			2015-11-30	GFFO
6	¿Los balances muestran la realidad de la compañía?	✓			2015-11-30	GFFO
7	¿Los balances son impresos de un sistema financiero-contable?	✓			2015-11-30	GFFO
8	¿ Existe un archivo de estados financieros?	✓			2015-11-30	GFFO
Grado de confianza del control interno:						
<p align="center">ALTO () MODERADO (X) BAJO ()</p>						
Comentarios adicionales:						
Los estados financieros son preparados en base a la normativa contable y aprobados por la gerencia con las respectivas firmas de confirmación. Sin embargo no se entregan de manera oportuna, no se entregan con una periodicidad mensual.						
Responsable de la evaluación:						
<p align="center">_____ GFFO Iniciales</p>		<p align="center">_____ 2015-11-30 Fecha</p>		<p align="center">_____ Firma</p>		

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
ASUNTOS JURIDICOS						1.4
Objetivos de la auditoría						
1	Verificar si la empresa cuenta con asesoría legal					
3	Sabersi existen aspectos jurídicos, en los que se vea inmersa la empresa					
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿Está libre la entidad de algún juicio vigente?	✓			2015-11-30	GFFO
2	¿Tiene la entidad apoyo legal interno o externo?		✓		2015-11-30	GFFO
3	¿La empresa da cumplimiento a los requerimientos de los organismos de control?	✓			2015-11-30	GFFO
4	¿Existe archivos de la documentación legal de la empresa?		✓		2015-11-30	GFFO
5	¿La Gerencia se mantiene informada sobre algún los temas legales de la empresa?	✓			2015-11-30	GFFO
Grado de confianza del control interno:						
ALTO () MODERADO (✓) BAJO ()						
Comentarios adicionales:						
La empresa no tiene un departamento jurídico interno o externo.						
Responsable de la evaluación:						
GFFO		2015-11-30				
Iniciales		Fecha		Firma		

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
SISTEMA, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACION						1.5
Objetivos de la auditoría						
1	Conocer si la empresa tiene el respaldo de un sistema contable					
3	Verificar las seguridades del sistema contable					
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿El sistema contable garantice que la información no pueda ser alterada?	✓			2015-11-30	GFFO
2	¿Cada empleado cuenta con una clave de acceso diferente al sistema?	✓			2015-11-30	GFFO
3	¿Se generan respaldos de la información que se encuentra en el sistema?		✓		2015-11-30	GFFO
4	¿El sistema emite un archivo secuencial de los todos los registros contables?	✓			2015-11-30	GFFO
5	¿Los comprobantes contables cuentan con firmas de responsabilidad y aprobacion?	✓			2015-11-30	GFFO
6	¿Cada departamento tiene su acceso limitado?	✓			2015-11-30	GFFO
7	¿Exsiten respaldos de la información que consta en el sistema?		✓		2015-11-30	GFFO
8	¿La contabilidad se realiza según NIIFS?	✓			2015-11-30	GFFO
9	¿Se hizo una transición adecuada a NIIFS?	✓			2015-11-30	GFFO
10	¿El sistema cuenta con módulos integrados?	✓			2015-11-30	GFFO
Grado de confianza del control interno:						
ALTO () MODERADO (X) BAJO ()						
Comentarios adicionales:						
La empresa tiene un sistema de información financiera, administrativa y de gestión, por tal razón no es posible que cualquier usuario pueda manipular la información.						
Responsable de la evaluación:						
GFFO		2015-11-30				
Iniciales		Fecha		Firma		

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
EMPRESA :		VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.				
DIRECCION:		Av.Mariana de Jesus e Inglaterra				
REPOSABLE:		GABRIELA FIALLOS				
DEPARTAMENTO: RECURSOS HUMANOS						2.1
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿Existe segregación de funciones de ésta área?	✓			2015-12-03	GFO
2	Se admite como aspirantes para el proceso de selección a personas con parentesco de los empleados de la empresa?	✓			2015-12-03	GFO
3	¿Existe un modulo de nómina en el sistema contable de la empresa?		✓		2015-12-03	GFO
4	¿Se realizan evaluaciones tanto optativas como psicológicas para los aspirantes?	✓			2015-12-03	GFO
5	Se afilia en el IESS desde el primer día de labores del empleado?	✓			2015-12-03	GFO
6	Los empleados tienen conocimiento de la planificación estratégica de la empresa?		✓		2015-12-03	GFO
7	¿Existe control sobre los expedientes de los empleados?	✓			2015-12-03	GFO
8	Existe un manual de funciones escrito para cada puesto?		✓		2015-12-03	GFO
9	La elaboración de la nómina es de forma manual?	✓			2015-12-03	GFO
10	Existen contratos de trabajo de todos los empleados?		✓		2015-12-03	GFO
11	¿Las provisiones por beneficios sociales se realizan en forma mensual?	✓			2015-12-03	GFO
12	Paga la empresa regularmente y dentro de los límites legales los aportes al IESS?	✓			2015-12-03	GFO
13	Se lleva un control de las vacaciones y permisos de los empleados?	✓			2015-12-03	GFO
14	Se lleva un control de las anticipos de sueldos y préstamos de los empleados?	✓			2015-12-03	GFO
15	Se realiza un plan de capacitaciones anuales?		✓		2015-12-03	GFO
Grado de confianza del control interno: ALTO () MODERADO (x) BAJO ()						
Comentarios adicionales: En el departamento de Recursos Humanos se realizan las actividades de forma manual en Excel, pues no existe un módulo específico en el sistema contable que maneja la empresa, por lo que se debe tener cuidado de errores que se presentan por la digitación. Por otro lado al igual que los otros departamentos también se carece de un manual de funciones definido, lo que dificulta mantener el orden respectivo y definir responsabilidades.						
Responsable de la evaluación:						
_____ GFO Iniciales		_____ 2015-12-03 Fecha		_____ Firma		

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.					
PROGRAMA AUDITORIA					
AUDITORIA DE ADMINISTRACIÓN Y DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014					
DEPARTAMENTO: RECURSOS HUMANOS					
OBJETIVO:					
Confirmar el cumplimiento de obligaciones laborales					
OBJETIVO SECUNDARIOS:					
Comprobar la existencia de manuales de procedimientos					
Verificar si existe controles para cada actividad de éste departamento					
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	REF/TRABAJO	FECHA	OBSERVACION
Pruebas de control					
1	Evaluar el control interno de este departamento y verificar si funciona eficazmente	GFO	SI001	03/12/2015	
2	Verificar que los procesos de selección y contratación de personal son realizados en la empresa	GFO	FE001	03/12/2015	
3	Observar si la empresa posee politicas y manuales de funciones	GFO	SI001	03/12/2015	
4	Verificar el cumplimiento de la empresa con el IESS	GFO	CC001	03/12/2015	
5	Comprobar si se mantiene archivos del personal con los respectivos respaldos	GFO	FE001	03/12/2015	
Procedimientos sustantivos					
1	Verificar si existe emisión y archivo de roles de pago, así como liquidaciones de haberes de empleados con las respectivas firmas de responsabilidad	GFO	FE001	03/12/2015	
2	Verificar respaldos sobre las provisiones y pagos de beneficios sociales	GFO	RC01	03/12/2015	
3	Revisar en la declaración de renta mensual 103 que en el casillero 402 conste el valor de los roles y el valor de retención de impuestos a empleados.	GFO	DI01	03/12/2015	
4	Corroborar los saldos de cuentas de aportes: personal y patronal, versus las planillas del IESS	GFO	RC01	03/12/2015	
5	Revisar el anexo de relación de dependencia versus aportes al IESS, y que se hayan entregado los formularios 107 a los empleados	GFO	DI01	03/12/2015	
Elaborado Por:			Revisado Por :		
Gabriela Fiallos					

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
EMPRESA :	VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.					
DIRECCION:	Av.Mariana de Jesus e Inglaterra					
REPOSABLE:	GABRIELA FIALLOS					
DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO						2.2
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	Existe una adecuada segregación de funciones en cuanto a autorización y registro de las transacciones?		✓		2015-07-21	GFO
2	Se maneja presupuestos para la planificación de gastos de la empresa?		✓		2015-07-21	GFO
3	Se generan reportes de balances en forma mensual para su revisión por la Gerencia General?		✓		2015-07-21	GFO
4	Se maneja importes mínimos en Bancos?	✓			2015-07-21	GFO
5	Se realizan conciliaciones bancarias mensuales?	✓			2015-07-21	GFO
6	¿Mantiene archivo físico y secuencial de los documentos contables?	✓			2015-07-21	GFO
7	Se cumplen los requerimientos establecidos la Superintendencia de Compañías?	✓			2015-07-21	GFO
8	¿Los anexos del SRI se presentan a tiempo?	✓			2015-07-21	GFO
9	¿Las declaraciones de impuestos se realizan en las fechas límites para su presentación?	✓			2015-07-21	GFO
10	Se cumplen las fechas de vencimiento para los pagos a proveedores?	✓			2015-07-21	GFO
11	¿Las facturas son contabilizadas dentro de los 5 días posteriores a su recepción?		✓		2015-07-21	GFO
12	Se determinan los saldos de las cuentas de clientes en forma periódica y se concilian con la cuenta control del mayor general?	✓			2015-07-21	GFO
13	¿Existe firmas de responsabilidad en la documentación soporte del origen de las cuentas por cobrar?	✓			2015-07-21	GFO
14	¿Se manejan estados de cuenta por cliente, para la gestión de cobro?	✓			2015-07-21	GFO
15	Se constatan las aprobaciones de pago para emisión de cheques?		✓		2015-07-21	GFO
Grado de confianza del control interno:						
ALTO () MODERADO (x) BAJO ()						
Comentarios adicionales:						
En el departamento Administrativo y Financiero se aplica la normativa contable y los procedimientos son debidamente aplicados, aunque no haya procesos definidos por escrito. Se realiza de manera oportuna los registros diarios, se entregan reportes con una periodicidad mensual y se realiza analisis de saldos de cuentas por pagar, por cobrar, bancos e impuestos.						
Responsable de la evaluación:						
GFO		2015-07-21				
Iniciales		Fecha		Firma		

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.					
PROGRAMA AUDITORIA					
AUDITORIA DE ADMINISTRACIÓN Y DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014					
DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO					
OBJETIVO:					
Verificar el cumplimiento de las políticas establecidas así como el cumplimiento de normas y regulaciones impuestas					
OBJETIVOS SECUNDARIOS:					
Confirmar la aplicación de las políticas y autorizaciones para las diversas transacciones					
Verificar si existe control sobre los gastos, cuentas por cobrar, pagar y bancos					
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	REF/TRABAJO	FECHA	OBSERVACION
Pruebas de control					
1	Verificar la custodia de los documentos que sustenten los ingresos y gastos	GFO	RC01	02/12/2015	
2	Verificar la existencia del manejo de presupuestos	GFO	SI001	02/12/2015	
3	Verificar si existen políticas administrativas determinadas de forma escrita y de conocimiento general	GFO	SI001	02/12/2015	
4	Revisar el cumplimiento de la empresa para con los organismos de control	GFO	CC001	02/12/2015	
5	Verificar si existe emisión de balances, conciliaciones bancarias y controles de cuentas por cobrar y por pagar	GFO	RC01	02/12/2015	
Procedimientos sustantivos					
1	Verificar la razonabilidad de los saldos de las cuentas de ingresos y gastos	GFO	RC01	02/12/2015	
2	Verificar la razonabilidad de los saldos de las cuentas por pagar, confirmando los estados de cuenta versus los mayores contables	GFO	RC01	02/12/2015	
3	Verificar la exactitud de las declaraciones de impuestos de renta formulario 103 con los mayores contables y constatar sus soportes	GFO	DI01	02/12/2015	
4	Revisar la realización de conciliaciones bancarias con sus respectivas firmas de responsabilidad	GFO	RC01	02/12/2015	
5	Revisar la exactitud de la razonabilidad de los estados financieros	GFO	RC01	02/12/2015	
Elaborado Por:		Revisado Por :			
Gabriela Fiallos					

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
EMPRESA :	VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.					
DIRECCION:	Av.Mariana de Jesus e Inglaterra					
REPOSABLE:	GABRIELA FIALLOS					
DEPARTAMENTO: CONSULTORÍAS						2.3
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	El personal de Consultorías tienen sus funciones definidas?		✓		2015-12-04	GFO
2	Existen métodos de control de horarios para los empleados de las Consultorías?		✓		2015-12-04	GFO
3	El personal de ésta área cuenta con herramientas necesarias para su correcto desempeño?	✓			2015-12-04	GFO
4	Cuando el personal realiza trabajos en el domicilio del cliente, se realiza evaluaciones sobre el servicio?	✓			2015-12-04	GFO
5	Las propuestas realizadas se basan según análisis de información recibida del cliente de acuerdo con sus necesidades?	✓			2015-12-04	GFO
6	Se mantiene un expediente con la información de cada cliente?	✓			2015-12-04	GFO
7	Se realizan las declaraciones de IVA conciliando con los mayores de ventas?	✓			2015-12-04	GFO
8	Los servicios de consultoría son formalizados por medio de contratos?	✓			2015-12-04	GFO
9	Constan firmas de responsabilidad en los contratos y otros documentos legales, que justifiquen los respaldos de los servicios prestados?	✓			2015-12-04	GFO
10	Existen procesos definidos para la planificación y realización de las Auditorías?		✓		2015-12-04	GFO
11	Existen procesos definidos para la planificación y realización de Asesorías?		✓		2015-12-04	GFO
12	Los trabajos de consultorías son realizados a clientes fijos?	✓			2015-12-04	GFO
13	Existen capacitaciones constantes al personal de éste departamento?		✓		2015-12-04	GFO
14	Los clientes de la empresa son referidos?	✓			2015-12-04	GFO
15	Existen precios definidos para cada tipo de servicio?	✓			2015-12-04	GFO
Grado de confianza del control interno:						
ALTO () MODERADO (X) BAJO ()						
Comentarios adicionales:						
En este departamento podemos observar que los empleados no tienen funciones definidas por cuanto van en función del tipo de asesoría o servicio profesional, y por lo general, se definen antes de iniciar el trabajo donde el cliente. Por otro lado, se evidencia falta de control sobre los empleados que realizan su actividad en el domicilio del cliente. Se debe reforzar los controles para lograr cumplir con los tiempos estipulados para la entrega de los productos.						
Responsable de la evaluación:						
_____		_____		_____		
Iniciales		Fecha		Firma		

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.					
PROGRAMA AUDITORIA					
AUDITORIA DE ADMINISTRACIÓN Y DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014					
DEPARTAMENTO: CONSULTORÍAS					
OBJETIVO:					
Verificar el cumplimiento de los diversos servicios de consultoría prestados.					
OBJETIVO SECUNDARIOS:					
Revisar las planificaciones de los servicios de consultorías versus los informes finales					
Verificar si existe un adecuado control para cada una de las etapas realizadas en la ejecución del trabajo					
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	EF/TRABAJO	FECHA	OBSERVACION
Pruebas de control					
1	Verificar si existe manual de funciones para éste departamento	GFO	SI001	04/12/2015	
2	Revisar los procedimientos y controles sobre las actividades de éste departamento	GFO	SI001	04/12/2015	
3	Revisar la documentación soporte sobre los servicios prestados	GFO	FC01	04/12/2015	
4	Verificar si existe un archivo de clientes y evaluaciones de los mismos	GFO	FC01	04/12/2015	
5	Constatar si existe capacitaciones al personal de ésta área	GFO	SI001	04/12/2015	
Procedimientos sustantivos					
1	Verificar la existencia instrucciones escritas o verbales para cada etapa	GFO	SI001	04/12/2015	
2	Revisar la razonabilidad de las cuentas de ingresos, con un detalle de facturas emitidas versus mayores contables	GFO	RC01	04/12/2015	
3	Verificar la exactitud de las declaraciones de impuestos de Iva mensual formulario 104 con los mayores contables y constatar sus soportes	GFO	RC01	04/12/2015	
4	Confirmar los saldos de clientes mediante la revisión de estados de cuenta y mayores contables	GFO	RC01	04/12/2015	
5	Verificar en la declaración anual de impuesto a la renta, formulario 101, que en el casillero correspondiente a ingresos conste el valor reportado en el Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2014	GFO	DI01	04/12/2015	
Elaborado Por:		Revisado Por :			
Gabriela Fiallos					

Cuadro No2 Resultados de la Evaluación de Control Interno

COMPONENTE	NIVEL		INTERPRETACION
	CONFIANZA	RIESGO	
Sistemas, libros y normas Actas y Contratos Organización y estructura Asuntos Jurídicos Sistemas, libros y normas	73%	27%	MODERADO
Recursos Humanos	67%	33%	MODERADO
Administrativo y Financiero	67%	33%	MODERADO
Consultorías	67%	33%	MODERADO

Elaborado por: La autora

Luego de realizada dicha evaluación, se determina en qué nivel o grado de riesgo se encuentran los controles instaurados, considerando que existen los grados: “Alto, moderado o bajo”, en donde el primero, se considera que hay una alta probabilidad del cometimiento de errores, el cuanto al segundo, se estima que existe la probabilidad medio de ocurrencia de errores, y el tercero, donde la probabilidad de cometimiento de errores es casi nula.

Considerando lo anterior el nivel de riesgo inherente al que está expuesta la compañía, era “Moderado”, con lo cual, se elaboró la matriz de riesgo, la cual consistió en analizar estos posibles riesgos, definir los controles clave y enfoque que debía tener la auditoría para disminuir su impacto en la compañía. Con esto, se elaboraron las observaciones y sugerencias (Ver anexos 5 y 6) que se informaron a los ejecutivos de la compañía.

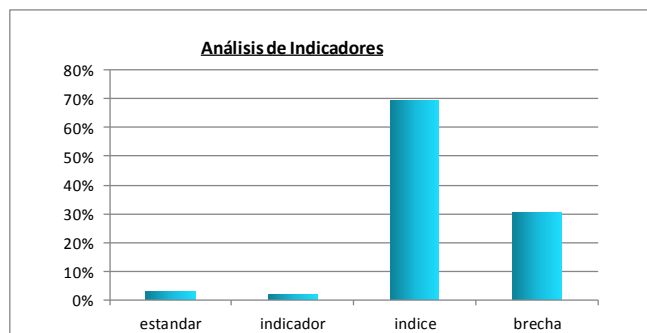
3.3.2 Aplicación de Indicadores de Gestión

Después de realizar la “evaluación de riesgo”, se procedió a la aplicación de los indicadores de gestión, según los objetivos operativos (Ver anexo 8), que constan en el plan operativo anual de la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda, para lo cual se elaboró el tablero de control con los respectivos indicadores, los cálculos, y los cuadros de hallazgos de los resultados obtenidos, así como la aplicación de los indicadores financieros

A continuación se presenta la aplicación de los indicadores de gestión y los indicadores financieros.

Objetivo Operativo 1.- Incrementar los ingresos del año 2014 en un 3% con respecto del año 2013

Nombre del Indicador	Estándar/Rango	Periodicidad	Unidad	Cálculo		Resultado	Análisis de Resultados
Porcentaje de ingresos generados en el año 2014	3%	anual	%	Ingresos 2013	(66.449,49)	2%	Índice= Indicador/ estándar 70% Brecha desfavorable 30%
				Ingresos 2014	(65.090,00)		



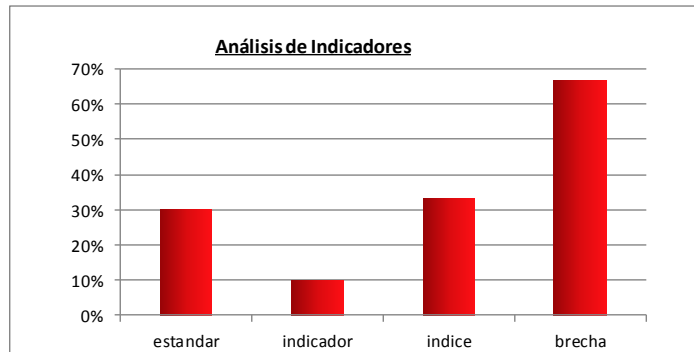
Objetivo Operativo 2.- Disminuir los gastos del año 2014 en un 5% con respecto del año 2013

Nombre del Indicador	Estándar/Rango	Periodicidad	Unidad	Cálculo		Resultado	Análisis de Resultados
Porcentaje de gastos realizados en el año 2014	5%	anual	%	Gastos 2013	60.835,74	3%	Índice= Indicador/ estándar 69% Brecha desfavorable 31%
				Gastos 2014	58.804,08		



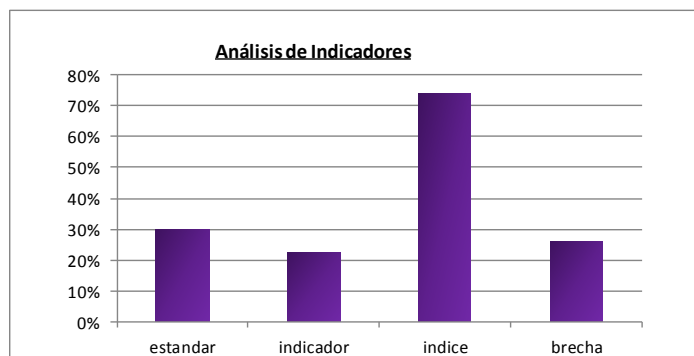
Objetivo Operativo 3.- Incrementar los clientes en el año 2014 un 30% con respecto del año 2013

Nombre del Indicador	Estándar/Rango	Periodicidad	Unidad	Cálculo	Resultado	Análisis de Resultados
Porcentaje de Clientes conseguidos en el año 2014	30%	anual	%	Cientes 2014	11,00	10% Indice= Indicador/ estándar 33% Brecha alerta 67%
				Cientes 2013	10,00	



Objetivo Operativo 4.- Incrementar la satisfacción del cliente en el año 2014, alcanzando una calificación 30% mayor que el año 2013

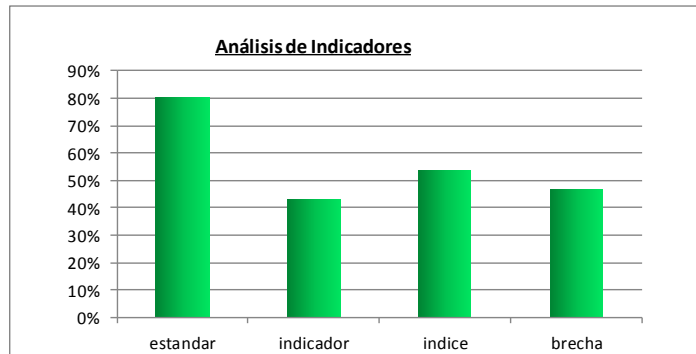
Nombre del Indicador	Estándar/Rango	Periodicidad	Unidad	Resultados Encuesta	Resultado	Análisis de Resultados
Porcentaje de satisfacción del cliente en el año 2014	30%	anual	%	Calificación clientes 2014	12,83	22% Indice= Indicador/ estándar 74% Brecha desfavorable 26%
				Calificación clientes 2013	10,50	



Ver encuesta de clientes en el Anexo 11

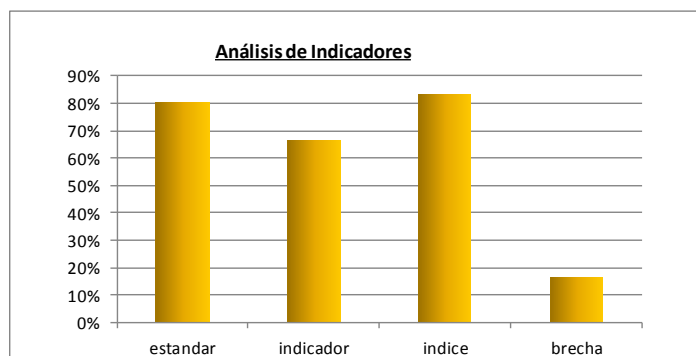
Objetivo Operativo 5.-Aumentar el número de empleados capacitados en el año 2014 en un 80% con respecto del año 2013

Nombre del Indicador	Estándar/Rango	Periodicidad	Unidad	Resultados Encuesta	Resultado	Análisis de Resultados
Porcentaje de empleados capacitados en el año 2014	80%	anual	%	Empleados capacitados	3,00	43% Indice= Indicador/ estándar 54% Brecha desfavorable 46%
				Total empleados	7,00	



Objetivo Operativo 6.-Incrementar el número de Consultorías efectuadas en un 80% con relación al año 2013

Nombre del Indicador	Estándar/Rango	Periodicidad	Unidad	Resultados Encuesta	Resultado	Análisis de Resultados
Porcentaje de consultorías efectuadas en el año 2014	80%	anual	%	consultorías efectuadas / total consultorías pro	8,00 12,00	67% Indice= Indicador/ estándar 83% Brecha desfavorable 17%



Cuadro No3 Resultados de Indicadores de Gestión

Objetivo	Resultado Indicador
Incrementar los ingresos del año 2014 en un 3% con respecto del año 2013	2%
Disminuir los gastos del año 2014 en un 5% con respecto del año 2013	3%
Incrementar los clientes en el año 2014 un 30% con respecto del año 2013	10%
Incrementar la satisfacción del cliente en el año 2014, alcanzando una calificación 30% mayor que el año 2013	22%
Aumentar el número de empleados capacitados en el año 2014 en un 80% con respecto del año 2013	43%
Incrementar el número de Consultorías efectuadas en un 80% con relación al año 2013	67%

Elaborado por: La autora

Como se puede observar estos indicadores nos permiten verificar si los objetivos planteados se alcanzaron o no. Para el caso de la compañía en estudio, se observa que de acuerdo a los resultados obtenidos en la mayoría de los casos se encuentra alejado del cumplimiento por lo cual se hace necesario aplicar las “recomendaciones” para mejorar estos resultados y alcanzar las metas establecidas. Según se puede observar en el punto 3.4.1.3, del informe preliminar de auditoría.

3.3.3 Hallazgos de Auditoría

"El término hallazgo es empleado en un sentido crítico y se refiere a debilidades en el Sistema control interno detectadas por el auditor. (...) Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la organización, programa o proyectos bajo examen que merecen ser comunicados en el informe." (Sandoval, 2012)

3.3.3.1 Hallazgos en los componentes de la empresa Vega y Fiallos Auditores

Como resultado del examen global, por departamentos de la compañía, se determinaron varios hallazgos que se detallan como “Observaciones y

Sugerencias” de forma detallada que formaron parte de los papeles de trabajo, los mismos que se pueden ver en el anexo 6.

3.4 FASE 4. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Esta fase consiste en poner en conocimiento del principal funcionario a nivel jerárquico de la Compañía, las conclusiones obtenidas de la aplicación de la auditoría, para que ésta a su vez conteste sobre la aceptación o corrección de ser el caso de los hechos encontrados, luego de lo cual, se presentará el informe de Auditoría como producto final del trabajo solicitado.

INFORME DE AUDITORÍA

"El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones. (...) Cada auditoría de gestión culmina en un informe por escrito que es puesto en conocimiento de la entidad auditada." (Yucra, 2012)

De lo expuesto precedentemente, en ésta etapa se emite un informe de control interno que incluye los hallazgos obtenidos del examen practicado dirigido al Presidente de la compañía Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda., dando a conocer los inconvenientes observados, resultados de esas observaciones dentro de la organización y sugerencias de aplicación práctica para mitigar las mismas.

Una vez revisada y aprobada la documentación por el Gerente General de la Compañía, se emitirá el informe final de Auditoría.

3.4.1. INFORME PRELIMINAR

Quito, 05 de febrero de 2016

Señor Doctor

Jimmy Vega

Presidente Vega y Fiallos Auditores Cia. Ltda.

Presente.-

He efectuado en mi trabajo de campo una auditoría administrativa y de gestión de las actividades que corresponden al ejercicio terminado del año 2014 en la empresa **Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda..**

El trabajo realizado se enmarca en las NAGAS – “Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas” y NIAS “Normas Internacionales de Auditoría”.

Por la naturaleza del examen realizado, los resultados se fundamentan en los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, según los siguientes puntos y los anexos adjuntos:

- a) En base al “examen global” de la Compañía en lo que respecta al cumplimiento de leyes y regulaciones de la empresa, existen ciertos temas sobre los “Estados Financieros”, control de libros societarios, del sistema contable y la creación de manuales de la compañía, que amerita se tome acciones de corrección para evitar repercusiones negativas para la empresa.
- b) En cuanto al análisis financiero de los balances de la empresa se observaron los componentes de reservas en el patrimonio y Otros gastos, por presentar saldos que no estuvieron soportados adecuadamente.

- c) En base a la Auditoría administrativa se realizó el examen del control interno con enfoque a los departamentos de la empresa, observándose los controles en cuanto a los procesos, políticas y normas relativas a la compañía, determinando que son razonablemente satisfactorias, a excepción de los siguientes inconvenientes presentados:
- En el departamento de “Recursos Humanos”, no se evidencia la legalización apropiada de los contratos de trabajo con familiares y controles más fuertes en las labores de la nómina, por lo cual, es fundamental regularizar esta situación para evitar conflictos, exceso de confianza o errores humanos en el desempeño del trabajo.
 - En el departamento Administrativo y Financiero existen debilidades en cuanto a la política de aprobación de “compras o pagos”, y un débil control sobre los gastos llamados “administrativos”, por lo que es indispensable implementar más controles en cuanto a segregación de funciones y una adecuada planificación de los gastos por medio del manejo de presupuestos.
 - En el departamento de Consultorías, se debe potenciar al personal con mayor capacitación para mejorar el servicio y el incremento de clientes.
- d) En cuanto al examen relacionado con la gestión de la Compañía, se revisó la efectividad de los objetivos operativos, obteniéndose los resultados expresados en observaciones y recomendaciones que se incluyen en los reportes presentados a continuación, los que deben ser considerados para las correcciones del caso.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gabriela Fiallos', with a stylized flourish at the end.

Gabriela Fiallos

Auditora Independiente

Adjunto: Resultados del trabajo de Auditoría de Gestión

3.4.1.1 Resultados del Examen Global

TITULO: ESTADOS FINANCIEROS	INFORMACION FINANCIERA
OBSERVACIONES:	
Se hace necesaria la revisión y aprobación de los "estados financieros" por la gerencia y de la junta de accionistas de forma mensual, para aclarar las inquietudes que resulten para una apropiada decisión que se ajuste a los objetivos planeados por la compañía. Esto permitirá una buena comunicación entre la gerencia de la empresa y el "departamento financiero" asegurando la conducción ordenada y eficiente del negocio.	
RIESGOS:	
La falta de presentación mensual, puede significar un riesgo de que la información financiera contengan errores significativos.	
SUGERENCIAS:	
Planificar con antelación una reunión con el "departamento financiero" para revisión de los "Estados Financieros". Luego planear una reunión con la "gerencia general" para analizar, resolver dudas y autorizar dichos informes.	
COMENTARIOS DE LA PRESIDENCIA:	
Las autoridades de la empresa están dispuestos a revisar de manera mensual los "estados financieros" para la aprobación.	

TITULO: ACTAS Y CONTRATOS	DOCUMENTACIÓN LEGALES
OBSERVACIONES:	
Es importante que la organización tenga la asesoría jurídico interna o externa según le convenga a la compañía. Esto permitirá que la compañía puede acceder a una asesoría continua para resolver los problemas de tipo legal.	
RIESGOS:	
Las "actas de juntas de accionistas" no tienen un adecuado orden y archivo por lo que podrían	
SUGERENCIAS:	
Contratar asesoría jurídica interna o externa, para solventar las inquietudes de carácter legal	
COMENTARIOS DE LA PRESIDENCIA:	
Los altos ejecutivos analizaran la opción de contratar entre un abogado interno o una asesoría de forma externa.	

TITULO:	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA	MANUALES COMUNICACIÓN INTERNA
OBSERVACIONES:		
La empresa deberá comprometerse en alcanzar la adhesión a las políticas de la administración . Esto permitirá una conexión y conocimiento de los empleados de la compañía con los objetivos, misión, visión y valores que deben practicar.		
RIESGOS:		
Los empleados pueden cometer errores por desconocimiento sobre la misión, visión, valores y objetivos de la compañía.		
SUGERENCIAS:		
Elaborar manuales de procedimientos que eviten procesos inadecuados. Desarrollar un plan de socialización sobre la información de la compañía para los empleados de la empresa, que permita lograr una retroalimentación para los integrantes de la compañía.		
COMENTARIOS DE LA PRESIDENCIA:		
La administración de la empresa dispondrá la elaboración de "manuales de procedimientos" para cada departamento que tiene la empresa y un plan de socialización de la "planificación estratégica" de la compañía para lograr la integración de los trabajadores acerca de estos temas.		

TITULO:	ASUNTOS JURÍDICOS	ASUNTOS LEGALES
OBSERVACIONES:		
La compañía no cuenta con información en cuanto a sus libros societarios.		
RIESGOS:		
La empresa no tiene conocimientos sobre el estatus de sus libros de actas y participaciones. Lo cual, puede conllevar un problema al momento de hacer un aumento de capital o cualquier otro asunto legal.		
SUGERENCIAS:		
Contratar un abogado externo que elabore y mantenga al día los libros societarios de la empresa.		
COMENTARIOS DE LA PRESIDENCIA:		
La administración contratará la asesoría lega, para estar al día con estos documentos.		

TITULO:	"SISTEMA, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACIÓN"	SISTEMAS DE INFORMACIÓN
OBSERVACIONES:		
El sistema de contabilidad de la compañía no cuenta con un módulo para la administración de nómina y control de accesos, así como respaldos de los datos contenidos en dicho sistema.		
RIESGOS:		
La empresa no tiene respaldos del sistema y lleva el control de nómina en archivos de excel, lo que puede ocasionar varios errores humanos o pérdida de información.		
SUGERENCIAS:		
Investigar la posibilidad de incorporar el módulo de RRHH y solicitar al proveedor del sistema de contabilidad su ayuda para tener la información de la entidad en discos externos.		
COMENTARIOS DE LA PRESIDENCIA:		
La administración solicitará al proveedor del sistema contable, las seguridades requeridas para tener el control sobre la información y la posibilidad de implementar un módulo de nómina		

3.4.1.2 Resultados del Examen por departamentos

TITULO:	RECURSOS HUMANOS	MANEJO DE NÓMINA
OBSERVACIONES:		
La empresa registra obligaciones patronales en el IESS. No existe manuales de procedimientos. El control de la nómina se lleva en archivos en excel. No todos los empleados tienen contratos legalizados.		
RIESGOS:		
Posibles conflictos laborales con familiares por falta de contratos legalizados. Probabilidad de errores humanos por manejo de nómina en excel		
SUGERENCIAS:		
Es importante que la empresa aplique solicite en el IESS el detalle de la glosa que se refleja en el sistema. Se debe reforzar los controles internos y formalizar los contratos de trabajo con familiares, así como elaborar manuales de procesos para evitar conflicto de intereses y poner claves en archivos de nómina para evitar la manipulación de la información y abuso de confianza.		
COMENTARIOS DE LA PRESIDENCIA:		
Los funcionarios tomarán en cuenta la sugerencia de Auditoría y se han comprometido en acatar las recomendaciones realizadas por la auditora.		

TITULO:	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	PRESENTACION BALANCES PRESUPUESTOS DE GASTOS
OBSERVACIONES:		
La empresa no maneja presupuestos de gastos , no se entregan estados financieros mensuales. En cuanto a los pagos no se cumple con la política de la empresa.		
RIESGOS:		
Al no llevar presupuestos de gastos, se pueden hacer pagos excesivos y no autorizados. Pueden haber decisiones mal tomadas por falta de reportes financieros oportunos		
SUGERENCIAS:		
Es importante definir los procesos de forma escrita y establecer más controles para definir los niveles de responsabilidad en las operaciones diarias. Por otro lado se debe acatar las políticas definidas por la empresa y utilizar presupuestos de gastos.		
COMENTARIOS DE LA PRESIDENCIA:		
Los funcionarios aceptan la sugerencia y se han comprometido en realizar la definición por escrito de las funciones del personal y exigir la entrega de balances mensuales, manejar presupuestos y hacer incipie en las políticas de pagos.		

TITULO:	CONSULTORÍAS	PROCESOS, CONTROLES CAPACITACIONES
OBSERVACIONES:		
La empresa no mantiene un control del horario del personal que trabaja en el domicilio de los clientes, no existe procesos definidos y los empleados de ésta área no tienen capacitaciones necesarias para el		
RIESGOS:		
La imagen de la empresa puede estar en riesgo, si el personal no puede satisfacer a las preguntas de los clientes. La falta de control de horarios y el exceso de confianza en los empleados, puede generar malestar al momento del cumplimiento de tiempos en la entrega del trabajo con el cliente.		
SUGERENCIAS:		
Es importante que la empresa desarrolle programas de capacitaciones. Defina los procesos de éste departamento para con ello mantener un orden y controlar de forma diaria el cumplimiento del servicio prestado según el cumplimiento de objetivos y tiempos estipulados en el cronograma de planificación.		
COMENTARIOS DE LA PRESIDENCIA:		
Los funcionarios tomarán en cuenta la sugerencia de Auditoría y están dispuestos a realizar la definición de los procesos, reforzar las capacitaciones y definir procesos para lograr un mejor control sobre las actividades realizadas por los empleados en el domicilio de los clientes.		

3.4.1.3 Resultados de la aplicación de los Indicadores de Gestión

Objetivo Operativo 1.- Incrementar los ingresos del año 2014 en un 3% con respecto del año 2013**Cuadro de Hallazgos**

Condición	Solo se alcanzó un incremento de los ingresos equivalentes al 2% , lo que provocó una brecha desfavorable del 30%
Criterio	En base al objetivo operativo de la empresa, se estableció el incremento en ingresos del 3% para el año 2014
Causa	No se alcanzó a cerrar negociaciones con clientes potenciales por falta de tiempo y de personal.
Efecto	Al no cubrir el porcentaje de incremento en los ingresos, provocó reducción de personal para disminuir gastos y la pérdida de negociaciones con clientes nuevos.
Conclusiones	No se alcanzó el objetivo de ingresos requerido.
Recomendaciones	Planificar estrategias de ventas para lograr los objetivos de ingresos planificados

Objetivo Operativo 2.-Disminuir los gastos del año 2014 en un 5% con respecto del año 2013**Cuadro de Hallazgos**

Condición	No se logró cumplir con el objetivo de disminuir los gastos, lo cual, generó una brecha desfavorable del 31%
Criterio	En base al objetivo operativo de la empresa, se estableció la reducción de gastos del 5% para el año 2014
Causa	No hubo un efecto de reducción de gastos significativo a pesar que hubo reducción en gastos como: arreglo de las oficinas, mantenimiento de vehículos y multas. Pero, se incrementaron otros gastos que no se habían planificado tales como: sueldos (personal nuevo), alimentación del personal, suministros de oficina y agazajos empleados.
Efecto	No se logró un incremento significativo de utilidades sino que en el año 2014 se mantuvo un nivel de gastos similar que en el año anterior.
Conclusiones	No se alcanzó el objetivo de disminuir los gastos para el año 2014.
Recomendaciones	Planificar los gastos que sean necesarios mediante la utilización de presupuestos de gastos que permitan llevar un adecuado control de los mismos.

Objetivo Operativo 3.- Incrementar los clientes en el año 2014 un 30% con respecto del año 2013**Cuadro de Hallazgos**

Condición	No se logró incrementar los clientes en el año 2014 según se esperaba, provocando una brecha de alerta del 67%
Criterio	En base al objetivo operativo de la empresa, se estableció el incremento de clientes en un 30% para el año 2014
Causa	No se logró asegurar la contratación, según negociaciones realizadas con posibles clientes para auditorías y asesorías tributarias
Efecto	Se perdieron dos clientes potenciales y un favorable incremento en los ingresos en el año 2014.
Conclusiones	No se alcanzó el objetivo de incrementar clientes para el año 2014.
Recomendaciones	Planificar nuevas reuniones con los clientes potenciales y no descuidar el seguimiento de los mismos hasta conseguir la contratación

Objetivo Operativo 4.- Incrementar la satisfacción del cliente en el año 2014, alcanzando una calificación 30% mayor que el año 2013**Cuadro de Hallazgos**

Condición	No se logró aumentar del calificación de satisfacción del cliente según lo proyectado, por lo que se observa una brecha desfavorable del 26%
Criterio	En base al objetivo operativo de la empresa, se estableció el incremento de la satisfacción de los clientes en un 30% para el año 2014, tomando en cuenta las encuestas realizadas a cinco principales clientes
Causa	Falta de capacitación al personal en temas de asesorías para aumentar la satisfacción del cliente.
Efecto	No se lograron asegurar asesorías para el siguiente año.
Conclusiones	En base a las encuestas realizadas, se pudo conocer las falencias del servicio prestado
Recomendaciones	Planificar programas de capacitación del personal de asesorías para lograr una buena imagen, satisfacción del clientes y fidelidad de los mismos.

Objetivo Operativo 5.-Aumentar el número de empleados capacitados en el año 2014 en un 80% con respecto del año 2013

Cuadro de Hallazgos

Condición	No se alcanzó aumentar el número de empleados capacitados en el año 2014 como se pensaba, lo que ocasiona una brecha desfavorable del 46%
Criterio	En base al objetivo operativo de la empresa, se estableció incrementar el número de empleados capacitados en un 80% para el año 2014
Causa	Los empleados que trabajan en el domicilio de los clientes no están capacitados en cuanto a atención y temas de consulta de clientes.
Efecto	Falta reforzar conocimientos y mejorar la imagen de la empresa.
Conclusiones	El personal no está bien capacitado para solventar las inquietudes de los clientes de manera oportuna
Recomendaciones	La empresa debe evaluar el costo beneficio de capacitar a sus empleados o contratar otros con mayores conocimientos y experiencia, pero a un mayor costo.

Objetivo Operativo 6.-Incrementar el número de Consultorías efectuadas en un 80% con relación al año 2013

Cuadro de Hallazgos

Condición	Existe una brecha desfavorable del 17% en cuanto al aumento de Consultorías efectuadas
Criterio	En base al objetivo operativo de la empresa, se estableció incrementar el número de Consultorías en un 40% para el año 2014
Causa	Al ser las consultorías la fuente de ingresos, es muy importante lograr aumentar anualmente en estos contratos. Al no lograr conseguir más consultorías no existen más ingresos para la empresa y no se logra un crecimiento de la misma.
Efecto	Al no lograr conseguir más consultorías no existen más ingresos para la empresa y no se logra un crecimiento de la misma.
Conclusiones	No se logró alcanzar las consultorías efectuadas versus las programadas
Recomendaciones	La empresa debe planificar su plan de trabajo de tal forma que logre cumplir con todos los servicios ofertados, con el fin de cumplir con todos los clientes y asegurar de esta manera próximos negocios.

3.4.1.3 Resultados de la aplicación del Análisis Financiero

En base a los estados financieros de la Compañía Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda. se realizó el análisis financiero de la misma, que se resume a continuación:

VARIACIONES RELEVANTES

Cuadro No.4 Principales variaciones del análisis horizontal

CUENTA	AÑO 2013	AÑO 2014	Valor Absoluto	Valor Relativo
Pichincha Cta.Cte	1.279,54	8.254,78	6.975,24	545%
Ret.Fuente de IR	1.849,68	4.989,06	3.139,38	170%
Reserva Legal		303,19	-303,19	100%
Reserva Facultativa		5.760,56	-5.760,56	100%
Alimentación		2.074,10	2.074,10	100%
Suministros de Oficina	56	366,86	310,86	555%
Arreglo de Oficinas	8938,88	4.008,97	-4.929,91	-55%
Mantenimiento de Vehículos	573,99	149,1	-424,89	-74%

Elaborado por: Gabriela Fiallos.

1. En la cuenta bancos, se observa en el año 2014, un incremento por un valor de \$6.975,24, equivalente al 545%, con relación al año 2013, lo que significaría un incremento de liquidez.
2. La cuenta retenciones en la fuente por pagar - Impuesto a la Renta, del período 2014 se ha incrementado en \$ 3.139,38, que representa un 170%, lo cual, se debe a un incremento en las retenciones recibidas de clientes.
3. Las reservas legal y facultativa, en el año 2013 no se provisionaron, porque en el año 2012 no hubo ganancia generándose en el año 2014 una variación del 100%. (ver anexo 9)
4. En lo concerniente a los gastos por Alimentación y Suministros de oficina, se observa que existieron gastos que no estuvieron programados, ni autorizados por la Gerencia y que se llevaron a cabo en el transcurso del año por decisiones por parte del accionista principal.
5. En lo que respecta a los mantenimientos tanto de la oficina como del vehículo en el año 2014 se observa un decremento con respecto al año 2013, pues en ese año se hizo remodelaciones a las oficinas y reparación del auto de la empresa.

Indicadores Financieros

Para analizar la situación financiera por la que atraviesa actualmente la empresa Vega y Fiallos Auditores se aplicaron los principales indicadores financieros, que en función al tipo de empresa de servicios se ajusta para un adecuado análisis.

Se presenta seguidamente, un extracto de los resultados conseguidos de la utilización de dichos indicadores.

Cuadro No.5 Cuadro Resumen de los indicadores Financieros

INDICADORES	AÑO 2013	AÑO 2014
RAZÓN CORRIENTE	0,94	1,7
CAPITAL DE TRABAJO	-897,32	39.616,23
ROTACIÓN CARTERA	19,18	27,33
ROTACIÓN ACTIVOS FIJOS	4,92	7,51
ROTACIÓN ACTIVO TOTAL	2,44	1,94
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	85%	69%
APALANCAMIENTO	5,64	2,24
RENTABILIDAD DE PATRIMONIO	148%	61%
MARGEN OPERACIONAL DE LA UT	9%	10%

Elaborado por: Gabriela Fiallos

Informe Del Análisis

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos al calcular las razones financieras, se puede observar que en el Año 2013, la empresa Vega y Fiallos Auditores, por cada dólar de deuda, cuenta con \$0,94 de activo corriente para cubrir las obligaciones inmediatas con terceros, mientras que para el año 2014, la solvencia empresarial sube a \$1,70 para cubrir las obligaciones inmediatas con terceros, lo que indica que actualmente cuenta con capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo.

Por otro lado, en el 2013 en cuanto a su capital de trabajo, se observó que a la empresa le faltó \$897,32 para atender las obligaciones que surgen del giro normal del negocio, mientras que en el 2014, una vez que la empresa cancele el total de sus obligaciones corrientes, le quedan \$39.616,23 evidenciándose así la mejora que tuvo la empresa este año.

En cuanto a la rotación de cartera vemos que la empresa cuenta con una buena gestión de recuperación, pues, según los resultados obtenidos se observa que no supera de los 30 días, y comparando los dos años vemos que en el año 2013, recuperó sus cuentas por cobrar en 19 días y en cambio en el año 2014, se incrementó a 27 días.

Se observa que en la rotación de Activos Fijos la empresa, en el 2013 vendió 5 veces el valor de lo invertido en Activos fijos, mientras que en el año 2014, la

empresa vendió 8 veces su inversión en propiedades y equipo, lo que se transcribe como una considerable rentabilidad de la empresa.

En cuanto a la rotación de Activos Totales en el 2013 la empresa roto su activo total 2,44 veces, mientras que en el 2014, 1,94 veces, es decir que por cada dólar invertido en sus activos la empresa vendió en el 2013 \$ 2,44 y en el año 2014, \$1,94

El grado de total endeudamiento en el año 2013, representa el 85% del total de sus activos, mismos que han sido proporcionados por terceros prestamistas, mientras que en el año 2014, el 69% de los activos totales ha sido financiado con recursos de los propios accionistas, la Compañía tiene comprometido su patrimonio.

En cuanto al indicador de apalancamiento del año 2013, el 5,64% del Patrimonio ha sido financiado por los accionistas, en tanto que en el año 2014, disminuye al 2,24%.

Sobre la rentabilidad se observa que la empresa en el año 2013, del capital invertido por los socios ganan una rentabilidad del 148%, en tanto que para el año 2014, del capital invertido por los socios ganan una rentabilidad del 61%, lo que demuestra si está siendo rentable a pesar que en el año 2014, se muestra que decreció a un 87%, pese a que los gastos no se incrementaron significativamente.

También se destaca la afectación en el índice margen operacional que de un 9% en el año 2013, se incrementó a un 10% en el año 2014.

3.4.2 INFORME FINAL

Quito, 05 de febrero de 2016

A la Administración

Vega y Fiallos Auditores Cía. Ltda.

He realizado una auditoría administrativa y de gestión a la Compañía Vega y Fiallos Auditores Cía. Ltda., para el ejercicio comprendido entre el “1 de enero y el 31 de diciembre de 2014”, la cual abarca lo siguiente: el análisis financiero de los estados: de Situación y Resultados; el examen global de la compañía en lo referente a su organización, sistemas de control, asuntos legales y regulaciones de organismos de control que inciden en sus actividades; controles internos por departamentos, y el grado de eficacia y certidumbre en el manejo de sus actividades, evaluadas mediante la aplicación de indicadores de gestión.

La administración de la Compañía Vega y Fiallos Auditores Cía. Ltda., es la responsable de la elaboración de sus estados financieros integrales; el mantenimiento de una adecuada implementación de control interno, el de sus objetivos planificados; la observancia de leyes y normas que la vinculan; y de la instauración de objetivos, así como también de aplicación de las habilidades técnicas para la gestión apropiada y eficiente de sus recursos.

Mi obligación, es la de emitir conclusiones sobre cada hallazgo determinado como parte del examen efectuado en una auditoría administrativa y de gestión, en aplicación a los procedimientos que he considerado ineludibles para la obtención de evidencia de auditoría suficiente y competente, con la finalidad de procurarme una certeza razonable de mis conclusiones. Debido a las limitaciones inherentes existentes en toda entidad que se haga una auditoría, pueden ocurrir irregularidades y no ser detectados en un trabajo de campo de auditoría, también los resultados de las evaluaciones del control interno para otros períodos están

inmersas al riesgo de que se pueda volver incorrecto por los cambios en sus elementos.

Realicé una auditoría de administración y de gestión según lo establecido por las NIAS - Normas Internacionales de Auditoría aplicables a los Estados Financieros integrales, Control Interno, y sobre la gestión de la Compañía Vega y Fiallos Auditores Cía. Ltda.. Dichas normas precisan que una auditoría sea planificada y sea ejecutada de forma tal, en la que se adquiriera certeza razonable con respecto si los “estados financieros” en su conjunto, se encuentran exentos de desviaciones materiales en su contenido; si la estructura del control interno fue delineada adecuadamente y se aplica de forma efectiva; así como el aseguramiento de que se ha dado cumplimiento a las principales leyes y normas que le aplican en sus operaciones; y, si se muestra confiable la información que ha servido de base para la deducción final de los indicadores de gestión para la evaluación de los resultados obtenidos de la administración y gestión de los recursos de la Compañía.

Se revisó la efectividad de los procedimientos administrativos, operacionales y la obtención de los objetivos operativos de la compañía, en el periodo antes mencionado; para lo cual se aplicaron las normas y procedimientos que se consideraron adecuados a las circunstancias.

En mi opinión:

- a) Los estados financieros en su conjunto presentan de manera razonable la situación financiera de la Compañía Vega y Fiallos Auditores Cía. Ltda., al 31 de diciembre del año 2014. Además, en base a los programas de auditoría aplicados y con las pruebas efectuadas, concluyo que la compañía sostuvo en todos sus aspectos materiales, una estructura firme de control interno en concordancia con la administración ordenada de sus operaciones, seguridad de la información financiera y el acatamiento de las leyes y regulaciones que la afectan.
- b) En base al examen global de la Compañía sobre el cumplimiento de leyes y normas que la afectan, puedo mencionar que los procedimientos implementados por la administración son razonablemente confiables.

- c) En base a la Auditoría administrativa se realizó el examen del control interno, observándose los controles en cuanto a los procesos, políticas y normas relativas a la compañía, determinando que son razonablemente satisfactorias.
- d) En cuanto al examen sobre la gestión de las operaciones de la Compañía, la administración acepta las recomendaciones manifestadas en los cuadros de hallazgos para mejorar los resultados alcanzados en los indicadores de gestión con la intención de mejorar los procesos establecidos y lograr las metas propuestas, así como alcanzar niveles adecuados de eficiencia y calidad esperados.

Por las situaciones antes expuestas considero que el informe de auditoría proporciona una base razonable de los resultados obtenidos para emitir mi opinión.

Atentamente,



Gabriela Fiallos

Auditora Independiente

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.				
CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN				
Fecha del Informe de Auditoría :	05 de febrero de 2016			
Fecha del seguimiento:	05 de abril de 2016			
COMPONENTE U OBJETIVO	RECOMENDACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	COMENTARIO
SISTEMA, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACIÓN	Planificar con antelación una reunión previa con el departamento financiero para revisión de los Estados Financieros mensuales.	x		Según se pudo constatar, ya se cuenta con la emisión mensual de balances
	Posteriormente planificar una reunión con la gerencia y la directiva para revisar, absolver inquietudes y aprobar los Estados Financieros.		x	Las reuniones con la Gerencia se las ha planificado para hacerlas de forma bimensual.
ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA	Elaborar manuales de procedimientos que eviten procesos inadecuados.		x	Aún no se han elaborado los manuales de procedimientos, pero han empezado levantando funciones por cada cargo
	Desarrollar un plan de socialización sobre la misión, visión, valores y objetivos de la compañía para los colaboradores de la empresa, que permita lograr una retroalimentación para los integrantes de la compañía.	x		Según reunión convocada al personal con fecha 12 de febrero se expuso la planificación estratégica de la empresa, logrando hacer parte a los empleados de lo que la empresa representa y persigue.
ASUNTOS JURÍDICOS	Contratar un abogado externo que elabore y mantenga al día los libros societarios de la empresa.	x		Se ha hecho una alianza con un abogado amigo, que es quien está realizando los libros societarios de la empresa, con lo cual ya se está teniendo un orden y custodia adecuada de dicha documentación.
SISTEMA, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACIÓN	Solicitar al Proveedor del sistema contable que realice las restricciones de acceso en base a los perfiles de cada empleado . Respalda la información de manera diaria o al menos de manera semanal.	x		El proveedor del sistema Microsystems, ya ha realizado la capacitación directa al Gerente para que sea el quien administre los accesos según los perfiles de cada usuario, y también le ha explicado como obtener los respaldos del sistema a un disco externo las veces que sean necesarias.
RECURSOS HUMANOS	Solicitar al IESS el detalle de la glosa que se refleja en el sistema.		x	Según certificado del IESS,aún persiste la glosa
	Formalizar los contratos de trabajo	x		Ya se han elaborado y firmado los contratos de trabajo con familiares
	Elaborar manuales de procesos para evitar conflicto de intereses		x	Aún no se han elaborado los manuales de procedimientos, pero han empezado levantando funciones por cada cargo
	Poner claves en archivos de nómina para evitar la manipulación de la información y abuso de confianza.	x		Los archivos de nómina ya cuentan con clave de acceso solo de conocimiento del Jefe de Nómina y el Gerente
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Definir los procesos de forma escrita y establecer más controles para definir los niveles de responsabilidad en las operaciones diarias.		x	Aún no se han elaborado los manuales de procedimientos, pero han empezado levantando funciones por cada cargo
	Acatar las políticas definidas por la empresa y utilizar presupuestos de gastos.	x		Se constata la elaboración del Presupuesto de la empresa de marzo a diciembre de 2016, y, en los egresos de marzo y abril, se observa la aprobación del Gerente General para el pago.
CONSULTORÍAS	Desarrollar programas de capacitaciones.	x		Ya se ha empezado con la capacitación de los asistentes de éste departamento
	Definir las tareas por escrito, para con ello mantener un orden y controlar de forma diaria el cumplimiento del servicio prestado según el cumplimiento de objetivos y tiempos estipulados en el cronograma de planificación del servicio a prestar.	x		A partir de marzo se está procediendo con instrucciones escritas a cerca del trabajo a realizar con el cliente y las metas a cumplir
Incrementar los ingresos del año 2014 en un 3% con respecto del año 2013	Planificar estrategias de ventas para lograr los objetivos de ingresos planificados	x		Se está replanteando nuevas estrategias y buscar alianzas para conseguir más clientes para alcanzar cumplir con los objetivos planteados
Disminuir los gastos del año 2014 en un 5% con respecto del año 2013	Planificar los gastos que sean necesarios mediante la utilización de presupuestos de gastos que permitan llevar un adecuado control de los mismos.	x		Se constata la elaboración del Presupuesto de la empresa de marzo a diciembre de 2016, y, en los egresos de marzo y abril, se observa la aprobación del Gerente General para el pago.
Incrementar los clientes en el año 2014 un 30% con respecto del año 2013	Planificar nuevas reuniones con los clientes potenciales y no descuidar el seguimiento de los mismos hasta conseguir la contratación	x		Se está replanteando nuevas estrategias y buscar alianzas para conseguir más clientes para alcanzar cumplir con los objetivos planteados
Incrementar la satisfacción del cliente en el año 2014, alcanzando una calificación 30% mayor que el año 2013	Planificar programas de capacitación del personal de asesorías para lograr una buena imagen, satisfacción del clientes y fidelidad de los mismos.	x		Ya se ha empezado con la capacitación de los asistentes del departamento de Consultorías, y luego se va a continuar con el resto hasta terminar este año
Aumentar el número de empleados capacitados en el año 2014 en un 80% con respecto del año 2013	La empresa debe evaluar el costo beneficio de capacitar a sus empleados o contratar otros con mayores conocimientos y experiencia, pero a un mayor costo.	x		La decisión de la empresa es continuar con los mismos empleados y capacitarlos, pues, le parece mas beneficioso para su economía
Incrementar el número de Consultorías efectuadas en un 80% con relación al año 2013	La empresa debe planificar su plan de trabajo de tal forma que logre cumplir con todos los servicios ofertados, con el fin de cumplir con todos los clientes y asegurar de esta manera próximos negocios.	x		A partir de marzo se está procediendo con instrucciones escritas a cerca del trabajo a realizar con el cliente y las metas a cumplir

CONCLUSIONES

- El trabajo de Auditoría Administrativa y de Gestión permitió identificar las deficiencias de controles así como valorar los procedimientos aplicados por la empresa.
- Se evaluó la posición financiera de la compañía, mediante un análisis financiero y se examinó el sistema de control interno de la misma a nivel global sobre su estructura, la parte legal, su sistema contable y, a nivel departamental sobre sus actividades operativas, cumplimiento de normas, políticas y controles implementados.
- Se determinaron los niveles de eficacia y calidad de la Compañía con la aplicación de varios indicadores de gestión sobre los objetivos operativos detallados en el POA - Plan Operativo Anual para el año 2014.
- Se procedió a informar sobre los resultados alcanzados del examen realizado a la administración de la Compañía mediante carta y adjuntando los reportes obtenidos de cada hallazgo encontrado.

RECOMENDACIONES

- Vega y Fiallos Auditores, debe formalizar y reforzar su sistema de control interno, definiendo por escrito los procedimientos departamentales, comunicando y fortaleciendo el compromiso del personal para con la compañía. Precisar la delegación de autoridad y definición de responsabilidades en concordancia con el producto de los planes y programas empresariales. Establecer controles presupuestales, realizando constantes evaluaciones y monitoreo de los riesgos y resultados obtenidos por la empresa, al menos de forma anual, asegurando así su adecuada gestión.
- Se recomienda a la empresa que precautele sus intereses legales y económicos en cuanto a que se encuentre debidamente respaldada por la falta de legalidad de los contratos de trabajo con los familiares, para evitar conflicto de intereses y abuso de confianza. Así como del mantenimiento adecuado de la custodia de la documentación legal de los libros societarios, contratos y actas, que resultan papeles importantes para certificar una decisión de la administración, el cumplimiento de obligaciones y para la ejecución de los derechos cuando sean necesarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Camejo, J. (2012). *Indicadores de Gestión*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Chauvin, S. (2009). *Glosario de Términos de Contabilidad*. Obtenido de <http://www.mujeresdeempresa.com/glosario-de-terminos-de-contabilidad/4/>
- Chero, A. (2011). *Evolución Histórica de la Auditoría*. Obtenido de http://armandochoero.blogspot.com/2011/10/evolucion-historica-de-la-auditoria_02.html
- Enrique, F. (2001). *Auditoría Admnsitrativa*. Mexico: McGraw Hill 200.
- Enriquez, L. (2015). *Control Interno - Informe COSO*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>
- Galindo, E. (2006). *El Control Interno*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos37/control-interno/control-interno.shtml>
- Gerencie.com. (2012). *Tipos de Riesgos de Auditoría*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>
- Jarquín, R. (2011). *Auditoría Admnsitrativa*. Obtenido de http://fidelfmafca.weebly.com/uploads/4/0/4/7/4047781/___demoauditoria.pdf
- Maass, A. (2014). *Eficiencia, eficacia y productividad en un a empresa*. Obtenido de mipropiojefe.com/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/
- Martinez, N. (2010). *Planificación e Integración en las empresas cubanas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/planificacion-integracion-empresas-cubanas/>
- Naranjo, D. (20 de 02 de 2012). *Concepto de calidad*. Obtenido de <http://lideramos.blogspot.com/2012/02/concepto-de-calidad.html>
- Norbeck, E. (1965). *Auditoría Administrativa*. Mexico: Editora Técnica.
- Oficina Nacional de Auditoría. (1998). *Auditoría de Gestión. Guía Metodológica para la Realización de Auditorías de Gestión*.
- Sandoval, S. (2012). *Hallazgos de Auditoría*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Hallazgos-De-Auditor%C3%ADa/4154758.html>
- Valencia, J. R. (2003). *Introducción a la Administración con enfoque en sistemas*. México: International Thomson Editores.

- Villafuerte, D. B. (2010). *Manual Metodológico para el investigador científico*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/METODO%20LOGICO%20HISTORICO.htm>
- William, L. (1989). *Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia administrativa*. México: Ediciones Diana.
- Williams, L. (1989). *Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia administrativa*. México: Ediciones Diana.
- Yucra, L. (2012). *Auditoría Administrativa*. Obtenido de <http://auditoriaadministrivadued.blogspot.com/2012/10/elaboracion-del-informe-de-auditoria.html>

ANEXOS

Anexo 1. Cartas de autorización y acuerdo de la Auditoría



Quito, 8 de noviembre de 2015

Ing. Gabriela Fiallos
Auditora Independiente
Presente.-

De mi consideración:

EL presente oficio, es para notificarle la aceptación para la realización de la Auditoría Administrativa y de Gestión de mi representada y estoy dispuesto a colaborar y proporcionar la información necesaria para el correcto desempeño de éste examen para el período 2014 y con información del año 2013, de ser preciso.

Atentamente,

 Vega & Fiallos Auditores Cía. Ltda.
auditoría y soluciones tributarias

Dr. Jimmy Vega D.

Presidente

Recibido

Nombre: Gabriela Fiallos

Fecha 8-NOV-2015

Av. Mariana de Jesús E2-24 e Inglaterra
Edificio "Torres Cantabria 501-B"
Telefax: 323-8339
www.vfaudidores.com
Quito - Ecuador

Anexo 2. Carta de Informe Final de Auditoría

Quito, 22 de febrero de 2016

Dr. Jimmy Vega

Presidente

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Adjunto sírvase encontrar el Informe de auditoría final.

El informe contiene la opinión, el control interno y la evaluación de gestión de la empresa.

Este informe fue emitido exclusivamente para uso y conocimiento de los administradores de su empresa.

Atentamente,



Gabriela Fiallos

Auditora Independiente

Anexo 3. Documentación Organismos Control

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**


SRI
..hace bien al país

NUMERO RUC: 1792211573001

RAZON SOCIAL: VEGA & FIALLOS AUDITORES CIA. LTDA.

NOMBRE COMERCIAL: VEGA & FIALLOS AUDITORES

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: FIALLOS ORTIZ GABRIELA FERNANDA

CONTADOR: VEGA DAVALOS JIMMY PATRICIO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 18/08/2009 **FEC. CONSTITUCION:** 18/08/2009

FEC. INSCRIPCION: 10/09/2009 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 03/08/2011

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

REALIZACION DE AUDITORIA DE ESTADOS FINANCIEROS DE TODA CLASE DE PERSONAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: BENALCAZAR Barrio: MARIANA DE JESUS Calle: AV. MARIANA DE JESUS Número: E2-24 Intersección: INGLATERRA Edificio: TORRES CANTABRIA Oficina: 501-B Referencia ubicación: JUNTO A LA EMPRESA ELECTRICA QUITO Telefono Trabajo: 023238339 Email: gfiallos@vfaudidores.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: \ REGIONAL NORTE\ PICHINCHA **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: DGCG011010 **Lugar de emisión:** QUITO/PAEZ 655 Y RAMIREZ **Fecha y hora:** 03/08/2011 08:38:32

Página 1 de 2


SRI.gob.ec

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1792211573001
RAZON SOCIAL: VEGA & FIALLOS AUDITORES CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ: MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 18/08/2009
NOMBRE COMERCIAL: VEGA & FIALLOS AUDITORES			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:

REALIZACION DE AUDITORIA DE ESTADOS FINANCIEROS DE TODA CLASE DE PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: BENALCAZAR Barrio: MARIANA DE JESUS Calle: AV. MARIANA DE JESUS
Número: E2-24 Intersección: INGLATERRA Referencia: JUNTO A LA EMPRESA ELECTRICA QUITO Edificio: TORRES
CANTABRIA Oficina: 501-B Telefono Trabajo: 0232383339 Email: gfiellos@vfaudtores.com

03 AGO. 2011
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: DGCG011010 **Lugar de emisión:** QUITO/PAEZ 655 Y RAMIREZ **Fecha y hora:** 03/08/2011 08:38:32



SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑÍAS

RESOLUCION No. **09.Q.IJ.003158**



Dr. Xavier Lucero V
DIRECTOR JURÍDICO DE COMPAÑÍAS (E)

CONSIDERANDO:

Que se han presentado a este despacho tres testimonios de la escritura pública otorgada ante el Notario **Cuadragésimo del Distrito Metropolitano de Quito el 17 de Julio de 2009**, que contienen la constitución de la compañía **VEGA & FIALLOS AUDITORES CIA. LTDA.**

Que la Dirección Jurídica de Compañías, mediante Memorando Nro. SC.IJ.DJC.2009.1731 de 31 de Julio de 2009, ha emitido informe favorable para su aprobación.

En ejercicio de las atribuciones asignadas mediante Resoluciones ADM-08237 de 14 de julio de 2008; y, SC-S-IAF-RRHH-Q-2009-060 de 20 de julio del 2009;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la constitución de la compañía **VEGA & FIALLOS AUDITORES CIA. LTDA.** y disponer que un extracto de la misma se publique, por una vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER: a) Que el Notario antes nombrado, tome nota al margen de la matriz de la escritura que se aprueba, del contenido de la presente resolución; b) Que el Registrador Mercantil o de la Propiedad a cargo del Registro Mercantil del domicilio principal de la compañía inscriba la referida escritura y esta resolución; y, c) Que dichos funcionarios sienten razón de esas anotaciones; y, d) Cumplido lo anterior, remítase a la Dirección de Registro de Sociedades, la publicación original del extracto publicado en un periódico de amplia circulación en el domicilio principal de la compañía, copia certificada de la escritura pública inscrita en el Registro Mercantil, original de los nombramientos inscritos de los administradores y original del formulario 01A del Registro Unico de Contribuyentes.

Comuníquese.- DADA y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 03 de Agosto de 2009

Dr. Xavier Lucero V
DIRECTOR JURÍDICO DE COMPAÑÍAS (E)

Exp. Reserva 7249557
Nro. Trámite 1.2009.1488

FMA/



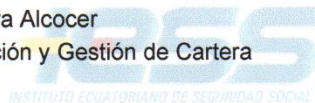
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

El IESS CERTIFICA que revisados los archivos del Sistema de Historia Laboral, el señor(a) FIALLOS ORTIZ GABRIELA FERNANDA, representante legal de la empresa VEGA & FIALLOS AUDITORES CIA. LTDA. con RUC Nro. 1792211573001 y dirección AV. MARIANA DE JESUS E2-24 INGLATERRA, SI registra obligaciones patronales en mora por un valor de USD 132.00.

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

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

Héctor Mosquera Alcocer
Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera



Emitido el 22 de febrero de 2016

Validez del certificado: 30 días

Anexo 4 Planificación de Auditoría

EMPRESA VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.

Objetivos

General:

Realizar una auditoría de administración y de gestión a la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda., correspondiente al periodo 2014.

Específicos:

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría de administración y de gestión de la empresa Vega y Fiallos Auditores.
- Opinar sobre el control interno y la gestión empresarial, como resultado de la aplicación de cuestionarios e indicadores de gestión.
- Generar el informe del examen de auditoría de administración y de gestión.
- Determinar las acciones correctivas a través de las conclusiones y recomendaciones.

Responsable:

Ing. Gabriela Fiallos

Recursos materiales:

- Laptop
- Suministros de oficina
- Impresora laser
- Memoria flash

Alcance:

La auditoría de Administración y Gestión a la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.ltda., tiene como alcance las actividades desarrolladas por la compañía durante el año 2014 en las distintas áreas que lo conforman.

Autorización:

Como parte de nuestro proceso de auditoría, solicitamos de la administración de VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA., la confirmación escrita referente al convenio para estos y otros asuntos que se consideraron necesarios como resultado de nuestra auditoría.

Plazo de la Auditoría

Se ha previsto un plazo de tres meses para realizar el examen empezando desde noviembre de 2015 hasta febrero de 2016.

CRONOGRAMA DE TRABAJO SEMANAL NOV 15 A FEB 16																
ACTIVIDAD	SEMANAS															
	nov-15				dic-15				ene-16				feb-16			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico Organizacional																
Conocimiento de las operaciones en conjunto			■	■												
Revisión de la documentación para conocimiento global de la empresa				■												
Planificación de Auditoría																
Determinar los objetivos, actividades a realizar, recursos, responsables, alcance, autorización y plazo de la Auditoría				■	■											
Efectuar la Auditoría																
Evaluación de control interno (análisis financiero, cuestionarios, programas, hallazgos, nivel de confianza y riesgo)					■	■	■	■	■	■						
Determinar indicadores de gestión, aplicarlos y determinar el diagnóstico								■	■	■	■	■	■	■		
Informar los resultados obtenidos																
Informe Final																
Conclusiones y Recomendaciones															■	■

Personal Clave:

Las siguientes personas que se detallan a continuación son el personal clave de la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda.:

- Dr. Jimmy Vega, Presidente
- Ing. Gabriela Fiallos, Representante Legal
- Rocío Dávalos, Jefe de Recursos Humanos

PROCEDIMIENTOS:

1. Conocimiento de la Compañía
 - Conocer el desarrollo de las operaciones de la empresa en conjunto.

2. Revisión de la documentación
 - Para conocimiento global de la misma, tales como: manuales, planes estratégicos, operativos, estructura organizacional, etc
 - Análisis Financiero de los estados financieros.
3. Evaluar el control interno
 - Que permita la identificación de departamentos o cuentas que requieran de un enfoque de auditoría especial.
4. Evaluar el Riesgo
 - Mediante la determinación del nivel de confianza
 - Preparar el papel de trabajo que contenga los comentarios sobre los hallazgos en cuanto a deficiencias de control interno y las posibles recomendaciones para que la administración de la empresa tome acciones correctivas.
5. Evaluación de la Gestión
 - Aplicar los indicadores de gestión, analizarlos y compararlos con la realidad de la empresa.
6. Comunicación de los resultados
 - Mediante carta a la Gerencia
 - Luego de las aclaraciones o correcciones necesarias, presentar el Informe final de la Auditoría.

Anexo 5. Carta de Control Interno

Quito, 10 de diciembre de 2015

Señor Doctor

Jimmy Vega

Presidente Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda.

Presente.-

Ref. : Carta de Control Interno

Estimado señor:

Una vez que se ha concluido la evaluación del control interno, la misma que se realizó con el objetivo de establecer la efectividad de los controles establecidos de forma global en la empresa y, por cada departamentos de la empresa que usted dirige para tener una idea los procesos de auditoría a efectuar, de lo cual, han surgido ciertas observaciones y sugerencias que las estaré poniendo en su conocimiento en la reunión planificada para el 29 de diciembre de 2015, con el fin de que sean consideradas para el mejoramiento de los controles actuales.

Atentamente,



Gabriela Fiallos

Auditora Independiente

Anexo 6. Matrices de Calificación de Riesgos y Cuadros de Observaciones y Recomendaciones

VEGA Y FIALLOS ADITORES CIA.LTDA.
 AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y DE GESTION
 PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
 MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE

COMPONENTES	Nivel de Riesgo y Argumentación		Control Clave	Enfoque de Cumplimiento	Enfoque Sustantivo
	Inherente	Control			
	Moderado	Moderado		Verificación, Seguimiento y Comprobación de controles	Confirmaciones, Constatación, Inspección, Conciliación
1.- ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA	Los estados financieros son preparados en base a la normativa contable y aprobados por la gerencia con las respectivas firmas de confirmación. Sin embargo no se entregan de manera oportuna, no se entregan con una periodicidad mensual, pero si se lo requiere se emiten del sistema contable	El departamento financiero, no realiza reuniones mensuales, solo ha solicitud del Gerente o Presidente, lo que puede significar un riesgo de que estos informes financieros contengan errores relevantes.	Revisión de que los estados financieros presenten razonablemente de acuerdo a un marco de referencia para informes financieros	Verificar que existan actas de revisión y aprobación de balances.	Realizar procedimientos sustantivos para detectar exposiciones erróneas de carácter significativo en los estados financieros
	Moderado	Moderado			
2.- ACTAS Y CONTRATOS	Existe un archivo de actas y contratos pero no tienen un orden específico, sin embargo no existe un departamento jurídico que brinde una asesoría adecuada.	Las actas de juntas de accionistas también se encuentran archivadas, pero no con un adecuado archivo	Revisión de las actas de juntas de accionistas y de los contratos que sean importantes para la compañía.	Verificar la vigencia, legalidad, garantías de los contratos por servicios de mantenimiento y desarrollo de páginas web de la compañía.	Confirmar con los Clientes y Proveedores de la compañía que la empresa tenga vigente un contrato. Confirmar la vigencia de nombramientos de Representante Legal, Gerente General, Presidente.
	Moderado	Moderado			
3.- ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA	La entidad posee un organigrama general, y por cada departamento. Los mismos están acorde a los objetivos, misión, visión y valores de la empresa, pero no poseen manuales de procedimiento y los colaboradores carecen de una retroalimentación continua	Los empleados no tienen conocimiento sobre la misión, visión, valores y objetivos de la entidad.	Revisión de organigramas, políticas y manuales de procedimientos	Verificar si existe un programa definido de inducciones para los nuevos colaboradores y un programa establecido de retroalimentación para los empleados de la empresa.	Revisar la existencia física de organigramas, políticas, manuales, misión, visión y valores de la empresa.

COMPONENTES	Nivel de Riesgo y Argumentación		Control Clave	Enfoque de Cumplimiento	Enfoque Sustantivo
	Inherente	Control			
	Moderado	Moderado		Verificación, Seguimiento y Comprobación de controles	Confirmaciones, Constatación, Inspección, Conciliación
4.- ASUNTOS JURIDICOS	La entidad no posee un departamento jurídico interno o externo.	La empresa debe mantener en custodia sus libros de actas y participaciones.	Consultar en la Superintendencia de compañías sobre el estatus de la empresa		Solicitar la certificación de la superintendencia de compañías de la empresa
	Moderado	Moderado			
5.- SISTEMA, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACION	La empresa cuenta con un sistema contable con lo cual se respalda la información de la entidad., pero, no existe un módulo para el manejo de nómina y control de accesos	La empresa debe mantener un respaldo de la información contenida en el sistema contable y controles de usuarios.	Revisión de la información y sus accesos.	Verificar que se determine las restricciones de ingreso al sistema contable	Revisar con el proveedor del sistema contable las restricciones por usuario

VEGA Y FIALLOS ADITORES CIA.LTDA.		
AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y DE GESTION		
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014		
COMPONENTE : SISTEMA, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACIÓN		
SUBCOMPONENTE:		
Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con....Respuesta de la Empresa....
COMPONENTE:	1 ESTADOS FINANCIEROS	
	Es pertinente la revisión y aprobación de los estados financieros por parte de la gerencia y la junta de accionistas de manera mensual, es oportuno que se disipen todo tipo de inquietudes que arrojen los estados financieros para una adecuada toma de decisiones que cumplan con los objetivos planeados por la compañía. Esto permitirá una comunicación fluida entre la alta gerencia y el departamento financiero y asegure tanto como sea factible la conducción ordenada y eficiente del negocio. Recomendación/Sugerencia: Planificar con antelación una reunión previa entre el departamento financiero para revisión de los Estados Financieros. Posteriormente planificar una reunión con la gerencia y la directiva para revisar, absolver inquietudes y aprobar los Estados Financieros.	Comentado con el Presidente Ejecutivo Jimmy Vega. Contadora Carla Orellana, a los 29 días del mes de diciembre de 2015. Respuesta: Los altos ejecutivos se han comprometido en realizar la revisión mensual de los estados financieros y su respectiva aprobación.
COMPONENTE:	2 ACTAS Y CONTRATOS	
	Se hace indispensable que la organización tenga la asesoría de un departamento jurídico interno o externo según convenga a su presupuesto, el mismo que esté calificado y pueda dar una opinión objetiva. Esto permitirá que la entidad tenga una asesoría continua y calificada para cualquier tipo de contingencia. Recomendación/Sugerencia: Consultar el presupuesto disponible para contratar asesoría jurídica interna o externa, que permita brindar lineamientos y sugerencias en temas en los cuales la compañía pueda verse comprometida.	Comentado con el Presidente Ejecutivo Jimmy Vega. Contadora Carla Orellana, a los 29 días del mes de diciembre de 2015 Respuesta: Los altos ejecutivos se ha comprometido en analizar que es lo más conveniente entre una asesoría interna o externa.
COMPONENTE:	3 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA	
	Es importante que la empresa logre por parte de los colaboradores una completa adhesión a las políticas de la administración. Esto permitirá un compromiso entre los colaboradores y la empresa, que cumplan con la misión, visión, valores, objetivos de la entidad. Recomendación/Sugerencia: Elaborar manuales de procedimientos que eviten procesos inadecuados. Desarrollar un plan de socialización sobre la misión, visión, valores y objetivos de la compañía para los colaboradores de la empresa, que permita lograr una retroalimentación para los integrantes de la compañía.	Comentado con el Presidente Ejecutivo Jimmy Vega. Contadora Carla Orellana, a los 29 días del mes de diciembre de 2015 Respuesta: La administración de la empresa dispondrá la elaboración de manuales de procedimientos para cada una de las áreas que tiene la empresa y un plan de socialización de la planificación estratégica de la empresa para lograr la integración y comprensión de los empleados acerca de estos temas.
COMPONENTE:	4 ASUNTOS JURÍDICOS	
	La empresa no tiene información en cuanto a su estatus legal en cuanto a sus libros societarios. Recomendación/Sugerencia: Contratar un abogado externo que elabore y mantenga al día los libros societarios de la empresa.	Comentado con el Presidente Ejecutivo Jimmy Vega. Contadora Carla Orellana, a los 29 días del mes de diciembre de 2015 Respuesta: La administración contratará la asesoría legal, para estar al día con estos documentos.
COMPONENTE:	5 SISTEMA, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACIÓN	
	Es importante que la entidad realice las restricciones al sistema contable para que la compañía respalde la información. Esto evitará tanto como sea posible, errores debido a transacciones no de rutina, error humano, abuso de responsabilidad y procedimientos inadecuados. Recomendación/Sugerencia: Solicitar al Proveedor del sistema contable que realice las restricciones de acceso en base a los perfiles de cada empleado. Respalde la información de manera diaria o al menos de manera semanal.	Comentado con el Presidente Ejecutivo Jimmy Vega. Contadora Carla Orellana, a los 29 días del mes de diciembre de 2015 Respuesta: La administración solicitará al proveedor del sistema contable, las seguridades requeridas para tener el control sobre la información y la posibilidad de implementar un módulo de nómina

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.

AUDITORIA FINANCIERA

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE

COMPONENTES	Nivel de Riesgo y Argumentación		Control Clave	Enfoque de Cumplimiento	Enfoque Sustantivo
	Inherente	Control			
	Moderado	Moderado		Verificación, Seguimiento y Comprobación de controles	Confirmaciones, Constatación, Inspección, Conciliación
1.- RECURSOS HUMANOS	La contratación de familiares conlleva conflicto de intereses latente, y, al realizar los procesos en excel pueden conllevar al error humano.	La falta de manuales de funciones definidos por escrito, dificulta el poder premiar o sancionar a los empleados cuando es necesario. Así como un módulo dentro del sistema contable que aporte con las seguridades necesarias.	Mantener un adecuado archivo de cada empleado, con todo su historial. Verificar que exista segregación de funciones en cuanto a la nómina.	Verificar que los expedientes de los empleados contengan toda la información que respalde su historial en la empresa. Confirmar si los procesos de nómina llevados en excel son supervisados.	Confirmar que existan los documentos que avalen los cumplimientos de laborales (contratos, pagos décimos, roles) con las respectivas firmas de responsabilidad.
2.- ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Moderado Falta de difusión de políticas y un respaldo de manuales de funciones definidos por escrito, dificulta llevar una adecuada organización y control sobre las operaciones de la empresa	Moderado La empresa cuenta con políticas definidas y cuenta con un sistema contable integrado, con módulos de Contabilidad, Ventas, Compras, Bancos con restricciones según el usuario.	Verificar el cumplimiento de las políticas establecidas y procesos internos de cada usuario del sistema contable	Verificar que se cumplan las políticas establecidas por la empresa, y que pasen por todas las revisiones pertinentes	Confirmar físicamente la aplicación de las políticas y autorizaciones para las diversas operaciones con clientes, proveedores y empleados.
3.- CONSULTORÍAS	Moderado Las planificaciones de los servicios de consultorías no están definidas como un estándar, sino que están hechas según las necesidades de los clientes.	Moderado La empresa realiza encuestas a los clientes sobre los empleados que fueron a prestar el servicio in situ de la Consultoría requerida.	Revisión de la constatación de cumplimiento de cronogramas establecidos.	Revisar las planificaciones de los servicios de consultorías versus los informes finales	Verificar los productos resultantes versus la satisfacción de los clientes, según las encuestas realizadas

Cédula de origen	Observaciones y sugerencias	Comentado con....Respuesta de la Empresa.....
DEPARTAMENTO:	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">RECURSOS HUMANOS</p> <p>La empresa registra obligaciones patronales en el IESS. No cuenta con manuales de procedimientos, el control de la nómina se lleva en archivos en excel. No todos los empleados tienen contratos legalizados. Recomendación/Sugerencia: Es importante que la empresa solicite al IESS el detalle de la glosa que se refleja en el sistema. También debe formalizar los contratos de trabajo, elaborar manuales de procesos para evitar conflicto de intereses y poner claves en archivos de nómina para evitar la manipulación de la información y abuso de confianza.</p>	<p>Comentado con el Presidente Ejecutivo Jimmy Vega. Contadora Carla Orellana, a los 29 días del mes de diciembre de 2015. Respuesta: Los funcionarios tomarán en cuenta la sugerencia de Auditoría y se han comprometido en realizar solicitar al IESS el por qué de la glosa que consta impaga. Definir por escrito las funciones del personal, asesorarse sobre la falta de legalización de contratos de trabajo con familiares y manejar claves en archivos de nómina.</p>
DEPARTAMENTO:	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</p> <p>La empresa no maneja presupuestos de gastos, no se entregan estados financieros mensuales. En cuanto a los pagos no se cumple con la política de la empresa. Recomendación/Sugerencia: Es importante definir los procesos de forma escrita y establecer más controles para definir los niveles de responsabilidad en las operaciones diarias. Por otro lado se debe acatar las políticas definidas por la empresa y utilizar presupuestos de gastos.</p>	<p>Comentado con el Presidente Ejecutivo Jimmy Vega. Contadora Carla Orellana, a los 29 días del mes de diciembre de 2015. Respuesta: Los funcionarios aceptan la sugerencia y se han comprometido en realizar la definición por escrito de las funciones del personal y exigir la entrega de balances mensuales, manejar presupuestos y hacer incapié en las políticas de pagos</p>
DEPARTAMENTO:	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">CONSULTORÍAS</p>	
	<p>Las planificaciones del trabajo para Consultorías no tienen una definición estándar, se lo realiza según los requerimientos del cliente, y no existe un control determinado sobre las actividades y el desempeño de los empleados enviados para la ejecución del servicio, solo se basan en la opinión de los clientes. Recomendación/Sugerencia: Es importante que la empresa desarrolle programas de capacitaciones. Defina los procesos de éste departamento para con ello mantener un orden y controlar de forma diaria el cumplimiento del servicio prestado según el cumplimiento de objetivos y tiempos estipulados en el cronograma de planificación.</p>	<p>Comentado con el Presidente Ejecutivo Jimmy Vega. Contadora Carla Orellana, a los 29 días del mes de diciembre de 2015. Respuesta: Los funcionarios tomarán en cuenta la sugerencia de Auditoría se ha comprometido en realizar la definición de los procesos, reforzar las capacitaciones y definir procesos para lograr un adecuado control sobre las actividades realizadas por los empleados en el domicilio de los clientes.</p>

Anexo 7. Estados Financieros y Notas Explicativas

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO

Al 31 de diciembre de 2013 y 2014

	2013	%	2014	%	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
ACTIVO CORRIENTE	13.665,70	50%	24.947,65	74%	11.281,95	83%
Pichincha Cta.Cte	1.279,54	5%	8.254,78	25%	6.975,24	545%
Doc. y CXC Clientes No Re	3.540,00	13%	4.941,25	15%	1.401,25	40%
Otras CxC		0%	89,27	0%	89,27	100%
Cuentas por cobrar emplea	100,00	0%		0%	(100,00)	-100%
Anticipos a proveedores		0%	500	1%	500,00	100%
Ret.IVA	6.294,00	23%	5.950,95	18%	(343,05)	-5%
Ret.Fuente de IR	1.849,68	7%	4.989,06	15%	3.139,38	170%
IVA Compras	602,48	2%	222,34	1%	(380,14)	-63%
ACTIVO NO CORRIENTE	13.519,08	50%	8.669,26	26%	(4.849,82)	-36%
Muebles y Enseres	5.658,90	21%	5.658,90	17%	-	0%
Equipo de Computacion	424,11	2%	424,11	1%	-	0%
Vehiculos, Equip de trans	21.419,64	79%	21.419,64	64%	-	0%
(-)Dep. Acumulada PPE	(13.983,57)	-51%	-18.833,39	-56%	(4.849,82)	35%
TOTAL ACTIVO	27.184,78	100%	33.616,91	100%	6.432,13	24%
PASIVO CORRIENTE	(14.563,02)	63%	(14.668,58)	63%	(105,56)	1%
IVA en Ventas	(6.168,00)	27%	-5.983,20	26%	184,80	-3%
Impuesto a la Renta	(1.849,62)	8%	-1.835,36	8%	14,26	-1%
Aportes por pagar	(632,47)	3%	-467,67	2%	164,80	-26%
Prestamos quirograf.por pagar		0%	-66,03	0%	(66,03)	100%
Decimo Tercero	(555,93)	2%	-868,73	4%	(312,80)	56%
Decimo Cuarto	(998,50)	4%	-2.054,35	9%	(1.055,85)	106%
15% Participacion Trabajadores	(1.396,48)	6%	-1.433,17	6%	(36,69)	3%
Sueldos por pagar	(2.469,22)	11%	-1.960,07	8%	509,15	-21%
Anticipos de Clientes	(492,80)	2%		0%	492,80	-100%
PASIVO NO CORRIENTE	(8.529,32)	37%	(8.569,97)	37%	(40,65)	0%
Accionistas por pagar	(8.529,32)	37%	-8.569,97	37%	(40,65)	0%
TOTAL PASIVO	(23.092,34)	100%	(23.238,55)	100%	(146,21)	1%
PATRIMONIO	(4.092,44)	15%	(10.378,36)	31%	(6.285,92)	154%
Capital suscrito o asignado	(400,00)	1%	-400	1%	-	0%
Reserva Legal		0%	-303,19	1%	(303,19)	100%
Reserva de Facultativa		0%	-5.760,56	17%	(5.760,56)	100%
Ganacias Acumuladas	(1.463,81)	5%	-1.463,81	4%	-	0%
Perdidas Acumulada	3.835,12	-14%	3.835,12	-11%	-	0%
Ganancia Neta del Periodo	(6.063,75)	22%	(6.285,92)	19%	(222,17)	4%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	(27.184,78)	100%	(33.616,91)	100%	(6.432,13)	24%

Carla Orellana
Contadora

Gabriela Fiallos
Gerente General

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS

Del 1 al 31 de diciembre de 2013 y 2014

	2013	%	2014	%	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
INGRESOS						
INGRESOS VARIOS	(66.449,49)	100%	(65.090,00)	100%	1.359,49	-2%
GASTOS						
GASTOS DE VENTAS	1.791,21	-3%	484,83	-1%	(1.306,38)	-73%
Mantenimiento y Reparacione	1.791,21	-3%		0%	(1.791,21)	-100%
Gatos de Gestion(agasajos,t		0%	484,83	-1%	484,83	100%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	58.594,53	-88%	58.319,25	-90%	(275,28)	0%
Sueldos,salarios y demas re	29.056,54	-44%	31.162,82	-48%	2.106,28	7%
Aportes Patronales	3.530,38	-5%	3.688,39	-6%	158,01	4%
Fondos de Reserva	1.989,94	-3%	2.085,60	-3%	95,66	5%
Decimo Tercero	2.421,41	-4%	2.644,59	-4%	223,18	9%
Decimo Cuarto	2.756,00	-4%	3.352,28	-5%	596,28	22%
Vacaciones	21,75	0%	17,11	0%	(4,64)	-21%
BONOS Y COMISIONES	109,40	0%	92,00	0%	(17,40)	-16%
Alimentacion		0%	2.074,10	-3%	2.074,10	100%
materiales de aseo	515,53	-1%	93,56	0%	(421,97)	-82%
Arreglo de Oficinas	8.938,88	-13%	4.008,97	-6%	(4.929,91)	-55%
Mantenimiento de Vehiculos	573,99	-1%	149,10	0%	(424,89)	-74%
Suministros de Oficina	56,00	0%	366,86	-1%	310,86	555%
Gastos de Viaje		0%	42,23	0%	42,23	100%
GASTO IMPTO RENTA	1.849,62	-3%	1.835,36	-3%	(14,26)	-1%
multas	494,00	-1%	221,27	0%	(272,73)	-55%
Otros		0%	147,38	0%	147,38	100%
GASTO PARTICIPACION TRABAJA	1.396,48	-2%	1.433,17	-2%	36,69	3%
Depreciacion Muebles y Ense	565,89	-1%	565,89	-1%	-	0%
Depreciacion Vehiculos	4.283,93	-6%	4.283,93	-7%	-	0%
Gastos Bancarios	34,79	0%	54,64	0%	19,85	57%
TOTAL GASTOS	60.385,74	-91%	58.804,08	-88%	(1.581,66)	-3%
Utilidad del ejercicio	(6.063,75)	9%	(6.285,92)	10%	(222,17)	4%

Carla Orellana
Contadora

Gabriela Fiallos
Gerente General

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

FLUJOS DE CAJA DE (EN) ACTIVIDADES DE OPERACION:	
Efectivo recibido de clientes	63.688,75
Efectivo pagado a proveedores y empleados	(53.427,03)
Intereses pagados	(54,64)
Intereses recibidos	-
Comisiones recibidas	-
Ganancia (pérdida) en cambio	-
Ganancia (pérdida) en cambio diferida realizada	-
Dividendos recibidos	-
Otros ingresos (gastos), netos	-
Participación trabajadores	(1.396,48)
Impuesto a la renta corriente	(1.835,36)
Impuestos diferidos	-
	6.975,24
FLUJOS DE CAJA DE (EN) ACTIVIDADES DE INVERSION:	
Efectivo neto de (en) actividades de inversión	-
FLUJOS DE CAJA DE (EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:	
Efectivo neto de (en) actividades de financiamiento	-
CAJA Y EQUIVALENTES DE CAJA:	
Incremento (decremento) neto durante el año	6.975,24
Saldo al inicio del año	1.279,54
	8.254,78
FIN DEL AÑO	8.254,78 =====

Carla Orellana
Contadora

Gabriela Fiallos
Gerente General

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.
 MOVIMIENTO DEL PATRIMONIO
 POR LOS AÑOS TERMINADOS 2014 Y 2013
 EN USD DOLARES

Detalle	Capital suscrito o asignado 3.01.01	Reserva Legal 3.04.01	Reserva de Facultativa 3.04.02	Ganacias Acumuladas 3.06.01	Perdidas Acumulada 3.06.02	Resultado del Ejercicio	TOTAL
Saldo Inicial	(400,00)	-	-	(1.463,81)	3.835,12	(6.063,75)	(4.092,44)
Expropiación de Reservas		(303,19)	(5.760,56)			6063,75	0
Utilidad del Ejercicio						(222,17)	(222,17)
Saldo Final	(400,00)	(303,19)	(5.760,56)	(1.463,81)	3.835,12	(222,17)	(4.314,61)

 Carla Orellana
 Contadora

 Gabriela Fiallos
 Gerente General

VEGA & FIALLOS CIA. LTDA.

**NOTAS A LOS ESTADO FINANCIEROS
 POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE
 DEL 2014 Y 2013**

(Expresados en miles de USD. dólares)

1 OPERACIONES

Vega y Fiallos Cía. Ltda., es una compañía constituida en el Ecuador, ubicada en la ciudad de Quito y cuya objeto social principal es la de ofertar servicios de contabilidad, auditoría y asesoramiento tributario-financiero.

2 POLITICAS CONTABLES IMPORTANTES

Declaración de cumplimiento - Los estados financieros adjuntos han sido preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Bases de elaboración - Los estados financieros han sido elaborados sobre la base del costo histórico, excepto para ciertas propiedades, las cuales son medidas a su valor

razonable, tal como se explica en las políticas contables incluidas posteriormente en este documento. El costo histórico está basado habitualmente en el valor prudente de la contrapartida dada en el intercambio de los activos. Seguidamente se describen las principales políticas contables adoptadas en la elaboración de estos estados financieros.

Efectivo y sus equivalentes - El efectivo y sus equivalentes contienen aquellos activos financieros líquidos, depósitos bancarios o inversiones financieras líquidas, que se pueden transformar prontamente en efectivo en un plazo menor a tres meses.

Propiedades y equipo

Medición inicial o reconocimiento - Las partidas de propiedades y equipo se medirán primeramente por su costo.

El costo de propiedades y equipo advierte su precio de compra más todos los costos que directamente se relacionan con la ubicación y la puesta en condiciones de operación, y la valoración inicial de cualquier costo de desmantelamiento y retiro del componente o de rehabilitación del activo.

En adición, se debe considerar como parte integrante del costo de los activos de la Compañía, aquellos originados por préstamos directamente imputables a la compra o construcción de activos que son considerados calificados.

Medición siguiente al reconocimiento inicial: modelo del costo histórico - Posterior al reconocimiento inicial, las propiedades y equipo serán registradas contables a su costo menos el importe de su depreciación acumulada y el valor acumulado de las pérdidas de deterioro de valor, si existiere.

Los gastos de mantenimientos y reparaciones deben registrarse en los resultados de la Compañía, en la fecha en la que suceden. Se debe mencionar, que ciertas cuentas de propiedades y equipo de la Compañía, requieren revisiones periódicas de su valor de deterioro.

Las piezas o partes que sean cambiadas, deben ser registradas en forma separada del resto del activo fijo, y con un nivel de segregación que pueda permitir depreciarlos en la fecha que medie entre la fecha actual y hasta la siguiente reparación de la parte o pieza de ser el caso.

Método contable de depreciación y estimación de vidas útiles.- El valor revaluado de propiedades y equipo debe ser depreciado de acuerdo con el método contable de línea recta.

La vida útil contable estimada; es decir su valor residual y método contable de depreciación deben ser evaluados al final de cada año.

Seguidamente se detallan cuentas más importantes de propiedades y equipo y las vidas útiles usadas en el cálculo de la depreciación de la Compañía:

Ítem	Vida útil (en años)
Vehículos	10
Muebles y/o equipos de oficina	10
Equipos de computación	3

Venta y/o baja de propiedades y equipo - El resultado obtenido como utilidad o pérdida que se determine en la venta y/o baja de un ítem de propiedades y equipo se origina en la diferencia entre un precio de venta pactado y el valor en libros contables del activo fijo.

En caso de venta y/o baja posterior de un ítem de propiedades que hayan sido revaluadas, el saldo contable de la reserva por revaluación de propiedad y equipo debe ser transferido en forma directa a la cuenta de utilidades retenidas.

Gasto Impuesto - El gasto por impuesto a la renta anual es el valor del impuesto a la renta por pagar corriente y el impuesto diferido, calculado en el ejercicio fiscal en curso.

Gasto Impuesto corriente - El gasto impuesto corriente se calcula sobre la utilidad tributaria registrada durante el año en curso. La utilidad tributaria es distinta de la utilidad contable del ejercicio, ya que las cuentas de ingresos y/o gastos imponibles o también llamados deducibles y las cuentas que no serán gravables o deducibles tienen distinto tratamiento tributario. El impuesto corriente es calculado en función de las tasas fiscales aprobadas al final de cada período por el Servicio de Rentas Internas.

Pasivos por Provisiones - Los pasivos por provisiones serán reconocidos si la Compañía tiene una obligación presente legal o implícita, que haya sido el resultado de

una acción pasada, y por lo tanto sea razonablemente fiable que la Compañía deba erogar sus recursos económicos o financieros para saldar dicho pasivo.

El valor registrado como pasivo por provisión debe ser estimado fiablemente de tal modo que se aproxime al valor que se necesite para pagar la obligación en el presente.

Si se espera recuperar algún beneficio económico para cancelar un pasivo por provisión, se registra una cuenta por cobrar (activo) si es implícitamente verdadera la premisa de que se recibirá el efectivo y el valor de dicha cuenta por cobrar (activo) puede ser medido fiablemente.

Pasivo por Beneficios de empleados

Pasivo por Participación a trabajadores - La Compañía registra un pasivo (cuenta por pagar) y un gasto por la participación que tienen los trabajadores sobre las utilidades de la Compañía. Este beneficio social es calculado en un porcentaje del 15% de las utilidades líquidas del ejercicio.

Reconocimiento de los ingresos - Los ingresos se registran al valor justo de la transacción cobrada o por cobrar, la que haya sido pactada en un mercado informado y aceptado entre las partes, descontado el valor estimado de cualquier descuento en el caso de existir.

Prestación de Servicios - Los ingresos que provienen de la prestación de servicios de auditorías serán registrados y reconocidos cuando se presten los mismos, previamente contratados y formalizados con los documentos tributarios y legales.

Otros Ingresos - La Compañía registra como otros ingresos todos los ingresos extraordinarios y no relacionados con la naturaleza y las operaciones de la entidad.

Reconocimiento de Costos y Gastos.- Tanto los costos como los gastos del ejercicio, se registran al valor en que se originaron (costo histórico). Los costos y gastos se reconocen en la fecha en que se contrataren, libre del momento en que se haya efectuado el pago.

Compensación de saldos y transacciones relacionadas.- Generalmente los estados financieros no incluyen saldos de cuentas de activos y pasivos ni de ingresos y gastos compensados, excepto en los asuntos en los que dicha compensación sea requerida por

una norma contable y esta presentación compensada muestre la esencia de dicha transacción.

Cuentas por cobrar comerciales y otras.- Cuentas por cobrar comerciales y otras, representan saldos de activos financieros no originados con pagos fijos, los mismos que no se cotizan en un mercado activo. Estas cuentas se clasifican como activos corrientes, con excepción a aquellos que vencen a más de 12 meses desde la fecha de cierre de los estados financieros, los cuales se deberán registrar como activos no corrientes.

El saldo de cuentas por cobrar comerciales comprenden una cuenta de provisión para disminuir su valor contable al de probable liquidación. Esta cuenta de provisión se establece luego de un análisis de la probabilidad de recuperación del saldo real de dichas cuentas por cobrar.

Cuentas por pagar comerciales y otras .- Las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar son clasificados como pasivos financieros. Estos pasivos no financieros no se derivan de pagos fijos y no se cotizan en un mercado activo.

Luego del registro inicial, a su valor razonable de realización, las cuentas por pagar comerciales y otras, se valoran a su costo amortizado, con la utilización del método de la tasa de interés efectiva.

3 ESTIMACIONES CONTABLES

Los estados financieros adjuntos han sido elaborados de conformidad con NIIF's, las mismas que exhortan a que la Administración de la Compañía, efectúe estimaciones y juicios profesionales, propios de la actividad económica de Vega y Fiallos Cía. Ltda., con el fin de establecer un precio y la apropiada exposición de ciertas partidas que integran los estados financieros integrales.

En opinión de la Administración de Vega y Fiallos Cía. Ltda., las estimaciones y juicios profesionales, fueron realizadas utilizando información disponible a la fecha de preparación de los estados financieros, los cuales podrían llegar a ser distintos en fechas posteriores.

Seguidamente se muestran las estimaciones y juicios profesionales más importantes, utilizados en el empleo de criterios contables al asentar los registros contables de la Compañía:

Deterioro.- En cada fecha de cierre contable, o en aquella fecha que sea considerada necesaria por la Administración de la Compañía, se evaluará el importe de los activos para establecer si se considera la existencia de algún indicativo de que los mencionados activos han sido objeto de una pérdida de su valor por deterioro.

En el supuesto de que existiera algún indicativo de deterioro, se debe fijar una estimación del valor recuperable de dicho activo bajo técnica contable promulgada por los organismos especializados y pertinentes para dicho efecto.

Si existieran pérdidas por deterioro registradas en un activo en períodos o fechas anteriores a la de presentación de los estados financieros, éstas deben ser revertidas en el momento en el que se realiza un cambio en las valoraciones sobre su valor recuperable aumentando el importe del activo con abono al estado de resultados, siempre bajo el límite del importe en libros que dicho activo hubiese tenido si no se hubiese registrado la pérdida por deterioro.

4 PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

Capital Social de la Compañía - El capital social autorizado consiste de 400.00 acciones de USD 1.00 valor nominal por cada acción.

5 EVENTOS SUBSECUENTES

Entre el lapso de tiempo transcurrido desde el 31 de diciembre del 2014 y la fecha de la junta de accionistas (abril 10 del 2015) no se han producido hechos que de acuerdo a la Administración de la Compañía consiguieran tener un efecto importante sobre dichos estados financieros.

Anexo 8. Plan Operativo Anual

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014 DE LA EMPRESA VEGA Y FIALLOS AUIDTORES CIA.LTDA.

El siguiente POA detalla las estrategias y metas a cumplirse en el año 2014.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISIÓN

Somos una empresa de servicios de auditoría y asesoramiento dirigido hacia el cumplimiento de las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, para lo cual trabajaremos con calidad y responsabilidad para alcanzar su total satisfacción.

VISIÓN

Llegar a ser una empresa reconocida en el mercado por nuestra calidad de servicio, asesoramiento y soporte de las decisiones empresariales.

VALORES ORGANIZACIONALES

- * Confianza
- * Honestidad
- * Objetividad
- * Integridad
- * Confidencialidad
- * Cumplimiento de compromiso con nuestros clientes
- * Ética profesional y corporativo

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Proporcionar servicios profesionales de calidad según las necesidades de los clientes.
- Lograr la fidelidad de nuestros clientes con incentivos y constantes seguimientos.
- Conseguir nuevos clientes a través de alianzas estratégicas.

- Optimizar la utilización de los recursos de la empresa, buscando la estabilidad financiera y el logro los objetivos.

En base a los objetivos específicos de la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia. Ltda., se plantearon los objetivos estratégicos a alcanzar para el año 2014, según el siguiente cuadro:

OBJETIVOS OPERATIVOS

1. Incrementar los ingresos del año 2014 en un 2% con respecto del año 2013.
2. Disminuir los gastos del año 2013 en un 5% con respecto del año 2013.
3. Incrementar los clientes en el año 2014 en al menos un 30% con respecto del año 2013.
4. Incrementar la satisfacción del cliente en el año 2014, alcanzando una calificación 30% mayor que el año 2013.
5. Aumentar el número de empleados capacitados en el año 2014 en un 80% con respecto del año 2013.
6. Incrementar el número de Consultorías efectuadas en un 80% con relación al año 2013.

Anexo 9. Extracto Actas Junta General Socios 2013 y 2014

ACTA DE LA JUNTA GENERAL UNIVERSAL ORDINARIA DE SOCIOS DE LA COMPAÑIA "VEGA & FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.

En el Distrito Metropolitano de Quito, a los 10 días del mes de abril del año 2014, siendo las 17h00, en el domicilio principal de la compañía ubicada en la Av. Mariana de Jesús E2-24 e Inglaterra, de esta ciudad de Quito, se da inicio a la Junta General Ordinaria Universal de Socios de la compañía VEGA & FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA., con la asistencia de los siguientes señores socios:

suma de US\$ 6.063,75; de los cuales 5% es decir, la suma de US\$ 303,19, se destinen a las reservas legales de conformidad con la ley; y, la diferencia esto es la suma de US\$ 5.760,56 se transfieran a la cuenta Reservas Facultativas.

Tratados y resueltos todos los puntos del orden del día, la Presidencia concede un receso para la redacción de la presente Acta, la misma que luego de ser elaborada por Secretaría es leída íntegramente y puesta a consideración de los presentes, quienes lo aprueban con su firma y rubrica en unidad de acto. Por no existir otro punto que tratar, el señor Presidente de la compañía, declara concluida la presente Junta, siendo las 19h35. Firman todos los socios asistentes a la presente Junta: f) Sr. Jimmy Patricio Vega Dávalos; f) Sra. Karla Johanna Vega Dávalos.-

SRA. KARLA JOHANNA VEGA DAVALOS

SOCIA- SECRETARIA DE LA JUNTA

SR. JIMMY PATRICIO VEGA DAVALOS

SOCIO-PRESIDENTE DE LA JUNTA

**ACTA DE LA JUNTA GENERAL UNIVERSAL ORDINARIA DE
SOCIOS DE LA COMPAÑÍA VEGA Y FIALLOS AUDITORES
CIA.LTDA.**

En el Distrito Metropolitano de Quito, a los 10 dias del mes de abril del año 2015, siendo las 17H00 en el domicilio principal de la compañía ubicada en la Av. Mariana de Jesus E2- 24 e Inglaterra de esta ciudad de Quito, se da inicio a la Junta General Universal Ordinaria de Socios de la compañía VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA. con asistencia de los siguientes señores socios.

- 3. RESOLUCION SOBRE EL DESTINO DE UTILIDADES GENERADAS EN EL EJERCICIO FISCAL DEL AÑO 2014.-** La Junta por unanimidad decide que las utilidades netas generadas en este ejercicio económico 2014, que ascienden a la suma de USD 6.285,92, de los cuales el 5% es decir, la suma de USD 314,30, se destinen a las reservas legales de conformidad con la ley, y, la diferencia esto es la suma de USD 5.971,62 se transfiera a la cuenta reservas facultativas.

Tratados y resueltos todos los puntos del orden del día, la Presidencia concede un receso para la redacción de la presente Acta, la misma que luego de ser elaborada por la Secretaria es leída íntegramente y puesta a consideración de los presentes, quienes lo aprueban con su firma y rubrica en unidad de acto. Por no existir otro punto a tratar, el Presidente de la compañía, declara concluida la presente Junta, siendo las 19H00. Firman todos los socios asistentes a la presente Junta: f) Jimmy Patricio Vega Dávalos, f) Karla Johanna Vega Dávalos.

SRA. KARLA JOHANNA VEGA DAVALOS

SOCIA SECRETARIA DE LA JUNTA

SR. JIMMY PATRICIO VEGA DAVALOS

SOCIO PRESIDENTE DE LA JUNTA

Anexo 10. Resultados de entrevista realizada a los empleados de la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda.

Nombre: Carla Orellana

ENTREVISTA

1. ¿Considera usted que sería provechosa la auditoría administrativa y de gestión para tener conciencia clara de la gestión de la empresa? Explique

Sí, para mejorar en las actividades empresariales.

2. ¿Qué áreas o departamentos considera usted que tienen falencias en su gestión administrativa dentro de la empresa?

Administrativo

3. ¿Considera usted que su departamento cuenta con procedimientos establecidos para la realización de todas sus actividades? Porque opina así?

No, porque no hay procesos definidos por escrito

4. ¿Cómo se establecen los niveles de aprobación en las tareas de responsabilidad que maneja el departamento?

verbalmente

5. ¿Podría explicar cómo están establecidos los controles dentro del área que usted dirige?

No dirijo mi área, pero en mi opinión pienso que los controles que se tienen se basan en la segregación de funciones.

6. Detalle al menos 3 dificultades que confronte usted en el desarrollo de su trabajo diario al frente del departamento.

Falta de estandarización de procesos

Conflictos con los clientes por requerimientos de información contable que no está al día.

Dificultad en cuanto a la comunicación directa entre Gerentes (cliente y prestador servicio).

Nombre: Gabriela Fiallos

ENTREVISTA

1. ¿Considera usted que sería provechosa la auditoría administrativa y de gestión para tener conciencia clara de la gestión de la empresa? Explique

Sí, porque ayudaría detectar las falencias de la empresa para poder mejorar y lograr alcanzar los objetivos.

¿Qué áreas o departamentos considera usted que tienen falencias en su gestión administrativa dentro de la empresa?

Administrativa y Financiera

2. ¿Considera usted que su departamento cuenta con procedimientos establecidos para la realización de todas sus actividades? Porque opina así?

No, porque los procesos se realizan por costumbre o nacen de órdenes verbales.

3. ¿Cómo se establecen los niveles de aprobación en las tareas de responsabilidad que maneja el departamento?

Se establecen según jerarquías.

4. ¿Podría explicar cómo están establecidos los controles dentro del área que usted dirige?

Todo documento que llega debe ser autorizado por alguien para el pago.

5. Detalle al menos 3 dificultades que confronte usted en el desarrollo de su trabajo diario al frente del departamento.

Falta de comunicación

Informalidad en cuanto a la emisión de cheques

Falta de control en ciertas actividades

Nombre: Jimmy Vega Dávalos

ENTREVISTA

1. ¿Considera usted que sería provechosa la auditoría administrativa y de gestión para tener conciencia clara de la gestión de la empresa? Explique

Personalmente creo que sí sería muy provechosa, ya que de este modo podríamos evaluar técnicamente si estamos o no cumpliendo con las metas y objetivos planteados por nuestra empresa, pues en la empresa no se utilizan controles de gestión. Lo cual, nos permitirá conocer a detalle los recursos humanos y productivos con los que contamos en nuestra organización a fin de que mediante su control y evaluación efectiva podamos alcanzar una alta eficiencia.

2. ¿Qué áreas o departamentos considera usted que tienen falencias en su gestión administrativa dentro de la empresa?

Pienso que el área Contable y Tributario, dentro del Departamento de Consultorías, tiene cierta falencia en su operación dentro de nuestra empresa.

3. ¿Considera usted que su departamento cuenta con procedimientos establecidos para la realización de todas sus actividades? Porque opina así?

Considero que no tenemos todos los procedimientos establecidos plenamente, debido a que la empresa empezó a crecer de a poco y el proceso estaba centrado en una sola persona, pero hoy en día hemos crecido y los asistentes realizan sus tareas en base a órdenes y procedimientos verbales, pero no han sido plasmados en un documento formal como tal.

4. ¿Cómo se establecen los niveles de aprobación en las tareas de responsabilidad que maneja el departamento?

Existe un asistente a cargo de la realización del trabajo operativo en consultorías, sean estas Auditorías Financieras o Contables Tributarias, luego el trabajo es supervisado por el Gerente de Consultorías y consensuado con el Gerente General para la emisión del informe final y conclusión del trabajo.

5. ¿Podría explicar cómo están establecidos los controles dentro del área que usted dirige?

El control se realiza mediante la revisión a nivel de detalle del trabajo asignado. Se podría decir que se monitorea constantemente el avance del trabajo encomendado al asistente, para luego al término del mismo realizar una revisión total de los resultados obtenidos. De ser el caso, se realizan las correcciones en conjunto con el asistente o se le dan las instrucciones de que debe corregir. Luego se vuelven a realizar las revisiones de las correcciones efectuadas y finalmente una segunda revisión final del trabajo encomendado.

6. Detalle al menos 3 dificultades que confronte usted en el desarrollo de su trabajo diario al frente del departamento.

Las principales dificultades son las siguientes:

Las órdenes no son comprendidas en su total cabalidad, y eso puede influir al momento de realizar las tareas encomendadas al personal operativo.

El sistema informático puede sufrir falencias en el procesamiento de la información, o el usuario comete errores al ingresar la información correspondiente en el sistema.

Los clientes suelen mostrar renuencia al recibir los trabajos finales a lo cual el Gerente de Consultorías debe hacer frente personalmente, ya que los asistentes no pueden manejar situaciones complicadas o de estrés.

Los organismos de control, en especial el SRI e IESS, no prestan la celeridad en sus procesos de carga de información lo que retrasa significativamente el tiempo de entrega y plazos con nuestros clientes. Esto origina mala imagen ante nuestros clientes.

Nombre: Modesto Bazante

ENTREVISTA

1. ¿Considera usted que sería provechosa la auditoría administrativa y de gestión para tener conciencia clara de la gestión de la empresa? Explique

Si siempre es bueno un examen de como se está llevando las cosas

2. ¿Qué áreas o departamentos considera usted que tienen falencias en su gestión administrativa dentro de la empresa?

En el Administrativo

3. ¿Considera usted que su departamento cuenta con procedimientos establecidos para la realización de todas sus actividades? Porque opina así?

No, porque las cosas se realizan de acuerdo a la costumbre o a la órdenes impuestas.

4. ¿Cómo se establecen los niveles de aprobación en las tareas de responsabilidad que maneja el departamento?

Directamente mis tareas son aprobadas por mi jefe inmediato y coordinadas con los otros departamentos.

5. ¿Podría explicar cómo están establecidos los controles dentro del área que usted dirige?

En mi caso se lleva un registro de las actividades encomendadas a diario y eso es revisado al fin del día por mi jefe inmediato, para ver que se cumplió y que quedó pendiente.

6. Detalle al menos 3 dificultades que confronte usted en el desarrollo de su trabajo diario al frente del departamento.

Que al momento de entregar documentación no se ubique a la persona destinada.

Que no se logre cumplir con la cobranza

Que se pierda la documentación

Nombre: María Ortiz

ENTREVISTA

1. ¿Considera usted que sería provechosa la auditoría administrativa y de gestión para tener conciencia clara de la gestión de la empresa? Explique

Si. Para mejorar los procesos internos

2. ¿Qué áreas o departamentos considera usted que tienen falencias en su gestión administrativa dentro de la empresa?

Recursos Humanos y Administrativo

3. ¿Considera usted que su departamento cuenta con procedimientos establecidos para la realización de todas sus actividades? Porque opina así?

No, porque son verbales

4. ¿Cómo se establecen los niveles de aprobación en las tareas de responsabilidad que maneja el departamento?

Las operaciones que realiza el asistente del departamento Administrativo son revisadas y supervisadas por el jefe responsable de ese departamento según las instrucciones que nacen de la Gerencia.

5. ¿Podría explicar cómo están establecidos los controles dentro del área que usted dirige?

El control se realiza mediante la revisión a nivel de detalle del trabajo asignado.

6. Detalle al menos 3 dificultades que confronte usted en el desarrollo de su trabajo diario al frente del departamento.

Errores al momento de ingresar la información en el sistema.

Organización del archivo

Doble trabajo al ingresar facturas de compra en el sistema y en el anexo transaccional

Nombre: Rocío Dávalos

ENTREVISTA

1. ¿Considera usted que sería provechosa la auditoría administrativa y de gestión para tener conciencia clara de la gestión de la empresa? Explique

Sí, para definir las falencias administrativas de la empresa

¿Qué áreas o departamentos considera usted que tienen falencias en su gestión administrativa dentro de la empresa?

Finanzas y Consultorías

2. ¿Considera usted que su departamento cuenta con procedimientos establecidos para la realización de todas sus actividades? Porque opina así?

No, porque los procesos son en su mayoría verbales

3. ¿Cómo se establecen los niveles de aprobación en las tareas de responsabilidad que maneja el departamento?

De forma verbal

4. ¿Podría explicar cómo están establecidos los controles dentro del área que usted dirige?

Recursos Humanos, realiza la parte operativa y luego pasa al departamento Administrativo para revisión, aprobación y contabilización.

5. Detalle al menos 3 dificultades que confronte usted en el desarrollo de su trabajo diario al frente del departamento.

Falta de procesos para selección y contratación de personal

Realizar el control de nómina en excel

Informalidad en cuanto al otorgamiento de anticipos y préstamos a empleados.

Nombre: Susana Fiallos

ENTREVISTA

1. ¿Considera usted que sería provechosa la auditoría administrativa y de gestión para tener conciencia clara de la gestión de la empresa? Explique

Sí, para seguir creciendo como empresa

¿Qué áreas o departamentos considera usted que tienen falencias en su gestión administrativa dentro de la empresa?

Administrativa y Consultorías

2. ¿Considera usted que su departamento cuenta con procedimientos establecidos para la realización de todas sus actividades? Porque opina así?

No, porque las actividades se las realiza por costumbre

3. ¿Cómo se establecen los niveles de aprobación en las tareas de responsabilidad que maneja el departamento?

Se establecen según jerarquías.

4. ¿Podría explicar cómo están establecidos los controles dentro del área que usted dirige?

Nuestro trabajo se maneja a través de cronogramas de trabajo por semanas y se reporta al jefe inmediato el avance y las dificultades.

5. Detalle al menos 3 dificultades que confronte usted en el desarrollo de su trabajo diario al frente del departamento.

Falta de entrega de documentación

Incumplimiento de tiempos

Posibles conflictos con clientes.

Nombre: Carla Vega Dávalos

ENTREVISTA

1. ¿Considera usted que sería provechosa la auditoría administrativa y de gestión para tener conciencia clara de la gestión de la empresa? Explique

Me parece que sería adecuado porque nos ayudaría a saber nuestras debilidades en la parte de la administración de la empresa pues, al ser una empresa familiar no tenemos un panorama claro sobre el cumplimiento de los objetivos planteados.

2. ¿Qué áreas o departamentos considera usted que tienen falencias en su gestión administrativa dentro de la empresa?

Creo que el Departamento de Recursos Humanos tiene una falencia grande por la falta de directrices claras acerca de las funciones específicas de cada integrante de la empresa.

3. ¿Considera usted que su departamento cuenta con procedimientos establecidos para la realización de todas sus actividades? Porque opina así?

No tenemos todos los procedimientos establecidos, pues solo se manejan mediante instrucciones verbales.

4. ¿Cómo se establecen los niveles de aprobación en las tareas de responsabilidad que maneja el departamento?

Existe un jefe responsable por cada departamento, quien aprueba las tareas realizadas por cada integrante, el cual debe revisar y firmar antes de pasar a la autorización final.

5. ¿Podría explicar cómo están establecidos los controles dentro del área que usted dirige?

En mi área, el control se realiza mediante la revisión y firma de responsabilidad de en cada etapa del trabajo efectuado, antes de que lleguen a mi departamento, se podría decir que es la etapa final, donde prácticamente no deberían existir errores por cuanto ya se hicieron las revisiones y correcciones necesarias.

6. Detalle al menos 3 dificultades que confronte usted en el desarrollo de su trabajo diario al frente del departamento.

Las principales dificultades son las siguientes:

Existe distorsión en las órdenes encomendadas, lo que se ha visto en errores contables, como facturaciones equivocadas .

La falta de personal calificado, ha hecho que se comentan errores de información a potenciales clientes.

Falta de comunicación entre los gerentes o inasistencia de los mismos para la autorización de pagos.

Anexo 11. Resultados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa Vega y Fiallos Auditores Cia.Ltda, en los años 2013 y 2014.

VEGA Y FIALLOS AUDITORES CIA.LTDA.

Formulario de Encuesta Satisfacción del cliente

Por favor, responda este breve cuestionario, sus respuestas son importantes para la mejora de los servicios ofrecidos.

Gracias.

PREGUNTAS:

1. ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?(*)

Muy bueno Bueno..... Regular..... Malo.....

2. ¿Los horarios de atención al público son puntuales y respetados?(*)

Muy bueno Bueno..... Regular..... Malo.....

3. ¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?(*)

Muy bueno Bueno..... Regular..... Malo.....

4. ¿Ha Llenado las expectativas por las cuales escogió nuestro servicio?

Muy bueno Bueno..... Regular..... Malo.....

5. ¿Cómo fue el trato por parte de los asesores?(*)

Muy bueno Bueno..... Regular..... Malo.....

6. ¿El personal domina la información requerida por usted?(*)

Muy bueno Bueno..... Regular..... Malo.....

RESULTADOS ENCUESTA A 5 PRINCIPALES CLIENTES 2014

tabulación

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	totales
cliente 1	3	3	3	3	2	2	16
cliente 2	3	2	2	2	2	3	14
cliente 3	3	2	2	3	3	3	16
cliente 4	3	3	3	3	3	3	18
cliente 5	3	2	2	2	2	2	13
total							77
promedio							12,83

RESULTADOS ENCUESTA A 5 PRINCIPALES CLIENTES 2013

tabulación

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	totales
cliente 1	2	2	2	3	2	3	14
cliente 2	3	1	1	2	2	3	12
cliente 3	2	1	1	2	2	2	10
cliente 4	2	2	2	2	2	2	12
cliente 5	2	2	2	3	3	3	15
total							63
promedio							10,50

