



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**“Examen de Auditoría Integral al Proceso de Concesión de Créditos de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del período
comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012”**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Mise Palomo, Nancy Yolanda

DIRECTOR: Tamayo Galarza, Grace Natalie, Mgst.

CENTRO UNIVERSITARIO LATACUNGA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister

Grace Natalie Tamayo Galarza.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado “Examen especial de Auditoría Integral al Proceso de Concesión de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne de la ciudad de Latacunga correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012”, realizado por Nancy Yolanda Mise Palomo, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba el mismo.

Loja, 27 de febrero de 2015

f.).....

Mgs. Grace Natalie Tamayo

DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Nancy Yolanda Mise Palomo, declaro ser autor del presente trabajo de fin de titulación; Examen Especial de Auditoría Integral al Proceso de Concesión de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, siendo Grace Tamayo directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en sus parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico institucional (operativo) de la Universidad.

F.).....

Nancy Yolanda Mise Palomo

0502662174

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios quien es el creador mi vida, y quien me ha dado todo lo que se encuentra a mi alrededor para ser feliz.

A mi Hijo Esteban Sebastián quien se convirtió en el motor de mi vida, porque sacrificamos el tiempo de jugar y pasarlo juntos para poder realizar este trabajo, quien con cada sonrisa me dio todo su cariño y amor.

A mi Esposo Luis porque siempre estuvo a mi lado, compartiendo buenos y malos momentos y a pesar de los problemas supo apoyarme y guiarme para culminar mis estudios.

A mis padres porque son mis mejores amigos, porque cuando los necesite siempre estuvieron a mi lado y nunca me abandonaron, porque cuando necesite de un consejo siempre me lo supieron dar.

A mis hermanos, porque siempre me supieron ayudar, con una palabra de aliento, con una sonrisa para poder seguir adelante.

A todas las persona que estuvieron conmigo a mí alrededor física y espiritualmente, que no dejar que decayeran mis ánimos a fin de llegar a la meta anhelada.

(Soñadora)

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en primer lugar a Dios quien me dio la Sabiduría necesaria para llegar a esta meta.

A la Universidad Técnica Particular de Loja quienes me abrieron las puertas para poder estudiar, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, y a la Directora de este trabajo la Magister Grace Tamayo quien supo guiarme en la realización de este trabajo.

El agradecimiento a mi Hijo y Esposo, por su apoyo incondicional en el período de elaboración de la tesis, a mis Padres y hermanos ya que sin sus consejos y ayuda no hubiera llegado a esta meta.

A aquellas personas que no están físicamente pero su espíritu y alegría siempre me acompañan, Rodrigo, Eduardo, Raúl, desde donde estén sé que me acompañan y me guían.

Para todos ustedes GRACIAS

(Soñadora)

TABLA DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.....	II
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
INTRODUCCIÓN.....	5
Justificación de la Investigación.....	6
1.1. Hipótesis	7
1.2. Objetivos y Resultados esperados	8
1.2.1. Objetivos	8
1.2.2. Resultados Esperados.....	8
1.3. Presentación de la Memoria	8
CAPÍTULO II	10
MARCO REFERENCIAL.....	10
2.1. Marco Teórico	11
2.1.1. Marco Conceptual de la Auditoría Integral	11
2.1.2. Importancia y contenido del Informe de Auditoría.....	12
2.2. Descripción Conceptual y criterios principales de las Auditorías que conforman la Auditoría Integral	13
2.2.1. Auditoría Financiera.....	13
2.2.1.3. <i>Fases de la Auditoría Financiera</i>	16
2.2.2. Auditoría de Control Interno.....	19
2.2.3. Auditoría de Cumplimiento.....	32
2.2.4. Auditoría de Gestión.....	35
2.3. Proceso de la Auditoría Integral.....	39
2.3.1. Planeación.....	40
2.3.2. Ejecución.....	41
2.3.3. Comunicación.....	41
2.3.4. Seguimiento.....	43
CAPÍTULO III	45
ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....	45

3.1.	Antecedentes de la Organización	46
3.1.1.	Historia	46
3.1.2.	Misión	48
3.1.3.	Visión.....	49
3.1.4.	Objetivos de la Cooperativa.....	49
3.1.5.	Objetivos Estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. 49	
3.1.6.	Estructura Orgánica	50
3.1.7.	Estados Financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.	51
3.1.8.	Volumen de operaciones de la cooperativa	52
3.2.	Cadena de valor	52
3.2.1.	Procesos gobernantes.....	52
3.2.2.	Procesos agregadores de valor	53
3.2.3.	Procesos Habilitantes	53
3.3.	Importancia del área auditada	53
CAPÍTULO IV.....		55
INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL.....		55
4.1.	Informe de Auditoría Integral	56
4.2.	Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones.....	59
4.3.	Plan de Implementación de Recomendaciones	67
4.4.	Demostración de Hipótesis	70
4.5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		73
LEYES Y REGLAMENTOS		73
ANEXOS		74

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Estructura del informe de auditoría.....	13
Gráfico No. 2: Riesgos de auditoría.	15
Gráfico No. 3: Fases de la auditoría financiera.	16
Gráfico No. 4: Objetivos del Control Interno.	21
Gráfico No. 5: Causas de riesgos de auditoría.....	25
Gráfico No. 6: Procedimientos de Control Interno.	26
Gráfico No. 7: Relación entre COSO y COSO II.	32
Gráfico No. 8: Objetivos de la auditoría de cumplimiento.....	34
Gráfico No. 9: Proceso de la Auditoría Integral.	39
Gráfico No. 10: Nómina de socios fundadores de la Cooperativa.....	48
Gráfico No. 11: Organigrama Estructural de la Cooperativa.....	50

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo constituye la Ejecución de un Examen Especial de auditoría integral al Proceso de Concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne de las Ciudad de Latacunga, durante el período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, con la finalidad de emitir una opinión razonable de la Información Financiera en cuanto a la Cartera de Crédito, verificar el sistema de control interno, el cumplimiento a la normativa vigente, y medir el grado de eficiencia y eficacia en las operaciones.

El Ministerio de Economía Popular y Solidara como ente rector, se encuentra verificando el normal funcionamiento de las instituciones creadas a su cargo, a fin de garantizar que las Instituciones Financieras se encuentren sólidamente financiadas y evitar cierres de cooperativas.

Por tal razón, se hace necesaria la aplicación de un examen de auditoría integral que permita aportar a la gerencia un informe de aseguramiento, para la adopción de medidas correctivas en el momento oportuno.

PALABRAS CLAVES: Auditoria Integral, gestión, control interno, presupuesto, examen.

ABSTRACT

This work is the accomplishment about a Special Review of comprehensive audit process Allocation toward the “Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne” in Latacunga city, between January 1st to December 31st, 2012 with the purpose to provide a reasonable opinion around Financial Information regarding to the Credit Portfolio, to authenticate the system of internal control, the compliance on applicable regulations, and measure the efficacy and efficiency in procedures.

The Ministry of Popular Economy and Solidary as a lead agency is checking the normal functioning of the institutions established under his charge, to ensure that financial institutions are solidly financed with the intention to avoid closures of cooperatives.

For this reason the implementation of a comprehensive appraisal audits to provide an assurance report, to make any adequate and necessary management correction on time.

KEYWORDS: Integral audit, management, internal control, budget review.

INTRODUCCIÓN

Madariaga (2004) dice:

“La auditoría, en general es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptados.” (p.13)

En base a lo citado anteriormente, afirmo que la auditoría y la contabilidad son las ciencias más importantes dentro del ámbito empresarial, ya que siempre va a ser necesario el registro y control de las actividades económicas de una manera rápida y oportuna a fin de poder determinar saldos y llevar una empresa a cumplir con los objetivos para la que fue creada.

A medida que los negocios crecen hace más difícil su vigilancia ya que mientras más grande sea existen áreas más amplias donde los procesos son complejos y la información mucha más grande, por lo que se hace necesario el control en todas estas actividades.

La auditoría integral al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para el período contable del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012 es fundamental, ya que es una empresa en la cual el manejo de dinero en efectivo es constante y los desembolsos de créditos son grandes, por lo que es importante que estos sean hechos de manera adecuada y siguiendo las normas y políticas establecidas por la institución.

La idea de realizar este trabajo nace del querer verificar que la concesión de créditos se realice bajo las normas legales de los estatutos y las normas y reglamentos del sector financiero así como el de la ley de cooperativas.

El objetivo principal es realizar un examen de Auditoría Integral al Proceso de concesión de créditos en la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne de la Ciudad de Latacunga, del Período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

En la realización del presente trabajo se pondrá en práctica todo lo aprendido durante los años de estudio sobre Auditoría Integral, primeramente se realizará la planificación a fin de reconocer el ámbito de trabajo de la empresa y se elaborará un programa de auditoría con los métodos y técnicas de auditoría necesarios para alcanzar un buen trabajo, luego en la ejecución se cumplirá con lo estipulado en la planificación y por último se procede con la

lectura del informe de auditoría para luego dar el seguimiento oportuno a las recomendaciones realizadas en el informe.

Durante el proceso de auditoría se irán registrando los siguientes capítulos que se detalla a continuación:

En el Capítulo I, se registra la introducción, descripción del estudio, objetivos y el alcance que va a connotar el examen especial, está también la justificación de la auditoría, esto es importante ya que es la primera impresión que se tiene para la elaboración del examen de auditoría.

En el Capítulo II, se describe un marco teórico de la Auditoría Integral, es decir se va dar a conocer todo sobre la auditoría de control interno, de gestión, de cumplimiento y la financiera, además del proceso de auditoría, busca dar a conocer todo lo que conlleva la Auditoría Integral.

En el Capítulo III, se dará a conocer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, su misión, visión, estructura, objetivos, cadena de valor.

En el Capítulo IV, se redacta el informe de la auditoría integral efectuada, en el cual constan de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Justificación de la Investigación

La realización del siguiente trabajo de fin de Titulación está enfocado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne que tiene sus inicios en el año 1996, cuando en el Barrio Chantán de la Parroquia Eloy Alfaro perteneciente al Cantón Latacunga, se forma el banco Comunal “Salud y Progreso”, como parte de un proyecto de la Diócesis de Latacunga, para lo cual inicia con 20 mujeres emprendedoras, con deseos de superación en buscar mejores días para sus familias, al frente una directiva entusiasta y todo un equipo colaborador, es así que en el año 2006 inicia sus actividades ya con capital propio, si bien es cierto todo negocio inicia con un capital pequeño de trabajo que en base a su trabajo y esfuerzo de quienes la conforman logra formar un cimiento fuerte y sólido. Es de esta forma que es importante monitorear el crecimiento de la institución en vista que hoy en día existen tantas instituciones de reciente creación con la misma actividad que desaparece por no tener un buen direccionamiento operativo y administrativo para las actividades que van a realizar, y de esta forma ayudar a la Gerencia a continuar con paso firme en el crecimiento de la institución.

Hoy en día la Cooperativa cuenta con la Matriz en la ciudad de Latacunga y cuatro agencias ubicadas en Pujilí, Quito, La Maná y Moraspungo, dedicadas a la captación de recursos para luego ser invertidos en beneficio de la ciudadanía y de sus socios, cuya visión es ser una institución líder en la prestación de servicios financieros con talento humano capacitado y competitivo, es por ello que nace la necesidad de realizar un examen de auditoría integral al proceso de concesión de créditos, ya que esta es la razón de ser de la cooperativa y por ende la más importante de esta manera verificaremos si cumplen con los estándares de normativa legal vigente, financiero, de gestión y de control interno, en base a la verificación de la leyes, normativas y estatutos que la rigen.

El área de crédito es la parte más importante en una entidad financiera, ya que es para lo que fue creada, por lo tanto debe ser la más estudiada y controlada por las entidades de control o mediante un control interno que provea seguridad al momento de recuperación de cartera, al ser el área más sensible los administradores y colaboradores de la empresa tienden a cometer errores que luego les puede causar el desfinanciamiento en la Institución.

En la actualidad el incremento de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el país es impresionante, debido a que los requisitos para su creación son fáciles de reunirlos, así

como también la gran mayoría no están sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, sino por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, y por ello la importancia de mi trabajo se justifica por los siguientes motivos:

- En la actualidad la cartera de crédito tiene un valor de USD 10'883.563,00 que es el 88.77% del total de los pasivos.
- En el año 2012 se ha entregado un total de USD 6'132.491,03 en créditos de consumo y microcréditos, viendo un crecimiento de 4'871.007,35 en 2 años.
- Los motivos por los que se ha determinado la necesidad del examen de auditoría integral al proceso de concesión de créditos es verificar la independencia al momento de la entrega de créditos, es decir que una sola persona no sea quien se encargue de todo el proceso sino que exista una comitiva capacitada, así también verificar el cumplimiento del reglamento interno, ver bajo que parámetros se realiza la entrega de los créditos, y medir el conocimiento y nivel de gestión de los funcionarios de la Institución.
- Verificar bajo que lineamientos y leyes se encuentra operando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
- Verificar el porcentaje de disminución de morosidad para la recuperación de los créditos otorgados.
- Verificar el cumplimiento del Control Interno de la Cooperativa.

En base a lo expuesto anteriormente, se hace necesaria la realización de un Examen de Auditoría Integral al proceso de Concesión de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cooperativa Virgen del Cisne en la ciudad de Latacunga desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

1.1. Hipótesis

El examen de Auditoría Integral al área de crédito, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

1.2. Objetivos y Resultados esperados

1.2.1. Objetivos

1.2.1.1. Objetivo General.

- Realizar un examen de Auditoría Integral al proceso de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne de la Ciudad de Latacunga, del Período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

1.2.1.2. Objetivos Específicos.

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne de la ciudad de Latacunga.
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial relacionados con el proceso de concesión de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito virgen del cisne.
- Generar el informe de auditoría integral y las acciones correctivas a seguir en caso de haberlas.

1.2.2. Resultados Esperados

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen de auditoría integral como son, el archivo permanente, archivo de planificación y Archivo corriente.
- Informe de auditoría integral.
- Plan de implementación de recomendaciones.

1.3. Presentación de la Memoria

Qué difícil es hablar de cooperativismo hoy en día cuando los valores humanos se encuentran en entredicho, en un mundo donde existe tanta desigualdad y guerras, donde se ha comprobado que si las naciones se unen ha sido para apoyar dichas desigualdades y se

puede comprobar que la unión se encuentra en los pueblos más pequeños y en las personas más humildes, donde tienen que unirse para buscar el tan anhelado Sumak Kawsay consagrado en la Constitución como un derecho.

El cooperativismo hoy en día brinda un aporte importante a la economía del país, en base esto mencionaremos lo que es las Finanzas Populares debido al gran incremento de instituciones financieras y no financieras que se han creado en el transcurso de los últimos años, esto se da porque las personas de hoy en día están buscando nuevas formas de trabajar en conjunto y buscar un mejor porvenir para sus familias.

Del mismo modo, se realizaron nuevas reformas a las Leyes de la Constitución de la República, se incrementó la ley de la Economía Popular y Solidaria, que es la que rige a las Cooperativas de reciente creación y a continuación daremos los diferentes comentarios sobre el Cooperativismo.

En la Constitución de la República, en el Art. 311 dice:

“El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.”

En este artículo la Constitución de la República incentiva la creación de las cooperativas cuando éstos impulsan y apoyan a las pequeñas y medianas empresas que ayuden al sector productivo del País.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Marco Conceptual de la Auditoría Integral

La auditoría es el procesos que tiene por objeto averiguar si las operaciones de una empresa se encuentra realizados en base a los reglamentos, que no exista error alguno al registrar las transacciones, ya que generará Estados Financieros irreales que no ayudan a la toma de decisiones. “La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables, presentados por la dirección...” (Madariaga, 2004, p.13). Así con este concepto iniciaremos el estudio de la Auditoria Integral; este arte como su nombre lo dice identifica las áreas susceptibles de una empresa en forma íntegra a fin de identificar las falencias de la empresa y dar posibles soluciones. Franklin (2007) define a la Auditoria Integral como: “...Examen de evaluación de la planeación, organización, control interno operativo, control interno contable y mejoramiento administrativo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicadas a un área o programa” (p.828).

Blanco Luna (2003) afirma:

“... el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada de logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.” (p.1)

Se puede concluir que la Auditoría Integral es el examen sistemático realizado a información de años anteriores, en cuanto a la información Financiera, cumplimiento del control interno, cumplimiento de metas y objetivos y el cumplimiento de las disposiciones legales a las cuales se rige la empresa, a fin de determinar errores y realizar las respectivas correcciones para la toma de decisiones.

La auditoría integral se basa en los principios de independencia, integridad, cumplimiento de normas y objetividad.

Las fases de auditoría integral son las siguientes a continuación detalladas:

- ✓ Planificación
- ✓ Ejecución
- ✓ Elaboración del Informe
- ✓ Seguimiento

2.1.2. Importancia y contenido del Informe de Auditoría

La presentación del informe es el proceso final de la auditoría integral, éste se elabora en base a los hallazgos encontrados en la fase de ejecución, tiene que ser escrito en forma clara y sencilla ya que va a ser expuesto hacia todos los integrantes de la empresa, desde el más alto ejecutivo hasta los trabajadores, además que servirá para ayudar a la empresa a tomar decisiones. Dichos informes contienen el dictamen correspondiente, que es la opinión emitido por el auditor con base en un juicio profesional.

Sotomayor (2008) dice:

“El proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicito los servicios, específicamente a la alta gerencia.”(p.138)

Por lo citado anteriormente un informe de Auditoría Integral representa un mecanismo para disminuir el riesgo de errores, irregularidades y actos ilegales en el manejo de cualquier entidad.

Los objetivos del informe de auditoría son:

- ✓ Informar con veracidad de hechos evaluados.
 - Si los Estados Financieros, se presentan de forma razonable y de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
 - Sobre el cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables.
 - Sobre el Control Interno.
 - Sobre el desempeño y la gestión en los términos de eficiencia, eficacia y economía.
- ✓ Convencer al auditado del contenido presentado.

- ✓ Hacer recomendaciones apropiadas.
- ✓ Presentar alternativas.

El informe de auditoría contiene los siguientes puntos:

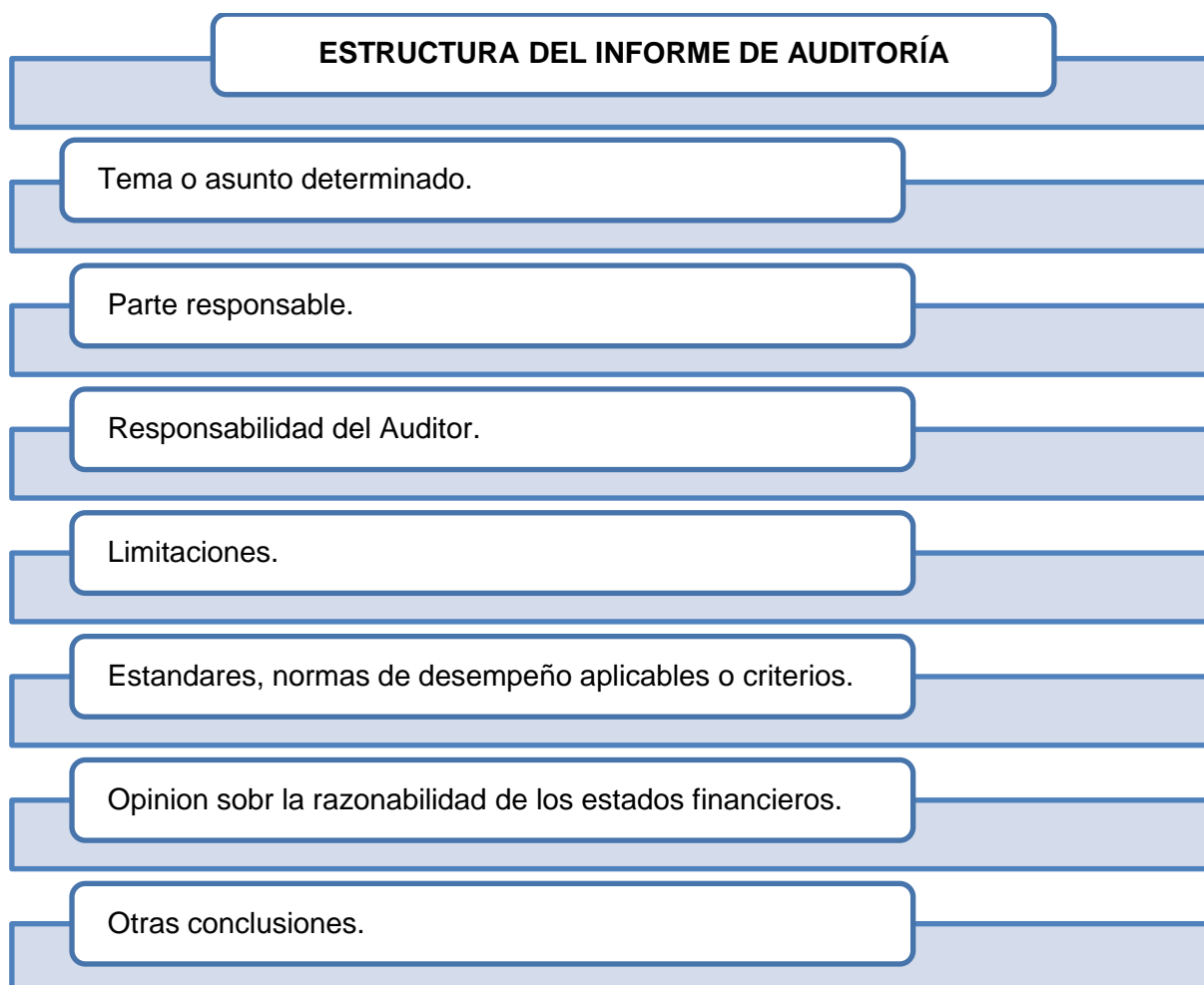


Gráfico No. 1: Estructura del informe de auditoría.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: Subía Guerra, (2013).

2.2. Descripción Conceptual y criterios principales de las Auditorías que conforman la Auditoría Integral

2.2.1. Auditoría Financiera.

Sánchez Curiel (2006) dice:

“...el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurada de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de su transacción.” (p.2)

Blanco Luna (2003) afirma:

“La auditoría financiera tiene como objetivo la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee.” (p.151)

Podemos concluir que la auditoría financiera se encarga de evaluar la información financiera presentada por las empresas públicas o privadas a fin de verificar el cumplimiento con las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas y a las Normas Internacionales de Información Financiera, sobre si la información se encuentra presentada en forma razonable. Además verificará que los datos de la información financiera sean verdaderos y que las transacciones sean registradas correctamente.

Esta auditoría es muy importante ya que los estados financieros presentan la situación financiera de la empresa y en qué estado esta se encuentra, a la vez que nos ayuda a la toma de decisiones.

2.2.1.1. Objetivos.

Los objetivos de la auditoría financiera son los siguientes:

- La auditoría financiera tiene como objetivo principal, dictaminar sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de las entidades.
- Verificar que los estados financieros se encuentren acorde a las disposiciones legales como son la Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas y las NIIF.
- Examinar el manejo de los recursos financieros, y que ésta sea oportuna, útil, adecuada y confiable.

2.2.1.2. Riesgo de Auditoría.

Un punto importante en la planificación es saber reconocer los riesgos de auditoría, que se genera cuando existe la posibilidad de que se dé una información errónea de los estados financieros por no haber detectado errores significativos, lo que ocasiona que se dé una opinión inadecuada al momento de realizar el informe. Blanco Luna (2003), afirma: "...el auditor debe determinar cuáles de los riesgos identificados son a su juicio, riesgos importantes que requieren especial consideración por parte de la auditoría" (p.63).

Por lo expuesto anteriormente, se puede indicar que es importante la recopilación de información de los hallazgos ya que depende mucho de esto para establecer el nivel de riesgo, así cuando el riesgo es alto el nivel de confianza disminuye y mientras el nivel de confianza es alto es nivel de riesgo disminuye.

Por ejemplo se puede dar un informe en el que conste que la información financiera presentada se encuentra razonable, cuando no lo está en realidad o viceversa se puede emitir un informe en el cual se diga que la información presentada no se encuentra razonablemente cuando en realidad esta se encuentra correctamente.

A continuación se detalla los tipos de riesgos que se puede presentar al momento de realizar una auditoría:

RIESGOS DE AUDITORIA		
Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Riesgo de Detección
Se realciona con la naturaleza propia del rubro evaluado; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa, lo afectan factores como el volumen de operaciones, la experiencia del personal contable.	Aquí influye los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en ocasiones son insuficientes para la detección oportuna de irregularidades. Es por esto que los administradores de las empresas se encuentran en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno. a mayor confianza en los controles menor riesgo de control y viceversa.	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 erros en el proceso realizado, es responsabilidad del equipo auditor llevar a cabo los procedimientos de auditoria con total responsabilidad junto con el equipo auditor, ya que al disminuir el riesgo de detección contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Gráfico No. 2: Riesgos de auditoría.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: León Cornejo, (2012).

2.2.1.3. Fases de la Auditoría Financiera.



Gráfico No. 3: Fases de la auditoría financiera.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: León Cornejo, (2012).

Como se puede apreciar en el cuadro antes citado el proceso de auditoría es el siguiente, a continuación detallaremos cada uno de estos:

a) Diagnóstico General

León Cornejo (2012) dice:

“En el conocimiento de la organización, es importante determinar los factores internos y externos que eventualmente afectan el desempeño de la empresa, conocer la relación que se mantiene con los elementos del entorno próximo y remoto, ayudan a definir potenciales oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas, lo que permite definir una estrategia de mejoramiento...”. (p.35)

Así el diagnóstico general comprende el conocimiento íntegro de la empresa es decir conocer el movimiento de su negocio y los puntos relevantes que afecta o mejora el desempeño de la misma.

b) Planificación

La planificación es muy importante dentro del diario transcurrir de una persona así como de la empresa, esta planificación debe ser desde el inicio del día en la oficina hasta cuando sale de ella a fin de evitar olvidar involuntariamente actividades que desencadenen errores importantes ya sea en contabilidad o en procesos de auditoría. Franklin (2007) afirma: “La planeación se refiere a los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoría administrativa para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnóstico preliminar, sea suficiente, pertinente y relevante” (p.76).

La planeación tiene por objeto marcar una pauta para realizar una actividad así Sotomayor (2008) dice: “La planeación implica trazar una directriz; establecer programas o guías económicas, numéricas y conceptuales y definir objetivos, etapas de financiamiento, marco jurídico y estructura organizativa idónea, para iniciar, mantener, desarrollar y culminar las actividades a realizar” (p. 56).

Así en la planificación de auditoría se establecen los programas y actividades a realizar para realizar de mejor manera un trabajo de auditoría, en esta fase también se seleccionara los métodos y técnicas apropiadas para la ejecución de la auditoría, por lo que es importante que la planificación lo realicen los profesionales más experimentados del equipo auditor.

c) Ejecución del trabajo

En la fase de ejecución se aplica todos los métodos y técnicas programados en el fase de planificación, se deberá escoger el componente más significativo, a fin de verificar el cumplimiento de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, realizar los diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad, además se detectan los errores en caso de que existan, para así poder elaborar los hallazgos con sus conclusiones y recomendaciones, lo cual debe ser comunicado a las autoridades de la empresa para tomar las respectivas correcciones.

Esta es una de las fases más importante porque aquí se ve reflejado el trabajo del auditor y sus resultados. A fin de poder realizar la ejecución de la auditoría de una manera adecuada tenemos los siguientes elementos:

- ✓ Las pruebas de auditoría
- ✓ Técnicas de muestreo
- ✓ Evidencias de auditoría
- ✓ Papeles de trabajo
- ✓ Hallazgos de auditoría

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, causa y efecto que motivaron cada problema identificado.

d) Comunicación de resultados

Esta fase es importante ya que constituye básicamente en la lectura del borrador del informe, que es elaborado en el transcurso de la auditoría, este informe debe ser escrito en forma clara y sencilla a fin de dar a conocer a todos los miembros de la empresa cuales fueron los hallazgos junto con sus conclusiones y recomendaciones.

León Cornejo (2012) dice:

“En el transcurso de una auditoría, los auditores mantendrán constante comunicación con los ejecutivos y empleados de la organización bajo examen, dándoles la oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal pertinente respecto de los asuntos sometidos a examen; la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoría, sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso...”
(p.48).

En el informe de auditoría debe contener las notas aclaratorias, comentarios, información financiera complementaria y la carta dictamen.

e) Seguimiento

El seguimiento es la última fase de la auditoría, se la realiza con la finalidad de verificar que las recomendaciones realizadas por el auditor se las pongan en práctica, Sotomayor (2008) dice: “...el seguimiento es una etapa del proceso de auditoría en donde se verifica que se hayan aplicado las recomendaciones derivadas de la evaluación de la empresa” (p.156). El

seguimiento es una actividad que requiere ser planificada aunque no sea obligatoria o exista un tiempo preestablecido para ello lo importante es cumplir con esta fase de la auditoría.

Es importante conocer la importancia que los administradores de la empresa le dieron a la auditoría, mediante un seguimiento de las recomendaciones realizadas en el informe de auditoría, y verificar que se corrija todas falencias detectadas en la ejecución del examen.

2.2.2. Auditoría de Control Interno.

Blanco Luna (2003) afirma:

“En la preparación del trabajo, se debe tener claro que el objetivo de la Auditoría de control interno es distinto al de una auditoría financiera y por lo tanto el alcance y la oportunidad de los procedimientos pueden variar. De acuerdo con esto, el auditor debe identificar los procedimientos aplicables en las circunstancias para formarse una opinión sobre el control interno y diseñar su programa de trabajo para llevar a cabo las pruebas necesarias.” (p.82)

Mantilla (2007) dice: “El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñados para proporcionar seguridad razonable, con miras a la consecución de objetivos” (p.14).

Por mucho tiempo las empresas han tenido que implementar un sistema de control para salvaguardar los Activos Fijos de la misma, esto se debe a que ayuda a que los estados financieros constituyen una parte importante al momento de realizar una auditoría externa, la relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa.

Estupiñán (2009) dice:

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.” (p.18)

Es así que el control interno hoy en día es un proceso ejecutado por todo el personal de una empresa a fin de proporcionar seguridad razonable de la información financiera, verificar la salvaguarda de los activos fijos de una empresa, y la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa. No todas las empresas tienen implementados estos controles, se debe a su tamaño y a la dirección general de la empresa.

En conclusión una auditoria de control interno es un examen sistemático realizado por un profesional, a fin de verificar que los procesos de control interno se encuentren funcionando de una manera adecuada y que cumplan la función para las cuales fueron establecidas, verificar la salvaguarda de activos fijos, que la información financiera presentada sea verdadera esto nos ayuda a medir el nivel de confianza que tiene la empresa en sus operaciones a fin de dar un dictamen que ayude a la toma de decisiones en la empresa.

La aplicación del control interno en una empresa es de gran importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una información confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos tanto humanos, materiales y financieros disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

2.2.2.1. Objetivos del Control Interno.

Todos los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma. Así tenemos los siguientes:

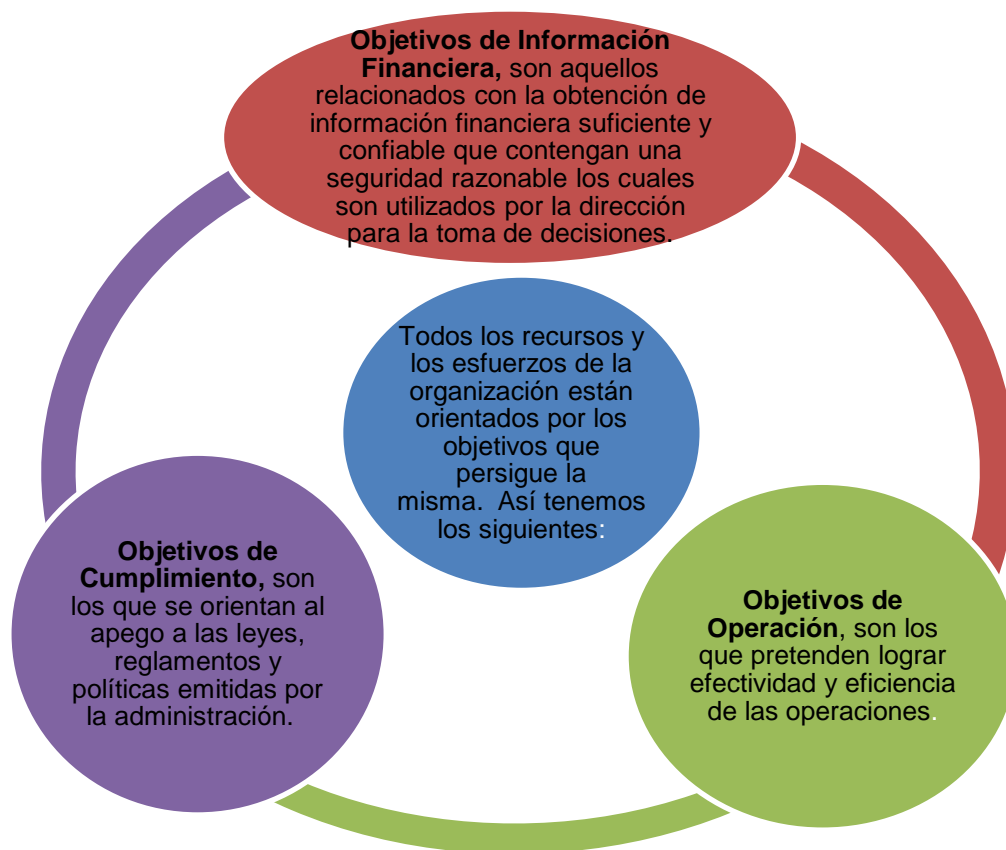


Gráfico No. 4: Objetivos del Control Interno.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: Estupiñán, (2009).

El principal objetivo de la Auditoría de Control Interno es el perfeccionamiento y protección del control interno, adicional a estos el control interno cumple también las siguientes funciones.

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

2.2.2.2. Componentes del Control Interno.

2.2.2.2.1. COSO I.

El sistema de control interno está compuesto por cinco componentes que ayudan a cumplir con los objetivos que la empresa persigue a fin de cumplir con sus metas, estos componentes se detallan a continuación:

Ambiente de control.

Blanco Luna (2003) dice: “El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura” (p.96).

Estupiñan Gaitán (2009) afirma: “Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades” (p.27).

Mantilla (2007) dice: “El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos” (p.25).

En conclusión el ambiente de control enmarca el espíritu de ética del personal que trabaja en una institución, la responsabilidad con la que realizan sus actividades y la importancia que se le da al control interno, en si es el conocimiento que tienen los empleados de una empresa sobre el tema y la aplicación del mismo conjuntamente con los valores de cada uno, lo cual da como resultado la salvaguarda de los activos fijos, información financiera confiable y que las operaciones se realice con la mayor eficacia y eficiencia.

El ambiente de control es la base de los demás componentes, ya que en base a este se realiza la valoración del riesgo, las actividades de control la forma de comunicación y el seguimiento que se le dará.

Los elementos del ambiente de control son:

- ✓ **Integridad y valores éticos.** Este se refiere a los valores y principios que el personal de una empresa tiene en el trabajo, la efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad debido a que los objetivos de una empresa y la manera como lo logren, están basados en preferencias y juicios de valor, ya que de esto depende la buena imagen de la empresa porque el cliente externo no valora únicamente el cumplimiento de la ley. Es por esto que los altos mandos deben robustecer estos valores en los empleados lo cual ayudara a fortalecer el control y mejorar la imagen de la empresa.

- ✓ **Competencia.** Es el compromiso del ser humano para seguir auto educándose y mejorando sus habilidades para desempeñar un buen trabajo en la empresa y el compromiso de la gerencia en capacitar para que estas destrezas y habilidades sea favorables para las operaciones de la misma.
- ✓ **Incentivos y tentaciones.** Se refiere a que existen muchas formas de presionar al personal de la empresa por lo que estos se pueden involucrar en actos deshonestos y fraudulentos, con el fin de cumplir objetivos irreales a corto plazo como ejemplo recompensas por desempeño, controles inefectivos, una función de auditoria interna débil, entre otras lo cual puede llevar a que la liquidación de la empresa.
- ✓ **Proporcionar y comunicar orientación moral.** La empresa debe comunicar a los empleados los valores y los estándares de comportamiento de la entidad, ya que independientemente de lo mencionado en el punto anterior puede ser que muchos empleados que cumplieron la meta en forma deshonestas ni siquiera sabían que procedieron mal, sino que pensaban que estaban trabajando a favor de la empresa.

Una forma de transmitir el mensaje sobre comportamiento ético es el de dar el buen ejemplo ya que el ser humano imita a sus líderes, no es sencillo hacer esto pero es indispensable que se inicie desde el alto mando.

- ✓ **Filosofía y estilo de operación de la administración.** Este se refiere a la forma de cómo es manejada la empresa desde los altos mandos o desde sus empleados por ejemplo un gerente que haya tenido éxito asumiendo riesgos puede tener una percepción diferente del que ha pasado épocas de austeridad económica, pueden ser conservadores o agresivos a la hora de tomar decisiones.
- ✓ **Estructura organizacional.** Una empresa desarrolla una estructura organizacional adaptada a sus necesidades, esta organización depende del tamaño y la naturaleza de sus actividades por ejemplo algunas son centralizadas y otras descentralizadas.
- ✓ **Políticas y prácticas sobre recursos humanos.** Este se refiere a la incorporación del personal a la empresa, así desde el reclutamiento, contratación, orientación, entrenamiento, promoción y acciones remediales, por ejemplo las promociones del personal a puestos de más alta responsabilidad demuestra el compromiso de un empleado de crecer junto a la empresa.

- ✓ **Asignación de autoridad y responsabilidad.** Se refiere a la manera como se asigna autoridad y sobre cómo se establece jerarquías, además incluye la forma de comunicar los objetivos de la empresa a todo el personal y que ellos trabajen juntos a fin de cumplir con estos.

Valoración de riesgos

Estupiñán (2009) afirma:

“Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.” (p.28)

La valoración de riesgos se refiere a identificar y analizar los riesgos de una empresa que no permitan alcanzar los objetivos planteados y responder ante los resultados que estos riesgos produzcan. Mantilla (2007) afirma: “Todas la entidades (...), enfrentan riesgos en todos los niveles de sus organizaciones. Los riesgos afectan la habilidad de la entidad para sobrevivir...” (p.39).

En si el control interno fue creado para minimizar los riesgos que afectan la operatividad de la empresa para lo cual presenta los siguientes aspectos sobresalientes:

Análisis del riesgo ya que una vez que se ha detectado los riesgos se necesita un análisis de este, la metodología para realizar este análisis puede variar ya que muchos riesgos son difíciles de cuantificar y el proceso es el siguiente, es por esto que es necesario el mejoramiento del sistema de control.

- ✓ Estimación del significado de un riesgo.
- ✓ Valoración de la probabilidad de ocurrencia.
- ✓ Consideración de cómo puede administrarse el riesgo, (acciones a tomar).

Objetivos Los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma.

Manejo de cambios: se oriente a los cambios que influyen en las actividades y controles de la empresa.

Los riesgos pueden surgir o cambiar a causa de circunstancias tales como las siguientes detalladas a continuación:

Causas por las que pueden surgir riesgos	* Cambios en el entorno de operación
	* Personal nuevo
	* Reestructuración corporativa.
	* Nuevos pronunciamientos de contabilidad.
	* Nuevos y modernizados sistemas de información.
	* Crecimiento rápido de la empresa.
	* Nueva tecnología.
* Modelos de negocio, productos, o actividades nuevos.	

Gráfico No. 5: Causas de riesgos de auditoría.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: Nelson Dueñas, (2013).

Actividades de control

Son las acciones implantadas por personas a fin de controlar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos, el control se da a lo largo, ancho y en todos los niveles de la empresa ya que incluye aprobaciones, rendiciones, autorizaciones, revisión del desempeño de operaciones seguridad de activos y segregación de funciones.

Estupiñán (2009) afirma: “Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (p.32). Son políticas y

procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las directrices de la administración (Blanco Luna, 2003. p.102).

Mantilla (2007) dice:

“Las actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos”. (p.59)

En conclusión las actividades de control son aquellos filtros por el cual pasa la información para que esta sea confiable, es el proceso que tenemos que seguir para poder manejar los riesgos y cumplir con el desempeño de la empresa.

Procedimientos de Control

Revisiones del desempeño. Incluye presupuestos, desempeño del período anterior, investigación correctiva entre otros

•**Procesamiento de información.** Verifica que las transacciones existe, están legalmente autorizadas y registradas en el sistema.

Controles físicos. Este se refiere a la salvaguarda de activos fijos, de que existan físicamente y en el lugar donde fue ubicado, así también accesos para programas de computación y archivo de datos.

•**Segregación de funciones.** Es dar funciones diferentes a cada empleado a fin de evitar que una sola persona sea quien registre, y autorice una compra y del mismo modo sea quien controle los activos fijos de la empresa.

Gráfico No. 6: Procedimientos de Control Interno.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: Blanco Luna, (2003).

Sistemas de información y comunicación

Los sistemas de información y comunicación son formas en las cuales la organización debe cerciorarse que los empleados están al tanto de las cosas que pasa en la empresa, según Mantilla (2007) afirma: “Cada empresa debe capturar la información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades y eventos tanto externos como internos” (p.71).

Blanco Luna (2003) dice:

“La comunicación toma formas tales como manuales de políticas, manuales de contabilidad y de presentación de informes financieros, y memorandos. La comunicación también se puede hacer electrónicamente, oralmente, y mediante acciones de la administración.” (p.101)

Para concluir los sistemas de información y comunicación son una función importante que requiere la empresa para poder operar y llegar al cumplimiento de los objetivos y metas deseados, la información debe fluir en forma vertical y horizontal a fin que la información llegue a todos los niveles de la empresa, esta debe ser en forma clara y sencilla para que no sea distorsionada en el recorrido del mensaje, por ejemplo se debe comunicar a todos los empleados los objetivos de la empresa desde el gerente hasta los obrero y de esta forma todos estarán trabajado por un objetivo en común, y la información financiera no solo se utiliza para la realización de los estados financieros sino también para medir el desempeño de los trabajadores y para asignación de recursos.

La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

La información también es generada, capturada procesada y reportada mediante sistemas de información, este sistema se refiere a los sistemas computarizados y al procesamiento de datos generados internamente.

Un sistema de información comprende métodos y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones válidas.
- Mide el valor de las transacciones de una manera que permite registrar su propio valor monetario en los estados financieros.
- Determina el período en el cual ocurrieron las transacciones.
- Presenta adecuadamente, en los estados financieros las transacciones.

Blanco Luna (2003) dice: “La comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno sobre la presentación de informes financieros” (p.101).

La calidad de la información es base para la toma de decisiones apropiadas para la administración y el control de actividades por lo que la información debe tener los siguientes aspectos:

- Contenido apropiado
- Información oportuna
- Información actual
- Información exacta
- Información accesible

Supervisión y seguimiento

Blanco Luna (2003) dice: “La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo” (Pág. 104).

El proceso de supervisión y seguimiento se lo realiza en tiempo real, a fin de verificar la efectividad de los controles internos que ayudara a la toma de decisiones, y emitir un informe con conclusiones y recomendaciones. El seguimiento se lo realiza a las recomendaciones implantadas en la empresa. (Blanco Luna, 2003, p.104)

“En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control...” (Estupiñán Gaitán, 2009, p.37).

En conclusión la supervisión y seguimiento se refiere a que los sistemas de control interno requieren ser monitoreados continuamente, ya que los sistemas cambian con el tiempo así también los controles tienen que evolucionar, pues los procesos pueden tornarse inefectivos.

Los auditores internos o el personal que realice este trabajo, realiza muchas veces evaluaciones regulares por petición del consejo de administración para considerar la efectividad de los controles internos.

Una de la mejores fuentes de conocimiento sobre las deficiencias es el mismo sistema de control interno, ya que el monitoreo diario y la supervisión de los empleados implicados en las actividades de la empresa da a conocer estas deficiencias.

2.2.2.2.2. COSO II.

El COSO II o COSO ERM fue implementado en el año 2005, y a diferencia del COSO este contiene ocho componentes adicionales que serán detallados a continuación y las relación entre el modelo COSO y COSO II se muestra en el cuadro adelante detallado.

Ambiente de control

Estupiñan Gaitán (2009) dice: “Es el fundamento de todos los otros componentes del ERM, creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial...” (p. 68). El ambiente de control sirve de base para los demás componentes y para dar conciencia de los riesgos que se pueden crear en la empresa.

En el ambiente interno establece una cultura de aceptación de gestión de riesgo, pensar que eventos esperados como inesperados pueden ocurrir.

Establecimiento de objetivos.

El establecimiento de objetivos se debe realizar antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución de los mismos. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Identificación de acontecimientos.

Se refiere a que estos se deben identificar los eventos que pueden poner en riesgo los objetivos de la empresa debemos, ya sea estos factores internos o externos, para lo cual tenemos los siguientes métodos que ayudan a identificar los eventos:

- Inventarios de eventos
- Análisis de información histórica (de la empresa/sector)

- Indicadores de excepción
- Entrevistas y cesiones grupales guiadas por facilitadores
- Análisis de flujos de procesos

Dentro de la identificación de eventos se debe valorar el impacto negativo que representan los riesgos, los cuales necesitan ser evaluados y administrados. Los eventos con un impacto positivo representan oportunidades, las cuales son recanalizadas por la Gerencia al proceso de establecimiento de estrategia y objetivos.

Evaluación de riesgos.

Permite a la empresa verificar el impacto que los riesgos y su ocurrencia, tienen sobre los objetivos de la misma. Existe dos formas de calificar el riesgo de forma cualitativa y cuantitativa y se debe evaluar el riesgo sobre las dos bases: Riesgo inherente y Riesgo Residual.

Respuesta a los riesgos.

Una vez evaluado el riesgo, el personal administrativo debe dar respuestas al riesgo en base al apetito del riesgo (nivel de riesgo aceptable) que tiene la organización, así tenemos las siguientes respuestas:

- Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.
- Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.
- Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

En base a estas respuestas es necesario conocer que los riesgos individuales se interrelacionan entre sí, por esta razón es importante tener una visión de portafolio de riesgos tanto a nivel de unidades como a nivel de toda la empresa, y se verifica si el riesgo residual está dentro de la tolerancia de riesgo establecido que mantiene la empresa.

Actividades de control.

Las actividades de control usualmente involucran el establecimiento de una política (lo que debe ser hecho) y los procedimientos para ejecutar la política, cuando las políticas están formalmente documentadas pueden ser implementadas amplia, consciente y consistentemente en toda la organización y si existen desviaciones en el cumplimiento de las políticas y procedimientos deben ser investigadas y tomar las acciones correctivas.

Todas las políticas y procedimientos ayudan a que la respuesta al riesgo sea eficazmente implementada.

Información y comunicación.

La información es necesaria en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y dar una respuesta al riesgo, de forma que permita a los miembros de la organización cumplir con sus obligaciones. No se debe olvidar que la información importante se obtiene en forma interna y externa de la empresa, lo cual ayuda para la toma de decisiones.

Supervision.

La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

La relación que existe entre el modelo COSO y COSO II se demuestra en el siguiente:

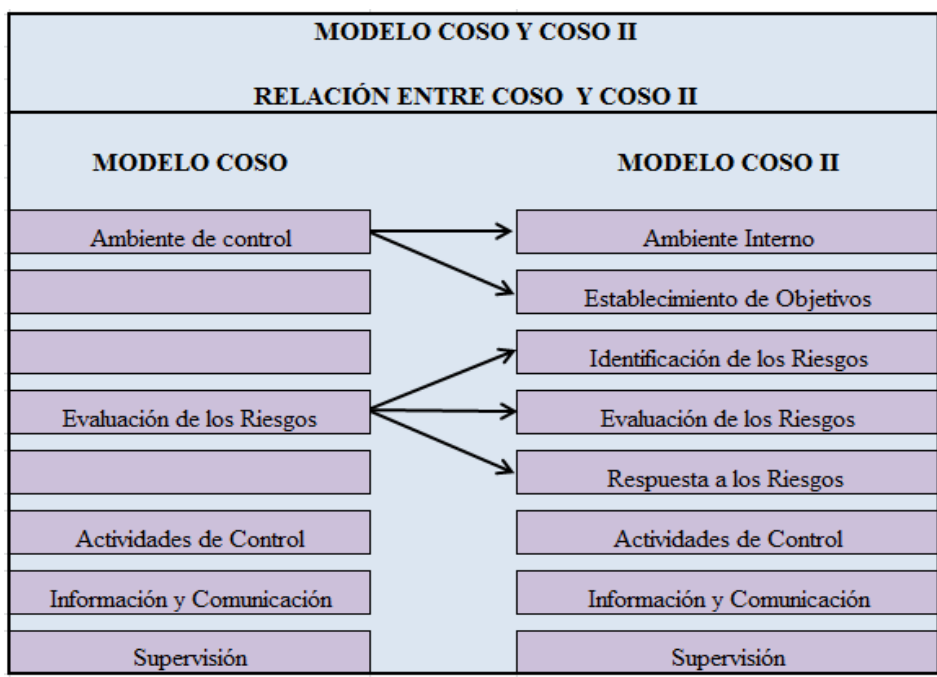


Gráfico No. 7: Relación entre COSO y COSO II.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: Blanco Luna, Normas, (2003) & Estupiñan, (2009).

2.2.3. Auditoría de Cumplimiento.

Blanco Luna (2003) afirma:

“La auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financiera, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se ha realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.” (p.189).

Whittington (2000) dice: “La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos” (p.598), por otra parte, Franklin (2007) dice: “Auditoría Legal es la revisión del cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a una institución” (p.829). En base a lo citado primeramente todas las organizaciones se encuentran sujetas a leyes y regulaciones cuyo incumplimiento puede poner en peligro la

continuidad de cualquier organización o generar grandes pérdidas financieras que pueden afectar la imagen, la credibilidad y hasta cerrar la empresa.

En ocasiones estos incumplimientos pueden ser ocasionados por desconocimientos de los responsables de cumplir con tales regulaciones o simplemente por no tener un adecuado sistema de supervisión que garantice su cumplimiento.

En conclusión la auditoría de cumplimiento consiste en la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas con el objetivo de establecer que se han realizado conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables, además verifica que todos los departamentos de la empresa se encuentren realizando su trabajo de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos según su área, así tenemos el departamento financiero que debe cumplir con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Es importante la actualización de las leyes y reglamentos que rigen a la empresa, como puede ser el código tributario, código de trabajo, ley de instituciones financieras entre otras a fin de poder mantener la empresa dentro del marco legal, el profesional de auditoria debe conocer todas estas leyes para que pueda realizar una planificación que ayude a la realización del trabajo de auditoria.

La administración de la empresa tiene la obligación de responsabilizarse por el accionar de sus empleados, y garantizar que todos los procesos de la misma se encuentren dentro del marco legal.

En algunos casos los objetivos y el alcance de la auditoria están ordenados por la auditoria misma y en otros puede ser por el juicio profesional del auditor para lo cual tenemos los siguientes factores:

- Los anteriores actos de incumplimiento de la entidad, como pueden ser las desviaciones que se hayan identificado en auditorías previas.
- Las constataciones y recomendaciones resultantes de auditorías llevadas a cabo por auditores ajenos a la empresa.

El auditor debe diseñar la auditoría de cumplimiento para proporcionar una seguridad razonable de que la entidad cumple con las leyes, regulaciones y otros requerimientos

importantes para el logro de los objetivos, una auditoría de cumplimiento está sujeta al riesgo de que algunas violaciones o incumplimientos de importancia a leyes y reglamentos no sean encontradas, aun cuando la auditoría esté apropiadamente planeada y desarrollada de acuerdo con las normas y técnicas.

Para planear la auditoría de cumplimiento, el auditor deberá obtener una comprensión general del marco legal y regulator aplicable a la entidad y la industria y cómo la entidad está cumpliendo con dicho marco de referencia.

2.2.3.1. Objetivos de la auditoría de cumplimiento.

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none">* Verificar que los procedimientos y medidas de control son adecuadas y funcionan eficazmente.* Garantizar que las transacciones que se realizan se ajustan a lo que manda el estatuto, a las decisiones del consejo superior y que estos estén sujetos a lo que manda la ley.* Verificar e informar sobre el cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias o de normatividad.* Instaurar acciones directamente o dar traslado a las dependencias competentes en caso manifiesta o flagrante violación a la ley o pretermisión de la misma.* Verificar si el personal esta consiente de su responsabilidad en cuento al cumplimiento de las reglamentaciones establecidas.* Informar a la administración los hallazgos encontrados con sus conclusiones y recomendaciones.

Gráfico No. 8: Objetivos de la auditoría de cumplimiento.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: Mgst. Espinoza, (2012).

2.2.3.2. Procedimiento de auditoría de cumplimiento.

Para realizar una auditoría de cumplimiento, el auditor primeramente debe tener un conocimiento de la base legal en la que la empresa opera, estas leyes pueden ser internas y externas por el ambiente al que pertenece por ejemplo los estatutos de la empresa, sus sistemas de control entre otros. El cumplimiento de estas leyes y regulaciones llevan a la empresa al cumplimiento de metas y objetivos.

En base al conocimiento de estas regulaciones se planifica la realización de la auditoría, analiza el alcance y los objetivos, los recursos humanos y materiales a utilizar y los procedimientos a seguir.

Al ejecutar la planificación se va realizando los archivos corrientes y permanentes, para al final sustentar el informe de auditoría en cuanto al cumplimiento legal, junto con los hallazgos, sus conclusiones y recomendaciones.

2.2.4. Auditoría de Gestión.

Gestión es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas precisos, e implican:

- El establecimiento de metas y objetivos.
- El análisis de los recursos disponibles.
- La evaluación de su cumplimiento y desempeño institucional.
- Una adecuada operación que garantice el funcionamiento de la organización.

Blanco Luna (2003) dice:

“La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.” (p.233)

La auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar si se cumplió o no los objetivos previstos por la organización y los recursos con los que se han manejado. Franklin (2007) afirma: “Auditoría Operacional es el estudio y evaluación de los resultados obtenidos en la asignación y utilización de recursos para cumplir con una función” (p.829).

En base a los enunciados anteriormente citados podemos decir que la auditoría de gestión es un examen especial que nos permite evaluar la eficacia, eficiencia y calidad de los bienes y/o servicios que una empresa produce y que este se encuentra dirigido al cliente externo.

Para dar mejor comprensión tenemos las siguientes definiciones, para los cuales la empresa ya debe tener un estándar establecido en el mes sobre bienes o servicios a producirse, el porcentaje de metas a cumplirse y la calidad de productos que ofrece la empresa a sus clientes:

Eficacia. Es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto.

Este aspecto tiene que ver con los resultados del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse:

- Que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas.
- Que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

El auditor deberá comprobar el cumplimiento de la producción o el servicio y hacer comparaciones con el plan y los períodos anteriores para determinar progresos o retrocesos. Debe también considerar el grado de satisfacción de los productos en el cliente y es recomendable recibir criterios de los mismos.

Eficiencia. Se refiere a la relación existente entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios. La eficiencia compara la relación insumo – producción con un estándar aceptable. La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos.

Trabajar con eficiencia equivale a decir que la entidad debe desarrollar sus actividades siempre bien y esto es en base a los siguientes enunciados:

- Que las normas de consumo o gastos sean correctas y que la producción o los servicios se ajustan a las mismas además que los desperdicios sean los mínimos.
- Que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas.
- Que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar y que ésta sea la necesaria y conveniente para la actividad.

Se debe tener en cuenta que la eficiencia de una operación se encuentra influenciada no únicamente por la cantidad de producción, sino también por la calidad y otras características del producto o del servicio ofrecido.

El resultado del trabajo del auditor será determinar el grado de eficiencia en la utilización de los recursos humanos, financieros y materiales en el desempeño de las actividades propias de la entidad.

Calidad. Calidad es el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente. Según la Norma ISO 9000 calidad es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos. El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo para poder satisfacer el deseo del consumidor.

Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.

2.2.4.1. Objetivos de la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión tiene como objetivos primordiales:

- Establecer el grado en que la empresa y sus empleados han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar si tales funciones se han ejecutado de manera económica, eficiente y eficaz.
- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- Determinar si se están llevando a cabo, exclusivamente, aquellos programas o actividades legalmente autorizados.
- Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
- Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.

En este tipo de auditoría, el desarrollo de un programa de trabajo depende de las circunstancias de cada empresa auditada.

2.2.4.2. Indicadores de gestión.

Un indicador de gestión es el valor cuantitativo que se da al desempeño de un proceso, el mismo que es comparado con un nivel de referencia, y el resultado obtenido nos indica si se cumple o no con los objetivos planificados en las diferentes áreas de la empresa por ejemplo, aumentar las ventas en un veinte por ciento, disminuir quejas del producto en un cinco por ciento entre otros.

En la actualidad los indicadores de gestión son instrumentos que ayudan a la toma de decisiones, ya que sus resultados muestran el cumplimiento o no de las actividades con eficacia y eficiencia, porque nos indica la situación actual de la empresa.

Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.

Características de los Indicadores de Gestión

Estas características pueden ser:

- ✓ **Simplicidad.** Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.
- ✓ **Adecuación.** Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.
- ✓ **Validez en el tiempo.** Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.
- ✓ **Utilidad.** Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.
- ✓ **Oportunidad.** Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

Los indicadores de gestión deben estar alineados a cumplir con los objetivos planteados por la empresa para así ver si estos se cumplen o no.

2.3. Proceso de la Auditoría Integral

A continuación se presenta un cuadro resumen del proceso de auditoría integral:



Gráfico No. 9: Proceso de la Auditoría Integral.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: Blanco Luna, (2003).

2.3.1. Planeación.

Un trabajo de auditoría integral deberá ser planificado de una manera efectiva, que permita desarrollar la auditoría en forma eficiente y oportuna.

La etapa de planificación es la etapa inicial de la auditoría, en esta parte el auditor prevé cuales son los procedimientos que deben emplearse, papeles de trabajo, métodos y técnicas que utilizará, los objetivos de la auditoría y el alcance del examen y el personal profesional que debe intervenir en el trabajo. Aquí se muestra también en forma detallada los papeles de trabajo a realizarse y el tiempo que se utilizara para cada uno.

La planificación de auditoría tiene como objetivo señalar el camino a seguir de la auditoría, aunque si bien se inicia con una planificación este puede ser modificado en el transcurso de la ejecución.

Esta comprende las siguientes fases:

Conocimiento y análisis del negocio: Implica un conocimiento amplio del negocio del cliente, desde su naturaleza, actividad económica, estructura legal y orgánica hasta la parte operativa y funcional relacionada con sus políticas contables, administrativas y análisis financiero.

Definición de aspectos significativos y determinación de materialidad: El auditor debe definir de acuerdo al grado de significancia, cuales son los aspectos sobre los cuales debe dictaminar y por consiguiente identificar los componentes de cada uno de los aspectos.

Estudio y Evaluación del Control Interno: este sirve para dar una mayor seguridad en relación con el logro de los objetivos en los siguientes aspectos:

- Seguridad de la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones, y
- cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables.

Evaluación de riesgos: Esto permite al auditor tener un grado de confiabilidad y comprensión del control interno de la entidad auditada, para poder planificar la auditoría y diseñar procedimientos que garanticen que el riesgo se reducirá a un nivel aceptable.

2.3.2. Ejecución

Es importante para el auditor obtener información confiable ya que representa el punto de partida para la auditoría, además que esta información puede ser aprovechada en todo el proceso de ejecución de la auditoría.

Al realizar una auditoría se realiza, entre otras cosas, un examen a la información documentada, donde el auditor emplea su capacidad para seleccionar la información adecuada a un tema específico (Sotomayor, 2008).

2.3.3. Comunicación.

Una vez que se ha culminado con la auditoría y se ha recolectado la mayor cantidad de evidencia se procede a la realización del informe final, sin olvidar que es importante que periódicamente se pueda emitir informes pequeños informando sobre el avance de la auditoría.

La presentación de informes parciales ayuda a evitar contratiempos en la recopilación de datos, ya que permite al auditor dar seguimiento a los diferentes aspectos como lo es el propio programa de auditoría.

La comunicación representa un subsistema básico en la vida de las empresas y es igual en la auditoría, por esta razón la comunicación debe ser clara, directa, frontal y convincente, y su recorrido debe ser en forma vertical y horizontal a fin de que la comunicación se dé entre todos quienes laboran en la empresa.

Las instancias en las que se da la comunicación se detalla a continuación:

Comunicación al inicio de la auditoría

Al dar inicio la auditoría o examen especial, el auditor debe comunicar en forma escrita mediante un oficio a cada uno de los empleados involucrados en el área que se va a realizar a la auditoría, aquí se puede realizar una entrevista preliminar a fin de conocer cómo se ejecutan los procesos dentro del departamento lo cual daría una imagen de la situación de la empresa.

Comunicación en el transcurso de la auditoría.

Con la finalidad de evitar situaciones conflictivas entre los empleados y auditores se puede comunicar en el transcurso de la auditoría los resultados que van apareciendo, todo esto con el fin de que los involucrados puedan presentar sus opiniones o no presenten información adicional después de haber concluido con los hallazgos.

La comunicación debe mantenerse en todo momento con esto se da oportunidad a los empleados de dar su punto de vista y puedan presentar justificaciones para que se tome las acciones correctivas de ser el caso.

Comunicación al término de la auditoría

Una vez finalizada la auditoría se emitirá el borrador del informe el cual debe ser socializado con los involucrados del departamento auditado, esto se realizará en una reunión de trabajo, el mismo que debe contener los hallazgos cada uno con sus conclusiones y recomendaciones.

Una vez que se ha realizado la lectura del borrador, únicamente se elabora el informe final de auditoría.

2.3.3.1. Informe de auditoría.

El informe de auditoría es el punto final de la auditoría, ya que este es el medio por el cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las conclusiones y recomendaciones correspondientes (SOTOMAYOR, 2008).

En sí, el informe de auditoría es la recopilación de todos los hallazgos de auditoría cada uno con sus conclusiones y recomendaciones, el mismo que es comunicado en forma escrita en una reunión de trabajo con la dirección de la empresa y los involucrados del área auditada.

La redacción del informe tiene que ser en forma clara y sencilla, el tema debe ser conciso los puntos significativos y comprensibles, las indicaciones dadas tienen que ser adecuadas no agresivas, y las recomendaciones precisas y validas, el informe debe tener la calidad suficiente para responder a las exigencias de la alta gerencia.

Así el informe de auditoría se estructura de:

- Tema o asunto determinado
- Parte responsable
- Responsabilidad el auditor
- Limitaciones
- Estándares, normas de desempeño, aplicables o criterios
- Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros
- Otras conclusiones.

2.3.4. Seguimiento

El seguimiento es una etapa del proceso de auditoría para verificar que se aplique y dé cumplimiento a las recomendaciones derivadas de la evaluación de la empresa. Para esto es recomendable que el seguimiento lo realice el personal de la empresa encargado del control interno o un auditor interno.

Por otra parte el personal auditado deberá reportar lo que ha realizado en relación a lo indicado en el informe lo que ayuda a corregir las falencias y mejorar los controles de la empresa.

De la labor del seguimiento se preparará un informe que reporte lo que se ha corroborado y contendrá el siguiente formato:

- Título
- Empresa
- Área
- Departamento
- Numero
- Recomendación
- Medida correctiva implantada
- Replanteamiento
- Responsable
- Fecha prevista de solución
- Auditor encargado
- Fecha

Dar seguimiento a la auditoria no es obligatorio, muchas veces se ha dado en el corto o mediano plazo o su vez se ha omitido el realizar el seguimiento, esto dependerá de la naturaleza del tema evaluado ya que no existe un tiempo o una programación.

Sotomayor (2008) dice: “Es conveniente no dejar pasar tiempo para constatar la actuación de la empresa ni mucho menos olvidarse de ello, ya que se interpretaría como falta de atención y profesionalismo del auditor” (p.138).

En resumen el seguimiento no es obligatorio pero si muy importante en el control de las actividades de la empresa en cuanto a las áreas auditadas, ya que en el caso de haber existido alguna falencia, está a tiempo para corregir.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Antecedentes de la Organización

3.1.1. Historia.

En el año 1996, en el Barrio Chantán de la Parroquia Eloy Alfaro perteneciente al Cantón Latacunga, se forma el banco Comunal “Salud y Progreso”, como parte de un proyecto iniciado por la Diócesis de Latacunga con 20 mujeres emprendedoras con deseos de superación en buscar mejores días para sus familias, al frente una directiva entusiasta y todo el equipo colaborador, mismas que son beneficiarias del crédito masivo, que entrega por primera vez esta institución a través del Banco Comunal en forma igualitaria entre todas las socias la cantidad de 114.000,00 sucres a cada una, la mayoría de ellas invirtieron en negocios pequeños, y en la producción de bloques. Además de prestar el servicio de crédito, el Banco Comunal inicia una campaña de concientización sobre el valor que tiene el ahorro, dirigido a todos los socios en forma programada, es decir el socio debía cancelar la cuota de su crédito y ahorrar cada mes, estos ahorros se fueron capitalizando y en el año 2002, se decide iniciar a trabajar con fondos propios.

En el año 2002, el grupo del Banco Comunal contaba con un valor considerable y deciden trabajar con estos fondos propios sin adquirir créditos de la Diócesis de Latacunga, pero siempre en base a estatutos y políticas que manejaba la misma. A medida que fue desarrollándose, también se fue expandiéndose a sus alrededores, donde se presenta la demanda de créditos, por este motivo se empieza a crear estrategias y métodos para obtener más ahorros, y para la obtención de los mismos no se contaban con las respectivas garantías para sus depositantes. Es en esta fecha cuando se presentó un fenómeno en el mercado de los productores de bloques del barrio San Felipe, que vieron quebrar sus negocios debido a no disponer de fondos para pagar las deudas adquiridas con chulqueros de la zona que llegaron a cobrar hasta el 10% mensual.

Ante esta necesidad a mediados del año 2005 se decide crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” para responder a aquellas necesidades del sector, trabajando con lealtad, compromiso, responsabilidad y noble ejemplo de una vida dedicada a sembrar la semilla de la Cooperación, otorgando servicios de ahorro y crédito en la comunidad.

En febrero del 2006 obtuvo la personería jurídica con su Acuerdo Ministerial 00708 de febrero 10 del 2006 inscrita en el Registro General de Cooperativas con N° de Orden 6857 del 04 de Mayo del 2006.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, en el Ecuador es una sociedad de hecho dedicada a la intermediación financiera con productos y servicios para la Microempresa. En la actualidad cuenta con más de 9500 socios, en su mayoría: comerciantes, agricultores, artesanos, empleados públicos y privados, transportistas, etc.

Su capital está formado con las aportaciones de todos los socios y ahorros de sus depositantes, quienes han ido aportando en base a la confianza generada durante todos estos años de trabajo.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” cuenta con 5 Agencias (Pujilí, La Mana, Quito Sur, Moraspungo) y su oficina Matriz en la ciudad de Latacunga.

1	GLADYS COFRE	0502141971	2.000,00
2	CLARA CHANGO	0503272635	2.000,00
3	MIRIAM CHANGO	0502787914	2.000,00
4	GLADYS CHANGO	0502638885	2.000,00
5	ENMA SANTO	0502498033	2.000,00
6	BLANCA SANTO	0501116776	2.000,00
7	NELLY MISE	0501806459	2.000,00
8	MARIA IZA	0502690175	2.000,00
9	ROSA GUANOLUISA	0501440309	2.000,00
10	MARIA GUAGCHINGA	0500847264	2.000,00
11	OLGA GUANOLUISA	0500975925	2.000,00
12	GLORIA CHANGO	0502567571	2.000,00
13	LUIS CHANGO	0500087739	2.000,00
14	RUTH IZA	0502135544	2.000,00
15	MARIA GUAGCHINGA CANDO	0501381917	2.000,00
16	ELSA CANDO	0501817124	2.000,00
17	DIANA CHICAIZA	0502417637	2.000,00
18	ANA COFRE	0501802888	2.000,00
19	MIRIAM MUSO	0502336050	2.000,00
20	SANDRA COFRE	0502340946	2.000,00
21	ESTHER COFRE	0502380611	2.000,00
22	CARMELINA COFRE	0500786462	2.000,00

23	BEATRIZ SANTO	0500699319	2.000,00
24	FRANCISCA YANEZ	0500650577	2.000,00
25	MARIA COFRE	0502043250	2.000,00
26	BTTY CANDO	0502374713	2.000,00
27	RITA CANDO	0502659675	2.000,00
28	MARAI ANDAGUA	0500852876	2.000,00
29	LUZ MARIA SANTO	0501742969	2.000,00
30	WILLIAM COFRE	0502524135	2.000,00
31	BLANCA MUSO	0503139313	2.000,00
32	HUGO CHANGO	0502677586	2.000,00
33	HERMLINDA SANTO	0500468207	2.000,00
34	LUPE AREQUIPA	0502764608	2.000,00
35	SILVIA AREQUIPA	0503108201	2.000,00
36	MARCIA AREQUIPA	0502603111	2.000,00
37	JORGE AREQUIPA	0501837926	2.000,00
38	FAUSTO AREQUIPA	0502224975	2.000,00
39	SIMON COFRE	0500667068	2.000,00
40	JORGE COFRE	0502023989	2.000,00
41	FANNY COFRE	8501763767	2.000,00
42	MARIA COFRE	0502592074	2.000,00
43	MARIA ROSARIO COFR	0501545503	2.000,00
44	MARIA TAIPE	0501432140	2.000,00

Gráfico No. 10: Nómina de socios fundadores de la Cooperativa.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: Acuerdo Ministerial No. 708 Nomina de los Socios Fundadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito virgen del Cisne.

3.1.2. Misión.

“Somos una Institución Financiera, que brinda servicios ágiles, oportunos y de calidad, con enfoque de rentabilidad mutua orientados a satisfacer las necesidades financieras de la comunidad permitiendo contribuir al desarrollo socio-económico de nuestros socios y clientes”.

3.1.3. Visión.

“En el 2015 ser una Institución líder en nuestro segmento en la prestación de servicios financieros con talento humano competitivo y comprometido con la Institución con indicadores financieros y sociales de calidad”.

3.1.4. Objetivos de la Cooperativa.

- Promover la promoción económica, cultural y social de sus miembros y la comunidad, fortaleciendo su economía y propiciando oportunidades de desarrollo de su personalidad y participación social, mediante la captación de depósitos, la concesión de préstamos y otros servicios financieros que le fueron autorizados
- Gestionar y canalizar los recursos financieros de fuentes internas o externas, necesarios y convenientes, para su desarrollo institucional y el de sus asociados
- Brindar servicios de captación de ahorros y concesión de créditos a sus socios y eventualmente a terceros.
- Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico.

3.1.5. Objetivos Estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

- Diseñar programa de capacitación para funcionarios, socios y público general.
- Búsqueda e incorporación de socios.
- Conceder préstamos.
- Mantener al día la cartera de créditos.
- Apertura de libreta de ahorros.

3.1.6. Estructura Orgánica.

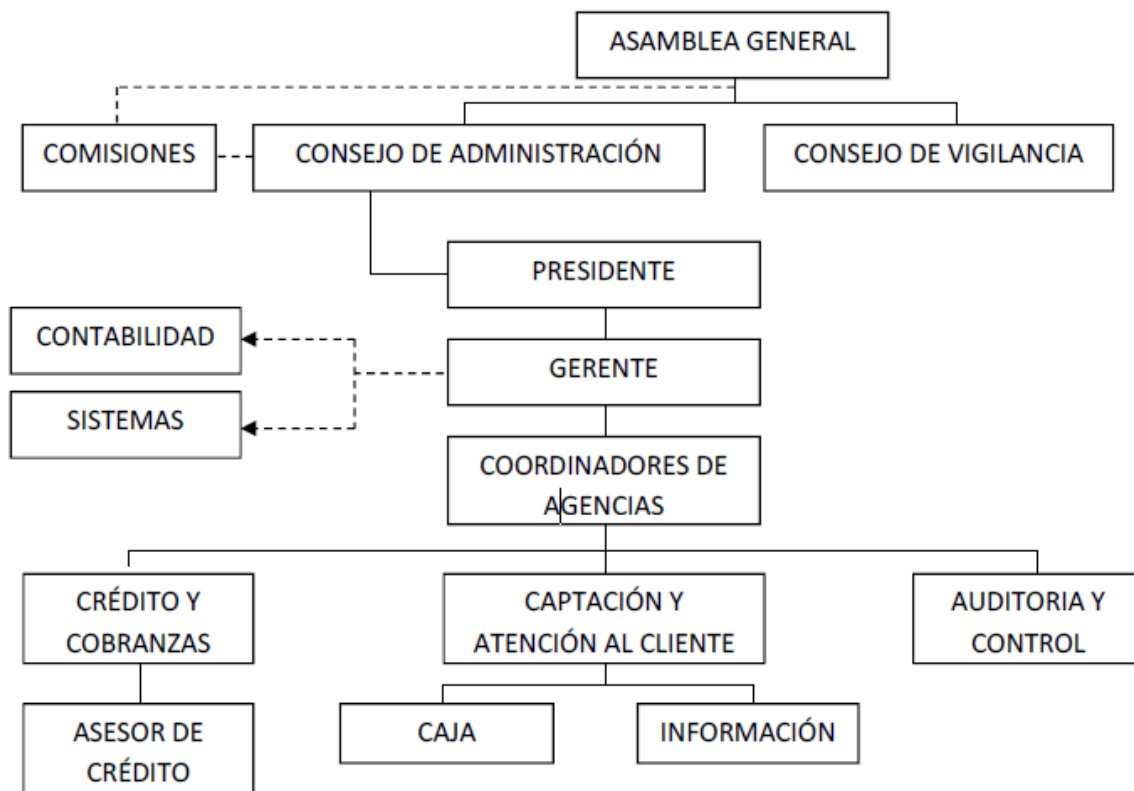


Gráfico No. 11: Organigrama Estructural de la Cooperativa.

Elaborado por: Yolanda Mise

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”

3.1.7. Estados Financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

1	ACTIVO	
11	FONDOS DISPONIBLES	275.656,93
13	INVERSIONES	503.226,95
14	CARTERA DE CREDITOS	6.132.491,03
16	CUENTAS POR COBRAR	71.948,10
18	PROPIEDAD Y EQUIPO	79.414,91
19	OTROS ACTIVOS	49.560,67
	TOTAL ACTIVOS	7.112.298,59
	PASIVOS	
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	5.141.632,49
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	5.020,49
25	CUENTAS POR PAGAR	208.331,85
26	OBLIGACIONES FINANCIERA	827.582,46
	TOTAL PASIVOS	6.182.567,29
	PATRIMONIO	
31	CAPITAL SOCIAL	219.955,55
33	RESERVAS	265.618,53
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	373.604,26
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	3.016,80
36	RESULTADOS	67.536,16
	TOTAL PATRIMONIO	929.731,30
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7.112.298,59

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

5	INGRESOS	
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.097.978,93
54	INGRESOS POR SERVICIOS	86.653,40
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	752,44
56	OTROS INGRESOS	22.641,39
	TOTAL INGRESOS	<u>1.208.026,16</u>
4	GASTOS	
41	INTERESES CAUSADOS	323.452,30
44	PROVISIONES	66.099,91
45	GASTOS DE OPERACIÓN	591.835,70
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	3.581,76
	TOTAL GASTOS	<u>984.969,67</u>
	EXCEDENTE DEL PERIODO	<u><u>223.056,49</u></u>

3.1.8. Volumen de operaciones de la cooperativa.

La cartera de crédito con la que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne cuenta actualmente, es de USD 10.883.563,00 que representa el 88.77% del Total Activos, uno de los rubros más importantes que encontraremos en los Estados Financieros ya que es la razón de ser de la Entidad, (Revista PRODUCOOPE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne), por lo que es importante la realización del presente trabajo, a fin de verificar el cumplimiento de los estatutos y Reglamentos de la cooperativa.

3.2. Cadena de valor

3.2.1. Procesos gobernantes.

Este se refiere al direccionamiento estratégico para cumplir con las metas para la cual fue creada la empresa y los responsables de estos procesos son:

- ✓ Asamblea General de Socios
- ✓ Consejo de Administración
- ✓ Consejo de Vigilancia
- ✓ Gerencia
- ✓ Presidencia

3.2.2. Procesos agregadores de valor.

Los procesos agregadores de valor son la utilización de recursos para la creación de productos o servicios lo que le da valor a la empresa y los responsables son:

- ✓ Jefe de Crédito y Cobranzas
- ✓ Responsable de Captaciones
- ✓ Responsable de Atención al Cliente
- ✓ Auditoría y control

3.2.3. Procesos Habilitantes.

En este proceso se crea productos o servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, son los que brindan apoyo y viabiliza la gestión institucional, los responsables son:

- Contadora
- Cajeras
- Información
- Sistemas

3.3. Importancia del área auditada

La importancia al realizar un examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es verificar el cumplimiento de todas las normas y estatutos que conlleva una concesión de créditos, se verificara también si el personal del área de crédito realiza el trabajo en forma independiente y si tienen la capacitación y formación profesional adecuada para la realización del trabajo, si se cumplen o no las metas establecidas tanto de colocación como de recuperación de cartera.

La cooperativa de Ahorro y Crédito virgen del Cisne concede dos clases de préstamos, que son de Consumo y Microcrédito que son detallados a continuación:

Crédito de Consumo. Buscan dar soluciones rápidas y oportunas para cubrir todas sus necesidades de vivienda, terrenos, vehículos entre otras cosas.

Requisitos:

- Solicitud de crédito.
- Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- Planilla de luz actualizada.
- Foto tamaño carnet actualizada.
- Rol de pagos con firmas de responsabilidad.

Microcrédito. Buscan dar soluciones rápidas para mejorar su microempresa, comercio o negocio.

Requisitos:

- Solicitud de crédito.
- Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- Planilla de luz actualizada.
- Foto tamaño carnet actualizada.
- Respaldo patrimonial.

Una vez que se conoce el servicio ofertado podemos verificar que en el microcrédito se solicita una garantía, por lo que es importante calificar si la garantía cubre o no el valor del crédito.

La realización del presente trabajo es importante ya que nos indicará la situación en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, y hacia donde esta direccionada.

CAPÍTULO IV

INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL

4.1. Informe de Auditoría Integral

INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CONCECIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.

GERENCIA

CONSEJO DE ADMINISTRACION

CONSEJO DE VIGILANCIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE

Presente.-

Hemos practicado una auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para el año calendario 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen del balance general y los correspondientes estados de resultados; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño. La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la compañía; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Cooperativa; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Mi obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que he considerado necesario para la obtención de evidencia suficiente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Se realizó la auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la

auditoría sobre el cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importante en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración. Una auditoría financiera incluye el examen , sobre una base selectiva , de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Considero que la auditoría integral proporciona una base razonable para expresar mi opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En mi opinión, los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne al 31 de diciembre del 2012, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo para el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base en estos procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la compañía mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La auditoría se realizó en base a una muestra selectiva, los estados financieros presentados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, muestra el apego a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, por lo que al momento no aplicaba las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's) donde se encontró que la cartera de crédito de la Cooperativa representa el 86.22% del Total de Activos la información se encuentra presentada razonablemente. La auditoría al sistema de control interno, se orientó a la evaluación global del ambiente de control, Establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, para lo cual se procedió con los respectivos cuestionarios de control interno en base al COSO II, hoy en día es más estricto el control de esta documentación en el año auditado, debido a su reciente creación hubo muchas falencias en la documentación como ejemplo tenemos que muchos de los documentos no se encuentran

con las respectivas firmas de respaldo o de revisión. La auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la cooperativa, en especial la Ley de Economía Popular y Solidaria, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, y Reglamentos y Estatutos de la cooperativa, sin embargo el tenemos que tomar en cuenta que a pesar de tener sus reglamentos internos no se cumplió a la hora de realizar los archivos de documentos de créditos otorgados que son el requisito previo para la realización del análisis financiero. La Auditoria de Gestión incluyó la evaluación del avance del Plan Estratégico 2012-2015 y sus objetivos operativos y estratégicos, en el cual se verifico el apego al cumplimiento de metas y objetivos y su nivel de gestión, no obstante también se hizo referencia al nivel de satisfacción de los clientes y socios que acuden diariamente a la Cooperativa en la cual se mostró un nivel promedio de buena y muy buena en cuanto a la calidad del servicio y a la información proporcionada, esta información fue objeto de la auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.

Latacunga, 26 de enero del 2015

Yolanda Mise

AUDITOR

4.2. Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones

- **Auditoría Financiera**

H1. Diferencia en Tabla de Amortización calculada y la impresa en el sistema

Una vez que se revisó la las tablas de amortización impresas en las carpetas de créditos otorgados en el año 2012, se procedió con el cálculo manual mediante una hoja de cálculo de Excel a fin de constatar el valor a pagar por el socio al finalizar el préstamo, se verificó que existe una diferencia entre la impresión del sistema Conexus y las realizadas manualmente.

En el Manual de Administración Crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne actualizada Febrero 2014, literal 2.8.3 Formas y aplicación de pago y 2.8.4 Tasas de interés y otros recargos, en los que se establece las tasas de interés activas que deberá calcular en las tablas de amortización.

Falta de supervisión en el sistema operativo y en cuanto a la actualización de las tasas de interés vigente actualizada por el Banco Central del Ecuador ya que el sistema puede estar desactualizada por lo tanto el cálculo es diferente al que se realiza manualmente.

El hecho antes mencionado ocasiona que los socios paguen mayores intereses ya que confían en el juicio profesional de los asesores de crédito de la cooperativa y puede disminuir la confianza de los socios y su fidelidad, por lo que es importante la revisión del sistema a fin de realizar los ajustes necesarios para el cálculo de las tablas de amortización.

Conclusión

Una vez revisada la documentación sobre los cálculos de la tabla de amortización impresa desde el sistema conexus la misma que se encuentra en la carpeta del socio que recibió el préstamo y una calculada mediante fórmulas en un libro Excel, se verificó diferencias de valores en los intereses, esto se debe a que existe un mal cálculo de parametrización dentro del sistema de la Cooperativa, perjudicando a los socios que se acercan a solicitar los créditos.

Recomendación

A la Gerencia

Disponer al área de Tecnologías y Comunicación revise la parametrización del sistema para el cálculo de las Tablas de Amortización, a fin de verificar si las tasas de interés se encuentran actualizadas en el sistema.

Al Área de Tecnología y Comunicación

Acatar la disposición de la gerencia y proceder con la actualización de datos del sistema Conexus a fin de identificar falencias y poder corregirlas.

H2. Cobros realizados a socios en los lugares del negocio no fueron depositados en el mismo día.

Se revisó comprobantes de cobros realizados por los señores asesores de crédito quienes al momento de realizar visitas a los socios que mantienen créditos vencidos, éstos les entregaban la cuota en efectivo al asesor para que sea depositado en la cooperativa y pagar la cuota vencida, muchas de las cuotas no han sido depositadas en el mismo día sino al siguiente día.

Manual de Administración de Depósitos en Efectivo literal 1.2. Medidas para llevar un buen control interno del efectivo.

Falta de control a la hora de salir a campo por motivo de visita a los socios que mantienen créditos vencidos, ya que los depósitos para los cobros de créditos tiene que ser depositados en la Cooperativa y en la cuenta de los socios a fin de evitar malversación de fondos entregados por los cuenta ahorristas.

Lo que ocasionó afectación a los socios ya que pasa un día más de mora al crédito, y su calificación crediticia sigue bajando.

Conclusión

Mediante la revisión de los comprobantes de cobro emitidos por los Asesores de Crédito al momento de recibir dinero de los socios visitados por créditos vencidos y cotejados con el libro diario y libro mayor se verificó que uno de los cobros fue depositado al día siguiente de su cobro, esto no puede darse dentro de una institución financiera, ya que manipula dinero de los socios que confían en la Cooperativa y uno de los principios es que todo valor se debe presentar ante la ventanilla y será registrado el mismo día de ocurrencia.

Recomendación

A la Gerencia

Disponer un solo horario de ingreso para los asesores de crédito cuando realicen cobranza externa, a fin que no exista pretextos de demoras en los depósitos de efectivo recuperado.

Al Jefe Comercial

Controlará los horarios y rutas de los Asesores de Crédito mediante una hoja de ruta para verificar documentación de cobros y préstamos por calificar y realizará confirmaciones de saldos, para cruce con saldos del sistema.

- **Auditoría de Control Interno**

H3. Documentación de recibos de cobro sin firmas de revisado.

Varios recibos de cobro verificados en la Cooperativa, no tienen las firmas respectivas de Revisado por lo que se repite la falta de control por parte de los supervisores quienes no están cumpliendo a cabalidad su trabajo.

Esta omisión incumple con el proceso de Evaluación del riesgo en el COSO II, por lo tanto las aseveraciones realizadas en el cuestionario de control interno no son reales.

Esto fue causado por la falta de control en estos documentos por parte de los supervisores quienes son los encargados de vigilar el cumplimiento de cada uno de los reglamentos emitidos por la Cooperativa.

Lo que ocasionó depósitos erróneos en la cuenta del socio, ya que puede confundir valores o perderlos, ya que el efectivo recaudado en la ruta no sea depositado en el día indicado

Conclusión

Una vez revisada la documentación se verificó que los documentos no cuentan con firmas de responsabilidad, falta la firma de revisado por parte del Jefe Comercial quien es el encargado de velar el cumplimiento de las disposiciones emitidas para la concesión de los créditos.

Recomendación

A la Gerencia

Dispondrá al Jefe Comercial proceda con un detalle diario de los cobros in situ, y verificar conjuntamente con la gerencia los documentos generados en dichas transacciones, los mismos que tendrán que tener todas las firmas de responsabilidad dispuestas en los papeles generados.

Al Jefe Comercial

Supervisará las actividades de los Asesores de Crédito y medirá el cumplimiento del Reglamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa.

H4. Solicitudes de Crédito remarcadas y manchadas

Una vez revisada la documentación en cuanto a carpetas de crédito otorgadas en el año 2012, se verificó que existen documentos como solicitudes de crédito que se encuentran remarcadas y manchadas, no siendo adecuada la supervisión del Jefe Comercial.

El Manual de administración y gestión crediticia, literal 4.2. de la solicitud de crédito establece que mediante este documento se formaliza la solicitud de un crédito en forma escrita y con la firma del solicitante y garante, previo análisis y decisión del tipo de crédito que solicita, por lo tanto debe ser llenado en forma correcta y sin tachones o enmendaduras.

Falta de capacitación a los empleados del área de crédito que desconocen la importancia de la hoja de solicitud de crédito, el cual es el documento habilitante para la calificación de un crédito y es por esto que cuando se equivocaron no dudaron en tacharlo.

La documentación manchada no habilita la entrega de los créditos, por lo que muchas de las carpetas revisadas no son válidas según auditoría, por lo que los desembolsos de créditos de estos socios no cuentan con el respaldo respectivo.

Conclusión

Se verificó un total de 45 carpetas de créditos emitidas en el año 2012, tomada por la muestra de auditoría, y en varias de ellas se encontró solicitudes de crédito manchadas y con enmendaduras que no permiten verificar correctamente los datos del socio.

Recomendación

A la Gerencia

Disponer al área de crédito ser más prolijos al momento de realizar una solicitud de crédito para evitar inconvenientes con los socios y con los altos mandos de la Cooperativa.

Al Jefe Comercial

Verificará el cumplimiento de la disposición emitida por la Gerencia, la misma que debe estar sustentada mediante oficio o memorando, en el cual se disponga la revisión diaria de solicitudes de crédito que estén llenadas de forma prolija.

- **Auditoría de Cumplimiento**

H5. Falta documentación de respaldo requerida en las políticas para la calificación de los microcréditos

Se revisó la documentación junto con la hoja de requisitos necesarios para solicitar un crédito y se verificó que en varias de las carpetas no constaban documentos como son las planillas de servicios básicos, solicitudes de crédito, información del buró crediticio, y respaldo patrimonial.

Manual de Administración y Gestión Crediticia en el numeral 10 de información y documentación requerida y numeral 10.1.1 Persona natural ya que ahí establecen los requisitos indispensables al momento de solicitar los créditos.

No se cumplió a cabalidad lo indicado en el reglamento al momento de aprobar un crédito, ya que el comité tenía que rechazar estas solicitudes hasta que la documentación se encuentre completa, pero sin embargo pasaron estos filtros y hasta la fecha existen carpetas incompletas en cuanto a documentación de respaldo.

La Cooperativa en este caso no cuenta con los debidos respaldos de los créditos entregados ya que al momento de incumplir en estos requisitos las carpetas deberían ser rechazadas por los asesores de crédito.

Conclusión

Una vez revisada la documentación e información sobre microcréditos de las 45 carpetas tomadas en base a la muestra de auditoría se determinó que algunas de ellas no cuentan con la información y requisitos solicitados así como, servicios básicos, buros de crédito entre otros.

Recomendación

A la Gerencia

Dispondrá al personal de crédito que previo a la aprobación de los préstamos, se verificará que todas las carpetas de solicitud de créditos estén con los documentos dispuestos en el reglamento, y el comité de crédito previo a la aprobación fortalezca el control concurrente de los files de crédito.

Al Jefe Comercial

Supervisar y brindar asesoramiento y capacitación a los asesores de crédito para que no omitan ningún documento de información del socio que solicita un préstamo y evitar errores en cuanto al fondo y forma de presentar la documentación.

- **Auditoría de Gestión**

H6. El personal no cumple con perfil requerido.

Se revisó las carpetas presentadas por los asesores de crédito antes de ser contratados y solo uno de ellos cumple el perfil requerido, los demás no cuentan con un título de tercer nivel y si lo tiene es en áreas a intermediación financiera.

Competencias de los Asesores de crédito literal III Elementos de competencia, ya que para dar información al usuario se basan en el Manual de Administración y Gestión crediticia.

No hubo políticas de administración de talento humano al momento de iniciar con las actividades de la Cooperativa ya que el personal que ahora se encuentra laborando inició en su trabajo junto con la creación de la Cooperativa, no tienen personal de talento humano con el perfil adecuado en cartera y cobranza.

La Cooperativa no cuenta con personal calificado para ejercer en el puesto de asesor de crédito.

Conclusión

Una vez que se revisó la documentación de los Asesores de Crédito se determinó que el 20% de estos cuentan con el perfil solicitado por lo que el 80% no cumple con el perfil para esta área se solicita el cumplimiento del 100%. A pesar de no cumplir con el perfil no se debe pasar por alto la experiencia de los años que han pasado y que han permitido que estos cumplan con los objetivos mensuales.

Recomendación

A la Gerencia

Verificar el perfil y experiencia antes de realizar una nueva contratación a fin de cumplir con estándar para el área de crédito, para disminuir el riesgo crediticio.

H7. Nivel bajo al momento de realizar la atención al cliente

Durante la visita a la Cooperativa para realizar el presente trabajo, se vio la necesidad de realizar una pequeña encuesta a fin de medir el grado de satisfacción de los clientes y la atención que los funcionarios de la Cooperativa brindan a sus socios, se realizó una encuesta con dos preguntas muy puntuales dando como resultado que únicamente entre un 10 y 15 por ciento opinan que la atención es excelente, por lo que el personal se encuentra con una calificación de entre el 80 y 85 por ciento entre muy bueno, bueno y malo.

En el Plan Operativo Anual (POA) 2012-2015 en el Objetivo 1.5 dice Capacitar al personal de captaciones, de atención al cliente, y al de toda la cooperativa en general sobre los productos y servicios, estableciendo un plan de comunicación interno que permita sociabilizar y hacer conocer los productos al interior de la Cooperativa.

Falta de capacitación al personal que tiene que ver con la atención al cliente, así como también el desconocimiento de los servicios y productos que la Cooperativa ofrece a sus socios.

Baja el nivel de confianza en la Cooperativa quienes buscarán alguna otra institución a fin de obtener un buen servicio por parte de funcionarios.

Conclusión

Una vez que se procedió con la ejecución de la auditoría de gestión se realizó una encuesta a los socios de la Cooperativa quienes llegaron a solicitar información para el otorgamiento de créditos y depósitos en las cuentas, dando como resultado que el trato excelente solo contestaron un 10 o 15 por ciento, mientras que en grado bueno y muy bueno se encuentra el otro 85 y 90 por ciento, por lo tanto es imprescindible mejorar la atención a los usuarios.

Recomendación

A la Gerencia

Realizará un calendario de capacitaciones para los funcionarios de la cooperativa a fin de que puedan dar la suficiente información a los socios, quienes son la base fundamental de que la cooperativa se haya creado y se encuentre funcionando y crear el buzón de

sugerencias en la sección de cartera a efectos de retroalimentar la información de socios y clientes.

Al área de Crédito

Asistirán a las capacitaciones que la gerencia disponga a fin de dar un buen servicio a los socios.

4.3. Plan de Implementación de Recomendaciones

Para la elaboración de la Matriz de seguimiento se tomó datos de los hallazgos encontrados así tenemos:

MATRIZ DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES

No.	HALLAZGOS	RECOMENDACIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE	SUPERVISADO	FIRMA
1	Diferencia de valores entre la tabla de amortización del sistema y una calculada en mediante fórmula.	Disponer al área de Tecnologías y Comunicación revise la parametrización del sistema para el cálculo de las Tablas de Amortización, a fin de verificar si las tasas de interés se encuentran actualizadas en el sistema.	Al día siguiente de la aprobación de matriz de recomendaciones,	Área de Crédito	Gerencia Jefe Comercial	
2	No se ha registrado los valores recogidos por los Asesores de Crédito en las visitas a socios con Créditos vencidos.	Disponer un solo horario de ingreso para los asesores de crédito cuando realicen cobranza externa, a fin que no exista pretextos de demoras en los depósitos de efectivo recuperado.	Diario	Gerencia	Gerencia Jefe Comercial	
3	Documentos que no cuentan con la firma de responsabilidad.	Supervisar las actividades de los Asesores de Crédito y medirá el cumplimiento del Reglamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa.	Verificación mensual	Área de Crédito	Gerencia Jefe Comercial	
4	Documentos con enmendaduras y manchadas	Verificar el cumplimiento de la disposición emitida por la Gerencia, la misma que debe estar sustentada mediante oficio o memorando, en el cual se disponga la revisión diaria de solicitudes de crédito que estén llenadas de forma prolija.	Verificación mensual	Área de Crédito	Gerencia Jefe Comercial	
5	Falta documentación de respaldo requerida en las políticas para la calificación de los microcréditos	Supervisar y brindar asesoramiento y capacitación a los asesores de crédito para que no omitan ningún documento de información del socio que solicita un préstamo y evitar errores en cuanto al fondo y forma de presentar la documentación.	Diariamente ya que los comités de crédito se realizan a diario, y antes de aprobar las carpetas deben tener la documentación completa.	Área de Crédito	Gerencia Jefe Comercial	

6	20 % de asesores de crédito cumplen con el perfil del manual de puestos.	Verificar el perfil y experiencia antes de realizar una nueva contratación a fin de cumplir con estándar para el área de crédito, para disminuir el riesgo crediticio.	Al momento de realizar una contratación	Área de Crédito	Gerencia Jefe Comercial	
7	Porcentaje de atención al cliente bajo	Realizará un calendario de capacitaciones para los funcionarios de la cooperativa a fin de que puedan dar la suficiente información a los socios, quienes son la base fundamental de que la cooperativa se haya creado y se encuentre funcionando y crear el buzón de sugerencias en la sección de cartera a efectos de retroalimentar la información de socios y clientes.	Verificación mensual	Área de Crédito	Gerencia Jefe Comercial	

4.4. Demostración de Hipótesis

Se obtuvo una evaluación integral en de los aspectos importantes en cuanto a información financiera, control interno, cumplimiento y gestión obteniendo los siguientes resultados:

- En cuanto a información financiera el control interno en el año 2012 fue mínimo ya que existieron falencias en cuanto al manejo de efectivo de recibos de cobros a los socios y diferencias en tablas de amortización.
- En cuanto a control interno se observó que los documentos de crédito no cuentan con las firmas respectivas de supervisión y control.
- En cuanto al cumplimiento de las disposiciones crediticias se verificó falta de documentación en los files de crédito otorgados.
- Se obtuvo los siguientes resultados en cuanto a la auditoría de gestión, únicamente entre el 10 y 15 por ciento de los clientes consideran que la atención en la Cooperativa es de calidad excelente por lo que la institución se encuentra en un nivel promedio así también se obtuvo que existe bajo porcentaje en cuanto al personal que cuenta con la instrucción formal adecuada para el desempeño de sus funciones.

Con este antecedente me permito decir que en el informe anteriormente citado cuenta con el detalle de cada una de las falencias encontradas los mismos que ayudarán a la gerencia a la toma de decisiones así como las recomendaciones adecuadas para la corrección de los mismos.

4.5. Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

- La auditoría integral, en una organización, permite analizar la situación real de la empresa desde un punto de vista macro que englobe un análisis financiero, un adecuado sistema de control interno que permita salvaguardar los bienes, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables y medir los niveles de calidad, eficiencia y eficacia en las operaciones, en este sentido con la aplicación del presente trabajo, por lo que se puede decir que se ha cumplido con la realización de los requerimientos mencionados anteriormente, ya que se ha obtenido un conocimiento completo de la situación del área auditada.

- La ejecución de un examen de auditoría integral, en una institución financiera de reciente creación permitió a las autoridades y al personal relacionado con el área, conocer sobre las debilidades existentes en la ejecución de los procesos, lo que permitirá establecer medidas correctivas en el momento oportuno y la mejor toma de decisiones, y la adopción de políticas de control interno, que por desconocimiento se venían omitiendo y son de vital importancia para la consecución de los objetivos institucionales.
- El aplicar un examen de auditoría integral, en una institución financiera como es una Cooperativa de Ahorro y Crédito, permitió reforzar los conocimientos adquiridos, adquirir experiencia, y conocer la realidad del funcionamiento de la instituciones financieras de reciente creación, desde una perspectiva global, y obtener una perspectiva más amplia sobre el funcionamiento interno de la institución en si sobre el personal, modo de trabajo y actividades realizadas diariamente.
- El presente trabajo se consideró por la importancia de una análisis global al área crediticia que al ser una institución de reciente creación cuenta con personal joven quienes son responsables del manejo de recursos monetarios en efectivo que provienen de los depósitos de socios y clientes de la cooperativa así también son encargados de aprobar créditos y desembolsa dinero a los socios con la convicción de recuperar este disponible, a fin de proveer un informe de la situación real de la institución que le permita conocer por la que atraviesa la cuenta 14 de los créditos otorgados en el año, y de una matriz de recomendaciones que les permitirá tomar medidas correctivas en el momento oportuno.
- En términos generales, la situación financiera de la institución, presenta saldos reales, la principal debilidad es el registro de las operaciones fuera del momento de su ocurrencia, esto por la acumulación de procesos y el número reducido de funcionarios.
- Respecto del control interno, se evaluó la situación de la institución conforme lo establece el COSO II, verificando que cumple satisfactoriamente las normas establecidas.
- Los empleados trabajan con apego a las normas vigentes que regulan el accionar de la Cooperativa tanto internas como externas.
- Respecto de la eficiencia y eficacia en las operaciones cumple con los objetivos trazados por la cooperativa en el POA 2012-2015, y en cuanto a la calidad del servicio esta se encuentra en un margen de muy bueno y bueno, pero tampoco

tiene la mayor calificación por lo que es importante cuidar la imagen de la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Las instituciones financiera, en la actualidad atraviesan por malos momentos ya que la normativa y procedimientos varían en base a la situación económica del país, por lo que se recomienda, se adopte como política la aplicación de auditorías integrales a todas sus áreas y procesos, con el fin de determinar falencias y tomar correctivos que les permita alcanzar sus metas propuestas.
- Es importante que se realice controles por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a fin de verificar el cumplimiento a las leyes emanadas por la misma para el buen desempeño de la Cooperativa.
- A las Autoridades de la Cooperativa tomar en cuenta las recomendaciones realizadas por auditoria a fin de mejorar el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Blanco Luna, Y. (2003). Normas y procedimientos de auditoría Integral. Bogotá: Ecoe.
- Franklin, E. B. (2007). Auditoria Administrativa. México: Pearson.
- Mandariaga, J. M. (2004). Manual Práctico de Auditoria. Barcelona: Deusto.
- Mantilla B, S. A. (2005). Control Interno Informe COSO. Bogotá: Ecoe.
- Sánchez Curiel, G. (2006). Auditoria de Estados Financieros. México: Pearson.
- Estupiñán, R. (2006): Control Interno y Fraudes. Bogotá. ECOE Ediciones (Segunda Edición)
- Sotomayor, Alfonso Amador (2008): Auditoria Administrativa: **México**. McGraw-Hill Ediciones (Primera Edición).
- Whittington, K. Pany (2000) Auditoría un enfoque integral: Editorial Irwin Mc.
- LEÓN CORNEJO, Marcelo Gilberto, Auditoria Financiera I, Modulo II, de la Maestría en Auditoria Integral,

LEYES Y REGLAMENTOS

- Constitución de la República
- Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

ANEXOS

Carta de autorización

Juntos crecemos!



Virgen del Cisne

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Señores
UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Presente,

De mi consideración:

Yo, Gladys Cofre, en Calidad de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, autorizo a la Señorita Ing. Misa Palomo Nancy Yolanda, con cédula de Ciudadanía No. 050286217-4, para que realice su proyecto de Tesis denominado **EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.**

En atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Gladys Cofre
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE



TELF: 032809258 Ext. 114

MAIL: gerencia@virgendelcisne.fin.ec

LAMPUNGA A. Simón Rodríguez y A. San Felipe Tel: 031 2721 530	PUJILÍ José Joaquín de Omeida / Belisario Quevedo Tel: 033 2721 955	LAMPA A. 11 de Mayo y Manabí Tel: 033 267 506	CURO A. Pedro V. Maldonado y Río Congo (Quimsa) Tel: 033 269 457	MORSPUNGO A. Píezes de Junco junto a Parque Centro Tel: 031 269 447	Mera LAMPUNGA A. Simón Rodríguez y A. San Felipe Tel: 031 272 1530	PUJILÍ José Joaquín de Omeida / Belisario Quevedo Tel: 033 2721 955
---	---	--	--	---	--	---

Carta de notificación de inicio de auditoría

Latacunga, 04 de Noviembre del 2014

Señorita Licenciada

Gladys Cofre

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE

Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente, me dirijo a usted, con la finalidad de notificarle que a partir de la presente fecha, se iniciará el Examen Especial de Auditoria Integral a la ejecución presupuestaria de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Educación, por el periodo Enero Diciembre del 2012

Los Objetivos generales de la acción de control son:

1. Verificar la razonabilidad de la información financiera y contable de la Cooperativa.
2. Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas en cuanto a colocación de y recuperación de cartera.
3. Verificar el cumplimiento de leyes reglamentos y demás disposiciones legales que regulen el buen funcionamiento de la institución.
4. Verificar el cumplimiento de las políticas de control interno.

Para esta acción de control el proceso de Auditoria será realizado por mi persona, lo que solicito gentilmente, se sirva disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,

Ing. Yolanda Misc

RECIBIDO 04 NOV 2014

Oficio de entrega de informe de auditoría integral



YOLANDA MISE

ING. FINANZAS Y AUDITORIA

TELF: 0984046422

Latacunga, 21 de Enero del 2015

Señorita Licenciada

Gladys Cofre

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL
CISNE**

Presente.

De mi consideración.

Por medio del presente, y luego de un atento saludo, me permito poner en su conocimiento que nuestro proceso de auditoría ha terminado, en tal virtud me permito convocar a usted y al equipo del área de crédito, a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe del **EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CONCESION DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE DE LA CIUDAD DE LATACUNGA POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.**


Acto que tendrá lugar en la sala de reuniones de la Cooperativa, el día miércoles 21 de Enero del 2015 a las 08H30.

Por la gentil atención a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,



Ing. Nancy Yolanda Mise Palomo
AUDITOR

Recibido
21-01-2015


Presentación y Aprobación del Informe



YOLANDA MISE

ING. FINANZAS Y AUDITORIA

TELF: 0984046422

Latacunga, 21 de Enero del 2015

Señorita Licenciada

Gladys Cofre

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL
CISNE**

Presente.

De mi consideración.

Por medio del presente, y luego de un atento saludo, me permito poner en su conocimiento que nuestro proceso de auditoría ha terminado, en tal virtud me permito convocar a usted y al equipo del área de crédito, a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe del EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CONCESION DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE DE LA CIUDAD DE LATACUNGA POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.

Acto que tendrá lugar en la sala de reuniones de la Cooperativa, el día miércoles 21 de Enero del 2015 a las 08H30.

Por la gentil atención a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nancy Yolanda Mise Palomo'.

Ing. Nancy Yolanda Mise Palomo
AUDITOR



YOLANDA MISE

ING. FINANZAS Y AUDITORIA

TELF: 0984046422

ACTA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, siendo las 08H30 de la mañana a los veinte y seis días del mes de enero del dos mil quince, en la sala de reuniones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne ubicado en la Av. Simón Rodríguez y Panamá Sector San Felipe, los suscritos Lic. Gladys Cofre en calidad de Gerente General, Ing. Guido Ronquillo Jefe Comercial, Ing. Norma Gavilema, Sr. Ivan Tandalla, Sr. Cristian Ganchana y Sr. Milton Lasinquiza Asesores de Crédito, y la Ing. Nancy Yolanda Mise Palomo Auditora, asisten a fin de dar lectura del borrados del informe de auditoría integral denominado EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE CONCESION DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DE LA CIUDAD DE LATACUNGA POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012, conforme consta en la convocatoria realizada con fecha 21 de enero del 2015.

En presencia del personal antes mencionado, se procedió con la lectura del informe conforme lo establecen los procedimientos de auditoría, así como también la lectura de los resultados del examen junto con los comentarios, conclusiones y recomendaciones.



YOLANDA MISE

ING. FINANZAS Y AUDITORIA

TELF: 0984046422

Para constancia de lo antes mencionado, suscriben la presente acta de asistencia, así como también se firma la matriz de implementación de recomendaciones, adjunta a la presente acta.

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Lic. Gladys Cofre	Gerente	
2	Ing. Guido Ronquillo	Jefe Comercial	
3	Ing. Norma Gavilema	Asesor de Crédito	
4	Sr. Ivan Tandalla	Asesor de Crédito	
5	Sr. Cristian Ganchana	Asesor de Crédito	
6	Sr. Milton Lasinquiza	Asesor de Crédito	

Ing. Yolanda Mise

Auditora



Lic. Gladys Cofre

Gerente