



Marzo 2019 - ISSN: 1696-8352

## **AUDITORÍA INTEGRAL CON ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.**

### **CASO DE ESTUDIO INTERMEDIARIO DE SEGUROS**

**Andrea del Pilar Ramírez Casco**

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA  
Magister en Auditoría Integral  
Docente Carrera Finanzas  
Facultad de Administración de Empresas  
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
Email: andreitapili@yahoo.es

**Luis Germán Sanandrés Álvarez**

Licenciado en Contabilidad y Auditoría  
Magister en Contabilidad y Auditoría  
Docente Carrera Contabilidad y Auditoría  
Facultad de Administración de Empresas  
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
Email: lugsa\_2007@hotmail.com

**Raúl Germán Ramírez Garrido**

Ingeniero en Administración de Empresas  
Magister en Docencia Universitaria  
Docente Carrera Contabilidad y Auditoría  
Facultad de Administración de Empresas  
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
Email: rramirez@esPOCH.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Andrea del Pilar Ramírez Casco, Luis Germán Sanandrés Álvarez y Raúl Germán Ramírez Garrido (2019): "Auditoría integral con enfoque de aseguramiento de calidad. Caso de estudio intermediario de seguros", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/auditoria-integral-calidad.html>

## Resumen

La Auditoría Integral es considerada como un enfoque de aseguramiento de calidad, porque permite dar una respuesta al crecimiento de la organización para determinar el grado de seguridad razonable, acorde con la complejidad de las operaciones y sistemas de la administración cambiantes en nuestros días. Una de las obligaciones del intermediario de seguros es una vez que ocurre el siniestro, debe asistir y asesorar al asegurado para que la reclamación de sus beneficios se produzca de manera oportuna y cumpliendo todas las formalidades que permitan establecer las causas del siniestro, a fin de garantizar la veracidad de los hechos, debido a que ofrece un servicio personalizado a cada uno de sus clientes, se debe prestar una especial atención a CLIENTES, el cual abarca los ramos que aseguran y determinar la morosidad de los mismos. La cual plantea muchos riesgos entre los cuales podemos tener: fraude en los estados financieros, en el cual se inflan los saldos, el reconocimiento de los ingresos puede basarse en complejas reglas contables y tanto las cuentas y documentos por cobrar suelen estar sujetos a valuación mediante estimaciones contables significativas.

Palabras Claves: Aseguramiento, Criterios de Auditoría Integral

## Summary

The Integral Audit is considered as a quality assurance approach, because it allows a response to the growth of the organization to determine the degree of reasonable security, according to the complexity of the operations and management systems that change in our days. One of the obligations of the insurance intermediary is once the accident occurs, must attend and advise the insured so that the claim of their benefits occurs in a timely manner and fulfilling all the formalities that allow establishing the causes of the accident, in order to guarantee the veracity of the facts, because it offers a personalized service to each of its clients, special attention must be paid to CUSTOMERS, which covers the branches that insure and determine the default of them. Which poses many risks among which we can have: fraud in the financial statements, in which the balances are inflated, the recognition of income can be based on complex accounting rules and both accounts and documents receivable are usually subject to valuation through significant accounting estimates.

Keywords: Assurance, Comprehensive Audit Criteria

## Introducción

Las auditorías tradicionales, han demostrado ser débiles de detectar el fraude y la corrupción; por tanto la auditoría integral aparece como la alternativa para luchar contra estos flagelos que quiebran la moral de los trabajadores honestos y especialmente de la comunidad que aporta al Estado. Se ha basado en dos principios: Toda entidad debe ser conducida de tal manera que se haga el mejor uso de sus recursos humanos, financieros y materiales deben ser lo más

productivo posible, y todas las entidades existe la obligación de demostrar que se están siguiendo las prácticas administrativas adecuadas. El término Auditoría Integral, será usado como una herramienta administrativa para evaluar la gestión empresarial y así a la creciente necesidad de la sociedad por conocer con un grado de seguridad razonable. El evaluar la gestión empresarial, requiere el desarrollo de una capacidad profesional acorde con la complejidad de las operaciones y sistemas de administración cambiantes en nuestros días.

## **Métodos**

El estudio utilizó los siguientes tipos de investigación: descriptiva pues consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas dentro de la empresa. Investigación de campo porque tiene relación es directa con el objeto de estudio y con todos los participantes involucrados, es decir, trasladarse al lugar de los hechos. Investigación documental ya que esta indagación se desarrolló mediante los documentos bibliográficos, entre otra información que ayudó al estudio

## **Resultados**

### **Servicios de Aseguramiento**

La Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento, según (Yanel, 2012) es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno financiero, el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación”.

Es un proceso de evaluar a una determinada área o componente y obtener un conocimiento integral del entorno empresarial. Y así evaluar la información financiera, legal, gestión y de control interno, por medio del cual podemos emitir un informe o dictamen sobre el análisis del mismo, mitigando los errores que existen en la organización y alcanzar el rendimiento esperado por la entidad.

La Junta de Normas Internacionales de Auditoría Aseguramiento- IASSB, de la Federación Nacional de Contadores-IFAC, establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tiene por objeto fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado, que va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. Mediante una planificación adecuada se consigue un proceso de aseguramiento suficientemente completo, sólido y equilibrado.

Los servicios de aseguramiento realizados por los contadores profesionales, pretenden incrementar la credibilidad de la información, que el supuesto destinatario puede depositar en el asunto que se trate, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables. La responsabilidad de un contador profesional no es exclusivamente satisfacer las necesidades de un cliente o de un empleador individual, los estándares de la profesión contable están fuertemente determinados por el interés público.

Nos indica que los servicios de aseguramiento son servicios profesionales independientes, que ayudan a mejorar la confiabilidad y relevancia en la información que se utiliza para la toma de decisiones. El encargo de aseguramiento debe dar lugar a un informe final en el que conste, además del objetivo y alcance del trabajo y los criterios de evaluación utilizados, la opinión del experto sobre confiabilidad, seguridad y materialidad del informe, con criterios adecuados.

### **Informe de Aseguramiento**

(Yanel, 2012) Al respecto señala que el objetivo del informe de aseguramiento, es suministrar una opinión o declaración que mejore la credibilidad de los estados financieros. Debido a diferentes factores que influyen a su revisión, ofreciendo seguridad sobre diferentes temáticas que influyen para el cumplimiento de metas y objetivos en las organizaciones. Fue creado el servicio de aseguramiento como una herramienta de apoyo al sistema de decisiones de los clientes, ya que evalúa o mide un asunto principal, que es responsabilidad de otra parte, contra criterios adecuados identificados, y expresa una conclusión que provea un nivel de seguridad sobre dicho asunto.

Al finalizar la auditoría integral se emitirá un informe final con su dictamen u opinión, con conclusiones y recomendaciones sobre: financiera, control interno, cumplimiento y de gestión: sobre los procesos analizados sobre un determinando componente o área.

### **Criterios principales de los componentes que conforman la auditoría integral**

#### **Auditoría Financiera**

“Consiste en el examen de los registros , comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para

formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno.” (Contraloría General del Estado, 2012). Los cuales darán fe pública sobre la documentación que genera la empresa dependiendo del giro del negocio. Debe existir equidad en la presentación de la información, uniformidad en la normativa legal contable vigente en el país para de esta manera poder establecer un lenguaje universal en las operaciones de las entidades de una manera justa y equilibrada.

### **Auditoría de Cumplimiento**

(Yanel, 2012) al respecto señala que: “La auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado de acuerdo a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que sean aplicables.”

Implica probar e informar en cuanto a si una organización ha cumplido con los requerimientos de diversas leyes, reglamentos y acuerdos. 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 por multas y recargos que pueden afectar la imagen, la credibilidad y hasta cerrar su negocio u organización

### **Auditoría de Gestión**

“La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoria examinara y evaluara los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes”. (Contraloría General del Estado, 2012)

### **Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, eficacia y calidad. (Beltrán , 2000)

Los indicadores se convierten en la meta que hay que alcanzar y todo el mundo trata de alcanzar el valor del indicador, convirtiéndose en un factor negativo tanto para las personas como para la organización, cuando no se cumple las metas y objetivos propuestos en un determinado periodo o etapa.

### **Auditoría de Control Interno**

(Estupiñan Gaitán, 2006) , señala: “Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El Control Interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. Construir controles adecuados apoya a la calidad y a la iniciativa de empoderamiento, evitando gastos innecesarios y así obtener respuestas rápidas a las condiciones cambiantes. El ambiente de control es la piedra angular, en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control, para los demás componentes de control interno, el cual alienta disciplina y estructura.

### **Proceso de la Auditoría Integral**

El proceso de Auditoría Integral se describe en las siguientes fases:

- Interviene el cliente o el solicitante de la auditoría, puede ser la Alta Dirección, las oficinas de control interno o quién haga sus veces o los líderes de los procesos.
- El auditado, toda la organización es susceptible de ser auditada, es decir, en todos los niveles jerárquicos e independientemente de la vinculación de sus servidores o colaboradores.
- El auditor es la persona de la organización con la competencia para llevar a cabo una auditoría. En el caso de la institución, el auditor líder es el jefe de la oficina asesora de control interno, quién está apoyado por servidores de la misma área y auditores internos formados por la institución de otras áreas.

### **Planeación**

El auditor debe planear y desarrollar un contrato de servicios de auditoría integral con una actitud de escepticismo profesional. Se deberá planear el trabajo de modo que la auditoría

integral sea desarrollada de una manera efectiva. La planeación adecuada del trabajo ayuda a asegurar que se presta atención adecuada a áreas, asuntos y procesos importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es terminado en forma expedita.

### **Ejecución de la Auditoría Integral**

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo. El cumplimiento de estas pruebas, nos permitirá lograr los objetivos que se plantearon en cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral.

Se verificará para auditoría financiera, la razonabilidad del saldo del componente o área, la de gestión, cumplimiento de metas y objetivos, control interno, confirmar que los procesos y sus controles operan de forma eficaz y la de cumplimiento, con la normativa legal vigente, dependiendo de la entidad a ser evaluada.

Las pruebas que contribuyen a contar con la suficiente evidencia de auditoría, son dos: pruebas de control y pruebas sustantivas. Estas pruebas corresponden a la selección de técnicas y las herramientas más adecuadas de llevar a cabo, dentro de una serie de procedimientos de auditoría, por medio de los cuales se obtiene elementos de juicio para detectar, confirmar o delimitar las posibles incidencias o consecuencias que se presenten en la organización.

### **Comunicación**

En el transcurso de la auditoría, se mantendrá constante comunicación con los servidores de la entidad u organismos bajo examen, durante todo el proceso, dando oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal respecto a los asuntos realizados en el examen. Las diferencias de opinión entre los auditores y los servidores, serán resueltas, en el transcurso del examen, de subsistir, en el informe constarán las opiniones divergentes.

### **Informe**

(Yanel, 2012), al respecto señala que la culminación de la auditoría integral es un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros básicos; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la

gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si la hubiere.

## **SEGUIMIENTO**

“Las Recomendaciones son acciones correctivas y / o preventivas que se pueden presentar en los Informes de Auditoría o en Informes Especiales de carácter preventivo, como producto de las deficiencias o incumplimientos resultantes y son dirigidas a las autoridades responsables de llevarlas a cabo”. Es necesario que se asegure un plan de seguimiento de las recomendaciones, para la adecuación, eficiencia y oportunidad de las medidas adoptadas, asegurándose que se corrijan las desviaciones y se logran los resultados deseados en la forma y en los tiempos previstos. (Martínez, 2014)

## **Discusión**

### **AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

Se realizó un monitoreo mensual sobre las metas y objetivos establecidos por el departamento de ventas, para poder evaluar el cumplimiento de los mismos de una manera oportuna.

Se solicitó informes mensuales al departamento de ventas sobre el cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos, debiendo asignar presupuesto para capacitación del personal, y así se establecerá una coherencia interna dentro de la organización.

### **AUDITORÍA FINANCIERA**

Se realizó un informe detallado a los ejecutivos comerciales donde se especifique los montos recaudados y el saldo pendiente de cada uno de ellos, para de esta manera evitar robos o pérdidas sobre los dineros recaudados. Y se deberá legalizar los documentos, para realizar cruce de información entre los departamentos.

### **AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Se realizó un seguimiento mensual sobre los objetivos operativos y estratégicos, de los departamentos, para que la gestión administrativa, operativa y financiera de la organización sea medible en términos de eficiencia, eficacia y calidad.



## AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

Realizar el pago de las comisiones mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de las recaudaciones realizadas por parte de los ejecutivos comerciales e incentivar las metas cumplidas de cada uno de ellos y la cartera vencida para el correcto pago de haberes.

### Resultados

La Auditoría Integral realizada a un intermediario de seguros permitió mejorar el desempeño, en base a datos y experiencias; lo cual permitirá determinar sus falencias y aplicar mecanismos o medidas correctivas y soluciones partiendo de las siguientes conclusiones y aplicando las recomendaciones:

- La auditoría integral representa una respuesta organizacional a la creciente demanda de la sociedad por tener un grado de seguridad razonable en la información, esto ayudará en aspectos como evaluación e implementación de modelos operativos, administrativos y financieros que contribuyan a la mejor utilización de los recursos, provocando un aumento en las expectativas de la gerencia, acerca de los resultados obtenidos.
- A través de la Auditoría Integral realizada al área de clientes se detectó, que no se realizan controles entre los departamentos, los registros contables se efectúan mensualmente por la ausencia del personal del área, provocando así desconocimiento por parte del gerente general de los resultados y la seguridad en la presentación de la información financiera.

### Referencias

- Álvarez, A. (2005). *Seguros Oriente*. Riobamba.
- Beltrán, J. M. (2000). *Indicadores de Gestión*. Bogotá: 3R Editores.
- Bravo Cervantes, M. (2003). *Auditoría Integral*. Lima: FECAT.
- Bravo Cervantes, M. (2003). *Auditoría Integral*. Lima: FECAT.
- Cadena, E. (2007). *Seguros Oriente, Introducción al Seguro*.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Ecuador.

- Contraloría General del Estado. (2012). *Manual de Auditoría Financiera*. Ecuador.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe.
- Herrera, P. (2007). *Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras ( Lucro Cesante)*.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2012). *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Tercera.
- Lazzari , L., & Maesschalck , V. (2014). Obtenido de <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/matematica/cimbage/cuaderno05/3Analisis%20FODA.pdf>
- Luna, Y. B. (2012). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. A. (2012). *Control Interno*.
- Martínez, V. (2014). *Auditool*. Obtenido de <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/240-recomendaciones-para-un-cierre-exitoso-de-nuestra-auditoria>
- Miguel, B. C. (2003). *Auditoría Integral*. Lima: Editorial FECAT.
- Monroy, F. (2007). *Incendio y riesgos catastróficos*.
- Romero, L. (2014). Obtenido de <http://www.auditool.org/travel-mainmenu-32/blogs-mainmenu-55/287-los-riesgos-en-elproceso-de-auditoria>
- Velastegui, R. (2012). *Planificación Estratégica*. Riobamba.
- Whittington, P. (2011). *Principios de Auditoría*.