



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

“ANÁLISIS DE FACTORES QUE DETERMINAN LA EFICACIA DE LA  
AUDITORIA INTERNA EN EMPRESAS MANUFACTURERAS DE  
PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

AUTORAS:

SINCHE MAYANCELA, VERÓNICA MARIELA  
VIEJÓ ASTUDILLO, MERCEDES MARÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTOR:

CPA. RODRÍGUEZ SAMANIEGO, JOSÉ ANTONIO, MSC.

GUAYAQUIL, ECUADOR

20 DE MARZO DEL 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Verónica Mariela, Sinche Mayancela y Mercedes María, Viejó Astudillo, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR

f. \_\_\_\_\_  
CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe, Ph. D (c)

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Sinche Mayancela, Verónica Mariela y Viejo Astudillo, Mercedes María

DECLARAMOS QUE:

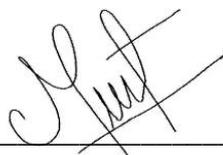
El Trabajo de Titulación “Análisis de factores que determinan la eficacia de la auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil”, previa a la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2019

LAS AUTORAS

f.   
Sinche Mayancela, Verónica Mariela

f.   
Viejó Astudillo, Mercedes María



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA

### AUTORIZACIÓN

Nosotras, Sinche Mayancela, Verónica Mariela y Viejó Astudillo, Mercedes María

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “Análisis de factores que determinan la eficacia de la auditoria interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2019

LAS AUTORAS

f.   
Sinche Mayancela, Verónica Mariela

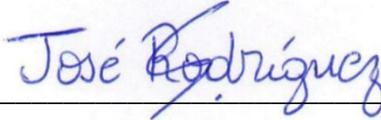
f.   
Viejó Astudillo, Mercedes María

## REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento' is 'TT Sinche Mayancela Veronica Mariela y Viejo Astudillo Mercedes Maria Final.docx (D48031453)', 'Presentado' is '2019-02-17 21:43 (-05:00)', 'Presentado por' is 'José Rodríguez Samaniego (jose.rodriguez03@cu.ucsg.edu.ec)', 'Recibido' is 'jose.rodriguez03.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje' is '[0001] [Mostrar el mensaje completo](#)'. Below this, a green box indicates '0%' of 79 pages are composed of text from 0 sources. On the right, a table titled 'Lista de fuentes' and 'Bloques' lists sources with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The sources include 'Trabajo Titulación Sinche - Viejo v.03.docx', 'Trabajo Titulación Sinche - Viejo v.02.docx', 'Trabajo Titulación Sinche - Viejo v.02.docx', 'Trabajo Titulación Sinche - Viejo v.01.docx', 'https://www.monografias.com/trabajos32/auditoria/auditoria.shtml', and 'http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL\_INTERNO\_A...'. At the bottom, there are navigation icons and a toolbar with '1 Advertencias.', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

**Link:** <https://secure.orkund.com/view/46913143-809249-466860#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==>

TUTOR

f.   
CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSc.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen por las bendiciones que otorgan todos los días a mi vida y las oportunidades que me han regalado hasta este día en cumplir cada uno de mis propósitos, entre ellos el de culminar otra etapa muy importante de mi vida profesional.

Mi agradecimiento en su totalidad va dirigido para mi madre Laura Mayancela, quien gracias a sus consejos y apoyo incondicional me ha enseñado siempre a valorar su esfuerzo desmedido por brindarme una muy buena educación a lo largo de mi formación académica y una calidad de vida centrada en el amor y unión familiar.

Gracias a mi abuelita Rosario, considerada mi segunda madre, quien está presta a escucharme en los momentos buenos o malos de mi vida, recibiendo posteriormente sus consejos o regaños los cuales siempre he tomado en cuenta durante el transcurso de mi vida, por su total comprensión en todos estos años que convivo con ella.

También agradezco a mis tíos Gustavo y Ofelia, a mis primas Gabriela, Emily y María José, porque han estado presentes en todos los momentos de mi existencia y me han alentado a luchar siempre por lo que quiero alcanzar a pesar de los obstáculos que se me presenten.

Por otra parte, agradezco a mi enamorado y amistades, quienes me han motivado durante toda mi trayectoria a no decaer y seguir persiguiendo mis sueños, aquellos quienes han estado pendientes del desarrollo de mi trabajo de titulación, dándome su apoyo moral día a día para avanzar con la tesis lo más oportuno posible.

Adicionalmente agradezco a mi compañera de tesis y a los docentes quienes han sido partícipes en mi formación profesional impartiendo sus conocimientos sabios dando como resultado un excelente aprendizaje, en especial al Ing. Alberto Rosado, Ing. Pedro Samaniego, Ing. Arturo Ávila, CPA. Raúl Ortiz, principalmente al docente y tutor de mi tesis, CPA. José Rodríguez, quien ha sido un buen guía y siempre brindó su ayuda incondicional.

**Sinche Mayancela Verónica Mariela.**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su fortaleza, bondad y gracia derramada durante todo el transcurso de mi vida, por la perseverancia y valentía impartida frente a cualquier obstáculo.

A mi madre, Ana Astudillo, por su ardua labor, sacrificio y amor desmedido. Gracias por esas noches de desvelos que nunca tendré como recompensarte, por enseñarme a no rendirme sin importar el tamaño de la dificultad. No hay palabras que logren describir todo lo que has hecho por mí y todo lo que siento por ti.

A mi padre, Orlín Viejó, tu carácter me ha formado, gracias por ser un ejemplo de lucha y responsabilidad, por haberme forjado con valores y principios inquebrantables, por estar pendiente cada segundo de mi educación.

A mi abuela, Lelia Pacheco que, aunque ya no está presente físicamente, me quedaron atesorados sus consejos, sus palabras llenas de sabiduría que fueron mi roca fuerte antes de tomar cualquier decisión. Fuiste decisiva en mi vida más de lo que cualquier persona pudiese imaginar.

A mis amados hermanos, Ademir, Nadia y Anny por sus sonrisas que siempre me motivaron, por ayudarme, por confiar, por ser mis mejores cómplices y amigos.

A Diego Ordoñez, eres un ejemplo de superación, de que nada es imposible si trabajas por ello, gracias por tu apoyo incondicional, lealtad y confianza.

A una amiga extraordinaria, Alexa Mite, aún recuerdo tus palabras diciéndome durante cada semestre: “ya falta poco” y resulta que apenas iba iniciando. Eres única y especial.

A mi compañera de tesis, Verónica Sinche y a mi profesor y tutor CPA. Antonio Rodríguez, gracias por su dedicación, paciencia y apoyo durante la elaboración de esta tesis.

**Viejó Astudillo Mercedes María.**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis va dedicada a la mujer que más admiro en mi vida, a mi madre, quien es un ejemplo a seguir para mí, por ser una gran guerrera de la vida y de ella he aprendido que si se presentan dificultades a lo largo de mi camino siempre debo buscar soluciones y salir victoriosa de todo, quien durante todos los años de mi formación académica me ha brindado incondicionalmente su apoyo tanto moral como económico, lo cual ha sido el motivo principal para poner esmero y dedicación durante toda mi trayectoria estudiantil con la finalidad de demostrar que su esfuerzo no ha sido en vano, por lo contrario, me ha enseñado a valorar el sacrificio que conlleva obtener algo en la vida.

También dedico mi tesis a mi héroe, mi padre, quien, a pesar de no haber compartido juntos en esta vida, sé que desde el cielo me acompaña y me cuida en todos los lugares que voy; durante toda mi vida él ha sido un pilar muy importante en mi afán de superación como persona, de lo cual estoy segura que él estaría orgulloso de todos mis logros alcanzados.

**Sinche Mayancela Verónica Mariela.**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por su amor incondicional, a mis padres Orlín y Ana por sus oraciones que me han permitido culminar esta etapa y a todas las personas maravillosas que estuvieron junto a mí en el proceso.

**Viejó Astudillo Mercedes María.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe, Ph. D (c)  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

CPA. Jurado Reyes Pedro Omar, MSc.  
COORDINADOR DEL ÁREA

f. \_\_\_\_\_

CPA. Barberán Zambrano, Nancy Johanna Ph.D.  
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

f. \_\_\_\_\_

CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSc.

TUTOR

## Tabla de Contenidos

Lista de tablas.....	XV
Lista de figuras.....	XVII
Resumen.....	XIX
Introducción.....	2
Antecedentes .....	2
Contextualización del Problema.....	3
Objetivos .....	4
Objetivo general. ....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	5
Preguntas de Investigación.....	7
Delimitaciones.....	7
Limitaciones .....	7
<b>Capítulo 1: Fundamentación Teórica.....</b>	<b>9</b>
Marco Teórico .....	9
Modelo COSO.....	10
COSO II ERM. ....	17
Medidas para lograr un buen control interno. ....	23
Administración y responsabilidades relacionadas al control interno. ....	24
Limitaciones del Control Interno. ....	24
Modelo COCO. ....	24
Marco Conceptual .....	27
Auditoría.....	27
Tipos de auditoría.....	28
Auditoría interna.....	29
Propósito de la auditoría interna.....	31
Evolución de la auditoría interna.....	32
Valor de la auditoría interna. ....	33
Características de la auditoría interna. ....	41
Principios fundamentales en la auditoría interna. ....	42
Objetivos de la auditoría interna. ....	42
Funciones de la auditoría interna.....	43
Ventajas de la auditoría interna. ....	44

Alcance de la auditoría interna.....	44
Atribuciones de la auditoría interna.....	46
Diferencias entre auditoría interna y externa.....	46
Proceso de auditoría interna.....	49
Marco Referencial.....	54
Diagnóstico del sector.....	54
Caracterización del sector manufacturero en la ciudad de Guayaquil.....	57
Industria.....	59
Descripción del objeto de estudio.....	60
Principales líneas de producción.....	61
Desempeño operativo.....	63
Abastecimiento de materias primas.....	64
Proceso de producción.....	65
Comercialización.....	68
Marco Legal.....	70
Normas de auditoría interna.....	70
Normas internacionales de auditoría.....	70
Entidades que Regulan la Profesión.....	74
Normas de calidad.....	78
<b>Capítulo 2: Metodología de la Investigación.....</b>	<b>79</b>
Diseño de la Investigación.....	79
Investigación observacional.....	79
Investigación retrospectiva.....	79
Investigación transversal.....	80
Tipo de Investigación.....	80
Investigación exploratoria.....	80
Investigación concluyente descriptiva.....	81
Fuentes de Información.....	82
Fuentes primarias.....	83
Fuentes secundarias.....	83
Enfoque de Investigación.....	84
Enfoque mixto.....	85
Herramientas de investigación.....	85
Entrevista.....	86

Guía de preguntas.....	86
Encuesta.....	87
Modelo de cuestionario.....	88
Población y Muestra.....	92
Población.....	92
Muestra.....	92
<b>Capítulo 3: Resultados de la Investigación .....</b>	<b>95</b>
Análisis de Entrevistas .....	95
Discusión.....	103
Análisis de Encuestas .....	107
<b>Capítulo 4: Discusión de Resultados.....</b>	<b>113</b>
Conclusiones y Recomendaciones .....	126
Conclusiones .....	126
Recomendaciones.....	128
<b>Referencias.....</b>	<b>130</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Cantidad de empresas activas y su participación en el mercado</i>	5
Tabla 2	<i>Descripción de los componentes de control interno COSO</i>	13
Tabla 3	<i>Principios enfocados al entorno de control</i>	15
Tabla 4	<i>Principios enfocados a la evaluación de riesgos</i>	15
Tabla 5	<i>Principios enfocados a las actividades de control</i>	16
Tabla 6	<i>Principios enfocados a la información y comunicación</i>	16
Tabla 7	<i>Principios enfocados a las actividades de monitoreo</i>	17
Tabla 8	<i>Descripción de los componentes del COSO ERM</i>	20
Tabla 9	<i>Principios enfocados en gobierno y cultura</i>	21
Tabla 10	<i>Principios enfocados a la estrategia y objetivos</i>	21
Tabla 11	<i>Principios enfocados al desempeño</i>	22
Tabla 12	<i>Principios enfocados a la revisión</i>	22
Tabla 13	<i>Principios enfocados a la información, comunicación y reporte</i>	22
Tabla 14	<i>Requisitos para la efectividad del control interno</i>	23
Tabla 15	<i>Diferencias entre auditoría interna y externa</i>	47
Tabla 16	<i>Características del informe de auditoría interna</i>	53
Tabla 17	<i>Líneas de producción empresa ABC Ecuador S.A. parte A</i>	61
Tabla 18	<i>Líneas de producción empresa ABC Ecuador S.A. parte B</i>	62
Tabla 19	<i>Consumo de materias primas y materiales para empaque</i>	64
Tabla 20	<i>Compras de materias primas y embalajes</i>	65
Tabla 21	<i>Normas referentes a principios y responsabilidades generales</i>	71
Tabla 22	<i>Normas referentes a planificación, riesgos y respuestas</i>	72
Tabla 23	<i>Normas referentes a evidencia de auditoría</i>	72
Tabla 24	<i>Normas referentes a la utilización del trabajo</i>	73
Tabla 25	<i>Normas referentes a conclusiones e informe de auditoría</i>	73
Tabla 26	<i>Normas referentes a consideraciones especiales</i>	73
Tabla 27	<i>Normas sobre atributos</i>	76
Tabla 28	<i>Normas sobre desempeño</i>	77
Tabla 29	<i>Matriz de hallazgos de entrevistas realizadas a auditores internos de la empresa ABC Ecuador S.A. parte A</i>	105
Tabla 30	<i>Matriz de hallazgos de entrevistas realizadas a auditores internos de la empresa ABC Ecuador S.A. parte B</i>	106
Tabla 31	<i>Etapa 1: Planificación de auditoría interna</i>	115

Tabla 32 <i>Etapa 2: Comunicación de la auditoría</i> .....	116
Tabla 33 <i>Etapa 3: Ejecución de la auditoría parte A</i> .....	116
Tabla 34 <i>Etapa 3: Ejecución de la auditoría parte B</i> .....	117
Tabla 35 <i>Etapa 3: Ejecución de la auditoría parte C</i> .....	118
Tabla 36 <i>Matriz de descripción de hallazgos de auditoría</i> .....	118
Tabla 37 <i>Etapa 4: Resultados de la auditoría parte A</i> .....	119
Tabla 38 <i>Etapa 4: Resultados de la auditoría parte B</i> .....	120
Tabla 39 <i>Competencia establecida para la selección de auditores</i> .....	122
Tabla 40 <i>Resultados en el informe de auditoría interna de ABC Ecuador S.A. parte A</i> .....	123
Tabla 41 <i>Resultados en el informe de auditoría interna de ABC Ecuador S.A. parte B</i> .....	124
Tabla 42 <i>Comparativo de las etapas del proceso de auditor</i> .....	125

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Componentes del control interno según COSO. ....	12
<i>Figura 2.</i> Relación entre componentes y objetivos del COSO .....	14
<i>Figura 3.</i> Nuevos enfoques del COSO II.....	19
<i>Figura 4.</i> Criterios de enfoque Coco.....	26
<i>Figura 5.</i> Componentes que definen al proceso de auditoría interna .....	30
<i>Figura 6.</i> Valor de la auditoría interna.....	33
<i>Figura 7.</i> Componentes que influyen en el aseguramiento.....	34
<i>Figura 8.</i> Líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control.....	34
<i>Figura 9.</i> Líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control.....	35
<i>Figura 10.</i> Grupos de interés. ....	36
<i>Figura 11.</i> Pilares de un buen gobierno .....	37
<i>Figura 12.</i> Aspectos de la visión.....	38
<i>Figura 13.</i> Aspectos de la objetividad .....	39
<i>Figura 14.</i> Factores que identifican las diferencias esenciales entre la auditoría interna y externa.....	48
<i>Figura 15.</i> Modelo de un plan de auditoría.....	51
<i>Figura 16.</i> Pilares del éxito empresarial. ....	54
<i>Figura 17.</i> Comportamiento de empresas de productos de consumo .....	55
<i>Figura 18.</i> Evolución y participación en el PIB .....	56
<i>Figura 19.</i> Sectores económicos con mayor participación en la industria manufacturera durante el periodo 2016.....	56
<i>Figura 20.</i> Aporte de las principales ciudades al PIB no petrolero, periodo 2007-2016. ....	57
<i>Figura 21.</i> Ingreso por ventas del sector manufacturero por ciudad, periodo 2013-2017.....	58
<i>Figura 22.</i> Variación en el comportamiento del PIB con respecto a la industria y empresa, año 2015.....	63
<i>Figura 23.</i> Proceso de fabricación de línea de productos para niños de cereales infantiles y lácteos para niños. ....	66
<i>Figura 24.</i> Proceso de fabricación de la línea de productos de dulce-confitería. ....	66
<i>Figura 25.</i> Red de distribución. ....	69
<i>Figura 26.</i> Requisitos de un instrumento de investigación.....	85
<i>Figura 27.</i> Filosofía Empresarial .....	107

<i>Figura 28.</i> Proceso de auditoría interna.....	108
<i>Figura 29.</i> Manual de procedimientos.....	109
<i>Figura 30.</i> Plan anual de operaciones.....	110
<i>Figura 31.</i> Equipo de auditoría interna.....	111
<i>Figura 32.</i> Eficacia de la auditoría Interna.....	112
<i>Figura 33.</i> Etapas del proceso de auditoría interna.....	114

## **Resumen**

En este trabajo se ha analizado los factores que determinan la eficacia de auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil mediante una investigación observacional, retrospectiva y transversal de tipo exploratoria y concluyente descriptiva con un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo; para lo cual, se utilizaron fuentes primarias y secundarias que mediante la aplicación de encuestas, se pudo obtener mayor información por parte del equipo de auditoría interna, y de entrevistas realizadas a dos jefes encargados del proceso de auditoría interna. Los resultados de esta investigación demuestran que capacitación, personal calificado, comunicación, supervisión y la aplicación de indicadores de gestión son los factores claves que determinan la eficacia de la auditoría interna. Sin embargo, se presentó mínimas irregularidades que no permiten al proceso de auditoría interna no se lo considere al 100% eficaz. Considerando como recomendaciones para el sujeto de estudio se propone la ejecución e integración de un área de auditoría interna dentro de su infraestructura con un personal altamente capacitado y especializado, la ejecución de capacitaciones trimestrales y una actualización constante del manual de procedimientos, caso contrario, la empresa tiende a correr riesgos entre ellos, la desconfianza y bajo nivel de fidelidad por parte del cliente, desacreditación, restricción a nuevos mercados y una reducida participación de mercado.

**Palabras Claves:** Auditoría interna, calidad, capacitación, eficacia, industria manufacturera, manual de procedimientos.

## **Abstract**

In this work we have analyzed the factors that determine the effectiveness of internal audit in manufacturing companies of mass consumption products of the city of Guayaquil through an observational, retrospective and cross-sectional investigation of exploratory type and conclusive descriptive with a mixed approach, that is qualitative and quantitative; For this purpose, primary and secondary sources were used that through the application of surveys, more information was obtained by the internal audit team, and interviews were conducted with two heads in charge of the internal audit process. The results of this research show that training, qualified personnel, communication, supervision and the application of management indicators are the key factors that determine the effectiveness of internal audit. However, there were minimal irregularities that did not allow the internal audit process to be considered 100% effective. Considering as recommendations for the study subject, it is proposed the execution and integration of an internal audit area within its infrastructure with a highly trained and specialized personnel, the execution of quarterly training and a constant update of the procedures manual, otherwise, the company tends to take risks among them, distrust and low level of customer loyalty, discrediting, restriction to new markets and reduced market share.

**Key words:** Internal audit, quality, training, efficiency, manufacturing industry, procedures manual.

## **Introducción**

### **Antecedentes**

El desarrollo de la presente investigación analiza los distintos factores que determinan la eficacia de los procesos relacionados a la auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Dentro de la última revisión del informe sobre Clasificación Industrial Uniforme - CIIU (2009), se denominó a la industria manufacturera como aquella actividad económica encargada de la transformación de elementos primarios para obtener productos nuevos; también, la alteración, reconstrucción o renovación de productos.

En Ecuador, esta industria ocupó el segundo puesto en importancia económica, teniendo una participación promedio anual del 23.30% analizado entre los períodos 2013-2017. Además, en el eje del aporte económico del país se encuentra la ciudad de Guayaquil, que se caracteriza por ser el puerto principal debido a su ubicación privilegiada. Por tal razón, es el lugar por donde ingresan las mercancías y se desarrolla principalmente las actividades correspondientes a la industria manufacturera del país.

Durante el año 2015, la ciudad de Guayaquil generó un gran aporte económico debido principalmente a la manufactura, la misma que aportó un 29.7% al Producto Interno Bruto (PIB) nacional; mientras que en relación al PIB cantonal aportó con un 22%. Por ende, Guayaquil es la ciudad que alberga las empresas manufactureras más representativas del país, siendo su principal sector manufacturero la fabricación de productos de consumo masivo (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2017).

Dentro del año 2016, el 28% de las organizaciones con mayores ingresos correspondieron a la industria manufacturera, generando en este período un total de 19.529 millones de dólares en ventas, considerando que, de dicho porcentaje 95 empresas pertenecieron a la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, en el año 2017, la industria manufacturera disminuyó su nivel de ingresos, generando un total en ventas de 6.746 millones de dólares (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2017).

Es necesario resaltar que el crecimiento de esta industria se ha basado principalmente en la implementación constante de tecnología y aplicación de estrategias innovadoras, aunque, también se ha considerado el manejo de un adecuado

proceso relacionado a la optimización y control de los recursos (Acosta, 2018). Por lo tanto, el avance de la tecnología ha generado una gran ventaja competitiva en la industria manufacturera, considerando que en la mayoría de éstas se han incorporado equipos tecnológicos en función de mejorar la calidad de su productividad.

### **Contextualización del Problema**

Debido al gran dinamismo que el mundo presenta, actualmente se genera la necesidad de innovar de manera constante con la finalidad de prevalecer en el futuro, ya sea en términos económicos, financieros o comerciales. Según Tapia, Rueda, y Silva (2017), la industria manufacturera en la ciudad de Guayaquil, mantuvo una gran participación en la economía del país mediante la implementación conjunta de sistemas, herramientas, estrategias y tecnologías que favorezcan su productividad.

Por otro lado, se consideró fundamental que las empresas hayan decidido la integración y participación de un auditor interno, quien atribuya las mejores herramientas de control y supervisión con el único fin de verificar y corregir las falencias en ciertos procesos, fuesen administrativos u operativos, que impidieran incrementar aún más su productividad debido a la ausencia de políticas de control interno y falta de supervisión dentro de empresas manufactureras (Tapia *et al.*, 2017).

Adicionalmente, la mayoría de empresas manufactureras no han contado con un departamento físico de auditoría interna y, aun existiendo el mismo, éste no ha presentado una jerarquía independiente, lo cual ha generado conflictos de intereses en sus actividades causando la imposibilidad de brindar juicios imparciales, que posteriormente causaron tensiones significativas en el área laboral, en contraste con lo expuesto en el código de ética a cumplir por parte de los auditores (Tapia *et al.*, 2017).

Tapia *et al.* (2017) describieron que la auditoría interna o la persona encargada de dicha función debe tener la jerarquía suficiente para intervenir y participar en cualquier actividad que desarrollen los demás departamentos de una entidad siempre y cuando se trate de control, coordinación y dirección. También, resaltaron que la independencia es esencial en la auditoría interna, es decir que mientras más alto sea su nivel jerárquico mayor será su autonomía, imparcialidad y objetividad al proporcionar sus opiniones y recomendaciones.

Mediante la presente investigación se pretende identificar los factores que han influido en la eficacia de las auditorías internas dentro de empresas manufactureras y posteriormente, verificar si dichos factores se han venido empleando efectivamente o éstos deberían ser mejorados para garantizar una optimización en el manejo de los procesos de auditoría a futuro dando como resultado opiniones competentes, independientes y objetivas, donde se evalúa la existencia o no de un control interno.

## **Objetivos**

### **Objetivo general.**

Analizar los factores de eficacia de auditoría interna en industrias manufactureras dentro del sector de productos de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil, mediante una revisión de conceptos, teorías, modelos e información de los aspectos relevantes relacionados al proceso de auditoría aplicado en empresas de este sector, con la finalidad de brindar soluciones de mejora referentes a la optimización de las etapas comprendidas dentro de la auditoría interna, cumpliendo con su principal alcance que es la obtención de certificaciones internacionales de calidad.

### **Objetivos específicos.**

- Examinar la situación actual de la industria manufacturera dentro del sector de productos de consumo masivo mediante una investigación de campo, aplicando herramientas cualitativas y cuantitativas, con el propósito de obtener información del proceso de auditoría interna integrado en este tipo de sector.
- Identificar normas de calidad y de seguridad alimentaria propias del sector, por medio de la indagación de leyes y reglamentos en cuestión, para verificar el cumplimiento adecuado de las mismas.
- Analizar los principales riesgos que enfrentan las organizaciones del sector de productos de consumo masivo que suprimen el sistema de control interno, mediante la comparación de las diferentes teorías y modelos de auditoría existentes, con la finalidad de minimizar riesgos o de ser el caso, erradicarlos.

## Justificación

La industria manufacturera con el tiempo ha logrado un gran posicionamiento en el mercado nacional, permitiéndole ser parte esencial de los sectores productivos y económicos, principalmente en las grandes ciudades como Guayaquil. Desde años atrás, la ciudad de Guayaquil ha sido un lugar estratégico para el comercio y el desarrollo de negociaciones gracias a sus facilidades de acceso sea vía marítima, terrestre o aérea. Por lo tanto, muchas personas han migrado en busca de oportunidades y han optado por establecer sus propios negocios generando un 19% de empleo pleno en el país, mientras que sólo 15% aportó al total del empleo (Zabala, 2018).

Según Zabala (2018), la provincia del Guayas contribuyó con un 27% al Producto Interno Bruto ecuatoriano, proporcionando el 31% del impuesto a la renta causado por las empresas y conservó un 41% del total de empresas activas. A pesar de que la mayor fuente económica de la provincia es el comercio, la industria manufacturera se sitúa como la segunda con mayor importancia económica. Además, en el año 2017, la ciudad de Guayaquil fue denominada como la primera ciudad industrial al contar con un total de 2.239 empresas manufactureras, representando un 37% de la actividad industrial (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2018).

Tabla 1

*Cantidad de empresas activas y su participación en el mercado*

Cantones	Manufacturera		Comercio		Demás actividades		TOTAL	
	N°	Participación %	N°	Participación %	N°	Participación %	N°	Participación %
Guayaquil	2.239	37	7.605	43	19.725	35	29.569	37
Durán	150	2	163	1	3.554	1	667	1
Demás	1.107	18	3.054	17	16.911	30	21.072	26

*Nota.* Tomado de Un análisis de la industria en Guayaquil, por J, Zabala, 2018, *Cámara de Industrias de Guayaquil*, p.85.

De acuerdo a la información presentada por la Superintendencia de Compañías, entre los principales sectores que se destacaron dentro la industria manufacturera se

encuentran: (a) 330 dedicadas a la fabricación de productos alimenticios; (b) 306 dedicadas a la reparación e instalación de maquinaria y equipo; (c) 195 dedicadas a la fabricación de sustancias y productos químicos y; (d) 162 dedicadas a la fabricación de productos de plásticos y caucho; las cuales mantienen una participación del 15%, 14%, 9% y 7%, respectivamente (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2018).

Según Acosta (2018), la industria manufacturera en Guayaquil aportó lo siguiente:

El 16% de empleo en marzo del 2018, generando una estabilidad laboral a 97.427 personas, favoreciéndose tanto la ciudad como la actividad industrial. Las empresas manufactureras dentro de la ciudad han conservado una alta concentración en el mercado; sin embargo, ha surgido la incertidumbre en funcionarios de empresas manufactureras, en buscar la manera de salvaguardar sus recursos mediante una eficaz auditoría interna para que su productividad no vaya en decrecimiento, revisando los siguientes factores: (a) condiciones para acceder a créditos; (b) tributos a ingresos generados por las empresas; (c) sueldos mínimos y seguridad social; (d) la competencia y; (f) infraestructura, en especial para dicha industria es necesaria la innovación. (pp. 78-79)

La investigación presenta un aporte social dirigido a la industria manufacturera, considerando que, servirá de ayuda a todas las empresas de los diferentes sectores de manufactura, con el propósito de facilitar un mejor análisis de los factores de eficacia en el proceso de auditoría interna y así brindar soluciones eficientes. Debido al desarrollo de las empresas manufactureras y su aporte a la economía nacional, se atribuye la necesidad de aplicar los conocimientos adquiridos sobre auditoría interna con la finalidad de dar una mayor contribución al crecimiento de la productividad respecto a la actividad manufacturera mediante una correcta toma de decisiones.

Además, la investigación presenta una contribución académica proporcionando nuevos conocimientos, teorías y modelos basados en el control interno, que constituye una guía para aplicar de manera correcta la evaluación del proceso de auditoría interna, considerando como base del análisis, la industria manufacturera dentro del sector de productos de consumo masivo; es decir, se pretende aportar con información relevante

como conocimiento complementario para los futuros estudiantes de la carrera competente.

Por lo tanto, la justificación del presente trabajo de investigación se centra en que las empresas correspondientes a la industria manufacturera del sector seleccionado no han logrado identificar con éxito y por ende no se consideran dentro del proceso de auditoría, los factores de eficacia existentes debido a la falta de conocimiento por parte de los auditores en la importancia que implica su aplicación para así efectivizar su trabajo, de tal manera que se reduciría el margen de errores previniendo posibles riesgos en la productividad y rentabilidad de las empresas.

### **Preguntas de Investigación**

¿Qué factores contribuyen a la eficacia de auditoría interna en las empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuál es el proceso de auditoría interna implementado en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil?

¿Qué factores intervienen en el proceso de auditoría interna de empresas manufactureras de productos de consumo masivo?

¿Qué riesgos incurren las empresas manufactureras de productos de consumo masivo al no ejecutar una efectiva auditoría interna?

### **Delimitaciones**

La presente investigación se efectuará en la ciudad de Guayaquil enfocada en las empresas manufactureras de productos de consumo masivo correspondientes al sector C según la última revisión de la CIUU.

### **Limitaciones**

Dentro de las limitaciones que posee el presente estudio es la información no actualizada que proporciona el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), además no se especifica el número de empresas de manufactura en la ciudad de Guayaquil, sino que se lo presenta a nivel provincial. Por otra parte, no existe información relacionada al proceso de auditoría interna dentro de este sector más bien existen *papers*, tesis o artículos con temas generales sobre auditoría interna y la

participación económica y productiva de empresas manufactureras de productos de consumo masivo.

Como se mencionó, dentro de las facilidades de obtener información sobre el sector manufacturero, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos a través de su página web, permite acceder a una plataforma denominado visualizador de estadísticas productivas, el cual contiene información de empresas registradas en el Ecuador entre los años 2012 y 2016 con temas referentes al número de empresas por tamaño, ventas generadas y plazas de empleo.

Cabe mencionar, que dentro de las fuentes consultadas no se presentan datos estadísticos o información congruente, ni específica con relación a las delimitaciones planteadas; por lo tanto, se pretende para obtención de la información requerida, aplicar técnicas o herramientas de investigación a un grupo representativo de empresas manufactureras dedicadas a la fabricación de productos de consumo masivo pertenecientes a la ciudad de Guayaquil.

## **Capítulo 1: Fundamentación Teórica**

### **Marco Teórico**

#### **Teoría de control interno de Holmes (1987).**

Según Ayasta (2015), este autor indicó que el control interno forma parte de la función de la empresa, cuyo fin consiste en salvaguardar los bienes de una organización para su preservación. Por lo tanto, es necesario resaltar que la existencia de un control interno es de suma importancia dentro de las empresas, con el propósito de proteger sus recursos a través de una administración efectiva sobre los mismos, direccionando así a la presentación de información fidedigna y favorable.

#### **Teoría Frederick Taylor (1903).**

Este autor como indicó Ayasta en su trabajo, señaló que:

Esta teoría también conocida como racionalización del trabajo, se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos; además afirmó que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en la prosperidad del empleado con relación a las ganancias obtenidas. Es decir, la presente teoría busca eficiencia de recursos para hacer la producción más óptima, con beneficio tanto para el empleado como para el empleador, ya que estos trabajan de forma conjunta para generar niveles de alta productividad. Por otro lado, entre las causas de una baja productividad, se encuentra la ausencia de incentivos para el empleado para que ponga en práctica sus mejores esfuerzos; es decir, la manera de ejecutar las tareas sistematizadas. (Ayasta, 2015, p. 16)

#### **Teorías de Koontz y O'Donnell (1925).**

Según Ayasta (2015), los autores indicaron que la aplicación de un control es de vital importancia, dado que establece medidas que permiten corregir oportunamente las actividades erróneas, de tal manera que se alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden provocar una reducción en la rentabilidad de la empresa, para que no vuelvan a presentarse en un futuro,

reduciendo y optimizando los costos y el tiempo, cuya finalidad es evitar posibles errores significativos. (pp.14-15)

### **Teoría de Joan Woodward (1965).**

Esta teoría presenta una combinación del enfoque de comportamiento humano y teorías de la agencia relacionado a la contingencia. El autor mencionó que:

La aplicación de esta teoría requiere de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente. Señaló, como premisa fundamental, que las acciones administrativas apropiadas en una situación determinada, depende de parámetros particulares. Con esta teoría, se busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación. (Ayasta, 2015, p. 15)

Este enfoque teórico de la contingencia, hace énfasis en cómo afecta el ambiente en que se desenvuelve a diario una organización; es decir, cómo influyen sobre sus gestiones, estructuras y decisiones. Por tal motivo, se plantea una investigación que pueda ayudar al emprendedor a conocer más sobre los factores que intervienen en su ambiente, para formular un plan de acciones adecuado.

### **Modelo COSO.**

Según COSO (2013), en el año 1992, se presentó el Marco Integrado de Control Interno (COSO I) como base para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y asegurar su efectividad dentro de las organizaciones. Debido a la gran aceptación del mismo y el alto grado de compromiso de los grupos interés; en el año 2013, se realizó una nueva actualización del Control interno - Marco integrado que desde entonces se lo denominó Marco de Gestión de Riesgos Empresariales (COSO II ERM).

### ***Definición del informe COSO.***

El informe COSO es aquella técnica que permite evaluar el control interno, mejorar la función de auditoría y ofrecer servicios más eficientes con un valor agregado a las organizaciones. Considerándose como un proceso eficaz para otorgar un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos (Estupiñán, 2015).

### ***Objetivos del informe COSO.***

De acuerdo a la nueva versión del Marco COSO 2013 se plantean los siguientes objetivos: (a) aclarar los requerimientos del control interno; (b) actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las organizaciones y ambientes operativos; (c) ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y emisión de informes, permitiendo una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones y; (d) proveer un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y mejora continua (CAIGG, 2014).

Sin embargo, el COSO (2013) mencionó que dicho Marco tiene como objetivos: (a) proporcionar flexibilidad y permitir el uso del criterio profesional al momento de diseñar, implementar y desarrollar el control interno a los distintos niveles de una organización; (b) eliminar controles ineficientes, repetitivos o inefectivos que proporcionen un valor mínimo en la reducción de riesgos para el cumplimiento de objetivos de una organización y; (c) ampliar el alcance de control interno mediante la integración de más operaciones u objetivos y no únicamente abarcar una revisión o análisis financiero.

### ***Objetivos del control interno según metodología COSO.***

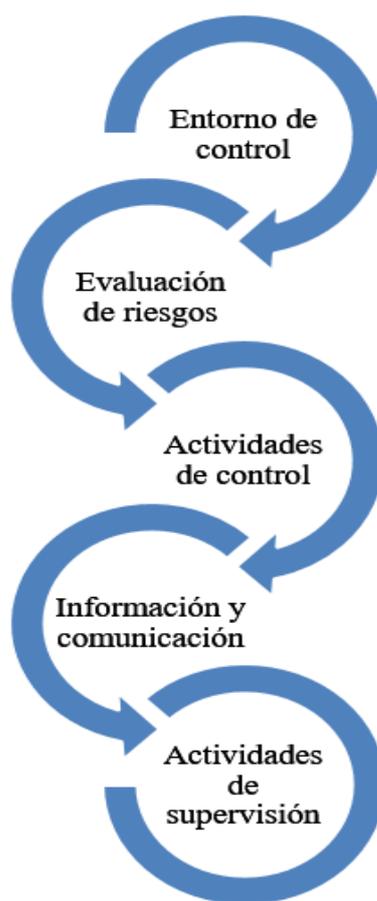
De acuerdo a la metodología COSO, el control interno se guía bajo tres categorías de objetivos:(a) objetivos operativos, comprende a la efectividad de las actividades de una organización con respecto al rendimiento financiero y operacional, y la protección de activos frente a posibles pérdidas;(b) Objetivos de información, se refiere a la información financiera y no financiera, sea esta interna o externa, aspectos de confiabilidad, oportunidad y transparencia según políticas de la propia empresa u organismos de control y; (c) Objetivos de cumplimiento, se enfoca al cumplimiento de leyes, normas y regulaciones que se encuentre sujeta la organización. (COSO, 2013, p. 15)

Por otra parte, la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) plantea como parte de los objetivos del control interno bajo método COSO, los siguientes: (a) promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces y los productos y servicios de calidad, acorde con la misión de la

institución; (b) preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades; respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la dirección y; elaborar datos financieros fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos. (OLACEFS, 2015, p. 4)

### ***Componentes del Control Interno del COSO***

Con base al Marco desarrollado por el COSO (2013), el control interno del modelo COSO consta de cinco componentes, a continuación, se detalla:



*Figura 1.* Componentes del control interno según COSO. Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, *Instituto de Auditores Internos de España*, pp. 4-5.

Tabla 2

*Descripción de los componentes de control interno COSO*

<b>Componentes</b>	<b>Principales características</b>
Ambiente de Control	Conjunto de normas, procesos y estructuradas de una empresa. Incluye: la integridad y valores éticos, filosofía y estilo de la administración, asignación de responsabilidades y desarrollo profesional de los empleados.
Evaluación de riesgos	Identifica y analiza los riesgos prioritarios con el fin de mejorarlos o prevenirlos y así cumplir efectivamente con los objetivos tanto generales como específicos.
Sistema de información y comunicación	Permite elevar el nivel de productividad y competitividad mediante una revisión constante de aspectos internos como externos y seguimiento de actividades.
Actividades de control	Descritas en políticas y procedimientos de la empresa lo cual implica desarrollar correctamente las actividades y asegurar que cumplan con los lineamientos propuestos.
Monitoreo	Realizado por la gerencia mediante una revisión sistemática de los procesos con respecto a los sistemas de control planteados, y en caso de existir ciertas deficiencias notificarlas para estructurar acciones correctivas y preventivas.

---

*Nota:* Tomado de Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia, por C., Tapia et al., 2017, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 1° Edición, pp. 64 - 86.

### ***Relación entre componentes y objetivos del COSO.***

De acuerdo al Marco actualizado referente al control interno bajo el modelo COSO, se plantea que existe una estrecha relación entre los componentes y objetivos establecidos del control interno, es decir, cada uno de los cinco componentes persiguen los objetivos de (a) cumplimiento en su aplicación efectiva; (b) la información fidedigna obtenida de la evaluación por cada componente y; (c) operaciones de un buen control interno dentro de la empresa.



*Figura 2.* Relación entre componentes y objetivos del COSO. Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, Instituto de Auditores Internos de España, p.6.

### ***Principios del control interno COSO.***

Con base al Marco dispuesto por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* – COSO (2013), se proponen 17 principios relacionados al control interno, los cuales se encuentran interconectados con los componentes antes mencionados; es decir, su correcta aplicación permitirá cumplir con un efectivo control interno, ya que se encuentran enfocados principalmente a (a) objetivos operativos; (b) de cumplimiento y; (c) de información.

Tabla 3

*Principios enfocados al entorno de control*

Nº	Principio
1	La organización demuestra compromiso con integridad y valores éticos.
2	El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.
3	La administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
4	La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
5	La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivo.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, Instituto de Auditores Internos de España, p.6.

Tabla 4

*Principios enfocados a la evaluación de riesgos*

Nº	Principios
1	La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.
2	La organización idéntica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.
3	La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
4	La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, Instituto de Auditores Internos de España, p.7.

Tabla 5

*Principios enfocados a las actividades de control*

N°	Principios
1	La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.
2	La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
3	La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, Instituto de Auditores Internos de España, p.7.

Tabla 6

*Principios enfocados a la información y comunicación*

N°	Principios
1	La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
2	La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno.
3	La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, Instituto de Auditores Internos de España, p.7.

Tabla 7

*Principios enfocados a las actividades de monitoreo*

N°	Principios
1	La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
2	La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado.
3	La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, Instituto de Auditores Internos de España, p.7.

**COSO II ERM.**

Debido a la incertidumbre en las organizaciones al no considerarse los posibles riesgos en el proceso de control interno, las organizaciones que desarrollaron el primer informe COSO, observaron el alto nivel de preocupación por parte de los grupos de interés en revisar, evaluar y establecer mejoras en el proceso de administración de riesgo. Desde entonces el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, empezó con la posibilidad de estructurar un marco enfocado a la administración integral de riesgos (Bertani, Polesello, Sanchez, & Troila, 2014).

En el año 2004, dicho estándar fue publicado como *Enterprise Risk Management - Integrated Framework* denominado COSO II o COSO ERM que, al contar con un entorno cambiante, el consejo del COSO propuso plasmar ciertas modificaciones a la primera versión del COSO II ERM. Por lo tanto, en el año 2017 se publica el informe actualizado denominado *Enterprise Risk Management -*

*Integrating with Strategy and Performance* (ERM 2017), el cual integra dos elementos claves: la estrategia y desempeño (PriceWaterhouseCoopers, 2017).

### ***Definición.***

El COSO II es el nuevo informe que amplía el concepto de control interno, la importancia de integrar la gestión de riesgos beneficiando a todos los integrantes de la organización. Considerando como su principal propósito de brindar ayuda a las entidades para que mejoren y conserven el valor de los grupos de interés, refiriéndose como incremento de valor a la realización de estrategias u objetivos que alcancen un óptimo equilibrio entre crecimiento, rendimiento y riesgos identificados con un despliegue eficiente y efectivo de recursos (COSO, 2017).

### ***Beneficios.***

De acuerdo a la versión actualizada en el 2017, se definió que la efectiva ejecución del COSO II atribuye ciertos beneficios a la organización. A continuación, se detallan: (a) incrementar el nivel de oportunidades incluyendo el análisis de aspectos positivos y negativos de riesgos identificados; (b) identificar los riesgos involucrados en el desarrollo de actividades de la organización; (c) mejorar la asignación de recursos; y (d) reducir los imprevistos negativos mediante la implementación de propuestas destinadas a prevenir riesgos (COSO; PriceWaterhouseCoopers, 2017).

### ***Enfoques del COSO II 2017.***

La importancia que conlleva gestionar el riesgo empresarial dentro de la planificación estratégica e integrarla en todos los procesos de organización, de tal manera que permita un correcto alineamiento con las estrategias y el rendimiento en todos los departamentos y funciones.

*Gobierno y cultura:* El gobierno fija el tono de la organización, reforzando la importancia y estableciendo responsabilidades de supervisión del ERM. La cultura se refiere a los valores éticos, conductas deseadas y el entendimiento del riesgo en la organización.

*Estrategia y establecimiento de objetivos:* El apetito al riesgo se establece y se alinea con la estrategia; mientras que los objetivos de negocio ponen en práctica la estrategia y sirven como base para identificar, evaluar y responder al riesgo.

*Desempeño:* Los riesgos que pueden impactar los objetivos de negocio deben ser identificados y evaluados. Asimismo, serán priorizados por su gravedad y en el contexto del apetito al riesgo. Posteriormente, la organización registra la cantidad de riesgos que ha asumido y decide cómo responderá ante estos.

*Revisar y ajustar:* Al revisar el desempeño, una organización puede considerar qué tan bien están funcionando los componentes del ERM con el tiempo y, ante cambios sustanciales, qué ajustes o actualizaciones son necesarios.

*Información, comunicación y reporte:* El ERM 2017 se alimenta de un proceso en el que obtiene y comparte información requerida, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de la organización (COSO; PriceWaterhouseCoopers, 2017).



*Figura 3.* Nuevos enfoques del COSO II. Tomado de Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance, por COSO, p.6.

### ***Objetivos del COSO II 2017.***

De acuerdo a la última actualización del COSO enfocado a la Administración del Riesgo Empresarial, se contemplaron los siguientes objetivos: (a) mayor comprensión del valor de la gestión de riesgo para definir y ejecutar la estrategia; (b) alinear entre desempeño y gestión de riesgos; (c) acondicionar de mejor manera las expectativas de gobierno y supervisión; (d) reconocer la globalización de los mercados y las operaciones, así como el incremento de la volatilidad, complejidad y ambigüedad de los negocios (Deloitte, 2017, p. 10).

Adicionalmente, se consideraron los siguientes objetivos: (a) presentar nuevos caminos para ver el riesgo y alcanzar los objetivos en un contexto de negocios de alta complejidad; (b) mayor transparencia hacia los *Stakeholders*; (c) interpretar la evolución de la tecnología y la difusión del análisis de datos que soporta la toma de decisiones; y (d) establecer definiciones claves, componentes y principios para todos los niveles de la gestión de riesgos. (Deloitte, 2017, p. 10).

### ***Componentes del COSO ERM.***

Con base al Marco desarrollado por el COSO (2013), el COSO enfocado a la administración de riesgo empresarial integra tres componentes más al anterior modelo COSO I; es decir, que consta de ocho componentes, a continuación, se detalla:

Tabla 8

#### *Descripción de los componentes del COSO ERM*

<b>Componentes</b>	<b>Descripción</b>
Ambiente de Control	Son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
Establecimiento de objetivos	Estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
Identificación de eventos	Aquellos que influyan en el cumplimiento de objetivos.
Evaluación de Riesgos	Identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
Respuesta a los riesgos	Determinación de acciones frente a los riesgos.
Actividades de Control	Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
Información y comunicación	Eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
Supervisión	Seguimiento de actividades.

*Nota:* Tomado de COSO, por Asociación Española para la Calidad, 2018.

### ***Principios del COSO ERM.***

Con base al Marco dispuesto por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO, 2017), éste propone 20 principios interrelacionados con los enfoques antes mencionados, que de igual manera al requerir de su aplicación, permitirá alcanzar los objetivos propuestos dentro del control interno hacia una correcta administración de riesgos empresariales.

Tabla 9

#### ***Principios enfocados en Gobierno y Cultura***

<b>N°</b>	<b>Principios</b>
1	La Junta Directiva ejerce supervisión sobre los riesgos
2	Establece estructuras operativas
3	Define la cultura deseada
4	Demuestra compromiso con los valores éticos
5	Atrae, desarrolla y retiene individuos competentes.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, *Instituto de Auditores Internos de España*, p.6.

Tabla 10

#### ***Principios enfocados a la estrategia y objetivos***

<b>N°</b>	<b>Principios</b>
1	Analiza el contexto empresarial
2	Define el apetito al Riesgo
3	Evalúa estrategias alternativas
4	Formula los objetivos empresariales.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, *Instituto de Auditores Internos de España*, p.7.

Tabla 11

*Principios enfocados al desempeño*

Nº	Principios
1	Identifica riesgos.
2	Evalúa la severidad de los riesgos.
3	Prioriza los riesgos.
4	Implementa las respuesta al riesgo.
5	Desarrolla un portafolio de riesgos.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, Instituto de Auditores Internos de España, p.7.

Tabla 12

*Principios enfocados a la revisión*

Nº	Principios
1	Evalúa los cambios sustanciales.
2	Revisa los riesgos y el desempeño.
3	Propone mejora en la gestión de riesgos empresariales.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, Instituto de Auditores Internos de España, p.7.

Tabla 13

*Principios enfocados a la información, comunicación y reporte*

Nº	Principios
1	Aprovecha la información y la tecnología.
2	Comunicación los riesgos de información.
3	Informes sobre riesgos, cultura y desempeño.

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, Instituto de Auditores Internos de España, p.7.

### **Medidas para lograr un buen control interno.**

El control interno se constituye como aquel proceso autorizado por los altos directivos de una entidad para conocer el funcionamiento de procesos o actividades, determinar la existencia de deficiencias o riesgos y posteriormente ejecutar propuestas de mejora. Sin embargo, para conservar un excelente control interno es necesario que cumpla con los siguientes parámetros: (a) eficacia y eficiencia de las operaciones; (b) confiabilidad de la información financiera; y (c) cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Tapia *et al.*, 2016)

Dentro del Marco se plantea ciertos requisitos para cumplir la efectividad del control interno, lo cual permitirá una seguridad razonable en la realización de objetivos de una organización con un mínimo riesgo de no alcanzar a cumplir con uno de los objetivos descritos (COSO, 2013).

Tabla 14

#### *Requisitos para la efectividad del control interno*

<b>Componentes</b>	<b>Principales características</b>
Los componentes y principios relevantes estén presentes y en funcionamiento.	<i>Presente</i> , que existen en el diseño e implementación del control interno para cumplir con los objetivos específicos. <i>Funcionamiento</i> , que se encuentren aplicados en el sistema de control interno.
Los 5 componentes mantienen un funcionamiento de manera integrada.	<i>De manera integrada</i> , es decir, su participación será en conjunto no individual ya que son interdependientes y disponen de vínculos entre ellos.

---

*Nota:* Tomado de Control Interno - Marco Integrado, por COSO, 2013, Instituto de Auditores Internos de España, p.8.

### **Administración y responsabilidades relacionadas al control interno.**

El Marco menciona que la función del control interno dependerá de las partes interesadas en el mismo. Por lo tanto, se describe que el consejo de administración en conjunto con la alta gerencia, analizarán el estado del control interno y ejercerán la correcta supervisión. El consejo recibirá información sobre los riesgos que influyen en la consecución de objetivos y a si mismo evaluará las deficiencias identificadas en el control interno. También tendrá la atribución de plantear cuestionamientos para conseguir las aportaciones de los auditores internos y externos (COSO, 2013).

### **Limitaciones del Control Interno.**

El proceso de control interno atribuye una seguridad razonable a las partes interesadas, sin embargo, según Tapia *et al.* (2016), dicho proceso contará con ciertas limitantes para cumplir con el desarrollo de objetivos referentes a las siguientes observaciones del control interno: (a) juicio equivocado o parcial en la toma de decisiones; (b) errores humanos; (c) actuación de la gerencia en la posible anulación de controles; (d) posibilidad de no revisar ciertos controles por la colusión entre distintos actores; y (e) factores externos.

Mientras el Marco menciona que el control interno no se encuentra invicto a un deficiente criterio profesional, malas decisiones o eventos ajenos a la actividad de la empresa. Por ende, las limitaciones se originan por los siguientes motivos: (a) falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno; (b) criterio profesional erróneo sujeta a sesgos; (c) fallos humanos, omisión de un simple error; (d) capacidad de la dirección de anular el control interno y; (e) capacidad tanto de la dirección como del personal o terceros para evadir el análisis de algunos controles por conveniencia. (COSO, 2013, p. 21)

### **Modelo COCO.**

Este tipo de informes nació o lo propuso el Comité de Criterios de Control de Canadá en base al modelo COSO, este surgió de manera que se haga de forma más comprensible cada informe, ya que el sistema COSO presentó dificultades para

algunas organizaciones. Por tal razón, en el año de 1995, el consejo de *The Criteria Of Control Board* hizo la emisión del modelo COCO (Paramo, 2013).

Para el autor Gaitán como mencionaron Triana y Torres (2017), este sistema presenta las siguientes condiciones:

El modelo de control interno tiene en cuenta los recursos transversales de la compañía, tales como: (a) los recursos humanos, (b) los recursos informáticos, (c) los procesos y, (d) los recursos estructurales, que son base para el cumplimiento de objetivos, como lo son: (a) el servicio al cliente, (b) la obtención de beneficios económicos, (c) el cumplimiento de obligaciones y, (d) la confiabilidad de la información financiera, entre otras. (p. 6)

Para Mejía como mencionaron Rosario y Jiménez, se planteó que:

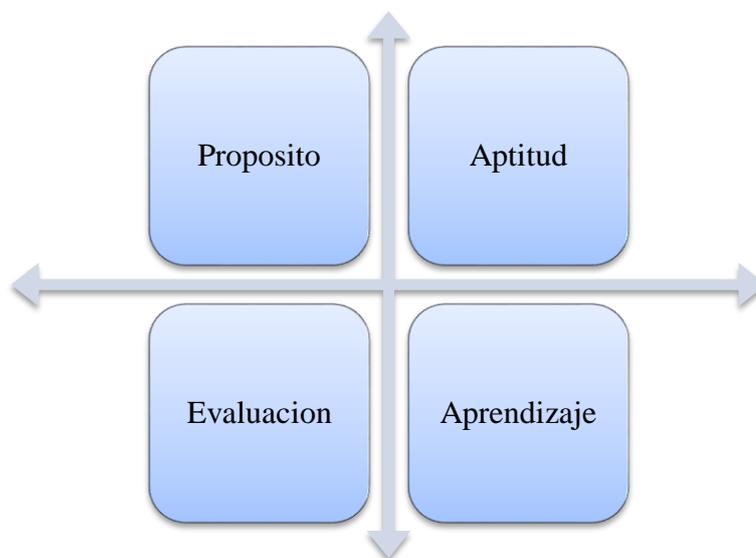
Los integrantes de la organización deben asumir normas y políticas con lo cual se proporciona sentido a la dirección; también plantea que todo lo que se realiza en la organización debe tener un propósito y que las personas que están dentro de esta organización cuenten con el compromiso de llevar a cabo estos propósitos, estos integrantes se les deberá supervisar para realizar procesos de aprendizaje continuo. (Jiménez, 2017, p. 22)

Este modelo brinda respuestas sobre los siguientes temas: (a) impacto del avance constante de la tecnología; (b) recortes inadecuados de una estructura organizativa; (c) determinar la eficacia del control sobre el crecimiento de la demanda de la organización y; (d) controles efectivos de las autoridades como forma de protección de los intereses y recursos propios de la compañía (Paramo, 2013).

Los autores Quinaluisa, Ponce, Muñoz Ortega y Pérez (2018), indicaron que si se pretende implementar un modelo COCO dentro de las organizaciones considerando la aplicación de los lineamientos de COCO, dichas entidades deberán tener conocimiento y consideración a cabalidad de la existencia de los cinco aspectos que conforman el marco integrado de control interno publicado por COSO” (p. 277).

### *Crterios de enfoque COCO.*

Para este modelo se plantean 20 criterios agrupados en cuatro aspectos que contienen: (a) propósito y compromiso, (b) aptitud, (c) evaluación y, (d) aprendizaje, también se conoce a este sistema como Ciclo del Entendimiento Básico de Control.



*Figura 4.* Criterios de enfoque Coco. Tomado de la Propuesta de Elaboración de un Manual de Control Interno Basado en el modelo Coco, por Paramo, pp. 16.

Dentro del primer aspecto que interviene en el modelo COCO se destacan los principales criterios: (a) los objetivos deben comunicados; (b) identificar riesgos externos e internos que afecten el logro de objetivos; (c) las políticas deben ser comunicadas y practicadas para que entienda su libertad de actuación; (d) determinar planes que guíen los esfuerzos y; (e) Se debe incluir metas, parámetros e indicadores de medición en los objetivos.

El compromiso, como parte del segundo aspecto que integra el modelo COCO presenta los siguientes criterios: (a) incluir y comunicar los valores éticos de la empresa; (b) las políticas y prácticas de recursos humanos deben estar consistentes al logro de los objetivos de la organización; (c) para una correcta toma de decisiones se debe aclarar la autoridad y responsabilidades y; (d) fomentar una atmósfera de confianza para una mejor comunicación de la información.

La aptitud, como parte del tercer aspecto que integra el modelo COCO presenta los siguientes criterios: (a) se debe contar con un personal que cuente con conocimientos, capacidades y herramientas para conseguir la resolución de objetivos organizacionales; (b) por medio de la comunicación se debe hacer énfasis y apoyar los valores organizacionales; (c) para el logro de objetivos de debe comunicar información relevante; (d) debe existir coordinación de las decisiones y acciones a efectuar por las diferentes partes que conforman la estructura organizacional y; (e) debe ser parte integral de la organización las actividades de control.

El cuarto aspecto de evaluación y aprendizaje presenta los siguientes criterios: (a) llevar una supervisión de ambiente interno y externo para obtener información que ayude hacia una reevaluación de objetivos; (b) el desempeño se evaluará enfocado en metas y sus indicadores; (c) se debe revisar de forma periódica las premisas establecidas para el logro de objetivos; (d) cuando se identifiquen deficiencias, se debe evaluar los sistemas de información de la organización; (e) verificar el cumplimiento de las diferentes modificaciones en los procedimientos y; (f) llevar una evaluación del sistema de control de forma periódica e informar de los resultados.

### **Marco Conceptual**

En esta sección se hace referencia a la descripción teórica de los términos relacionados al tema de investigación con el propósito de entender a profundidad el enfoque del estudio y así plantear nuevas ideas que sustenten el desarrollo de la presente investigación.

#### **Auditoría.**

La auditoría mantiene un campo de acción muy amplio y complejo, el cual emplea una serie de pasos o procesos con el fin de evaluar y verificar el cumplimiento de metas u objetivos propuestos por una entidad para su efectivo desarrollo económico, social y profesional.

Cabe destacar que la etimología de la palabra auditoría proviene del latín *auditio* o *audire*, que cuyo significado es audición o proveniente del verbo oír por motivo que las primeras personas que ejercían la función de auditor únicamente se

dedicaban a escuchar las evidencias y posteriormente juzgar si la información presentada era verdadera o falsa (Abolacio, 2013).

Mientras que Montaña (2015), propuso que la auditoría es un proceso que controla, verifica e inspecciona una tarea específica mediante la contrastación de información descrita en documentos y posteriormente determinar si dichos resultados se encuentran acorde a los criterios, objetivos o normas ya establecidas por la organización. Sin embargo, es fundamental delimitar el campo de análisis u objeto de estudio ya que la auditoría es necesaria en diferentes ámbitos.

Por otra parte, Vázquez (2010) citado por Tapia *et al.* (2017), definió a la auditoría como un proceso sistemático que evalúa de manera objetiva los informes económicos y otros acontecimientos relacionados, para determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias obtenidas y conocer si se encuentran bajo los principios previamente establecidos por las organizaciones.

Además, la auditoría no implica únicamente el análisis de los valores totales reflejados en los estados financieros, más bien, se enfoca en un análisis exhaustivo sobre la procedencia de cada rubro descrito en los estados financieros, y cómo dichos rubros inciden en el proceso administrativo y operativo de una entidad. Por consiguiente, se debe emitir un juicio crítico para facilitar de manera oportuna la respectiva toma de decisiones (Espino, 2014).

### **Tipos de auditoría.**

La auditoría abarca una amplia cartera de actividades o sectores que deben ser controladas, revisadas, analizadas y por ende evaluadas, para que se dictaminen efectivas decisiones. Además, la auditoría es considerada como una herramienta de supervisión para la constitución de una cultura disciplinaria dentro de una entidad con el fin de reducir errores o vulnerabilidades (Tapia, Guevara, & Castillo, 2016).

De acuerdo a la literatura existente, los tipos de auditoría se basan en por quién la ejerce; es decir, por la procedencia del auditor, por su naturaleza, por el alcance u origen de encargo. Entre ellas se detallan: (a) auditoría financiera; (b) auditoría interna; (c) auditoría externa; (d) auditoría operacional; (e) auditoría gubernamental; (f) auditoría integral; (g) auditoría administrativa; (h) auditoría fiscal; (i) auditoría de

calidad; (j) auditoría informática; (k) auditoría de legalidad; (l) auditoría ambiental; (m) auditoría forense; y (n) auditoría en marketing.

En este caso para la presente investigación se enfocará en el tipo de auditoría interna según la procedencia del auditor, la misma que permite una evaluación independiente y objetiva o imparcial de la parte operativa y financiera de la empresa, con la finalidad de prevenir o corregir errores o riesgos que impliquen una afectación en la eficacia de los procesos de auditoría.

### **Auditoría interna.**

La auditoría interna es aquella actividad independiente que se encarga de examinar y evaluar las tareas como parte de un servicio ofertado en una entidad, además, de ser un mecanismo de control operativo y administrativo que permite conocer la eficiencia y eficacia de los procedimientos y métodos establecidos dentro de la organización (Soy, 2013).

De acuerdo al Marco de Prácticas Profesionales Internacionales (IPPF):

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a lograr sus objetivos al brindar un enfoque sistemático y disciplinado, para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (IIA, 2018)

Tal como mencionaron Tapia *et al.* (2016), la auditoría interna es aquel proceso objetivo e independiente que busca agregar valor y mejorar las actividades de una organización, mediante el cumplimiento de objetivos de manera sistemática y disciplinada para alcanzar la eficacia de manera oportuna relacionado a los procesos de gestión de riesgos y de control.

Por lo tanto, la auditoría interna no se enfoca únicamente a la parte administrativa, sino también implica el control y supervisión de la parte operativa o productiva de una empresa; pero a la vez para que dicho proceso se efectúe de manera eficaz, es necesario que todas las actividades u objetivos se encuentren correctamente planteados y difundidos.

Con base a la definición establecida por el Instituto de Auditores Internos–IIA, se detalla a continuación un análisis de sus componentes:

<b>Auditoría interna</b>	
Evalúa	Aporta con un juicio imparcial evaluatorio.
Actividades	En general de una empresa, entidad u organización.
Servicio	Asistencia, apoyo y ayuda.
Es un control	Experto (capacidad profesional)
Auditoría	Supervisión y evaluación profunda de aspectos administrativos y operacionales de una organización.
Interna	Desarrollada por profesionales integros propios de la empresa.
Independiente	Disponibilidad ilimitada de los procesos de todos los departamentos.
Evaluación	Confirmación de los factores que influyeron en las conclusiones.
Examina	Hallazgos

*Figura 5.* Componentes que definen al proceso de auditoría interna. Tomado de Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia, por C., Tapia *et al.* (2017), Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 1º Edición, p.14.

Además, para alcanzar la eficacia del proceso de auditoría interna es necesario estar íntimamente relacionado con el cumplimiento de objetivos, metas o planes propuestos por la empresa y de tal manera generar detalladamente un informe imparcial, donde se aporte con nuevas ideas o recomendaciones que mejoren la situación económica, relaciones interpersonales tanto del cliente interno como externo y así abarcar una gran cuota de mercado.

### **Propósito de la auditoría interna.**

El objetivo central de la auditoría interna será emitir acciones correctivas y preventivas sobre los hallazgos como herramientas esenciales para la mejora continua de la organización, de tal manera que se elimine las causas potenciales de los problemas y evitar que dichos errores continúen o se repitan (Tapia *et al.*, 2017).

Sin embargo, en el Marco de Prácticas Profesionales Internacionales (IPPF) describe como misión de la auditoría interna: mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría e información basada en riesgos (IIA, 2018).

De acuerdo a Ray (2005), planteó que el propósito consiste en examinar y evaluar las actividades administrativas, operativas o financieras como un servicio adicional para la organización. De igual manera, se sustenta que la función de un auditor interno es la de ayudar al equipo de trabajo de la entidad en el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades posterior al análisis, evaluación, recomendaciones y asesoría. Además, se considera que la auditoría interna forma parte del proceso de seguimiento del control interno.

Cabe mencionar que parte del propósito de la auditoría interna, es tener en cuenta la gestión de riesgos e incorporar una serie de acciones razonables destinadas a identificar y abordar los riesgos que repercuten en los objetivos de una organización. Se trata de definir, identificar y analizar los riesgos respecto a sus repercusiones y a su materialización, para establecer a continuación las vías adecuadas para gestionar los riesgos más importantes (Soy, 2013).

Según Estupiñán (2015), consideró que la auditoría tiene como propósitos los siguientes: (a) revisar la confiabilidad e integridad de la información; (b) el cumplimiento con políticas y reglamentos; (c) la salvaguarda de los activos; (d) el uso económico y eficiente de los recursos y; (e) las metas y objetivos operativos establecidos” (p. 15).

### **Evolución de la auditoría interna.**

La auditoría interna se desglosó de la evolución de la auditoría en sí, donde parte del empleo de escribanos independientes, por parte de los reyes o dignidades de clase alta con la finalidad de que dichas personas registren sus actividades mercantiles y evitar desfalcos o irregularidades en la información registrada. Poco a poco la civilización iba creciendo en conjunto con el comercio, propiciando un exhaustivo control en las cuentas y documentos contables (Abolacio, 2013).

Con el paso del tiempo, la Ley Británica de Sociedades Anónimas del año 1862 reconoció a la auditoría como profesión y, posteriormente, en el año 1885, se creó la Asociación de Contadores Incorporados y Auditores de Inglaterra incentivando la participación y extensión de esta nueva profesión en EE. UU, mediante la creación de la Asociación de Contadores Públicos de Estados Unidos cuyo objetivo era la detección y la prevención del fraude (Abolacio, 2013).

Posteriormente, se reformó el objetivo de la auditoría enfocándose en la inspección y evaluación de la situación financiera de una organización, facilitando un criterio independiente sobre la credibilidad de la información evaluada. Debido a su gran aceptación en el control financiero de las organizaciones, se propuso la auditoría interna, como un campo más de estudio de la auditoría (Abolacio, 2013).

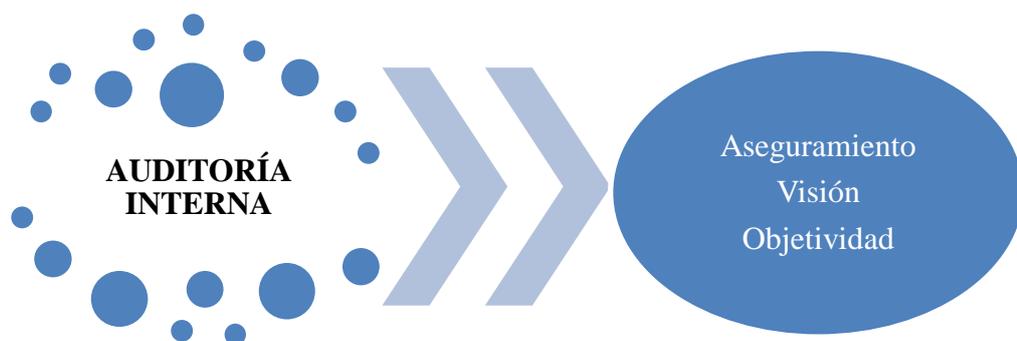
Por ende, nació la importancia de una auditoría interna, la cual consistía en un principio en la estructuración de medidas de control interno con apoyo del departamento contable, que al observar resultados positivos con la implementación de este nuevo sistema, se empezó a adherir a los demás departamentos o áreas funcionales de una entidad, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de políticas y medidas de control preestablecidas (Abolacio, 2013).

Abolacio (2013), mencionó que los motivos esenciales que originaron la implementación y desarrollo de una auditoría interna fueron:

(a) la necesidad de comprobar la honestidad de las personas que administraban los bienes y las riquezas de otros; (b) el deseo de los administradores de que su honradez quedase comprobada y; (c) la necesidad de mostrar a terceros, con los que se realizaban transacciones comerciales, un estado fidedigno de sus bienes y dinero. (p. 45)

### **Valor de la auditoría interna.**

Con respecto a lo descrito sobre la auditoría interna y su importancia dentro de las actividades de una organización, se suscita la necesidad de implementar un departamento de auditoría interna de primer nivel, el cual aporte valor a cada uno de los interesados o personal involucrado y así elevar la eficacia en los procesos. Debido a la gran relevancia que conlleva realizar una auditoría interna, el IIA describió el valor de la auditoría interna en tres importantes términos:



*Figura 6. Valor de la auditoría interna. Tomado de Internal Auditing: Assurance, insight and objectivity, por Instituto de Auditores Internos, IIA, 1º Edición, p.3.*

Mediante la auditoría interna, las autoridades corporativas y administración podrán estar informados si se cumplen las políticas y normas, la efectividad de los procedimientos y si la organización se encuentra bajo las expectativas planteadas en un inicio para el efectivo cumplimiento de sus actividades. Por ende, la auditoría interna se enfoca en dar un aseguramiento objetivo y proponer estrategias e ideas a

largo plazo que favorezcan la eficacia y eficiencia de los procesos, excelente gestión de riesgos y control interno (IIA, 2018).

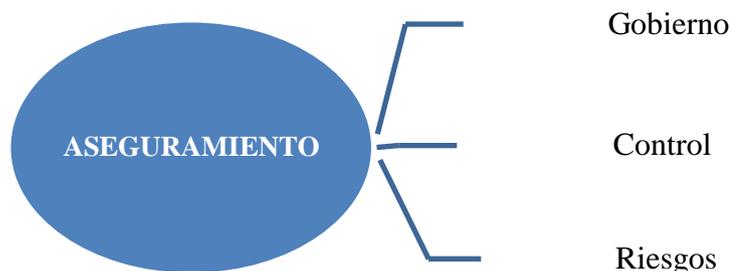


Figura 7. Componentes que influyen en el aseguramiento. Tomado de *Internal Auditing: Assurance, insight and objectivity*, por Instituto de Auditores Internos, IIA, 1º Edición, pp. 4-6.

Con respecto al aseguramiento que brinda la auditoría interna, se refiere en proveer seguridad y confianza a los procesos de gobierno como la administración, comité de auditoría o entidades gubernamentales; mitigar riesgos y evaluar el control interno con la finalidad de cumplir con los objetivos estratégicos, financieros u operacionales. Por tal motivo, para las organizaciones es de vital importancia mantener una eficaz administración de riesgos, ya que éstos repercuten en el desarrollo y crecimiento tanto económico como financiero de una entidad (IIA, 2018).

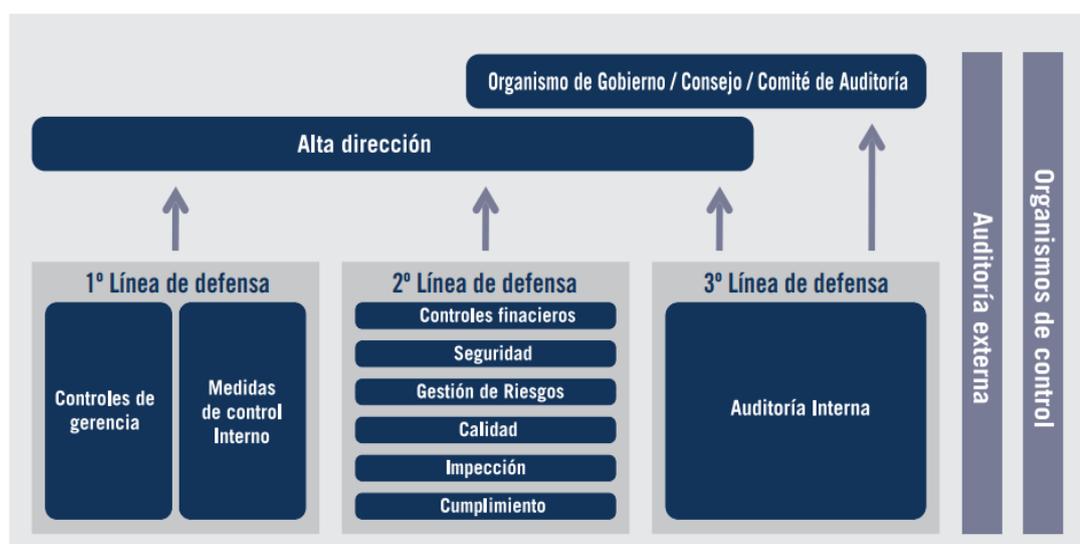
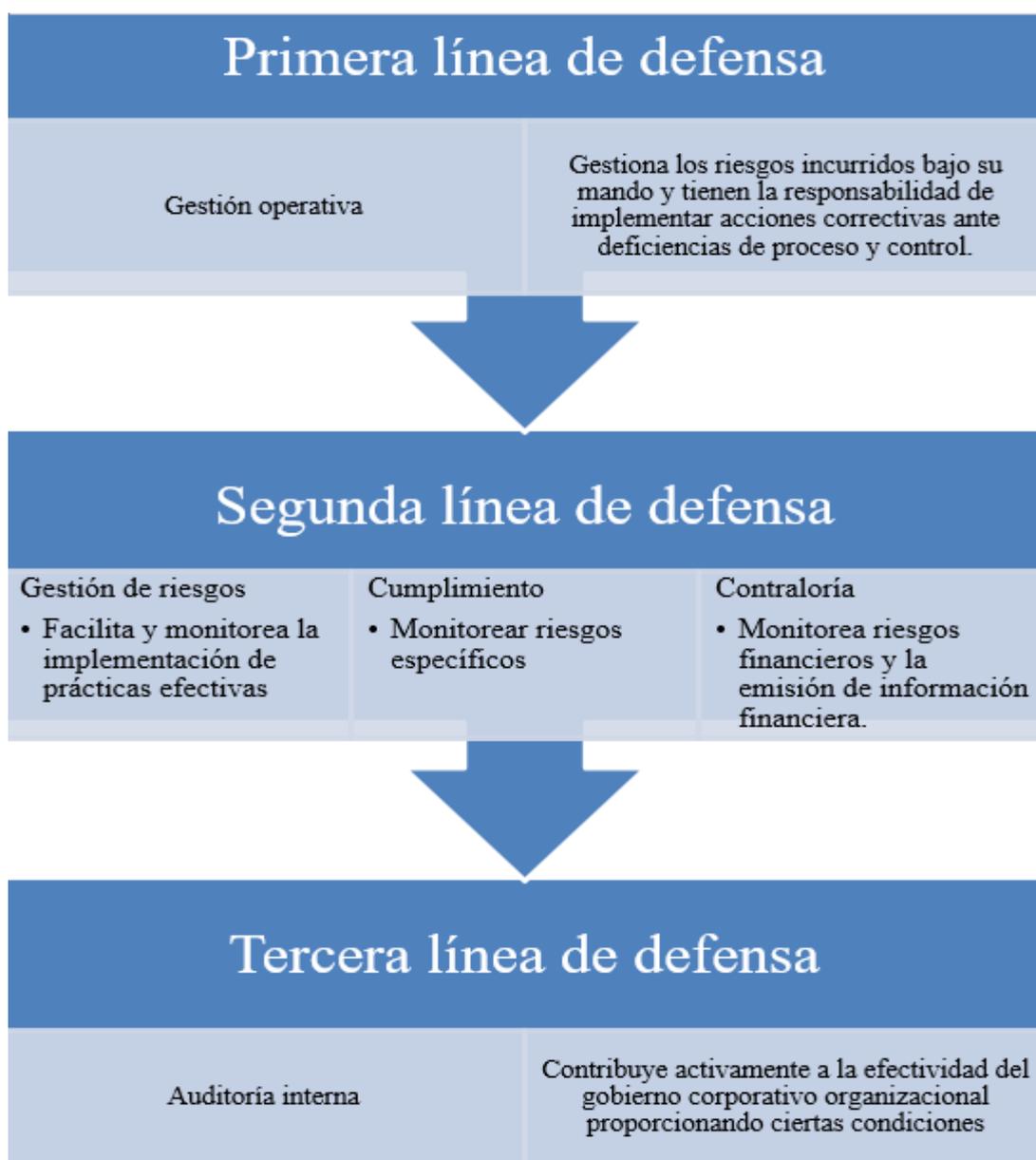


Figura 8. Líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control. Tomado de IIA declaración de posición: Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control, por Instituto de Auditores Internos, IIA, p.2.

Mientras que el IIA, mediante las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, dispone que la gestión de riesgos es aquel proceso que permite la evaluación e integración de opiniones y críticas profesionales referentes a eventos inesperados o adversos. Por lo tanto, será función del auditor interno identificar los riesgos de una organización, manteniendo presente los cambios que se susciten en el ámbito empresarial, con la finalidad de mitigar los riesgos mediante el planteamiento de soluciones en las áreas afectadas o disponer nuevas ideas para aprovechar oportunidades (IIA, 2018).



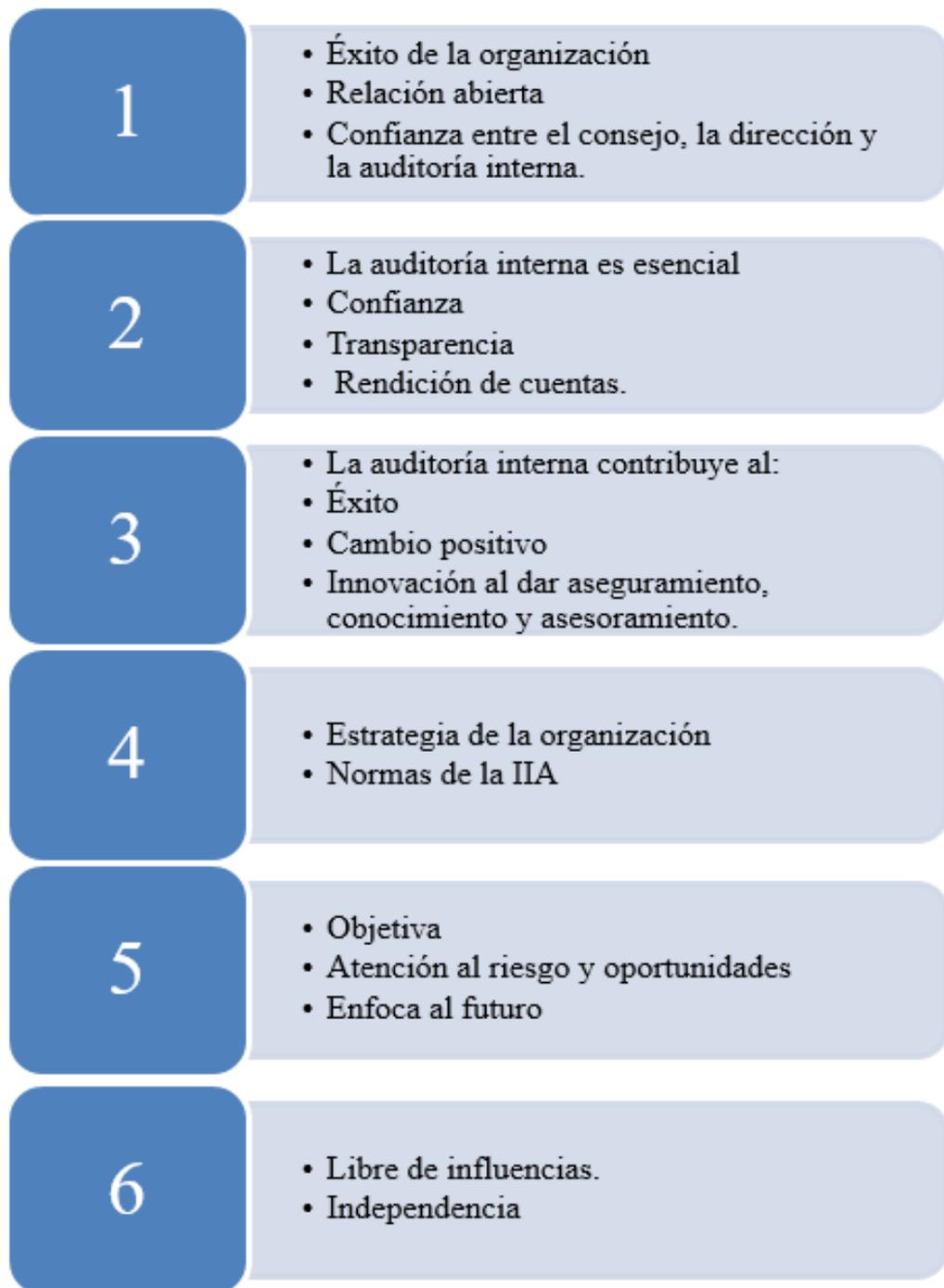
*Figura 9.* Líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control. Tomado de IIA declaración de posición: Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control, por Instituto de Auditores Internos, IIA, p.2.

Por otra parte, a la auditoría interna se le atribuye constatar y verificar si los controles internos implementados en una organización mitigan los riesgos, caso contrario, es deber del auditor interno lograr que el desarrollo de controles internos funcione y puedan prevenir cualquier contratiempo. De igual manera, se permite revisar que los procedimientos, normas y reglamentos dispuestos por la administración o gobierno de la empresa, se encuentran enfocados en la administración de riesgos y su mitigación.

Por lo tanto, para que una organización alcance el éxito, debe contar con un completo y eficiente gobierno corporativo, que de acuerdo a la IIA y organismos competentes, lo conforman la directiva, gerencia ejecutiva y auditoría interna, a través de un trabajo en conjunto y compartido con una alta interdependencia, quienes deben ejecutar sólidos controles, precisos y concisos informes, una efectiva supervisión e inversión y en especial corregir y prevenir riesgos (IIA, 2018).

Partes interesadas de la Auditoría Interna					
<b>Encargados de Gobierno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejos y comités de auditoría</li> </ul>	<b>Defensores de la profesión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de profesiones relacionadas</li> </ul>	<b>Entidades que confían en el trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversores</li> <li>• Consumidores</li> <li>• Público en general</li> </ul>	<b>Apoyan la profesión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores de RRHH</li> <li>• Asesores de la carrera o académicos</li> </ul>	<b>Áreas que trabajan en conjunto en la Auditoría interna</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditores externos</li> <li>• Gerente de riesgo</li> <li>• Dirección</li> </ul>	<b>Entidades que influyen en la actividad económica de una organización</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reguladores</li> <li>• Legisladores</li> <li>• Entidades gubernamentales</li> </ul>

Figura 10. Grupos de interés. Tomado de Plataforma global de defensa y promoción, por FLAI, *Instituto de Auditores Internos*, p.3.



*Figura 11. Pilares de un buen gobierno. Tomado de Plataforma global de defensa y promoción, por FLAI, Instituto de Auditores Internos, pp. 3-6.*

En relación al enfoque de visión que proyecta la auditoría interna, consiste esencialmente en servir como un medio catalizador que promueve la efectividad y productividad de una empresa, a través de recomendaciones y conclusiones obtenidas

del análisis y evaluación de los principales procesos que contribuyen en la cadena de valor de la entidad.



Figura 12. Aspectos de la visión. Tomado de *Internal Auditing: Assurance, insight and objectivity*, por Instituto de Auditores Internos - IIA, 1ª Edición, pp. 7-8.

Para establecer una congruencia con la visión de la auditoría interna, la entidad crea y propone objetivos y metas, los mismos que se cumplirán mediante una correcta planificación de procedimientos. En efecto, los auditores internos mantienen una alta interacción con sus clientes para conservar una comunicación efectiva, que permita estar al tanto de cada uno de los imprevistos suscitados dentro de los procesos, sean estos administrativos u operativos con la finalidad de proporcionar recomendaciones, para ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos propuestos (IIA, 2018).

Así como el IIA (2018), expuso que como parte de las funciones del auditor interno dentro de la compañía están:

Evaluar si los activos en su organización están adecuadamente protegidos y, si no lo están, los auditores hacen recomendaciones para garantizar que el riesgo de pérdida se mitigue adecuadamente. Los activos no son solo elementos tangibles como computadoras, impresoras y copiadoras, sino que también son elementos intangibles como empleados, tecnología de información y administración del conocimiento. Los auditores internos también deben poder

evaluar los procedimientos utilizados dentro de las operaciones para mitigar riesgos tales como robo, incendio, fraude ilegal o actividades inadecuadas y hacer las recomendaciones necesarias para reducir la probabilidad y el impacto de estos riesgos. (p. 7)

Otro aspecto fundamental en la visión de la auditoría interna se encuentra la evaluación de eficiencia y efectividad, donde el trabajo del auditor interno deberá ser impecable, complementado por sus competencias y conocimientos actualizados, ya que lo más importante para la empresa es optimizar sus recursos organizacionales con la mínima generación de desperdicios garantizando una efectiva ejecución de auditoría.

Luego de revisar, analizar y evaluar cada uno de los procesos intervinientes en la auditoría, el auditor interno prosigue a interpretar los resultados obtenidos, para establecer estrategias de mejora continua en las áreas deficientes de la organización y adicionalmente, se encarga de informar al cuerpo corporativo sobre los planes de acción pertinentes para la mejora de procesos.



*Figura 13.* Aspectos de la objetividad. Tomado de *Internal Auditing: Assurance, insight and objectivity*, por Instituto de Auditores Internos, IIA, 1° Edición, pp. 9-10.

Con base a la definición establecida en que la auditoría interna es aquella parte o proceso de una entidad que brinda objetividad a la resolución de conflictos o riesgos, a su vez siendo parte esencial de su compromiso su integridad ante la rendición de cuentas al gobierno y departamentos competentes para así establecer soluciones y un asesoramiento independiente.

Los auditores internos abren el camino hacia la mejora continua al brindar asesoramiento objetivo e independiente a todos los niveles de gestión. Como tal, la independencia y la objetividad son dos de los componentes más críticos de una

actividad de auditoría interna efectiva; por lo tanto, los auditores internos ocupan una posición única, sin embargo, se espera que se evalúe la conducta de su administración, ya que podría presentarse un conflicto de intereses (IIA, 2018).

Por lo tanto, para garantizar la independencia de los auditores, el IIA sugiere que el director ejecutivo de auditoría (CAE), tenga una relación de informe dual para fines administrativos del día a día, debido que el CAE debe informar al ejecutivo de mayor jerarquía, idealmente al director ejecutivo (CEO) de la organización. Los informes administrativos generalmente incluyen responsabilidades tales como presupuestos y contabilidad de gestión, y administración de las políticas y procedimientos internos de la organización (IIA, 2018).

Para fines funcionales, el CAE debe tener una línea directa de informes y acceso sin restricciones a un cuerpo directivo, como un comité de auditoría de una junta de directores, que proporciona orientación, permite el apoyo total y el acceso a los recursos de la organización, garantizando que no haya impedimentos a la independencia. Esta relación de informe permite una comunicación abierta sin temor a interferencias, y establece el escenario para una retroalimentación honesta y directa. También permite a los auditores internos levantar señales de alerta, llamar la atención sobre inquietudes y realizar más investigaciones según sea necesario (IIA, 2018).

Los auditores internos también deben mantener el atributo de objetividad al realizar compromisos. El auditor interno debe tener una actitud objetiva e imparcial y evitar situaciones de conflicto de intereses que puedan perjudicar el juicio. Para ayudar a lograr la objetividad, los auditores internos no deben asumir ninguna de las responsabilidades operativas de la administración (IIA, 2018).

Los controles internos de la organización no deben ser vistos como algo que debe ser considerado sólo por responsables de la administración. Cada empleado en toda la organización debe comprender la importancia de una conciencia colectiva acerca de un sistema sólido de control interno, un código de ética inquebrantable y altos estándares de excelencia; es decir, más que una simple filosofía, el estado deseado de la cultura de una organización requiere el acuerdo activo y la participación de todos sus empleados (IIA, 2018).

Pocos atributos son más críticos para los auditores internos que la integridad, la responsabilidad y la conducta ética inquebrantable. Los auditores internos efectivos se basan en el profesionalismo, son disciplinados en su trabajo y se suscriben a un código de ética profesional. Es decir, la ética intransigente, la capacidad de escuchar con una mente abierta y la fuerza e integridad para estar firme bajo presión; son atributos que permiten a los auditores internos ponerse de pie y aconsejar a una organización lo que a veces no quieren escuchar.

Con una visión integral de toda la organización y su amplia gama de riesgos, los auditores internos se encuentran en una posición única para ayudar a la gerencia ejecutiva y al cuerpo directivo a garantizar que la cultura corporativa sea ética. Ayudan a la gerencia a hacer recomendaciones para mejorar y mantener una cultura corporativa ética, y desempeñan un papel importante para ayudar a la gerencia a lograr un acuerdo en toda la organización y así crear una cultura ética deseada (IIA, 2018).

### **Características de la auditoría interna.**

La auditoría interna se caracteriza esencialmente por su grado de independencia y objetividad para emitir juicios críticos e imparciales con respecto a los resultados obtenidos del proceso de auditoría.

La auditoría interna posee entre otras características las siguientes:

(a) un control efectuado por empleados de la propia empresa; (b) garantiza que se lleve a cabo correctamente las actividades en relación a las políticas de la empresa; (c) se concibe como parte del control interno; (d) jerarquía suficiente para inmiscuirse en cualquier unidad administrativa de la empresa; (e) guarda relación con la dirección, control y coordinación de una organización; (f) autoridad sobre los demás departamentos (Tapia *et al.*, 2017) y; (g) comprensión de los riesgos de la organización y en los controles disponibles para mitigarlos (Santillana, 2013).

### **Principios fundamentales en la auditoría interna.**

La aplicación de principios permite el desarrollo efectivo de una auditoría interna, de tal manera que se cumpla con su misión; por lo tanto, se plantean los siguientes:

a) demostrar integridad, b) demostrar competencia y cuidado profesional, c) ser objetivo y de libre influencia indebida, d) con enfoque a las estrategias, objetivos y riesgos de la organización, e) ubicación pertinente y requerimiento óptimo de recursos, f) calidad y mejora continua, g) comunicación eficaz, h) aseguramiento dirigido al riesgo, i) perspicaz, proactivo y con visión; y j) promover una mejora organizativa (IIA, 2018).

### **Objetivos de la auditoría interna.**

Dentro de los objetivos que conlleva el proceso de auditoría interna se destacan los siguientes: (a) apoyar en el cumplimiento de funciones y responsabilidades descritas por la organización mediante un análisis objetivo sobre los eventos analizados (Cortez & Solís, 2016) y; (b) proteger y contribuir en el mejoramiento de valor de la organización a través de un aseguramiento, asesoría y análisis basado en los actuales y posibles riesgos (Tapia *et al.*, 2017).

Mientras que Santillana (2013) planteó los siguientes objetivos para la auditoría interna:

(a) proveer a la administración, al consejo y a los accionistas, un aseguramiento independiente de que los riesgos serán mitigados de manera apropiada; (b) proponer recomendaciones para la mejora de procesos de acuerdo a los resultados obtenidos de la auditoría; (c) vigilar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos que persigue el control interno; (d) evaluar la eficacia y eficiencia de las actividades internas de la organización; (e) revisar y evaluar la contabilidad e integridad de la información administrativa-financiera y operativa y; (f) determinar el grado de cumplimiento de las leyes, regulaciones y compromisos dispuestos por organismos de control.

## **Funciones de la auditoría interna.**

Cabe destacar las siguientes funciones que describen la intervención de una auditoría interna: (a) se encarga de elaborar, preparar y registrar un plan por cada proceso que incluye el alcance, los objetivos, y la asignación de recursos (Estupiñán, 2015) y; (b) entregar al área administrativa análisis, evaluaciones, recomendaciones y cualquier información relevante de la auditoría realizada (Espino, 2014).

Según Holmes (1952) citado por Carrión, Mendoza y Vera (2017), mencionaron que:

La responsabilidad principal del área de auditoría interna es la de promocionar eficiencia en cada una de las áreas de una organización, a través de su participación coactiva en el sano desarrollo de la misma, la aplicación de un juicio objetivo en cada revisión que realice y ésta ayude al funcionamiento óptimo de los procesos u operaciones de la organización, así como también, su estricta vigilancia al apego hacia el control interno existente y su importante rol en la salvaguarda de los intereses y objetivos de las empresas. (pp. 911-912)

Según Santillana (2013), propuso como funciones de la auditoría interna las siguientes:

(a) asesorar en el sistema de control interno y en el proceso de administración de riesgos; (b) examinar y evaluar la eficiencia de otros controles, áreas o funciones; (c) controlar el código ética, eficiencia y eficacia de las operaciones mediante el cumplimiento de reglas, regulaciones y todo lo relacionado con la práctica de negocios y; (d) asistir a la administración para el correcto desempeño de sus responsabilidades, proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado para asegurar la eficiencia en el diseño y la operación del sistema de control interno y administración de riesgos.

Por otro lado, el autor propone también otros objetivos como: (a) revisar las actividades operativas y los procesos esenciales de una organización con miras al futuro; (b) ayudar a la organización con trabajos de aseguramiento y consultoría en el cumplimiento de sus objetivos, proporcionándole un enfoque sistemático para mejorar la eficiencia en los procesos de administración de riesgos y; (c) vigilar que los servicios

de auditoría externa prometan razonabilidad entre la calidad del servicio y los costos (honorarios) correspondientes (Santillana, 2013).

Entre los objetivos citados también se incluyen: (a) vigilar que la auditoría externa interfiera lo menos posible en la marcha normal de las actividades ejecutadas dentro de una organización; (b) aportar recomendaciones de mejora en aquellas áreas donde se identifiquen oportunidades o deficiencias y; (c) proveer aseguramiento a la administración y al comité de auditoría de que los controles internos son efectivos y trabajan de acuerdo con lo esperado (Santillana, 2013).

### **Ventajas de la auditoría interna.**

De acuerdo al sitio web *Gerencie* (2016) citado por Cortez y Solís (2016), entre las ventajas de la auditoría interna se destacan las siguientes:

(a) brindar una ayuda esencial a la dirección mediante una evaluación relativamente independiente de los sistemas de organización y administración; (b) otorga una evaluación global y objetiva de las deficiencias de la organización con una interpretación parcial por los departamentos afectados; (c) entrega a la dirección un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa, proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros; (d) contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas y; (e) favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

### **Alcance de la auditoría interna.**

Según Tapia *et al.* (2017), manifestaron que la auditoría interna se originó con el propósito de reforzar y fortalecer los departamentos que requieren de control interno dentro de las empresas, por ende, su alcance es muy amplio debido a que involucra una variedad de aspectos, tales como: (a) disminuir y evitar riesgos; (b) protección de activos; (c) evitar y prevenir fraudes; (d) dar cumplimiento a disposiciones legales y (e) obtener información financiera y administrativa para el logro de la eficiencia operacional.

La auditoría interna se basa en el diseño y elaboración de un plan anual de auditoría centralizado en las áreas de negocios, procesos o funciones esenciales relacionadas a los riesgos y problemas que enfrenta la organización. Además, dentro del plan se deberá considerar otros factores como: (a) la capacidad operativa y las competencias del equipo de auditores; (b) complejidad de la materia y disponibilidad de la información; (c) objetivos de control interno y; (d) cantidad de unidades o procesos Tapia *et al.* (2017).

No obstante, para ajustar el alcance de la auditoría interna se verificará con anterioridad la disponibilidad de recursos que optimicen el trabajo, aunque éstos comúnmente resultan ser limitados impidiendo que toda la organización sea auditada ya sea por la capacidad operativa de los auditores o por la falta de disponibilidad de tiempo debido a la asignación incorrecta del mismo con relación a la aplicación de dichos recursos dentro del trabajo de auditoría Tapia *et al.* (2017).

Por consiguiente, Santillana (2013) manifestó que su alcance involucra los siguientes aspectos: (a) revisar y evaluar la eficacia en las operaciones; (b) confiabilidad en la información financiera y operativa; (c) determinar e investigar fraudes, las medidas de protección de activos y el cumplimiento con leyes y regulaciones; (d) asegurar apego a las políticas y (e) los procedimientos instaurados en la organización.

Según Soy (2013), el alcance de la auditoría interna comprende la revisión de los siguientes elementos:

(a) la veracidad e integridad de la información y los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y comunicar esta información; (b) los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, ordenamientos legales y contratos que pueden tener un impacto significativo en las operaciones; (c) las medidas para salvaguardar activos y la verificación de la existencia de los activos; (d) la evaluación de la economía y de la eficiencia con la que se utilizan los recursos y; (e) las operaciones o programas para asegurarse de que los resultados son coherentes con los objetivos establecidos y de si estas operaciones se están desarrollando de acuerdo con lo planificado. (p. 33)

### **Atribuciones de la auditoría interna.**

El auditor tiene la potestad de solicitar cualquier documento del sistema integrado de gestión, incluyendo registros del sistema. No se trata de solicitar toda la documentación del sistema, sino solo aquellos documentos claves que pueden facilitar la comprensión del sistema integrado de gestión y la adecuada planificación y preparación de la auditoría (Gatell & Pardo, 2011).

La auditoría interna es un proceso de control independiente que busca identificar problemas u oportunidades aisladas de las estrategias o decisiones, por lo tanto, dicho control analiza y evalúa las operaciones internas de la organización.

Según Tapia *et al.* (2017) consideraron que la auditoría interna posee las siguientes atribuciones:

(a) analizar periódicamente la gestión de la organización; (b) proponer sugerencias e indicaciones para mejorar la actividad de una empresa; (c) solicitar documentación clave del sistema integrado de gestión, incluyendo registros del sistema que pueden facilitar la comprensión del sistema integrado de gestión y la adecuada planificación y preparación de la auditoría y; (d) atender a las nuevas tendencias y sistemas de gestión contribuyendo en la creación de un clima de apertura ante los cambios influenciados por la cooperación y trabajo en equipo.

### **Diferencias entre auditoría interna y externa.**

Como se ha descrito anteriormente, la auditoría abarca varios aspectos y depende de la procedencia del auditor para efectuar el control de procesos, sistemas, funciones y responsabilidades dispuestas dentro de la organización. Por lo tanto, Tapia *et al.* (2016), plantearon las diferencias que conserva la auditoría interna de la externa:

Tabla 15

*Diferencias entre auditoría interna y externa*

<b>Auditoría Interna</b>	<b>Auditoría Externa</b>
Proporciona ayuda a la administración para comprobar el efectivo control y contabilización de transacciones u operaciones mediante la observación y recomendación de posibles mejoras en los sistemas de control interno.	Examina la información financiera para emitir una opinión sobre el estado o situación general de la entidad mediante la elaboración del dictamen para terceros y público en general.
Implementa mejoras en procesos que coadyuven a generar valor en la empresa.	Sus conclusiones van dirigidas de manera principal a los accionistas y a terceros como: entidades financieras, inversionistas, organismos de control y entre otros.
Trabaja y analiza las operaciones diarias y continuas de la empresa.	Trabaja directamente con los estados financieros del periodo en revisión.
El auditor es empleado directo de la empresa.	Juzga desde un punto de hechos consumados o pasados.  El auditor es un contador público independiente.

---

*Nota.* Tomado de Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría, por C., Tapia *et al.*, 2016.

Mientras Soy (2013) describió cada una de las diferencias existentes entre la auditoría interna y externa mediante ciertos parámetros, que a continuación se detallan:

<b>Factores</b>	<b>Auditoría externa</b>	<b>Auditoría interna</b>
Sujeto	Profesional independiente	Empleado de la propia empresa.
Objetivo	Examinar los estados financieros	Control de operaciones y gestión
Participación	Obligatoria, legal y estatutaria	Voluntaria
Disponibilidad del informe	Empresa y público en general	Restringida a la empresa e instituciones públicas
Alcance	Total	Parcial
Grado de independencia	Total	Limitada
Responsabilidad	Profesional, civil y penal	Profesional
Continuidad del trabajo	Anual	Continuo
Intensidad del trabajo	Menor	Mayor

*Figura 14.* Factores que identifican las diferencias esenciales entre la auditoría interna y externa. Tomado de Auditoría de la información: identificar y explotar la información en las organizaciones, por C., (Soy, 2013). *Editorial UOC*, p.35.

### **Proceso de auditoría interna.**

La evidencia existente presenta que el proceso de auditoría interna también denominado como metodología, planeación o plan de la auditoría interna, conlleva diferentes pasos para definir las deficiencias u oportunidades de una organización.

Tal como lo planteó Santillana (2013), que la auditoría interna se basa en una metodología, la cual consiste en identificar un modelo de referencia para realizar la respectiva ejecución y práctica estructurada de todas las fases que abarca dicho ejercicio profesional. Además, es necesario que la auditoría interna se guíe bajo normas, regulaciones y criterios dispuestos por los organismos de control y con un proceso enfocado en las perspectivas de consultoría y aseguramiento permitiendo obtener los resultados deseados.

Por lo tanto, Santillana (2013) propuso las siguientes fases como parte del proceso de auditoría interna: (a) planeación del trabajo; (b) levantamiento de información; (c) documentación de auditoría; (d) aplicación de pruebas de auditoría para examinar la información; (e) evaluación de la información; (f) control de hallazgos y observaciones de auditoría; (g) comunicación de resultados; (h) monitoreo; y (i) seguimiento. (p. 168)

Mientras que Tapia *et al.* (2017), mencionó que la parte esencial del proceso de auditoría interna se contempla en el desarrollo de un plan, proyecto o programa que detalla las actividades prioritarias que deben ser revisadas. Dichos autores plantearon al proceso de auditoría, como nueva área de la estructura organizacional de la empresa o simplemente como un proceso de monitoreo al área ya implementada. A continuación, se describe la propuesta:

Dentro del plan de auditoría se incluye el desarrollo del programa de auditoría como área de nueva creación dentro de la organización o el desarrollo del programa de auditoría en una organización con un área ya implementada. Adicionalmente, se calcula un muestreo estadístico y una vez obtenido los resultados del mismo, posteriormente estos son informados. (pp. 110-120)

De acuerdo a Gatell y Pardo (2011), la metodología de la auditoría interna se compone por las siguientes etapas:

(a) inicio de la auditoría; (b) planificación de la auditoría; (c) preparación de la auditoría; (d) ejecución de la auditoría (e) elaboración de informe; (f) reunión final o cierre de la auditoría; y (g) plan de acciones correctivas. Como se observa, se mantiene a disposición una descripción cambiante del proceso de auditoría interna, ciertos procesos desglosan de manera específica las fases que implican dicho análisis, por lo tanto, para un mejor desarrollo de la presente investigación se engloba al proceso de auditoría en tres pasos que son: (a) planificación del trabajo de auditoria.; (b) ejecución de la auditoria y (c) comunicación de resultados.

#### ***Planificación del trabajo de auditoria.***

La planificación constituye el primer paso para la ejecución del trabajo de auditoría, la cual consiste con la elaboración de un programa o plan por área en donde se definirá los respectivos objetivos, alcances y recursos necesarios sean estos humanos, financieros o monetarios y materiales. Considerando los posibles riesgos y su impacto, en especial los sistemas de administración de riesgos empresariales cuyo propósito sea adecuar a los niveles de eficacia y lograr mejoras (Estupiñán, 2015).

La auditoría es indispensable para obtener información suficiente y apropiada descrita en el manual de procedimientos, organigrama y mapa de procesos de la organización para la correcta elaboración del plan, cronograma o agenda de auditoría donde se concretará el compromiso hacia las actividades asignadas, objetivos principales, alcances, criterios, responsables, tiempo y recursos. Considerando al de auditoría como aquella herramienta que facilita a los jefes de auditoría organizar las actividades e informar a los participantes para contar con su disponibilidad (Gatell & Pardo, 2011).

Plan de Auditoría Interna	
Objetivo	
Alcance	
Criterios de auditoría	
Equipo auditor	

Día	Hora	Actividad prevista	Interlocutor	Lugar	Auditor

*Figura 15.* Modelo de un plan de auditoría. Tomado de Factores que contribuyen al éxito de una auditoría integrada, por C. J. Gatell & Pardo, *Asociación Española de Normalización y Certificación*, p.44.

Según Tapia *et al.* (2017) mencionaron que la planificación es:

La parte fundamental de la auditoría interna, que consiste en la ejecución del plan de auditoría, el cual debe ser aprobado por el consejo de administración, asamblea de accionistas, o el máximo órgano existente, de acuerdo con la periodicidad que se haya establecido; el cual comprende la revisión de todas las actividades que resultan imprescindibles para las operaciones de toda organización. Una vez que se tiene la aprobación del plan anual de auditoría, se debe determinar el programa que se llevará a cabo de acuerdo con las necesidades prioritarias, así como a aquellas acciones de mayor impacto en la empresa que deban ser monitoreadas de forma inmediata y permanente. (p.110)

#### ***Ejecución de la auditoría.***

En esta etapa, el auditor o responsable dispone de las herramientas y técnicas para el efectivo desarrollo de auditoría y así obtener resultados significativos basados en riesgos, con el fin de conocer el funcionamiento de los sistemas y procesos integrados dentro de una organización. No obstante, si las evidencias son extensas se recurre a escoger una parte representativa, es decir una muestra, para realizar un adecuado análisis.

Además, se estructurará listas de chequeo o fichas de observación que sirvan como constancia del trabajo realizado y hallazgos obtenidos. Por lo tanto, antes de ejecutar la auditoría interna se realiza una reunión de apertura para poner en conocimiento las actividades, áreas designadas a ser auditadas, los medios de comunicación y nivel de confidencialidad que conllevará dicho proceso.

Cabe mencionar que esta fase se enfoca en averiguar y conocer las deficiencias en procesos y la necesidad de posibles mejoras que ayuden en el desempeño de todos los niveles de la organización, puesto que, consiste en aportar un valor agregado para la compañía mediante una efectiva ejecución de auditoría que cumpla con objetivos, alcance y entre otros parámetros previamente establecidos (Gatell & Pardo, 2011).

Cortez y Solís (2016) establecieron que esta etapa comprende la aplicación de técnicas, herramientas y procedimientos idóneos dentro del programa de auditoría con el propósito de conseguir hallazgos significativos relacionados a áreas y componentes críticos conservando dichos atributos como su condición, criterio, efecto y causa. Todas las actividades ejecutadas deberán constar en papeles, es decir en físico, para el debido respaldo de conclusiones detalladas en el informe.

Por lo tanto, previo a la ejecución de la auditoría se identifica, analiza y registra la información que representa un valor agregado para la administración general, de tal manera que puedan estar sujetas a supervisión y así verificar que se encuentren acorde a las actividades descritas en el plan de auditoría interna, refiriéndose al cumplimiento de funciones en la evaluación de procesos, riesgos y controles internos. Siendo su primordial objetivo de contribuir con una seguridad razonable a todas las personas, empleados y ejecutivos involucrados en el proceso de auditoría (Estupiñán, 2015).

### ***Comunicación de resultados.***

La comunicación de resultados consiste en presentar y comunicar los problemas detectados y las operaciones evaluadas a los responsables de las áreas, mediante un informe detallado incluyendo los respectivos hallazgos y recomendaciones para desarrollo de acciones preventivas y correctivas con la finalidad de disminuir el número de errores y riesgos identificados (Cortez & Solís, 2016).

Según Estupiñán (2015), la comunicación de resultados comprende la presentación de informes detallando las respectivas conclusiones y recomendaciones y posibles planes de acción. Por lo tanto, todo informe deberá ser objetivo, preciso, claro, conciso, constructivo, completo y oportuno, sin embargo, es conveniente enviar un borrador a las áreas involucradas y así disponer una aclaración suficiente del contenido, y posteriormente redactar y enviar el informe oficial a los altos directivos.

En esa última etapa, se procede a informar y presentar los resultados encontrados durante el proceso de auditoría a las partes relacionadas detalladas en un informe. Adicionalmente, dentro de la disciplina de auditoría el informe se lo conoce como dictamen, constituyéndose como una herramienta que refleja los resultados obtenidos de las actividades ejecutadas siendo primordial para su elaboración las siguientes características (Tapia *et al.*, 2017):

Tabla 16

*Características del informe de auditoría interna*

<b>Características</b>	<b>Concepto</b>
Enfoque constructivo	Enfatizar las observaciones del informe de acuerdo a las evidencias encontradas durante el proceso sin alterar su contexto.
Simplicidad	El informe deberá contener una descripción específica y concreta para que no exista ambigüedades en su interpretación y en la toma de decisiones.
Sustento	El informe deberá contar con el soporte que avale las observaciones identificadas con el propósito de dar credibilidad a la auditoría interna realizada y generar beneficios para las partes interesadas.
Perspectiva integral	La visión del auditor interno debe orientarse a identificar fallas, reprocesos o desviaciones para prevenir impactos críticos a los intereses de las empresas y promover su reestructura o los cambios que sean necesarios.

*Nota:* Tomado de Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia, por C., Tapia *et al.*, 2017, *Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 1º Edición*, pp. 123-125.

## Marco Referencial

### Diagnóstico del sector.

Con el paso del tiempo, la industria ha tenido un crecimiento constante y eficaz a nivel mundial permitiendo un desarrollo social y económico en cada uno de los sectores productivos de cada sociedad o país como es el caso del sector manufacturero. Con respecto a Latinoamérica, la industria manufacturera se encuentra liderada por los mercados de Argentina, Brasil y México, sin embargo, durante el periodo 2014 la industria manufacturera latinoamericana presenció un mínimo y escaso crecimiento a causa a la recesión sectorial que presenció Argentina y Brasil afectando principalmente a las empresas de bienes de capital y de consumo (Deloitte LATCO, 2015).

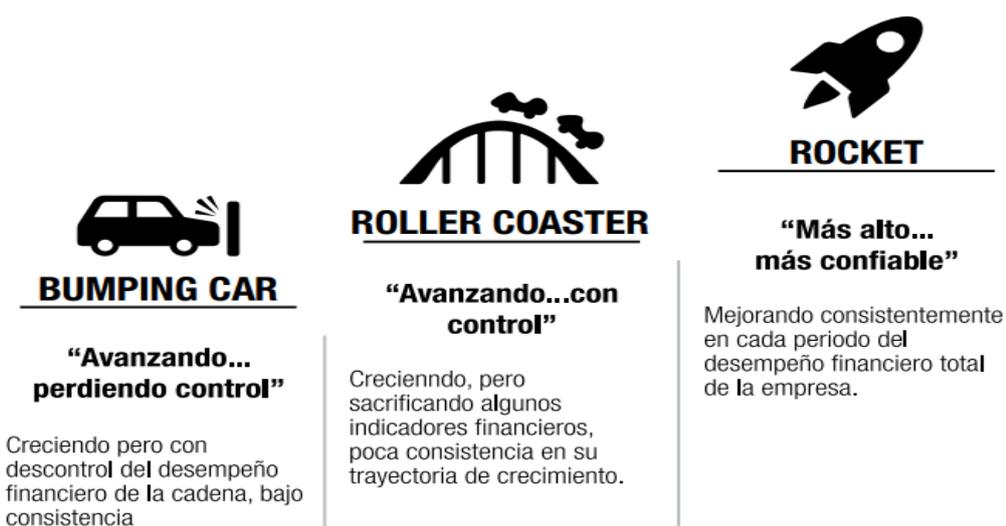
Además, se destaca que las empresas latinoamericanas del sector de productos de consumo masivo han presenciado una serie de cambios transformacionales durante los últimos seis años, ocasionados por la tecnología, nuevos competidores, reformas, y decisión de compra del consumidor. Generalmente, dichos causantes se engloban en tres enfoques: a) consumidores híper conectados; b) mayores reglamentaciones en el mercado laboral y; c) la situación económica poco optimista (Sintec, 2017).

Por lo tanto, mediante un estudio a 223 empresas pertenecientes al sector de productos de consumo masivo, se encontraron seis sectores entre ellos: sector de bebidas, carnes, harinas, lácteos, higiene y enlatados correspondientes a los países de México, Colombia, Ecuador, Brasil, Perú y Chile; además, se pudo identificar cuatro pilares esenciales que inciden en su desarrollo y éxito empresarial (Sintec, 2017).



Figura 16. Pilares del éxito empresarial. Tomado de Sintec, (2017).

De igual manera, mediante dicho estudio se estableció tres tipos de comportamientos bajo guía de indicadores financieros como el crecimiento de ventas, margen operativo y el ciclo de conversión de flujo de efectivo, donde se identificó que la gran mayoría de empresas de bienes de consumo en América Latina crece dejando de lado dos pilares, ya sea eficiencia o inteligencia; provocando un incremento en costos porque no logran adaptarse los modelos operativos o un incremento de capital de trabajo debido a una mala proyección de imprevistos del mercado que por lo general no se logra cubrir (Sintec, 2017).



*Figura 17.* Comportamiento de empresas de productos de consumo. Tomado de Vargas, (2017).

En relación a Ecuador, la industria manufacturera mantiene un aporte mayoritario al PIB debido a la elaboración de bienes con un alto nivel de valor agregado enfocado en estrategias diferenciadoras con respecto a la imagen, beneficios y, sobre todo, en el precio. Dichas características de la industria manufacturera han permitido fortalecer la economía ecuatoriana mediante la generación de nuevas plazas de empleo que según datos estadísticos obtenidos del INEC, hasta el año 2017 representó un 11% del empleo total en el país (Maldonado, Burgos, & Chávez, 2018).



Figura 18. Evolución y participación en el PIB. Tomado de Banco Central del Ecuador, por Revista Ekos (2018), p. 56.

Además, es importante destacar que el sector de productos de consumo masivo contribuyó en el crecimiento económico de la industria manufacturera en el periodo 2016, representando un aporte del 38%, seguido de las empresas fabricantes de productos químicos con un 9% (Maldonado, Burgos, & Chávez, 2018).



Figura 19. Sectores económicos con mayor participación en la industria manufacturera durante el periodo 2016. Tomado de Banco Central del Ecuador, por Revista Ekos (2018), p. 58.

## Caracterización del sector manufacturero en la ciudad de Guayaquil.

Normalmente, la ciudad de Guayaquil ha sido partícipe importante en la economía del país debido a la disponibilidad de un puerto y la alta afluencia de la actividad comercial al por menor y al por mayor. Además, Guayaquil cuenta con la presencia de un alto desarrollo de sectores económicos en sus diferentes cantones, principalmente empresas dedicadas a la agroindustria, las cuales contribuyen con producciones primarias y sus respectivas transformaciones (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2018).

A continuación, se puede observar que la participación de la ciudad de Guayaquil en el PIB ha sido constante con un promedio superior al 20%, que para el año 2016 representó en valor monetario total de USD 19.855 millones con un aporte del 22,7%, lo cual permitió a Guayaquil mantenerse como la segunda ciudad con mayor aporte al PIB nacional; mientras que la ciudad de Quito continuó conservando el primer lugar (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2018).

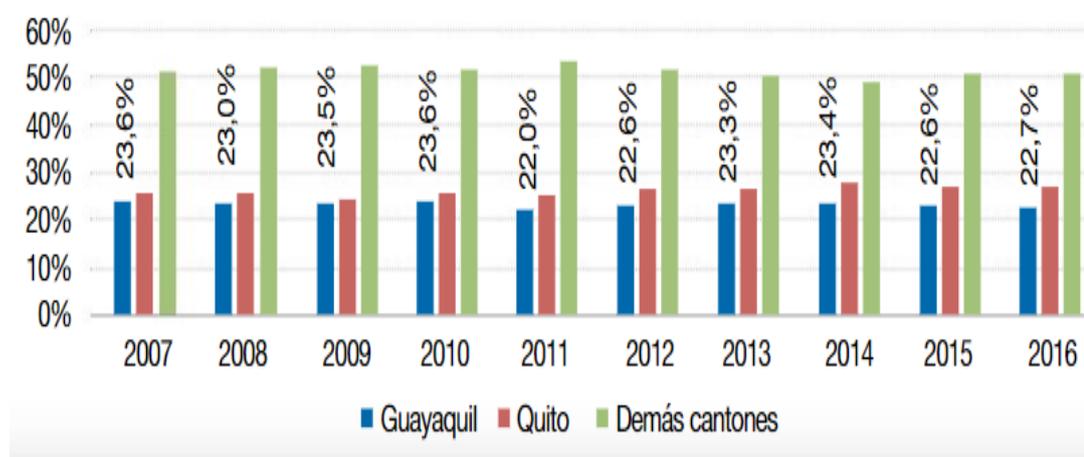


Figura 20. Aporte de las principales ciudades al PIB no petrolero, periodo 2007-2016. Tomado de Banco Central del Ecuador, por Cámara de Industrias de Guayaquil (2018), *Revista Industrias*, p. 6.

Dentro del periodo 2016, la industria con mayor influencia en la economía ecuatoriana fue la manufacturera, destacándose principalmente alrededor de 90 empresas manufactureras provenientes de la ciudad de Guayaquil, entre ellas las 15 empresas con mayor aporte fueron: La Fabril, Cervecería Nacional S.A., Holcim

Ecuador S.A., Nirsá, Unilever, Vitapro, Ecuquímica, San Carlos, Toni, IPAC, Valdez, Colgate- Palmolive, Sabrostar Fruit, Kimberly Clark y PDV (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2017).

Posterior a la presentación del listado de empresas con mayor aporte, se puede interpretar que dentro de las actividades con alta participación dentro de la industria manufacturera se encuentran los productos de primera necesidad para los consumidores; es decir, los de consumo masivo, principalmente el de alimentos y bebidas (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2017).

De acuerdo a información recopilada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros - SCVS, en el periodo 2017, la industria manufacturera de la ciudad Guayaquil reportó una variación anual negativa del 1,9 % con respecto al año anterior (SCVS, 2018).

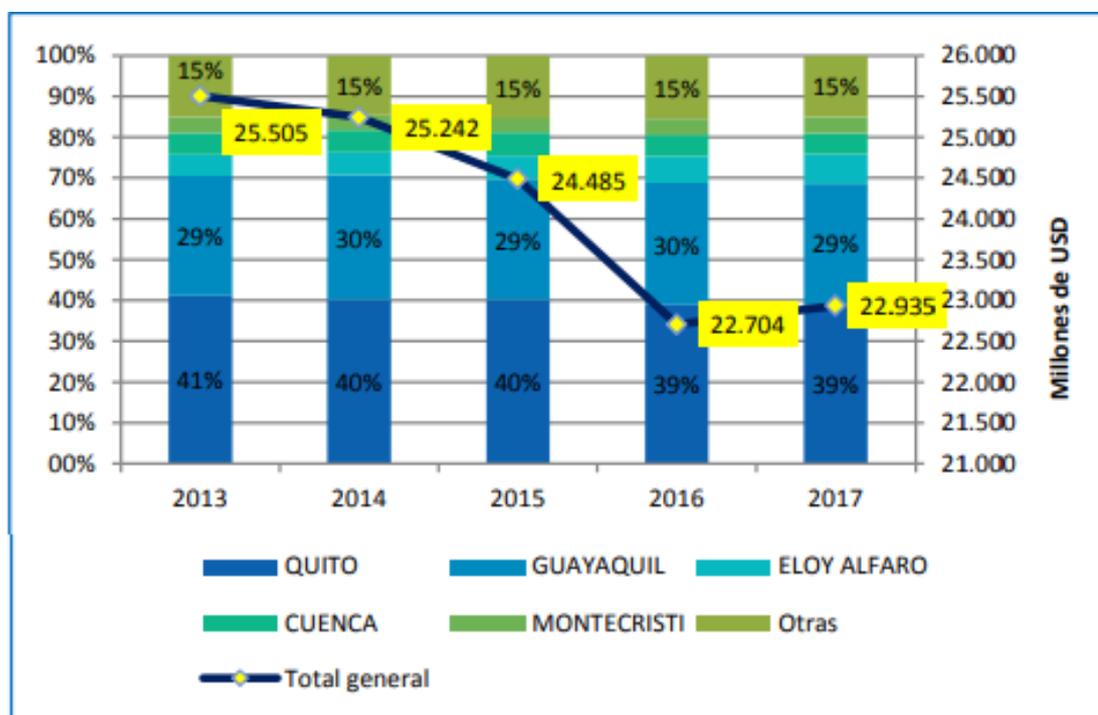


Figura 21. Ingreso por ventas del sector manufacturero por ciudad, periodo 2013-2017. Tomado de Estudios Sectoriales: Panorama de la Industria Manufacturera en el Ecuador 2013-2017, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2018), p. 14.

## **Industria.**

Dada la importancia de la industria manufacturera principalmente del sector de fabricación de productos de consumo masivo, el presente estudio se enfocará en las empresas dedicadas específicamente a la elaboración y comercialización de productos alimenticios, las cuales se basan en la transformación de materias primas extraídas del sector agrícola y ganadero obteniendo productos de consumo humano y animal (*Pacific Credit Rating*, 2018).

De igual manera, el sector de productos de consumo masivo, incluye a su cadena productiva actividades de agricultura, ganadería, pesca y acuicultura; producción de insumos industrializados y la generación de alimentos, integrándose a cada una su respectiva logística respecto al transporte, almacenamiento y distribución, hasta la instauración de un extenso canal de ventas, en el cual dispongan de sitios idóneos para la comercialización. Además, dicho sector resulta atractivo para los inversionistas debido a su demanda creciente (*Pacific Credit Rating*, 2018).

Según informe de *Pacific Credit Rating* (2018) se describe que:

La industria alimenticia constituye un aporte importante al sector manufacturero, que a diciembre 2017 representó el 11,51% del PIB, siendo el sector más representativo del total. Éste ha tenido un comportamiento variable, pues en los últimos cinco años tuvo un crecimiento promedio del 1,79% que fue afectado en los años 2015 y 2016. Adicionalmente, es importante mencionar la correlación que ha tenido el sector con el comportamiento de la economía ecuatoriana en los últimos cinco años, en este sentido este indicador llegó a un 84%. Se espera que el sector acompañe el comportamiento de recuperación que ha mostrado la economía ecuatoriana. (pp. 2-3)

Para la investigación, se consideró como objeto de estudio, una de las empresas del sector dedicada a la fabricación de productos de consumo masivo, debido a su significativo posicionamiento en el mercado nacional basado en la información proporcionada por Maldonado, Burgos, & Chávez mediante la Revista *Ekos* (2018), quienes indicaron que dentro del período 2016, dicha empresa se posicionó entre los tres más importantes dentro de las cinco empresas más representativas correspondientes a este sector, producto de su alto nivel de ingresos y rentabilidad reportados anualmente. Por motivo de confidencialidad se denominará a la empresa objeto de estudio como ABC Ecuador S. A.

### **Descripción del objeto de estudio.**

ABC Ecuador S.A., es una sociedad anónima con una vasta experiencia en el mercado nacional, la misma que cuenta con una alta capacidad de solvencia para el cumplimiento de sus compromisos, que por su eficiente manejo de costos y gastos genera flujos de rentabilidad o beneficios a causa de su extensa cartera de productos. ABC Ecuador S.A., tiene como actividad principal la elaboración y comercialización de productos alimenticios en el mercado ecuatoriano (*Pacific Credit Rating*, 2018).

Además, la empresa cuenta con el apoyo de empresas relacionadas, las cuales permiten obtener una mayor cantidad y calidad de productos, sean alimentos o bebidas, y así, poder abarcar la mayor parte de la demanda ecuatoriana. Con respecto, a las empresas relacionadas se cuenta con “la empresa X”, dedicada a la producción de bebidas, y “la empresa Y”, dedicada a la producción de alimentos (*Pacific Credit Rating*, 2018).

ABC Ecuador S.A., produce y comercializa alimentos con valor agregado, cuya demanda tiene una alta elasticidad al precio de algunos productos. Por tanto, las estrategias de la compañía apuntan hacia una: (a) mayor eficiencia en producción y comercialización mediante inversión constante en tecnología, (b) la diversificación e innovación de productos y, (c) el fortalecimiento de la presencia de su línea de productos, que le ayuda a mitigar el riesgo de competencia. (*Pacific Credit Rating*, 2018, p. 1)

La estrategia de ABC Ecuador S.A. se basa en la innovación de productos, la inversión en tecnología y eficiencia en costos, del mismo modo, la compañía se ha enfocado en fortalecer la imagen de la empresa en el mercado nacional mediante la publicidad. Además, como estrategia comercial se busca optimizar la red de distribución en busca de mayor cobertura geográfica para la venta de productos nuevos y tradicionales. (*Pacific Credit Rating*, 2018, p. 3)

### **Principales líneas de producción.**

Se presenta en las siguientes tablas, las principales líneas de producción que definen a la empresa ABC Ecuador S.A., entre ellas se destacan:

Tabla 17

*Líneas de Producción empresa ABC Ecuador S.A. Parte A.*

<b>Líneas de producción</b>	<b>Características</b>
<p><b>Productos para niños</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Leches</li> <li>➤ Cereales</li> <li>➤ Compotas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportan con algunas vitaminas que ayudan a un desarrollo saludable y normal.</li> <li>➤ Fuentes de calcio, necesario para un normal desarrollo de los huesos.</li> <li>➤ Zinc que ayuda al crecimiento normal.</li> <li>➤ Gran variedad de sabores y tamaños.</li> </ul>
<p><b>Productos para Mascotas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Croquetas</li> <li>➤ Galletas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulado con componentes de calcio.</li> <li>➤ Ayudan en la reducción de enfermedades digestivas de los animales.</li> <li>➤ Controlan los olores producidos por la orina.</li> </ul>

*Nota:* Tomado de ABC Ecuador Marcas, por ABC Ecuador S.A., (2019).

Tabla 18

*Líneas de Producción empresa ABC Ecuador S.A. Parte B.*

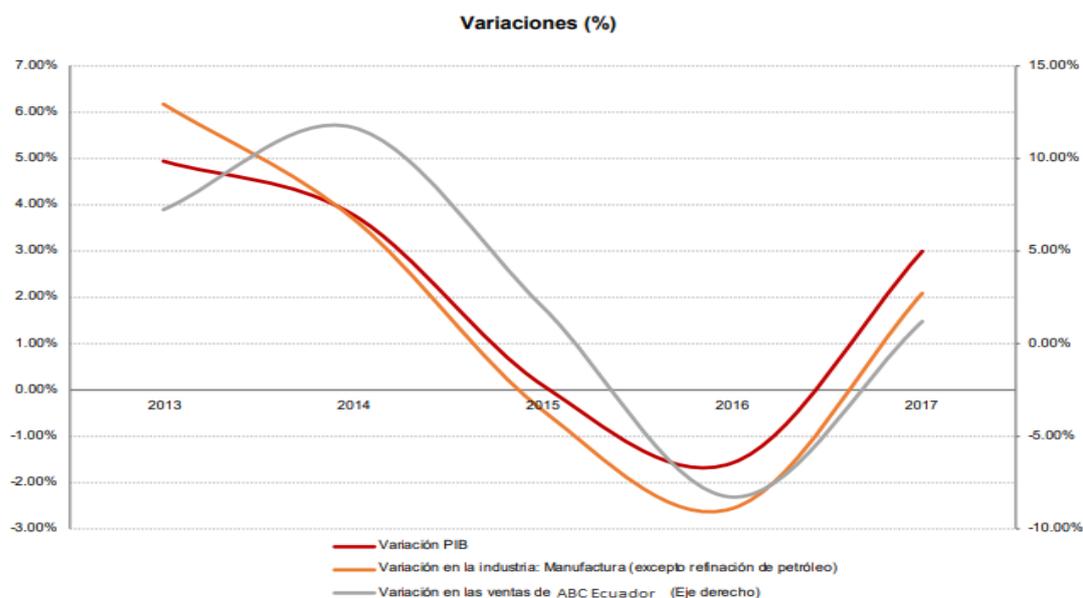
<b>Líneas de producción</b>	<b>Características</b>
<p><b>Productos de bebidas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lácteos</li> <li>➤ Refrescos</li> <li>➤ Cafeína</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se destacan por su delicioso sabor y su esencia en cada uno de los productos, basados en el bienestar para el organismo.</li> <li>➤ Línea de bebidas con extracto de fruta y calcio, sin saborizantes ni colorantes.</li> </ul>
<p><b>Productos de Nutrientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Producto M</li> <li>➤ Producto N</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se caracterizan por su textura, contienen vitaminas y minerales.</li> <li>➤ Contiene una combinación perfecta de vitaminas como calcio y demás nutrientes que permiten un desarrollo saludable.</li> </ul>
<p><b>Productos de Dulce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Golosinas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tienen varias presentaciones a su gusto.</li> <li>➤ Sus productos contienen una textura crujiente y sus sabores son diversos e irresistibles.</li> </ul>
<p><b>Productos de Bizcochos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De dulce</li> <li>➤ De sal</li> <li>➤ De dieta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Productos crocantes con exquisito sabor.</li> <li>➤ Variada presentación a su gusto, saladas o dulces.</li> <li>➤ Proveen de energía y nutrientes.</li> </ul>

*Nota:* Tomado de ABC Ecuador Marcas, por ABC Ecuador S.A., (2019).

## Desempeño operativo.

Según el informe de *Pacific Credit Rating* (2018), los ingresos de ABC Ecuador S.A. están diversificados en sus diversas líneas de producción, así tenemos: que dentro del período 2018 mantienen una representación aproximada del 20% en productos para niños, representación promedio del 19% en productos para mascotas, representación aproximada del 16% en productos de bebida, productos de nutrientes con una representación promedio del 15% y productos correspondientes de dulce y de bizcochos con una representación superior al 25%.

Para analizar el comportamiento ante un cambio en el entorno económico frente a cambios cíclicos, se tomará en cuenta la relación del comportamiento del Producto Interno Bruto, la industria manufacturera y empresa del sector seleccionada. En este sentido, ABC Ecuador S.A. ha tenido comportamientos similares a la industria manufacturera, donde el PIB y la industria disminuyeron en el año 2016, y se recupera la tendencia de crecimiento en el año 2017. Por lo tanto, la coyuntura económica tiene una relación directa con el desempeño de la industria manufacturera y la empresa (*Pacific Credit Rating*, 2018).



*Figura 22. Variación en el comportamiento del PIB con respecto a la industria y empresa, año 2015. Tomado de Informe de Calificación de Riesgos de ABC Ecuador S.A., por Pacific Credit Rating (2018).*

### **Abastecimiento de materias primas.**

ABC Ecuador S.A. no se dedica al cultivo, cosecha y producción de las materias primas, simplemente brinda servicios de asesoramiento y capacitaciones a sus proveedores de materia prima, con la finalidad de garantizar que los productores cumplan con las especificaciones, lineamientos y estándares de actividad social y ambientalmente sostenible. De igual manera, para el cumplimiento de un abastecimiento responsable ABC Ecuador S.A. se rige bajo los principios corporativos, políticas de compra y código de proveedores (ABC Ecuador S.A., 2016).

Además, ABC Ecuador S.A. implementa e integra a los procesos el respectivo seguimiento y control de las actividades de sus proveedores mediante auditorías, para verificar si se cumple con la protección de derechos humanos, salud, seguridad e integridad del negocio. Por tal motivo, ABC Ecuador S.A. como parte de su etapa de planificación, pretendió cubrir más de 150 auditorías, pero hasta el año 2015 se efectuó el 85% de las mismas representando un total aproximado de 130 auditorías ya realizadas (ABC Ecuador S.A., 2016).

Tabla 19

*Consumo de materias primas y materiales para empaque*

<b>Fábrica</b>	<b>Empresa X</b>		<b>ABC Ecuador S.A.</b>		<b>Empresa Y</b>		
	<b>Año</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Volúmen de materia prima (t)		25.628	21.581	38.500	41.507	102.769	92.124
Volúmen de materiales para empaques (t)		2.729	2.190	25.580	2.310	3.610	3.251

*Nota:* Tomado de ABC Ecuador: Informe de Creación de Valor Compartido, por ABC Ecuador S.A. (2018).

Tabla 20

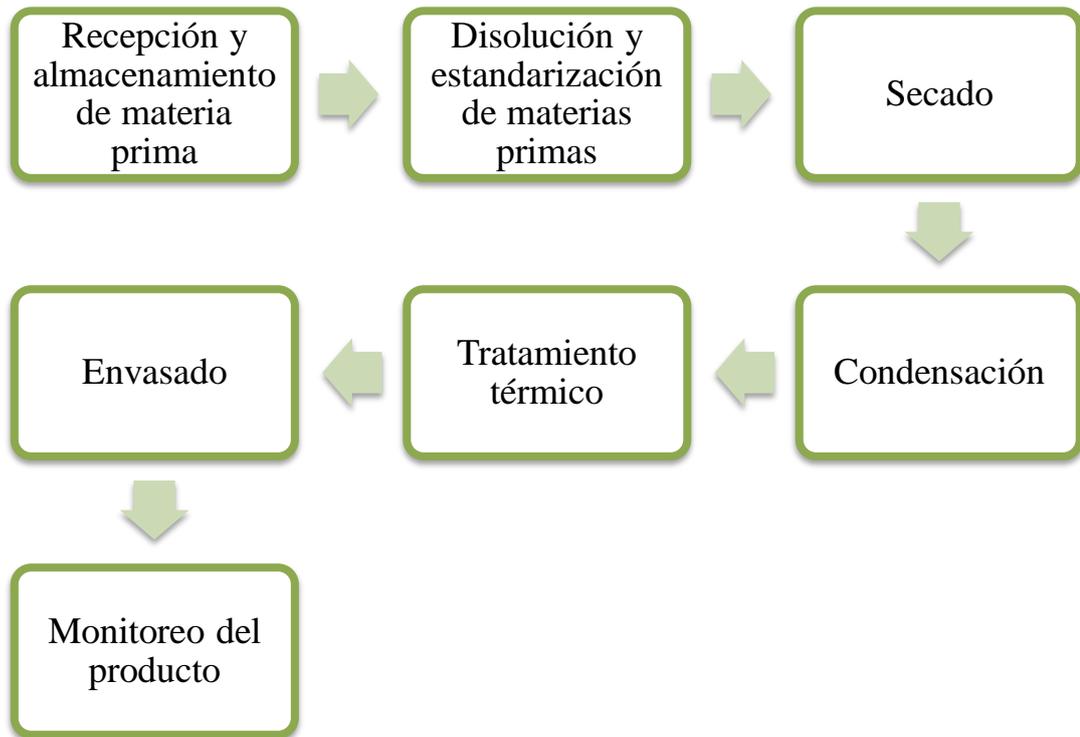
*Compras de materias primas y embalajes*

Año	2014		2015	
	Local	Importado	Local	Importado
Categorías	%	%	%	%
Cacao	100	0	100	0
Leche fresca	100	0	100	0
Azúcar	100	0	100	0
Grasas vegetales y aceites	100	0	100	0
Cereales y granos	100	0	100	0
Cartón corrugado y sólido	100	0	100	0
Vidrio	100	0	100	0
Flexibles	98	2	98	2
Frutas y bayas	15	85	15	85
Vegetales deshidratados, especias, ovoproductos	7	93	9	91

*Nota:* Tomado de ABC Ecuador: Informe de Creación de Valor Compartido, por ABC Ecuador S.A. (2018).

**Proceso de producción.**

Dentro del proceso de producción de la línea de productos en general correspondiente a la empresa ABC Ecuador S.A., se hace referencia en la siguiente figura a la línea de productos para niños, específicamente del proceso de elaboración de cereales infantiles y de lácteos para niños, mientras que dentro del segundo proceso se hace referencia a la fabricación de la línea de productos de dulce, como la confitería.



*Figura 23.* Proceso de fabricación de línea de productos para niños de cereales infantiles y lácteos para niños. Tomado de ABC Ecuador, por ABC Ecuador S.A. (2018).



*Figura 24.* Proceso de fabricación de la línea de productos de dulce-confitería. Tomado de ABC Ecuador, por ABC Ecuador S.A. (2019).

Según ABC Ecuador S.A. 2019, se detalla el proceso de una de las líneas de productos de dulce-confitería:

#### *Cultivo y cosecha*

La materia prima se cultiva en una franja que se extiende a grandes hectáreas del país. Con una representación superior al 50%, la producción viene de otros continentes, siendo éstos países africanos, considerados los principales productores del mismo; aunque entre los más preciados se encuentran los países sudamericanos. En las regiones fabricantes de este producto primario se hacen dos cosechas al año, pues las mazorcas maduran cada cuatro a seis meses. El agricultor las recoge del árbol, seccionándolas por el tallo cuidadosamente.

#### *Fermentación*

Posterior a la etapa de la cosecha, los mismos pasan por un proceso de fermentación en cajas o entre hojas, cuyo objetivo es evitar que éste germine eliminando la pulpa viscosa e iniciar el desarrollo de la esencia. Este proceso dura entre cuatro y siete días.

#### *Secado*

Por último, se exponen al sol para su secado, necesario para disminuir la humedad del mismo permitiendo la conservación de sus cualidades.

#### *Trituración*

Una vez que llegan a la fábrica, el producto primario pasa por un proceso de limpieza y una vez limpios, son triturados, partiéndose en trocitos más pequeños. Los productos primarios son de un tamaño similar a una almendra y también tienen una ligera cobertura. Por ello, una vez trituradas se separa la cobertura del producto primario a través de unos aspiradores, gracias a que pesa menos.

#### *Molienda*

En el molido los productos primarios alcanzan mayor temperatura, y gracias a que el mismo tiene un alto contenido en materia grasa, después del molido, en una masa líquida llamada pasta que irá directamente al mezclado.

### *Mezclado*

Para elaborar los productos de dulce, se vierten en una mezcladora diferentes ingredientes en función del tipo de dulce: es decir, diferentes productos finales deseados que se pueden obtener dentro de este proceso.

### *Refinación*

La textura de esta mezcla de ingredientes es granulosa, por lo que se hace pasar por unas máquinas con cinco rodillos donde va avanzando la mezcla a la vez que va disminuyendo el tamaño de las partículas hasta obtener el producto refinado. Es un proceso esencial pues confiere a los productos de dulce, gran parte de su textura y calidad.

### *Mezcla con ingredientes*

En el caso de querer fabricar el producto con otros ingredientes: productos secundarios o adicionales, es en este proceso es el momento de incorporarlos.

### *Moldeo y embalaje*

Por último, es hora de dar al producto, la forma deseada vertiéndolo en muestras (tabletas, confites, otros dulces) que después se hacen pasar por un túnel de enfriado. A la salida, los productos están listos para ser envasados y distribuidos, siempre a una temperatura controlada (entre 15 y 17 grados) para garantizar que llegan al consumidor en perfecto estado.

## **Comercialización.**

De acuerdo al Informe de Creación de Valor Compartido (2016), ABC Ecuador posee una excelente infraestructura tanto en lo físico como tecnológico, pero no sólo para la elaboración de productos, sino también cuenta con espacios adecuados para la recepción y distribución de productos terminados.

Por lo tanto, ABC Ecuador S.A. dispone de dos centros de distribución localizados en las ciudades principales del país, donde se gestiona y monitorea la distribución nacional de productos. A su vez, cuenta con dos puntos de trasbordo, ubicados en Guayaquil y Quito (p.16).



## **Marco Legal**

### **Normas de auditoría interna.**

De acuerdo Instituto de Auditores Internos Ecuador - IAIE (2017), el proceso de auditoría interna abarca lineamientos legales y culturales de acuerdo a los propósitos, tamaño y estructura de la organización. Por lo tanto, las Normas de Auditoría Interna (NIA's) se manifiestan en tres categorías: (a) normas sobre atributos, se refiere a las características de la organización y personas encargadas de la auditoría interna; (b) normas sobre desempeño, se enfoca en la naturaleza de los servicios de auditoría interna proporcionando criterios de calidad para su evaluación y; (c) Normas de Implantación, amplía el alcance de las normas anteriores proporcionando requisitos a los servicios de aseguramiento y consultoría.

Estas normas básicamente consisten en: (a) declaraciones sobre los requerimientos básicos para la práctica profesional de la auditoría interna y para poder evaluar la eficacia de su desempeño; (b) su aplicación es internacional a nivel individual y organizacional; (c) se centran en principios, los mismos que proporcionan un enfoque para llevar a cabo y promover la auditoría interna; (d) interpretaciones que aclaran términos o conceptos incluidos en las declaraciones y; (e) consideran las Declaraciones e Interpretaciones para comprenderlas y aplicarlas correctamente (Vives & González, 2016, p. 56).

Las normas de auditoría interna mantienen como propósito lo siguiente: (a) definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser; (b) proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido; (c) establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna y; fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización. (IIA, 2017)

### **Normas internacionales de auditoría.**

Vives y González (2016) describieron que las NIA's se encuentran enfocadas en armonizar las normas locales o nacionales de auditoría con las disposiciones internacionales, a fin que la profesión contable proporcione servicios de alta calidad

para beneficio del público. A continuación, se detalla las NIA's: (a) 100-199 (Asuntos Introdutorios); (b) 200-299 (Responsabilidades); (c) 300-399 (Planeación); (d) 400-499 (Control Interno); (e) 500-599 (Evidencia de Auditoría); (f) 600-699 (Uso del Trabajo de Otros); (g) 700-799 (Conclusiones y Dictamen de Auditoría); (h) 900-999 (Servicios Relacionados); (i) 1000-1100 (Declaraciones Internacionales de Auditoría).

De acuerdo, al proyecto claridad efectuado por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), el cual consta de 36 NIA's, 19 cambios en redacción, 16 con nueva redacción y revisión, y la integración de una nueva NIA's.

Tabla 21

*Normas referentes a principios y responsabilidades generales*

<b>Norma N°</b>	<b>Principios y responsabilidades</b>
NIA 200	Objetivos generales del auditor independiente y conducción de una auditoría, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría.
NIA 210	Acuerdo de los términos de los trabajos de auditoría.
NIA 220	Control de calidad para una auditoría de estados financieros.
NIA 230	Documentación de auditoría.
NIA 240	Responsabilidad del auditor en relación con el fraude en una auditoría de estados financieros.
NIA 250	Consideración de leyes y regulaciones en una auditoría de estados financieros.
NIA 260	Comunicación con los encargados del gobierno corporativo.
NIA 265	Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados del gobierno corporativo y a la administración.

*Nota:* Tomado de Manual de pronunciamientos internacionales de control de calidad, auditoría, revisión, otros recargos de aseguramiento y servicios relacionados, por IAASB, 2013, *IFAC, Parte 1*, pp. 66 - 213.

Tabla 22

*Normas referentes a planificación, riesgos y respuestas*

<b>Norma N°</b>	<b>Principios y responsabilidades</b>
NIA 300	Planeación de una auditoría de estados financieros.
NIA 315	Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno.
NIA 320	Importancia relativa en la planeación y realización de una auditoría.
NIA 330	Respuestas del auditor a los riesgos evaluados.
NIA 402	Consideraciones de auditorías relativas a una entidad que usa una organización de servicios.
NIA 450	Evaluación de las representaciones erróneas identificadas durante la auditoría.

*Nota:* Tomado de Manual de pronunciamientos internacionales de control de calidad, auditoría, revisión, otros recargos de aseguramiento y servicios relacionados, por IAASB, 2013, *IFAC, Parte 1*, pp. 214 - 321.

Tabla 23

*Normas referentes a evidencia de auditoría*

<b>Norma N°</b>	<b>Principios y responsabilidades</b>
NIA 500	Evidencia de auditoría.
NIA 501	Evidencia de auditoría: consideraciones específicas para partidas seleccionadas.
NIA 505	Confirmaciones externas.
NIA 510	Trabajos iniciales de auditoría-saldos iniciales.
NIA 520	Procedimientos analíticos.
NIA 530	Muestreo de auditoría.
NIA 540	Auditoría de estimaciones contables, incluyendo estimaciones contables de valor razonable y revelaciones relacionadas.
NIA 550	Partes relacionadas.
NIA 560	Hechos posteriores.
NIA 570	Negocio en marcha.

*Nota:* Tomado de Manual de pronunciamientos internacionales de control de calidad, auditoría, revisión, otros recargos de aseguramiento y servicios relacionados, por IAASB, 2013, *IFAC, Parte 1*, pp. 322-481.

Tabla 24

*Normas referentes a la utilización del trabajo*

<b>Norma N°</b>	<b>Principios y responsabilidades</b>
NIA 600	Consideraciones especiales: auditorías de estados financieros de grupo (incluido el trabajo de los auditores de los componentes).
NIA 610	Uso de trabajo de auditores internos.
NIA 620	Uso del trabajo de un experto.

*Nota:* Tomado de Manual de pronunciamientos internacionales de control de calidad, auditoría, revisión, otros recargos de aseguramiento y servicios relacionados, por IAASB, 2013, *IFAC, Parte 1*, pp. 482-539.

Tabla 25

*Normas referentes a conclusiones e informe de auditoría*

<b>Norma N°</b>	<b>Principios y responsabilidades</b>
NIA 700	Formación de una opinión e informe sobre estados financieros.
NIA 705	Modificaciones a la opinión en el informe del auditor independiente.
NIA 706	Párrafos de énfasis sobre asuntos y párrafos de otros asuntos en el informe del auditor independiente.
NIA 720	La responsabilidad del auditor en relación a otra información en documentos que contienen estados financieros auditados.

*Nota:* Tomado de Manual de pronunciamientos internacionales de control de calidad, auditoría, revisión, otros recargos de aseguramiento y servicios relacionados, por IAASB, 2013, *IFAC, Parte 1*, pp. 539-615.

Tabla 26

*Normas referentes a consideraciones especiales*

<b>Norma N°</b>	<b>Principios y responsabilidades</b>
NIA 800	Consideraciones especiales: auditoría de estados financieros preparados de acuerdo con un marco para propósitos especiales.
NIA 810	Compromisos para informar sobre estados financieros resumidos.

*Nota:* Tomado de Manual de pronunciamientos internacionales de control de calidad, auditoría, revisión, otros recargos de aseguramiento y servicios relacionados, por IAASB, 2013, *IFAC, Parte 1*, pp. 616-665.

## **Entidades que Regulan la Profesión.**

### ***Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA).***

Según Vives y González (2016) detallaron que el AICPA (*American Institute of CPAs*) se constituye como la asociación más grande del mundo de contadores, debido a que posee más de 418.000 integrantes en 143 países del mundo. Los miembros del Instituto Americano de CPAs representan todas las áreas que se puedan cubrir desde el ámbito contable como: (a) práctica, (b) negocios e industrias, (c) educación, (d) sector público y, (e) consultoría.

Esta institución norteamericana se encarga del desarrollo de las normas de ética y auditoría de su país, además certifica la calificación del contador para ejercer, y las distintas especializaciones que el profesional en contaduría puede obtener.

### ***Federación Internacional de Contadores (IFAC).***

Según el Manual de Pronunciamientos Internacionales de Formación, frente a un mundo globalizado y cambiante el profesional de Contaduría Pública debe capacitarse constantemente, para poder desarrollar habilidades y destrezas que le permitan ser competitivo y actuar frente a cualquier limitación que se le pueda presentar a nivel laboral. Cabe mencionar como evidencia de lo antes expresado, existe un organismo llamado IFAC (*Federación Internacional de Contadores / International Federation of Accountants*) (2018).

La IFAC (2018), tiene como misión lo siguiente: (a) servir al interés público; (b) fortalecer la profesión contable en todo el mundo y contribuir al desarrollo de economías internacionales; (c) establecer normas profesionales de alta calidad, fomentando su cumplimiento; (d) favorecer su convergencia internacional y; manifestar sobre aquellos temas de interés público para los que la experiencia de la profesión sea más relevante.

El IFAC (2018) fue constituida en Octubre de 1977, en Alemania durante el 11° Congreso Mundial de Contadores como un organismo sin fines de lucro que actualmente cuenta con más de 175 miembros y asociados en 130 países de todo el

mundo, constituyéndose como el principal organismo interesado en que la profesión de Contabilidad y Auditoría sea imprescindible en los diferentes campos laborales.

### ***Instituto de Auditores Internos.***

El devenir histórico del Instituto de Auditores Internos – IIA está estrechamente vinculado con los antecedentes y la evolución de la función de auditoría a partir del año 1941, según se comentó de manera oportuna en la sección 1.1 del presente capítulo. Por tanto, y para evitar la obvia duplicidad de tratamiento del tema, se recomienda acudir a la referida sección con el propósito de formarse una semblanza del Instituto de Auditores Internos.

Además, el IIA (2018) conservó a nivel mundial más de 185.000 miembros quienes apoyan en el cumplimiento de su misión: proveer un liderazgo dinámico, con alcance internacional de la profesión de auditoría interna. Las actividades que soportan esta misión incluyen a las siguientes: (a) defender y promover el valor agregado de los profesionales de la auditoría interna en sus organizaciones y; (b) proveer educación profesional comprensiva tendente al desarrollo de oportunidades, así como el conocimiento de la normatividad y otras guías para la práctica profesional de la auditoría interna, y programas de certificación.

Adicionalmente, entre las actividades ya mencionadas, también se encuentran: (a) investigar, divulgar y promover en los practicantes de la profesión, y otros interesados, conocimientos relativos a la auditoría interna y el rol en el que participan en materia de control, administración de riesgos y gobierno; (b) educar a los auditores internos y a otros interesados en las mejores prácticas de auditoría interna y; (c) invitar a los auditores internos de todo el mundo a compartir información y experiencias (IIA, 2018).

### ***Normatividad.***

El Instituto de Auditores Internos ha impulsado la promoción, el desarrollo y la divulgación de la siguiente normatividad en materia de auditoría interna, cuyo tratamiento y contenido da forma a la siguiente sección: Guías de observancia obligatoria (*Mandatory Guidance*):(a) definición de auditoría interna (*definition of Internal Auditing*); (b) código de ética (*Code of Ethics*) y; (c) normas internacionales

para la práctica profesional de la auditoría interna (*International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing*). Dentro del marco de normas se detallan las siguientes:

Tabla 27

*Normas sobre Atributos*

<b>Norma N°</b>	<b>Principios y responsabilidades</b>
<b>1000</b>	Propósito, Autoridad y responsabilidad
<b>1010</b>	Reconocimiento de los elementos obligatorios en el estatuto de auditoría interna
<b>1100</b>	Independencia y objetividad
<b>1110</b>	Independencia dentro de la organización
<b>1111</b>	Interacción directa con el Consejo
<b>1112</b>	El papel del director ejecutivo de auditoría además de auditoría interna
<b>1120</b>	Objetividad individual
<b>1130</b>	Impedimentos a la independencia u objetividad
<b>1200</b>	Aptitud y cuidado profesional
<b>1210</b>	Aptitud
<b>1220</b>	Cuidado profesional
<b>1230</b>	Desarrollo profesional continuo
<b>1300</b>	Programa de aseguramiento y mejora de la calidad
<b>1310</b>	Requisitos del programa de aseguramiento y mejora de la calidad
<b>1311</b>	Evaluaciones internas
<b>1312</b>	Evaluaciones externas
<b>1320</b>	Informe sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad
<b>1321</b>	Utilización de Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna
<b>1322</b>	Declaración de incumplimiento

*Nota:* Tomado de Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, por IIA, 2017, *Instituto de Auditores Internos Ecuador*, pp. 4-11.

Tabla 28

*Normas sobre Desempeño*

<b>Norma N°</b>	<b>Principios y responsabilidades</b>
<b>2000</b>	Administración de la Actividad de Auditoría Interna
<b>2010</b>	Planificación
<b>2020</b>	Comunicación y aprobación
<b>2030</b>	Administración de recursos
<b>2040</b>	Políticas y procedimientos
<b>2050</b>	Coordinación y confianza
<b>2060</b>	Informe a la alta dirección y al Consejo
<b>2070</b>	Proveedor de servicios externos y responsabilidad de la organización sobre auditoría interna
<b>2100</b>	Naturaleza del Trabajo
<b>2110</b>	Gobierno
<b>2130</b>	Control
<b>2200</b>	Planificación del trabajo
<b>2201</b>	Consideraciones sobre planificación
<b>2210</b>	Objetivos del trabajo
<b>2220</b>	Alcance del trabajo
<b>2230</b>	Asignación de recursos para el trabajo
<b>2240</b>	Programa de trabajo
<b>2300</b>	Desempeño del trabajo
<b>2310</b>	Identificación de la información
<b>2320</b>	Análisis y evaluación
<b>2330</b>	Documentación de la información
<b>2340</b>	Supervisión del trabajo
<b>2400</b>	Comunicación de resultados
<b>2410</b>	Criterios para la comunicación
<b>2420</b>	Calidad de la comunicación
<b>2421</b>	Errores y omisiones
<b>2430</b>	Uso de Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna
<b>2431</b>	Declaración de incumplimiento de las Normas
<b>2440</b>	Difusión de resultados

*Nota:* Tomado de Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, por IIA, 2017, *Instituto de Auditores Internos Ecuador*, pp. 11-22.

## **Normas de calidad.**

En general, las normas de calidad más conocidas se denominan normativas ISO, constituyéndose como instrumentos y lineamientos bajo las cuales una organización se rige para garantizar el nivel de calidad de los productos y/o servicios ofertados, a su vez, su correcto cumplimiento permite acreditar a la organización y así presentar una alta confianza de los mercados (ISO, 2018).

### ***Norma de calidad ISO 9001:2015.***

Esta normativa se relaciona específicamente con la gestión de calidad, la misma que proporciona las herramientas eficientes a las organizaciones, con la finalidad de garantizar que los productos y servicios brindados cumplan con los requerimientos del cliente y que éstos continúen mejorando.

### ***Norma de seguridad alimentaria FSSC 22000:2013.***

Con respecto a la norma FSSC 22000:2013, su enfoque se basa en la gestión de riesgos de seguridad alimentaria dentro de la cadena de suministro de una organización con aplicabilidad en cualquier tipo de productos e ingredientes alimenticios, fabricación de materiales de embalaje indistintamente cual sea el tipo de empresa. Además, esta norma fue desarrollada en base a la norma ISO 22000 (LRQA, 2018).

La norma FSSC 22000:2013 presenta dos elementos idóneos que contribuyen en el éxito de la organización, como impulsar la armonización internacional y la transparencia en las normas de seguridad alimentaria, enfocado en la evaluación de procesos, lo cual permitirá: (a) alta calidad de las auditorías de seguridad alimentaria, (b) visión holística con la identificación sistemática y una mejor gestión de la interacción de los procesos, (c) mejora continua de sus sistemas y procesos, (d) implantación fácil e inmediata a partir de las normas y esquemas de seguridad alimentaria, (e) excelente comunicación (LRQA, 2018).

## **Capítulo 2: Metodología de la Investigación**

En este capítulo se ha definido los elementos propios de la metodología tales como: (a) el diseño, (b) el tipo de investigación, (c) las fuentes de información, (d) el enfoque de investigación; y (e) las herramientas acordes a los objetivos que se pretende alcanzar con el presente trabajo de titulación mediante la recopilación efectiva de datos e información necesarios para el cumplimiento de los mismos.

### **Diseño de la Investigación**

De acuerdo a Hernández, Fernández, y Baptista (2014) el diseño es aquel plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento, es decir que el diseño de investigación se enfoca en aquella estrategia eficiente para recopilar la información requerida en el tema de estudio y así dar una solución o respuesta objetiva al problema planteado.

#### **Investigación observacional.**

Fresno (2019) plantea que la investigación observacional, a su vez se refiere a una investigación no experimental, donde el investigador o encargado de la investigación no intervienen ni toman contacto en el comportamiento de los elementos de estudio sino que la investigación se guía bajo el comportamiento natural y constante que poseen las variables a evaluar. Consecuentemente, la presente investigación opta por regirse a una investigación observacional debido a que se visualizará los actuales problemas del objeto estudio sin la intervención de un proceso de experimentación.

#### **Investigación retrospectiva.**

Para Fresno (2019), la investigación retrospectiva se basa en la indagación de hechos pasados o que ya hayan ocurrido, es decir que el investigador retrocede en el tiempo con la finalidad de especificar y detallar las características del objeto de estudio antes de la implementación de cierto proceso para su mejoramiento. Por ende, para el presente trabajo de acuerdo a la cronología o tiempo de ocurrencia, se considera seleccionar un diseño retrospectivo ya que se recurrirá a datos pasados, experiencias e información sobre los posibles cambios suscitados con el paso del tiempo relacionados

a los factores que determinan la eficacia del proceso de auditoría interna dentro de empresas manufactureras de productos de consumo masivo.

### **Investigación transversal.**

De acuerdo al periodo y secuencia de la investigación se procede argumentar el diseño o investigación transversal, la cual consiste en analizar simultáneamente las variables del objeto de estudio en un periodo determinado, con la probabilidad de conocer los efectos que inciden en el efectivo desarrollo del objeto de estudio con acontecimientos suscitados en el pasado (Fresno, 2019).

Mientras que Cabezas, Andrade y Torres (2018), señalaron que la investigación transversal recolecta:

Los datos en un solo momento, y por una sola vez. Su propósito es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado. Esta investigación es como una *radiografía* en un momento dado del problema que se está desarrollando y puede ser: descriptiva o de correlación, según como este el problema planteado. (p. 79)

En relación al número de mediciones, se considera un diseño transversal por motivo que se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado, es decir que los datos a requerir para el presente trabajo de titulación, serán obtenidos un solo momento mediante la implementación de técnicas de investigación que, para este caso, se implementarán entrevistas y encuestas.

### **Tipo de Investigación**

#### **Investigación exploratoria.**

Hernández, *et al.* (2014), afirmaron que la investigación exploratoria busca examinar un tema o problemas relevantes con escasa información con la intención de abordar y responder cualquier tipo de duda, en sí, dicha investigación busca analizar fenómenos o variables relativamente desconocidos mediante la búsqueda de información, lo cual permitirá obtener nuevas expectativas, sugerencias, afirmaciones o simplemente servirán de guía para futuras investigaciones.

Coincidiendo con Fresno (2019), la investigación exploratoria se deriva de los análisis y alcance de resultados con el objetivo esencial de:

Familiarizar al investigador con el problema a investigar; están dirigidos a lograr el esclarecimiento y delimitación de problemas no bien definidos (...). Este tipo de estudios se sustenta en una profunda revisión de la bibliografía y en los criterios de expertos. (p. 86)

De forma similar, Méndez, Mendoza, y Vértiz (2013) mencionaron que:

La investigación exploratoria se enfoca en tres objetivos específicos: “(a) describir las variables significativas en la situación de campo, (b) detectar las relaciones entre las variables y, por último, (c) poner los cimientos para demostración más sistemática y rigurosa de las hipótesis” (p. 38). Incluso la investigación exploratoria es considerada como aquel punto de partida para futuras investigaciones con un estudio más profundo, en sí, este diseño trata de dar una visión más amplia y general del objeto de estudio.

Con respecto a las definiciones presentadas, se ha concluido que el tipo de investigación exploratoria persigue la identificación y análisis de variables existentes dadas de la información obtenida sobre un tema de estudio en particular, producto de la ejecución de indagaciones a profundidad y recopilación de datos de manera eficiente, con la finalidad de proporcionar recomendaciones o facilitar una guía óptima para posteriores proyectos de investigación.

El presente trabajo de titulación mantiene un tipo de investigación exploratoria debido a la carencia de información sobre los factores que determinan la eficacia de auditoría interna en empresas manufactureras, por lo tanto, se consideró éste un tema tentativo de estudio del cual se espera obtener información muy detallada sobre variables que faciliten responder a la problemática, mediante criterios brindados por expertos de auditoría interna o investigaciones a profundidad que se realizará en empresas manufactureras dedicadas a la fabricación de productos de consumo masivo.

### **Investigación concluyente descriptiva.**

El presente estudio es una investigación de tipo concluyente descriptiva, ya que facilita información más detallada recopilada mediante herramientas e instrumentos

cualitativo y cuantitativos, como lo son: (a) las encuestas, (b) las entrevistas o (c) los grupos focales. Así como manifestaron Oliva y Lonardi (2017), que dicha investigación se enfoca en la descripción de aspectos relevantes y características de un objeto de estudio con la intención de responder ciertas interrogantes como: quién, qué, dónde, cuándo y cómo, mediante la utilización de técnicas de investigación que permitirán la recopilación de datos ya sea por datos estadísticos o bases cualitativas.

Adicionalmente, la investigación descriptiva se enfoca en detallar de manera específica las características, componentes, variables y propiedades que definen a una persona, grupo, proceso, objeto o cualquier otro fenómeno expuesto a análisis. Por consiguiente, lo que busca este tipo de investigación es medir y recopilar datos e información independiente o grupal sobre cada uno de los aspectos tentativos a evaluar, más no para describir si existe o no cierta relación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En si el valor que proponen los autores sobre un estudio descriptivo es que “el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos)” (p. 92).

Mientras que Ferreyra y Longhi (2014) mencionaron que el objetivo primordial de la investigación concluyente descriptiva “no es establecer relaciones entre variables intervinientes en las cuestiones bajo estudio, sino que pretende recoger información o medir en forma conjunta e independiente sobre dichas variables” (p. 95). Es decir que dicha investigación tiene como finalidad analizar y describir cada variable de un estudio para así conocer sus características o su participación dentro de la investigación sin la necesidad de establecer una relación entre las variables.

En definitiva, el tipo de investigación concluyente descriptiva es el idóneo para el presente trabajo, ya que se recurrirá a fuentes primarias o directas relacionadas al sector manufacturero de productos de consumo masivo y así identificar cada uno de los factores intervinientes en la eficacia del proceso de auditoría interna.

### **Fuentes de Información**

Para el desarrollo de un estudio es necesario recopilar información relevante y en relación al tema a tratar, por lo tanto, llega al investigador las siguientes interrogantes: ¿De dónde obtenemos la información?, ¿qué fuentes son confiables y

cómo se puede identificarlas? En base a lo dicho, se dispone de dos tipos de fuentes de información las denominadas directas o primarias y las secundarias (Baena, 2014).

### **Fuentes primarias.**

Caiza (2018) señaló que la fuente primaria es “aquella información que se encuentra en su origen, por lo tanto, es elaborada por primera vez” (p. 50), por tanto las fuentes primarias también consideradas como fuente directa permiten obtener datos e información a partir de implementación de instrumentos o herramientas de investigación como encuestas o entrevistas.

Por otra parte, las fuentes primarias se enfocan a la información extraída del contacto directo entre el investigador y participante relevante del estudio mediante la implementación de herramientas elaboradas y estructuradas por el autor o investigador. Cabe recalcar que en ocasiones dicha información o contacto resulta inaccesible para el efectivo desarrollo de la investigación, por tanto, se procede a sustentar mediante otras fuentes como las secundarias.

### **Fuentes secundarias.**

Según Caiza (2018), la fuente secundaria comprende “aquella información ya elaborada o existente proveniente de los documentos primarios (originales) como libros, revistas (p. 50). En otras palabras, en estas se incluyen revisión de documentos con títulos o temas relacionados al tema de investigación como tesis anteriores, artículos científicos o académicos. Adicionalmente, dicha información podrá ser otorgada por la entidad de estudio descrita en informes.

Para el efectivo desarrollo del presente trabajo de titulación se empleará ambas fuentes de información, considerando como fuente primaria el contacto directo que se tendrá con el personal de auditoría interna de empresas manufactureras de productos de consumo masivo, mediante la aplicación de instrumentos de investigación cualitativa y cuantitativa; por otro lado, la utilización de fuentes secundarias de información otorgada por artículos académicos o científicos, libros, tesis, etc.

## **Enfoque de Investigación**

De acuerdo a Ginnell (1997) citado por Hernández, *et al.* (2014), plantearon dos enfoques esenciales dentro de una investigación, los cuales disponen de procesos sistemáticos, cuidadosos y empíricos que permiten la adquisición de conocimiento. Además, se mencionó que ambos enfoques aplican estrategias similares relacionadas entre sí como: la observación y evaluación de fenómenos, establecen suposiciones e ideas, grado de fundamentación, prueba de suposiciones y aportación de nuevas sugerencias o propuestas.

### ***Enfoque cualitativo.***

El enfoque cualitativo es aquel conjunto de datos e información basada en la perspectiva de los interesados e involucrados en relación al tema a investigar con la flexibilidad de redefinir y reestructurar algún proceso. Por lo tanto, el enfoque cualitativo examina la percepción de los individuos ante un evento o situación suscitada en su entorno fundamentada principalmente en los puntos de vista, opinión e interpretaciones (Hernández, *et al.*, 2014).

Por otra parte, Cabezas, *et al.* (2018) se refirieron al enfoque cualitativo, como aquel análisis de personas u elementos participes en un entorno sin recurrir a un cambio que afecte la percepción de los involucrados mediante la flexibilidad de adaptar cada etapa de la investigación, es decir, que la finalidad de dicho enfoque será de conservar el perfil y postura de cada uno de los participantes sin alguna intervención. De igual manera, dichos autores mencionaron que el enfoque cualitativo es “aquel método que utiliza la recolección de datos sin medición numérica, para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p. 19).

### ***Enfoque cuantitativo.***

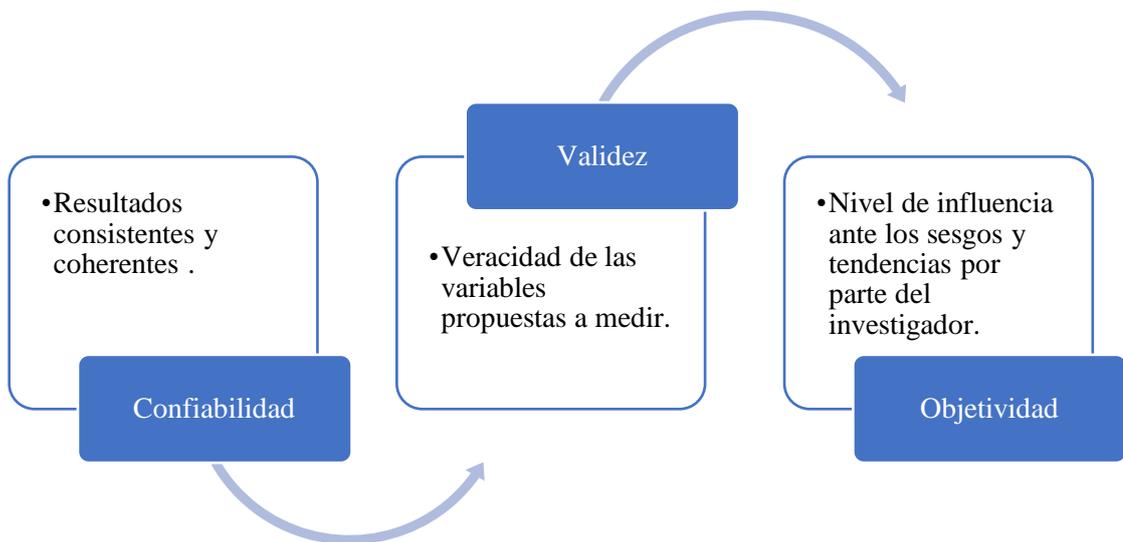
El enfoque cuantitativo es aquel conjunto de pasos o procesos secuenciales y probatorios sin la probabilidad de eludir algún proceso más bien se podrá redefinir o reestructurar. Por lo tanto, el enfoque cuantitativo comprende el uso de recolección de datos para la aprobación de hipótesis o responder de manera objetiva las preguntas de investigación, basada en medición numérica y así establecer un análisis estadístico (Hernández, *et al.*, 2014).

### **Enfoque mixto.**

Para la presente investigación se utilizará el enfoque mixto que consiste en utilizar herramientas cualitativas y cuantitativas, para recolectar y analizar datos obtenidos de los mismos. Por lo tanto, se realizarán entrevistas a profundidad a los responsables líderes encargados de la supervisión de auditoría interna que, en función de su experiencia en el área, se requiere obtener información de los factores que ellos consideren que determinan la eficacia del proceso de auditoría interna, siguiendo el criterio por saturación. Adicionalmente, se emplearán las respectivas encuestas al personal responsable de la ejecución de la auditoría interna.

### **Herramientas de investigación.**

En efecto, para Baena (2014) son respuestas al “como hacer” con la finalidad de alcanzar con los objetivos descritos en un inicio de la investigación, además, sirven de apoyo al método científico ya que son prácticas y reflexivas.



*Figura 26.* Requisitos de un instrumento de investigación. Tomado de Metodología de la investigación, por R., Hernández, et al. (2014), 6° Edición, pp. 200-206.

En relación a las herramientas a utilizar en la presente investigación se considera válido aplicar instrumentos cualitativos y cuantitativos como recursos necesarios para que se pueda recopilar y registrar eficientemente información sobre

los aspectos relevantes del proceso de auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

### **Entrevista.**

De acuerdo a Janesick (1998) citado por Hernández, et al. (2014), manifestaron que la entrevista alcanza una interacción, comunicación y construcción conjunta de respuesta en relación a un tema. En consecuencia, este instrumento permite establecer una reunión cuyo fin será conversar e intercambiar información entre dos o más personas sobre experiencias, opiniones, emociones, preferencias, expectativas, estilo de vida y atribuciones acerca del objeto de estudio (Hernández, *et al.*, 2014).

Mientras que Baena (2014), propuso tres categorías de entrevistas basados en los interlocutores idóneos para la aplicación de dicha herramienta de investigación; entre ellas mencionó entrevistas con expertos, de calidad y de opinión. Con respecto al proyecto de investigación, se procederá a entrevistar a los representantes líderes encargados de la supervisión de la auditoría interna de empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de identificar cada uno de los factores que determinen la eficacia de auditoría interna.

### **Guía de preguntas.**

1. ¿El área de auditoría interna cuenta con un organigrama estructurado?
2. ¿El área de Auditoría Interna cuenta con un manual de funciones debidamente actualizado?
3. ¿Existe un plan de capacitación del personal encargado de Auditoría Interna?
4. ¿De qué manera es difundida la misión entre el personal encargado de Auditoría Interna?
5. ¿Se verifica la comprensión de dicha misión entre sus colaboradores?
6. ¿Considera usted que la compañía debe contemplar la necesidad de contar con una misión específica del área de auditoría interna? Mencione los motivos
7. ¿Quién es el encargado de establecer los objetivos del área de auditoría interna?
8. ¿De qué manera son comunicados los objetivos del área de auditoría interna entre sus colaboradores?
9. ¿Quién define las metas del área de auditoría interna?

10. ¿Quién es el responsable de monitorear el cumplimiento de dichas metas y con qué frecuencia se ejecuta?
11. ¿De qué forma son difundidos los resultados en cuanto al cumplimiento de metas entre el personal?
12. ¿Existe un diagrama que describa los procesos que realiza el personal encargado de Auditoría Interna?
13. ¿Se realiza seguimiento en cuanto al cumplimiento de plazos en el desarrollo de los trabajos de auditoría?
14. ¿Qué tipo de productos terminados elabora el área de Auditoría Interna?
15. ¿Cuántos informes el área de auditoría interna elabora en promedio durante el término de un año?
16. ¿Se efectúan recomendaciones a las instancias involucradas una vez identificados los hallazgos durante el desarrollo de las auditorías?
17. ¿Se realizan seguimientos a las recomendaciones planteadas? ¿De qué manera?
18. ¿Qué indicadores permiten demostrar la eficacia del proceso desarrollado por el personal encargado de Auditoría Interna?
19. ¿Cuáles considera usted los factores que determinan la eficacia dentro del proceso de auditoría?
20. ¿Considera usted importante la definición clara y precisa de políticas de control interno para las distintas áreas que integra la organización?
21. ¿Se verifica que las políticas de control existentes en las diferentes áreas de la organización se cumplen al momento de ejecutar el proceso de auditoría?
22. ¿Qué riesgos considera usted pueda generar a la organización al no contar con un proceso de auditoría eficaz?

### **Encuesta.**

Según Cabezas, *et al.* (2018), las encuestas son herramientas necesarias cuando:

Se efectúa una investigación de campo con la finalidad de recopilar información, datos u opiniones de las partes involucradas y así determinar una solución o resultado objetivo sobre el tema de investigación. Sin embargo, dichos autores se refieren también que la encuesta es “una forma de obtener

información significativa de personas acerca de un problema propuesto y aplicar un análisis de tipo cuantitativo, alcanzar conclusiones que sean coherentes con los datos recogidos” (p. 81).

Las encuestas permiten obtener datos e información precisa u objetiva y así posteriormente, realizar el respectivo análisis de datos de manera cuantitativa con la finalidad de brindar conclusiones acordes a la investigación. Básicamente, este tipo de herramienta se emplea para conocer los opiniones, perspectivas o actitudes que el público seleccionado tiene con respecto a un hecho particular (Ackerman & Com, 2013).

Según Baena (2014), mencionó que la encuesta es “la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que se está estudiando en una investigación” (p. 101). Para el proyecto, se aplicarán las encuestas, las mismas que estarán direccionadas a los trabajadores que forman parte de la ejecución del proceso de auditoría interna de las empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, cuyo fin será conocer su perspectiva con respecto a la efectividad de dicho proceso.

### **Modelo de cuestionario.**

#### **Cuestionario para la identificación de factores que determinan la eficacia de auditoria interna en la empresa ABC Ecuador S.A.**

**Instrucciones:** Lea cada una de las preguntas del presente cuestionario y seleccione la alternativa que según su criterio responde a la pregunta efectuada.

1. ¿El equipo de auditoria interna cuenta con una estructura organizativa formal?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Existe una misión definida para el equipo de Auditoría Interna de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿Los objetivos establecidos por parte del equipo de Auditoria Interna se encuentran alineados a la misión de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. ¿Se encuentran definidas de manera clara las metas del equipo de Auditoria Interna?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. Dichas metas, ¿son medibles y factibles?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. ¿Se realizan seguimientos de manera periódica para evaluar el cumplimiento de las metas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿Se comunica al equipo de auditoria interna los resultados de las evaluaciones periódicas respecto del cumplimiento de metas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. Los cambios a nivel gerencial, ¿pueden influir en el cumplimiento de objetivos y metas del equipo de Auditoria Interna?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿Existe un diagrama de flujo que describa el proceso de trabajo a ejecutar por parte del equipo de Auditoría Interna?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

10. ¿Existe control y seguimiento de los procesos que se ejecutan por parte del equipo de Auditoria Interna?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

11. El equipo de Auditoria Interna, ¿Conoce la importancia del proceso que se realiza para el cumplimiento de los objetivos de la organización?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

12. ¿El equipo de Auditoria Interna, elabora informes de manera oportuna con los respectivos hallazgos y recomendaciones para el conocimiento del área auditada?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

13. ¿El equipo de Auditoria Interna, cuenta con un manual de procedimientos que detallan cada uno de las tareas a ejecutar?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

14. ¿Los manuales de procedimiento se actualizan oportunamente?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

15. ¿Cuenta el equipo de Auditoria con un Plan Anual de Operaciones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

16. ¿Cuenta el equipo de Auditoría Interna con un Presupuesto Anual de Horas que guarde relación con el Plan Anual de Operaciones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

17. ¿Considera usted que el talento humano del equipo de Auditoría Interna se encuentra debidamente capacitado?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

18. ¿Existe una adecuada segregación de funciones en cuanto a la planeación, proceso, supervisión y control de las operaciones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

19. ¿Se aplican evaluaciones de desempeño al equipo de Auditoria Interna?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

20. El equipo de Auditoria Interna, ¿cuenta con los recursos físicos necesarios para la ejecución de las auditorias?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

21. ¿Existe una evaluación del tiempo incurrido en la ejecución de las auditorías dentro del equipo de Auditoría Interna?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

22. ¿Se dispone de indicadores formales que permitan determinar la eficacia del proceso de Auditoria Interna?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

*(mencione en caso de respuesta afirmativa)*

## **Población y Muestra**

El efectivo desarrollo de un proceso investigativo dependerá del reconocimiento de participantes involucrados relacionados al tema de investigación. Posteriormente, se debe seleccionar un grupo representativo que facilite la información requerida con la finalidad de cumplir con el propósito general de la investigación. Considerándose de vital importancia identificar el objeto de estudio o población y posteriormente calcular la respectiva muestra.

### **Población.**

Para Hernández, *et al.* (2014), la población también puede denominarse como universo, el cual comprende a “un conjunto de casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Por lo tanto, se entiende a la población como aquel conjunto de personas, casos, elementos u objetos con características y especificaciones similares.

La presente investigación se enfoca en analizar los factores que determinan la eficacia del proceso de auditoría interna, consecuentemente, se considera como población las empresas manufactureras de productos de consumo masivo con mayor aporte económico al país, que en base al informe proporcionado por la Cámara de Industrias de Guayaquil (2017), se identificaron en el 2016, un total de 15 empresas manufactureras en la ciudad de Guayaquil que cumplen con estas características.

### **Muestra.**

La muestra se considera como aquella parte significativa de la población seleccionada. Así como lo plantearon Ackerman y Com (2013), que la muestra es la porción de la población total de elementos e individuos involucrados en la investigación. Para el presente proyecto, se selecciona a una empresa para muestra de objeto de estudio, que por motivo de confidencialidad se la denomina ABC Ecuador S.A. La elección de dicha empresa se basa en la técnica de muestreo no probabilístico por juicio, debido a su liderazgo en ventas y su constante mejoramiento en el desarrollo de las auditorías internas, lo cual es clave para acceder a las certificaciones internacionales de calidad.

Según Caiza (2018), señaló que el tipo de muestreo no probabilístico por juicio se centra en la muestra de expertos, la cual consiste en incluir a participantes que conocen detalladamente información sobre el tema a investigar. Por esta razón, se selecciona la empresa ABC Ecuador S.A. donde sus colaboradores de auditoría interna tienen pleno conocimiento del manejo de los procesos a seguir y poseen las aptitudes experticias de proponer estrategias constantes para su mejora.

Además, la empresa mantiene un gran posicionamiento en el mercado nacional por el alto nivel de ingresos que la misma percibe anualmente, tomando como fuente principal la información proporcionada por la revista *Ekos*, en la que se indicó que la empresa seleccionada se posicionó dentro del 2016, entre las tres primeras dentro de las cinco empresas del sector de fabricación de productos de consumo masivo con mayor índice de rentabilidad en la ciudad de Guayaquil.

Según Hernández, *et al.* (2014), el muestreo no probabilístico, también es denominado como un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176). Por lo tanto, para obtener resultados más precisos, se utilizará para el presente trabajo de titulación el tipo de muestreo no probabilístico basado en el criterio de saturación.

Como primer punto, respecto al muestreo no probabilístico basado en el criterio de saturación, como lo explicó Mantilla (2015), no existe fórmula que permita determinar el tamaño de una muestra aleatoria, entonces sugiere ampliar gradualmente la muestra y analizar los resultados según como vayan llegando, como es el caso de estudios nuevos donde ya no se encuentra nueva información, se concluye que se encuentra saturada y se procede a la culminación del trabajo.(p. 96)

Además, al tratarse del tipo de muestreo no probabilístico basado en el criterio de saturación, se debe seleccionar un grupo o unidad de análisis de acuerdo a la necesidad del investigador hasta que la nueva información llega a la redundancia; considerando que este tipo de muestreo se origina por muestras no aleatorias.

Debido al requerimiento de información a profundidad sobre los factores de eficacia existentes dentro del proceso de auditoría interna, para el presente trabajo, se utiliza como herramienta de investigación cualitativa las entrevistas a profundidad aplicadas a dos de los representantes líderes encargados de la supervisión de auditoría

interna de la empresa ABC Ecuador S.A., bajo el tipo de muestreo no probabilístico basado en el criterio de saturación, lo cual significa que al realizar la tercera entrevista se presenta información ya expuesta en las entrevistas anteriores, evidenciando que se debe considerar únicamente las dos entrevistas iniciales para el análisis de la información obtenida de las mismas.

Por otro lado, se presenta el detalle de la aplicación de la herramienta cuantitativa, que para el trabajo de titulación se realizaron encuestas basado en la técnica del cuestionario conformado por 22 preguntas dicotómicas. Para lo cual, se eligió a la totalidad de 18 personas involucradas en la ejecución de auditoría; sin embargo, del total se obtienen 13 encuestas desarrolladas de manera completa representando el 72% de la población de estudio, sobre las cuales se efectuará el respectivo análisis de los datos obtenidos; mientras que las cinco encuestas restantes al no estar completamente desarrolladas, no son consideradas.

### **Capítulo 3: Resultados de la Investigación**

El presente capítulo describe y analiza la información recopilada, producto de la aplicación de los instrumentos de investigación previamente detallados. La información de las entrevistas se presenta de manera redactada detalladamente y se resalta lo más importante dentro de una matriz de hallazgos. Por otro lado, los datos obtenidos de las encuestas se presentan mediante gráficos estadísticos, resaltando lo más esencial como respuesta a los objetivos de la investigación.

#### **Análisis de Entrevistas**

A continuación, se procede a detallar la información extraída de las entrevistas realizadas a dos de los representantes líderes encargados de la supervisión del trabajo de auditoría interna en la empresa ABC Ecuador S.A. y adicional la información más importante plasmada mediante la respectiva matriz de hallazgos.

#### **Entrevista a representantes líderes de supervisión de auditoría interna de la empresa ABC Ecuador S.A. para el presente trabajo de titulación.**

#### **Análisis de los factores que determinan la eficacia de la auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil**

**Entrevistado 1:** Auditor líder interno de auditoría.

#### **1. ¿El área de auditoría interna cuenta con un organigrama estructurado?**

Si, se tiene a una persona encargada de parte de auditorías (Especialista de Calidad Competitiva en conjunto con el Jefe de Calidad) son los que supervisan la parte de auditoría interna. En conclusión, no cuentan con un área de auditoría interna, lo que se tiene es una estructura de auditores internos.

#### **2. ¿El área de Auditoría Interna cuenta con un manual de funciones debidamente actualizado?**

Se manejan auditorías internas de ISO 9001:2015 (calidad) y de FSSC 22000 (seguridad alimentaria) para las cuales se definen los respectivos manuales que deben ser cumplidos en función de lo que indiquen las normas.

El tema de auditoría internacional se da cada cuatro años, pero esa auditoría es muy diferente a la de ISO 9001:2015 y de FSSC 22000, es una auditoría de toda la actividad de la empresa como tal (procesos), la misma que se presentará dentro de siete meses.

Los cronogramas de auditoría interna, anteriormente se manejaba el NQMS (Sistema de Gestión propia de la empresa que era un híbrido de la norma 9001:2008 y de otras normas a nivel mundial) la cual fue reemplazada desde el año anterior por ISO 9001:2015 y FSSC 22000, debido a varias cosas que se han ido modificando en cuanto a las certificaciones de calidad de la empresa. Las auditorías internas que se realizan son sobre las normas 9001:2015 y FSSC 22000

**3. ¿Existe un plan de capacitación del personal encargado de Auditoría Interna?**

Todos los auditores son capacitados cada vez que existe un cambio en las normas. Es cuando se da una actualización de la versión, hace poco existió un cambio de versión de la ISO 22000 (versión 8)

**4. ¿De qué manera es difundida la misión entre el personal encargado de Auditoría Interna?**

La difusión de la misión está alineada con la misión de calidad.

**5. ¿Se verifica la comprensión de dicha misión entre sus colaboradores?**

Sí, se verifica cuando se está en las auditorías internas, en las cuales se comprueba el cumplimiento de las políticas, objetivos de calidad y también los auditores van a planta y verifican el mismo.

**6. ¿Considera usted que la compañía debe contemplar la necesidad de contar con una misión específica del área de auditoría interna? Mencione los motivos**

En el caso de la empresa no, ya que se maneja el área de auditoría interna con la misión establecida en el área de Calidad.

**7. ¿Quién es el encargado de establecer los objetivos del área de auditoría interna?**

Por lo general, todas las auditorías internas las maneja el Jefe de calidad, por ende, es el encargado de establecer los objetivos del área.

El responsable de verificar la efectividad de las auditorías internas es del Jefe de Calidad y el responsable en general es Gerencia. En cambio, el responsable de verificar la efectividad de las auditorías internacionales es el Jefe Financiero.

**8. ¿De qué manera son comunicados los objetivos del área de auditoría interna entre sus colaboradores?**

Se hacen talleres, charlas en el comedor, etc.

**9. ¿Quién define las metas del área de auditoría interna?**

Eso está dentro del procedimiento-las metas las define el Jefe de Aseguramiento de la Calidad.

**10. ¿Quién es el responsable de monitorear el cumplimiento de dichas metas y con qué frecuencia se ejecuta?**

Es responsable el Jefe de Aseguramiento de la Calidad

**11. ¿De qué forma son difundidos los resultados en cuanto al cumplimiento de metas entre el personal?**

Mediante indicadores, carteleras (se coloca felicitaciones al personal por metas cumplidas, por ejemplo, cuando se obtuvo la certificación de las normas de Calidad mencionadas).

**12. ¿Existe un diagrama que describa los procesos que realiza el personal encargado de Auditoría Interna?**

Si existen diagramas de flujos de procesos y manual de procedimientos (objetivo, alcance de la auditoría interna, responsables dentro de la auditoría interna, las funciones de cada persona, el auditor líder)

**13. ¿Se realiza seguimiento en cuanto al cumplimiento de plazos en el desarrollo de los trabajos de auditoría?**

Sí, se hace un seguimiento del cierre de los puntos de control. Inclusive en las reuniones que se realizan en fábrica se encuentran los puntos o planes de acción (corto plazo, largo plazo) dependiendo del tipo de hallazgo que se haya obtenido, si es un hallazgo mayor o crítico tiene un plazo de dos semanas para cerrarlo y si no es tan crítico, se prolonga el plazo.

**14. ¿Qué tipo de productos terminados elabora el área de Auditoría Interna?**

Se realiza un informe donde se coloca la calificación, luego las observaciones y por último los hallazgos.

**15. ¿Cuántos informes el área de auditoría interna elabora en promedio durante el término de un año?**

Se realizan por lo menos dos auditorías en el año. Se basan en que si cumple o no con la certificación.

**16. ¿Se efectúan recomendaciones a las instancias involucradas una vez identificados los hallazgos durante el desarrollo de las auditorías?**

Sí, las recomendaciones solo se dan cuando hay observaciones

**17. ¿Se realizan seguimientos a las recomendaciones planteadas? ¿De qué manera?**

Sí se realizan seguimientos a las no conformidades o hallazgos por su criticidad, pero a las recomendaciones no y a eso no se le coloca mucha importancia.

**18. ¿Qué indicadores permiten demostrar la eficacia del proceso desarrollado por el personal encargado de Auditoría Interna?**

Se maneja en casi toda la empresa el KPI (*Key Performance Indicators*) que son indicadores de gestión, la eficacia de la auditoría interna depende de la calificación (cumple = eficaz o no cumple = no eficaz)

**19. ¿Cuáles considera usted los factores que determinan la eficacia dentro del proceso de auditoría?**

La comunicación ya que la empresa utiliza varios medios para poder ser un elemento justificador con la gente de planta, mediante banner, carteleras, calendarios donde se especifiquen las políticas a seguir y sobretodo la capacitación al personal mediante charlas.

**20. ¿Considera usted importante la definición clara y precisa de políticas de control interno para las distintas áreas que integra la organización?**

Si, en este caso toda la política de calidad debe estar ligada a los objetivos de calidad, en la empresa no es importante que la gente conozca de memoria la política de calidad, sino como aplica desde su puesto de trabajo dicha política. Una de las

políticas es “La calidad es compromiso de todos”, entonces se van donde la gente de planta y se les pregunta sobre las mismas y al no tener en conocimiento se las lee y luego se les pide la respectiva explicación, esa es la forma de verificar.

**21. ¿Se verifica que las políticas de control existentes en las diferentes áreas de la organización se cumplen al momento de ejecutar el proceso de auditoría?**

Si se verifica y como control se da capacitación al personal de inducción (contratistas) y posterior a eso se toma una evaluación para verificar que de todo lo expuesto quedo clara información importante.

**22. ¿Qué riesgos considera usted pueda generar a la organización al no contar con un proceso de auditoría eficaz?**

No se tendría la fidelidad y confianza de los clientes, una certificación de las normas de calidad otorga un aval de que se está produciendo un producto cien por ciento inocuo, sin embargo, las normas de calidad lo requieren caso contrario no se podría fabricar.

**Entrevistado 2: Auditor líder interno de auditoría.**

**1. ¿El área de auditoria interna cuenta con un organigrama estructurado?**

No existe un departamento de auditoría, existe una estructura de equipo de auditoría interna, el cual está representado por el Jefe de Aseguramiento de Calidad, quien es el encargado de asignar al auditor líder, auditores internos y responsables de área.

**2. ¿El área de Auditoría Interna cuenta con un manual de funciones debidamente actualizado?**

En sí toda el área tiene su encargado y tiene bien estructurado lo que él debe manejar o debe tener en cuenta, mediante los manuales se indican los ítems que deben considerar y controlar.

Cada grupo de auditoría tiene un manual de todo lo que debe evaluar y en el caso de los encargados de auditoría internacional (un manual de todo lo que va a ser evaluado), el manual que tiene la empresa es sacado de la normativa de calidad 9001:2015.

**3. ¿Existe un plan de capacitación del personal encargado de Auditoría Interna?**

Todos los auditores internos son capacitados por el Jefe de Aseguramiento de Calidad que, en conjunto con el Jefe de Calidad y Jefe de Seguridad Alimentaria, efectúan anualmente la evaluación y selección de los auditores en función de su competencia y luego se actualizan en el Listado de Auditores Líder o internos.

**4. ¿De qué manera es difundida la misión entre el personal encargado de Auditoría Interna?**

La difusión de la misión está alineada con la misión de calidad.

**5. ¿Se verifica la comprensión de dicha misión entre sus colaboradores?**

Sí, se verifica cuando se está en las auditorías internas.

**6. ¿Considera usted que la compañía debe contemplar la necesidad de contar con una misión específica del área de auditoría interna? Mencione los motivos**

En el caso de la empresa no, ya que se maneja el área de auditoría interna con la misión establecida en el área de Calidad.

**7. ¿Quién es el encargado de establecer los objetivos del área de auditoría interna?**

El Jefe de calidad es el encargado de establecer los objetivos del equipo de auditoría interna

**8. ¿De qué manera son comunicados los objetivos del área de auditoría interna entre sus colaboradores?**

Para cada auditoría el Auditor Líder mediante reuniones fija un alcance y/o los objetivos que se buscan obtener como resultado de la misma por parte del grupo de auditoría interna. Los resultados reportados de la auditoría se refieren al alcance de la misma.

**9. ¿Quién define las metas del área de auditoría interna?**

Las metas se encuentran definidas por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad

**10. ¿Quién es el responsable de monitorear el cumplimiento de dichas metas y con qué frecuencia se ejecuta?**

Es responsable el Jefe de Aseguramiento de la Calidad

**11. ¿De qué forma son difundidos los resultados en cuanto al cumplimiento de metas entre el personal?**

Mediante indicadores

**12. ¿Existe un diagrama que describa los procesos que realiza el personal encargado de Auditoría Interna?**

Si existen diagramas de flujos por cada uno de los procesos

**13. ¿Se realiza seguimiento en cuanto al cumplimiento de plazos en el desarrollo de los trabajos de auditoría?**

El encargado de hacer seguimiento al auditor interno del área de ingeniería es el auditor interno encargado del área de Calidad, para evaluar los avances efectuados y los cumplimientos alcanzados.

Un poco complicado en los puntos de auditoría son aquellos donde se trabaja con el comportamiento de la gente, ya que estos puntos cuestan cerrar (solucionar) o mantener cerrados (mantener solucionados) (ejemplo; los técnicos que tengan que desinfectar las herramientas, va más con el comportamiento o cultura de estas personas).

Cada encargado de auditoría interna para los distintos departamentos de la empresa, evalúa el cumplimiento en cada uno de ellos, hay reuniones semanales en donde se evalúa como van en el avance del cierre de esos puntos. Se encargan de que cada departamento auditado conozca todos los puntos abiertos y que puntos hay que cerrar.

Como grupo auditado se lleva un seguimiento que es subir al sistema SAP los puntos que en el informe de auditoría internacional se detallan, y en el mismo sistema indica los puntos urgentes hay que resolverlos en tres meses y al tercer mes (en caso de incumplimiento) presenta el sistema un semáforo rojo indicando que se tuvo que haber cerrado ese punto con anterioridad.

El equipo de auditoría internacional evalúa el cierre de esos puntos, cuando llega la siguiente auditoría lo primero que solicitan es la evidencia de todos los puntos cerrados.

**14. ¿Qué tipo de productos terminados elabora el área de Auditoría Interna?**

El Auditor líder coordina la elaboración del reporte, el cual es preparado por los auditores del equipo y se registran los resultados en el formato de <<Reporte de Auditoría>>. Se asignan las no conformidades detectadas a los responsables de las áreas auditadas donde se observó el incumplimiento.

**15. ¿Cuántos informes el área de auditoría interna elabora en promedio durante el término de un año?**

Se realizan por lo menos dos auditorías en el año. Se basan en que si cumple o no con la certificación.

**16. ¿Se efectúan recomendaciones a las instancias involucradas una vez identificados los hallazgos durante el desarrollo de las auditorías?**

Sí se presentan, pero no es de carácter emergente la ejecución de las recomendaciones a diferencia de cuando el auditor documente alguna No Conformidad, el responsable del proceso o área auditada debe asegurarse de que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas sin ningún tipo de demoras y según lo establecido en el Procedimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.

**17. ¿Se realizan seguimientos a las recomendaciones planteadas? ¿De qué manera?**

Hay puntos con carácter de observaciones que son recomendaciones, las cuales se evalúan si aplica realizar esa observación (de ser el caso), se sube al sistema SAP como plan de acción se coloca una fecha límite y se debe cerrar antes de esa fecha.

**18. ¿Qué indicadores permiten demostrar la eficacia del proceso desarrollado por el personal encargado de Auditoría Interna?**

La empresa maneja el indicador de gestión “Key Performance Indicators”

**19. ¿Cuáles considera usted los factores que determinan la eficacia dentro del proceso de auditoría?**

El seguimiento o supervisión que se da semanalmente a los hallazgos identificados dentro del proceso de auditoría. Adicionalmente, la capacitación y selección del equipo de auditoría interna lo cual es un factor elemental direccionado a la eficacia de su trabajo.

**20. ¿Considera usted importante la definición clara y precisa de políticas de control interno para las distintas áreas que integra la organización?**

Sí es muy importante, principalmente la interpretación correcta de las políticas de calidad debido que las políticas de control interno se encuentran lineadas en función a normas de calidad y seguridad alimentaria.

**21. ¿Se verifica que las políticas de control existentes en las diferentes áreas de la organización se cumplen al momento de ejecutar el proceso de auditoría?**

Se comprueba en el momento de la ejecución de la auditoría, en caso de que el personal del área no aplique correctamente las políticas de control dependiendo el grado de inherencia, éste punto puede ser considerado una observación o un hallazgo crítico.

**22. ¿Qué riesgos considera usted pueda generar a la organización al no contar con un proceso de auditoría eficaz?**

No se cumpliría con los objetivos propuestos por la empresa relacionados a la obtención crediticia de las certificaciones de calidad, lo cual podría generar una desventaja competitiva en el mercado nacional frente a clientes, proveedores, entre otros.

**Discusión.**

Durante el desarrollo de las entrevistas se pudo observar que ambas personas tienen un cierto grado de concordancia al momento de dar su respuesta. Por lo tanto, la información recopilada permitió conocer que la empresa ABC Ecuador S.A. no posee un departamento específico dedicado a la actividad de auditoría interna, sin embargo, cuenta con un manual de procedimientos, diagrama de procesos y una estructura organizativa, esta última, establecida por el Jefe de Aseguramiento de Calidad, quien es el encargado de elegir al personal idóneo para que se efectúe correctamente el proceso de auditoría interna cada año. Así mismo al momento suscitarse un cambio en las normas nacionales e internacionales sobre auditoría interna se procede aplicar la respectiva actualización de conocimientos al equipo de auditoría, más la empresa no cuenta con un plan de capacitación definido. Debido a que la empresa no cuenta con una área específica y definida de auditoría, la planificación y desarrollo de objetivos se lo realiza durante las horas de descanso del personal, donde

también se analiza los hallazgos obtenidos durante el proceso y se define el tiempo adecuado para disponer de un seguimiento y control, caso contrario de no culminar la revisión de puntos críticos se procede a prolongar el plazo de cierre.

Cabe destacar que, al no contarse con la infraestructura adecuada para las actividades de auditoría, el equipo de trabajo realiza un informe detallado sobre todos los problemas u observaciones que poseen las áreas auditadas para una posterior evaluación y planeación de posibles soluciones en un periodo determinado.

Debido a que la auditoría interna es una actividad de gestión, la empresa ABC Ecuador S.A. incurre en la utilización de los reconocidos KPI, siendo éstos los indicadores encargados de medir y cuantificar el rendimiento empleado en cada una de las actividades del proceso de auditoría interna y conocer si dichos resultados guardan relación con los objetivos previamente establecidos.

Como parte de la investigación se obtuvo que los factores más relevantes dentro del proceso de auditoría son: (a) adecuada comunicación entre diferentes áreas de la empresa y el equipo de auditoría interna, (b) supervisión, (c) capacitaciones impartidas al equipo de auditoría interna y, (d) selección correcta del equipo de auditoría interna.

Adicionalmente, se pudo constatar la importancia de que el personal en general conozca las políticas y normas internas, principalmente de calidad y seguridad alimentaria, ya que bajo esta última se guía la actividad productiva y comercial de la empresa ABC Ecuador S.A.

Dentro de los posibles riesgos que enfrentaría la empresa al no ejecutar de manera eficaz el proceso de auditoría interna, se encuentran: (a) desconfianza por parte de los clientes, (b) no acceder a certificaciones internacionales, (c) desventaja competitiva, (d) participación en el mercado reducida y, (e) desarrollo de la competencia.

Por lo tanto, bajo los resultados obtenidos se determina que la empresa ABC Ecuador S.A. maneja un proceso adecuado de auditoría interna, el cual debe actualizarse constantemente y estar integrado con un personal altamente capacitado para la reducción de riesgos tanto internos como externos.

Tabla 29

*Matriz de hallazgos de entrevistas realizadas a auditores internos de la empresa ABC Ecuador S.A. Parte A.*

Preguntas	Entrevistados <b>Auditor líder interno de auditoría - 1</b>	<b>Auditor líder interno de auditoría - 2</b>
<b>¿El área de auditoría interna cuenta con un organigrama estructurado?</b>	No existe un departamento de auditoría interna, pero existe una estructura de auditores internos, supervisados por el Jefe de Aseguramiento de Calidad.	Existe una estructura de auditoría interna, representado por el Jefe de Aseguramiento de Calidad, el encargado de asignar al auditor líder, auditores internos y responsables de área.
<b>¿Existe un plan de capacitación del personal encargado de Auditoría Interna?</b>	Todos los auditores son capacitados cada vez que existe un cambio en las normas.	Todos los auditores internos son capacitados, se efectúan anualmente la evaluación y selección de los auditores en función de su competencia y se actualizan en el Listado de Auditores Líder o internos.
<b>¿De qué manera son comunicados los objetivos del área de auditoría interna entre sus colaboradores?</b>	Se hacen talleres, charlas en el comedor, etc.	Para cada auditoría el Auditor Líder mediante reuniones fija un alcance y/o los objetivos que se buscan obtener como resultado de la misma.
<b>¿De qué forma son difundidos los resultados en cuanto al cumplimiento de metas entre el personal?</b>	Mediante indicadores, carteleras (se coloca felicitaciones al personal por metas cumplidas, por ejemplo, cuando se obtuvo el año anterior la certificación de las normas de Calidad ISO 9001:2015 y FSSC:22000).	Mediante indicadores
<b>¿Existe un diagrama que describa los procesos que realiza el personal encargado de Auditoría Interna?</b>	Si existen diagramas de flujos de procesos y manual de procedimientos.	Si existen diagramas de flujos por cada uno de los procesos.
<b>¿Se realiza seguimiento en cuanto al cumplimiento de plazos en el desarrollo de los trabajos de auditoría?</b>	Sí, se hace un seguimiento del cierre de los puntos de control. En las reuniones se encuentran los puntos o planes de acción (corto plazo, largo plazo) dependiendo del tipo de hallazgo que se haya obtenido, si es un hallazgo mayor o crítico tiene un plazo de dos semanas para cerrarlo y si no es tan crítico, se prolonga el plazo.	El responsable de auditoría interna, evalúa el cumplimiento en cada área, hay reuniones semanales en donde se evalúa como van en el avance del cierre de esos puntos. Se encargan de que cada departamento auditado conozca todos los puntos abiertos y que puntos hay que cerrar.

Tabla 30

*Matriz de hallazgos de entrevistas realizadas a auditores internos de la empresa ABC Ecuador S.A. Parte B.*

Preguntas	Entrevistados <b>Auditor líder interno de auditoría - 1</b>	<b>Auditor líder interno de auditoría – 2</b>
<b>¿Qué tipo de productos terminados elabora el área de Auditoría Interna?</b>	Se realiza un informe donde se coloca la calificación, luego las observaciones y por último los hallazgos.	El Auditor líder coordina la elaboración del reporte, el cual es preparado por los auditores del equipo y se registran los resultados en el formato de <<Reporte de Auditoría>>. Se asignan las no conformidades detectadas a los responsables de las áreas auditadas donde se observó el incumplimiento.
<b>¿Se realizan seguimientos a las recomendaciones planteadas? ¿De qué manera?</b>	Sí se realizan seguimientos a las no conformidades o hallazgos por su criticidad, pero a las recomendaciones no y a eso no se le coloca mucha importancia.	Las recomendaciones se evalúan para verificar si aplica realizar esa observación (de ser el caso), se sube al sistema SAP como plan de acción se coloca una fecha límite y se debe cerrar antes de esa fecha.
<b>¿Qué indicadores permiten demostrar la eficacia del proceso desarrollado por el personal encargado de Auditoría Interna?</b>	Se maneja en casi toda la empresa el KPI (Key Performance Indicators) que son indicadores de gestión, la eficacia de la auditoría interna depende de la calificación (cumple = eficaz o no cumple = no eficaz)	La empresa maneja el indicador de gestión “Key Performance Indicators”
<b>¿Cuáles considera usted los factores que determinan la eficacia dentro del proceso de auditoría?</b>	La comunicación con la gente de planta, mediante banners, calendarios, carteleras donde se especifiquen las políticas a seguir y sobre todo la capacitación al personal mediante charlas.	La supervisión que se da semanalmente a los hallazgos identificados. Adicionalmente, la capacitación y selección del equipo de auditoría interna lo cual es un factor elemental direccionado a la eficacia de su trabajo.
<b>¿Considera usted importante la definición clara y precisa de políticas de control interno para las distintas áreas que integra la organización?</b>	Sí es muy importante, en este caso las políticas de calidad deben estar ligadas a los objetivos de calidad, en la empresa no es importante que la gente conozca de memoria estas políticas, sino como las aplica desde su puesto de trabajo.	Sí es muy importante, principalmente la interpretación correcta de las políticas de calidad debido que las políticas de control interno se encuentran lineadas en función a normas de calidad y seguridad alimentaria.
<b>¿Qué riesgos considera usted pueda generar a la organización al no contar con un proceso de auditoría eficaz?</b>	No se tendría la fidelidad y confianza de los clientes, una certificación de las normas de calidad otorga un aval de que se está produciendo un producto cien por ciento inocuo, sin embargo, las normas de calidad lo requieren caso contrario no se podría fabricar.	No se cumpliría con los objetivos propuestos por la empresa relacionados a la obtención crediticia de las certificaciones de calidad, lo cual podría generar una desventaja competitiva en el mercado nacional frente a clientes, proveedores, entre otros.

## Análisis de Encuestas

En relación a las 22 preguntas dicotómicas descritas en las encuestas, se presenta la información recopilada mediante la elaboración de gráficos estadísticos, los cuales se elaboraron de manera aglomerada debido a que ciertas preguntas se evalúan a través de parámetros generalizados, de tal manera que se presentará el análisis con respecto a: (a) la filosofía empresarial; (b) la ejecución del proceso de auditoría interna; (c) plan anual de operaciones; (d) manuales de procedimientos; (e) equipo de auditoría interna y; (f) los factores de eficacia del proceso de auditoría interna.

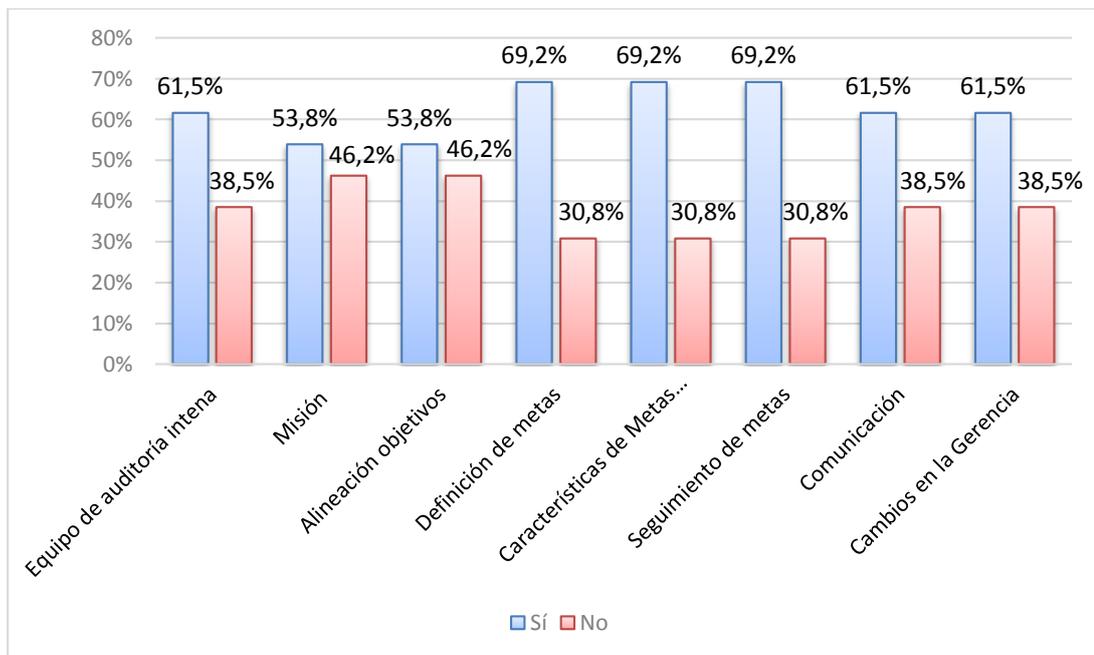


Figura 27. Filosofía Empresarial.

### Análisis

Se ilustra en la presente figura, los datos obtenidos desde la primera pregunta hasta la octava pregunta, donde se destacan temas relacionados a la filosofía empresarial que comprende el equipo de auditoría interna. Como se puede observar, los datos reflejan opiniones positivas con respecto a las decisiones y perspectivas que el equipo define al momento de desarrollar o establecer una guía que sustente el desarrollo y cumplimiento de sus actividades.

En la figura se destacan datos afirmativos superiores al 50%, lo cual describe que el equipo de auditoría se encuentra debidamente organizado en base a sus funciones desde un nivel alto hasta un nivel medio, en este caso, se cuenta con auditores líderes, personal de ejecución de auditoría y personal en formación. De igual manera, se identifica que el equipo de auditores persigue cumplir la misión definida por el departamento de calidad, al momento de ejecutar su trabajo auditoría interna, lo cual refleja que es de vital importancia que el personal escogido para dicha función deberá estar debidamente apegado a la razón de ser de la auditoría interna y así cumplir con los parámetros de eficacia.

Adicionalmente, se observa que los objetivos descritos para el proceso de auditoría interna deberán estar en base a la razón de ser (misión) de la empresa. Así mismo, se observa que las metas definidas por el equipo de auditores son debidamente evaluadas y supervisadas de manera periódica, las cuales también presentan cierta afectación cuando se incurren a cambios gerenciales; por lo tanto, es recomendable que se aplique un mayor seguimiento con la finalidad de no reducir el nivel de eficacia del proceso de auditoría interna dentro de la empresa ABC Ecuador S.A.

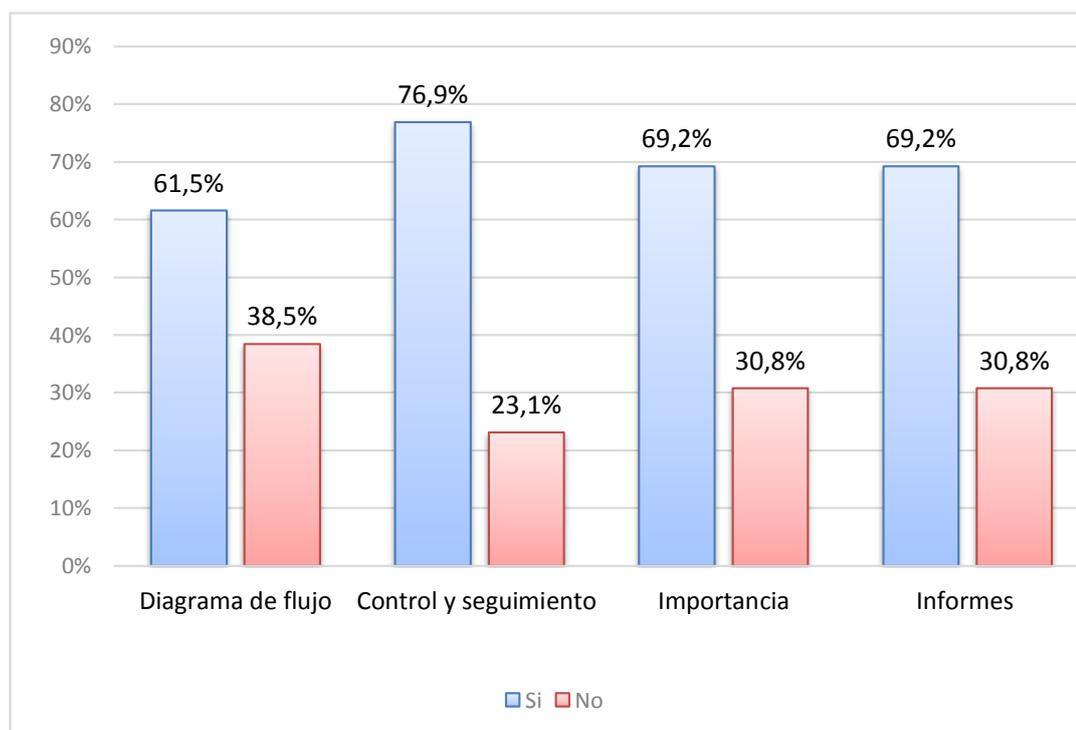


Figura 28. Proceso de auditoría interna.

## Análisis

La figura muestra ciertos parámetros relacionados con el proceso de auditoría interna, correspondientes desde la novena pregunta hasta la pregunta 12. Lo interesante de estos datos es que en promedio el 69,2% de los encuestados mencionan que: el proceso de auditoría interna cuenta con un diagrama de flujo, donde se refleja explícitamente los procesos y actividades a realizar dentro de dicho proceso.

También existe una supervisión idónea de procesos que comprende el control y seguimiento de las actividades de auditoría interna; la auditoría interna guarda relación con los objetivos generales de la empresa considerándose de vital importancia que el personal efectúe un excelente trabajo, ya que se encuentra en juego la acreditación a certificaciones internacionales de calidad lo cual califica el prestigio de la empresa. Por ende, es necesario la elaboración de entregables como informes, donde se detallen hallazgos, problemas, observaciones, recomendaciones o posibles soluciones de mejora.

Por lo contrario, el 30,8% en promedio reflejan desconocimiento sobre la importancia de aplicar un efectivo proceso de auditoría interna, por lo que se sugiere efectuar charlas continuas y un lugar idóneo donde se pueda explicar cuán importante es manejar dicho proceso, ya que únicamente no se verá afectado únicamente el prestigio de la empresa sino también el personal involucrado de auditoría interna.

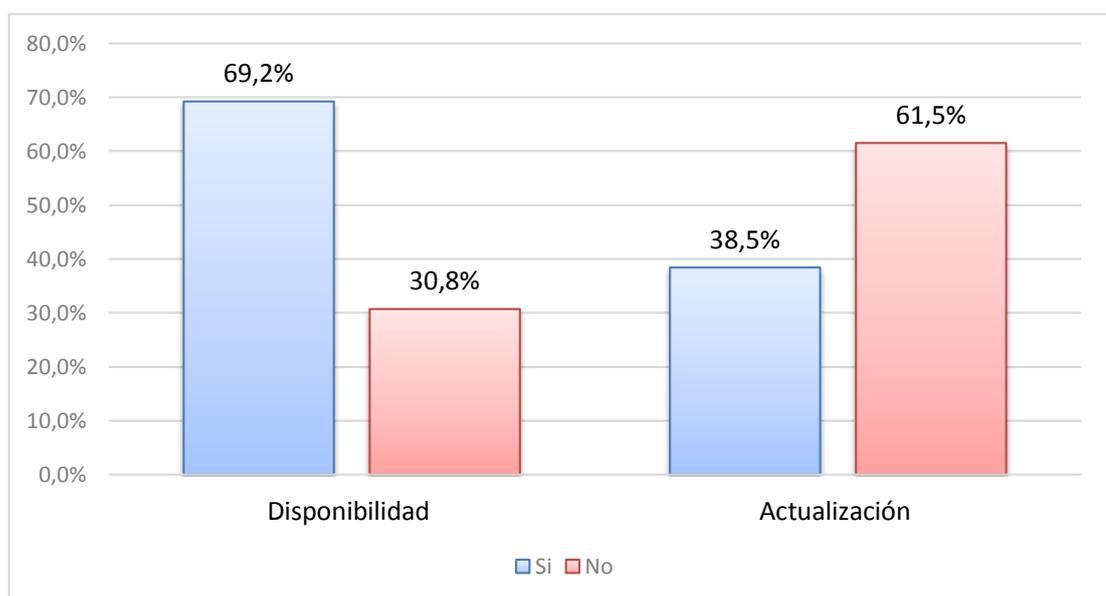


Figura 29. Manual de procedimientos.

## Análisis

De esta figura se destaca que la empresa ABC Ecuador S.A. cuenta con un manual de procedimientos, donde describe y detalla las actividades, tareas y funciones de cada uno de los participantes que conforman el equipo de auditoría interna, información sustentada por el 69,2% de encuestados que respondieron a la pregunta 13. Mientras que la información relacionada a la pregunta 14, el 61,5% de los encuestados mencionaron que la empresa maneja un desactualizado manual de procedimientos.

Con base a estos resultados, se observa que la empresa no efectúa una revisión constante del manual de procedimientos con respecto al proceso de auditoría interna, básicamente, esta irregularidad se suscita por el constante cambio de gerencias, o porque no se encuentra definido un espacio físico donde se maneje actividades de auditoría interna, por lo tanto, sería conveniente que la empresa opte por incluir una infraestructura o una área de auditoría interna, la misma que cuente con el personal idóneo y calificado para el cumplimiento de dichas actividades sin recurrir a la necesidad de que cada año se proceda a una nueva selección interna de personal para la ejecución de un proceso de auditoría.

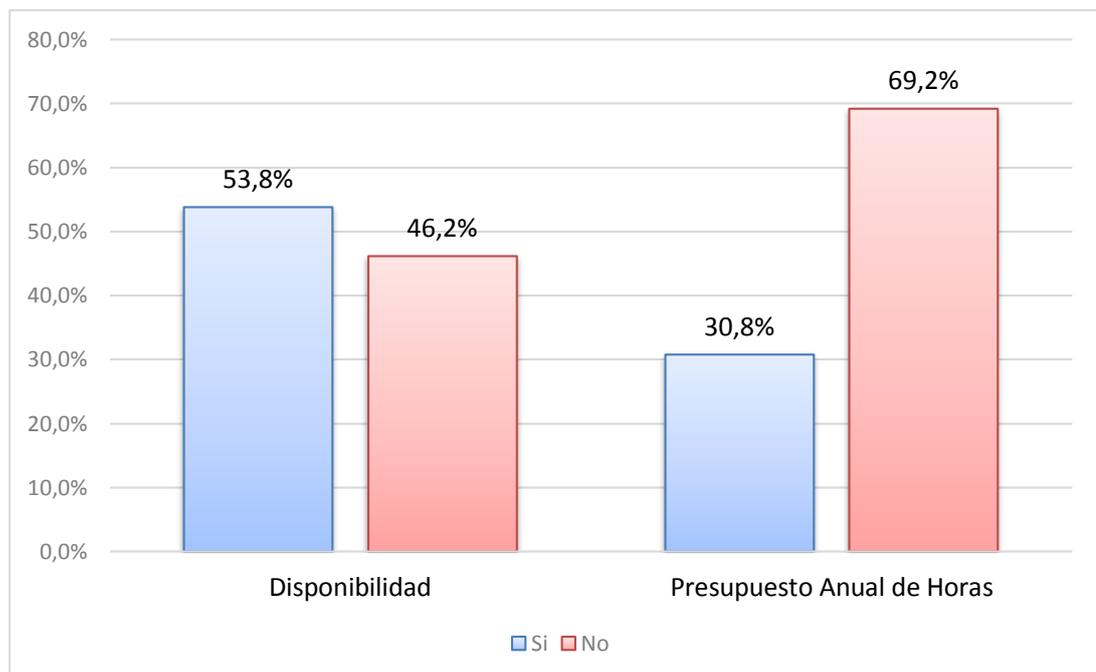


Figura 30. Plan anual de operaciones.

## Análisis

Como se observa en la presente figura, el 53,8% de encuestados refiriéndose a la pregunta 15 respondieron que el equipo de auditoría cuenta con un plan anual de operaciones, pero así mismo del total de encuestados el 69,2% refutaron que dicho plan no presenta un presupuesto de horas dedicadas a la aplicación de actividades de auditoría. Siendo necesario que la empresa establezca dentro del plan de operaciones, un presupuesto por horas de acuerdo a cada actividad de auditoría cuyo fin sea cumplir el proceso de auditoría en un tiempo idóneo, a su vez dicha propuesta generaría un nuevo indicador que justifique la eficacia del proceso de auditoría interna.

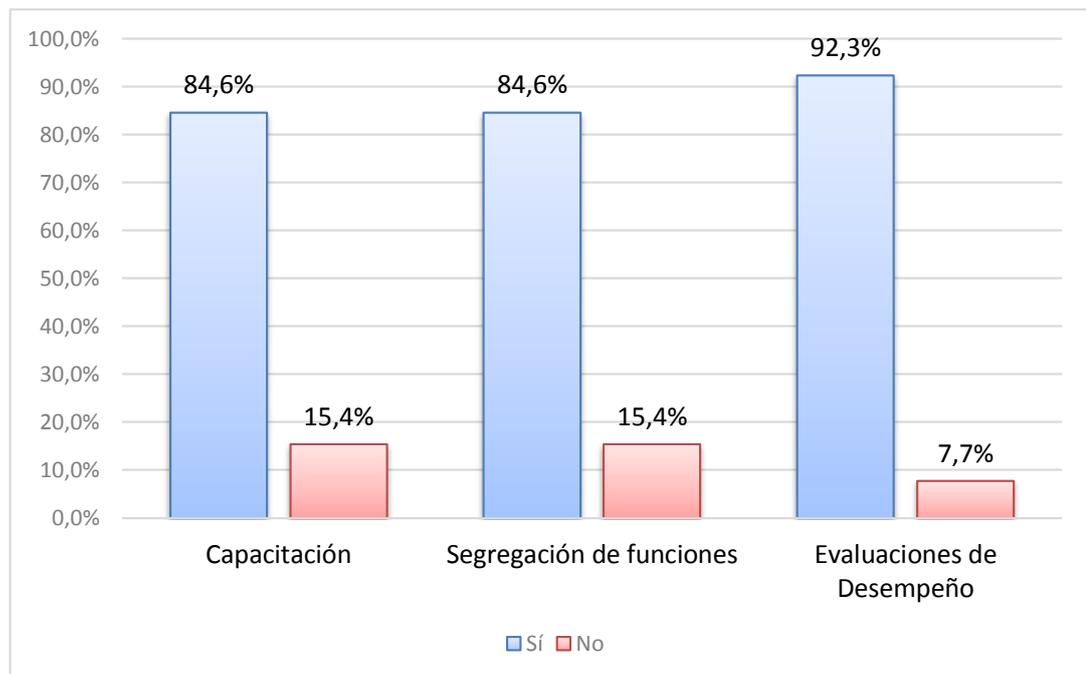


Figura 31. Equipo de auditoría interna.

## Análisis

En la figura anterior, se encontró que más del 80% de los encuestados mencionó que el equipo de auditoría interna es debidamente capacitado, por lo tanto, conoce cada uno conoce sus funciones y actividades a realizar dentro de cada etapa del proceso de auditoría interna. Así mismo, antes de la ejecución del proceso se realiza una selección de personal que posteriormente es evaluado y así determinar si es idóneo para la ejecución de sus futuras funciones. Mientras que menos del 16% de los

encuestados se encuentran en desacuerdo con respecto a la capacidad que posee cada uno de los integrantes del equipo de auditoría interna, por motivo, que no todos sus colaboradores cuentan con formación académica acorde a su trabajo.

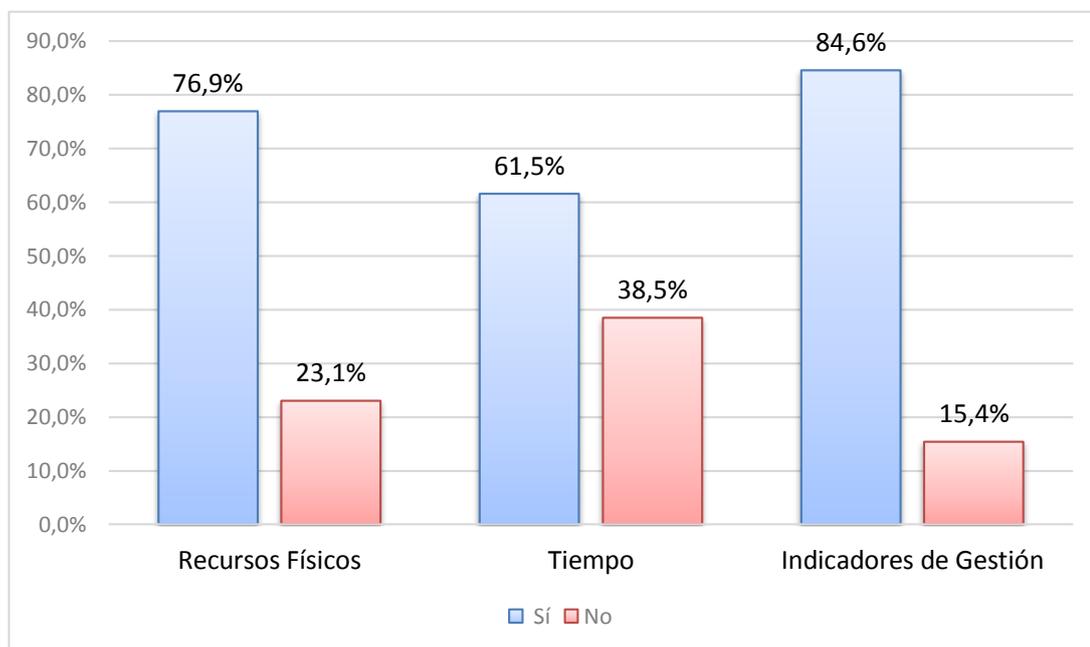


Figura 32. Eficacia de la auditoría interna.

### Análisis

En la presente figura, se encontró información proveniente de las preguntas 20, 21 y 22, donde se consideraron otros aspectos o factores que también podrían influir en la eficacia del proceso de auditoría interna. En cuanto a los recursos físicos, el 76,9% afirmó contar con los materiales necesarios para la ejecución de actividades de auditoría, el 61,5% menciona que el tiempo dedicado a cada actividad es debidamente evaluado con el fin de conocer si cumple con los parámetros de eficacia del proceso de auditoría interna. A su vez, el 84,6% recalca que la eficacia del proceso de auditoría interna se mide a través de indicadores de gestión.

## Capítulo 4: Discusión de Resultados

Con base a los resultados obtenidos en la aplicación de herramientas de investigación; dado de las entrevistas y encuestas, se pudo evidenciar cuán importante es ejecutar un proceso de auditoría interna en las empresas manufactureras de productos de consumo masivo, en especial, aquellas que tienen como actividad principal la producción y elaboración de alimentos y bebidas.

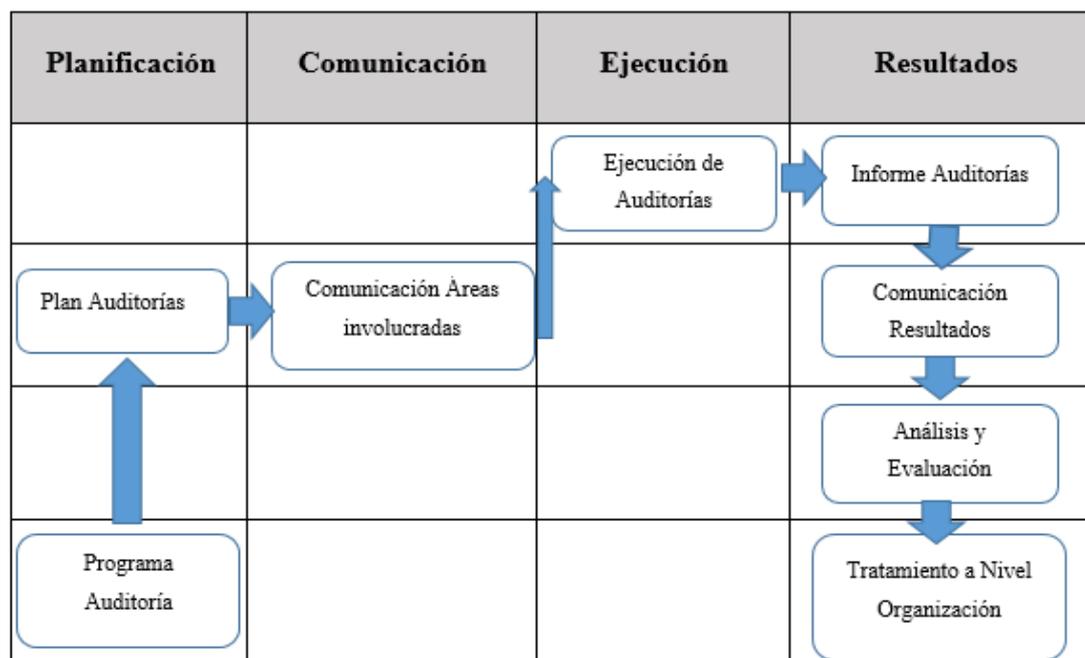
Tal como lo plantea la empresa ABC Ecuador S.A, este proceso le permitirá definir y determinar si las actividades y resultados relacionados con el sistema manejado por el equipo de auditoría interna de ABC Ecuador cumple con los procedimientos e instrucciones ya descritos, a su vez, verificar si los procesos actuales son adecuados y se apegan con los objetivos fijados previamente, además evaluar si los mismos permiten proporcionar mejoras.

En lo que se refiere a los factores que ayudan en la eficacia de la auditoría interna, siendo objeto de estudio una empresa manufacturera correspondiente al sector de fabricación de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, se identifican una variedad de ítems relacionados principalmente con el recurso humano y su bienestar laboral.

Ente los factores influyentes, se considera prudente (a) conformar un equipo de trabajo altamente capacitado, el cual ejecute correctamente las actividades y tareas a cargo; (b) realizar evaluaciones periódicas, donde se evalué las actitudes y aptitudes del equipo y el funcionamiento de cada uno de los procesos; (c) preparar y planificar un cronograma o plan de capacitación cuya finalidad sea actualizar y fortalecer conocimientos; (d) efectuar una correcta supervisión por parte de los jefes encargados y por último; (e) para llegar a una excelente ejecución de actividades deberá estar presente la comunicación.

Por otra parte, la empresa ABC Ecuador S.A. se basa en indicadores de gestión, “KPI”, para conocer el desempeño real de las actividades, metas y objetivos realizados en cada una de las etapas del proceso de auditoría interna, las cuales deberán estar propuestas en base a los objetivos generales de la empresa. Por consiguiente, se detalla en la siguiente figura, el proceso de auditoría interna realizado dentro de la empresa

ABC Ecuador S.A., con el objetivo de visualizar su relación existente entre cada una de las etapas con los factores antes mencionado.



*Figura 33.* Etapas del proceso de auditoría interna. Tomado de Auditorías Internas, por ABC Ecuador S.A., 2019, p. 4.

Además, durante las entrevistas realizadas se pudo receptor información física por parte de los entrevistados, quienes facilitaron documentos detallados sobre el proceso de auditoría interna implementado dentro de la empresa ABC Ecuador S.A. y resultados anteriores. Gracias, a la información adquirida se procede a describir el proceso de auditoría interna establecido en la empresa, con sus respectivas actividades para alcanzar el cumplimiento de cada etapa del proceso.

En efecto, los representantes líderes de la auditoría interna son los encargados principales de programar al menos una auditoría por año, donde el criterio y alcance de cada auditoría cubra todos los requerimientos relevantes de las políticas de ABC Ecuador S.A. y los estándares internos y externos. En cuanto a la planificación de la auditoría interna, se procede con la elaboración del programa que establece las auditorías a efectuar a los distintos procesos, áreas o sistemas y su aprobación es dada

por el Jefe de Aseguramiento de Calidad y/o Gerente de Seguridad, Salud y Medioambiente.

Tabla 31

*Etapa 1: Planificación de la auditoría interna*

Pasos	Descripción
<i>Programación de auditorías</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se prepara el programa de auditoría interna.</li> <li>➤ Intervienen el Jefe de Aseguramiento de Calidad y demás representantes líderes de auditoría interna.</li> <li>➤ Verifica y autoriza la planeación de auditoría interna.</li> </ul>
<i>Selección del equipo</i>	<p><i>Encargado responsable:</i> Jefe de Aseguramiento de Calidad y demás representantes líderes de la auditoría interna</p> <p><i>Colaborador:</i> Auditor Líder</p> <p><i>Grupo auditor:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Auditor líder interno y auditores internos (auditores en formación y expertos técnicos).</li> <li>➤ Son independientes del área auditada.</li> <li>➤ Sus evaluaciones y asistencias de cursos son guardados por departamento de RRHH en planta.</li> </ul>

---

*Nota:* Tomado de Procedimiento de Auditoría Interna, por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimiento de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A.*, pp. 6-7.

Con respecto a la segunda etapa, los responsables de la auditoría interna se encargan de difundir y comunicar de manera detallada el plan de auditoría propuesto con la finalidad de que se haya considerado todos los parámetros y procesos de cada área por auditar, caso contrario existe la posibilidad de que el responsable del área por auditar solicite una reprogramación y plantee nuevas propuestas debidamente justificadas acorde a la necesidad requerida.

Tabla 32

*Etapa 2: Comunicación de la auditoría*

<b>Pasos</b>	<b>Descripción</b>
<i>Difusión</i>	<i>Encargado:</i> Representantes líderes de la auditoría interna. <i>Actividades:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión del programa con los jefes de áreas.</li> <li>➤ En caso de reprogramación de la auditoría, se notifica y envía fechas y actividades propuestas con su debida justificación a los responsables del sistema.</li> </ul>
<i>Notificar la realización de auditoría interna</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Encargado responsable:</i> Auditor Líder</li> <li>➤ <i>Medio de notificación:</i> Plan de Auditoría</li> <li>➤ <i>Actividades:</i> Se notifica a cada responsable del área de trabajo o proceso a ser auditado.</li> </ul>

*Nota:* Tomado de Procedimiento de Auditoría Interna, por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimiento de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A.*, p. 8.

Antes de dar inicio a la auditoría interna se organiza y prepara una reunión de apertura cuyo fin será presentar de manera formal al equipo auditor, plan de auditoría, objetivos y alcances; posteriormente, se realiza la respectiva revisión, control y evaluación de procesos de cada área, recopilación de información y generación de hallazgos.

Tabla 33

*Etapa 3: Ejecución de la auditoría. Parte A.*

<b>Pasos</b>	<b>Descripción</b>
<i>Junta de apertura</i>	<i>Encargado:</i> Auditor Líder y equipo auditor <i>Actividades:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentación de los miembros del equipo auditor.</li> <li>➤ Revisión del alcance y los objetivos de la auditoría.</li> <li>➤ Presentación de agenda de auditoría para confirmar los horarios.</li> <li>➤ Notificación de la fecha, lugar y hora para la reunión de cierre.</li> </ul>

*Nota:* Tomado de Procedimiento de Auditoría Interna, por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimiento de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A.*, pp. 8-9.

Tabla 34

*Etapa 3: Ejecución de la auditoría. Parte B.*

Pasos	Descripción
<i>Desarrollo</i>	<i>Encargados:</i> Auditores Internos
	<i>Documentos de soporte:</i> Listas de Verificación
	<i>Técnicas de auditoría:</i>
	➤ Entrevistas con personal.
	➤ Comprobación de la aplicación de procedimientos e instructivos.
	➤ Revisión de Registros.
	➤ Observaciones de actividades y condiciones en las diferentes áreas de trabajo responsable del área de trabajo o proceso a ser auditado.
	<i>Actividades:</i>
	➤ Avisar de manera verbal al responsable del área auditada si se necesita entrevistar a más personal.
	➤ Al finalizar el día, se reúne el equipo auditor para recopilar información e informar los hallazgos a los responsables de cada área auditada para que tengan la posibilidad de rebatir los hallazgos antes de la reunión de cierre.
	➤ El Equipo Auditor y el Auditor Líder se reúnen para deliberar cuáles hallazgos serán categorizadas como NO CONFORMIDADES; éstas se registran un formato específico, siendo el Auditor Líder el responsable de clasificarlas como no conformidades mayores o menores.

---

*Nota:* Tomado de Procedimiento de Auditoría Interna, por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimiento de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A.*, pp. 8-9.

Tabla 35

*Etapa 3: Ejecución de la auditoría. Parte C.*

<b>Pasos</b>	<b>Descripción</b>
<i>Junta de Cierre</i>	<p><i>Encargado:</i> Auditor Líder</p> <p><i>Actividades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Retroalimentación de los objetivos, alcance y documentos de referencia aplicables en la auditoría interna.</li> <li>➤ Lectura del reporte de hallazgos encontrados.</li> <li>➤ Mencionar el estado general que guarda el sistema de gestión auditado con respecto a las normas de referencia, el cual deberá incluir un resumen de fortalezas y debilidades.</li> <li>➤ Conclusiones del equipo de auditoría.</li> </ul>

*Nota:* Tomado de Procedimiento de Auditoría Interna, por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimiento de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A*, p. 9.

Por último, para dar por concluida la auditoría interna se procede a presentar los resultados del proceso cuya finalidad será detallar las causas que afectan el desarrollo y conformidad de actividades realizadas en cada área auditada; sugerir las posibles soluciones, acciones de mejora para la prevención o corrección de los problemas suscitados en cada área de la empresa ABC Ecuador S.A y así proveer de un continuo mejoramiento en el desempeño general de la empresa.

Tabla 36

*Matriz de descripción de hallazgos de auditoría*

<b>N°</b>	<b>Hallazgo</b>	<b>Referencia</b>	<b>Tipo</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Recomendaciones/ Comentarios</b>
-----------	-----------------	-------------------	-------------	----------------------	---

*Nota:* Tomado de Procedimientos de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A. por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimientos de Auditoría Interna*, p. 10.

Dentro de la etapa de resultados se elabora el Informe o Reporte de Auditoría, donde se detallará los hallazgos encontrados con su respectiva clasificación de no conformidades, de igual manera, se realiza dos documentos más aparte del informe, los cuales corresponden al plan de Acción y procedimiento para documentar acciones correctivas, preventivas y mejoras.

Mientras que el seguimiento de los planes de acción se dará mediante la intervención de los jefes de área, los representantes líderes de la auditoría interna o el auditor líder interno; sin embargo, los planes de acción están definidos por cada área auditada, es decir, que los jefes de área estarán encargados de controlar que se cumpla las mejoras correspondientes a su área.

A nivel general, el seguimiento de planes de acción estará bajo disposición de los representantes líderes de auditoría interna, caso contrario, por decisión de los mismos, quedará bajo el mando del Auditor líder interno. Sin embargo, para revisar si todos los planes se han cumplido correctamente, se cuenta con la aprobación y revisión de los representantes líderes de auditoría interna y del Auditor Líder Interno.

Tabla 37

*Etapa 4: Resultados de la auditoría. Parte A.*

<b>Pasos</b>	<b>Descripción</b>
<i>Elaboración de Reporte</i>	<p><i>Encargado/coordinador:</i> Auditor Líder.</p> <p><i>Encargados de la preparación:</i> Auditores del equipo.</p> <p><i>Documento de soporte:</i> Reporte de Auditoría.</p> <p><i>Actividades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de resultados.</li> <li>➤ Asignación de no conformidades.</li> <li>➤ Entregar copia del reporte a los responsables de la auditoría en un plazo máximo de cinco días después de la reunión de cierre.</li> </ul>
<i>Plan de acción y seguimiento</i>	<p><i>Encargado:</i> Representantes líderes de auditoría o auditor líder.</p> <p><i>Documentos de soporte:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planes de acción y acciones correctivas, preventivas y mejoras.</li> </ul>

*Nota:* Tomado de Procedimiento de Auditoría Interna, por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimiento de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A.*, p. 10

Tabla 38

*Etapa 4: Resultados de la auditoría. Parte B.*

Pasos	Descripción
<p><i>Plan de acción y seguimiento</i></p>	<p><i>Actividades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cada auditor interno del área responsable, se encarga de dar seguimiento al plan de acción.</li> <li>➤ Comprobación de la aplicación de procedimientos e instructivos.</li> <li>➤ Revisión de Registros.</li> <li>➤ Los responsables de la auditoría, en coordinación con el auditor líder, verifican que el resultado de las acciones generadas alcance los resultados esperados por el auditor del área responsable a través del análisis de causa – raíz y dan por cerradas las no conformidades, procediendo al cierre de la auditoría interna.</li> </ul>

---

*Nota:* Tomado de Procedimiento de Auditoría Interna, por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimiento de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A*, p. 10.

Una vez descrito el proceso de auditoría establecido en la empresa ABC Ecuador S.A. se visualiza que, dentro de la etapa de planeación, se plantea la selección del equipo auditor que, de acuerdo a la investigación realizada se evidenció que existe previa capacitación antes de la ejecución de la auditoría interna. Además, se pudo observar que la comunicación y los medios utilizados para difundir; tanto el programa o proceso de auditoría, como la presentación de resultados, es fundamental para que las partes involucradas conozcan que las actividades se encuentran interrelacionadas.

Así mismo se evidenció que el factor supervisión se encuentra presente en todo el proceso de auditoría interna, siendo así esencial ejecutar un efectivo y eficaz control de actividades ya que si existe poca e incorrecta supervisión, no servirá de nada haber realizado la auditoría interna, porque no se corrigen las inconformidades y menos se alcanzan los resultados esperados por el incumplimiento de los planes y propuesta de mejora.

También dentro del proceso de auditoría plasmado en los documentos otorgados por los entrevistados, se observa que se efectúan una gran cantidad de reuniones; pero dado de la opinión de los entrevistados, no existe un lugar idóneo donde se pueda debatir, organizar y estructurar de una manera definida cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades a desarrollar durante el proceso de auditoría.

Consecuentemente, los posibles factores que no permiten a la empresa manufacturera del sector de productos de consumo masivo llegar al 100% de eficacia en su proceso de auditoría interna, se ve influenciada principalmente, la falta de disponibilidad de un espacio físico o departamento para el área de auditoria interna dentro de la infraestructura de la empresa, ya que no se permite planificar reuniones sino es hasta las horas de descanso del personal para concluir y determinar el plan de acción del proceso de auditoría interna.

De igual manera, ocurre con las capacitaciones que simplemente son planificadas cada vez que surge un cambio de normas o políticas, más bien se debería capacitar de manera trimestral al personal con temas relacionados a la auditoría interna, normas de calidad y de seguridad alimentaria con la finalidad de que cuando finalice el año, pueda surgir la oportunidad de escoger un personal altamente capacitado.

Una vez descrito los factores influyentes, se aprecia que el desarrollo actual del proceso de auditoría interna de la empresa manufacturera del sector de productos de consumo masivo es regular, donde el Jefe de Aseguramiento de Calidad cada año, se dedica a la selección de posibles auditores, evaluar al personal postulado, planificar e impartir cursos de capacitación y de escoger al jefe líder, jefes encargados por área auditada y personal operativo de auditores, en función de los requisitos y competencias establecidas, para su posterior registro en el listado de auditores líder o internos.

Tabla 39

*Competencia establecida para la selección de auditores*

<b>Parámetro</b>	<b>Competencia de los Auditores Internos</b>		
	<b>Auditor en formación</b>	<b>Auditor Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
<i>Educación</i>	Mínimo nivel media	Mínimo nivel media	Mínimo nivel media
<i>Experiencia laboral</i>	No limitante	No limitante	No limitante
<i>Formación</i>	Mínimo ocho horas en auditoría y ocho horas en capacitación de Normas Nacionales e Internacionales a auditar	Mínimo ocho horas en auditoría y ocho horas en capacitación de Normas Nacionales e Internacionales a auditar	Mínimo 16 horas en auditoría y ocho horas en capacitación de Normas Nacionales e Internacionales a auditar
<i>Habilidades</i>	Cooperación proactiva	Redactar informes	Redactar informes Coordinar reuniones
<i>Experiencia auditorías</i>	-	Una auditoría completa como observador (mínimo 4 horas)	Dos auditorías completas (mínimo 8 horas)

*Nota:* Tomado de Evidencias de ser Auditor Contratado para entes certificadores o evaluación realizada por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimiento de Auditoría Interna*, p. 5.

Una vez efectuada la auditoría interna, se presenta un informe detallado sobre los hallazgos, observaciones y acciones correctivas/preventivas propuestas al Jefe de Aseguramiento de Calidad, dicho informe deberá ser evaluado en conjunto con el auditor líder y representantes líderes, encargados en calificar cada uno de los hallazgos identificados como “No conformidades” u “Oportunidades de mejora” con sus respectivas acciones correctivas/preventivas.

Dependiendo de su nivel de criticidad se define su tiempo de cierre, el cual es aprobado siempre y cuando existan evidencias de su solución. Adicionalmente, las recomendaciones planteadas son analizadas para aplicarlas o rechazarlas hasta cuando exista la oportunidad de realizarlas. A continuación, se explica los aspectos que se evalúan al finalizar el proceso de auditoría.

Tabla 40

*Resultados en el Informe de Auditoría Interna de ABC Ecuador S.A. Parte A.*

<b>Aspectos</b>	<b>Explicación</b>
<i>Hallazgo de Auditoría</i>	Resultado de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente al conjunto de políticas, procedimientos o requisitos previamente definidos. Los hallazgos que signifiquen una desviación de políticas, procedimientos o una posibilidad de efectuar una mejora en la situación existente, son calificados como: No Conformidades u Oportunidades de Mejora.
<i>No Conformidades</i>	Constituyen una desviación del requisito. Puede requerir implementar una acción correctiva o preventiva. Se dividen en No Conformidad Menor y No Conformidad Mayor.
<i>No Conformidad Menor</i>	Se presenta cuando hay una deficiencia (o deficiencias) en un Procedimiento sin afectar de manera significativa la Calidad, Inocuidad alimentaria, el Medio ambiente, la Seguridad o Salud en el trabajo.

*Nota:* Tomado de Procedimientos de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A. por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimientos de Auditoría Interna*, pp. 3-4.

Tabla 41

*Resultados en el Informe de Auditoría Interna de ABC Ecuador S.A. Parte B.*

<b>Aspectos</b>	<b>Explicación</b>
<i>No Conformidad Mayor</i>	<p>Se presenta cuando:</p> <p>Hay una falla total de algún procedimiento crítico para el control de la calidad, inocuidad alimentaria, cuidado del medio ambiente, manejo de la seguridad y salud en el trabajo de la organización.</p> <p>Hay una total ausencia de algún procedimiento o requerimiento exigido por la norma aplicable.</p> <p>Hay varias faltas menores en el procedimiento, que, al sumarlas, sugieren en forma colectiva una falla total o importante en el procedimiento y/o requerimiento de la norma aplicable.</p>
<i>Oportunidades de Mejora</i>	<p>Cuando se puede señalar situaciones que puedan ser mejoradas de forma tal de hacer más seguros, efectivos y/o eficientes las operaciones o procesos.</p>
<i>Acciones Correctivas</i>	<p>Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su recurrencia.</p>
<i>Acciones Preventivas</i>	<p>Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable, así también por el incumplimiento de un indicador un solo mes, derivada también por un cambio o proyecto de ley.</p>

*Nota:* Tomado de Procedimientos de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A. por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimientos de Auditoría Interna*, pp. 3-4.

Por lo tanto, si el proceso de auditoría interna no es ejecutado eficazmente, se tiende a enfrentar ciertos riesgos, entre ellos que existan restricciones en el acceso a certificaciones de calidad, en especial si se trata de una empresa manufacturera

correspondiente al sector de productos de consumo masivo dedicada a la elaboración de productos alimenticios y bebidas.

Cabe recalcar, que una de las razones para realizar la auditoría interna, es para que la empresa sea acreditada con certificaciones internacionales de calidad, ya que la misma es sustento de que sus productos son de calidad. Caso contrario, la empresa podría: (a) perder la fidelidad de los clientes; (b) reducir su participación en el mercado; (c) existir desventaja competitiva, (d) perder prestigio su imagen corporativa y, por último; (e) repercutir en la rentabilidad y productividad de la empresa.

Como parte del análisis de los resultados obtenidos de entrevistas y encuestas, complementando la información facilitada por el propio personal de la empresa ABC Ecuador S.A. en cuanto a los procesos de auditoría, se procede a detallar una comparativa de las etapas de auditoría entre los procesos declarados y ejecutados.

Tabla 42

*Comparativa de las etapas de auditoría entre los procesos declarados y ejecutados.*

Procesos declarados	Procesos ejecutados
<i>Etapa 1: Planificación</i>	
➤ Programación de la auditoría	➤ Selección del equipo de trabajo
➤ Selección del equipo auditor	➤ Evaluación
	➤ Capacitación
<i>Etapa 2: Comunicación</i>	
➤ Reuniones	➤ Reuniones
<i>Etapa 3: Ejecución</i>	
➤ Junta de apertura	➤ Guardan relación, sin embargo
➤ Desarrollo	no se ha verificado a detalle.
➤ Junta de Cierre	
<i>Etapa 4: Resultados</i>	
➤ Reporte de Auditoría Interna	➤ Reporte de Auditoría Interna
➤ Planes de acción	➤ Procedimiento para documentar acciones correctivas, preventivas y mejoras.
➤ Seguimiento	➤ Supervisión

*Nota:* Tomado de Procedimientos de Auditoría Interna en ABC Ecuador S.A. por ABC Ecuador S.A., 2019, *Procedimientos de Auditoría Interna*, pp. 3-4.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

El presente estudio fue diseñado para analizar los factores que determinan la eficacia del proceso de auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil que, a través de la aplicación de entrevistas y encuestas, revisión bibliográfica y un análisis de normas relacionadas con temas de calidad, seguridad alimentaria y principalmente, de auditoría interna; se ha ido integrando información relevante sobre la participación y desarrollo de cada uno de los factores intervinientes.

Se realizó la comparación entre las teorías de control interno y los modelos preestablecidos, ante el personal encargado de auditoría interna de la empresa ABC Ecuador S.A.

Mediante los resultados de las entrevistas y encuestas se pudo concluir que la empresa objeto de estudio no cuenta con una infraestructura para la auditoría interna; adicionalmente no todo el personal que interviene en la ejecución de la auditoría tiene pleno conocimiento de la importancia de efectuarla.

Se concluye que la ciudad de Guayaquil recibe un aporte económico del 37% debido a la industria manufacturera, convirtiéndose en la segunda con mayor impacto económico, tomando la información proporcionada por la Cámara de Industrias de Guayaquil en el 2018. Además, según datos estadísticos del Banco Central del Ecuador en el mismo período, se eligió el sector con mayor participación en la industria manufacturera generadora de miles de puestos laborales, destacándose la fabricación de productos de consumo masivo con un 38%.

Tomando la información proporcionada por ABC Ecuador S.A. y como resultado de las entrevistas, se pudo comparar que no existe diferencias significativas en el proceso de auditoría interna, la cual está dividida en cuatro etapas, dando como resultado un trabajo de auditoría confiable que le ha permitido alcanzar certificaciones internacionales de calidad con éxito.

Entre los factores de eficacia de auditoría interna aplicados en la empresa objeto de estudio, se resaltan los indicadores de gestión que les permite medir el tiempo incurrido y la efectividad en la ejecución del trabajo de auditoría. Sin embargo, se han considerado otros factores como códigos de ética, supervisión de control interno, controles antifraudes, entre otros, tomando como referencia los componentes del modelo COSO.

## **Recomendaciones**

Una vez analizada la información recopilada se procede a plantear ciertas sugerencias u observaciones que permitan generar un mayor beneficio a la actividad económica financiera y social de las empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.

Existe una serie de cambios importantes que necesitan ser realizados como constituir un área destinada netamente a la función de auditoría interna con el personal ya designado sin recurrir a una selección anual, la cual repercute un incremento de actividades para el Jefe de Aseguramiento de Calidad con la perspectiva de que se ausenta de sus actividades preestablecidas a su cargo.

Otra consecuencia práctica importante es incluir un presupuesto de horas para cada actividad del proceso de auditoría interna dentro del plan anual de operaciones con el objetivo de poder evaluar el tiempo invertido mediante la aplicación de indicadores de gestión.

Con base a la información facilitada se recomienda necesario actualizar el proceso de auditoría interna entre los documentos físicos y digitales de la empresa ABC Ecuador S.A. con la intención de que el personal auditor tenga conocimiento de las actividades intervinientes en dicho proceso.

En cuanto al factor de capacitación se sugiere efectuar cursos programados trimestrales para todo el personal, de tal manera que adquirieran experiencia académica o actualización de conocimientos y al momento de existir el proceso de selección de auditores internos pueda existir una mayor oferta de personas que deseen intervenir y participar en el proceso de auditoría.

Posteriormente, para el parámetro selección de equipo auditor se optaría por reestructurar el perfil de los auditores internos con respecto a las horas de capacitación, las cuales deberían incrementar o mínimo tener un curso completo avalado que garantice un nivel óptimo de actitudes y aptitudes de la persona postulada, luego proceder a la implementación de evaluaciones y quienes obtengan una alta calificación, instituirlos como posibles Auditores Líderes, calificación media postular para auditores internos operativos y quienes obtengan una baja calificación podrían

clasificar como auditores en formación. En caso de que no se considere la posibilidad de departamento independiente de auditoría interna, sería conveniente estructurar a los postulados y quienes se encuentren como auditores en formación puedan seguir capacitándose y adquiriendo más experiencia para futuros proceso de auditoría interna.

Referente al factor de comunicación se observa que existe una buena difusión de información en relación a las actividades a realizar dentro de cada área por auditar, por ende, es factible interactuar con los partes involucradas e interesadas con la finalidad de que puedan conocer su participación y apoyo cuando se ejecute el proceso de auditoría interna.

Finalmente, es recomendable se ejecute una revisión y actualización constante del manual de procedimientos, ya que resulta importante contar con un documento detallado con las funciones respectivas de cada empleado y en especial de los encargados del proceso de auditoría interna.

## Referencias

- Abolacio, M. (2013). Planificación de la auditoría: gestión contable y gestión administrativa para auditorías (UF0317). Málaga: IC Editorial.
- Ackerman, S., & Com, S. (2013). Metodología de la investigación. Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller.
- Acosta, C. (2018). Guayaquil, capital comercial del Ecuador. Revista Ekos, 292, pp. 78-82.
- Ayasta, J. (2015). CASO: HOTEL LOS PORTALES DE PIURA, AÑO 2015. Piura, Perú: Repositorio Institucional ULADECH. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL\\_INTERNO\\_ALMACENES\\_%20AYASTA\\_DURAND\\_JOSE\\_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria.
- Bertani, E. A., Polesello, M. F., Sanchez, M. M., & Troila, J. A. (2014). COSO I Y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA. Mendoza: Biblioteca Digital UNCUYO. Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf)
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Quito: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- CAIGG. (Julio de 2014). MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO - COSO 2013. Chile: Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. Recuperado de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>
- Caiza, C. A. (2018). PROPUESTA METODOLOGICA PARA LA APLICACIÓN DE LA NIIF 15 DE LA PUBLICIDAD EN EMPRESAS DE PROGRAMACIÓN Y TRANSMISIÓN TELEVISIVA. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Cámara de Industrias de Guayaquil. (2017). Guayaquil, Ciudad Industrial. Guayaquil: Issuu. Recuperado de [https://issuu.com/industrias/docs/revista\\_industrias\\_julio\\_2017](https://issuu.com/industrias/docs/revista_industrias_julio_2017)

- Cámara de Industrias de Guayaquil. (2018). Guayaquil: ¿cuál es la proyección que se espera de la ciudad? Guayaquil: Issuu Recuperado de [https://issuu.com/industrias/docs/revista\\_industrias\\_julio\\_2018](https://issuu.com/industrias/docs/revista_industrias_julio_2018)
- Cámara de Industrias de Guayaquil. (2018). Un análisis de la industria en Guayaquil. Ekos, pp. 76-77.
- Carrión, H., Mendoza, M., & Vera, C. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. Dominio de las Ciencias, 2(3), 908-920.
- Cortez, T., & Solís, S. (2016). Diseño de un Departamento de Auditoría Interna para la Empresa Servicesmart S.A. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- COSO. (Mayo de 2013). Control Interno - Marco Integrado. España: La Contraloría General de la República del Perú. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- COSO. (Junio de 2017). Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance. USA: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado de <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>
- Deloitte LATCO. (Mayo de 2015). Análisis Económico y de Industrias Latinoamérica. Argentina: Deloitte. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/finance/Deloitte-Analisis-Economico-y-de-Industrias-Latinoamerica.pdf>
- Espino, M. (2014). Fundamentos de auditoría. México: Grupo Editorial Patria.
- Estupiñán, R. (2015). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ferreira, A., & Longhi, A. D. (2014). Metodología de la investigación I. Argentina: Editorial Brujas.
- Fresno, C. (2019). Metodología de la investigación. Argentina: El Cid Editor.
- Gatell, C., & Pardo, J. (2011). Factores que contribuyen al éxito de una auditoría integrada. España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL.

- IFAC. (2018). International Federation of Accountants. Recuperado de <http://www.ifac.org/about-ifac/organization-overview>
- IIA. (Enero de 2013). Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control. Chile: Instituto de Auditores Internos Ecuador. Recuperado de [https://www.iaiecuador.org/images/Tres\\_lineas\\_defensa\\_en\\_administracion\\_riesgoycontrol.pdf](https://www.iaiecuador.org/images/Tres_lineas_defensa_en_administracion_riesgoycontrol.pdf)
- IIA. (2017). Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna. Ecuador: Instituto de Auditores Internos Ecuador. Recuperado de <https://www.iaiecuador.org/images/NormasIPPFStandards2017Spanish.pdf>
- IIA. (2018). About The IIA. Florida, USA: The Institute of Internal Auditors – North America. Recuperado de <https://na.theiia.org/about-us/Pages/About-The-Institute-of-Internal-Auditors.aspx>
- IIA. (2018). Core Principles for the Professional Practice of Internal Auditing. Florida, USA: The Institute of Internal Auditors – North America. Recuperado de <https://na.theiia.org/standards-guidance/mandatory-guidance/Pages/Core-Principles-for-the-Professional-Practice-of-Internal-Auditing.aspx>
- IIA. (2018). Internal Auditing: Assurance, Insight, and Objectivity. Florida, USA: The Institute of Internal Auditors – North America. Recuperado de [https://na.theiia.org/about-ia/PublicDocuments/PR-Value\\_Prop\\_Bro-FNL-Lo.pdf](https://na.theiia.org/about-ia/PublicDocuments/PR-Value_Prop_Bro-FNL-Lo.pdf)
- IIA. (2018). Mission of Internal Audit. Florida, USA: The Institute of Internal Auditors – North America. Recuperado de <https://na.theiia.org/standards-guidance/Pages/Mission-of-Internal-Audit.aspx>
- IIA. (2018). About the Profession. Florida, USA: The Institute of Internal Auditors – North America. Recuperado de <https://na.theiia.org/about-us/about-ia/Pages/About-the-Profession.aspx>
- ISO. (2018). We're ISO: we develop and publish International Standards. USA: International Organization for Standardization. Recuperado de <https://www.iso.org/standards.html>
- Jimenez, K. (2017). Factores de contingencia relevantes para el diseño del control interno. Universidad ESAN-FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS. Lima, Perú.

- LRQA. (2018). FSSC 22000 Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria. España: Lloyd's Register Quality Assurance . Recuperado de <http://www.lrqa.es/certificaciones/fssc-22000-norma-seguridad-alimentaria/>
- Mantilla, F. (Junio de 2015). Técnicas de Muestreo: Un enfoque a la investigación de mercados. Quito: ESPE
- Méndez, L., Mendoza, F., & Vértiz, K. (2013). Metodología de la investigación para estudiantes de Odontología. México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Montaño, F. (2015). Auditoría de las áreas de la empresa. Málaga: IC Editorial.
- Murgueytio, J. (2017). Modelo de gestión para las unidades de auditoría interna del sector público ecuatoriano. La Habana: Editorial Universitaria.
- OLACEFS. (Noviembre de 2015). El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público. Alemania: Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. Obtenido de <http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Oliva, M., & Lonardi, P. (2017). Metodología de la investigación social aplicada al turismo. Buenos aires: UGERMAN EDITOR.
- Pacific Credit Rating. (31 de Octubre de 2018). Tercera Emisión de Papel Comercial “Nestlé Ecuador S.A.”. Quito, Ecuador: MERCAPITAL- Casa de Valores S.A. Recuperado de <https://www.mercapital.ec/wp-content/uploads/2018/11/Informe-de-Calificaci%C3%B3n-de-Riesgos-III-PC-Nestl%C3%A9.pdf>
- Paramo, B. (2013). Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COCO; y evaluación de la gestión operativa, al centro comercial La Playa MEGASTORE, ubicado en la ciudad de Azogues, en la provincia de Cañar, año 2013. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
- PriceWaterhouseCoopers. (2017). Actualización COSO ERM 2017 Nuevos riesgos, nuevas estrategias. México: PwC. Obtenido de <https://www.pwc.com/mx/es/coso-erm-framework.html>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortgea, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofín Habana, 1, 268-283.
- Maldonado, F., Burgos, D., & Chávez, S. (6 de febrero de 2018). Ecuador Productivo: Un proceso de construcción. Revista Ekos, 286, pp. 42-83.

- Ray, O. (2005). Principios de auditoría. México: McGraw-Hill.
- Santillana, J. (2013). Auditoría interna. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- SCVS. (Septiembre de 2018). Estudios Sectoriales: Panorama de la Industria Manufacturera en el Ecuador 2013-2017. Guayaquil: Investigación y Estudios de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Recuperado de <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Panorama-de-la-Industria-Manufacturera-en-el-Ecuador-2013-2017.pdf>
- Sintec. (Marzo de 2017). ESTUDIO DE LA INDUSTRIA DE BIENES DE CONSUMO EN LATINOAMÉRICA. Sintec Consulting. Recuperado de [https://www.sintec.com/p\\_innovador/estudio-la-industria-bienes-consumo-latinoamerica/](https://www.sintec.com/p_innovador/estudio-la-industria-bienes-consumo-latinoamerica/)
- Soy, i. A. (2013). Auditoría de la información: identificar y explotar la información en las organizaciones. Barcelona: Editorial UOC.
- Tapia, C., Guevara, E., & Castillo, S. (2016). Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Tapia, C., Rueda, R., & Silva, R. (2017). Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Triana, T., & Torres, D. (2017). Análisis de los elementos que inciden en la implementación de sistema de control interno COSO en una pyme. UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Bogotá.
- UNSD. (2009). Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU). Nueva York: United Nations Statistics Division. Recuperado de [https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm\\_4rev4s.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev4s.pdf)
- Vargas, C. (2017). Retos y Oportunidades en Empresas de Bienes de Consumo. Bogotá: Sintec Consulting. Recuperado de <https://www.sintec.com/wp-content/uploads/2016/07/BdC.pdf>
- Vives, J., & González, J. (2016). “AUDITORÍA INTERNA DEL RUBRO DE INVENTARIOS DE UNA EMPRESA PYME PRODUCTORA DE LUBRICANTES EN EL ECUADOR.” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

Zabala, V. (2018). Guayas, vigor comercial a favor de la economía ecuatoriana.  
Revista Ekos, 292, pp. 74-75.



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Sinche Mayancela, Verónica Mariela, con C.C: # 0950607069 autora del trabajo de titulación: **Análisis de factores que determinan la eficacia de la auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, marzo del 2019

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Sinche Mayancela, Verónica Mariela

C.C: 0950607069

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Viejó Astudillo, Mercedes María, con C.C: # 0953919743 autora del trabajo de titulación: **Análisis de factores que determinan la eficacia de la auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, marzo del 2019

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Viejó Astudillo, Mercedes María

C.C: 0953919743

## *REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA*

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de factores que determinan la eficacia de la auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil.		
<b>AUTORES:</b>	Verónica Mariela, Sinche Mayancela Mercedes María, Viejo Astudillo		
<b>TUTOR:</b>	CPA. José Antonio, Rodríguez Samaniego, MSc.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Contabilidad y Auditoría		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	Marzo del 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	135
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Auditoría Interna, Auditoría, Sector Industrial		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Auditoría interna, calidad, capacitación, eficacia, industria manufactureras, manual de procedimientos.		

**RESUMEN:** En este trabajo se ha analizado los factores que determinan la eficacia de auditoría interna en empresas manufactureras de productos de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil mediante una investigación observacional, retrospectiva y transversal de tipo exploratoria y concluyente descriptiva con un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo; para lo cual, se utilizaron fuentes primarias y secundarias que mediante la aplicación de encuestas, se pudo obtener mayor información por parte del equipo de auditoría interna, y de entrevistas realizadas a dos jefes encargados de la supervisión de auditoría interna. Los resultados de esta investigación demuestran que capacitación, personal calificado, comunicación, supervisión y la aplicación de indicadores de gestión son los factores claves que determinan la eficacia de la auditoría interna. Sin embargo, se presentó mínimas irregularidades que no permiten al proceso de auditoría interna se lo considere al 100% eficaz.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-9-94-048-199 ; +593-9-59-954-681	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:veronicasinche@outlook.com">veronicasinche@outlook.com</a> ; <a href="mailto:mercedesviejo26@outlook.es">mercedesviejo26@outlook.es</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Bernabé Argandoña, Lorena Carolina	
	<b>Teléfono:</b> +593-4- 3804600 ext.1635	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec">lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec</a>	

#### SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	