

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA

**EL PROCESO DE AUDITORÍA BASADO EN LOS NUEVOS ENFOQUES PARA  
EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL DE LAS OPERACIONES Y MANEJO  
DEL RIESGO**

AUTORES

**Christian Custode**

**Ricardo Jiménez**

**Keyla Lastra**

ASESOR

**Prof. María Josefina López**

**Bárbula, Noviembre de 2002**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACION  
ASIGNATURA: INVESTIGACIÓN APLICADA



### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Quien suscribe, Prof (a) Lic. Maria Josefina López

Titular de la C.I.: 4.479.064, por medio de la presente deja constancia que en su condición de tutor del trabajo de grado titulado:

EL PROCESO DE AUDITORÍA BASADO EN LOS NUEVOS ENFOQUES  
PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL DE LAS OPERACIONES Y  
MANEJO DEL RIESGO

Elaborado por: Christian Custode T. C.I.: 12.606.393

por: Keyla Lastra G. C.I.: 12.596.010

por: Ricardo Jiménez C.I.: 13.162.647

y aprobado por quien suscribe, cumple con los criterios de calidad para ser presentado ante el jurado evaluador.

NOMBRE

CEDULA

Lic. Josefina López S. 4.479.064

FIRMA

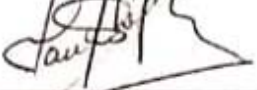
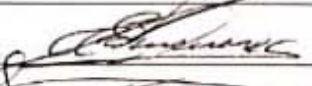
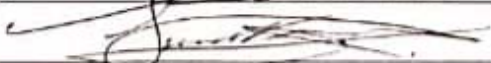
Bárbula, Noviembre de 2002

**EL PROCESO DE AUDITORÍA BASADO EN LOS NUEVOS  
ENFOQUES PARA EL MEJORAMIENTO DEL  
CONTROL DE LAS OPERACIONES Y  
MANEJO DEL RIESGO**

**AUTORES**

Christian Custode  
Ricardo Jiménez  
Keyla Lastra

APROBADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

POR: Dr. José Luis López S.  4.479.064  
POR: Freddy Cajmenares  3.746.736.  
POR: Luis A. Veloz H.  13.734.345

Bárbula, Noviembre de 2002

## RESUMEN

### EL PROCESO DE AUDITORÍA BASADO EN LOS NUEVOS ENFOQUES PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL DE LAS OPERACIONES Y MANEJO DEL RIESGO

**AUTORES:** Custode Christian, Jiménez Ricardo, Lastra Keyla  
**FECHA:** Noviembre 2002

Actualmente, debido a los cambios que está sufriendo la economía mundial, las empresas han tenido que adoptar nuevas políticas de reducción de costos, reingeniería y otras técnicas en procura de mantener los márgenes de utilidad por medio de la aplicación de herramientas eficientes, para así poder subsistir en los mercados, los cuales cada día son más exigentes y demandantes de mejoras en los servicios y los productos que comercializan. Por consiguiente, la actividad de auditoría, ha tomado mayor importancia, con nuevas tendencias, para mejorar la eficiencia de las operaciones dentro de las organizaciones y reduciendo los niveles de riesgo a que está expuesta la empresa para poder anticipar eventos futuros, y así colocarla en una posición sólida en el mercado. Es aquí donde las firmas de Contadores Públicos se deben dar a la tarea de cambiar la percepción del costoso trabajo de auditoría, tratando de convertirlo en una inversión para sus clientes, ya que anteriormente la auditoría ha sido vista como funciones que evalúan el pasado y no aportan soluciones reales a los problemas o correcciones a fallas en los procedimientos de las empresas, no se enfocaban en las necesidades del cliente, solo se limitaban a opinar sobre la razonabilidad de las cifras en los estados financieros. Entonces, se plantea un nuevo enfoque de auditoría integral que aumente la eficiencia y la eficacia en el servicio que presta el auditor en respuesta a la globalización e innovaciones de los negocios. Es imprescindible redefinir competencias, entrenamiento y educación continua del profesional de la contaduría pública para que satisfaga plenamente las necesidades del servicio requerido y sea capaz de afrontar nuevos retos convirtiéndose en un completo asesor-consultor. Es una investigación mixta, con una parte documental, con la finalidad de explorar los tópicos hasta hoy día conocidos referente a los nuevos enfoques de auditoría, y por otra parte es una investigación de campo para conocer la aceptación y aplicación por parte de las firmas del trabajo integral de asesoría, obteniendo la información a través de la aplicación de entrevistas y encuestas a Contadores Públicos Independientes, orientadas al análisis de las teorías existentes acerca de las nuevas tendencias de las firmas de auditoría; las cuales se contrastaron con entrevistas y encuestas realizadas a las empresas para verificar la aceptación y satisfacción por parte de las mismas con respecto a una auditoría integral. El objetivo se cumplió por medio de la comparación de parámetros establecidos por las empresas referente a sus necesidades de control de las operaciones y el manejo del riesgo, en contraste con los beneficios que ofrecen los nuevos enfoques de auditoría prestados por las firmas de contadores.

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### **Planteamiento del Problema**

Las actividades de auditoría en esta nueva era de la información y de la globalización de mercados, donde la economía mundial está sufriendo grandes cambios que afectan el desarrollo de las empresas, están tomando cada día mayor importancia como un elemento adicional de control en las organizaciones, debido principalmente a la necesidad de establecer un ambiente más exigente y altamente competitivo que genere grandes transformaciones en el mundo de los negocios de manera eficaz, lo cual también implica el tener que combatir los altos índices de corrupción y fraude a que están expuestas las empresas.

Estas actividades de auditoría hasta ahora han sido vistas como funciones que evalúan el pasado y lo comparan con parámetros rígidos que no conllevan a la real solución de problemas y/o fallas en los procedimientos de una empresa, sólo la califican, sin llegar más allá de las cifras y las normas establecidas, no se enfocan a las necesidades del cliente, se limitan a opinar sobre la razonabilidad de las cifras en los estados financieros o a dar algunas recomendaciones sobre el control interno, lo cual no proporciona herramientas efectivas para mejorar el desempeño de la organización, esto hace que la auditoría sea considerada como un costo muy elevado y no como un beneficio al cliente.

La situación antes mencionada podría conducir a las empresas, en su necesidad de subsistir y reducir costos, a buscar otras asesorías y prescindir así de los servicios del auditor, por lo tanto muchas firmas podrían perder su cartera de clientes debido a que no aportan

soluciones ni criterios que sirvan de base para la toma de decisiones, por lo tanto la nueva auditoría tiene que actualizar sus esquemas de administración y calidad y no centrarse sólo en revisiones históricas, basadas en paradigmas tradicionales que no contribuyen al mejoramiento de la empresa, por tal motivo su función debe generar un permanente valor agregado en las organizaciones, ya que los cambios y las nuevas tecnologías se suceden de manera muy rápida, entonces las empresas deben adaptarse a este ritmo para poder sobrevivir.

Se le debe brindar al cliente todo un paquete asesorativo y calificado con profesionales de la contaduría pública especializados para cada una de las áreas o departamentos que comprende la empresa (Presupuesto, Impuesto, Costo), para convertir así la percepción del costoso trabajo de auditoría en una inversión para el beneficio del cliente. Por este motivo **Ernst & Young** (1.999, Pp. 2,3 y 4), en su Programa de Innovación en Auditoría, señala la importancia de realizar auditorías de alta calidad, que se enfoquen más a las necesidades del cliente y al aporte de valor, para que el trabajo se haga de una forma efectiva desde el punto de vista del costo.

El auditor, además de trabajar en función de preparar el informe de auditoría al cliente, debe enfocarse en las necesidades y oportunidades que ofrece el negocio a futuro, la comprensión de forma integral de las debilidades de la organización y cómo combatirlas, o mejor aún anticiparse a ellas, las cuales son puntos importantes al momento de asesorar a empresas en un mercado cambiante, por lo tanto, debe buscar un mejor enfoque en su trabajo, para que suministre ideas que ayuden a solucionar problemas específicos de cada empresa, reduzca los riesgos y sus consecuencias, identifique oportunidades a corto plazo que aumenten la eficiencia del funcionamiento de la empresa y a su vez de la auditoría, optimizando su valor, y proporcionando una visión sobre innovación, en fin que se cree un vínculo mas sólido entre el auditor y la organización. Al respecto **Cano** (2001) dice que: “ Se deben tener muy en cuenta los factores que originan los riesgos a que está expuesta la empresa, como lo son fraudes en las operaciones, nuevos productos en el mercado que puedan representar competencia ..... ”, para esto se deben plantear mecanismos que

ayuden a detectar la incidencia de estos factores de riesgos en las operaciones de la empresa en el momento oportuno.

De acuerdo a la responsabilidad asumida por el contador se le debe exigir un cambio conceptual, metodológico y de actitud, el mundo requiere de un nuevo perfil profesional del Contador Público, que se rediseñe conforme con los nuevos modelos y formas de hacer negocios, en los cuales la competitividad, la innovación y la calidad son los factores fundamentales de éxito y donde el conocimiento intelectual es el insumo mas apreciado en la cadena de valor para que se oriente con una visión asesorativa, con una faceta preventiva y no como se viene realizando, es decir, que únicamente se iba en la búsqueda de errores o irregularidades en las operaciones que, si bien es cierto, están relacionadas directamente con el personal encargado de ejecutarlas, también se debe tomar en cuenta la responsabilidad de la empresa en este aspecto, ya que no se trabaja bajo el concepto de prevención sino de reacción. El auditor debe utilizar herramientas eficientes, adecuadas y manejar técnicas modernas, las cuales vayan a la par de los cambios y del desarrollo económico de la organización.

## 1.2 Formulación de Problema

Debido al limitado beneficio que se obtiene por medio del trabajo de auditoría tradicional, ¿ De qué manera contribuiría a una empresa de manufactura el trabajo de auditoría basado en nuevos enfoques al mejoramiento del control en las operaciones y al manejo del riesgo ?.

## **Objetivo General**

Determinar de qué manera contribuiría a una empresa de manufactura el trabajo de auditoría basado en nuevos enfoques al mejoramiento del control en las operaciones y al manejo del riesgo.

## **Objetivos Específicos**

- 1.- Indagar sobre los nuevos enfoques de auditoría que están aplicando los Contadores Públicos Independientes a las empresas, para conocer cuáles están aplicando y la percepción que tienen estos profesionales del beneficio que ofrecen.
- 2.- Indagar sobre las necesidades de las empresas con respecto al trabajo de auditoría, para conocer si estos servicios satisfacen sus requerimientos.
- 3.- Determinar si existe valor agregado en el proceso de trabajo de auditoría en una empresa manufacturera, para conocer si estas lo consideran una inversión en la organización o simplemente un gasto improductivo.
- 4.- Determinar la importancia que le asigna el Contador Público a la detección y manejo de riesgos como parte del proceso de auditoría y su efecto sobre el desempeño de la organización.

## **Justificación**

En los actuales momentos de globalización, donde un cambio social o económico es capaz de repercutir en cualquier otra parte del mundo, la actividad de auditoría juega un papel muy importante en la búsqueda de soluciones para cada entidad en particular y en la cual los auditores puedan cumplir a cabalidad con su función social y las responsabilidades que adquieren, de aquí nace esta investigación que le proporcionará una visión con nuevos



enfoques y herramientas a los profesionales para cubrir la necesidad de poder adaptarse a los cambios vertiginosos que presenta el entorno, en el que está inmerso el sector empresarial, el cual busca mantenerse competitivo y que les brinden soluciones, tales como, un mejor control de sus operaciones, manejo y detección oportuna de los riesgos a que está expuesta la organización, asesorías continuas y evaluación de rendimientos de forma periódica.

Lo que se pretende con esta investigación no es crear leyes ni enunciados, sino que sirva de referencia general para el auditor y las empresas de manera que se muestre un cambio de percepción del costoso trabajo de auditoría en una inversión para el beneficio del cliente y de la profesión contable. Que sirva de herramienta para el mejoramiento continuo y eficiente de la actividad del auditor generando un trabajo de calidad y valor basado en:

La asignación de funciones por áreas de conocimiento

Comprensión integral de la empresa o del sector a que pertenece

Conocimiento y perspectivas del mercado

Eficiencia en el trabajo realizado

## CAPITULO II

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes

En el siglo XXI, donde la evolución de todo lo que involucra al hombre lo somete a una constante innovación, con cambios a la velocidad de la luz, gracias a la tecnología que ha generado nuevos paradigmas y sobre todo en el área de los negocios, donde los empresarios deben protegerse para no perder su liderazgo e incluso desaparecer por completo, es importante que las profesiones de gran prestigio dentro de las sociedades, como lo es la del Contador Público Independiente (Auditor), tengan que

visualizar el futuro y adaptarse a los cambios que se presentan en el ambiente que los rodea, por lo tanto el que no se adapte o muestre algún grado de resistencia a ellos queda desplazado rápidamente.

El incremento de las relaciones entre países, originado por los tratados de libre comercio, permiten que los mercados se expandan a nivel internacional, estimulando así la competitividad entre las empresas por ofrecer bienes y servicios de mejor calidad, volviendo día a día más difíciles las responsabilidades de los dirigentes de las empresas, requiriendo estos últimos, a que les ayuden en la toma de decisiones.

En esta etapa del desarrollo de la investigación se señalan diversos puntos de vista, ensayos y publicaciones relacionados con los nuevos enfoques de la auditoría, los cuales son presentados por diversos autores, que expresan que con el transcurrir del tiempo la auditoría ha ido evolucionando en cuanto a su objetivo como consecuencia del desarrollo y tecnificación del Control Interno. A partir de 1960 se comienza a plantear en la literatura profesional la necesidad de darle un mayor alcance al objetivo de la auditoría, se habla de la auditoría en función al hombre de negocios, y se comienza a señalar la importancia de que la auditoría sea más útil al desarrollo de los entes públicos o privados, ampliando la cobertura de su acción al examen de las operaciones en términos de eficacia y efectividad. Surge así una nueva auditoría que se denomina auditoría Integral.

La auditoría tradicional por su parte ha venido experimentando una serie de cambios en su concepción, es decir, en lo que se refiere a la visión que la había mantenido como un ente vigilante, que sólo busca inspeccionar los movimientos en las operaciones que se realizan durante el ejercicio económico en las empresas, detectando debilidades pero sin dar soluciones aplicables que puedan mejorar el negocio, esto puede ocasionar que la empresa sea descalificada por un futuro accionista, o en lo que respecta al otorgamiento de créditos. Para esto, **Cano** (2001), señala lo siguiente en su ensayo titulado Auditoría interna frente a la evaluación de riesgos:

En el pasado, la mayoría de los empresarios tenían una percepción de la auditoría como un ente vigilante, dedicado a encontrar desviaciones de las normas y que se enfocaba más a los detalles que a la visión integral del negocio. Esto ha tenido que cambiar debido al continuo incremento de la complejidad de los negocios, la globalización, los mercados más competidos, las alianzas estratégicas y los capitales extranjeros; ya que según el autor “son factores que se han reflejado en un cambio de fondo en la relación entre los auditores, la empresa y la sociedad.” Ahora la auditoría no se limita a verificar únicamente que los estados financieros sean elaborados correctamente, y que cumplan con los PCGA, sino que permitan investigar el riesgo dentro de las organizaciones, al respecto **Cano** señala: “se debe examinar a fondo todas las fuentes de riesgo en los negocios y desarrollar sistemas para controlar el impacto de estos riesgos.” ([www.RedContable.com](http://www.RedContable.com))

Lo expuesto por este autor tiene una gran influencia para la investigación ya que es el punto de partida del cambio de paradigma de la auditoría tradicional a los nuevos enfoques.

Debido a la situación económica actual, las grandes firmas de Contaduría Pública han comenzado a cambiar el enfoque de su trabajo hacia formas que agreguen valor a sus clientes, las cuales pudieran convertir a los auditores en consultores y por consiguiente en participes de la administración de la empresa, al respecto **Valera** (2000) en su trabajo titulado “Nuevas tendencias de servicios en las firmas de auditoría”, señala:

Es una realidad que las nuevas tendencias de las firmas de auditoría son una necesidad del mundo de los negocios, actualmente, sin embargo, estas grandes firmas que han contribuido a la formación de nuestra profesión, deben ser cuidadosas en dichas tendencias para evitar dañar la confianza del público que estamos construyendo en todos los ámbitos, para lo cual, se les requiere que implementen o refuercen sus mecanismos de control de los preceptos éticos de la profesión. Incluso debe considerarse el definir claramente sus líneas de negocios mediante la división de las firmas en consultoría y asesoría.

La investigación de Valera tiene relación con el trabajo debido a que ofrece una visión clara del cambio que han tenido las firmas de auditores con respecto a los nuevos enfoques que se tratan en el planteamiento del problema.

Las soluciones de negocios basadas en proyectos ejecutados en forma oportuna y dentro de los presupuestos estimados, no ocurren por arte de magia. Es necesario fijar metas, identificar riesgos, aclarar comunicaciones, considerar opciones, tomar decisiones. Lo que se debe tener en cuenta es el manejo eficiente de los riesgos inherentes a las operaciones rutinarias que llevan a cabo las empresas, para ello el consultor debe tener conocimientos profundos sobre herramientas y procedimientos, que le permitan manejar exitosamente los riesgos de proyectos y procesos.

El auditor debe cambiar su actitud, para convertirse en un asesor, que tenga una visión más amplia de la organización y así pueda proponer soluciones efectivas a los problemas que se presentan en la misma, como lo plantea **Alvarado**, (2001), “ Nuestro rol ha cambiado, si el auditor no tiene las características de un asesor, no podrá sobrevivir, y como asesor, el contador público, debe ser parte de las soluciones de la organización ” ([www.ocu.ucr.ac.cr/media.htm](http://www.ocu.ucr.ac.cr/media.htm)), el auditor debe centrar su atención en lo que se refiere al mercado que maneja la empresa, obteniendo información para aumentar la competitividad del producto que se comercializa.

Este trabajo se relaciona con la investigación, ya que dentro de los nuevos enfoques de auditoría esta inmerso el nuevo perfil profesional que debe desarrollar el contador público independiente, el cual debe tener una percepción de consultor gerencial y financiero, que suministre ideas que ayuden a solucionar problemas en la organización.

**Fraga** (1998) en su trabajo de maestría en ciencias contables, titulado “ Nuevos enfoques de auditoría basados en la productividad ” se refiere a la necesidad de aumentar la eficiencia y la eficacia en el servicio que presta el auditor en respuesta a factores externos que inciden en el funcionamiento de la empresa. Esta investigación aporta información

desarrollada bajo un diseño documental y descriptivo de los nuevos enfoques de auditoría en los cuales se sustenta parte de la idea de generar cambios y alternativas frente a la auditoría financiera. Un nuevo enfoque de auditoría integral basado en la productividad hace énfasis en el conocimiento de las empresas, para que así el contador pueda prestar un mejor servicio al cliente, que permita competir en cuanto a costo, tiempo y servicio; debe realizarse una redefinición de competencias, el entrenamiento y la educación continua, para que el profesional de la contaduría pública satisfaga plenamente las necesidades del servicio requerido y sea decididamente competente para enfrentar retos que implican el manejo óptimo de recursos y procesos y brindar servicios de asesoría. En este sentido el auditor-consultor debe mantener una relación muy estrecha con el cliente, profundizando en sus problemas y aportando soluciones adaptadas a las necesidades de cada empresa y especialmente buscando oportunidades para el cliente. Esta según Fraga, es una de las bases del nuevo enfoque, que se refiere a la prestación de un servicio mas especializado que en otros enfoques, debido a que requiere mayor conocimiento del cliente y sus necesidades.

La investigación de Fraga, en su desarrollo le otorga relevancia a la evaluación del riesgo de control de las operaciones y no sobre saldos de cuentas. Según dice: “ La razón es que la precisión del resultado del sistema de contabilidad depende en gran medida de la precisión de los insumos y procesamiento , por ejemplo, si los precios de venta están mal en la facturación, habrá errores tanto en las ventas como en las cuentas por cobrar ”. El trabajo de Fraga guarda relación con el tema en estudio porque se enfoca en la productividad del trabajo del auditor y su proyección en las empresas que requieren asesoramiento.

Existe otro aspecto importante y es el que se refiere al valor agregado para la compañía, que consiste en la determinación de los riesgos o errores que pudieran ocurrir, la calificación del riesgo por su impacto, frecuencia, costo y sus causas, y confrontar esas causas con los controles existentes y plantear la aplicación de nuevos controles, modificaciones o eliminaciones de los existentes si estos contribuyen o no a aportar valor a alguna actividad dentro del proceso. En resumen, lo que se pretende es desarrollar una auditoría integral que centre su atención en la evaluación total o integral del ente

económico incluido su entorno o contexto y que determine a través de sus procedimientos un valor agregado no otorgado por las auditorías tradicionales.

Para lograr un cambio permanente del enfoque de la auditoría tradicional y la visión del contador con un papel de asesor encontramos que **Rengel** (1999), en su trabajo titulado “ La profesión de la Contaduría Pública en Venezuela ante el reto de prestar en la actualidad un servicio integral a los clientes ”, se refiere a la importancia que debe tener para el Contador Público el poseer un conjunto de habilidades técnicas, que amplíen su conocimiento y aplique un enfoque moderno constructivo ante las presiones externas del negocio, con la capacidad de anticipar cualquier cambio y tener la necesaria adaptabilidad para poderse beneficiar de esos cambios.

Por lo tanto lo que se quiere tomar como referencia del citado autor es que, el Contador Público debe ser el ente generador de cambio para dirigir la auditoría hacia una nueva y más completa actividad, pero es necesario que el gremio de contadores públicos, ayude y proporcione las herramientas que regulen y procuren la mejora de la actividad de auditoría, a través de pronunciamientos y capacitación constante para todo aquel profesional que quiera agregar valor a su profesión, para proporcionar un servicio más competitivo.

**Torres** (1997), en su trabajo titulado “ Los contadores públicos y como son percibidos por la sociedad venezolana ”, expresa en el desarrollo del mismo, que la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela tiene la responsabilidad de fomentar el perfeccionamiento moral y científico de los contadores públicos. Estas metas deben lograrse emitiendo normas técnicas y medidas de disciplina que aseguren la dignidad del ejercicio de la profesión.

Este trabajo se relaciona con la investigación, ya que refleja la necesidad del contador público de adaptarse a los cambios que presenta la economía y la sociedad hoy en día, y que no basta con la instrucción a nivel superior para mantener a los contadores en

ejercicio en un nivel competitivo y actualizado con las nuevas tendencias, por lo tanto, los gremios que agrupan a los mismos deben ser los más interesados en promover su continúa actualización.

Las referencias antes presentadas, persiguen la finalidad de mostrar la visión particular de cada uno de dichos autores, los cuales en conjunto engloban o hacen un llamado a la necesidad de dirigirse hacia una nueva auditoría que alcance las metas y retos que conlleva este mundo de transformaciones. En resumen las ideas de estos autores invitan a los auditores a trabajar con un enfoque distinto al tradicional, debido a que auditar es sinónimo de oír, ver, y evaluar bienes, sin embargo con la velocidad de las comunicaciones y el desarrollo de la tecnología, el poder lo están adquiriendo los bienes y servicios intangibles (capital intelectual), por este mercado cada día mas globalizado es necesario utilizar herramientas basadas en tecnología moderna como, comercio electrónico, transferencia en línea, y otros.

La *auditoría basada en operaciones virtuales* se encarga de las operaciones realizadas a través de las redes de informática, las cuales requieren de la adaptación de la labor del auditor para así poder enfrentar esta nueva auditoría electrónica, ya que esta nueva forma de auditoría promete convertirse en un nuevo modelo el cual se debe tener en cuenta y que marcará el rumbo hacia donde se dirige este tiempo en que la tecnología ha invadido todas las áreas del quehacer humano. ([www.hacienda.gob.ni/sigfa/audi/vol2](http://www.hacienda.gob.ni/sigfa/audi/vol2))

## 2.1 Bases teóricas

Las nuevas tecnologías empresariales y las corrientes de la reingeniería y calidad total, han motivado a que la Auditoría incursione en nuevos enfoques logrando esto con la Auditoría Integral, la cual es utilizada como una herramienta que enfrenta las innovaciones gerenciales y administrativas garantizando la detección de desviaciones o deficiencias de la gestión administrativa referentes a la eficiencia en el uso de los recursos y logros de objetivos, así como la eficacia en los resultados, la economía en términos de proporcionalidad y su relación costo-beneficio, lo cual se centra en agregar valor a las operaciones de la empresa, como lo señala Van Horne (1997):

La idea es adquirir activos e invertir en nuevos productos y servicios; donde la rentabilidad esperada exceda su costo, financiarlos con aquellos instrumentos donde hay una ventaja específica, de impuestos o de otra manera, y emprender una política significativa de dividendos para los accionistas (Pág. 6). Estas necesidades aunadas a la innovación contemporánea, crean una ansiedad por buscar algo más, crear valor para sacar algo más productivo. Esto ocurre cuando usted hace algo para sus accionistas o empresarios que ellos no pueden hacer para ellos mismos.... La mayoría de los accionistas son incapaces de desarrollar productos por cuenta propia, de manera que aquí la creación del valor es una gran posibilidad (Pp. 6 y 7)

Es fundamental que el auditor centre su atención a todo lo que se refiere al control interno de las operaciones que realiza una empresa, ya que allí se encuentra uno de los aspectos más importantes a considerar y a evaluar, para establecer un correcto funcionamiento de los procesos productivos y de servicios de cualquier organización.

El **Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA)**, menciona que:

El desarrollo de la auditoría en su objetivo o propósito primordial, tiene fundamento en la evolución del control interno y en su grado de importancia, pues en un principio cuando el propósito de la auditoría era el de divulgar los fraudes el control interno no era reconocido



como un elemento fundamental dentro de las organizaciones. Es a comienzos del presente siglo que, con el surgimiento de la administración científica y con la formulación de recomendaciones por los auditores para evitar la repetición de los fraudes, empieza a reconocerse un grado de significación al control interno de las organizaciones. El desarrollo del control interno permitió que el objetivo de la auditoría de descubrir fraudes pasara a un plano secundario, ya que la relación control-fraude tiene importancia más desde un punto de vista preventivo que desde el enfoque de la divulgación o del descubrimiento.

En otras palabras lo significativo de la relación entre el control y las irregularidades o ilícitos es que el fraude no se suceda o por lo menos reducir al máximo la posibilidad de su acontecimiento.

Corresponde por tanto al control interno, por definición, prevenir el suceso de fraude y el error, responsabilidad que por consecuencia recae en la administración de la entidad, reservándose a la auditoría la misión de evaluar la eficacia del control interno y de formular las recomendaciones pertinentes para mejorarlo.

El **Statement Auditing Standars (SAS) N° 82**, emitido por el Instituto Americano de Contadores Públicos, refiere gran parte de su contenido a lo relacionado con el riesgo que debe medir el auditor en su trabajo para así poder ofrecer un mejor resultado que pueda ser aprovechado por la empresa :

En la planeación de la auditoría, el auditor deberá documentar en los papeles de trabajo, la evidencia del desarrollo de la evaluación del riesgo de errores importantes debidos a un fraude. Donde los factores de riesgo, están identificados como se presentan, la documentación deberá incluir la respuesta de los auditores a esos factores de riesgo, individuales o combinados (Art. 37, P. 34)

La Evaluación del Riesgo consiste en su identificación y análisis. La evaluación puede incluir cómo considera la entidad la posibilidad de las transacciones no registradas o cómo identifica y analiza las estimaciones significativas registradas en los estados financieros.

Los riesgos relevantes para un reporte financiero confiable y su relación con los eventos o transacciones específicas. Los riesgos relevantes para un reporte financiero incluyen los eventos externos o internos, y circunstancias que puedan ocurrir o afectar adversamente una habilidad de la entidad para registrar, procesar, resumir, y reportar los datos financieros consistentes con las aseveraciones de la gerencia.

Es importante considerar esta normativa, ya que Venezuela en su jerarquización de normas contables se rige por los cambios y nuevas corrientes que provengan de la actuación de la contaduría dictada por este instituto.

Esto hace pensar que se debe plantear una nueva forma de auditoría, que involucre un conocimiento mas completo del negocio para que brinde soluciones permanentes a los problemas que se presentan con regularidad en las empresas, y muestre una visión a corto y largo plazo de hacia donde deben dirigirse las metas de la organización; por esto ha surgido un nuevo concepto conocido como **Auditoría Integral**, que implica la ejecución de un trabajo o enfoque en base a las revisiones financieras, de cumplimiento, de control interno y de gestión, sistema y medio ambiente con los siguientes objetivos:

Determinar, si los Estados Financieros se presentan de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Determinar, si el ente ha cumplido, en el desarrollo de sus operaciones con las disposiciones legales que le sean aplicables, sus reglamentos, los estatutos y las decisiones de los órganos de dirección y administración.

Evaluar la estructura del control interno del ente con el alcance necesario para dictaminar sobre el mismo.

Evaluar el grado de eficiencia en el logro de los objetivos previstos por el ente y el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles.

Evaluar los mecanismos, operaciones, procedimientos, derechos a usuarios, responsabilidad, facultades y aplicaciones específicas de control relacionadas con operaciones en computadora.

Evaluar el impacto ambiental producido de manera directa o indirecta por empresas que presentan un perfil ambiental diferente, condicionado por los riesgos aparentes asociados con sus procesos y productos; la edad, historia y estado de una planta, el marco jurídico en el cual opera.

Para este último punto tenemos la norma ISO-14000 referida al Sistema de Gestión Ambiental, que otorga la certificación y garantía de que la empresa lleva a cabo sus operaciones dentro de un marco que contempla el control del impacto ambiental de las mismas, el cumplimiento de la legislación, y que tiene objetivos de mejoras de acuerdo a estándares internacionales. Los requisitos de gestión se encuentran en la norma ISO 14001, que se aplica a todo tipo y tamaño de organizaciones, los cuales consisten en, establecer políticas, fijar objetivos y metas para desarrollar programas ambientales, detectar los aspectos ambientales e identificar los impactos significativos, documentar los procesos y definir los registros necesarios, y por último evaluar el sistema a través de auditorías internas.

La Auditoría Integral se rige por diez principios generales, los cuales son:

Independencia: Determina que en todas las tareas relacionadas con la actividad, los miembros del equipo de auditores, deberán estar libres de toda clase de impedimentos personales profesionales o económicos, que puedan limitar su autonomía, interferir su labor o su juicio profesional.

Objetividad: Establece que en todas las labores desarrolladas incluyen en forma primordial la obtención de evidencia, así como lo referente a la formulación y emisión del juicio profesional por parte del auditor, se deberá observar una actitud imparcial sustentada en la realidad y en la conciencia profesional.

Permanencia: Determina que la labor debe ser la continuación que permita una supervisión constante sobre las operaciones en todas sus etapas desde su nacimiento hasta su culminación.

Certificación: Este principio indica que, por residir la responsabilidad exclusivamente en cabeza de contadores públicos, los informes y documentos suscritos por el auditor tienen la calidad de certeza, es decir, tienen el sello de la fe pública. Se entiende como fe pública la aceptación de lo dicho por aquellos que tienen una investidura para afirmar, cuyas manifestaciones son revestidas de verdad y certeza.

Integridad: Determina que las tareas deben cubrir en forma integral todas las operaciones, áreas, bienes, funciones y demás aspectos económicos, incluido su entorno. Esta contempla, al ente económico como un todo compuesto por sus bienes, recursos, operaciones, resultados, y otros.

Planeamiento: Se debe definir los objetivos de la Auditoría, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.

Supervisión: El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de la auditoría y obtener evidencia suficiente, competente y relevante, permitiendo una base razonable para las opiniones del auditor.

Oportunidad: Determina que la labor debe ser eficiente en términos de evitar el daño, por lo que la inspección y verificación, deben ser anteriores al acaecimiento de hechos no concordantes con los parámetros preestablecidos o que se encuentren desviados de los objetivos de la organización; que en caso de llevarse a cabo implicarían un costo en términos logísticos o de valor en dinero para la entidad.

Forma: Los informes deben ser presentados por escrito para comunicar los resultados de auditoría, y ser revisados en borrador por los funcionarios responsables de la dirección de la empresa.

Cumplimiento de las Normas de Profesión: Determina que las labores desarrolladas deben realizarse con respecto de las normas y postulados aplicables en cada caso a la práctica contable, en especial, aquellas relacionadas con las normas de otras auditorías especiales aplicables en cada caso.

Estos principios generales que sustentan a la auditoría integral, invitan al auditor a que ofrezca un trabajo de mayor planificación, basado en auditorías como éstas. **Blanco** (1998), explica que la fuente del trabajo que los auditores pueden ofrecer como alternativas

a la auditoría financiera (tradicional) son: Auditoría Integral, Auditoría Continua, de economía y eficacia, de programa, de control interno, de gestión de calidad, entre otros, ya que la auditoría tradicional no satisface las necesidades de los usuarios, administradores, inversionistas, gobiernos y comunidad en general.

Un aspecto que se debe considerar, es el que se refiere al adiestramiento del personal que va a ejecutar el trabajo de auditoría, ya que éste debe poseer los conocimientos y habilidades necesarias para poder aplicar e interpretar los resultados que se obtengan a medida que se avanza en el desarrollo de las actividades. La firma de Auditores **Ernst & Young** (1999, Pp. 6-14), con su Programa de Innovación en Auditoría, se centra fundamentalmente en el entrenamiento de su personal para volverlo cada vez más diestro y familiarizarlo con sus clientes, pero, sobre todo, la firma busca mejorar el conocimiento y habilidades de sus profesionales aplicando técnicas de análisis y evaluación de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, y Amenazas”. Todo esto con la intención de dar cabida a la visión y misión que tienen actualmente muchas firmas que quieren ir a la par con los cambios, es decir “Colocar al equipo de auditoría como resolvidor de problemas a los ojos del cliente” (Pág. Pb 6-13).

**Ernst & Young**, ofrece en una primera fase, un programa de mejoras a corto plazo, donde se dan a conocer ideas que ayudan a comprender mejor el enfoque actual de auditoría y que aportará mayor flexibilidad para, cuestionar procedimientos y documentación innecesarios, trabajar más efectivamente en equipo e incrementar el valor que se le entrega a los clientes. En la segunda fase, se da una preparación para desarrollar técnicas detalladas de análisis de negocios, basada en la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) para ayudar a los equipos de auditoría en proyectar los requerimientos futuros de sus clientes. La meta final del análisis constará de dos elementos: Conducir una auditoría más efectiva mediante enfoque a las áreas de vulnerabilidad y riesgo de negocios, y generar ideas proactivamente para ayudar al cliente en sus procesos generales de negocios, para lograr sus objetivos principales y

simultáneamente ofrecer al cliente advertencias oportunas sobre vulnerabilidades financieras y de negocios.

Se debe cambiar el proceso de planeación de la auditoría, ya que las firmas consideran que se gasta mucho tiempo en este proceso, hay mucha documentación y demasiado empleo de formularios. Por otra parte, las empresas consideran que el proceso de planeación debe constar de una relación mas efectiva con los socios y gerentes de las firmas de auditoría, para que se logre una mejor comprensión del negocio y la industria a que pertenece.

El nuevo proceso de planeación debe basarse en la poca necesidad de revisión y reproceso al terminar el trabajo de auditoría por medio de la elaboración de un proceso flexible que responda a la complejidad y tamaño del cliente, para obtener beneficios tales como, la formulación de un enfoque de auditoría mejorado y un programa que se apoye en los conocimientos acumulados de los auditores, el reemplazo del memorando de planeación por un documento mejor enfocado, la reducción en la preparación y revisión de papeles de trabajo, reducción del tiempo empleado, una mejor comprensión por parte del equipo de auditores del compromiso con el cliente, un mayor sentido de trabajo en equipo, y por ultimo **mejores resultados a entregar al cliente.** (Ver Anexo C)

Los cambios sobre la conducción de las auditorías deben estar centrados en:

Forzar a los auditores de todas las compañías a buscar entradas ficticias y otras señales “rojas” que indiquen fraude gerencial.

Requerir a los auditores que examinen más cuidadosamente el reconocimiento de ingresos impropios.

Dar a la gerencia de la compañía su entendimiento acerca del riesgo del fraude, y revisar los programas y controles de la gerencia diseñados para mitigar riesgos de fraude.

Interrogar a los auditores internos y personal de la gerencia que no estén involucrados en reportes financieros acerca de cualquier sospecha de fraude.

Un nuevo modelo de auditoría que se puede establecer para complementar a la Integral es la Auditoría Continua, ésta consiste en la utilización de sistemas y herramientas de auditoría altamente automatizadas e integradas en los sistemas de información y control de las empresas, para resolver problemas tales como, la necesidad de establecer, en los modelos de reporting digital, un mecanismo para delimitar claramente la información que ha sido auditada y la que no, la validez internacional del informe de auditoría, unida a la necesidad de internacionalizar los modelos de distribución digital de la información contable y la ubicación física del informe de auditoría.

En este proceso de cambio, también se debe tener en cuenta herramientas tales como el benchmarking, el cual se puede definir como un aprendizaje, ya que este concepto es otra forma o alternativa de desarrollo profesional que complementa otras maneras en que la gente aprende. Es importante conocer también que detrás de todas las actividades de planificación, organización y análisis que definen el benchmarking como experiencia están los objetivos fundamentales del aprendizaje de algo nuevo y el aprovechamiento de nuevas ideas para la organización. El benchmarking se convierte en una herramienta fundamental que puede guiar a la gente hacia el proceso de analizar el exterior en busca de ideas.

Ahora bien, ¿ Por qué emplear Benchmarking ?. Las organizaciones lo emplean con diversos fines; algunas colocan al benchmarking como parte total de un proceso global de solución de problemas con el claro propósito de mejorar la organización, y otras empresas colocan al benchmarking como un mecanismo activo para mantenerse actualizadas en las practicas mas modernas del negocio. ¿ Qué cosas pueden someterse al proceso de benchmarking ?, prácticamente cualquier cosa que se pueda observar o medir puede ser objeto de benchmarking. Anteriormente la práctica de comparaciones organizacionales estaba un tanto limitada a áreas estructurales o relacionadas con productos, es decir, cosas de fácil observación. Sin embargo, la experiencia con el benchmarking ha aumentado muchísimo las áreas potenciales para la investigación. La gente suele sorprenderse por la cantidad y la calidad de la información que se puede obtener a través del benchmarking, y ésta se refiere a lo relacionado con: Productos y servicios terminados, características del

producto y el servicio, la forma en que un producto o servicio se produce, desempeño organizacional como costos, ingresos, indicadores de producción, indicadores de calidad, estrategias de planes a corto y largo plazo.

Otras herramientas de las que puede hacer uso el auditor para ofrecer un servicio mas completo son las del tipo administrativo, y aquí se encuentra a los Indicadores de Gestión, los cuales se utilizan para mejorar lo relacionado con los aspectos administrativos dentro de una organización, ya que lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar.

Existen diversos tipos de indicadores administrativos, los cuales se deben dar a conocer para diferenciarlos de los indicadores de gestión, y entre estos están:

- 1.- Indicadores de Cumplimiento, teniendo en cuenta que cumplir tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con los ratios que nos indican los grados de consecución de tareas y trabajos. Ejm. Cumplimiento del programa de pedidos.
- 2.- Indicadores de Evaluación, teniendo en cuenta que evaluación tiene que ver con el rendimiento que obtenemos de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con los ratios y los medios que nos ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejm. Evaluación del proceso de gestión de pedidos siguiendo las directrices impuestas o programadas.
- 3.- Indicadores de Eficiencia, teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad de llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de gasto de tiempo. Los indicadores de eficiencia están relacionados con los ratios que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y trabajos. Ejm. Tiempo de fabricación de un producto, periodo de maduración de un producto.
- 4.- Indicadores de Eficacia, teniendo en cuenta que eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con los ratios que nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y trabajos. Ejm. Grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.



5.- **Indicadores de gestión**, teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con los ratios que nos permiten administrar realmente un proceso. Ejm. Administración y gestión de calidad en la fabricación de un producto, esto garantiza su sólido posicionamiento en un mercado.

Los indicadores de gestión son claves para el pilotaje de procesos relacionados. Cualquiera de los otros indicadores citados sirve para ver la evolución del proceso de gestión, pero los indicadores que realmente sirven para pilotar son los indicadores de gestión. Así que se está obligado a identificar y definir indicadores de gestión si realmente la intención es administrar eficazmente y eficientemente, para poder interpretar lo que está ocurriendo, para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos, y para definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.

Se debe comenzar por medir todo lo relacionado con el mercado, con los clientes, la tecnología y su gestión interna, crecimiento, estrategia, gestión económica, comportamiento financiero, para poder identificar como se van a aplicar los Indicadores de gestión. Una vez definidos los tipos de indicadores a ser utilizados, su primera labor consistirá en: Concretar los objetivos de los indicadores de modo que estos sean coherentes con los objetivos estratégicos que la organización se plantea, en segundo lugar, se debe establecer la periodicidad de su medición para garantizar la efectividad del enfoque y que el despliegue se está llevando a cabo. Luego, en los casos que proceda se debe establecer comparaciones y relacionarlas con actividades de benchmarking y/o actividades de aprendizaje. También se debe guardar por lo menos los datos de los cinco últimos años para poder evidenciar las tendencias de los mismos; establecer un panel de indicadores estratégicos y establecer prioridades, por ejemplo, si se habla de procesos, se debe identificar los procesos claves. Este panel de indicadores tendrá exclusivamente los indicadores significativos de estos procesos, es decir, tendrán que ser pocos y dar una visión global y operativa de la gestión empresarial.

Estas herramientas administrativas contribuyen a cumplir con los nuevos objetivos que requiere la auditoría, pero no se deben olvidar de los ocasionados por la falta de planificación y/o metodología, inversión innecesaria de tiempo y duplicaciones de funciones, exceso de papel y pérdida de información, falta de comunicación entre los equipos de trabajo, falta de rápido acceso a la información, falta de confiabilidad, falta de monitoreo del proyecto y control de gastos incurridos, falta de calidad y uniformidad en los reportes de auditoría, entre otros. Por esta razón existen programas computarizados que integran todo el trabajo, como por ejemplo, AutoAudit 2000 TM, que da soluciones a estos aspectos significativos dentro del proceso hasta ahora conocido de auditoría tradicional, basado en la conjugación de aspectos técnicos, operativos, administrativos y el intercambio de conocimientos entre su personal para ofrecer una auditoría integral.

Este programa está formulado bajo Lotus Notes, con el estándar de trabajo de grupo (groupware). Es una aplicación desarrollada por y para auditores, con el que se logra una mayor efectividad en el departamento de auditoría, ayudando a la creación y revisión de papeles de trabajo, permite a los auditores compartir información desde ubicaciones remotas y ayuda a la gerencia a identificar los problemas que afecten el proceso. Incluye además funciones adicionales como cronometraje, reporte del tiempo, seguimiento de gastos, monitoreo de eventos claves, control de calidad e información gerencial.

Lo más importante es que luego de implantada la herramienta en la organización, el auditor puede otorgar una asesoría con personal especializado y así llevar un seguimiento de las operaciones que realiza una organización para detectar en tiempo oportuno cualquier irregularidad y prever situaciones perjudiciales que afecten el correcto desempeño del negocio.

**Congren y Harrison**, (1998), plantean la necesidad galopante del uso de sistemas contables computarizados que reemplacen a los manuales, aún en negocios pequeños, donde el sistema computarizado procese la información:

Los sistemas computarizados requieren que se clasifiquen previamente por tipo, para un manejo más eficiente. Pág. 258. El propósito de un sistema contable integral es que proporcione información para la toma de decisiones. Los estados financieros y otros informes son utilizados por los administradores, acreedores y otras personas que evalúan el negocio. Cada entidad diseña su sistema contable para satisfacer sus propias necesidades de información y seguridad de registros (Pp. 256-258)

En cuanto a las ventajas que se derivan de la realización de una Auditoría con la utilización de medios computarizados, pueden señalarse las siguientes:

Creación de un ambiente de control. Esta práctica contribuye a incrementar sustancialmente y fortalecer el ambiente de control en las entidades auditables, y además provocar un fuerte cambio sobre las mismas, pues al iniciarse la auditoría no es necesaria la presencia física del auditor en la unidad. De igual forma las revisiones pueden estarse realizando en todo momento sin que haya mediado una presentación oficial.

Permite elaborar planes anuales más efectivos. A partir de los indicadores obtenidos en el procesamiento realizado sobre toda la información disponible y atendiendo a los principales riesgos asociados a las entidades, los planes de ejecución de auditorías pueden ser elaborados o modificados de forma más objetiva, lo cual incrementa la profundidad y fiabilidad en los resultados.

Es posible realizar planeamientos más efectivos. Permite identificar las áreas y aspectos con potenciales deficiencias, previo al comienzo de la auditoría, lo que unido a los resultados de los análisis de riesgo efectuados, permite elaborar planeamientos a priori, orientados a los puntos afectados por la violación del control interno y con altos niveles de riesgos para la entidad, con lo que se disminuye la posibilidad de no detectar un problema, así como reducir el tiempo dedicado a revisar hechos u operaciones que no merecen atención.

Pueden realizarse consultas a solicitud de las entidades. Otra vertiente es la posibilidad de brindar apoyo al análisis de problemas detectados en las unidades por la gerencia a solicitud

de ésta, tales como el lento movimiento, las ventas inadecuadas de productos y la realización del inventario, entre otros.

Permite a la gerencia alcanzar un incremento en la productividad, así como realizar revisiones en la información de las entidades auditadas, como parte de su actividad sistemática, con un elevado grado de periodicidad y bajo costo, además de alcanzar anualmente el 100% de las actividades planificadas, ya sea mediante un trabajo de auditoría o mediante un dictamen.

Determinar las deficiencias comunes. Permite la detección de deficiencias generalizadas en el marco del órgano de auditoría, lo que posibilita la adopción de medidas de alcance global que conduzcan a su erradicación.

Entre los programas computarizados, tenemos al WebTrust, el cual es un proyecto del AICPA, para auditar servidores Web. Hoy en día, cuando se visita una página web con objetivo de comercio electrónico es importante tener garantías sobre las transacciones, seguridad, privacidad. Los auditores miran el sitio web, y si es seguro le dan un certificado. El WebTrust es un servicio proporcionado por Contadores Públicos Colegiados (CPC) para determinar si un servidor Web sigue ciertos principios exigidos. Los servidores Web que cumplan estos requisitos reciben un logotipo y diploma que pueden exhibir en su página web y que tienen una validez de 90 días por lo que deben pasar frecuentes auditorías. Solo los CPA que sean miembros de AICPA, hayan cursado un seminario especial, tengan una licencia y permitan inspecciones de calidad pueden proporcionar este servicio. El logotipo que podrán exhibir es proporcionado por VeriSign, que es la empresa que proporciona el soporte técnico.

Toda institución que realiza transacciones electrónicas a través del World Wide Web y que a su vez posea este sello, garantiza que ha cumplido con tres principios importantes:

- 1.- Divulgación de prácticas de negocios. Divulga sus prácticas de negocios para el comercio electrónico y ejecuta adecuadamente dichas prácticas.

2.- Integridad de las transacciones. Mantiene controles efectivos que garantizan que las órdenes originadas por los consumidores a través de comercio electrónico se completan y se facturan según lo acordado por la institución y su cliente.

3.- Protección de la información. Mantiene controles efectivos para garantizar que la información privada del consumidor-cliente se protege de usos no relacionados con el negocio.

### **2.3 Marco Conceptual**

#### **Asesor (Consultor) :**

Profesional experto en diversas materias que mediante una evaluación, del entorno político, social, legal y económico que afecta a las empresas, de los procesos productivos y de generación de información de la misma y su estructura organizacional, entre otros tópicos, detecta y corrige las desviaciones o sugiere mejoras para evitar que se produzcan resultados no deseados. Sierra (1996)

#### **Auditoría :**

Puede definirse como un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.

#### **Auditoría de Control Interno:**

Es la evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos.

### **Auditoría de Cumplimiento :**

Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables.

### **Auditoría de Gestión:**

Es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales: su eficacia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

### **Auditoría Financiera :**

Es la que tiene como objetivo la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee.

### **Auditoría Integral :**

Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad, con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados

### **Benchmarking :**

Es un proceso que consiste en comparar las actividades de producción con las mejores prácticas a nivel mundial. Los administradores comparan las actividades en cuestión con otras actividades similares existentes en otra empresa o departamento diferente de su misma compañía. Gayle (1999).

### **Competitividad :**

“ Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico ”. XXIII Conferencia Interamericana de Contabilidad (1997, p. 445)

### **Contador Público Independiente (Auditor) :**

Profesional licenciado en contaduría pública en una universidad de Venezuela con experiencia en control interno, contabilidad general, materias fiscales, laborales y leyes de comercio que le permitan efectuar el examen de los estados financieros y detectar los

posibles riesgos de los mismos. FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CONTADORES PUBLICOS DE VENEZUELA, (PT N° 1)

**Control Interno :**

Es un sistema bien pensado de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcione coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar, con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas, etc.; en fin debe, coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado; previniendo y dificultando operaciones no autorizadas, errores y fraudes.

**Eficacia :**

Consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. De tal forma que una actividad, una operación, un proyecto, un programa o una gestión, según sea el grado de alcance que se le dé, serán efectivos en la medida en que los propósitos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados.

**Indicadores de Gestión :**

Están relacionados con las medidas o estimaciones comparativas que nos permiten administrar realmente un proceso eficaz y eficiente, para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos y ayudan a definir la necesidad de introducir cambios o mejoras, y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.

**Productividad :**

“ Es la relación existente entre la producción de un sistema o procesos de transformación y los insumos utilizados para su logro; la cual mide el grado de efectividad



de los recursos utilizados en la obtención de los bienes y servicios finales considerando otros aspectos tales como: calidad y servicio” Delgado (1990 p.14)

## CAPITULO III

### Marco metodológico

#### 3.1 Tipo de Investigación

El estudio realizado fue enfocado dentro de la modalidad de investigación mixta con una parte documental y otra de campo de tipo descriptiva.

Con la investigación se pudo obtener conocimientos a partir del análisis de los datos que fueron recolectados y analizados provenientes de fuentes bibliográficas, y se obtuvo información a través de encuestas y entrevistas para satisfacer el trabajo de campo.

#### 3.2 Método de Investigación

Para todo tipo de investigación es necesario aplicar un método de investigación que se basa en emplear y adaptar procedimientos ordenados que se siguen para establecer el significado de los hechos y fenómenos estudiados dentro de una problemática en particular.

Para el estudio de esta investigación, en base a los métodos de la modernidad se tomo como medio para recolectar la información el **método de inducción – deducción**, considerándose el más apropiado para esta investigación dentro de la rama de los métodos cuantitativos, ya que se partió de postulados o teorías

generales para comprobar una realidad concreta. En este sentido, se realizó una confrontación de ideas y posiciones a favor de los nuevos enfoques de auditoría, suministradas a través de entrevistas, encuestas y fuentes bibliográficas consultadas.

### 3.3 Procedimientos

En primer lugar se analizaron las fuentes bibliográficas consultadas y que guardan relación con los nuevos enfoques de auditoría y sus respectivas teorías. También se analizó bibliografía relacionada con aspectos involucrados en el desarrollo de la actividad de auditoría, tal fue el caso de incursionar en áreas como, el mejoramiento del control de las operaciones y manejo del riesgo.

Luego, se aplicaron dos tipos de encuestas, una para identificar los puntos de vista de Contadores Públicos Independientes en lo que se refiere a la aplicación de nuevos enfoques y los beneficios que las firmas ofrecen a sus clientes a través de estas tendencias. Y otra encuesta especialmente diseñada para el sector empresarial, para conocer la percepción de los beneficios que reciben de la auditoría externa.

Se hizo uso de entrevistas para conocer de forma no estructurada, la opinión de algunos contadores (auditores) y de la alta gerencia administrativa de las diversas empresas manufactureras de la Zona Industrial Sur II de Valencia, para conocer su opinión sobre el tema de investigación.

Se hizo un análisis e interpretación de la información recolectada para realizar comparaciones entre la percepción de las empresas con respecto al trabajo del auditor y la percepción del auditor del servicio que presta, y así formular las conclusiones alcanzadas y recomendaciones de la investigación.

### Población y Muestra

En esta investigación se utilizaron dos tipos de muestras, una conformada por los profesionales relacionados con el área de auditoría externa de las firmas de contadores internacionales con representación en el país, y otra muestra conformada por las empresas manufactureras de la Zona Industrial Sur II de Valencia que pertenecen a un conglomerado significativo del mercado por su capacidad industrial instalada y volumen de operaciones, ya que estas requieren del servicio de auditoría para fines diversos.

### **3.5 Fuentes y Técnicas para Recolectar la Información**

Dentro de las técnicas utilizadas para la recolección de datos se encuentran:

En primer lugar, las fuentes bibliográficas, que se utilizaron para recolectar información referente a los nuevos enfoques de auditoría; también se consiguió información por medio de la Internet

En segundo lugar se realizó una encuesta para medir los parámetros más relevantes que involucra la investigación, es decir, lo referente a la efectividad de la aplicación de los nuevos enfoques de auditoría por parte de las firmas de contadores seleccionadas. Se obtuvo información recibida de seminarios que se relacionan con el tema de investigación.

También se realizó entrevistas, aplicadas a los contadores públicos independientes, los cuales aportaron diversos puntos de vista, lo cual permitió conocer en que grado o medida se cumple el fenómeno en estudio. La recolección de la información obtenida por medio de las entrevistas fue llevada a cabo en fichas y en grabaciones en cassettes.

## CAPITULO IV

### **Análisis e interpretación de los resultados obtenidos**

#### **4.1.- Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a las grandes firmas de auditores del mundo con representación en el país.**

La auditoría como actividad profesional, la cual compete al Contador Público Independiente, ha tenido que sufrir una reestructuración de sus bases, y plantearse nuevas estrategias para poder ofrecer resultados más eficiente y de provecho para quienes están involucrados con este proceso, es decir, los auditores y las empresas auditadas. La idea es generar un valor agregado como se planteó con el estudio de los nuevos enfoques en las bases teóricas de este trabajo.

Para desarrollar y aplicar los conocimientos tratados en este estudio sobre los nuevos enfoques, hay que tomar en cuenta una auditoría llamada Integral, la cual se utiliza para dar respuesta a las nuevas exigencias y cambios tecnológicos que están experimentando las empresas, es necesario buscar una forma de medir los beneficios que trae la aplicación de estos enfoques a las empresas, para luego poder analizar e interpretar los resultados, logrando ésto a través de un instrumento de recolección de información del tipo encuesta.

En el desarrollo del trabajo de campo, los datos recolectados en la encuesta **TIPO A**, dirigida a los auditores, arrojó la siguiente información.

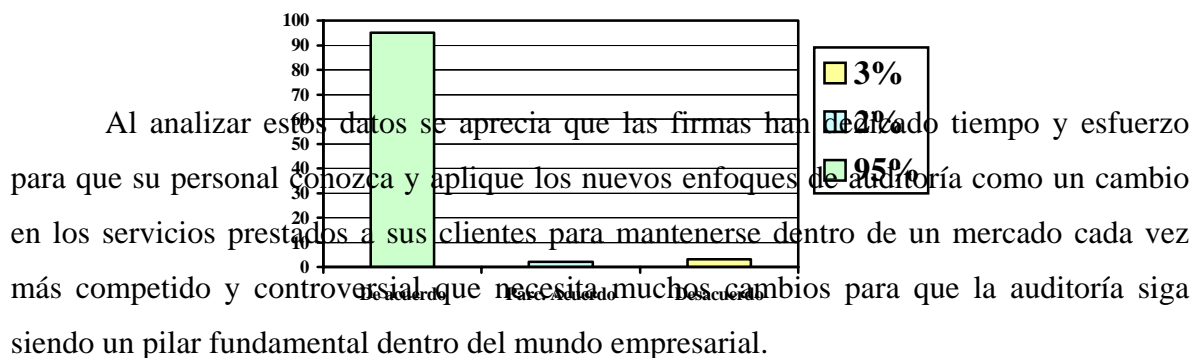
PREGUNTA N° 1

¿ Conoce los nuevos enfoques de auditoría ?,

## PREGUNTA N° 2

¿ Usted aplica estos nuevos enfoques de auditoría cuando presta servicios a sus clientes ?.

Con estos parámetros se midió el grado de conocimiento y aplicación de los nuevos enfoques, por parte de las principales firmas auditoras ubicadas en Valencia, que poseen el mayor grupo de la población de empresas que requieren de una auditoría externa. Al ser tabulada y manejada la información, ésta presentó los siguientes resultados. El 95 % de los auditores encuestados respondieron que tienen un alto grado de conocimiento sobre los nuevos enfoques y que a su vez los aplican constantemente en el proceso de un trabajo de auditoría. El 2 % de los encuestados tienen un conocimiento parcial de los nuevos enfoques. Un 3 % de los encuestados no tienen conocimiento alguno de los nuevos enfoques y por lo tanto no los aplican.



El porcentaje de encuestados que no tienen ningún tipo de conocimiento de nuevos enfoques, aunque no es muy representativo, llama a la reflexión para indagar si posibles factores tales como, la falta de actualización, y capacitación por parte de las universidades en cuanto a cambios que tiene la auditoría en el medio laboral no se están tomando en cuenta.

## PREGUNTA N° 3

Al abordar a los encuestados con una pregunta abierta para obtener información sobre, ¿ **Cuáles enfoques aplica** ?, con la intención de conocer por parte de los auditores que enfoques manejan dentro de un proceso de auditoría, se pudo conocer que la mayoría se basan principalmente en los siguientes enfoques:

Medición del Negocio

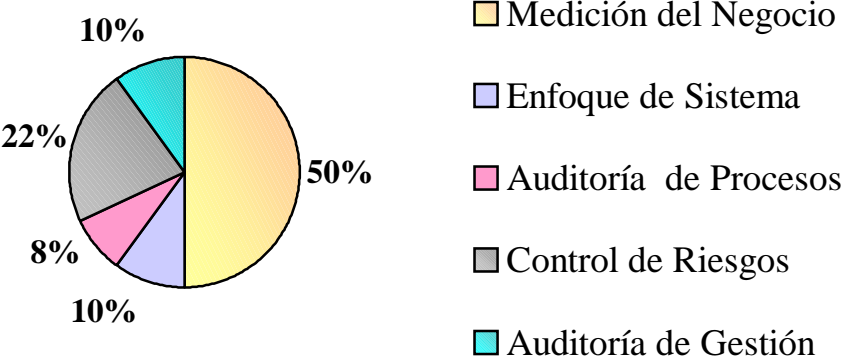
Enfoque en Sistemas

Auditoría de Procesos

Control del Riesgo

Auditoría de control de Gestión

Estos enfoques aplicados por los auditores son los más relevantes para un proceso de auditoría a realizar a sus clientes, ya que la mayor atención que se presta está dirigida al manejo eficiente de las operaciones y el riesgo que es lo que se pretende medir con esta investigación, y no la revisión de cifras en los estados financieros, debilidades del negocio y el aporte de verdaderas soluciones a los clientes.

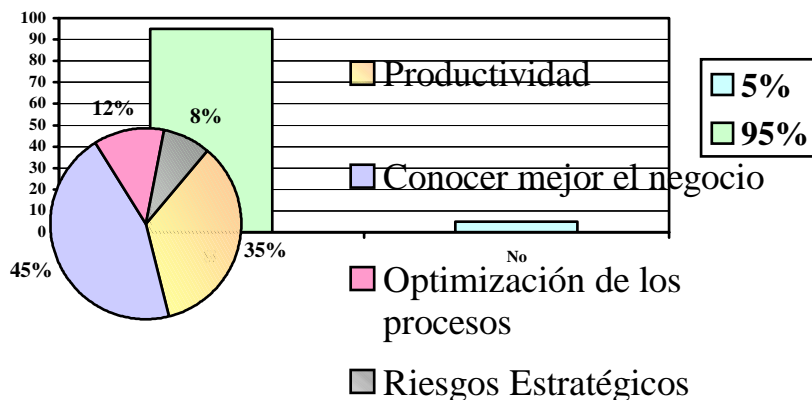


Los auditores confirman que, al utilizar estos enfoques, la auditoría ha tenido cambios significativos como profesión y por tal razón tiene mayor campo de especialización por área de negocio.

#### PREGUNTA N° 4

¿ Considera que estos nuevos enfoques de auditoría son importantes para el mejoramiento de las operaciones y el control de los riesgos ?. Esta pregunta se realizó con la finalidad de medir el papel que juegan los nuevos enfoques en el incremento de la productividad de las operaciones en las empresas y el riesgo inherente a éstas.

Se obtuvo como resultado que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que la aplicación de los nuevos enfoques ayudan a mejorar las operaciones y el riesgo, ya que incrementa la productividad, ayuda a conocer mejor el negocio a profundidad, permitiendo obtener una visión más completa de las operaciones, optimizando los procesos dentro del negocio y controlando los riesgos dentro y fuera del mismo, enfocados hacia los riesgos estratégicos y los que puedan afectar a los estados financieros. Los controles se deben adecuar a la nueva era, en lo que se refiere a los procesos.



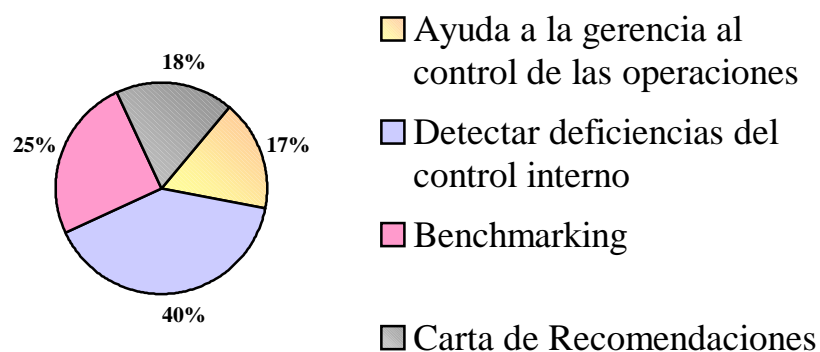
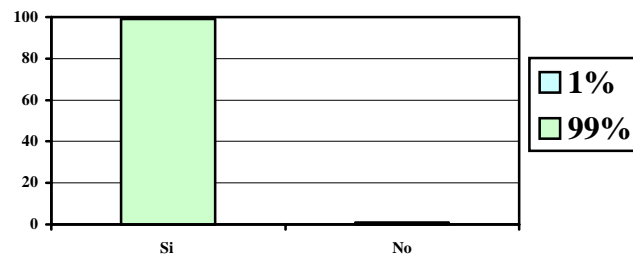
Los resultados obtenidos a través de esta pregunta dan a entender que la aplicación de los nuevos enfoques está beneficiando a sus clientes en lo que se refiere a las operaciones y el riesgo.

## PREGUNTA N° 5

¿ Considera que, luego de haber culminado el trabajo de auditoría basado en los nuevos enfoques, se obtiene valor agregado que mejore las operaciones de la organización auditada ?.

Se obtuvo como resultado opiniones diversas, tales como, que el valor que agrega es que ayuda a la gerencia a mejorar el control de las operaciones y a interpretar de forma más confiable los resultados obtenidos. Proporciona mejora a las técnicas utilizadas en la organización para detectar deficiencias del control interno.

Otros opinan que la auditoría hace énfasis en la operación del negocio y no solamente en los estados financieros, como por ejemplo, cuando se hace uso de herramientas tales como **Benchmarking**, para conocer la posición de un producto en el mercado, sus fortalezas y debilidades, ya que al obtener un conocimiento integral del negocio se puede emitir una Carta de Recomendaciones, que aporta un verdadero beneficio a la organización, debido a que ésta le informa al cliente sobre las posibles oportunidades que puede aprovechar para maximizar la eficiencia de su negocio.

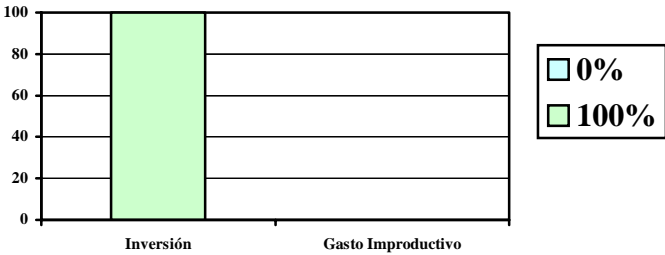




Al analizar estos resultados se obtuvo que la totalidad de los encuestados expresan de una forma consistente, que los nuevos enfoques agregan valor de diversas maneras a sus clientes.

**PREGUNTA N° 6**

**¿ Considera usted que el trabajo de auditoría basado en los nuevos enfoques representa un gasto improductivo o una inversión para el beneficio del cliente ?**. La información arrojada en esta pregunta señala que el 100 % de los auditores consideran que el trabajo de auditoría basado en los nuevos enfoques representa una inversión que trae grandes beneficios al cliente, ya que ayuda a evaluar y mejorar las técnicas y procesos utilizados en las operaciones, agregando valor a las actividades, permitiendo detectar y corregir posibles fallas que se presenten durante las operaciones normales de la organización.



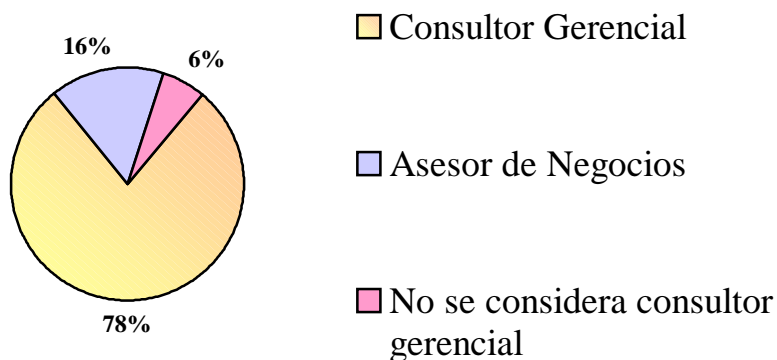
En base a esta información se analizó que el auditor le da importancia a los nuevos paradigmas de la auditoría para ofrecer cada día un mejor servicio que mantenga satisfechos a los clientes, en donde revela la necesidad de aplicar estos nuevos enfoques, dándole a los usuarios del servicio la percepción de ser una inversión para la organización. Esta pregunta fue especialmente diseñada para medir la respuesta de los auditores, a la hora de prestar sus servicios profesionales a las empresas (clientes) y capturar la impresión en

particular que según ellos tienen sus clientes en un grado de satisfacción del trabajo realizado bajo los nuevos enfoques.

#### PREGUNTA N° 7

¿ **Se considera un Consultor Gerencial** ?. Pregunta muy pertinente con el tema tratado que destaca la percepción que tiene el auditor acerca del trabajo que realiza al cliente, y son muy interesantes los resultados obtenidos con la formulación de esta pregunta.

La mayoría de los auditores respondieron, que si se consideran un consultor gerencial, mientras que otros se consideran asesores de negocios y un grupo muy reducido no se consideran un consultor gerencial.



Muchos de los auditores se consideran consultores gerenciales, ya que su visión del negocio la realizan de una forma integral, y consideran que el trabajo de auditoría durante todo el proceso, mediante los nuevos enfoques brinda apoyo y aporte técnico a la gerencia, de una forma que genera valor agregado al cliente, focalizando el trabajo hacia la detección de los riesgos y la viabilidad del negocio en sí.

Es importante dar a conocer la categoría de auditores que entran en el rango de asesores de negocio, ya que ésta fue reflejada por los propios encuestados, quienes creen tener más probabilidades de captar un mayor número de clientes, pues consideran que pueden dar respuestas más acertadas al conocer mejor el negocio del cliente y al ramo empresarial al cual pertenece la empresa, obtener una evaluación general del riesgo-país el cual es de suma importancia, evaluar el riesgo de mercado y evaluar el riesgo de imagen corporativa, en donde es considerada más importante la marca, el prestigio y la ética aplicada por las empresas que la capacidad instalada, actividades o servicios que no presta un asesor gerencial.

El resto de los consultados no se consideran consultores gerenciales a pesar de que pertenecen a la misma firma de auditores, algunos consideran que no poseen todo el conocimiento y herramientas necesarias para llamarse consultores de sus clientes.

#### PREGUNTA N° 8

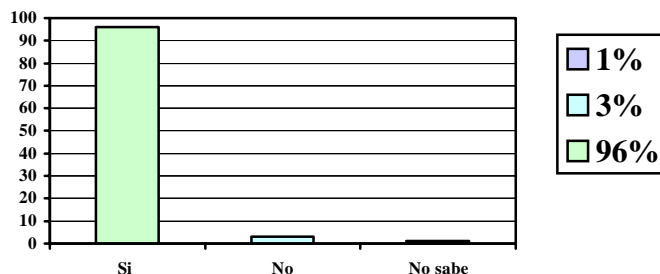
**¿ Ofrece servicios de asesoría y consultoría permanente en el manejo de las operaciones y del riesgo a su cliente, además de la entrega del informe de auditoría ?.** Con la finalidad de reforzar la pregunta del consultor gerencial, donde la tendencia fue absolutamente afirmativa, reflejando que el auditor si toma en cuenta la asesoría al cliente en forma integral apartándose del paradigma de auditoría tradicional, de rigurosos cálculos y evaluación de las cifras y el manejo del control interno, en determinados períodos del ciclo económico de una organización, para satisfacer requerimientos legales y políticos empresariales. Dando a conocer ahora que la auditoría integral ofrece a las empresas otras herramientas que pueden contribuir plenamente a satisfacer muchas necesidades de orientación en diferentes áreas específicas de la organización, solicitando servicios de las firmas auditoras, sin tener que recurrir a ampliar departamentos adicionales en las empresas y contratar personal especializado para determinadas áreas, ya que las propias firmas

pueden ofrecer herramientas para el manejo de las operaciones y del riesgo, ampliando la confianza que otorga el cliente a su firma auditora.

#### PREGUNTA N° 9

¿ **Considera que la asesoría o consultoría es una estrategia para mejorar su competitividad en la prestación del servicio** ?, con la finalidad de conocer la importancia que le otorgan los auditores a la asesoría como complemento del trabajo que realizan a sus clientes.

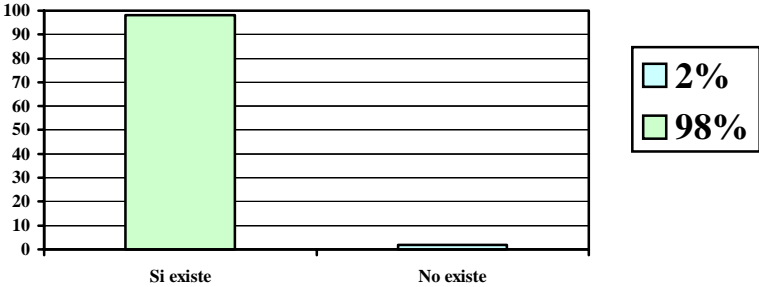
Se obtuvo como resultado que la mayor parte considera a la asesoría una herramienta para mantener un contacto de forma permanente con el cliente y así orientarlo durante todo el ejercicio económico, ayudándolo a resolver los problemas que puedan presentarse, e identificar oportunidades de mejoras y de nuevos servicios que puedan ofrecer.



#### PREGUNTA N° 10

¿ **Existe mayor aceptación por parte de los clientes de la prestación del servicio del auditor en base a los nuevos enfoques** ?. Los auditores perciben que los clientes han

tenido mayor aceptación al aplicar en su trabajo de auditoría los nuevos enfoques, ya que a través de éstos, el auditor brinda a sus clientes un paquete asesorativo actuando como un consultor tanto gerencial como financiero, que le permite obtener una visión mas completa de las operaciones, identificando los riesgos inherentes al proceso interno del negocio y del entorno donde se desarrolla, incrementando la productividad y la calidad del trabajo de auditoría, con el cual el cliente percibe que los servicios contratados representan un costo-beneficio para la organización.



#### **4.1.1 Resumen de encuesta tipo A**

En este instrumento se midió el grado de conocimiento y aplicación de los nuevos enfoques, por parte de las firmas auditoras ubicadas en Valencia, dando como resultado que el 95 % de los auditores tienen un alto grado de conocimiento acerca de ellos, donde las firmas han dedicado gran cantidad de tiempo y esfuerzo para que su personal los conozca y aplique.

Se conocieron por medio de la encuesta los cinco tipos de enfoques más utilizados por las firmas auditoras en un proceso de auditoría: medición del negocio, enfoque en sistemas, auditoría de procesos, control de riesgo, auditoría de control de gestión.

El 95 % de los encuestados está de acuerdo con que la aplicación de los nuevos enfoques ayuda a mejorar las operaciones y el riesgo, ya que incrementa la productividad, ayuda a conocer mejor el negocio y permite obtener una visión más completa de las operaciones, optimizando los procesos dentro del negocio y controlando los riesgos dentro y fuera del mismo.

Un 99 % de los encuestados afirma que el trabajo de auditoría basado en los nuevos enfoques agrega valor a las operaciones de la organización auditada.

El 100 % de los encuestados respondió afirmativamente que el trabajo de auditoría, basado en los nuevos enfoques, es una inversión para el beneficio del cliente, porque ayuda a evaluar y mejorar las técnicas y procesos utilizados en las operaciones, agregando valor a las actividades, permitiendo detectar y corregir posibles fallas que se presentan en las operaciones normales de la organización.

Muchos auditores consideran que según su grado de conocimiento de los nuevos enfoques y su aplicación dentro de una auditoría combinada con la experiencia,

podrían ser consultores gerenciales ya que su visión del negocio la realizan de una forma integral.

Un 99 % de los auditores encuestados, ofrece servicios de asesoría y consultoría permanente en el manejo de las operaciones y del riesgo a sus clientes, reflejando que el auditor si toma en cuenta la asesoría del cliente en forma integral apartándose del paradigma de auditoría tradicional. Y el 96 % de los encuestados creen que la asesoría y consultoría son una estrategia para mejorar la competitividad en la prestación del servicio, pues se usa como una herramienta para mantener un contacto de forma permanente con el cliente. Y sobre la base de la percepción del 98 % de los auditores encuestados, considera que la aplicación de los nuevos enfoques ha tenido mayor aceptación por parte de sus clientes que una auditoría de forma tradicional.

#### **4.2.- Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a las empresas manufactureras más representativas ubicadas en la Zona Industrial Sur II de Valencia**

Para obtener información del sector empresarial se realizaron entrevistas y una encuesta del **TIPO B**, dirigida especialmente a la gerencia administrativa de las empresas manufactureras, ubicadas en la Zona Industrial Sur II de Valencia, Edo. Carabobo. Las cuales durante muchos años han sido auditadas por diversas firmas.

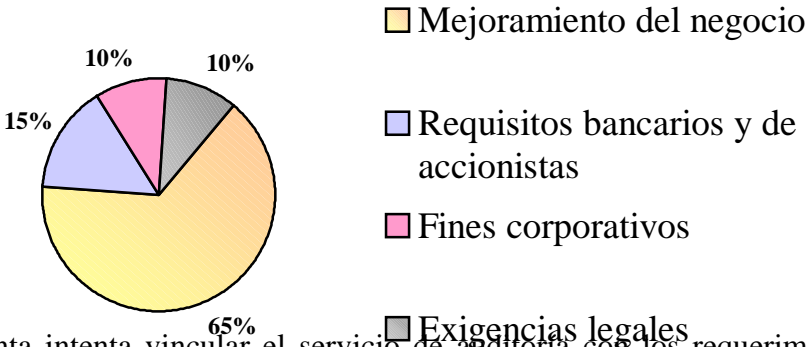
##### **PREGUNTA N° 1**

**¿Desde hace cuanto tiempo su empresa ha sido auditada?**

##### **PREGUNTA N° 2**

**¿Por qué usted Contrata los servicios de auditoría?**, la mayoría de las empresas respondieron que han sido auditadas desde hace más de 10 años, las cuales en un 65 % los

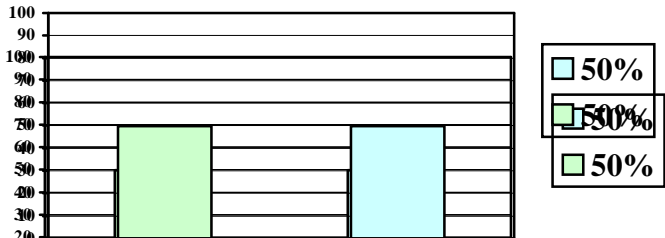
contratan para un mejoramiento del negocio, ya que especifican muchas veces las debilidades de la organización, para ser analizadas por la gerencia y dar respuestas inmediatas. Un 15 % considera que la auditoría es requerida para fines de satisfacer requisitos bancarios y de accionistas. Un 10 % considera que es contratado el servicio de auditoría con fines corporativos, ya que muchas de estas empresas tienen sus casas matrices en el exterior y uno de los requerimientos es que sean auditadas periódicamente para un control y mejoramiento continuo de los procesos aplicados por la organización. Otro 10 % considera que se contrata las auditorías para satisfacer exigencias estatales, muy particulares como lo son la Ley de Mercado de Capitales y por fiscalizaciones.



Esta pregunta intenta vincular el servicio de auditoría con los requerimientos del sector empresarial, para conocer la percepción, valor e importancia que le dan al trabajo de auditoría actualmente, información importante a ser tomada en cuenta para aplicar los servicios de auditoría bajo nuevos enfoques, y conocer porqué hay empresas que están prescindiendo del servicio de auditoría externa.

PREGUNTA N° 3

Al hacer un seguimiento de la percepción o visión que tienen del servicio de auditoría cuando se hace referencia a que sí se ¿ **Ha notado algún cambio en los últimos años en el servicio de auditoría** ?. La información presentada por las empresas es muy interesante, ya que un 50 % respondió que sí ha notado algún cambio y el otro 50 % respondió que no ha notado ningún cambio.



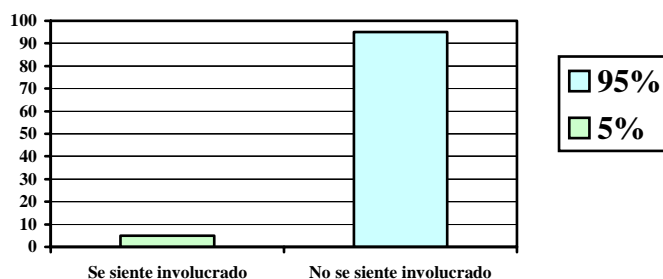


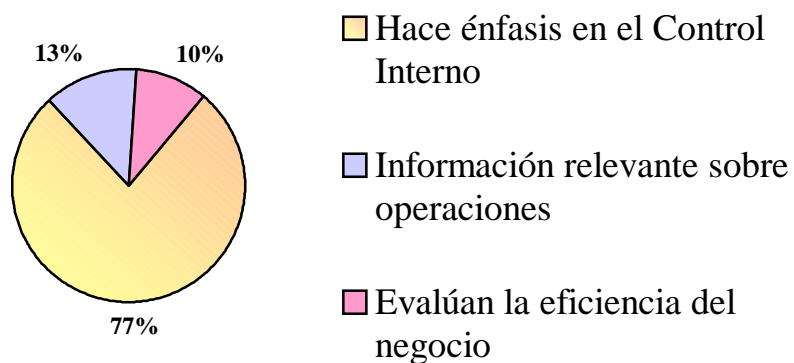
Pero al cambiarse esta pregunta por otra abierta, se determinó que los que no han notado ningún cambio es, porque consideran que el trabajo de auditoría realizado en sus organizaciones no les aporta ningún beneficio adicional o asesoría que su departamento de auditoría interna no les pueda brindar debido a que estos han sido fortalecidos, e incluso han logrado combinarla con sistemas de mejoramiento continuo y softwares que, en la medida que evolucionan a otra versión son probados por la alta gerencia de la casa matriz en combinación con un miembro de la firma auditora y sus auditores internos, para luego instalarlo en todas las sucursales.

La otra mitad que respondió afirmativamente a los cambios notados en el servicio de auditoría, tienen opiniones variadas concentrándose en cambios favorables, con énfasis a los enfoques de asesoría más que en los resultados de estados financieros, pero otras empresas opinan que el servicio ha desmejorado, con lo que se percibe que las auditorías no han evolucionado, para beneficio de las organizaciones.

#### PREGUNTA N° 4

¿Se siente involucrado en el trabajo de auditoría recibido ?. Para conocer el nivel en que se ve inmersa la empresa, como el eje fundamental del trabajo de auditoría. Se recibió como resultado que no se sienten involucradas, ya que la auditoría hace especial énfasis en el control interno de la empresa, y el personal suministra sólo información relevante sobre las operaciones que lleva a cabo la empresa, por requerimiento del auditor, para que éste desarrolle la auditoría.



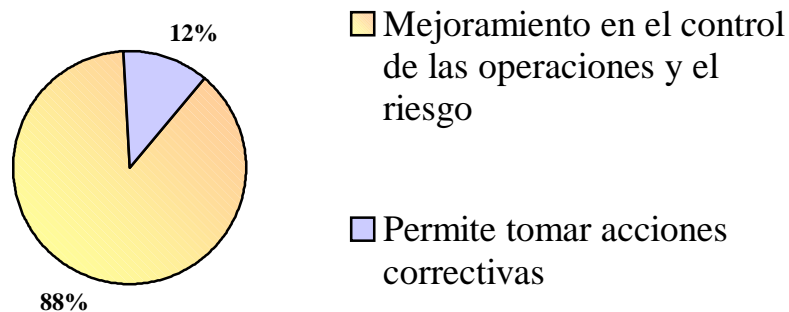


Se puede observar que las empresas encuestadas no se consideran como un elemento a ser tomado en cuenta al momento de realizárseles las auditorías. Esto es de gran importancia ya que de esta forma se puede medir, como es percibido el trabajo del auditor por parte del cliente, pues el personal de la empresa no se siente partícipe de este trabajo.

#### PREGUNTA N° 5

**¿ Considera que el trabajo de auditoría es importante para el mejoramiento de las operaciones y el control de los riesgos de su organización ?.**

El resultado obtenido fue que, la gran mayoría considera al trabajo del auditor como una herramienta que ayuda a mejorar el control de las operaciones y del riesgo, porque las auditorías permiten detectar debilidades, para así tomar acciones correctivas de inmediato, como por ejemplo, cuando se recibe la carta de recomendaciones.



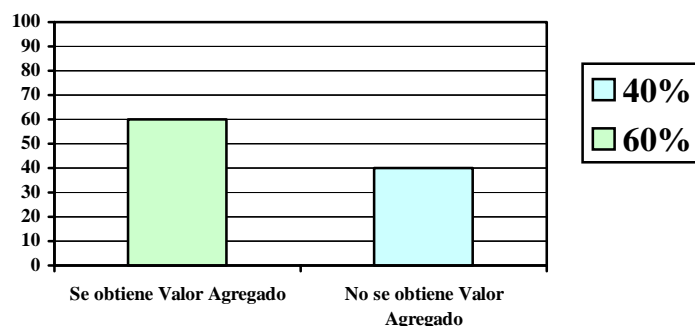
Al analizar esta información se verifica que las empresas están de acuerdo en que el trabajo de auditoría mejora la eficiencia de su negocio por medio de las recomendaciones que le hacen sus auditores sobre aspectos relevantes, como las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

#### PREGUNTA N° 6

**¿Considera que luego de haber culminado el trabajo de auditoría se obtiene valor agregado que mejore las operaciones de la organización?.**

La formulación de esta pregunta tiene como objetivo principal el conocer si las empresas se sienten satisfechas luego de que se ha culminado el trabajo de auditoría, y saber si sus necesidades han sido satisfechas por medio de la aplicación de los nuevos enfoques, dejando valor agregado a su organización.

La información obtenida dio como resultado que la mayoría de las empresas consideran que luego de haber culminado el trabajo de auditoría se obtiene valor agregado que mejore las operaciones de la organización, ya que la auditoría a través de la carta a la gerencia les permite tomar acciones correctivas en las operaciones en la parte administrativa, obteniendo a la vez, recomendaciones o la mejora de los controles internos de la organización. También hay que notar que un 40 % de empresas no consideran que el servicio de auditoría externa brinde valor agregado a la organización, ya que les parece que el servicio y la atención de los auditores ha desmejorado, situación ésta que lleva a la reflexión y que se debe tomar en cuenta si se quiere dar un enfoque nuevo al servicio de auditoría, ya que estos nuevos enfoques además de ofrecer mejoras al negocio, también ofrece un nuevo perfil del contador público independiente.

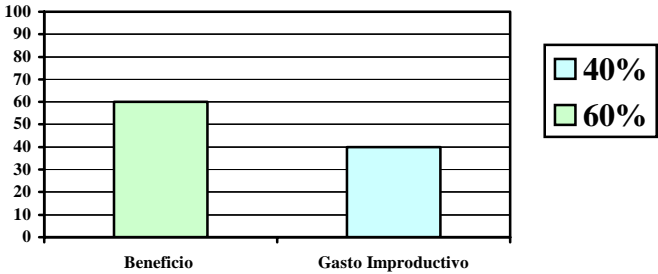


#### PREGUNTA N° 7

**¿ Considera que la auditoría es un beneficio o gasto improductivo ?.**

Se pretende medir con esta interrogante específicamente, sí la empresa considera que el resultado que le deja el trabajo de auditoría, pueda enfocarse como un beneficio o como un alto costo incurrido, por la necesidad o el requerimiento de efectuarla, por diversos aspectos como los mencionados en la segunda pregunta.

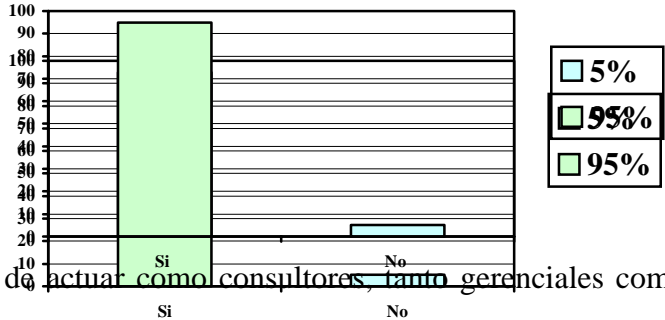
Lo que se obtuvo fue que un 60 % de los clientes tiene la percepción de que recibe un beneficio en pro de la mejora a corto y a largo plazo de su organización, siempre y cuando el auditor suministre recomendaciones que agreguen valor, ya que la actividad de auditoría es vista como una inversión que va a generar rendimientos a futuro. Mientras que un 40 % manifiesta no sentirse satisfecho con el servicio recibido al no aportar soluciones con respecto a las necesidades de la organización.



**PREGUNTA N° 8**

**¿ Además de la entrega del informe de auditoría, la firma le ofrece servicios de asesoría y consultoría permanente en el manejo de las operaciones y del riesgo ?.**

Las empresas en su mayoría afirman que las firmas en la prestación del servicio, además de su producto final, que es el informe de auditoría, ofrecen servicios de asesoría y consultoría en el manejo de las operaciones y del riesgo en el momento oportuno.



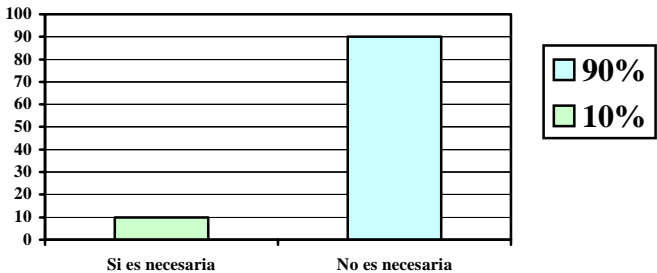
Esta tendencia de actuar como consultores, tanto gerenciales como financieros, es muy importante, ya que la nueva auditoría tiene que actualizar sus esquemas de administración y calidad, que conduzca a la implantación de mecanismos que ayuden a detectar la incidencia de factores de riesgo en las operaciones, permitiendo desarrollar

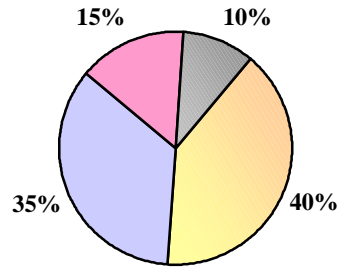
sistemas para controlar el impacto de éstos, los cuales representan un elemento fundamental dentro de las organizaciones.

PREGUNTA N° 9

Una forma directa de contrastar los altos beneficios que ofrecen las firmas auditoras basándose en los nuevos enfoques de auditoría, se mide preguntándole a las empresas, **¿Considera necesaria la asesoría o consultoría por parte de la firma de auditores para mejorar su competitividad en el mercado ?**. Un 90 % respondió que no es necesario la asesoría o consultoría por parte de las firmas auditoras, ya que actualmente consideran que la mayoría de las empresas poseen un departamento eficiente de investigación de mercado, el cual cumple esta función. Otros consideran que son procesos internos y muy particulares de cada empresa que no son manejados por la auditoría, debido a los riesgos que tiene cada negocio en especial. Se considera que la administración de cada organización está en capacidad de asumir retos y dar soluciones para mantener la competitividad y calidad de las operaciones de cada empresa.

Solo un 10 % de las empresas encuestadas, respondió que si es necesaria la asesoría o consultoría por parte de firmas de auditores para mejorar su competitividad en el mercado, aun teniendo las mismas empresas personal gerencial capacitado, porque consideran que muchas firmas tienen un staff de especialistas en diversas áreas del conocimiento que pueden aportar alternativas, que las empresas pueden utilizar como ventajas competitivas y corporativas, para sus procesos internos que los sitúan en altos niveles en mercados del mismo ramo nacionales e internacionales.





- Cuentan con Dpto eficiente invest. Mercado
- Muchos enfoques no manejan el riesgo
- No consideran necesaria la asesoría
- Es necesaria la asesoría de las firmas

## **Resumen de encuesta tipo B**

Para obtener información del sector empresarial, se realizó esta encuesta especialmente a la gerencia administrativa de las empresas, las cuales han utilizado el servicio de auditoría, de diversas firmas, desde hace más de diez años. Como resultado, un 65 % de las empresas afirmaron contratar los servicios de auditoría para un mejoramiento del negocio, ya que detectan las debilidades de la organización para ser analizadas por la gerencia y dar respuestas inmediatas. Un 15 % considera que es requerida para fines bancarios y de accionistas, un 10 % para fines corporativos, y otro 10 % para satisfacer exigencias estatales.

Un 50 % de las empresas ha notado cambios favorables en pro de la organización, ya que se hace mayor énfasis a la parte asesorativa más que a los resultados de los estados financieros, brindándole soluciones a sus necesidades. El otro 50 % opina que el servicio ha desmejorado, porque consideran que el trabajo de auditoría realizado no les aporta ningún beneficio adicional o asesoría que su departamento de auditoría interna no les pueda brindar.

En un 60 % las empresas consideran que luego de haber culminado el trabajo de auditoría se puede obtener valor agregado que mejore las operaciones de la organización, por medio de la carta a la gerencia para tomar acciones correctivas. Mientras que un 40 % no considera que el servicio de auditoría externa les aporte valor agregado, ya que aprecian que el servicio y la atención de los auditores ha desmejorado.

Un 60 % de las empresas percibe en este tipo de auditoría un beneficio a corto y a largo plazo, siempre y cuando el auditor suministre recomendaciones que agreguen valor. A su vez un 40 % manifiesta no sentirse satisfecho con el servicio recibido al no aportar soluciones con respecto a las necesidades de la organización. Tomando en consideración que el 95 % de las empresas, manifiestan que su



personal no se siente involucrado en el proceso del trabajo de auditoría, ya que sólo suministra información relevante sobre las operaciones que lleva a cabo la empresa.

Las empresas, en un 95 %, afirman que además del producto final, que es el informe de auditoría, les ofrecen servicios de asesoría y consultoría en el manejo de las operaciones y del riesgo en el momento oportuno.

Un 90 % de los encuestados considera que no es necesario la asesoría o consultoría por parte de las firmas auditoras para mejorar su competitividad en el mercado, ya que consideran que la administración de cada organización está en capacidad de asumir retos y dar soluciones para mantener la competitividad y calidad de las operaciones de cada empresa.

### **4.3.- Entrevista.**

Uno de los instrumentos aplicados en esta investigación y de gran aporte a ella ha sido la entrevista que se ha usado en el sector empresarial manufacturero, de la Zona Industrial Sur II de Valencia, Edo. Carabobo.

La alta gerencia de las empresas manufactureras consideran en un 50 % que la auditoría externa no ha tenido cambios significativos en los últimos años y que es mejor reforzar sus departamentos de auditoría interna que manejen las debilidades de la empresa en el control de las operaciones y del riesgo, basada en nuevos enfoques y que aporten soluciones palpables a la empresa a un menor costo.

Muchas de estas empresas han manifestado no necesitar de la función de auditoría externa para solicitar créditos, ya que avalan sus créditos con los activos fijos de las empresas y las mejoras de las operaciones las realizan con el departamento de auditoría interna y los departamentos de las áreas involucradas en las mejoras. Las empresas entrevistadas alguna vez fueron auditadas por firmas, pero por pasar por un proceso de fusión o absorción para mantener su competitividad y calidad, han prescindido de las auditorías, sólo se aplican estas auditorías a las casas matrices o a la corporación o consorcio que las agrupan. Otro grupo de empresas con casa matrices en el exterior señalan que si aplican la auditoría externa anual, pero como requisito corporativo impuesto desde sus matrices como forma de controlar todas las filiales, pero no por procesos de mejoramiento de operaciones o controles de riesgos de cada empresa (filial) en particular.

#### **4.4.- Confrontación de resultados obtenidos en ambas encuestas y entrevistas efectuadas a las firmas de auditores y a las empresas.**

Se han encontrado ciertas divergencias entre los servicios ofrecidos por los auditores bajo un nuevo enfoque y las necesidades de las empresas referidas al control de sus operaciones y del riesgo.

Al conocer la tendencia de los auditores al aplicar nuevos enfoques en los servicios de auditoría, los cuales consideran que van a ser beneficiosos para sus clientes, encontramos que las empresas (clientes) que solicitan estos servicios en su gran mayoría consideran que van a mejorar el negocio, tomando las recomendaciones hechas por los auditores para luego procesarlas y hacer los ajustes necesarios.

La mitad de las empresas encuestadas consideran que el servicio de auditoría no ha cambiado en los últimos años, no perciben la diferencia entre la aplicación de una auditoría tradicional y otra del tipo integral, a pesar de que los auditores consideran que al aplicar este nuevo enfoque de auditoría han realizado un cambio evolutivo dentro de esta actividad profesional, por lo tanto es necesario que el auditor presente una diferencia mas marcada entre ambos enfoques.

El personal de las empresas sólo se ve involucrado en el trabajo de auditoría, al momento de suministrar la información requerida por el auditor, y no por medio de un proceso permanente que requiriera que este personal se sienta familiarizado con dicho trabajo durante todo el periodo económico.

Existe una coincidencia entre los auditores y las empresas, al considerar que estos nuevos enfoques de auditoría son importantes para el mejoramiento de las operaciones y el control de los riesgos, ya que los auditores consideran que estos enfoques aumentan la calidad y la productividad de la auditoría, se conoce mejor el negocio y el entorno donde se desarrolla y en muchos casos se agrega valor al servicio optimizando los procesos y

controlando los riesgos del negocio, y ayuda a definir nuevas estrategias de mejoramiento de la actividad que realiza la empresa. En cuanto a las empresas, estas consideran que las asesoran en el mejoramiento de los controles y los riesgos.

Las empresas y los auditores coinciden afirmativamente en opinar que sí se obtiene valor agregado que mejore las operaciones; sin embargo un 40 % de las empresas no se sienten completamente satisfechas con el valor agregado, ya que consideran que las firmas podrían dar más beneficios de los que ofrecen, y no ven necesario que una firma de auditores les preste un servicio de consultoría o asesoría porque las empresas poseen departamentos especializados en diferentes áreas que le suministra esa asesoría.

## **CONCLUSIONES**

El uso de nuevos enfoques en la auditoría ha sido una adaptación necesaria por parte del auditor para dar respuesta a las exigencias de sus clientes, ya que dentro de un ambiente de economías interconectadas por países, gracias a la globalización, el ser competitivo es ahora una carrera a la sobrevivencia de la organización. Las tecnologías de información y la divulgación del conocimiento deben ir a la par de los cambios que se han mantenido en el ámbito de los negocios y la transformación de sus estructuras organizacionales con la incursión del Outsourcing, con la intención de reducir costos y maximizar la productividad. Estos conceptos de cambio los tienen muy en cuenta los auditores, ya que si tienen un nuevo perfil profesional dedicado a satisfacer las necesidades de las empresas, ya que se aplican al conocimiento integral del negocio a través del auditor. Pero este cambio se queda con el auditor pues no ha encontrado forma alguna de involucrar directamente al personal de su cliente en el manejo de la información para que éste se sienta asesorado realmente.

Se considera que los auditores han pasado de ser simples profesionales contratados para dar fe pública de la razonabilidad y concordancia con los PCGA de los estados financieros para acceder a créditos bancarios, cotizar en la bolsa de valores y en la

preparación de declaración de impuesto, para convertirse en asesores gerenciales o de negocios, contratados permanentemente, cambiando horas de revisión de papeles excesivos a un análisis integral del negocio, mejorando las operaciones y minimizar o anticiparse a los riesgos tanto internos como externos a los que puede estar expuesta la organización.

## **RECOMENDACIONES**

El auditor debe venderse como un asesor y consultor, especializándose en áreas de apoyo estratégico para las empresas, realizando un proceso permanente de seguimiento de la actividad que lleva a cabo la organización, detectando debilidades y fallas de los procesos, riesgos del negocio, como también las fortaleza y oportunidades que se pueden presentar para que sean aprovechadas.

El auditor debe involucrar al personal administrativo que labora en la organización a la cual audita para que las ideas y soluciones en beneficio de la empresa sean propuestas no sólo por él, sino que los empleados del departamento al que se le encuentran las fallas aporten opiniones y soluciones que puedan ser adaptadas a la organización antes de haber culminado el trabajo de auditoría, siendo este el real valor agregado por el auditor.

El auditor deberá aplicar nuevas técnicas de auditoría, en los cuales el principal objetivo debe girar en torno a las necesidades del cliente y con la ayuda de todas las herramientas aquí expuestas para agregar valor al trabajo realizado y obtener mejores resultados.

Una de las debilidades que tiene el Contador Público, manifestadas en esta investigación, es su preparación académica la cual hace mayor énfasis en enfoques tradicionales abandonados desde hace mucho tiempo por el medio empresarial que se adapta rápidamente a las necesidades del mercado. Por ello es necesario que las universidades incorporen en su pensum de estudios herramientas y conocimientos basados en las

exigencias del mercado laboral, que den formación a profesionales con una visión integral y de asesores de negocios.

Los gremios que agrupan a estos profesionales deben de tener una interacción más activa en la formación y actualización de sus agremiados, ya que son los responsables de mantener un contacto directo entre las universidades y el mercado laboral, tienen que estar informados de los cambios importantes de la profesión y su competencia para aportar soluciones que repercutirán en el gremio.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Alvarado, Carlos (2001). Nuevos enfoques de la auditoría.

<http://www.ocu.ucr.ac.cr/media-htm>.

Andersen. (2002). Gestión de Riesgos en Proyectos. Manual, Miami.

Arens, Loebbecke (1996). Un enfoque Integral de auditoría. México: Prentice Hall, sexta edición.

Blanco, Luna (1998, Febrero). Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, ensayo,

<http://www.redcontable.com>

Cano, Miguel (2001, Noviembre). Auditoría Interna frente a evaluación de riesgos. ensayo publicado perteneciente por el Vicepresidente del Instituto de auditores interno de Colombia. <http://www.redcontable.com>

Capote, Gustavo (2000). Auditoría y Control. Artículo El Control Interno y el Control, [http:](http://www.monografias.com)

[// www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Congren, y Harrison (1998). Contabilidad Administrativa. Caracas: tercera edición.

Declaración de Principios de Contabilidad 0. (1999). Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. Caracas. Cuarta edición.

Declaración sobre Normas de Auditoría SAS 82. (2002). Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México.

Delgado, Luis (1990). Motivación y productividad. Área de estudios de post-grado. Universidad de Carabobo.

Ernst & Young. (1999). Programa de Innovación en Auditoría. Libro del participante.

Fraga, Pedro (1998). Un Enfoque de Auditoría Integral basado en la Productividad. Tesis de Maestría publicada, Universidad de Carabobo, Bárbula.

García, Alvaro (2001). Nuevos Enfoques de Auditoría, ensayo, <http://www.redcontable.com>

Gayle, Rayburn (1999). Contabilidad y administración de costos. McGraw Hill. Sexta edición.

Gómez, Jaime (1998). Introducción a la Auditoría de Estados Financieros. México: Prentice hall.

Horne, Van (1997). Análisis de Administración Financiera. Décima edición.

Instituto Americano de Contadores Públicos. AICPA. <http://www.redcontable.com>

Ministerio de Hacienda de Nicaragua. Auditoria operacional o de desempeño. <http://www.hacienda.gob.ni>

Muñoz, R. (1998). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis, México, Prentice Hall, primera edición.

Normas de calidad ISO 14000. Sistema de Gestión Ambiental. (2002)

Pérez Torao, L. (1999). Auditoría de Estados Financieros, México.

Rengel, Astrid (1999). La profesión de la Contaduría Pública en Venezuela ante el reto de prestar en la actualidad un servicio integral a los clientes. Tesis de maestría publicada. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Rodríguez, J. (2002, junio). La Auditoria Integral como alternativa para agregar valor a los servicios que presta el contador público. <http://www.redcontable.com>

Sierra, Julio. (1996). El nuevo perfil empresarial. McGraw Hill.

Torres, Rafael (1997). Los Contadores Públicos y como son percibidos por la sociedad venezolana. Tesis de Maestría publicada. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Universidad Nacional Abierta. Técnicas de Documentación e Investigación II, Caracas.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (1990). Manual de trabajos de grado de maestrías y tesis doctorales. Caracas.

Valera, L., y Álvarez, R. (2000). Las nuevas tendencias de servicios en las firmas de auditoría y su influencia sobre la independencia del auditor. Tesis de grado publicada, Universidad de Carabobo, Bárbula.



Warren, Revé, y Fess. (2000). Contabilidad Financiera. 7ma edición

Zavaro, L., y Martínez, C., (1999). Auditoría Informática, Cuba.

XXIII Conferencia interamericana de contabilidad. (1997). San José de Costa Rica