

La auditoría como proceso de mejora continua

Clara Celina Chimbí Laverde



Universidad Militar Nueva Granada
Facultad de Ciencias Económicas
Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría Internacional
Bogotá, D.C., 2015

La auditoría como proceso de mejora continua

Clara Celina Chimbí Laverde

**Trabajo de Grado para Optar al Título de Especialista en Revisoría Fiscal y
Auditoría Internacional**

Director

Diego Barragán

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad de Ciencias Económicas

Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría Internacional

Bogotá, D.C., 2015

Contenido

Resumen	4
Abstract	5
Introducción	6
La auditoría como proceso de mejora continua	7
Desarrollo de las sustentaciones	7
Conclusiones	16
Referencias	17

Resumen

Con base en elementos teóricos tomados de las experiencias sustentadas por algunos autores, se pretende resaltar la importancia de la auditoría en la mejora continua dentro de las organizaciones, sean estas, del sector privado o del sector público.

En este trabajo se partirá de la evolución de la Auditoría, hasta llegar a una nueva concepción, mostrando que la auditoría afirma el proceso de mejora continua, ya que al realizar la labor de seguimiento a toda la estructura organizacional, se emite un informe que contiene conclusiones y recomendaciones. En estas conclusiones y recomendaciones se realzan los aspectos positivos y/o se advierte sobre los riesgos detectados, con el fin de que la Alta Dirección tome las medidas correspondientes en pro de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Palabras clave: Auditoría, Mejora Continua.

Summary

Based on theoretical elements from the experiences supported by some authors, it is intended to highlight the importance of the audit on continuous improvement within organizations, be they from the private sector or the public sector.

This work will be based on the evolution of the Audit, reaching a new concept, showing that the audit says the process of continuous improvement, since executing the follow-up to the entire organizational structure, a report containing is issued conclusions and recommendations. These conclusions and recommendations highlight the positive aspects and / or warning of the risks identified, in order that senior management take appropriate measures for achieving compliance with the institutional objectives

Keywords: Audit, Continuous Improvement.

Introducción

Antiguamente la Auditoría se concebía sólo para detección de fraudes, para buscar deficiencias y errores, con el paso del tiempo los profesionales que desarrollan esta actividad han ido aportando experiencia y promoviendo cambios sustanciales en la forma de concebir la labor de la Auditoría, convirtiéndola en una herramienta que ayuda a prevenir su ocurrencia.

El concepto moderno de la Auditoría, propone integrarla dentro del sistema de gestión de calidad. La auditoría, es una herramienta para el mejoramiento continuo de las entidades ya que permite desde la revisión de cada una de sus áreas o dependencias ver cómo están llevando a cabo las labores, cual es el conocimiento que los funcionarios tienen sobre la institución, sobre sus políticas, valores, procedimientos y normas.

Una vez se realizan estas evaluaciones se le dan a conocer a la alta dirección para la toma de decisiones respecto a la salvaguarda de los bienes, la protección del buen nombre de la entidad, así como para que evalúe el avance en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el desarrollo de este trabajo se muestra el cambio conceptual que ha presentado a través del tiempo el desarrollo de la auditoría y cómo ese cambio, esa evolución ha convertido a la auditoría en una herramienta que evalúa la organización en la forma de realizar su planeación, sus actividades, si las políticas y procedimientos se conocen y se aplican y si los objetivos organizacionales propuestos se están alcanzando.

La Auditoría como Proceso de Mejora Continua

Desarrollo de las sustentaciones

Para iniciar el desarrollo del tema se expondrán los significados de lo que se concibe como Auditoría:

Auditoria, en su acepción antigua

“Un examen que pretende servir de base para expresar una opinión sobre la razonabilidad, consistencia y apego a los principios de contabilidad generalmente aceptados, de estados financieros preparados por una empresa o por otra entidad para su presentación al Público o a otras partes interesadas”. [AICPA, 1983].

Como se puede concluir, esta acepción concebía la auditoría sólo para dar una opinión sobre la razonabilidad de. Los estados financieros.

Algunas definiciones modernas de la auditoría, la definen de la siguiente manera:

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2004).

The Institute of Internal Auditors IIA (TheIIA) dice que:

La auditoría es una función independiente de evaluación, establecida como un servicio a la organización para examinar y evaluar sus actividades. El objetivo de la auditoría interna es asistir a los miembros de la organización en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades. A tal fin, la auditoría interna les proporciona análisis, valoraciones, recomendaciones, consejo e información, relativos a las actividades revisadas. El desarrollo de la auditoría interna incluye el desarrollo de un control efectivo a un costo razonable (Spindola, 2012).

De estas definiciones podemos analizar algunos aspectos importantes; en primer lugar hablan de la Independencia, esto quiere decir que el auditor debe emitir sus juicios a partir de los hechos encontrados en el desarrollo de su revisión. También encontramos en las definiciones que aportan un enfoque sistemático y disciplinado lo que quiere decir que debe haber una metodología y una secuencia lógica. Evaluar los procedimientos revisados y emitir un informe preciso, de acuerdo al análisis realizado, con el fin de que la dirección tome los correctivos a que haya lugar.

A continuación se presentan consultas de trabajos de grado, libros y web que permitirán conocer diferentes conceptos sobre el tema:

Evolución de la Auditoría (Gómez Graciela, Rodríguez, Marlin 2009)

Desde el mismo momento en que existió el comercio se llevaron a cabo auditorías de algún tipo. Las auditorías iniciales fueron revisiones meticulosas y detalladas de los registros para determinar si cada operación había sido asentada en la cuenta apropiada y por el importe correcto. El propósito fundamental de estas primeras auditorías era detectar desfalcos y determinar si las personas en posición de confianza estaban actuando e informando de manera responsable

Después de la Revolución Industrial el alcance y la complejidad de los negocios se ampliaron notablemente. Al aumentar en tamaño las compañías emplearon mayor número de personas y sus sistemas contables se volvieron mucho más desarrollados. Con el desarrollo vertiginoso de las empresas que empleaban cientos y miles de trabajadores se hizo necesaria una organización empresarial que garantizara el registro y control eficiente. En estas circunstancias las auditorías detalladas resultaban antieconómicas. Surgen las auditorías internas que desempeñan un papel importante en el control de los recursos de las empresas. Comenzó el desarrollo de las auditorías por pruebas.

La disciplina de la Auditoría ha estado en constante evolución para tratar de garantizar la fiabilidad de la información económica y financiera demandada socialmente.

En un principio la función de la Auditoría se limitaba a la mera vigilancia con el fin de evitar errores y fraudes. En los últimos años se está imponiendo el Enfoque de Riesgo, estudiar los Riesgos de los fallos de los sistemas y no los sistemas en sí mismos.

Se considera que no es hasta el siglo XX donde la Auditoría alcanza su actual desarrollo. Entre los principales progresos de la auditoría en el siglo pasado se encuentran: - Cambio de método de la auditoría pasando del examen detallado de las transacciones, al uso de técnicas de muestreo, incluyendo el muestreo estadístico. - Mayor responsabilidad del auditor frente a "terceros" tales como dependencias gubernamentales, bolsas de valores y el público inversionista. - Un cambio de énfasis en la determinación de lo razonable de los Estados Financieros. - Reconocimiento de la necesidad de evaluar el control interno como base para determinar la oportunidad y la extensión de las pruebas de auditoría. - Nuevos procedimientos de auditoría aplicable al procesamiento electrónico de datos y el uso de la computación en la auditoría.

Evolución del Entorno y de las Empresas Frente a la Auditoría(Lefcovich, s.f.):

En la primera fase, las empresas se veían enfrentadas a una exigencia de productos y servicios superior a los ofrecidos por las empresas, con ello la principal preocupación de las entidades y sus auditorías internas era proteger la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones, y por sobre todas las cosas proteger los activos físicos y financieros.

En la segunda fase, ante una oferta que supera la demanda de los consumidores, cuidar de activos tales como la clientela, la calidad, los niveles de satisfacción y ahora ante los problemas ambientales el cuidado de la ecología resulta crucial.

Una forma de hacer auditoría que era propia de una era de escasos cambios se vio sacudida en primera instancia por la llegada de los procesos informáticos a la empresa, y luego, ante la competencia global, por la necesidad de reducir costos, afianzar la calidad, mejorar la prestación de servicios, aumentar los niveles de satisfacción de los clientes, reducir los tiempos de respuesta y mejorar de manera continua cada uno de estos indicadores.

La tercera fase significó la aparición de nuevos activos. Los activos intangibles y la gestión del conocimiento poseen cada día mayor importancia y trascendencia, llevando con ello a la auditoría interna a nuevas y más sofisticadas líneas de acción.

Ya no basta sólo con proteger los activos clásicos de una empresa, hoy resulta fundamental cuidar y proteger activos tan importantes como la clientela, las bases de datos, las patentes, e incluso un activo fundamental como lo es su talento humano, con toda su experiencia, conocimientos y niveles de productividad.

Ya no basta con verificar la correlación entre los inventarios físicos y la contabilidad, hoy resulta crítico ser competitivo, y a la auditoría le está dado velar por tales objetivos

Nuevos Requerimientos de la Auditoría Interna

Si bien los nuevos requerimientos y obligaciones en materia de calidad, medio ambiente y seguridad entre otras, requieren de especialistas en la materia, la función de la auditoría interna en las empresas no es la de asesorar sobre tales aspectos, sino más bien velar por el cumplimiento de las mismas.

La auditoría interna no sólo debe participar activamente en el relevamiento y evaluación del control interno, sino además debe actuar proactivamente en materia de implementación de sistemas antifraude, y aplicación de planes de contingencia.

Normas sobre calidad y medio ambiente, normativas sobre comercio exterior de los distintos bloques comerciales, nuevas tecnologías en continua aparición, nuevas formas de interacción electrónica entre la empresa con sus subsidiarias, proveedores, clientes, y la comunidad, llevan a nuevos riesgos, y con ello a nuevas obligaciones de parte de la auditoría.

En un mundo en constante y rápidos cambios, la auditoría interna no puede estar alejada de ello, debiendo evolucionar ante las nuevas y mayores exigencias, ofreciendo para ello nuevas obligaciones, acompañados de nuevos métodos y herramientas.

Nuevas Responsabilidades.

Dentro de este nuevo contexto y bajo un fuerte cambio de paradigmas, la Auditoría, que hasta hace poco era considerada con desprecio por las demás áreas de la organización, paso a ser una actividad estratégica. ¿Qué implica ser una actividad considerada estratégica? Significa no ser meramente un sector consumidor de recursos, con el único objetivo de comprobar y verificar cumplimientos, sino pasar a proteger aspectos y activos claves de una empresa u organización, y con ello conducir no sólo a importantes ahorros sino también a generar y ser fuente de apoyo para la comprobación y vigilancia de la mejora continua en cada proceso, área, producto e indicador de la organización.

Así pues, la auditoría interna está concebida como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudando a ésta a cumplir con sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión, control y gobierno (Lefcovich, s.f.).

Restrepo Vélez (2008) en sus Notas de Clase, dice que la Auditoria nace como una función natural, está en la persona y es un proceso reflexivo que se manifiesta al preguntarse el ¿Por qué? de las cosas. Por lo tanto todos auditamos, ya que se mantiene una evaluación permanente. El principal papel de la Auditoria es lograr una excelente función de la empresa por la constante evaluación crítica e independiente que se hace por parte del Auditor, seguido de unos parámetros para calificar y poder presentar recomendaciones que orienten al mejoramiento. También puede considerarse una visión formal y sistemática para determinar hasta qué punto una Organización está cumpliendo los objetivos establecidos por la gerencia, así como para identificar los que requieren mejorarse. La tipología que puede dividir la Auditoria depende, esencialmente de la necesidad u objetivo empresarial de establecer controles o pautas en el cumplimiento de las actividades que se desenvuelven en el ámbito de la organización.

El fundamento de las Auditorias modernas está argumentada en una serie de ideas que determinan la base fundamental de su aplicación. Dichos argumentos son: 1.

La función de auditoria se basa en el supuesto que la información puede ser verificada. 2. La Auditoria examina y evalúa las afirmaciones hechas por los administradores. 3. Utiliza unos controles internos eficaces que disminuyen la probabilidad de que se cometan fraudes o irregularidades en una organización.

Lo expuesto anteriormente nos muestra que la auditoria se puede clasificar según el enfoque de su aplicación, para que sirva de apoyo a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello el Auditor les proporciona análisis, evaluaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas (Restrepo Vélez, 2008).

El Auditor no debe limitarse a presentar una relación detallada de deficiencias, errores, dificultades y potenciales riesgos encontrados durante el ejercicio de la auditoría, debe también propiciar al auditado la posibilidad de expresar las eventuales soluciones de esas dificultades, errores o deficiencias, llevándolo a la fase de mejora.

Seguidamente, encontramos la integración entre la auditoría y la mejora:

La Mejora Continua: Es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable nuestro sitio de trabajo (Flórez Ripoll, 2010).

La mejora continua, como así también la Gestión de Calidad Total, requieren del compromiso y disciplina de todas y cada una de las áreas de las organizaciones.

Ello implica la necesidad que la auditoría interna mejore continuamente su propia actuación y además verificar y asesorar en la mejora continua a las demás áreas de la organización, lo cual incluye por supuesto la mejora continua en los procesos de control interno (Lefcovich, s.f.).

Manuel Espinoza Cruz (s.f.), hace los siguientes aportes:

La Auditoría es un proceso integral cuya finalidad es la obtención y evaluación objetiva, mediante pruebas sustentadoras, sobre las afirmaciones alcanzadas para determinar su coherencia con criterios previamente definidos e informar pertinentemente tales resultados. Es decir, la auditoría examina el desempeño alcanzado por la entidad

auditada, a fin de opinar sobre el grado de seguridad en lograr los objetivos de la organización, estableciendo los riesgos de incumplimiento. En tal sentido, efectúa recomendaciones para corregir desviaciones detectadas. Cada organización tiene su propia cultura, su forma singular de generar actividades, clasificadas en permanentes o eventuales.

La mejora continua, si se quiere, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

La excelencia se alcanza mediante un proceso de Mejora Continua. Mejorar en todos los campos, las capacidades del personal, la eficiencia de los procesos, las relaciones con los clientes, entre los miembros de la organización y con la sociedad. Todo aquello que pueda mejorarse en una organización y redunde en una Mejora de la Calidad del producto o servicio, equivale a la Satisfacción del Cliente.

Técnicamente, puede haber dos clases de Mejora de la Calidad: Mediante un avance tecnológico, o mediante la mejora de todos los procesos productivos. A la hora de mejorar, hay que concentrarse en algunos aspectos, sin dispersar esfuerzos (Espinoza Cruz, s.f.).

Cabrera, H. (s.f.), afirma que, el proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

La base del éxito del proceso de mejoramiento es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad, que pueda definir con precisión lo esperado por los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes. Dicha política requiere del compromiso de todos los componentes de la organización, la cual debe ser redactada con la finalidad de que pueda ser aplicada a las actividades de cualquier empleado, igualmente podrá aplicarse a la calidad de los productos o servicios que ofrece la compañía, así es necesario establecer claramente los estándares de calidad.

Mejoramiento Continuo: Es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente. La mejora continua debe formar parte de la cultura de la organización, convirtiéndose en una filosofía de vida y trabajo. Esto incidirá directamente en la velocidad del cambio.

Para que se produzca el cambio cultural requerido, es necesario que:

- Las personas estén convencidas de los beneficios que les brinda la mejora.
- La Alta Dirección motive a todas las personas, les brinde procedimientos y técnicas, así como el poder de decidir y actuar para poder realizar los cambios que se requieran.

Rol de la Dirección y los Trabajadores en la Mejora: Para que la excelencia se consolide en la organización es necesario que la Alta Dirección impulse un sistema de gestión eficaz que estimule a las personas de la organización a un propósito común y duradero para guiarlos con convicción y energía hacia el logro de la excelencia. A través de su participación activa, la Alta Dirección atenderá a las necesidades de las partes interesadas con el fin de proveer de los recursos necesarios. Por medio de su comportamiento ético, servirá de ejemplo para todos los niveles de la organización.

Relación entre mejoramiento y control: Al final de un ciclo de mejoramiento se tienen dos elecciones: poner bajo control el proceso mejorado, o iniciar otro ciclo de mejoramiento. El propósito de poner el proceso bajo control es conservar los mejoramientos que se han hecho, porque es muy fácil volver a caer en los antiguos hábitos y perder todo lo ganado. Por consiguiente, la capacitación y la documentación apropiadas son esenciales para ayudar a conservar los logros.

La base del éxito del proceso de mejoramiento es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad, que pueda definir con precisión lo esperado por los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes. Dicha política requiere del compromiso de todos los componentes de la organización, la cual debe ser redactada con la finalidad de que pueda ser aplicada a las

actividades de cualquier empleado, igualmente podrá aplicarse a la calidad de los productos o servicios que ofrece la compañía, así es necesario establecer claramente los estándares de calidad (Cabrera, s.f.).

Sustentada en el desarrollo de este trabajo, puedo afirmar que la Auditoría es una herramienta útil para alcanzar buenos resultados, la mejora continua es un proceso diario que debe ser planeado, para evitar altibajos que no permitan proyectarse.

Así como las Auditorías son una actividad recurrente dentro de las organizaciones, también el mejoramiento continuo lo es, en respuesta a los resultados de ellas. Si los resultados son positivos, surge la necesidad de mantener y mejorar ese resultado y si es negativo, se debe decidir sobre la forma como se va a corregir de tal manera que para la siguiente Auditoría, la mejora sea notoria.

La mejora continua, genera un gran valor para la alta dirección y para los funcionarios de una empresa, que les exige diariamente, para el desarrollo de su labor, toda su capacidad intelectual y profesional, pero que también les proporciona oportunidades para capacitarse y demostrar sus habilidades, destrezas y competencias.

Todos estos argumentos nos permiten concluir que la auditoría es un proceso de mejora continua.

Conclusiones

La Auditoría se ha convertido en una herramienta de seguimiento continuo que le sirve a la Dirección ya que con sus resultados, se pueden identificar oportunidades de mejora. Permite establecer el grado de conocimiento que los funcionarios tienen sobre la empresa, sus políticas, valores, procedimientos.

La auditoría ya no es sólo el estudio en materia contable y financiera, debe también analizar temas administrativos, legales, económicos, aspectos comportamentales, gestión de riesgos, entre otros.

La Auditoría es una evaluación permanente, basada en parámetros previamente identificados, que ha venido evolucionando a través del tiempo, y de ser una labor intimidante y detectivesca, ha pasado a ser una labor de acompañamiento y asesoramiento para las entidades.

El mejoramiento continuo debe estar inmerso en la cultura organizacional, en las políticas de la empresa y debe ser socializado en forma permanente.

Referencias

Cabrera, R. H. (s.f.). Aplicación de un procedimiento de mejora a procesos ordenados secuencialmente a partir de métodos multicriterios. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/650/indice.htm>

Espinoza Cruz, M. (s.f.). *La auditoría académica para la apropiada gestión en una institución educativa de nivel superior*. Obtenido de <http://www.upt.edu.pe/ouci/archivo/2010%20-%20LA%20AUDITORIA%20ACADEMICA%20PARA%20LA%20APROPIADA%20GESTION%20EN%20UNA%20INSTITUCION%20EDUCATIVA%20DE%20NIVEL%20SUPERIOR.pdf>

Flórez Ripoll, M. V. (26 de octubre de 2010). *Definición de mejora continua*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

Gómez G, Rodríguez M. (Abril de 2009) Área gerencial en el manejo de normas de Contabilidad y Auditoría. Obtenido de <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2341/1/24-TESIS.CP009G34.pdf>

Instituto de Auditores Internos del Perú. (enero de 2004). *¿Qué es auditoría interna?* Obtenido de http://www.iaiperu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=80:ique-es-auditoria-interna&catid=49:preguntas-frecuentes&Itemid=40

Instituto Norteamericano de Contadores Publicos AICPA). Construcción de un concepto universal de auditoría- Definición. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse1.html>

Lefcovich, M. (s.f.). *La Auditoría interna y la mejora continúa*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos51/mejora-auditoria/mejora-auditoria.shtml>

Restrepo Vélez, R. (28 de agosto de 2008). *Definición de auditoria y funciones de un auditor*. Obtenido de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/notas-clase/nota1-auditoria.pdf>

Spindola, G. (23 de julio de 2012). *Ensayo sobre la auditoría Interna en una organización*. Obtenido de http://www.academia.edu/8367913/Ensayo_sobre_la_Auditor%C3%ADa_Interna_en_una_Organizaci%C3%B3n