

Las Auditorías Mejoran los Diferentes Procesos de una Organización



AUTOR

Luis Enrique Manzanares Lugo

Código del Estudiante: D0105681

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administración de Empresas

Director: Angelica Mercedes Rodriguez Pedraza

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

12 Octubre de 2020

Resumen

Actualmente, las auditorías se constituyen como un instrumento primordial para que las organizaciones conozcan cómo están funcionando sus procesos y que mediante la mejora continua fundamenten acciones preventivas y correctivas para el fortalecimiento y progreso de estos. Las auditorías a través de los tiempos han aportado a las organizaciones mejora en sus procesos a fin de que optimicen recursos, minimicen riesgos, mantengan competitividad y satisfacción a los clientes. Las auditorías han sido catalogadas como una herramienta, instrumento, sistema, proceso, método etc, pero su capacidad funcional básicamente está diseñada para verificar, examinar, investigar, comprobar, y prevenir mediante evidencias objetivas hallazgos que mejoran o afectan la funcionalidad de los procesos de una organización. El logro de una auditoría obedece a factores que establecen su funcionamiento y límites como su alcance, objetivos, auditores, procesos etc; donde sus resultados objetivos y concretos apoyan la toma de decisiones de la alta dirección y la participación de sus miembros para el beneficio productivo de la organización.

Palabras clave : Organizaciones , Procesos, Auditoría, Mejora.

Abstract

Currently, audits are constituted as a primary instrument so that organizations know how their processes are working and that through continuous improvement they base preventive and corrective actions for the strengthening and progress of these. The audits over time have contributed to organizations improvement in their processes in order to optimize resources, minimize risks, maintain competitiveness and customer satisfaction. The audit has been classified as a tool, instrument, system, process, method, etc, but its functional capacity is basically designed to verify, examine, investigate, review and prevent, through objective evidence, findings that improve or affect the functionality of the processes of an organization. The achievement of an audit is due to factors that establish its operation and limits such as its scope, objectives, auditors, processes etc; where its objective and concrete results support senior management decision-making and the participation of its members for the productive benefit of the organization.

Key Words: Organizations, Processes, Audit, Improvement.

1. INTRODUCCIÓN

No podríamos hablar de auditorías si no existieran las organizaciones, las cuales son la razón primordial para la realización de este tipo de actividades que llevan a cabo la verificación, comprobación y el correcto funcionamiento de estas. Sin lugar a duda una organización está constituida dentro de una sociedad por un grupo de personas, recursos y funciones para realizar un fin a través de objetivos y metas establecidas. Desde la existencia de la humanidad las organizaciones han hecho, hacen y harán parte de la vida cotidiana de las personas. Al respecto Bernal (2014) señala lo siguiente:

Es indudable que cada vez más los distintos aspectos de la vida diaria están relacionados con las organizaciones. En general, el transcurrir de la vida, la educación, la diversión, el trabajo, la salud, la vivienda, el vestuario, la alimentación, etc., están determinados por las acciones realizadas en y por las organizaciones (p.6).

En la sociedad actual las organizaciones modelan la vida de las personas, y en muchos casos la vida de las personas depende de las organizaciones. Es indudable también que en esta sociedad, la actividad de las organizaciones depende igualmente de las personas (p.6).

Dentro del contexto empresarial hay organizaciones que están constituidas con fines no lucrativos y otras con fines lucrativos, al igual que categorizadas por su actividad económica, tamaño, origen del capital, responsabilidad legal, jurídica, etc. Sin embargo, todas se estructuran de componentes administrativos y operacionales estableciendo niveles jerárquicos para la coordinación de funciones que respondan a la consecución de objetivos. Estas funciones constituyen actividades generales o específicas, organizadas y sincronizadas y el conjunto de las mismas determinan procesos.

Los procesos que ponen en marcha las organizaciones requieren de una supervisión, verificación o examen para conocer y confirmar si están acorde con las políticas, normas, criterios, procedimientos y demás establecidos para el

óptimo funcionamiento. Es aquí donde la auditoría aporta y contribuye con toda su capacidad funcional la verificación, supervisión y seguimiento para el mejoramiento de los diferentes procesos y al mismo tiempo garantiza y asegura el funcionamiento de la misma, permitiendo analizar y evaluar el desempeño de los procesos de forma integral y detectar oportunidades de mejora.

“Hablar de auditoría puede o podrá ser un enigma o un proceso de nunca terminar, pero en verdad circunscribe una actuación que busca ante todo verificar cumplimientos en cuanto al desarrollo de una actividad o grupo de actividades” (Gamboa, 2019, p.32). Una auditoría tiene como finalidad ser un proceso de verificación, evaluación y seguimiento, pero al mismo tiempo de acompañamiento a los procesos de la organización a fin de confrontar el cumplimiento apropiado del funcionamiento de actividades generando recomendaciones, acciones y soluciones.

Para las organizaciones hoy en día, las auditorías se han convertido en una herramienta fundamental que a través de un mejoramiento continuo ha permitido y realizado cambios significativos y de evolución constante de sus procesos como también ha generado un grado de importancia para la toma de decisiones, al igual que la conservación y protección de recursos humanos, financieros y logísticos.

El presente documento tiene como finalidad dar argumentos de cómo las auditorías aportan con su funcionalidad a la mejora de los diferentes procesos de una organización, destacándose aspectos de su evolución histórica y de cómo la mejora es un componente fundamental en la auditoría.

2. PROGRESO DE LA AUDITORÍA A TRAVÉS DE LOS TIEMPOS

Es importante tener en cuenta que las actividades de auditoría no fueron creadas hace poco tiempo, ni mucho menos resultaron de la nada; Montilla (2005) menciona que “la auditoría es tan antigua como la humanidad y tiene origen en las prácticas de contabilidad” (p.88). Con la evolución de la sociedad en aspectos sociales, económicos y culturales, se generaron impactos en el desarrollo y progreso de las organizaciones donde las actividades de auditoría ejercían funciones de supervisión y control a las áreas financieras y contables, razón por la cual le permitían responder a los clientes sobre asuntos y aspectos económicos. En relación a lo anterior expresa Gamboa (2019):

La auditoría surge como una necesidad social, generada por el desarrollo económico, la complejidad industrial y la globalización económica que han producido empresas sobredimensionadas, en las que separan los inversionistas de los encargados de la gestión. Se trata entonces de dotar de la máxima transparencia a la información económica – financiera que suministra la empresa a todos los usuarios o stakeholders (p.32).

Sin lugar a duda hay periodos históricos en la evolución de la humanidad que fueron claves y significativos en el aporte al desarrollo y surgimiento de la auditoría; y en las que forjaron efectos de cambios a esta actividad, logrando crear confianza en la detección de errores, fraudes y resultados satisfactorios; Montilla (2005) menciona los siguientes sucesos históricos que contribuyeron a la transformación y progreso de la auditoría (p.91):

- Formación de la sociedad, el poder soberano o gobierno y prácticas comerciales.
- Formación del pensamiento capitalista.
- La revolución industrial.
- El surgimiento y adopción del modelo de sociedad comercial de capital anónimo.
- La revolución francesa y la aparición del derecho al trabajo.

- La crisis económica de 1930
- El desarrollo de la tecnología informática
- La globalización como transformación social, económica y cultural.

De igual manera Montilla (2005) menciona como las actividades de auditoría han evolucionado geográficamente y han sido determinantes en empresas y organizaciones en diferentes países del mundo desarrollando avances y progresos:

Antes de 1900 la auditoría se desarrolló de manera intensiva en Europa principalmente en Inglaterra, Francia e Italia. Se tiene como dato que durante la edad media aparecieron las primeras asociaciones profesionales que se encargaban de ejecutar funciones de auditoría, destacándose los Consejos Londinenses en Inglaterra por los años de 1310 y el Colegio de Contadores de Venecia, en Italia, en los años de 1580. Luego de 1900 la auditoría fue llevada a los Estados Unidos de Norte América para prestar asesoría a los accionistas británicos, y es en esta nación donde mayores avances ha adquirido la auditoría hasta la época actual (p.91).

Aunque son muchos los conceptos de auditoría que se tienen a través del tiempo, esta ha sido objeto de múltiples interpretaciones producto de las experiencias de diferentes organizaciones, autores y corrientes frente a las perspectivas que ha desarrollado esta actividad. Describiendola como un examen, técnica, proceso, evaluación, herramienta, instrumento, método etc., sin embargo, su capacidad funcional y para la cual está diseñada se consagra en verificar, examinar, investigar, revisar, identificar, detectar, evaluar, comprobar, corregir y prevenir mediante la obtención de evidencias sobre informaciones, registros, procesos, procedimientos, etc. A fin de que no se infrinjan procedimientos, normas y directrices.

Con el crecimiento del comercio mundial, el incremento y surgimiento de organizaciones nacionales y transnacionales, el avance de la industrialización y el empoderamiento de la globalización, las actividades de auditoría ya no solo dirigen

sus esfuerzos de manera sistemática en las áreas contables y financieras de una organización si no que extendieron su capacidad funcional hacia las áreas administrativas y operacionales, con el fin de diagnosticar su funcionamiento basados en criterios y acciones de corrección y prevención bajo una planeación, con estándares de calidad bajo parámetros de eficiencia y eficacia en marcados en un proceso de mejora continua. Para Medina (2020) menciona la evolución de la auditoría bajo la cronología de conceptos:

Inicialmente se plantea como un examen sistemático, solo dedicado a los estados contables y financieros; a partir de 1987 se aprecia la necesidad del control de sistema informativo, normas y procedimientos operaciones. Mientras en sus comienzos se apreciaba de carácter reactivo, a partir de 1991 se comienza ver como una herramienta de planificación y control, de comparación de lo real versus lo planificado, con la consecuente toma de medidas: pero a la vez con resalte a la prevención. A partir de 1996 se aprecia énfasis en la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad con enfoque al cliente y para el cliente (p.9).

3. LA MEJORA COMO COMPONENTE FUNDAMENTAL DE LA AUDITORÍA

Las exigencias del cliente y la alta competitividad han sido factores fundamentales para que las organizaciones hoy en día orienten sus esfuerzos en implementar auditorías con el fin de adaptarse a los cambios del entorno y a los nuevos retos de modernización empresarial para que de esta manera mejoren resultados y optimicen procesos. Medina (2018) escribe que:

La auditoría se manifiesta cada vez más como herramienta de mejora y para ello requiere asumir preceptos incuestionables de la gerencia moderna, a saber: la proactividad, centrarse en la eficacia de la organización, tener en cuenta la exigencia del cliente y considerar al enfoque de procesos como una piedra angular para la obtención de la competitividad (p.2)

En la actualidad las actividades de auditoría se ajustan y se desarrollan con procedimientos de calidad, ofreciendo confianza, satisfacción y seguridad razonable en sus resultados, los cuales son tenidos en cuenta para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo; convirtiéndose esto en una ventaja competitiva. La calidad compromete todas las actividades de una organización, por eso hoy en día omitir alguna actividad, proceso, procedimiento o producto sin calidad, sin mejora, es un sinónimo de desencanto en las organizaciones. Ramos (2018) nos menciona al respecto cuando se desconoce la calidad:

Si la organización carece de conciencia de la calidad, se derivan inconvenientes como factores que afectan a la empresa, esto por no prestarle una mayor importancia a la calidad en los productos o servicios y a los procesos de producción; esto afectará los costos y la participación en el mercado, el prestigio de la institución, las responsabilidades por los productos y en las implicaciones internacionales (p.6).

Hablar de mejora es hablar de cambio, de progreso, de modificar algo que se está haciendo o se está realizando y que ya es ambiguo, obsoleto, no tiene funcionalidad etc. La real academia de la lengua española (s,f) define la palabra mejorar en su contexto infinitivo del latín “meliorare” como “adelantar, acrecentar algo, haciéndolo pasar a un estado mejor”; y en su conjugación indicativa singular de segunda persona la palabra mejora la define como “medra, adelantamiento y aumento de algo”.

En el contexto empresarial o de organizaciones, el término “mejora” se relaciona a la mejora continua que corresponde específicamente a una actividad dentro de la organización donde esta identifica, estudia y efectúa cambios a sus procesos administrativos y operacionales con el fin de optimizar recursos y reducir riesgos. La mejora continua hace parte de la mejora de procesos, definida por UMNG (s, f) como:

La mejora de procesos se produce por una decisión interna, de acuerdo al desarrollo que hayan tenido cada uno de los procesos establecidos al

interior de las organizaciones, sus posibilidades son de minimizar riesgos y facilitar la productividad de la organización con cambios importantes (p.7).

Al respecto menciona sobre auditoría como un proceso Medina (2020) (como se citó Grimaldo Lozano,2014):

Proceso que tiene establecido una serie de parámetros, que hacen que se convierta en una herramienta esencial para las organizaciones. Permite mediante la recolección de evidencias, determinar la confiabilidad y calidad de la ejecución de actividades realizada por la organización, en congruencia con sus criterios, requisitos, políticas y procedimientos establecidos, para la toma de decisiones (p.11).

De igual manera para Sotelo (2018) define la auditoría como proceso:

El proceso de auditoría en un sistema de gestión de calidad es una parte meramente importante no solo en cuanto a la realización, si no también debe influenciar en las recomendaciones de mejora que se detecten para la mejora de los procesos organizacionales y, por ende, la mejora de las organizaciones en cuanto a la homogeneización de los procesos de acuerdo con lo analizado en las mismas (p.8).

Al considerarse la auditoría como un proceso, cuya función se desarrolla en un sistema de gestión de calidad, esta actúa bajo el parámetro o el ciclo PHVA con el fin de “cumplir una serie de requisitos y procedimientos que permitan valorar las labores dirigidas a la consecución de la calidad, en términos de competencia, capacidad, recursos, integridad, alcance y seguridad de informes emitidos”(Pizarro, 2018, p.4). La norma ISO 9001 (2015) describe este ciclo en un enfoque de procesos (p.24):

Planear: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

Hacer: implementar lo planificado.

Verificar: realiza el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos, y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

4. ¿CÓMO LA AUDITORÍA MEJORA LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN?

4.1 El proceso de auditoría

La norma ISO 19011 (2018) menciona que la “auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría” (p.31).

Para el funcionamiento de una auditoría es necesario contar con una serie de parámetros, políticas, criterios, información y recursos que permiten visualizar su actuación dentro de una organización. Para esto la norma ISO 19011 (2018) establece que dentro de un programa de auditoría se debe contar con (p.8) :

- a) objetivos para el programa de auditoría;
- b) riesgos y oportunidades asociados con el programa de auditoría y las acciones para abordarlos;
- c) alcance (extensión, límites, ubicaciones) de cada auditoría dentro del programa de auditoría;
- d) calendario (número/ duración/ frecuencia) de las auditorías
- e) tipos de auditoría, tales como internas o externas;
- f) criterios de auditoría;
- g) métodos de auditoría a emplear;
- h) criterios para seleccionar a los miembros de equipo auditor;

i) Información documentada pertinente;

Para una organización sus procesos administrativos y operacionales son considerados clientes de auditoría “organización o persona que solicita una auditoría” (ISO 19011, 2018, p.3), dentro de un proceso de calidad donde la alta dirección requiere la gestión de auditoría para el conocimiento claro y real de cómo están funcionando los procesos a fin de aplicar mejoras, toma de decisiones y optimizar recursos. “Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización” (ISO 19011, 2018, p.1); “ En el caso de una auditoría interna, el cliente también puede ser el auditado o las personas que gestionan el programa de auditoría”(ISO 19011, 2018, p.3).

Uno de los factores primordiales que orienta la aplicación de una auditoría a los procesos productivos de una organización es su alcance, factor por el cual se constituye en la importancia, sentido y valor de la realización de esta. El alcance fija un lineamiento específico que determina procedimientos, personal, recursos y demás elementos que sean considerados y necesarios hacia a quién va dirigida esta actividad de acuerdo a los objetivos trazados durante su diseño y planeación. La Norma ISO 19011 (2018) señala el alcance como “extensión y límites de una auditoría. El alcance de una auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones físicas y virtuales, las funciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto” (p.2).

Para Rodríguez (2018) el alcance de la auditoria se entiende y comprende:

Se entiende por alcance de auditoría, la “profundidad” de una auditoría realizada, de acuerdo con el objetivo que se busca. Las auditorías se realizan con diversos propósitos: Revisiones regulares de los registros de la empresa, detección de errores internos, detección de un fraude dentro de una empresa, incumplimientos normativos, entre otros. Debido a este hecho, el alcance y los objetivos de la auditoría tienen un significado diferente según la persona que realiza la auditoría, así como la razón detrás

de la auditoría. En ese orden de ideas, el alcance de la auditoría, entendido como la cantidad de tiempo y documentos que están involucrados en una auditoría, es un factor importante en todas las auditorías. El alcance de la auditoría, puede ir desde lo simple hasta lo completo y comprende diferentes volúmenes de documentos de la empresa. Con base en el alcance se definen los procedimientos de la auditoría considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría, que deben ser determinados por el auditor teniendo en cuenta los requisitos de las Normas Internacionales de Auditoría.

El alcance de una auditoría apunta a todos los aspectos administrativos y operacionales de una organización considerando áreas, dependencias, procesos, procedimientos, políticas y demás; Sotelo (2018) menciona sobre el alcance de una auditoría de gestión lo siguiente “ La auditoría de gestión alcanza validar todas las operaciones y procedimientos de la organización y su oportunidad de mejora enfocándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, y cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas (p.8).

Sotelo (2018) menciona algunos alcances que predominan el desempeño de una auditoría para mejorar los procesos de una organización así: “evaluar la eficiencia de los procesos, minimizar los riesgos y promover la mejora continua, logrando con ello desarrollar responsabilidad social en las organizaciones” (p.5).

4.2 Mejora a través de la identificación de hallazgos de la auditoría

Las auditorías mejoran los procesos de una organización, cuando básicamente manifiestan con evidencias objetivas, aquellos hallazgos “resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría” (ISO 9000 p.32 2015) de conformidad y no conformidad, producto de la eficacia y de la eficiencia que presenta los procesos al ser auditados y que repercuten en el fortalecimiento o afectación de la misión, objetivos y estrategias de la organización.

La identificación de hallazgos es una de las capacidades funcionales de la práctica de auditoría dentro del contexto de calidad, ya que evalúa evidencias recopiladas con criterios normativos y legales para el funcionamiento de un proceso, centrándose en que se estén cumpliendo o no se estén cumpliendo. Los hallazgos son susceptibles a una mejora que mediante cambios eficaces y con el aporte y participación de los miembros que integran la organización, fortalecen el mejoramiento de técnicas y métodos de los procesos; Estos hallazgos son transformados en una oportunidad de mejora mediante acciones preventivas “acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable” (ISO 9000, p.30, 2015). Al respecto Montilla (2005) expresa lo siguiente:

La auditoría debe ser previsiva, es decir considerar los potenciales riesgos que le puedan sobrevenir a la organización y conservadurista al poner un tono de precaución acerca de la exposición de los diferentes riesgos que impactan a la organización. La auditoría debe construir una barrera de entrada que sirva de escudo y defienda a la organización de los posibles riesgos que se han determinado en su valoración y conocimiento de la organización(p.105).

Al igual que se toman acciones preventivas también se toman acciones correctivas “acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir” (ISO 9000,2015, p.30). Sánchez (2006) expresa lo siguiente:

Si detectamos, identificamos y reportamos en su debida oportunidad la inconformidad del proceso o del servicio, entonces, se debe tomar una acción inmediata para solucionarla y también otra acción mediata para implementar medidas correctivas de mayor duración y evitar que se presente nuevamente (p.25).

Los hallazgos encontrados o detectados a los procesos administrativos y operacionales de una organización es la conclusión de la auditoría “resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de

la auditoría”(ISO 19011, 2018, p.3); los cuales son registrados en un informe o reporte final de un proceso de detección, evaluación, seguimiento e información. El mencionado informe es presentado a la alta dirección de la organización donde este genera acciones de mejora continua estableciendo medidas preventivas y correctivas a los procesos. La norma ISO 9000 (2015) menciona la mejora continua como una:

actividad recurrente para mejorar el desempeño. El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de la auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a una acción correctiva o de una acción preventiva (p.14).

4.3 Los participantes de la auditoría, claves para la mejora

La experiencia e idoneidad de las personas que realizan las auditorías es una de las razones fundamentales para mejorar los procesos de una organización, es decir; los auditores son los que tienen el conocimiento, la competencia, la responsabilidad, el profesionalismo, la confidencialidad, la habilidad y otras características que lleva a este personal a estipular criterios y resultados objetivos que son puestos en marcha durante la realización de las auditorías. La norma ISO 19011 (2018) indica “La competencia debería evaluarse regularmente a través de un proceso que considere el comportamiento personal y la capacidad para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos a través de la educación, experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías” (p.35). La capacitación de los auditores para el desempeño de este tipo de actividad tiene un fin específico; que consiste en instruir de forma integral a través de programas técnicos, metódicos y de apoyo en la tecnología sobre la labor que realizan durante el proceso de auditoría. “Muchos auditores han optado con justa razón a buscar soluciones tecnológicas más sofisticadas, con el fin de facilitar y hacer más verás las tareas de auditar, así las nuevas tecnologías podrán contribuir a

incrementar la amplitud, veracidad y profundidad de las auditorías”(Estay ,2008, p.15).

Montilla (2005) menciona la idoneidad de los auditores es fundamental para mejorar los procesos en una organización:

El papel del auditor respecto a la gestión del conocimiento es más complejo que el de los encargados de una función específica; en tanto debe reconocer la totalidad de la información, para relacionarla de modo sinérgico y el camino mas seguro para la supervivencia, evolución y crecimiento de la organización (p.104).

La autonomía y la independencia del auditor es primordial para el ejercicio de auditar procesos en una organización. Ya que estos elementos ayudan a la construcción de observaciones, corrección de fallas y demás resultados objetivos y concretos en un proceso auditado. En relación a lo anterior Montilla (2005) menciona “respecto al auditor, éste siempre debe mantener una actitud de independencia y ser neutral frente a su trabajo, además debe tener la capacidad suficiente para determinar si el criterio o parámetro ha sido aplicado en su totalidad de manera correcta en cada situación”(p.96).

La capacidad profesional del auditor al auditar procesos debe estar encaminada hacia el mejoramiento continuo. El promover el mejoramiento continuo por parte de los auditores es uno de los resultados esperados para el progreso y transformación de la organización con la participación de todos los funcionarios. Expresa Montilla (2005) “Las organizaciones se transforman según el principio del mejoramiento continuo. El auditor debe orientar su trabajo hacia ese principio; el mejoramiento sólo es posible cuando se hace una adecuada gestión del conocimiento, de la organización y del objeto social”(p.104).

Otro de los integrantes claves para la mejora es el auditado (cliente), los cuales son aquellos procesos, dependencias, sistemas, actividades administrativas y operacionales de una organización y que son objeto de estudio, verificación, control, seguimiento y de mejora continua por parte de la práctica de auditoría.

Montilla (2005) expresa que el auditado “Es el campo de acción sujeto a verificación, control o investigación, en el que el auditor examinará, enfocando en este el trabajo de auditoría, este campo o situaciones por auditar pueden ser muy diversos, puesto que todo lo que se puede medir, se puede controlar y verificar”(p.101).

La relación entre el auditor y auditado en un proceso de auditoría debe ser de constante comunicación, coordinación, colaboración, respeto, ética, honestidad y responsabilidad donde la veracidad y exactitud de informar debe ser oportuna, completa y de obligación de las partes involucradas a fin de conseguir y cumplir los objetivos trazados; “ b) presentación imparcial: la obligación de informar con veracidad y exactitud. La comunicación debería ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa” (ISO 19011 p.6 2018). El proceso de auditoría establece unos principios donde consolida la actuación, el *modus operandi*, la reserva y confidencialidad de los participantes respecto a la seguridad de información que constituyen la construcción para la mejora de los procesos. En relación a lo anterior la norma ISO 19011 (2018) menciona lo siguiente:

d) Confidencialidad: Seguridad de la información

Los auditores deberían proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. La información de la auditoría no debería usarse inapropiadamente para beneficio personal del auditor o del cliente de la auditoría, o de modo que perjudique los intereses legítimos del auditado (p.7).

Para Montilla (2005) los participantes claves de una auditoría en un proceso de mejora deben aportar conocimientos propios a su función encaminados hacia la optimización y cambios efectivos a la gestión organizacional “Cada individuo dentro de una organización aporta a la optimización de su desempeño y cada unidad especializada desarrolla su función utilizando el mayor despliegue de capacidad cognitiva y cognoscitiva, aportando cambios positivos al entorno organizacional” (p.104).

4.4 Conciencia de calidad clave para la mejora de procesos organizacionales

La conciencia de calidad estipula un cambio, una transformación objetiva organizacional por parte de todos sus colaboradores. Esta conciencia de calidad aplica como factor fundamental para la mejora continua a los procesos productivos que impacta en la satisfacción del cliente, el óptimo rendimiento de la organización y a las partes interesadas. “ La toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización” (ISO 9000 p.3 2015). El punto clave de la conciencia de calidad enfoca a los funcionarios de la organización a que realicen sus tareas de forma consciente y eficiente, de la mejor manera, con la responsabilidad de asumir obligaciones dentro de la organización para que se cumplan metas y objetivos propuestos.

La norma técnica ISO 9001 (2015) menciona como la toma de conciencia implica una constante aplicación y práctica dentro de todos los procesos de calidad en una organización (p.12):

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política de calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC

Medina (2020) menciona ciertos factores relevantes que aporta una auditoría para la mejora de los procesos a través de una política de conciencia de calidad para los miembros de una organización:

Comprobar que los procesos respondan a las estrategias y prioridades de la empresa y , por tanto, a las exigencias de sus clientes; conseguir que todos los miembros de la organización se concentren en los procesos adecuados; representar los procesos de la organización como base para lograr mejorar

la efectividad, eficiencia y flexibilidad de los procesos en la búsqueda de que el trabajo se realice mejor, de una forma más rápida y más económica, y, por último, crear una cultura que haga de la gestión y la auditoría de procesos una parte importante de valores y principios de todos los miembros de la organización; un sistema de trabajo basado en la mejora continua (p.15).

Ramos (2018) expresa como la conciencia de la mejora continua es fundamental y relevante para que las auditorías estén en ese constante compromiso de mejorar los diferentes procesos de una organización:

La conciencia de la mejora continua es indispensable, con ello se favorecen y benefician a todos los miembros de la organización, incluyendo a los mandos altos, medios y lo fundamental, la parte operativa de una empresa, siempre y cuando todos se encuentren comprometidos, generando con ellos un gran impacto sostenible, económico, y sobre todo cultural, ya que el talento humano son ejes y pilares fundamentales y decisivos; por esta razón, es indispensable mencionar que la conciencia de la calidad dentro de las organizaciones es la base para la transformación, un cambio en los procesos (p.3).

La importancia de una conciencia de calidad en una organización debe ser un objetivo estratégico que contemple una acción permanente hacia un conocimiento propio de sus miembros para que permita realizar mejoras a los procesos, al igual que considere la adopción de cambios para obtener resultados efectivos y apropiados. Sin lugar a duda una conciencia de calidad será de beneficio para todos los miembros de una organización, ya que esta permite elevar la productividad y la competencia en el mercado hacia la satisfacción del cliente. Dentro de un proceso de conciencia de calidad se articulan la alta dirección, los funcionarios de la organización y aquellos que participan en las auditorías como medio de seguimiento y evaluación a los procesos organizacionales.

Para la alta dirección como proceso gerencial de la organización le corresponde promover las estrategias y planes que garanticen una conciencia de calidad de manera informativa y de contundencia formativa a fin de que se logren las metas y objetivos de calidad mediante:

- La motivación a los miembros de la organización a través de programas de capacitación, talleres, reuniones, estímulos, premios y reconocimientos .
- Una constante y asertiva comunicación interna entre todos los miembros y dependencias de la organización, fundamental para el éxito de cambios y mejoras de los diferentes procesos organizacionales conducentes a la misión, visión, políticas y procesos.
- La claridad y veracidad del enfoque de procesos básico para la política de calidad de la organización como también de las responsabilidades, planes y demás aspectos que reconozca la realización de actividades de manera óptimas y eficientes a fin de la comprensión y coherencia en el cumplimiento de los requisitos orientados a la mejora.
- El seguimiento y evaluación del fortalecimiento de la conciencia de calidad a través de las auditorías con el propósito de medir el grado de compromiso y responsabilidad de sus miembros afianzando con esta herramienta una política integral de calidad organizacional.
- La asignación de recursos necesarios para la implementación y desarrollo de actividades que permitan a los miembros de la organización desempeñar sus funciones de forma efectiva y eficaz que garanticen procesos de calidad total.

No solamente la alta dirección le corresponde la responsabilidad de la mejora y calidad de una organización, sino que también a cada miembro, individuo o funcionario quienes dentro del engranaje de calidad garantizan una conciencia de calidad al realizar sus funciones diariamente de manera eficiente y eficaz. La

conciencia de calidad reconoce que cada miembro de la organización está en la capacidad de brindar ideas y soluciones como aporte a una mejora continua como también a la toma de decisiones. La participación de todos los miembros en un proceso de calidad genera un ambiente organizacional de confianza y cultural de calidad en donde se suscita el fortalecimiento al trabajo en equipo.

Los participantes de una auditoría (auditor y auditado) quienes también dentro del engranaje de calidad en una organización participan y garantizan que el alcance de una auditoría promueva la mejora continua mediante el seguimiento y detección de fallas e inconvenientes en el funcionamiento de los procesos y al mismo tiempo la capacidad de resolver hallazgos mediante acciones preventivas y correctivas enfocados en cambios que generen satisfacción organizacional y que sirvan de aporte a la conciencia de calidad.

CONCLUSIONES

La evolución de las organizaciones a través de los tiempos, ha sido significativo para la humanidad, forjando crecimiento para el desarrollo social, económico y cultural de la sociedad. Al igual que las organizaciones han sido significativas para la humanidad, las auditorías a través de los tiempos han sido significativas para las organizaciones, razón por la cual, estas han mejorado sus procesos administrativos y operacionales como también la realización de cambios efectivos y de satisfacción organizacional.

Para las organizaciones es fundamental contar con un sistema de auditoría, ya que esta permite a todos sus empleados conocer de forma clara y real cómo está funcionando los procesos, al igual que accede una constante supervisión y seguimiento a los mismos. Al disponer la auditoría de métodos de calidad, esta contribuye a corregir hallazgos que afectan los procesos y que mediante acciones preventivas y correctivas solucionan y priorizan objetivos y metas de la organización.

Una auditoría, mejora los procesos de una organización a través de su alcance, de la mejora continua, de la experiencia e idoneidad de los auditores y otros factores más, los cuales aportan a esta práctica valor agregado para que los resultados obtenidos otorguen eficacia y eficiencia a los procesos. Así mismo, con el mejoramiento de los procesos, una organización minimiza los riesgos, optimiza los recursos, se mantiene en el mercado competitivo y satisface a los clientes.

REFERENCIAS

Bernal, C. A. (2014). *Introducción a la administración de las organizaciones*. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=3406&pg=30>

Gamboa, R., Jiménez, L., y Vargas, J. (2019). *Auditoría y revisoría fiscal*. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.umng.edu.co/?il=9310&pg=51>

Marchena, L. G. H., & Montilla, O. d. J. (2005). *El deber ser de la auditoría*. *Estudios Gerenciales*, 83-110. Recuperado de: <http://econpapers.repec.org/article/col000129/002487.htm>

Medina Enríquez, A., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Medina Enríquez, A., Medina Nogueira, Y. E., . . . Nogueira Rivera, D. (2020). *Fundamentos teórico-conceptuales de la auditoría de procesos*. *Retos De La Dirección*, 14(1), 1-19. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552020000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Medina-Enríquez, A., Medina-Nogueira, Y. E., Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., & Ponce-DelÁngel, F. G. (2018). *Abordaje al estudio de la auditoría de procesos. una visión crítica*. *Revista Interdisciplinaria De Ingeniería Sustentable Y Desarrollo Social*, 3(1) Recuperado de: <http://appsitsta.ddns.net:8082/revistadigital/ojs/index.php/riisds/article/view/16>

Ramos Carpio, J. P., Villacrés Álvarez, A. E., Ocampo Ulloa, W. L., & Pazmiño Romero, D. A. (2018). *Calidad: La consciencia de la mejora continua en la empresa*. (spanish). *Quality: Consciousness of a Continues Improvement in the Company*. (English), 1-15. Recuperado de: <https://ezproxy.umng.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132932892&lang=es&site=eds-live>

Diccionario de la lengua española (2019). Recuperado de <https://dle.rae.es/mejora#otras>

Diccionario de la lengua española (2019). Recuperado de <https://dle.rae.es/mejorar#Onrxgkw>

UMNG. (s, f.). *Material de estudio-Administración III: Unidad 1: La gestión por procesos*. Recuperado de <https://virtual2.umng.edu.co/moodle/mod/book/view.php?id=803919>

Sotelo Asef, J. G., & Sotelo Asef, J. G. (2018). *La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011*. *RIDE. Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 97-129. doi:10.23913/ride. v8i16.329

Pizarro Anchundia, S. E., Ormaza Cevallos, M. G., & Ruiz Malbarez, M. (2018). La auditoría y su control de calidad: Visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de manabí, ecuador. *Cofin Habana*, 12(2), 268-279. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612018000200019&lng=es&nrm=iso&tlng=es

ISO 9000 (2015) *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. Recuperado de <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

ISO 9001 (2015) *Sistemas de gestión de calidad*. Recuperado de <http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209001%202008.pdf>

ISO 19011 (2018) *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*. Recuperado de <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

Estay, C. *USO DE HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS Y ECONOMETRICAS DE ANÁLISIS EN FIRMAS DE AUDITORÍA* - PDF descargar libre. .Recuperado de: <https://docplayer.es/2507235-Uso-de-herramientas-estadisticas-y-econometricas-de-analisis-en-firmas-de-auditoria.html>

Sánchez, J. A. B. (2006). Las normas de calidad en el trabajo de auditoría. *Revista Alternativa Financiera*, 3(3), 21-25. Recuperado de: <https://ezproxy.umng.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=27357237&lang=es&site=ehost-live>

Rodriguez Ivan (2018). Alcance o Criterio de Auditoría. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog2/auditoria-externa/6225-alcance-o-criterio-de-auditoria>