



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORÍA
INTERNA PARA ELEVAR LA EFICIENCIA Y
CALIDAD DEL ÁREA COMERCIAL EN LA
EMPRESA TUPPERWARE VENEZUELA**

Autora:

Montilla, T. Josepmar D.

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA PARA ELEVAR
LA EFICIENCIA Y CALIDAD DEL ÁREA COMERCIAL EN LA
EMPRESA TUPPERWARE VENEZUELA**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Contador Público

Autora: Montilla, Josehpmar

Tutora: Durán, Nohelia

San Diego, Julio del 2020



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍAS Y TRABAJO DE GRADO**

ACTA N°00063-1-2020

San Diego, 19 de junio del 2020

Ciudadana

JOSEHPMAR DESIREE, MONTILLA TORREALBA

C.I. 24.450.561

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado “” **ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA PARA ELEVAR LA EFICIENCIA Y CALIDAD DEL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA TUPPERWARE VENEZUELA.**; como requisito para optar al título de Licenciado de Contaduría Pública

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

PLAN UNIVERSIDAD EN CASA

Dra. Patricia Díaz

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Nohelia del Carmen Duran Pineda, portador(a) de la cédula de identidad N°: V-7135386, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a): Josepmar Desiree Montilla Torrealba, portador(a) de la cédula de identidad N°: V- 24.450.561, titulado **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA PARA ELEVAR LA EFICIENCIA Y CALIDAD DEL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA TUPPERWARE VENEZUELA”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, a los 15 días del mes de Junio del 2020.

Nohelia del Carmen Durán Pineda
N° V-7134386
Telf. 04128311718

DEDICATORIA

Principalmente a Dios por estar siempre en mi camino siendo mi guía para seguir adelante y lograr las metas propuestas, por llenarme de fortaleza, fé y determinación todos estos años de estudio.

A mi mami Marisela Torrealba por traerme al mundo y brindarme todo su apoyo e inculcarme valores para lograr con mucho esfuerzo y dedicación cada meta a lo largo de mi vida, eternamente agradecida mami y que Dios le colme de mucha salud.

A mis hermanas Leynnis, Yennys, Dennys y Yenmis por ser mis pilares y ejemplo a seguir, gracias por su apoyo y compañía durante todo estos años y por siempre apoyarme en las buenas y malas, que Diosito me las cuide siempre no olviden que las amo demasiado. A mis sobrinos Natasha, Daniela, Arianna y Sebastián mis pequeños tesoritos por siempre hacerme reír y apoyarme en todas mis metas, y no olviden que cuenta conmigo siempre que todo lo que se propongan lo alcance con mucho esfuerzo y disciplina.

En especial a dos personas importantes a mi hermana Yennys Ramos y cuñado Carlos Pacheco que me brindaron todo su apoyo en todos los ámbitos y estaré eternamente agradecida toda la vida que Diosito los colme de muchísima salud y les permita seguir teniendo Éxitos. Gracias por ayudarme a alcanzar esta meta tan importante, ahora somos familia y colegas. Los amo muchísimo.

Hoy culmino una meta importante en mi vida de muchas que aspiro e inicia una nueva etapa como profesional y estoy muy agradecida con todos por su apoyo incondicional, infinitas GRACIAS.

Josepmar D. Montilla T.

AGRADECIMIENTO

A Dios por llenarme de fortaleza y salud para llegar a esta meta y por siempre guiarme y cuidarme en cada momento.

A mi familia por acompañarme durante todo el trayecto de vida y apoyarme e impulsarme para lograr las metas con mucho esfuerzo y dedicación a pesar de las circunstancias que vivimos, infinitas gracias por siempre estar y no dejarme caer en ningún momento. Los amo un mundo entero.

A mis profesores de la UJAP que compartieron sus conocimientos y por enseñar con el corazón y brindar herramientas para lograr todas las expectativas que tuve como estudiante.

A mi tutora Nohelia Durán por su orientación y colaboración a lo largo del desarrollo de mi trabajo de grado y por compartir sus conocimientos en varias materias que fueron fundamentales durante la carrera.

A mi grupo de estudio que fueron un gran apoyo durante la carrera, gracias por ser tan ocurrentes y divertidos, hicieron que el trayecto fuera menos complicado ya que existe un gran apoyo, les deseo lo mejor siempre a mis colegas y que alcancen todas las metas como profesionales que Diosito los cuide.

A mi novio por estar siempre durante toda mi carrera apoyándome e impulsándome siempre hacer las cosas desde el corazón y con dedicación, por estar en las buenas y malas, muchas gracias te amo inmenso.

A los pocos amigos que estuvieron pendientes durante mi carrera y a los que no lograron alcanzar su metas junto conmigo, sé que pronto alcanzaran todos sus proyectos. Los aprecio muchísimo.

Josepmar D. Montilla T.

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
INDICE GENERAL	7
ÍNDICE DE CUADROS	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
RESUMEN INFORMATIVO.....	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I.....	14
EL PROBLEMA	14
Planteamiento del problema	14
Formulación del problema.....	17
Objetivos de la investigación.....	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Justificación de la investigación.....	17
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO.....	20
Antecedentes de la investigación.....	20
Bases teóricas	24
Auditoría interna.....	24
Definición del Papel de auditoría interna	24
Planes de auditoría interna	25

Recursos de la auditoría interna	25
Resultados de la auditoría.....	26
Procesos de auditoría en el área comercial.....	27
Análisis comercial	27
Auditoría comercial detallada.....	27
Auditoría comercial sistemática	27
Auditoría comercial periódica	28
Análisis de costos	28
Bases legales	28
DNAI – 1: El informe de auditoría interna.....	29
DNAI – 2: documentación del trabajo de auditoría interna	29
DNAI – 3: La responsabilidad del auditor interno de considerar el efecto del fraude o error en la auditoría	29
Normas sobre atributos.....	30
1311- Evaluaciones internas.....	30
Normas sobre desempeño.....	30
2000- Administración de la actividad de auditoría interna	30
2010- Planificación.....	31
2020- Comunicación y aprobación.....	31
2030- Administración de recursos.....	31
2040- Políticas y procedimientos	31
2050- Coordinación	31
2060- Informe a la alta dirección y al Consejo.....	32
Normas generales o personales	32
Normas de ejecución del trabajo	33

Normas de preparación del informe	34
Definición de términos básicos	35
MARCO METODOLÓGICO	37
Tipo y diseño de la investigación	37
Población	38
Muestra	39
Técnica de recolección de datos	39
Instrumento de recolección de datos	39
CAPITULO IV	41
ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	41
CAPITULO V	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
Conclusiones	58
Recomendaciones	60
REFERENCIAS	61
ANEXO.....	63

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Procesos de auditoría interna.....	43
Cuadro 2. Procedimientos actualizados	44
Cuadro 3. Control Interno	45
Cuadro 4. Factores internos y externos	48
Cuadro 5. Nivel de eficacia.....	49
Cuadro 6. Comité de auditoría interna	50
Cuadro 7. Auditoría interna.....	52
Cuadro 8. Área comercial	53

Cuadro 9. Manual de auditoría interna.....	54
Cuadro 10. Normas de calidad.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Procesos de auditoría interna.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 2. Procedimientos actualizados.....	44
Gráfico 3. Control Interno.....	45
Gráfico 4. Factores internos y externos.....	48
Gráfico 5. Nivel de eficacia.....	49
Gráfico 6. Comité de auditoría interna.....	50
Gráfico 7. Auditoría interna.....	52
Gráfico 8. Área comercial.....	53
Gráfico 9. Manual de auditoría interna.....	54
Gráfico 10. Normas de calidad.....	55



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA PARA ELEVAR
LA EFICIENCIA Y CALIDAD DEL ÁREA COMERCIAL EN LA
EMPRESA TUPPERWARE VENEZUELA**

Autora: Josepmar Montilla

Tutora: Nohelia Durán

Fecha: Julio, 2020

RESUMEN INFORMATIVO

La auditoría interna hoy en día debe ir dirigida a controlar la información de la compañía, determinar donde se encuentra posicionada, hacia donde se debe dirigir los programas que se desarrollan para lograr los objetivos y metas, y si se necesita modificar los planes para lograrlos. La responsabilidad primordial del área de auditoría, es la de promocionar eficiencia en cada una de las áreas de la organización, a través de la participación, la aplicación de revisión que se realice y ayude al funcionamiento óptimo de los procesos y operaciones de la entidad; así como también aplicar el control interno para salvaguardar los interés y objetivos. El presente trabajo se estudió el análisis del proceso de la auditoría interna para elevar la eficiencia y calidad del área comercial en la Empresa Tupperware Venezuela. Como objetivo principal identificar los procesos de auditoría interna para lograr los niveles de eficacia y calidad dentro de la empresa-Realizar un diagnóstico de los procedimientos actuales de la auditoría interna-Identificar cuáles son los factores internos y externos que influyen para elevar dichos niveles-Analizando los procedimientos que son empleados en la auditoría interna para el logro de los objetivos. Este trabajo se basó en un tipo de investigación de campo, documental y descriptiva, y se utilizó el instrumento de la encuesta con preguntas cerradas, de esta manera se obtuvo los resultados; tomando en cuenta una población de 50 personas y utilizando una muestra de 25 personas para aplicar dicho instrumento. Finalmente se analizaron los resultados y se procedió a dar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Descriptor: Control, Auditoría Interna, Procesos, Eficiencia, Calidad

INTRODUCCIÓN

Los actuales enfoques de instituciones y empresas dirigidos con los nuevos modelos para fortalecer el control, la evaluación y la prevención de riesgos, así como la autoevaluación de control. Hace que el rol de la auditoría interna sea redimensionado de acuerdo a la particularidad de estos tiempos. Esta figura dentro de las organizaciones se presenta como un agente de gran importancia para así asegurar el incremento de los niveles de eficacia y calidad.

Este hecho no solo es producto de la reconocida calidad que profesionalismo que el auditor interno tiene como imagen sino también que la objetividad de su desempeño como una persona experta en la materia de control. Esto determina un profundo conocimiento general de la empresa y de las aportaciones que realiza para el funcionamiento y mejoramiento de las operaciones, y así no solo ser considerado como un asesor sino también como un efectivo consultor interno en proyectos específicos.

La auditoría interna, debe ir dirigida a fijar una posición dentro de las empresas con el fin de determinar donde se encuentra posicionada, hacia donde se dirige los programas que se desarrolló y cuáles deben ser sus objetivos y metas, para luego verificar si se necesita una modificación de los planes para lograr esas estrategias fijadas en la gerencia. El auditor puede ser de gran ayuda en la gerencia cuando se necesite analizar, verificar, evaluar y realizar las debidas recomendaciones y comentarios sobre la confiabilidad e integridad de todas las operaciones y departamentos dentro de la entidad.

El presente trabajo va dirigido al análisis del proceso de la auditoría interna y para elevar la eficiencia y calidad del área comercial de la Empresa Tupperware Venezuela, y la importancia de lograr que estos niveles logren superar el rendimiento y eficacia de la empresa en las condiciones actuales, haciendo referencias a los factores de ambientes internos y externos, y como estos influyen en la adecuado gestión de procesos de auditoría.

Con base al desarrollo metodológico de la presente investigación, dicho trabajo ha sido estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, esta etapa de la investigación se relaciona con el planteamiento del problema a estudiar, es decir en él se formuló y se estableció todos aquellos procesos de la auditoría interna para lograr elevar los niveles de eficiencia y calidad del área comercial. También se estableció el objetivo general y específicos de la investigación que una vez planteada y diagnosticada la problemática se procedió a demostrar la importancia de la investigación y el motivo por el cual se llevó a cabo a través de la justificación.

Capítulo II, este capítulo se fundamenta la exposición de todas aquellas investigaciones que están relacionadas con dicho trabajo de grado. También se mostraron todos aquellos conceptos y bases teóricas que la fundamentan así como el marco legal sobre el cual se apoya dicha investigación.

Capítulo III, este capítulo está conformado por el marco metodológico de la investigación, donde se refleja el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, donde se encuentra los análisis y resultados del instrumento que se realizó a los trabajadores de la empresa, mediante preguntas cerradas se obtuvo los resultados y con ello se procedió a realizar el análisis correspondiente.

Capítulo V, para culminar con este trabajo de grado donde se encuentra las conclusiones que respecto al tema y la problemática que existe y las respectivas recomendaciones para lograr los objetivos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La auditoría interna es una herramienta de control actualmente utilizada con mucha frecuencia en las empresas que tiene como objetivo medir y evaluar la eficacia en los departamentos, esta surge con posterioridad a la auditoría externa, ante la necesidad de mantener el control y la eficacia dentro de la entidad y la necesidad de hacer más fácil y rápido al tener un auditor externo.

Actualmente la auditoría interna ha pasado a ocupar un papel muy importante en todas las empresas debido a las exigencias actuales, la evolución económica, social y los nuevos métodos de gestión empresarial han hecho que esta herramienta sea implementada con el fin de obtener un elemento objetivo, los aportes de información, análisis, evaluación y recomendaciones; en las empresas la auditoría interna es un complemento y un apoyo gerencial que contribuye cada vez al cumplimiento de objetivos y metas previstas por los gerentes dentro de la organización.

El objetivo del auditor interno es evaluar cada campo de acción en diversas áreas de la operación de la empresa, donde verifica que todas las operaciones estén registradas correctamente por medio de una evaluación de operaciones para proveer a la gerencia la información que le ayude a mejorar las actividades del negocio y para lograrlo se debe estudiar varios escenarios tanto dentro como fuera de la organización; los procesos de auditoría interna hace énfasis en los asuntos primordiales para la empresa pero con un enfoque diferente, para ello se requiere observar la relación que existe en un ambiente externo; el mercado, la competencia, clientes, los cambios tecnológicos y en un ambiente interno; los valores, la misión, objetivos y estrategias.

La atención a todos estos factores permitirá que el auditor se convierta en un asesor efectivo para una adecuada gestión empresarial. De igual manera, se toma en cuenta que en toda empresa se organiza, gestiona y controla un alto nivel de clientes y es una de las tareas más complicadas que existe actualmente, sin embargo los trabajadores del área comercial opera en un entorno nuevo y un poco difícil de controlar y enfrentar por lo que se considera un reto para el trabajador saber adaptarse al mercado y la situación económica actual del país.

Es también relevante acotar que la auditoría interna en el área comercial es una herramienta de estrategia mediante el cual se puede lograr la excelencia en la gestión de calidad y comercial, por lo tanto ayuda a cumplirlas expectativas para alcanzar las metas y propuestas que tiene la entidad. En un mercado complejo donde existe la competencia y una crisis más aun latente, con un nivel constante de innovaciones tecnológicas que realmente de esta depende el fracaso o el éxito de una entidad, sin duda el área comercial es lo que se debe tomar en cuenta ya que se considera de vital importancia para el crecimiento y rentabilidad de la entidad, es por esto que el área debe dotarse de herramientas necesarias para alcanzar la excelencia y realizar con eficacia cada gestión, desde luego, si existe una herramienta realmente valida es sin duda la auditoría interna.

Este trabajo se enfocó en el análisis de cómo se trabaja en la empresa Tupperware Venezuela con respecto al proceso de la auditoría interna y la importancia para elevar la eficacia y calidad empresarial del área comercial y las condiciones actuales, haciendo énfasis en el logro de los objetivos organizativos y los factores internos y externos que influyen en la adecuada gestión de los procesos de auditoría. En la empresa cuenta con un departamento de control interno del área comercial al igual con un comité de auditoría interna para casi todos los departamentos, sin embargo se ha visto afectada por la crisis económica que se vive actualmente en el país, lo cual conlleva a que la rentabilidad de la empresa sea débil esto se debe a que los procesos o lineamientos de auditoría interna no están actualizados para que el área comercial sea más innovadora y

cumpla con los objetivos y supere los niveles de eficacia de la gestión empresarial.

Con esta finalidad se toma en cuenta la función que realiza un auditor interno que además de definir qué estrategia comercial es la más conveniente para la empresa, ayuda a evaluar distintas fases y los resultados que se obtiene tras cada una de estas. Todo auditor interno indaga sobre los aspectos que son punto clave para la empresa como clientes, competidores, proveedores, políticas tecnológicas y regulatorias, evaluando la estrategia y lo objetivos el cual debe ser realista para los ejecutivos, verifica que las responsabilidades y las actividades estén correctamente claras para que el desempeño del área sea eficiente y motive a proponer mejores objetivos.

Igualmente la función de la auditoría interna juzga la eficiencia y eficacia del área y de los sistemas que se utiliza para desarrollar investigaciones de mercado, nuevos productos, estimaciones de ventas, generación de liderazgo en el área, si existen poder motivarlos y apoyar con procesos para seguir logrando los objetivos, en dado caso de que no existan debe impulsarlos a crear para elevar los niveles y las estrategias comerciales.

Existen sin embargo una estrategia que realiza el auditor interno o el comité de auditoría que la Empresa Tupperware tiene presente a la hora de evaluar, conocido como las cuatro P que es un proceso que utilizar para manejar el producto, precio, promoción y plaza, esta última conocida como la distribución; es utilizado para medir cual es el desempeño que tiene la entidad respecto a la competencia y la consistencia interna del área comercial.

Lo significativo de este trabajo de investigación con respecto a la auditoría interna aplicada en el área comercial, contiene información muy extensa y se analizó los procesos más relevantes que ayuda a mejorar los niveles de eficacia; uno de estos procesos pero no menos importante es la auditoria que se realiza cuando existe una deficiencia en las ventas de la empresa y al aplicar una revisión para calificar la eficiencia de la ventas se debe realizar un estudio más detallado,

mediante la auditoria de ventas que se enfoca en la evaluación detallada, independiente, sistemática y periódico entorno a las ventas de la compañía, así como también su estrategias, objetivos y actividades con el fin de poder determinar la problemática y las oportunidades, es de esta manera que el auditor interno podrá sugerir un plan de acción que sea efectivo para mejorar la eficiencia en el área comercial de la compañía. Sin embargo hay muchas estrategias, pero en el caso de esta Empresa realizan su examen mediante un análisis que expondrá los puntos débiles y fuertes, en otras palabras realiza un análisis que muestra sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) que se puedan presentar en la empresa.

Formulación del problema

¿Cuáles son los procesos de auditoría interna que son utilizados para elevar los niveles de eficacia en la empresa Tupperware Venezuela?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Identificar los procesos de auditoría interna que serán utilizados para la evaluación de los niveles de eficacia en la empresa Tupperware Venezuela.

Objetivos Específicos

-Diagnosticar los procedimientos actuales de auditoría interna que son utilizados para lograr el nivel de eficacia en la empresa Tupperware Venezuela

-Identificar cuáles son esos factores internos y externos de los procedimientos de la auditoría interna que se utiliza para la evaluación del nivel de eficacia de la empresa Tupperware Venezuela.

-Analizar los procedimientos que tiene la auditoría interna para lograr los objetivos de alcanzar los niveles de eficacia en la empresa Tupperware Venezuela.

Justificación de la investigación

La pertinencia para efectuar esta investigación surge de la inquietud de analizar cuáles son los procesos de auditoría interna que son utilizados para evaluar de los niveles de eficacia en la empresa Tupperware Venezuela, ubicada en Maracay, Estado Aragua. Debido a este interesante tema existe mucha información referente a la auditoría interna dentro de las entidades y dado que es un tema extenso solo se hará énfasis en los procesos de auditoría interna que interviene en el área comercial y de gestión empresarial.

La auditoría interna es una gran alternativa debido a todos los procesos que utiliza para obtener mejores niveles de eficacia donde cada área de la empresa pueda lograr sus objetivos de sus respectivos departamentos, el cual se realiza una evaluación tomando en cuenta los procesos y determina de manera exacta información concreta y precisa, para conocer si han sido factibles o no lograr los objetivos de eficacia que van a favorecer a la empresa en su ámbito gerencial y comercial. De igual manera la auditoría interna se ha hecho necesaria e importante debido a que se concentra en la evaluación de cumplimiento de control interno, que mejora los procesos de cada departamento con el propósito de agregar valor; como por ejemplo, una auditoría interna en el área administrativa aplica recursos considerables para apoyar a la administración con los documentos y pruebas de control interno sobre los informes financieros. Ahora que la mayoría de las empresas necesitan menos recursos para llevar a cabo sus pruebas de controles en cualquier departamento, la auditoría interna ha cambiado su enfoque para hacer frente a otros riesgos dentro de la entidad; de aquí surge la importancia de estudio de este tema; esta investigación analiza los procesos de auditoría interna para elevar los niveles de eficacia y calidad del área comercial de la empresa Tupperware Venezuela.

Para concluir, el motivo de esta investigación es poder obtener resultados relevantes para mejorar los procesos de la auditoría interna en el área comercial de la empresa Tupperware Venezuela y de esta manera obtener información más precisa que ayudara al gerente empresarial a tomar mejores decisiones para

fortalecer el comercio de la entidad y que el departamento pueda funcionar de manera adecuada debido a los procesos que se utilizan en la auditoría interna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Entre los trabajos que sirvieron de apoyo a esta investigación, se pueden mencionar el realizado por Castillo, (2018), presentó su trabajo titulado: **“Análisis de la aplicación de las principales NIAs del Marco Internacional para la práctica profesional de la Auditoría Interna”**; para optar por el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Católica de Ecuador; tiene como objetivo general analizar la aplicación de estándares internacionales de auditoría interna, utilizando la investigación documental, descriptiva y de campo mediante el cual logro obtener información de utilidad para luego aplicar una herramienta para la recolección de datos utilizando una encuesta con preguntas cerradas que le permitió obtener información para validar el objetivo de su trabajo de grado, concluyendo con lo siguiente: la auditoría interna lo que busca es hacer las cosas más fáciles para el auditor externo, porque en si dicha auditoría se va a enfocar en el control interno oportunamente, evaluar los procesos y procedimientos, se lo va a desarrollar en diferentes tipos de empresas como pueden ser las PYMES o grandes empresas y también multinacionales.

Para esta investigación la principal importancia es guiar a la empresa al cumplimiento de los objetivos a verificar, evaluar sus procesos y procedimientos de las determinadas actividades a llevarse a cabo observando las funciones y responsabilidades de dichas actividades ya sea de talento humano, tecnología, entre otros.

En este orden de ideas, Aquino, (2017) presento su trabajo de grado titulado: **“El informe COSO I en el ámbito del control fiscal para el servicio prestado por las unidades de auditoría interna”**, para optar por el título de

Magister en Ciencias Contables de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita el cual tiene como objetivo general proponer lineamientos de auditoría, basados en el aspecto conceptual del informe COSO I, para el control fiscal, aplicando el diseño bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en la investigación de campo de carácter descriptivo. Concluyendo que la auditoría interna es la primera instancia de control que tiene como fin verificar la legalidad, exactitud y sinceridad, así como la eficacia, economía, eficiencia, calidad e impacto de las operaciones y de los resultados de la gestión de los organismos y entidades sujetos a su control. El autor refleja que en el desarrollo de su trabajo de grado pudo conocer que existe una norma para que las empresas del sector público y los órganos de control fiscal interno donde se diseña, implementa y evalúalos sistemas de control para lograr determinar la forma de mejorarlo; así mismo establecer lineamientos que permitan a los funcionarios adscritos a las unidades de auditoría interna prepararse para realizar las actividades con independencia, desligados a las operaciones sujetas a la evaluación.

En consecuencia, a lo que aporta este autor es considerado para este trabajo de grado, debido a que se podrá tomar en cuenta las normativas que son establecidas en las normas de auditoría interna, declaraciones sobre normas y procedimientos de auditoría interna (DNAI), el marco integrado de control interno (COSO) que serán de gran ayuda en el análisis debido a que la aplicación del juicio en el diseño, implementación y aplicación del control interno y en la evaluación de su afectividad se podrá manejar los límites establecidos por leyes, reglas, regulaciones y normas de mejoras para la capacidad de la gerencia y la toma de decisiones sobre el control interno, el cual no garantiza que se tengas los resultados perfectos pero que si se podrá obtener mejor control y manejo de gestión empresarial y comercial.

Borrero, (2015) el cual realizó su trabajo de grado, titulado: **“Conformación de comités de auditoría interna para la ampliación de la**

seguridad razonable en la información financiera de las PYMES”, egresado de la Universidad de Carabobo Campus La Morita, Maracay Estado Aragua, para optar por el título de Magister en ciencias contables, su trabajo de grado tiene como objetivo proponer la conformación de comités de auditoría interna para la ampliación de la seguridad razonable en la información financiera de la PYMES, este trabajo de grado estuvo enmarcado en una investigación de campo de nivel descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible con apoyo documental y plantea que por razones del entorno competitivo y el riesgo de fraude al que es susceptible toda empresa, la gerencia debe afinar su carácter de revisión, sustentando cada una de las acciones en una correcta planificación, control y monitoreo sobre cada una de las actividades que determinen su vital equilibrio financiero, la importancia de ejecutar procesos de auditoría en cualquier tipo y tamaño de organizaciones.

Por ende tiene vinculación con este trabajo ya que la auditoría interna podría concebirse como el proceso de retroalimentación de la actividad controladora de las empresas, como un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles.

González, (2015) presentó su tesis doctoral titulado: **“Auditoría interna para la información y conocimiento en las organizaciones; y diseño y aplicación de una metodología integradora”**, de la Universidad de Granada de España, indicando que su objetivo general es elaborar y aplicar una metodología integradora de auditoría de información y conocimiento para organizaciones y concluye con lo siguiente: la auditoría tanto de información como de conocimiento, son procesos valiosos que brindan a la alta gerencia de las organizaciones, elementos fundamentales de análisis en la toma de decisiones, permitiéndoles dentro del proceso de mejora continua, retroalimentarse para su perfeccionamiento, y utilizo la investigación documental debido a que se basa en hechos reales o análisis, que abarcan tanto el pasado, futuro u operaciones en línea.

El aporte para este trabajo es que la investigación tiene como fin de que al realizar una auditoría interna los resultados ofrezcan a los gerentes elementos fundamentales de análisis en la toma de decisiones y les permitan entre otros aspectos diagnosticar el estado y el nivel de utilización de estos importantes recursos, los problemas o dificultades en su transferencia, duplicidades o deficiencias, diseñando e implementando una estrategia para su gestión y tomar medidas para optimizar la gestión de información y conocimiento en la organización.

Sevilla, (2015) presentó su trabajo de grado titulado: **“Diseño de un manual de normas y procedimientos del proceso de auditoría para mejorar la eficiencia en la unidad de auditoría interna”**, Universidad José Antonio Páez, para obtener el título de Especialista en Gestión y Control de las Finanzas Públicas, tiene como objetivo general diseñar un manual de normas y procedimientos del proceso de auditoría para mejorar la eficiencia en la unidad de auditoría interna, utilizando como tipo de investigación el diseño no experimental de tipo descriptivo, llegando a la conclusión de mejorar la gestión de control, que permite a la máxima autoridad tener mayor conocimientos sobre la efectividad y eficiencia de las operaciones del órgano y demás entes descentralizados, así como de la confiabilidad de la información financiera en pro del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; por lo tanto un apropiado control interno, dará garantías razonables y reducirá las acciones, faltas u omisiones, que podría generar responsabilidades administrativas.

Por consiguiente, el objetivo de esta investigación es identificar los procesos que se realizan en la auditoría interna que será utilizados para la evaluación de los niveles de eficacia en la empresa Tupperware, este antecedente es de gran importancia y ayuda para lograr conocer los procedimientos que hacen falta implementar y actualizar para obtener una auditoría concreta y que sea de ayuda para mejorar los procesos de gestión en el área comercial de la empresa.

Sin embargo, se aporta a esta investigación que la empresa que se tomó en cuenta para este trabajo de grado cuenta con sus normativas y procedimientos para el área de auditoría interna y también cuenta con una normativa de gestión de calidad como lo es ISO 9001, que está enfocada a la consecución de la calidad en la organización aplicando un método o sistema de gestión que permite a la empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos en el área comercial primordialmente mantener satisfecho a sus clientes.

La auditoría interna para el área comercial es una herramienta de gestión para las organizaciones para evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad que conforme a cumplir los requisitos de la norma ISO 9001, con el fin de mejorar y establecer políticas, objetivos, estándares y cualquier otro requerimiento de calidad para lograr el éxito de los objetivos y la mejora continua del área comercial.

Bases teóricas

Auditoría interna

De acuerdo al Marco Profesional de la Auditoría Interna en Venezuela, según su Boletín Técnico de información e investigación financiera N°6 (2014). La auditoría interna, es una actividad que provee servicios de aseguramiento y consultoría, de manera independiente y objetiva, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, así como el cumplimiento de sus objetivos de negocio, mediante un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorarla efectividad de los procesos de gobierno corporativo, riesgos y control.(p.07)

En consecuencia, la auditoría interna constituye un examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas de la entidad, con la finalidad de agregar un valor que redunde el cumplimiento de los objetivos de la organización, misión y visión, así como salvaguardar la información financiera.

Definición del Papel de auditoría interna

Bromilow, (2011), señala lo siguiente: un departamento de auditoría interna altamente eficaz puede ser un recurso importante para ayudar

al comité a comprender con qué eficacia, la empresa, administra los riesgos de su negocio. Una vez que el comité de auditoría comprende el trabajo de auditoría interna está llevando a cabo, los otros trabajos que es capaz de hacer, y lo que los objetivos de la administración implican para la auditoría interna, el comité puede llegar a un consenso sobre el papel que debe desempeñar el departamento de auditoría interna para proporcionar el máximo valor posible. (p.52)

En este contexto, se concluye que en la auditoría interna se utiliza procesos de auditoría interna continua que implica las evaluaciones permanentes de control o de evaluación de riesgos. Esto ayuda a identificar los errores y frades en el momento oportuno y crea un ambiente más fuerte de control interno para la entidad.

Planes de auditoría interna

“La auditoría interna basa su plan anual de auditoría sobre la evaluación del riesgo, que idealmente debe corresponder a los principales riesgos identificados en el programa general de administración del riesgo de la empresa” (Keller, 2011, p.52).

Interpretando la cita expuesta, tener un plan de auditoría interna son recursos que no ilimitados, por lo tanto, se debe tomar decisiones sobre los riesgos y las operaciones que se pueden cubrir en un año determinado. Los comités de auditoría interna deben revisar el alcance previsto de las actividades de auditoría interna y comprender la forma en que responde el nivel y tipo de riesgo de la empresa. Por ejemplo, auditoría interna rara vez ayuda a las empresas a evaluar los riesgos en torno al diseño de nuevos productos, adaptación a las necesidades del mercado, la elección del canal de los clientes, o la eficacia de los programas de marketing; aunque estos pueden representar riesgos significativos para la empresa, por lo general, no son áreas de enfoque para el auditor interno.

Recursos de la auditoría interna

Después de haber obtenido un plan de auditoría interna, lo siguiente que se debe establecer son los recursos adecuados, sobre todo si las operaciones de la empresa y la estrategia han aumentado en complejidad. En este contexto afirma

que “existe varias maneras de asignar personal a una función de auditoría interna, y los diferentes enfoque pueden afectar la eficacia del departamento” (Bromilow, 2011, p.70).

De acuerdo con el argumento de este autor, debido a que algunas compañías tienen departamentos de auditoría interna completamente desde casa y otros subcontratan la mayor parte o la totalidad del trabajo. Esto no quiere decir que si las empresas cuentan con esos departamentos de auditoría interna desde casa no se puedan tomar mejores decisiones; al contrario, de igual manera se toman en cuenta y realizan rotaciones en que individuos de finanzas y operaciones realizan una gira al departamento de auditoría interna por un tiempo para luego volver a sus funciones. Y algunas empresas utilizar ambos métodos siendo este considerado como una auditoría interna mixta.

Resultados de la auditoria

“La mayoría de los departamentos de auditoría interna emiten numerosos informes a la administración cada año. Los informes suelen incluir una calificación global de la auditoría efectuada, así como recomendaciones para la administración.” (Keller, 2011, p.52)

De la cita anterior se puede desprender que el comité de auditoría debe obtener un resumen de los resultados del trabajo de auditoría interna. Muchos grupos de auditoría interna tienen problemas para llegar al nivel de detalle adecuado en estos informes, y por lo tanto los comités a menudo tienen que revisar más información que la necesaria. Por eso se debe emitir informes eficaces que suelen incorporar: un resumen ejecutivo, que describe de manera concisa el estado general del ambiente de control de la empresa; una descripción de hallazgos más significativos de la auditoría interna, con sus implicaciones para el negocio; una lista de los resultados de las auditorias llevadas a cabo desde el último informe, con una clasificación actual y anterior para cada auditoría realizada; y por último, el estado de las recomendaciones de auditoría importantes del pasado, permitiendo que el comité le de seguimiento al compromiso de las

administración a las correcciones necesarias y para entender que si se repiten los problemas, lo que puede ser evidencia de un proceso totalmente ineficaz.

Procesos de auditoría en el área comercial

Análisis comercial

Consiste cuando el auditor realiza un estudio de resultados monetarios en consecuencia a las ventas manejado por productos, territorio de ventas, por trabajador, y si es necesario por clientes, este análisis suministra las respuestas en cuanto a las amenazas que existe y que por alguna razón están afectando la rentabilidad de la empresa y exista una disminución en cuanto al nivel de eficacia y eficiencia; es por esto que realiza una comparación en base a los registros de la empresa y las cifras pronosticadas que fueron incluidas en la planeación de las ventas.

Al realizar este análisis su profundidad va a ser mayor o menos dependiendo de la información y los resultados obtenidos o el grado de dificultad que se presente cuando se realice, prácticamente depende de información adecuada y de que esté disponible en los sistemas que utilice la compañía. Depende de este análisis la importancia relativa que existe para tomar decisiones importantes de mercadeo y venta; sin embargo, se tiene que tener en cuenta el diseño de formatos para el análisis de las ventas y sus procedimientos se deben adaptar a las necesidades y disponibilidad de la compañía.

Auditoría comercial detallada

La auditoría que se realiza en el área comercial cubre todas las principales actividades de ventas de la empresa y no solamente esos aspectos que generen problemas, esta auditoría abarca las fuerza de ventas, precios y cualquier actividad de mercadotecnia, a pesar de que este tipo de auditoría son útiles, algunas veces confunden un poco a la gerencia con referencia al verdadero origen del problema.

Auditoría comercial sistemática

Las ventas involucran una secuencia que es ordenada por etapas y/o diagnósticos que cubren el entorno micro y macro de la empresa, sus objetivos y

estrategias de ventas, sistema y actividades de ventas específicos; en cuanto al diagnóstico indica las mejoras que son necesarias para incorporar un plan de acción que sea favorable el cual involucra etapas a corto o largo plazo para mejorar la eficiencia de las ventas de la empresa.

Auditoría comercial periódica

Normalmente una auditoría de ventas se realiza solo cuando las ventas decaen, cae la moral de un trabajador en el área comercial o que existan problemas que afecte la rentabilidad de la empresa. Realizar un auditoria periódica puede ser de gran beneficio para la empresa que tengan una buena rentabilidad y sus ventas sean exitosas e igualmente son favorables para las empresas que no cuenta con resultados positivos que no pueda mejorarse.

Análisis de costos

Este análisis busca conocer la rentabilidad de la compañía, realizando un costeo de unidades que forman parte de operación de las ventas, para llevar a cabo este proceso se debe tomar los gastos totales de las ventas, los gastos por tamaño de pedido, los gastos de producción, gastos por cliente o por gastos por territorio de venta.

Bases legales

A continuación se fundamenta la base legal de la auditoría interna que está relacionado con leyes, reglamentos, resoluciones y normativas por el cual se debe regir el auditor interno para poder cumplir con su labor dentro de las organizaciones.

Por lo tanto se tomó en cuenta las **Declaraciones sobre Normas y Procedimientos de Auditoría Interna (DNAI)**, emitido mediante el Comité de Normas de Auditoría Interna por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV), las cuales se muestran a continuación:

DNAI – 1: El informe de auditoría interna

“Incluye la estructura y los elementos que deben incluir el informe de auditoría interna, con base a esto hace referencia a una declaración básica sobre la presentación, el contenido y la presentación de los informes de auditoría interna, donde la expresión del auditor interno unifique de manera apropiada la estructura y el contenido de los informes de auditoría.

El informe de auditoría es el medio principal para comunicar los resultados del trabajo realizado y representa para el auditor una oportunidad de captar la atención del comité de auditoría y de la gerencia respecto a la fiabilidad, suficiencia y la información adecuada sobre la que se basa sus decisiones, promoviendo de esta manera la confianza para el correcto funcionamiento de la empresa. Un informe de auditoría debe motivar a tomar acciones y medidas respecto a la evaluación de aquellos aspectos que requieren mejorar, proporcionando sugerencias que representen mejoras en el control interno de la empresa y promoviendo nuevos enfoques de gestión.”(Pág.2-3)

DNAI – 2: documentación del trabajo de auditoría interna

“Durante distintas etapas del proceso de auditoría interna, el auditor identifica, evalúa, analiza y registra la información que considere suficiente y necesaria para cubrir los objetivos de la asignación. Desde la definición de los objetivos del trabajo, planificación, designación de recursos necesarios y preparación de programas de revisión, la ejecución del trabajo y comunicación de las conclusiones. El auditor interno recopila información como documentos que constituye prueba de su trabajo y sustentación de su informe, estos elementos se consideran como un soporte de las conclusiones del trabajo del auditor y para facilitar la supervisión efectiva de los trabajos.

Esta normativa no establece la documentación que debe acompañar cada trabajo de auditoría interna, por cuanto a los objetivos y naturaleza de cada trabajo individual abrirían espacio a posibilidades ilimitadas, más bien la norma persigue orientar al Contador Público en funciones de auditor interno, sobre las características y uso de la documentación producida y utilizada en el transcurso de su labor, como prueba de sus conclusiones de auditoría.” (pág.2)

DNAI – 3: La responsabilidad del auditor interno de considerar el efecto del fraude o error en la auditoría

“Considerando que las actividades de la auditoría interna son ejercidas en ambientes de negocios dentro de las organizaciones que varía según sus propósitos, tamaño y estructura y por persona dentro o fuera

de la entidad. Si bien tales diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente, el cumplimiento de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna en Venezuela es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos. El propósito de esta declaración es definir la responsabilidad del auditor interno con respecto al fraude y error en una auditoría. El propósito de la FCCPV, a través del Comité Permanente de Auditoría Interna, es establecer normas y proveer guías al auditor que le permita obtener una razonable seguridad de que los estados financieros están libres de declaraciones erróneas causadas por fraude o error. Su objetivo es establecer normativas mediante las cuales el Contador Público entiende que la responsabilidad del auditor acerca de errores o fraudes, esto induce a que las normas relativas a la planificación y ejecución de una auditoría sean resaltadas.” (pág.4)

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, se consideró importante para este trabajo de investigación debido a los propósitos que se establece para que el auditor cumpla con su labor y conozca los términos básicos que representa el ejercicio de la auditoría interna, las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna, la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

Normas sobre atributos

1311- Evaluaciones internas

“Las evaluaciones internas deben incluir: seguimiento continuo del desempeño de las actividades de auditoría interna, y autoevaluaciones periódicas o evaluaciones por parte de otras personas dentro de la organización con conocimientos suficientes de las prácticas de auditoría interna. El seguimiento continuo forma parte integral de la supervisión, revisión y medición del día a día de la actividad de auditoría interna. Esta incorporada en las prácticas y políticas de rutina usadas para administrar la actividad de auditoría interna, y utiliza procesos, herramientas e información considerados necesarios para evaluar el cumplimiento de la definición de auditoría interna y las normas y aplicación del Código de Ética.” (pág.8)

Normas sobre desempeño

2000- Administración de la actividad de auditoría interna

“La actividad de auditoría interna está gestionada de forma eficaz cuando: los resultados del trabajo de la actividad de auditoría interna cumplen con el propósito y la responsabilidad influidos en el estatuto

de auditoría interna, la actividad de auditoría interna cumple la definición de auditoría y las normas, y los individuos que forman parte de la actividad de auditoría interna demuestran cumplir con el Código de Ética y las normas. La actividad de auditoría interna añade valor a la organización cuando proporciona aseguramiento objetivo y relevante, y contribuye a la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos y control.” (pág. 11)

2010- Planificación

“La persona encargada de auditoría es responsable de desarrollar un plan basado en riesgos. Para ello, debe tener en cuenta el enfoque de gestión de riesgos de la organización, incluyendo los niveles de aceptación de riesgos establecidos por la dirección para las diferentes actividades o partes de la organización. Si no existe tal enfoque, el director ejecutivo de auditoría utilizara su propio juicio sobre los riesgos después de considerar las aportaciones de la alta dirección. El encargado de auditoría debe revisar y ajustar el plan, cuando sea necesario, como respuesta a los cambios en el negocio de los riesgos, operaciones, programas, sistemas y los controles.” (pág. 11)

2020- Comunicación y aprobación

“El auditor debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta dirección para la adecuada revisión y aprobación. El director ejecutivo de auditoría también debe comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.”(pág. 12)

2030- Administración de recursos

“El auditor debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean apropiados, suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado. Apropiados, se refiere a la mezcla de conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias para llevar a cabo el plan; suficientes, referencia hacia la cantidad de recursos necesarios para cumplir con el plan; y los recursos cuando se utilizan de forma eficaz que optimizan el cumplimiento del plan aprobado.”(pág.12)

2040- Políticas y procedimientos

“La forma y el contenido de las políticas y procedimientos deben ser apropiados al tamaño y estructura de la actividad de auditoría interna y de la complejidad de su trabajo.” (pág.12)

2050- Coordinación

“El director ejecutivo de auditoría deberá compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de

servicios de aseguramiento y consultoría para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos.” (pág. 12)

2060- Informe a la alta dirección y al Consejo

“El director de auditoría debe informar periódicamente a la alta dirección y al consejo sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones de riesgos y cuestiones de control significativas. La frecuencia y el contenido del informe están determinados por comentarios con la alta dirección y dependen de la importancia de la información a ser comunicada y la urgencia de las acciones a seguir por parte de la alta dirección.” (pág.12)

Para continuar con las bases legales que sustentan esta investigación se encuentran las **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)**, son los principios fundamentales de la auditoría a los que deben enmarcarse el desempeño de los auditores mediante el proceso de auditoría, el cumplimiento de estas normas garantiza la calidad de trabajo profesional del auditor. Estas normas también son conocidas como Normas Técnicas de Auditoría. Las NAGAS están constituidas por diez normas que todo auditor debe cumplir; estas fueron adoptadas por el Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados (AICPA) y se encuentra dividido en 3 grupos:

Normas generales o personales

- 1. Entrenamiento y capacidad profesional:** se refiere que aparte de ser un profesional, el auditor debe poseer un entrenamiento especializado, es decir, que debe optar por una adquisición continua de conocimientos teóricos, técnicos, y habilidades necesarias para realizar con éxito su trabajo. La experiencia profesional práctica, es necesaria para acceder al ejercicio de la auditoría y se obtendrá mediante la ejecución de trabajos de auditoría bajo la supervisión y revisión de un auditor en ejercicio.
- 2. Independencia:** en esta norma se prescribe que el auditor debe mantener una actitud independiente, libre de influencias y presiones ya sea de ámbito político, social, religioso, familiar o de cualquier otra, que comprometan su juicio profesional, la independencia para el auditor se considera como libertad profesional para expresar su opinión con objetividad e imparcialidad. Tener independencia de criterio es una actitud mental que garantiza la integridad de sus actuaciones y que su

opinión y conclusiones no sean cuestionadas por terceros, es por esto que el auditor debe permanecer exentos de compatibilidad e impedimentos personales, externos u organizacionales que pudieran interferir en la emisión de su juicio profesional que deterioren su independencia.

- 3. Cuidado y esmero profesional:** requiere que el auditor desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida, la diligencia profesional impone responsabilidad de hacer las cosas bien, estableciendo una adecuada supervisión a todo el proceso de auditoría. El esmero profesional del auditor no solamente se aplica en el trabajo de campo y la elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de auditoría.

Normas de ejecución del trabajo

- 4. Planeamiento y supervisión:** el auditor debe planear y llevar a cabo la auditoria utilizando criterios profesional y regirse por las normativas de la profesión, con el objetivo de obtener evidencia suficiente y apropiada, para disminuir los riesgos de auditoría a un nivel adecuado, de tal manera que pueda expresar su opinión sobre los estados financieros, los procedimientos administrativos y operativos objetiva e imparcial. Por otra parte, el planeamiento es la etapa que exige la formulación de una estrategia institucional global para el desarrollo de la auditoria, en el plan se determina la naturaleza, el objetivo, la oportunidad, el alcance y se plantean los procesos de la auditoria que se desarrollarán durante el proceso en sí. La supervisión debe ser efectuada de manera periódica, sistemática y oportuna, durante todas las etapas desde el inicio de la auditoria hasta la aprobación del informe, dejando evidencia documentada de dicha labor.
- 5. Estudio y evaluación del control interno:** se debe estudiar y evaluar apropiadamente la estructura del control interno para establecer el grado de confianza que merece y determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría. El control interno fortalece la confianza en los procesos y sistemas administrativos de la entidad, estas normas regulan el funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades.
- 6. Evidencia suficiente y apropiada:** se obtiene mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros. El mayor trabajo del auditor es obtener las evidencias suficientes y apropiadas que servirá de soporte para sustentar su opinión y conclusiones. La evidencia suficiente hace referencia a la cantidad de pruebas obtenidas por el auditor, mientras que la evidencia apropiada está relacionado con la calidad de la prueba.

Normas de preparación del informe

- 7. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados:** hace énfasis en que el informe deberá especificar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los Principios Contables Generalmente Aceptados (PCGA), estos son un conjunto de reglas generales y normas que permite una guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de la entidad. Esta NAGA está circunscrita a la Auditoría Financiera, que está enfocado en determinar si la información financiera de la entidad se presentó en conformidad con el marco de referencia de las normas contables pertinentes. Consecuentemente, los informes derivados de las auditorías, deben expresar opinión respecto de la razonabilidad de la posición financiera y económica que se muestran en los Estados Financieros, debiendo a que el auditor, especificar en el informe, si tal información fue preparada de acuerdo a los PCGA y a las Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera (NICs y NIIFs).
- 8. Consistencia:** el informe deberá identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el periodo actual con relación al periodo precedente. Se debe comparar los métodos utilizados en el periodo auditado en relación al método utilizado en el periodo anterior, de haberse detectado cambios en la aplicación de políticas y métodos de valuación, estos cambios deben ser revelados en los informes de auditoría.
- 9. Revelación suficiente:** a menos que el informe del auditor lo indique, se entenderá que los estados financieros presentan en forma razonable y apropiada toda la información necesaria para presentarlos e interpretarlos apropiadamente. El auditor debe asegurarse de que la información proporcionada por la entidad contenga la información necesaria para determinar la suficiencia de la misma.
- 10. Opinión del Auditor:** el dictamen debe expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados en conjunto o una afirmación a los efectos de que no puede expresar una opinión en su conjunto. El objetivo de esta norma, relativa a la información del dictamen, es evitar una mala interpretación del grado de responsabilidad que se está asumiendo. El auditor no debe olvidar que la justificación para expresar una opinión, ya sea con salvedades o sin ellas, se basa en el grado en que el alcance de su examen se haya ajustado a las NAGAS.

Definición de términos básicos

Auditoría por procesos. Es aquella que tiene como meta principal la integración de las diferentes revisiones de auditoría en un determinado proceso de negocio, los diferentes objetivos de negocio, particular y su correspondiente alcance se unifican en un objetivo de auditoría por procesos de negocios.

Auditoría de gestión. Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental o de cualquier otra entidad y sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

Auditoría operacional. Revisión de los procedimientos y métodos operativos de una organización para verificar su eficiencia y efectividad, también se conoce como auditoría administrativa o auditoría desempeño.

Alcance de una auditoría. Se refiere a los procedimientos de auditoría que se consideran necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la revisión.

Evaluación de riesgos. Permite a la organización considerar los potenciales acontecimientos que pudieran afectar el logro de sus objetivos. La probabilidad representa la posibilidad que un acontecimiento ocurra, mientras que el impacto represente su efecto.

Evidencia de auditoría. Es la evidencia obtenida por el auditor para llegar a la conclusión sobre la cual se basa la opinión de auditoría. La evidencia de auditoría comprenderá documentos, fuentes y registros contables que fundamenten los estados financieros y corroboren la información de otras fuentes.

Efectividad. Grado en el que se cumple con un objetivo o blanco predeterminado.

Mejora continua. Son las acciones tomadas en toda organización, para incrementar la efectividad y la eficiencia de la actividad y los procesos, a fin de proveer beneficios adicionales, tanto para la organización como para sus clientes.

Procedimientos de control. Son las políticas y procedimientos además del ambiente del control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

Riesgos de auditoría. Es el riesgo que el auditor emita una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están expresados en una forma sustancialmente errónea.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para toda investigación es importante, que los hechos y las relaciones que establecen los resultados obtenidos o nuevos conocimientos, tengan el máximo grado de exactitud y confiabilidad; para ello se planea una metodología o procedimiento ordenado a seguir, para establecer los hechos y fenómenos hacia los cuales está encaminado el interés del estudio; en este sentido, Artigas (2010:28), señala: “El marco metodológico incluye el conjunto de técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación, es decir; el cómo se realizara el estudio para así responder al problema planteado.

Tipo y diseño de la investigación

Todo estudio requiere orientaciones que permitan al investigador planificar la manera de obtener los datos necesarios, aparte de los elementos que han de usarse en el trabajo de investigación para dar respuestas a aquellos objetivos estructurados.

En el presente trabajo de grado se ubica en una investigación de campo, tipo documental y descriptiva lo cual fue necesario para el análisis de los procesos de auditoría interna para elevar la eficiencia y calidad del área comercial, diagnosticando, identificando, analizando e interpretando para así alcanzar los objetivos propuestos.

De acuerdo con Cáceres (2011), la investigación de campo es aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación directa, de cosas, comportamiento de personas, circunstancias en que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos.

Las técnicas usualmente utilizadas en el trabajo de campo para el acopio de material son: la encuesta, la entrevista, la grabación, la filmación, la fotografía, entre otras. De acuerdo con el tipo de investigación que se está realizando, puede emplearse una de estas técnicas o varias al mismo tiempo. (p.82)

De la misma manera, se apoyó en una investigación documental; la define como “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.” (Arias, 2006, p.27)

Según Meyer (2009) la investigación descriptiva, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (p.10)

Población

Con el propósito de delimitar el ámbito de estudio se establece la población, la cual es definida como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”. (Arias, 2006, p.32)

De allí la población se corresponde al conjunto de personas relacionadas con elementos que poseen características comunes de los cuales se puede extraer datos para la investigación, por consiguiente, la población debe situarse claramente entorno a sus características de contenido, en lugar y en el tiempo.

Siendo así, la población en estudio para esta investigación la conformaron por 50 personas que forma parte de la Empresa Tupperware Venezuela. De allí es que se obtuvieron los datos y además se obtuvo las fuentes referenciales del área

comercial de la empresa, las cuales estuvieron directamente en relación con el problema estudiado.

Muestra

La muestra “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Una buena muestra resulta cuando el proceso de muestreo, proporciona a cada objeto de la población, una oportunidad igual e independiente de ser incluido en la muestra. (Arias, 2006, p.83)

Para efectos de esta investigación, se tomó como muestra el 50% de población, representando un total de 25 personas, que conforman el área comercial de la Empresa Tupperware Venezuela.

Técnica de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos constituyeron las estrategias que permitieron obtener información necesaria para el desarrollo de la investigación. Con base en lo expuesto anteriormente, “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (Arias, 2006, p.67)

Razón por la cual, se recogió los datos utilizando como técnica la encuesta, la cual es definida como “una técnica de investigación que se realiza sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de unas grandes variedades de características objetivas y subjetivas de la población”. (García, 2006, p.70)

Instrumento de recolección de datos

Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos fue necesario tener una visión de lo que estaba ocurriendo y así poder decidir que instrumento se utilizaría para obtener la información necesaria. Por ello, para llevar a cabo la recolección de la información se empleara la observación directa que es definida como “aquella en la cual el investigador pudo observar y recoger datos mediante su observación”. (Arias, 2006, p.70)

La observación directa se utilizó para tener una visión global de la estructura organizativa y funcionamiento de la empresa, esta técnica se aplica de manera espontánea y natural, no programada, visualizando así, la situación actual, permitiendo conocer, de forma muy general las características de las misma y los procesos utilizados, esta técnica es una de las más relevantes en la hora de recolectar datos acertados y poder captar situaciones significativas basándose en la realidad que se investiga.

La información y datos que será recolectado, clasificados, codificados para luego ser analizados y explicados en términos cualitativos. El análisis de los datos e información se realizara mediante interpretación del contenido del material que se recoleto. Esta información se obtendrá mediante la observación directa de documentos digitales y registros referentes a los procesos de auditoría interna.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Según, Martins, (2004) expresa que la interpretación de los datos; Consiste en inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginación, ubicando tales datos en contexto teórico. De manera que el análisis de los datos compone el conjunto de conclusiones que el investigador obtiene luego de tabulados, tomando en cuenta la teoría que enmarca la investigación. (p.170).

Este capítulo se analizó los resultados obtenidos a través del instrumento de la encuesta que fue aplicado a los (25) trabajadores de la Empresa Tupperware Venezuela del área de auditoría y comercial el cual permitió que se logran los objetivos propuestos, mediante el cual se llegó a conclusiones y recomendaciones útiles para este trabajo de grado.

En relación con este trabajo de investigación, el cual está destinado a analizar el proceso de auditoría interna para elevar la eficacia y calidad del área comercial en la Empresa Tupperware Venezuela, para obtener los resultados y determinar la solución al problema y las causas de las mismas, fue necesario obtener información del área en que se desenvuelve el problema para facilitar la búsqueda de soluciones que sean efectivas. Este análisis permitió obtener las suposiciones que permitieron confirmar el problema planteado del objeto estudio.

Por consiguiente se presentó el desarrollo de cada uno de los objetivos de la investigación con la finalidad de complementar el diagnóstico que sustenta este trabajo de investigación. Con esta finalidad se procedió a elaborar los gráficos obtenidos de la encuesta que se realizó para la recolección de los datos en porcentajes con su respectivo análisis obteniendo respuesta mediante el instrumento que se aplicó.

La encuesta estuvo compuesta por (10) ítems de preguntas cerradas, que fue aplicada en el área de auditoría y el área comercial, gerentes y jefes que mantienen una experiencia más amplia en su área de trabajo, así como la capacitación el cual garantiza que las respuestas sean acordes a este trabajo de grado.

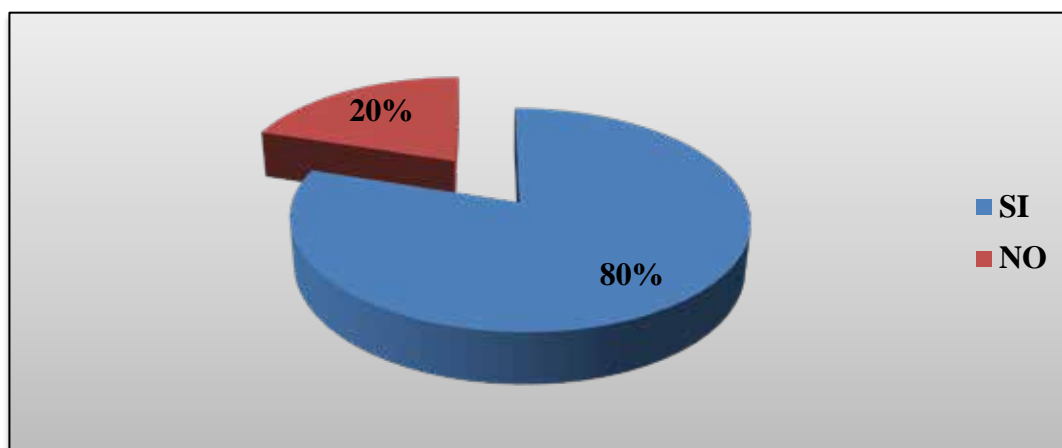
Objetivo 1: Diagnosticar los procedimientos actuales de auditoría interna que son utilizados para lograr el nivel de eficacia en la empresa Tupperware Venezuela

Ítem 1. ¿Cree que la empresa maneja procesos de auditoría interna que aumente la eficacia de la misma?

Cuadro 1. Procesos de auditoría interna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).



Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).

Análisis: un 80% de los trabajadores encuestados afirman que los procesos de auditoría interna son indispensables para lograr los objetivos que tiene la empresa, debido a estos procedimientos se puede obtener evidencias de la auditoria como registros, declaraciones de hechos, para poder evaluarlas de manera objetiva y determinar las actividades y/o resultados que sean de calidad para satisfacer las disposiciones que se establecen y de esta manera se lleven a cabo para obtener un nivel más elevado de eficacia y calidad.

Ítem 2. ¿Existen procesos de auditoría interna que estén actualizados para controlar el nivel comercial de la empresa?

Cuadro 2. Procedimientos actualizados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	8%
NO	23	92%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).



Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).

Análisis: en esta oportunidad se obtuvo una respuesta negativa con un 92%, debido a que los procesos que utilizan no son actuales, es por esto que se recomienda volver a estudiar el área comercial para saber cuáles son los motivos por el cual no se mantiene constantemente actualizados de acuerdo a los procesos como; planificar programar, utilizar procedimientos, llevar a cabo una auditoría, obtener o realizar informes de auditoría y seguimientos a las acciones que benefician o tomar en cuenta las sugerencias de mejoras.

Ítem 3. ¿Se cuenta con un control interno del área comercial?

Cuadro 3. Control Interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josepmar (2020).



Fuente: Montilla, Josepmar (2020).

Análisis: con un total del 100% afirman que cuentan con un control interno, y esto es tan importante ya que el objetivo que tiene el control interno en las empresas es resguardar los recursos y negocios evitando tener pérdidas de fraudes o negligencia, así como también detectar las desviaciones que se puede presentar y que afecte el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Contar con un control interno adecuado va a permitir optimizar la utilización de recursos con calidad para lograr una adecuada gestión tanto administrativa como financiera para obtener mejores niveles de eficacia y productividad.

Al comparar estas evidencias se obtuvo la información necesaria para conocer los procedimientos actualmente utilizados de la auditoría interna, cabe destacar que dichos procedimientos será revelado a continuación dando una breve explicación sobre cómo utilizar dichos procedimientos que se aplica para lograr los niveles de eficacia dentro de la organización.

En la empresa utilizan 5 procedimientos que son primordiales dentro de la auditoría interna de acuerdo a los componentes establecidos en el marco conceptual COSO: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo; estos componentes se relacionan y se utiliza como medio de control y para determinar que los sistemas utilizados dentro de la empresa sean eficiente.

El Ambiente de control, se fomenta más que todo en la cultura, principios y valores dentro de la organización donde cada integrante se orienta en las conductas de control, obteniendo un personal competente y que estos inculquen el sentido de integridad y concientización sobre el control. Ahora bien el segundo procedimiento utilizado es la evaluación de riesgos, el cual se orienta en amparar la eficiencia, efectividad y eficacia de la gestión y la capacidad operativa de la entidad para evitar que las actividades realizadas en el área comercial sean deficientes y se pueda dar una solución inmediata para minimizar los daños.

Debe señalarse el siguiente componente determinado actividades de control, que hace referencia a los procedimientos y políticas por el cual se rige la entidad de acuerdo al control con relación a los riesgos que se pueden presentar en todas las áreas de la empresa, el cual desarrollan mediante actividades y sistema de control para mejorar los niveles de eficacia. El cuarto componente que se utiliza como procedimiento de la auditoría interna es la información y comunicación, que permite a los gerentes de la empresa obtener toda tipo de información necesario para identificar, evaluar y dar una respuesta a los riesgos, en la empresa Tupperware deben identificar, capturar y comunicar cualquier tipo de información importante que permita a los miembros cumplir con sus

obligaciones, al igual que la información puede obtenerse de fuentes tanto internas como externas el cual deben ser comunicadas y más adelante se explicara un poco más acerca de estas fuentes. Por último el procedimiento de monitoreo que gracias a este se verifica la calidad de desempeño del control interno y se realiza previamente con supervisión continua por los gerentes, jefes o líderes de cada área de la entidad, así como evaluaciones periódicas que se realicen mediante la auditoría interna.

Sin embargo actualmente tratan de implementar nuevas herramientas para los procedimientos de auditoría interna, donde tales procesos sean de manera digital para aumentar las capacidades del personal. Al gestionar los procedimientos que son totalmente automatizados se considera importante que los responsables del comité de auditoría así como el auditor interno que cumplan con los conocimientos sobre qué es, de qué manera funciona la nueva tecnología y como lo utilizaran para mejorar los procesos del área comercial. A su vez esto procedimientos digitalizados no son totalmente fiables debido a que no se podrán evitar los riesgos que se presente y por lo tanto afectara sino se toma en cuenta un buen monitoreo del sistema para detectar cualquier riesgo y tomar las medidas adecuadas para solventar.

Por otra parte, las oportunidades de automatización también ayuda a reducir los costos propios de auditoría interna, mejorar la calidad de los resultados y obtener valor al incluir los programas de cumplimiento del área comercial, de igual manera se consideran todas las fases del proceso: evaluar riesgos, planificación, definición de alcance, ejecución de pruebas, reportes, evaluación por medio de supervisión, monitoreo y el control interno.

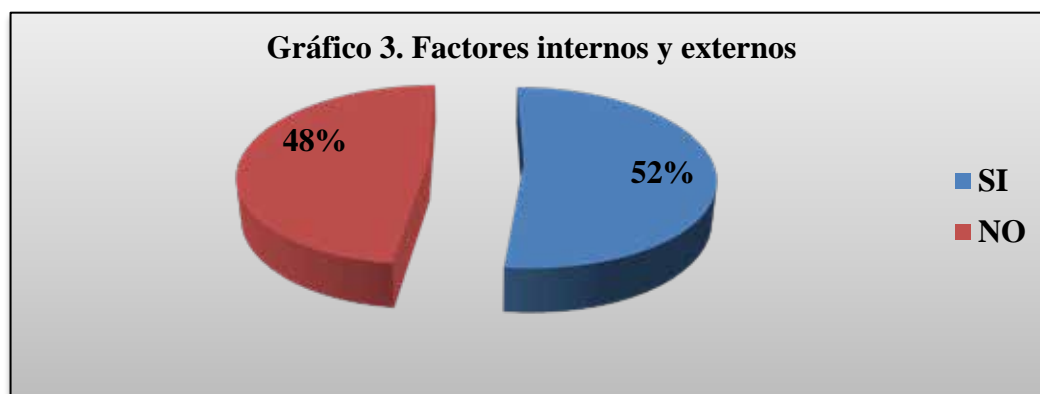
Objetivo 2: Identificar cuáles son esos factores internos y externos de los procedimientos de la auditoría interna que se utiliza para la evaluación del nivel de eficacia de la empresa Tupperware Venezuela.

Ítem 4. ¿Los factores internos y externos afectan los procesos de la auditoría interna para que la empresa logre sus objetivos?

Cuadro 4. Factores internos y externos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	52%
NO	12	48%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josepmar (2020).



Fuente: Montilla, Josepmar (2020).

Análisis: con un 52% se dice que estos factores afectan los procesos de auditoría interna, debido a que pueden existir factores de riesgos y al realizar esta evaluación depende exclusivamente del criterio según la experiencia del auditor. Los factores internos afectara a nivel empresarial debido a los cambios en: misión, objetivos, metas estrategias, estructura, nivel administrativo y fuentes de financiamiento; y en cuanto a tener cambios externos pueden afectar a la empresa por nivel económico, político, social, legal, tecnológicos, competencias, que se tendrá que resolver de manera profesional aplicando procesos de control interno para poder lograr con las metas pautadas.

Ítem 5. ¿La empresa cuenta con un nivel de eficacia favorable en el área comercial?

Cuadro 5. Nivel de eficacia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josepmar (2020).



Fuente: Montilla, Josepmar (2020).

Análisis: como se observa el 72% de los encuestados acertaron en la misma respuesta, esto se debe a que consideran importante tener un comité de auditoría que se encargue de evaluar y hacer saber si la empresa se encuentra en un alto nivel de eficacia o si este no tiene un grado favorable se pueda evaluar y tendrá que dar soluciones inmediatas para elevar los niveles de eficacia en la empresa y más en el área comercial ya que existe la competitividad. Para que la auditoría interna sea eficaz puede ejercer un efecto positivo con respecto al control de la organización, así como el diseño y funcionamiento del control interno.

Ítem 6. ¿Considera importante contar con el comité de auditoría interna en el área comercial?

Cuadro 6. Comité de auditoría interna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).



Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).

Análisis: en su totalidad el 100% está de acuerdo con que tener un comité de auditoría interna es importante en la empresa ya que cada área de la entidad puede contar con un control interno para cada área y llevar a cabo los objetivos para alcanzar las metas propuestas. Contar con un comité de auditoría puede ser de gran ventaja ya que se puede evaluar la efectividad de las funciones de cada área, estas evaluaciones se realizan de manera periódica, y así dan continuidad a reflejar e informar sobre cómo realizaron la evaluación de auditoría interna emitiendo un informe de auditoría para luego tomar decisiones respecto a la problemática que se esté presentando dentro del área.

De las evidencias anteriores se logró identificar los factores internos y externos que son de gran ayuda para evaluar el nivel de eficacia de la empresa en este caso en área comercial, se consideró que los factores internos que pueden afectar la productividad y eficacia de la empresa son los trabajadores de acuerdo al rol que cumplan, en este caso si se encuentra en área comercial y el trabajador no gestione su trabajo de manera adecuada y no logre dar una información con veracidad de lo que pueda ocurrir realmente en el departamento, afectara tanto el nivel de productividad, ventas y de marketing; complicando de esta forma el trabajo del auditor interno, sin embargo como se mencionó anteriormente los procedimientos que se utilicen ayudara a detectar cuales son realmente los riesgos que afecta al departamento.

De igual manera se identificó los factores externos, por más que muchas empresas no la tomen en cuenta de alguna forma afecta la productividad generando riesgos, en este trabajo de grado se encuentra afectada el área comercial de la Empresa Tupperware de Venezuela debido a que su productividad no es totalmente eficiente ya que existen las políticas gubernamentales que le impiden poder importar y/o exportar sus productos y materiales para producir, los cambios de mercado a nivel nacional e internacional también afecta la eficiencia de las empresa, al igual que la situación país que se vive actualmente en Venezuela donde los niveles de inflación son cada vez más altos perjudicando a la organización que su productividad sea exitosa y pueda obtener mejores niveles de ventas.

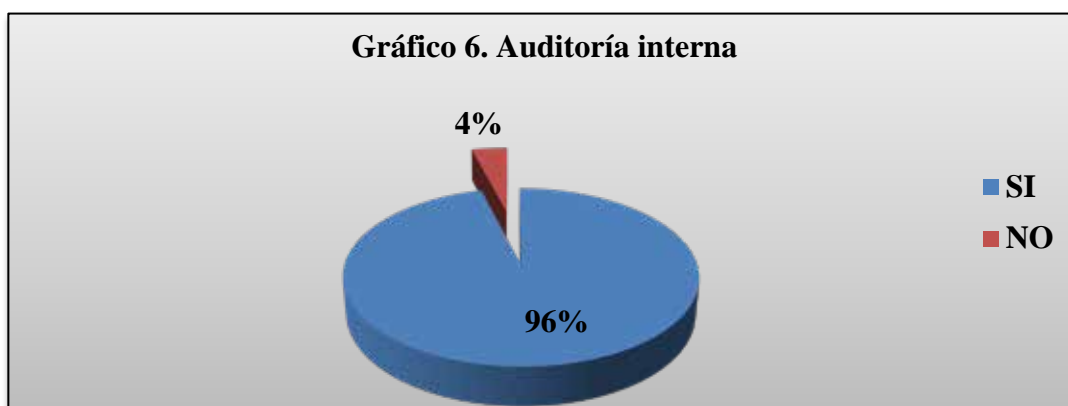
Objetivo 3: Analizar los procedimientos que tiene la auditoría interna para lograr los objetivos de alcanzar los niveles de eficacia en la empresa Tupperware Venezuela.

Ítem 7. ¿La empresa cuenta con un comité de auditoría interna?

Cuadro 7. Auditoría interna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).



Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).

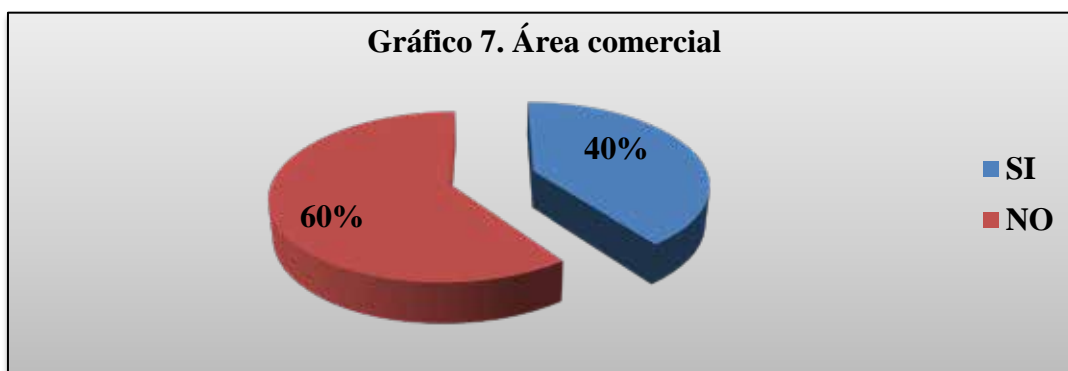
Análisis: el 96% de los trabajadores afirman que cuentan con el comité de auditoría interna, puesto a que se toma como una de las herramientas más importantes para llevar y tener un control de cada área que la conforman. El comité de auditoría interna cumple con un rol que es fundamental para el desarrollo y el sostenimiento de la organización para que sea eficaz y confiable; teniendo en cuenta que la vigilancia que ejerce este comité tiene un efecto de responsabilidad y de transparencia con respecto a los recursos que se manejan y la información que obtienen concerniente al desempeño, misión y objetivos de la empresa.

Ítem 8. ¿El área comercial posee todos los procesos del sistema de auditoría interna?

Cuadro 8. Área comercial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	40%
NO	15	60%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josepmar (2020).



Fuente: Montilla, Josepmar (2020).

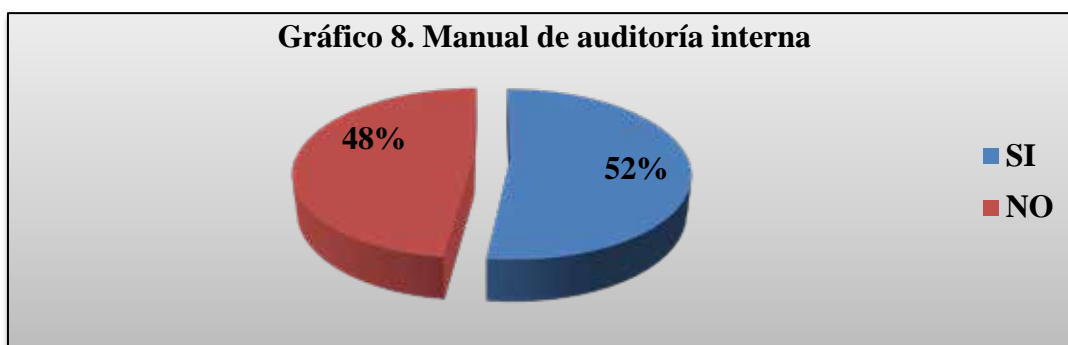
Análisis: con un 60% dan una respuesta negativa y se debe a que no cuentan con toda la información necesaria para implementar todos los procesos que existen de auditoría interna que beneficie el área comercial. La auditoría interna en el área comercial se considera una herramienta que es estratégica para mejorar las ventas de la empresa, que a su vez sirve para analizar la política de venta que tiene la empresa que permite conocer los puntos débiles y fuertes y los aspectos a mejorar, proporcionando una implementación de plan de acción para mejorar las propuestas. Para obtener beneficios de esta herramienta es necesario primero estudiar la situación actual de la empresa tanto interno como externo; luego realizar un diagnóstico para dar una solución con una propuesta de plan de acción que será la estrategia de venta.

Ítem 9. ¿Cuenta con un manual que regule los procedimientos de auditoría interna para la gestión comercial?

Cuadro 9. Manual de auditoría interna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	52%
NO	12	48%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josehpmar (2020)



Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).

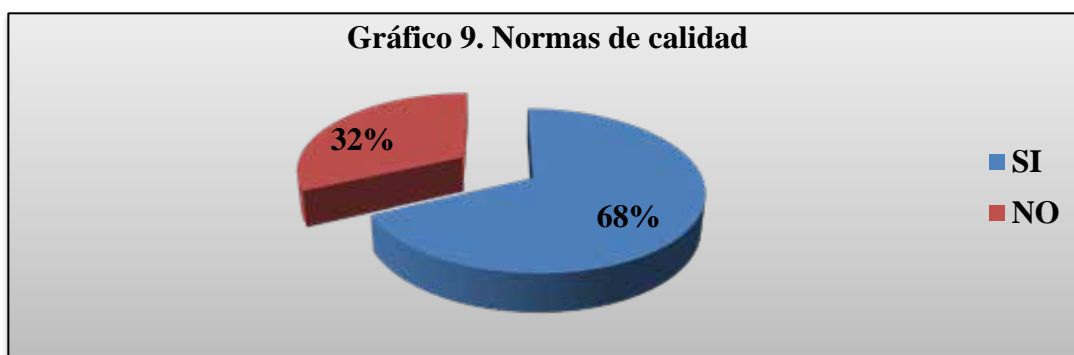
Análisis: el 52% dio una respuesta positiva, pero respecto a la evaluación realizada con el ítem anterior tiene un manual desactualizado de auditoría interna, es fundamental tener un manual enfocado con los procesos para gestionar, comprender y administrar nuevos procedimientos para mejorar las relaciones del área comercial y tomar decisiones para lograr mejorar cada proceso de manera individual.

Ítem 10. ¿La organización se rige mediante normativas de calidad de auditoría interna?

Cuadro 10. Normas de calidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	68%
NO	8	32%
TOTAL	25	100%

Fuente: Montilla, Josehpmar (2020)



Fuente: Montilla, Josehpmar (2020).

Análisis: como se observó el 68% está de acuerdo a que se rigen por normativas de auditoría interna de manera de que sea más eficaz los procesos en el área comercial y fortalece el comité de auditoría. Existe normativas como las Declaraciones sobre Normas y Procedimientos de Auditoría Interna (DNAI), el cual establece que se debe tener en cuenta el informe de auditoría interna, documentación del trabajo de auditoría interna, la responsabilidad del auditor interno de considerar el efecto del fraude o error en la auditoría. Se encuentra otra como el marco integrado de control interno (COSO), el cual servirá como referencia y como guía para establecer el adecuado control interno en las organizaciones.

En la auditoría interna se utiliza varios procesos el cual ayuda a la organización alcanzar metas y objetivos para lograr el éxito y obtener eficacia en toda la entidad, en esta oportunidad se analizan esos procesos de manera amplia y como son aplicados en el área comercial. Se encuentra la planeación general de la auditoría interna, donde se realiza la identificación de los procesos de la entidad y se definen las prioridades de acuerdo a los resultados después de diagnosticar y analizar los riesgos, en este caso de toma en cuenta el comité de auditoría para desarrollar diferentes funciones que les ayude a identificar las expectativas de la entidad con relación a la auditoría y establecer variables para definir el plan de trabajo de auditoría interna.

Así mismo el auditor interno debe informarse y comprender los objetivos que tiene la empresa y diseñar las estrategias a seguir en un tiempo establecido para lograr los propósitos, de igual manera debe conocer a la empresa tanto su misión, visión y las metas que quiere alcanzar. Luego con base a las expectativas desarrolladas y al identificar los riesgos se procede con el programa de auditoría, donde se realiza una reunión de planeación que tiene como fin revisar el comité de auditoría, los objetivos de la auditoría para la empresa, alcance, cronogramas y los requerimientos principales de información, seguido se realiza el entendimiento del proceso al auditar, que es una actividad con el fin de obtener conocimientos del proceso que será utilizado dependiendo del riesgo considerando los objetivos como conocer las generalidades y procesos de las principales actividades, recursos y documentos que lo conformen.

De igual manera las actividades que se desarrollan es comunicar el inicio de la auditoría, que se realiza con una carta o anuncio de notificación con el objetivo de indicar el área a auditar, la fecha, inicio, duración, requerimientos y el equipo de trabajo; y la siguiente actividad es la reunión de apertura, donde debe participar el dueño del proceso o su delegado y durante la reunión presentaran algunos aspectos como el objetivo y alcance de la auditoría, la metodología, el plan de trabajo, protocolo de comunicación que deben seguir y la discusión con expectativas y aclaración de inquietudes.

Dentro de este marco de analizar los procedimientos de auditoría interna que utilizan para lograr un nivel de eficacia elevado se encuentra el programa de auditoría o plan de trabajo explicado anteriormente, el propósito de este programa de auditoría interna incluye; proporciona un plan sistemático de trabajo para cada área, responsabiliza a los miembros del comité por el cumplimiento eficiente de su trabajo, sirve como un registro cronológico de actividades de auditoría y sirve como un historial de trabajo y como guía para futuras auditorías. De igual modo debe ser aprobado por el gerente general con antelación a su ejecución y el contenido que se debe tener en cuenta es el nombre del proceso, área y actividad a evaluar, determinar los objetivos de la auditoría, el riesgo asociado, el listado de controles que se van a evaluar, descripción de la prueba de auditoría, auditor responsables y los resultados.

Al obtener las pruebas de auditoría con sus respectivas evidencias el auditor interno procede a generar un acta que será el cierre del proceso auditado para comunicar las oportunidades de mejora y las recomendaciones para minimizar los riesgos que afecta el cumplimiento de los objetivos de la empresa, es por esto que los informes deben ser precisos, concisos, objetivos, soportados y oportunos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La auditoría interna es considerada para las empresas una herramienta que facilita el análisis, evaluación o tener un control de cada área de la organización implementando el control interno y considerando los procesos y procedimientos para obtener mejores resultados o para el mejoramiento del departamento que este en una situación que no sea favorable a nivel de rentabilidad y competitividad.

Cabe destacar, que las operaciones que llevan las empresas actualmente son complejas y es necesario recurrir a obtener apoyo de un auditor interno o bien creando un comité dentro de la empresa en el cual se pueda obtener diversas opiniones para el mejoramiento de cada área que conforma la empresa, y vigile las operaciones para proteger a la gerencia de tomar malas decisiones que pudiese afectar las actividades financieras de la compañía.

Dentro de este contexto, se señala que la auditoría interna es una actividad de evaluación independiente y objetiva para agregar valor y mejorar las operaciones contables, financieras, administrativas o comerciales de una entidad, con el fin de brindar ayuda para que la organización pueda cumplir con sus objetivos, por medio de evaluación y mejorar la eficacia de sus procesos. Es por esto que la función de un auditor interno se desarrolla bajo el marco de cumplimiento de normativas para el ejercicio profesional de la auditoría interna, con el rol de brindar confianza de su trabajo obteniendo un resultado favorable del mismo que será aplicable para mejorar los procesos de control y obtener efectos positivos para la entidad.

Por otra parte, los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada en la Empresa Tupperware de Venezuela, fueron de gran ayuda para sustentar esta investigación que de acuerdo a los procedimientos de la auditoría interna que se aplican en el área comercial, considerando que tales procesos si contribuyen para alcanzar los objetivos de la empresa obteniendo resultados de calidad que ayuda a obtener niveles elevados de eficiencia y calidad, sin embargo se observó que tales procesos no han sido actualizados para superar las metas y objetivos, y de esta manera obtener mejor rentabilidad empresarial.

La empresa Tupperware de Venezuela, realiza los cambios pertinentes de acuerdo a su estructura empresarial logrando de esta manera flexibilidad, eficiencia, productividad y calidad. En esta oportunidad se analizó los procesos que implementan, orientados a la obtención de una mayor productividad en relación a los recursos y metas, obteniendo calidad total y guía sobre las actividades en el área comercial.

En cuanto a los procesos que implementan son simples, preparados y flexibles para lograr los resultados previstos por la gerencia con la menos cantidad de labores, sin embargo aplican el principio de calidad total, disminuyendo los costos, tiempo y los errores para obtener mejores resultados. Además que la competitividad que existe impulsa a la alta gerencia a desarrollar capacidades que estén orientadas al mercado, buscando la mejoras de calidad en los productos que ofrecen.

Para finalizar se observó que la innovación es un elemento sumamente importante para la empresa, debido al impulso para el lograr el éxito del negocio, contando con una gerencia moderna donde estimula al cambio y a generar nuevas ideas y nuevos procedimientos de operación en el área comercial. Para lograr dichos cambios requieren de un nivel de eficiencia, estrategia, estructura y cultura, para alcanzar las metas propuestas.

Recomendaciones

Se considera que la auditoría interna es importante en el departamento comercial para mejorar las estrategias y para alcanzar mejores niveles de eficiencia y calidad para la empresa, es por esto que se recomienda actualizar el manual de control interno del área comercial y realizar rotación del personal para el comité de auditoría, sin embargo, el auditor interno debe encargarse de actualizar sus conocimientos para incluir nuevos procesos de auditoría y realizar evaluaciones periódicas para obtener mejor información que sea relevante y precisa, tomar en cuenta otra información de producción y dar voz y voto al personal del comité para lograr de esta manera revisar los procedimientos aplicados y luego de tener los resultados, dar una opinión o conclusiones expresado mediante un informe logrando que la gerencia tome en consideración la información para tomar las mejores decisiones.

En cuanto a los factores internos y externos que influyen en el desenvolvimiento de la empresa, es necesario que conozcan y que tengan en cuenta el objetivo de la auditoría interna como un elemento fundamental en el área para el buen desarrollo de la misma. De igual manera, se recomienda que el auditor interno tengan claro lo sugerido anteriormente, para que las revisiones que este realice sean de gran utilidad para la compañía, ya que con la idea clara de lo que quiere lograr la empresa, los resultados son mayores y de mejor calidad.

Para concluir, se le recomienda a la compañía, seguir teniendo en cuenta la realidad, y apoyar la labor del auditor interno para que se pueda perfeccionar sus conocimientos y habilidades, logrando todos los procesos que desarrolle para que cada vez sea más confiable y responda a los intereses del mercado, como los clientes y la misma empresa.

REFERENCIAS

Aquino, R. (2017). Trabajo de Grado **“El informe COSO I en el ámbito del control fiscal para el servicio prestado por las unidades de auditoría interna en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua”**. Universidad de Carabobo, Campus La Morita, Maracay, Venezuela.

Boletín N°6 (2014). **Marco Profesional de la Auditoría interna en Venezuela. Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV)**. Barquisimeto, Venezuela.

Borrero, M. (2015). Trabajo de grado **“Conformación de comités de auditoría interna para la ampliación de la seguridad razonable en la información financiera de las PYMES del sector metalmeccánico”**. Universidad de Carabobo, Campus La Morita, Maracay, Venezuela.

Castillo, D. (2018). Tesis **“Análisis de la aplicación de las principales NIAs del Marco Internacional para la práctica profesional de la auditoría interna en las empresas de la Ciudad de Quito”**. Universidad Católica del Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Quito, Ecuador.

Fidias, Arias (2006). **Proyecto de Investigación**, quinta edición, Editorial Episteme, Caracas, Venezuela.

García y Mijares (2007). **Normas para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado**. Universidad José Antonio Páez, San Diego, Venezuela.

González (2015). Tesis Doctoral. **“Auditoría interna de información y de conocimiento en las organizaciones”**. Universidad de Granada, España.

Laspartora (2014). Informe **“La auditoría del futuro y el futuro de la auditoría”**. Pwc, España.

Pagola (2018). Tesis **“Auditoría de gestión y procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz”**. Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado. Perú.

Sampieri, Fernández y Pilar (2003). **Metodología de la Investigación**. Tercera Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México DF, México.

Sevilla (2015). Trabajo de grado. **“Diseño de una manual de normas y procedimientos del proceso de auditoría para mejorar la eficiencia en la unidad de auditoría interna de la alcaldía del Municipio Miranda, Estado Carabobo.”** Universidad José Antonio Páez. San Diego, Venezuela.

ANEXO

Ítem	ENCUESTA	SI	NO
Procesos de auditoría interna			
1	¿Cree que la empresa maneja procesos de auditoría interna que aumente la eficacia de la misma?		
Procedimientos actualizados			
2	¿Existen procesos de auditoría interna que estén actualizados para controlar el nivel comercial de la empresa?		
Control Interno			
3	¿Se cuenta con un control interno del área comercial?		
Factores internos y externos			
4	¿Los factores internos y externos afectan los procesos de la auditoría interna para que la empresa logre sus objetivos?		
Nivel de eficacia			
5	¿La empresa cuenta con un nivel de eficacia favorable en el área comercial?		
Comité de auditoría interna			
6	¿Considera importante contar con el comité de auditoría interna en el área comercial?		
Auditoría interna			
7	¿La empresa cuenta con un comité de auditoría interna?		
Área comercial			
8	¿El área comercial posee todos los procesos del sistema de auditoría interna?		
Manual de auditoría interna			
9	¿Cuenta con un manual que regule los procedimientos de auditoría interna para la gestión comercial?		
Normativas de calidad			
10	¿La organización se rige mediante normativas de calidad de auditoría interna?		