



FACULTAD DE POSTGRADO

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

**MEJORA EN EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA DE LA
EMPRESA, MONTERROSO MI FERRETERÍA**

SAN PEDRO SULA 2018

SUSTENTADO POR:

EDWIN ETIANNE QUIROZ RODRÍGUEZ

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.

JULIO, 2018

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DESIREE TEJADA CALVO

VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS S.P.S

CARLA MARIA PANTOJA

DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARIA CASTRO VALLE

**MEJORA EN EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA DE LA
EMPRESA MONTERROSO MI FERRETERÍA
SAN PEDRO SULA 2018**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO
OLVAN LOPEZ FERRERA**

**ASESOR TEMÁTICO
ROBERTO ANTONIO RAMOS**

**MIEMBROS DE LA COMISIÓN EVALUADORA
GABRIELA HUNG
LISETE CARCAMO**

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2018

EDWIN ETIANNE QUIROZ RODRÍGUEZ

Todos los derechos son reservados.

AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO

Señores

CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION (CRAI) UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)

San Pedro Sula

Estimados Señores:

Yo, Edwin Etianne Quiroz Rodríguez, de San Pedro Sula, autores del trabajo de postgrado titulado: Mejora en el proceso de Auditoria Interna de empresa Monterroso mi Ferretería, presentado y aprobado en el mes de Julio de 2018, como requisito previo para optar al título de máster en Dirección empresarial, con orientación a finanzas y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizo/autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los días 25 del mes de Agosto de 2018.

Edwin Etianne Quiroz Rodríguez

21243016



FACULTAD DE POSTGRADO

PROYECTO DE MEJORA EN EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA DE LA EMPRESA MONTERROSO MI FERRETERIA.

AUTOR:

EDWIN ETIANNE QUIROZ RODRÍGUEZ

RESUMEN

La siguiente investigación se desarrolló en Monterroso Mi Ferrería, una empresa que se dedica al comercio de productos para la construcción, la remodelación, equipos, herramientas entre otros. El propósito de la investigación es identificar, los factores que afectan la eficacia del proceso de auditoría interna y por medio de consultas a expertos en el tema, buscar el consenso de las opiniones a fin de recomendar las estrategias que permita a la organización, mejorar el proceso de auditoría interna.

Palabras clave: Proceso, auditoría interna, factores



FACULTAD DE POSTGRADO

MEJORA EN EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA DE LA EMPRESA MONTEROSO MI FERRETERÍA.

AUTHORS:

EDWIN ETIANNE QUIROZ RODRÍGUEZ

ABSTRACT

The following investigation was developed in Montero's My Ferreter, a company that is dedicated to the trade of products for the construction, the remodeling, equipment, tools among others. The purpose of the research is to identify the factors that affect the effectiveness of the internal audit process and through consultations with experts in the subject, to seek the consensus of the opinions in order to recommend the strategies that the organization allows, to improve the internal audit process.

Keywords: Process, audit, factors.

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, porque sin el nada es posible y con El, todo es mucho mejor

A mis padres, quienes me han enseñado el camino de la superación y su ejemplo es inspiración para mí.

A mi esposa e hijos, porque cada día me animan a seguir adelante y alcanzar el éxito en todo lo que hago y me ayudan a entender que, mis pasos marcan el camino que ellos han de seguir.

A mis compañeros de trabajo, porque merecen un compañero con alto nivel profesional y calidad humana.

Edwin Etianne Quiroz Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios Todopoderoso, por su gracia, por su misericordia y su amor por mí y para mí. Estoy convencido que sin Él, no estaría aquí.

Agradezco a mis Padres, quienes son las personas más maravillosas que conozco y con mucho amor, responsabilidad y sabiduría instruyen mi camino y me enseñan a ser mejor cada día.

Le doy gracias a mi esposa e hijos, quienes llenan mi vida de amor, apoyo incondicional y me brindan motivación adecuada y suficiente para vivir apasionadamente cada día y que juntos alcancemos las metas propuestas.

Agradezco mis compañeros de trabajo, para que en todo momento busquemos la excelencia profesional y personal; que nos permita alcanzar las metas y contribuir al desarrollo integral de nuestras familias, de las empresas del Grupo Monterroso y de nuestra patria Honduras.

Agradezco a la familia Monterroso, por creer e invertir en Honduras y brindarme la oportunidad de formar parte de su equipo de trabajo y por su apoyo para realizar esta investigación.

Edwin Etianne Quiroz Rodríguez

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.2.1 ACCIONES REALIZADAS PREVIAMENTE.....	3
1.2.2 ESTUDIOS REALIZADO ACERCA DEL TEMA.....	4
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	4
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.5 JUSTIFICACIÓN	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	9
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	9
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	10
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	11
2.1.3.1 FODA.....	11
2.2 TEORÍAS	11
2.2.1 ENFOQUE DE AUDITORÍA PROFESIONAL DE AUDITORÍA INTERNA	12
2.2.2 ENFOQUE DE AUDITORÍA HACIA CONTROL INTERNO, COSO	13
2.2.2.1 COSO I.....	14

2.2.2.2 COSO II.....	15
2.2.2.3 COSO III.....	16
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN	16
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	24
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	24
3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	26
3.1.3 HIPÓTESIS	28
3.1.4 ENFOQUE Y MÉTODO	28
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.2.1 MÉTODO DELPHI.....	30
3.2.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN MÉTODO DELPHI.....	33
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	34
3.3.1 INSTRUMENTOS	34
3.3.1.1 CUESTIONARIO	34
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	35
3.4.1 FUENTES PRIMARIAS	35
3.4.2 FUENTES SECUNDARIAS	35
3.5 LIMITANTES DEL ESTUDIO.....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	36
4.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	36
4.1.1 DESCRIPCIÓN HISTÓRICA	36
4.1.2 OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE.....	37
4.1.2.1 REDES SOCIALES Y CONTENIDO WEB.....	37
4.2 PROCESO DE AUDITORIA INTERNA ANTES DE ESTA INVESTIGACIÓN	37

4.2.1	ANÁLISIS DE LAS VARIABLES ANTES DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.2.1.1	ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	37
4.2.2	ANÁLISIS DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES	38
4.2.2.1	ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDENCIA.....	38
4.2.2.2	ANÁLISIS DE LA VARIABLE OBJETIVIDAD	40
4.2.2.3	ANÁLISIS DE LA VARIABLE APTITUD PROFESIONAL	40
4.2.3	ANÁLISIS DE LAS VARIABLES SEGÚN EXPERTOS.....	41
4.2.3.1	DEFINICIÓN DEL OBJETIVO O PROPÓSITO DE LA CONSULTA.....	41
4.2.3.2	CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS	41
4.2.3.3	COEFICIENTE DE COMPETENCIA EXPERTA K.....	42
4.2.4	EJECUCIÓN DE LAS RONDAS DE CONSULTA.....	43
4.2.4.1	CUESTIONARIO INICIAL	43
4.2.4.2	RESULTADOS DE LA RONDA I.....	45
4.2.4.3	RESULTADOS DE LA RONDA II.....	47
4.3	RESULTADOS	50
4.3.1	CAMBIOS APLICADOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE INDEPENDENCIA....	51
4.3.1.1	REPORTAR FUNCIONALMENTE AL COMITÉ DE AUDITORÍA	51
4.3.2	CAMBIOS APLICADOS PARA MEJORAR LA OBJETIVIDAD	51
4.3.2.1	ASIGNACIÓN,ACEPTACIÓN DE ACTIVIDADES FUERA DE AUDITORÍA	51
4.3.2.2	ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS Y SUFICIENTES	51
4.3.3	CAMBIOS APLICADOS PARA MEJORAR LA APTITUD PROFESIONAL	51
4.3.3.1	CONOCIMIENTOS Y MÉTODOS DE TECNICAS DE AUDITORÍA	51
4.4	SITUACIÓN DE LAS VARIABLES DESPUES DEL PLAN DE MEJORA	52
4.4.1	ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	52
4.4.2	ANÁLISIS DE LAS VARIABLES	53

4.4.2.1	ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDENCIA	53
4.4.2.2	ANÁLISIS DE LA VARIABLE OBJETIVIDAD	54
4.4.2.3	ANÁLISIS DE LA VARIABLE APTITUD POFESIONAL	55
CAPÍTULO V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1	CONCLUSIONES	57
5.2	CONCLUSIÓN ACERCA DE LA HIPÓTESIS.....	58
5.3	CONCLUSIÓN ACERCA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	58
5.3.1	CONCLUSIONES ACERCA DE LA INDEPENDENCIA	59
5.3.2	CONCLUSIONES ACERCA DE LA OBJETIVIDAD.....	59
5.3.3	CONCLUSIÓN ACERCA DE LA APTITUD PROFESIONAL	60
5.4	RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	61
5.5	RECOMENDACIONES	61
5.5.1	RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA INDEPENDENCIA.....	61
5.5.2	RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA OBJETIVIDAD.....	62
5.5.3	RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA APTITUD PROFESIONAL	62
BIBLIOGRAFÍA.....		63

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de ejecución del POA 1 2016 y 2017	5
Figura 2. Características de la situación actual de la empresa	5
Figura 3. Análisis FODA 1	11
Figura 4. Diagrama de las variables	26
Figura 5. Diseño del Esquema Metodológico 1	29
Figura 6. Fases de la investigación 1.....	33
Figura 7. Porcentaje de ejecución POAA primer trimestre 2018.....	38
Figura 8. Situación de la independencia durante el primer trimestre de 2018.....	39
Figura 9. Situación de las dimensiones de la Independencia durante el primer trimestre de 2018	39
Figura 10. Situación de la objetividad, durante el primer trimestre de 2018.....	40
Figura 11. Situación de las dimensiones de la objetividad durante el primer trimestre de 2018...	40
Figura 12. Situación de la aptitud profesional, durante el primer trimestre de 2018	41
Figura 13. Porcentaje de ejecución POAA primero y segundo trimestre de 2018	52
Figura 14. Cambio del porcentaje de ejecución del POAA, segundo trimestre del 2018	53
Figura 15. Situación de la independencia al cierre del segundo trimestre de 2018	54
Figura 16. Situación de las dimensiones de Independencia, segundo trimestre de 2018.....	54
Figura 17. Situación de la objetividad, al cierre del segundo trimestre de 2018	55
Figura 18. Situación de las dimensiones de la objetividad durante el segundo trimestre de 2018	55
Figura 19. Situación de la aptitud profesional, al cierre del segundo trimestre de 2018.....	56
Figura 20. Situación de las dimensiones de la aptitud profesional, primer trimestre de 2018	56
Figura 21. Relación de las variables de investigación.....	58
Figura 22. Porcentaje de ejecución del POA últimos dos años y primer semestre de 2018.....	59
Figura 23. Situación de la de independencia, al cierre del segundo trimestre de 2018.....	59
Figura 24. Situación de la objetividad, al cierre del segundo trimestre de 2018	60
Figura 25. Situación de la aptitud profesional, al cierre del segundo trimestre de 2018.....	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Situación del departamento de auditoría interna	6
Tabla 2. Matriz Metodológica.....	25
Tabla 3. Operacionalización de las variables.....	27
Tabla 4. Direcciones de contenido multimedia y portales web	37
Tabla 5. Coeficiente de competencia experto K	43
Tabla 6. Preguntas del cuestionario y tipos de análisis	44
Tabla 7. Cuestionario correspondiente a la primera ronda	45
Tabla 8. Resultado de la ronda 1	46
Tabla 9. Resultados ordenados y analizados de la ronda 1.....	46
Tabla 10. Cuestionario utilizado en la segunda ronda.....	47
Tabla 11. Resultados de la segunda ronda	48
Tabla 12. Resultados de la segunda ronda 1	49
Tabla 13. Resultados de la segunda ronda 2	49
Tabla 14. Plan de mejora del proceso de auditoría interna.....	50

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se detallan los elementos que comprenden el planteamiento de la investigación denominada: Mejora del proceso de auditoría Interna de la empresa Monterroso mi Ferrería, San Pedro Sula, 2018. Dichos elementos están constituidos por una introducción con una explicación general de la investigación, seguido por los antecedentes del problema que comprenden los orígenes del mismo, la definición del problema que va a incluir su enunciado, formulación y las preguntas a las que pretende dar respuesta la investigación. Adicionalmente se exponen los objetivos que van a constituir la referencia para guiar la investigación, y concluye con la justificación que contempla las razones para llevar a cabo la presente investigación.

1.1. INTRODUCCIÓN

En los últimos dos años se han observado un crecimiento importante en las operaciones de la empresa, que se refleja con la apertura de nuevas tiendas lo cual, han incrementado la necesidad de garantizar adecuados mecanismos de control. Por otro lado, el aumento de los casos de fraude y escándalos financieros en el País, hacen cada vez más necesario el control directo de las operaciones por parte de la dirección. De esta forma la función de auditoría interna, posee una posición de privilegio dentro de la organización que le permite ser de valiosa ayuda para garantizar un buen gobierno corporativo y mejorar los sistemas de control interno. Sin embargo, si esta función no goza de independencia, la objetividad y la aptitud adecuada a la hora de llevar a cabo su labor, no cumplirá con su finalidad (Cadmus, 1964; Taylor y Glezen, 1987; Chambers y Ridley, 1998), cuestionándose la existencia en sí de la actividad de auditoría interna, del mismo modo que se cuestionaría la profesión de auditoría si el auditor de una empresa no emitiera informes fiables (López, Pérez y Romero, 2008).

A pesar de la importancia de la existencia de los departamentos de auditoría interna, se observa poca literatura, tanto teórica como empírica. La literatura empírica sobre la auditoría interna centra fundamentalmente su atención en la existencia de la misma y algunas de sus funciones principalmente las siguientes cuestiones: dependencia dentro del organigrama empresarial; nombramiento, cese y remuneración del auditor interno.

Motivados por la existente necesidad sobre cómo los departamentos de auditoría interna y en definitiva las entidades, pueden garantizar la existencia de un departamento de auditoría interna que cumpla su propósito, el objetivo de este trabajo es proponer las distintas recomendaciones que sirvan de referencia a auditores internos, departamentos de auditoría interna y organizaciones, con el fin de obtener y garantizar las características que debe poseer un departamento de auditoría interna en cuanto a su independencia, objetividad y aptitud profesional. Para ello se ha empleado el método Delphi, sistema de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos (expertos) tratar un problema complejo, en el presente caso, el grado de importancia de las variables planteadas. Este método se caracteriza por ser un proceso iterativo, anónimo y controlado, del que se obtiene una retroalimentación a través de sus múltiples rondas de cuestionarios.

Con relación al grupo de expertos, está formado por profesionales de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas que han ocupado o que ocupan el puesto de Gerentes de departamentos de auditoría interna, que poseen conocimientos, experiencias, capacidad predictiva y objetividad, llamados especialistas, los cuales, en total corresponden a siete encuestados.

Tras la realización de dos rondas se obtuvo el consenso y la estabilidad en las respuestas necesarias para concluir con el proceso y poder ofrecer, como contribución de la investigación, un marco de referencia sobre el grado de importancia de las distintas dimensiones agrupadas en 3 variables: Independencia, objetividad y aptitud profesional.

Este trabajo no estuvo exento de limitaciones, como la sensibilidad del tema analizado y la inclusión de algunas dimensiones que por su escasa relevancia podrían no haber sido incluidas en el análisis. Y se proponen futuras líneas de investigación que mejorarán y ampliarán este estudio.

1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Tamayo (2004) afirma que: “En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones (Sampieri, 2014) o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación” (pág. 146). Tomando esto en cuenta se analizará en esta sección un caso similar al problema de la presente investigación.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la independencia, objetividad, aptitud y la eficacia del trabajo realizado por el departamento de auditoría interna de Monterroso mi Ferretería, con la finalidad de hacer una propuesta hacia la eficacia del proceso de auditoría mediante la atención de las variables y proporcionar a la empresa donde se realizó este trabajo, el conocimiento de las causas que pueden incidir en la eficacia del proceso de auditoría interna

La investigación de campo se llevó a cabo, utilizando los indicadores de cumplimiento del plan operativo anual de auditoría interna, para los periodos 2016 - 2017. Para analizar el grado de cumplimiento de las actividades de auditoría interna, se utilizaron las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (Las normas), las cuales se agrupan en Normas sobre atributos y normas sobre el desempeño. Específicamente las normas de los atributos, las cuales describen cuatro normas; No. 1000 Propósito, autoridad y responsabilidad, No.1100 Independencia y objetividad, No.1200 Aptitud y cuidado profesional, No 1300 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad. Los resultados muestran que predomina un bajo nivel de independencia y objetividad, y que la actividad de auditoría interna, colectivamente, no reúne los conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades. Los factores que son considerados de mayor importancia para cumplir con las normas de los atributos son: El Auditor general, debería comunicarse e interactuar directamente con el consejo de administración, limitaciones en el alcance, limitaciones de los recursos tales como el financiero.

1.2.1 ACCIONES REALIZADAS PREVIAMENTE

Las soluciones de aumentar el número de auditores presentes en las bodegas y tiendas no han sido significativas; considerando que el alcance del trabajo de auditoría interna va más allá de las operaciones que se realizan en las bodegas y tiendas.

La implementación de un sistema de información, que actualmente está en proceso; se espera contribuya con el proceso de contabilidad y permita generar y emitir estados financieros con lo cual, se podría mejorar el alcance de la auditoría interna.

1.2.2 ESTUDIOS REALIZADO ACERCA DEL TEMA

Existe un estudio desarrollado por Nahum Frett, reconocido conferencista internacional especializado en temas sobre auditoría interna, gestión de riesgos, evaluación de control interno entre otros. En su trabajo “Mejores prácticas sobre el trabajo en equipo, herramientas útiles para mejorar la calidad del trabajo de auditoría interna”, expone que: “promover el trabajo en equipo es una prioridad del director ejecutivo de auditoría interna, a través del cual se logra mejorar la calidad del trabajo de auditoría interna.

Otro estudio fue desarrollado por la universidad Militar Nueva Granada, Colombia, bajo el título: La Independencia Mental. El Auditor Interno en la Empresa Privada Colombiana, desarrollado por Nury Yohana Torres Ariza (2015) quien concluye que, “El Auditor Interno puede ampararse en varias normas y leyes, a fin de expresar su derecho de Independencia Mental frente al encargo de la Auditoría”.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En este apartado se describe el enunciado del problema, la formulación del problema, y las preguntas de investigación como componentes del proceso para desarrollar el estudio de la actividad de auditoría interna, en la empresa Monterroso mi Ferretería.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En el año 2016 el porcentaje de cumplimiento de plan operativo anual de auditoría, fue de 35% de ejecución y para el 2017 este porcentaje es de 47%. El promedio de los dos años es del 41% el cual, es inferior al 50% y se califica como inaceptable, según los criterios de la empresa.



Figura 1. Porcentaje de ejecución del POA 1 2016 y 2017

Fuente: (Monterroso, 2018)

Percepción del trabajo de auditoría interna	Empresa de tipo familiar	Control Interno y riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Percepción inadecuada <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de actividades que no son de auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> • Centralización de operaciones y toma decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Débil estructura de control interno <ul style="list-style-type: none"> • Riesgos

Figura 2. Características de la situación actual de la empresa

Fuente: (Monterroso, 2018)

El nivel de cumplimiento del plan anual de auditoría, se relaciona de manera directa e inversamente proporcional con los siguientes riesgos de operación, financieros y de cumplimiento.

Algunas de las situaciones específicas que afectan el cumplimiento del plan operativo anual de auditoría interna, descritas en la sección de antecedentes del problema, son las siguientes:

Tabla 1. Situación del departamento de auditoría interna

Fuente de referencia	Punto de norma	Descripción de la situación
Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna	1000 Propósito, autoridad y responsabilidad	
	1100 Independencia y objetividad	<ul style="list-style-type: none"> • El auditor general, no depende del consejo de administración. Sino de la vicepresidencia del area financiera • Existe conflicto de intereses, debido a que, el salario del auditor general incluye porción variable a discreción de la vicepresidencia de finanzas • Limitación en el alcance debido a que no se elaboran estados financieros mensuales • Limitación de recursos financieros, debido a que los salarios autorizados para los miembros del equipo son inferiores a los del promedio del mercado
	1200 Aptitud y cuidado profesional	La mayoría de los miembros del equipo de auditoría, carecen de los conocimientos, aptitudes, u otras competencia necesarias para llevar a cabo la totalidad o parte del trabajo

Fuente: Elaboración Propia

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Tal como lo indican Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2003), “Plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (P.9) Al clarificar las ideas sobre el tema del estudio y con el propósito de orientar la investigación

e identificar las variables vinculadas con el problema, es necesario plantear la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo la implementación de mejoras en la independencia, objetividad y aptitud ejerce influencia en la eficacia del proceso de auditoría interna, de la empresa Monterroso mi ferretería?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Las preguntas de investigación es uno de los primeros pasos metodológicos que un investigador debe llevar a cabo al iniciar un proyecto, según Gómez Armijos (2006) en su documento “La investigación científica en preguntas y respuestas” es más fácil deducir los conceptos a través de preguntas si las mismas han sido derivadas del planteamiento del problema:

- 1) ¿Determinar si la independencia del auditor, afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría interna?
- 2) ¿Establecer sí, la objetividad en el trabajo del auditor afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría?
- 3) ¿Determinar sí, la aptitud profesional del auditor afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

En una investigación, los objetivos del proyecto son los que nos deben proporcionar indicadores cuantitativos y/o cualitativo entorno a la situación problemática que se pretende resolver. Deben ser claros, precisos, concisos, realistas y alcanzables” (Rosales Posas, s. f.).

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

El Objetivo general proporciona una visión general de lo que deseamos alcanzar para esta investigación, muestra cada una de las variables que brindarán la solución al fenómeno. El objetivo general planteado para la investigación es el siguiente:

Definir como la implementación de mejoras en la independencia, objetividad y aptitud ejercen influencia en la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría interna, en la empresa Monterroso mi ferretería.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En el proceso de desarrollo de la investigación, los objetivos específicos permitirán alcanzar el objetivo general formulado. Se presentan de la siguiente manera:

- 1) Determinar cómo la independencia afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría interna.
- 2) Identificar cómo la objetividad en el trabajo del auditor afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría.
- 3) Definir cómo la aptitud profesional del auditor afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Monterroso mi Ferretería, en su visión de ser la empresa ferretera más importante y relevante del mercado, busca mejorar su situación financiera y ampliar su participación en el mercado entre otras. Es por ello que, mediante esta investigación, se busca la eficacia del proceso de auditoría interna, para proveer beneficios alineados con la visión de la empresa.

De acuerdo con lo mencionado por Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio (2010). La utilidad de un estudio puede ser apreciada mediante el establecimiento de los siguientes criterios

Relevancia económica:

- 1) La materialización del riesgo ocasiona pérdidas económicas; por lo cual, un proceso eficaz de auditoría ayuda a disminuir la posibilidad de ocurrencia.

Valor teórico

- 1) Posterior a la investigación desarrollada, se espera que sirva como una referencia para realizar análisis que mejore el control interno de la empresa y el proceso de auditoría considerando otras variables.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el capítulo anterior se estableció cuál era el problema objeto de investigación con la finalidad de lograr el análisis de manera completa en un orden que sea cronológico y lógico. En el desarrollo de la segunda parte se pretende sustentar teóricamente la investigación, recopilando información de diversas fuentes primarias y secundarias que nos permitirán explicar y examinar las teorías, conceptos, metodologías y casos de estudios relacionados con el problema en mención.

Según Hernández Sampieri (2010), un buen marco teórico es aquel que vincula de manera lógica y coherente los conceptos y las proposiciones existentes de estudios anteriores.

Se da inicio al capítulo con el análisis de la situación actual de los aspectos que comprenden el entorno del problema a investigar, el cual se compone de nivel macro, micro e interno. Posteriormente se exponen las teorías de sustento para cada una de las variables a considerar en el proceso de investigación, así como la conceptualización de la dimensión de las mismas; y se concluye con la descripción de los instrumentos a emplear para la búsqueda de respuestas a las preguntas planteadas para el presente estudio y el marco legal respectivo.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, se expondrán los aspectos más relevantes del macro y del micro entorno, para contar con un contexto del entorno, que sea pertinente considerar para el objeto de análisis de este estudio. En el enfoque del macro entorno se expone la importancia de la auditoría interna en las empresas a nivel mundial, así como sus condiciones en algunos países. En el análisis micro entorno, se detalla cómo están compuesto los departamentos de auditoría interna a nivel nacional, los servicios que ofrecen y beneficios que proporciona Y aspectos relacionados con la legislación Hondureña.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

La auditoría interna, como profesión específica, definida e independiente, no emergió hasta el año 1941, cuando se crea The Institute of Internal Auditors, en los Estados Unidos de Norteamérica. Este instituto ha regulado la profesión de auditor interno. Sin embargo, en algunos países existen instituciones que aglutinan a los profesionales de auditoría interna como por ejemplo

el Instituto Mexicano de Auditores internos y el Instituto de Auditores internos de Costa Rica, el de Colombia, el de Perú entre otros. Todos ellos creados con el propósito común de promover el mejoramiento y perfeccionamiento profesional de sus miembros.

Como acción para alcanzar ese propósito común, en el año 2008, el Instituto de Auditores Internos, emitió las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna, las cuales tienen como propósito:

- 1) Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna, como debe ser.
- 2) Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido
- 3) Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna
- 4) Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

En el entorno nacional, lo que respecta al problema de investigación, no existe un instituto de auditores internos; por lo cual, el ejercicio de la profesión de auditoría interna no es controlado ni regulado y obedece a la oferta y la demanda.

Para describir un poco más acerca de la situación actual de la auditoría interna en Honduras, podemos agrupar a las empresas en función de la relación con sus departamentos de auditoría interna y decir que existen tres grupos de empresas; las que empresas que no tienen departamentos de auditoría interna, las empresas que utilizan los servicios de auditoría interna de manera tercerizado, y las que sí tienen un departamento de auditoría interna. No tenemos información que nos permita cuantificar las empresas por cada uno de estos grupos.

Vale la pena mencionar que, el 16 de febrero de 2005 se publicó en el diario oficial La Gaceta, la Ley Sobre Normas de Contabilidad y de Auditoría. Y esta ley, en el artículo No. 3, crea el órgano rector del sistema, denominado La Junta Técnica de Contabilidad y de Auditoría, como un ente técnico especializado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con el propósito de garantizar el efectivo cumplimiento de dicha ley. Adicionalmente, el artículo 5 referente a Facultades o atribuciones, establece la facultad exclusiva de adoptar las normas internacionales de información financiera (NIIF's) y Normas internacionales de Auditoría (NIA's). Por lo antes

expuesto, tanto la Ley como el órgano rector del sistema, solamente tienen la facultad que la Ley confiere.

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

2.1.3.1 FODA

En esta sección se detallan los puntos medulares del departamento de auditoría interna, de Monterroso mi ferretería.



Figura 3. Análisis FODA 1

Fuente: Elaboración Propia

2.2 TEORÍAS

Una teoría es un conjunto de proposiciones interrelacionadas, capaces de explicar por qué y cómo ocurre un fenómeno. En palabras de (Kerlinger y Lee, 2002): “La teoría constituye un

conjunto de constructos (conceptos) vinculados, definiciones y proposiciones que presentan una visión sistemática de los fenómenos al especificar las relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir fenómenos

A pesar de la importancia dada a la auditoría interna y sus normas específicas de Independencia y objetividad y aptitud, los estudios realizados centran su atención en la relación que existe entre el comité de auditoría y auditoría interna así como también, en las situaciones en las que pueda darse conflicto de intereses.

Existen otros tópicos que se han desarrollado y que se refieren a nuevas técnicas para mejorar la efectividad de la actividad de auditoría interna y con ello ofrecer servicios más eficientes y con valor agregado. Los modelos desarrollados son: modelo basado en Normas Internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna, modelo en base a evaluar el control interno y modelo sobre la base de un sistema de aseguramiento de la calidad. A continuación, un resumen de cada uno de los enfoques.

2.2.1 ENFOQUE DE AUDITORÍA HACIA NORMAS PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE AUDITORÍA INTERNA

El enfoque de auditoría hacia normas de auditoría interna, considera como marco de referencia para realizar el trabajo de auditoría interna, los lineamientos emitidos por el instituto de auditores internos independientemente del modelo de gestión adoptado por la organización.

Este enfoque tiene como fundamento, el cumplimiento de las normas emitidas en 2008 y revisado en 2010, por el instituto de auditores internos (the institute of internal audit) que tienen como propósito, según publicación:

- 1) Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.
- 2) Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
- 3) Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- 4) Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

En su publicación; normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna, del Instituto de auditores internos (2008 P1 y 2) señala lo siguiente:

Las Normas son requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligatorio, que consisten en:

- 1) Declaraciones de requisitos básicos para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- 2) Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las Declaraciones.

La estructura de las normas está formada por las Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño y las Normas de Implantación. Las Normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna. Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos

2.2.2 ENFOQUE DE AUDITORÍA HACIA CONTROL INTERNO, COSO

El enfoque de auditoría hacia el control interno, considera como marco de referencia para realizar el trabajo de auditoría interna, lo descrito y adoptado por la organización en cuanto a su sistema de control interno; específicamente, como lo describe el comité. Todo esto, bajo el entendido que, la organización adoptó dicho modelo como referencia para realizar sus transacciones.

Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO) El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta, y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa en ese sentido. COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones. Asimismo, el Comité sustenta que una buena gestión del riesgo y un sistema de control interno son necesarios para el éxito a largo plazo de las organizaciones. El Comité está conformado por cinco

instituciones representativas en Estados Unidos en el campo de la contabilidad, las finanzas y la auditoría interna:

- 1) American Accounting Association (AAA) Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos
- 2) American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- 3) Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (Contadores CPA que forman parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).
- 4) Financial Executive Institute (FEI) – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas. Institute of Internal Auditors (IIA) – Instituto de Auditores Internos (Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- 5) Institute of Management Accountants (IMA) – Instituto de Contadores Empresariales (Contadores que trabajan en empresas).

En septiembre de 1992, el Comité COSO emitió en los Estados Unidos el informe: Internal Control-Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I), orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades. Este Marco fue publicado para las empresas de los Estados Unidos. Sin embargo, ha sido utilizado y aceptado a nivel mundial. Fue creado para facilitar a las empresas los procesos de evaluación y mejoramiento continuo de sus sistemas de control interno. Además, ha sido incluido en las políticas, reglas y regulaciones, para que las empresas mejoren sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos.

A continuación, un resumen de los informes emitidos por el comité:

2.2.2.1 COSO I

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- 1) Eficacia y eficiencia de las operaciones
- 2) Confiabilidad de la información financiera
- 3) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

- 1) Ambiente de Control
- 2) Evaluación de riesgo
- 3) Actividades de control
- 4) Información y comunicación
- 5) Supervisión

2.2.2.2 COSO II

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

- 1) Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
- 2) Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
- 3) Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
- 4) Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- 5) Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.
- 6) Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
- 7) Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
- 8) Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.

2.2.2.3 COSO III

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- 1) Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- 2) Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- 3) Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

A continuación, presentamos la definición de conceptos utilizados durante la investigación, los conceptos fueron tomados de la sección glosario de términos, del Consejo de normas internacionales de auditoría y aseguramiento, versión 2011.

***Actividades de control-** Aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección se llevan a cabo. Las actividades de control son un componente del control interno.

***Adecuación (de la evidencia de auditoría)-** Medida cualitativa de la evidencia de auditoría; es decir, su relevancia y fiabilidad para respaldar las conclusiones en las que se basa la opinión del auditor.

***Afirmaciones-** Manifestaciones de la dirección, explícitas o no, incluidas en los estados financieros y tenidas en cuenta por el auditor al considerar los distintos tipos de incorrecciones que pueden existir.

Alcance de una revisión- Procedimientos de revisión que se estiman necesarios, en función de las circunstancias, para alcanzar los objetivos de dicha revisión.

***Anomalía-** Una incorrección o una desviación que se puede demostrar que no es representativa de incorrecciones o de desviaciones en una población.

Apropiación indebida de activos- Implica la sustracción de los activos de una entidad en cantidades relativamente pequeñas e inmateriales, realizada habitualmente por los empleados. Sin embargo, la dirección también puede estar implicada al tener, generalmente, una mayor capacidad para disimular u ocultar las apropiaciones indebidas de manera que sean difíciles de detectar.

***Archivo de auditoría-** Una o más carpetas u otros medios de almacenamiento de datos, físicos o electrónicos, que contienen los registros que conforman la documentación de auditoría correspondiente a un encargo específico.

***Auditor-** El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría. Cuando una NIA establece expresamente que un requerimiento ha de cumplirse o una responsabilidad ha de asumirse por el socio del encargo, se utiliza el término “socio del encargo” en lugar de “auditor”. En su caso, los términos “socio del encargo” y “firma de auditoría” se entenderán referidos a sus equivalentes en el sector público.

***Auditores internos-** Personas que realizan actividades correspondientes a la función de auditoría interna. Los auditores internos pueden pertenecer a un departamento de auditoría interna o función equivalente.

***Control interno-** El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

***Controles complementarios de la entidad usuaria-** Controles que la organización de servicios, en el diseño de su servicio, asume que serán implementados por las entidades usuarias. Si es necesario para alcanzar los objetivos de control, estos controles complementarios se identificarán en la descripción del sistema.

Controles de acceso- Procedimientos diseñados para restringir el acceso a terminales, programas y datos electrónicos (on-line). Los controles de acceso consisten en la “autenticación de usuario” y “autorización de usuario”. La “autenticación de usuario” normalmente intenta identificar un usuario a través de identificaciones únicas para comenzar la sesión, contraseñas, tarjetas de acceso o datos biométricos. La “autorización de usuario” consiste en reglas de acceso para determinar los recursos del ordenador a los que puede acceder cada usuario. De forma específica, estos procedimientos están diseñados para prevenir o detectar:

- (a) acceso no autorizado a terminales, programas y datos electrónicos (on-line);
- (b) registro de transacciones no autorizadas;

- (c) cambios no autorizados en ficheros de datos;
- (d) el uso de programas de ordenador por personal no autorizado;

Criterios- Las referencias utilizadas para evaluar o medir la materia objeto de análisis incluyendo, en su caso, las referencias para la presentación y revelación de la información. Puede haber criterios diferentes para una misma materia objeto de análisis. Los criterios pueden ser formales o menos formales. En el ejercicio del juicio profesional, para que la evaluación o medida de una materia objeto de análisis sea razonablemente congruente, se requiere la aplicación de criterios apropiados.

Criterios adecuados- Poseen las siguientes características:

(a) **Comprensibilidad.** Un criterio comprensible contribuye a obtener conclusiones claras, exhaustivas y no sujetas a interpretaciones sustancialmente distintas.

(b) **Fiabilidad:** los criterios fiables permiten una evaluación o medida razonablemente congruente de la materia objeto de análisis incluyendo, cuando fuere relevante, la presentación y revelación de información cuando se utilizan en circunstancias similares por profesionales ejercientes con una cualificación similar.

(c) **Integridad:** los criterios son suficientemente completos cuando no se omiten los factores relevantes que podrían afectar a las conclusiones en el contexto de las circunstancias de un encargo. Unos criterios completos incluyen, si es necesario, referencias para la presentación y revelación de información.

(d) **Neutralidad:** Un criterio neutral contribuye a obtener conclusiones libres de sesgo.

(e) **Relevancia:** los criterios relevantes contribuyen a alcanzar conclusiones que facilitan la toma de decisiones por parte de los usuarios a quienes se destina el informe.

***Deficiencia en el control interno-** Existe una deficiencia en el control interno cuando:

(a) un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente; o

(b) no existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente, incorrecciones en los estados financieros.

***Deficiencia significativa en el control interno-** Deficiencia o conjunto de deficiencias en el control interno que, según el juicio profesional del auditor, tiene la importancia suficiente para merecer la atención de los responsables del gobierno de la entidad.

***Error-** Una incorrección no intencionada contenida en los estados financieros, incluyendo la omisión de una cantidad o de una información a revelar.

***Escepticismo profesional-** Actitud que incluye una mentalidad inquisitiva, una especial atención a las circunstancias que puedan ser indicativas de posibles incorrecciones debidas a errores o fraudes, y una valoración crítica de la evidencia de auditoría.

Evaluar- Identificar y analizar los aspectos relevantes, incluyendo la aplicación de procedimientos posteriores cuando fuere necesario, para alcanzar una conclusión específica sobre dichos aspectos. “Evaluación”, por convención, se utiliza únicamente en relación con un rango de cuestiones, entre ellas la evidencia, los resultados de los procedimientos y la eficacia de la respuesta de la dirección ante un riesgo

***Evidencia de auditoría-** Información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información.

***Factores de riesgo de fraude-** Hechos o circunstancias que indican la existencia de un incentivo o elemento de presión para cometer fraude o que proporcionen una oportunidad para cometerlo.

***Función de auditoría interna-** Actividad de evaluación establecida o prestada a la entidad como un servicio. Sus funciones incluyen, entre otras, el examen, la evaluación y el seguimiento de la adecuación y eficacia del control interno.

***Fraude-** Un acto intencionado realizado por una o más personas de la dirección, los responsables del gobierno de la entidad, los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal.

***Generalizado-** Término utilizado al referirse a las incorrecciones, para describir los efectos de éstas en los estados financieros o los posibles efectos de las incorrecciones que, en su caso, no se hayan detectado debido a la imposibilidad de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada. Son efectos generalizados sobre los estados financieros aquellos que, a juicio del auditor:

- (i) no se limitan a elementos, cuentas o partidas específicos de los estados financieros;
- (ii) en caso de limitarse a elementos, cuentas o partidas específicos, éstos representan o podrían representar una parte sustancial de los estados financieros; o

(iii) en relación con las revelaciones de información, son fundamentales para que los usuarios comprendan los estados financieros.

***Importancia relativa o materialidad para la ejecución del trabajo-** La cifra o cifras determinadas por el auditor, por debajo del nivel de la importancia relativa establecida para los estados financieros en su conjunto, al objeto de reducir a un nivel adecuadamente bajo la probabilidad de que la suma de las incorrecciones no corregidas y no detectadas supere la importancia relativa determinada para los estados financieros en su conjunto. En su caso, la importancia relativa para la ejecución del trabajo también se refiere a la cifra o cifras determinadas por el auditor por debajo del nivel o niveles de importancia relativa para determinados tipos de transacciones, saldos contables o información a revelar.

Incertidumbre- Materia cuyo resultado depende de acciones o hechos futuros que no están bajo el control directo de la entidad pero que podrían afectar a los estados financieros.

***Incertidumbre en la estimación-** La susceptibilidad de una estimación contable y de la información revelada relacionada a una falta inherente de precisión en su medida.

***Incongruencia-** Contradicción entre la información contenida en los estados financieros auditados y otra información. Una incongruencia material puede poner en duda las conclusiones de auditoría derivadas de la evidencia de auditoría obtenida previamente y, posiblemente, la base de la opinión del auditor sobre los estados financieros.

***Incorrección-** Diferencia entre la cantidad, clasificación, presentación o información revelada respecto de una partida incluida en los estados financieros y la cantidad, clasificación, presentación o revelación de información requeridas respecto de dicha partida de conformidad con el marco de información financiera aplicable. Las incorrecciones pueden deberse a errores o fraudes.

***Incorrecciones no corregidas-** Incorrecciones que el auditor ha acumulado durante la realización de la auditoría y que no han sido corregidas.

***Incorrección tolerable-** Importe establecido por el auditor con el objetivo de obtener un grado adecuado de seguridad de que las incorrecciones existentes en la población no superan dicho importe.

Incumplimiento- Acciones u omisiones de la entidad, intencionadas o no, que son contrarias a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. Comprenden tanto las transacciones realizadas por la entidad, o en su nombre, como las realizadas por cuenta de la

entidad, por los responsables de su gobierno, la dirección o los empleados. El incumplimiento no incluye conductas personales inapropiadas (no relacionadas con las actividades empresariales de la entidad) por parte de los responsables del gobierno de la entidad, la dirección o los empleados de la entidad.

Indagación- La indagación consiste en la búsqueda de información, financiera o no financiera, a través de personas bien informadas tanto de dentro como de fuera de la entidad.

Independencia (En los términos definidos en el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad de la Federación Internacional de Contadores)- Comprende:

(a) Actitud mental independiente—Actitud mental que permite expresar una opinión sin influencias que comprometan el juicio profesional, permitiendo que un individuo actúe con integridad, objetividad y escepticismo profesional.

(b) Independencia aparente —Supone evitar los hechos o circunstancias que son tan relevantes que un tercero con juicio y bien informado, con conocimiento de toda la información relevante, incluyendo cualquier salvaguarda, pudiera razonable mente concluir que la integridad, la objetividad o el escepticismo profesional de una firma de auditoría o de un miembro del equipo del encargo que proporciona un grado de seguridad, estuviese comprometida.

***Procedimientos de valoración del riesgo-** Procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en éstos.

***Procedimiento sustantivo-** Procedimiento de auditoría diseñado para detectar incorrecciones materiales en las afirmaciones. Los procedimientos sustantivos comprenden:

- (a) pruebas de detalle (de tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar);
- y
- (b) procedimientos analíticos sustantivos.

***Proceso de valoración del riesgo por la entidad-** Es uno de los elementos del control interno, consistente en el proceso que sigue la entidad para identificar los riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera y para decidir sobre las acciones a tomar para responder a dichos riesgos, así como los resultados de dicho proceso.

***Riesgo de auditoría-** Riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros contienen incorrecciones materiales. El riesgo de auditoría es una función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección.

***Riesgo de detección-** Riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo no detecten la existencia de una incorrección que podría ser material, considerada individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones.

***Riesgo de incorrección material-** Riesgo de que los estados financieros contengan incorrecciones materiales antes de la realización de la auditoría. El riesgo comprende dos componentes, descritos del siguiente modo, en las afirmaciones:

(i) Riesgo de control– Riesgo de que una incorrección que pudiera existir en una afirmación sobre un tipo de transacción, saldo contable u otra relevación de información, y que pudiera ser material ya sea individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones, no sea prevenida, o detectada y corregida oportunamente, por el sistema de control interno de la entidad.

(ii) Riesgo inherente– Susceptibilidad de una afirmación sobre un tipo de transacción, saldo contable u otra revelación de información a una incorrección que pudiera ser material, ya sea individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones, antes de tener en cuenta los posibles controles correspondientes.

***Riesgo del negocio-** Riesgo derivado de condiciones, hechos, circunstancias, acciones u omisiones significativos que podrían afectar negativamente a la capacidad de la entidad para conseguir sus objetivos y ejecutar sus estrategias o derivado del establecimiento de objetivos y estrategias inadecuados.

***Riesgo de muestreo-** Riesgo de que la conclusión del auditor basada en una muestra pueda diferir de la que obtendría aplicando el mismo procedimiento de auditoría a toda la población. El riesgo de muestreo puede producir dos tipos de conclusiones erróneas:

Riesgo de un encargo que proporciona un grado de seguridad - Riesgo de que el profesional ejerciente exprese una conclusión inadecuada cuando la materia objeto de análisis contiene incorrecciones materiales.

Riesgo medioambiental- En determinadas circunstancias, entre los factores relevantes para valorar el riesgo inherente en el desarrollo del plan global de auditoría se puede incluir el riesgo de incorrección material en los estados financieros debida a cuestiones medioambientales.

***Riesgo significativo-** Riesgo identificado y valorado de incorrección material que, a juicio del auditor, requiere una consideración especial en la auditoría.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez que ha determinado el alcance del proyecto, el marco teórico y las teorías de sustento, se hizo el desarrollo de la metodología de la investigación. A continuación, se detallará la congruencia metodológica, que establece la relación entre el planteamiento y la metodología; la operacionalización de variables dependiente (eficacia del proceso auditoria), independientes (Independencia, objetividad y aptitud profesional) y sus respectivas dimensiones.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Esta sección permite determinar la cohesión entre las partes que componen el planteamiento del problema y la metodología a utilizar con el fin de obtener la información requerida para resolver el problema previamente planteado. En la siguiente matriz se comprueba la congruencia entre la formulación del problema, el objetivo general y específicos, y las preguntas a las cuales se busca dar respuesta y que fueron formuladas vinculando la variable dependiente con cada una de las variables independientes derivadas de las teorías de sustento contenidas en el marco teórico.

Partiendo de la formulación del problema entorno al efecto que ejercen las variables de la independencia, objetividad y aptitud de auditor , posteriormente en base a dicha formulación se plantean las preguntas de las cuales se buscará obtener su respuesta, y es con ese propósito que se formulan los objetivos que sirven de guía durante el desarrollo de la investigación permitiéndonos obtener la dirección correcta evitándonos desvíos o generación de incertidumbres o incongruencias; por lo que hemos establecido un objetivo general y los objetivos específicos que se derivan de este. Así como la presentación de las respectivas variables dependientes e independientes como la relación que mantienen con los objetivos.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

En el apartado se presenta la matriz metodológica la cual nos permite determinar la relación que existe entre el título de la investigación y el problema de la investigación, así como las partes que componen el planteamiento del problema.

Tabla 2. Matriz Metodológica

Problema	Preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivo específico	Variable independiente	Variable dependiente
¿Cómo la implementación de mejoras en la independencia, objetividad y aptitud ejercen influencia en la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría interna, de la empresa Monterroso mi Ferrería?	¿Cómo la independencia afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría interna?	Analizar como la implementación de mejoras en la independencia, objetividad y aptitud ejercen influencia en la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría interna, en la empresa Monterroso mi ferrería	Determinar cómo la independencia afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría interna.	Independencia	Eficacia del proceso de auditoría interna
	¿Cómo la objetividad en el trabajo del auditor, afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría?		Identificar cómo la objetividad en el trabajo del auditor afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría.	Objetividad	
	¿Cómo la aptitud profesional, afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría?		Definir cómo la aptitud profesional del auditor, afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría.	Aptitud	

Fuente: Elaboración Propia

3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Este proceso “Consiste en sustituir unas variables por otras más concretas que sean representativas de aquellas” (Latorre Beltrán, Antonio / Rincón Igea, Delio del/ Arnal Agustín, Justo., 2005).

A continuación, se presenta la figura donde se muestra claramente el detalle de las variables, exponiendo la variable dependiente Eficacia, la cual se descompone en tres variables independientes Independencia, objetividad y aptitud; estas a su vez se subdividen en dimensiones. Con relación a la variable Independencia se analizará considerando la dimensión de Conflicto de intereses. La variable Objetividad se dimensiona en limitación en el alcance y limitación en los recursos financieros. Finalizando con la variable aptitud, está igualmente será investigada en sus dimensiones de educación, salarios.

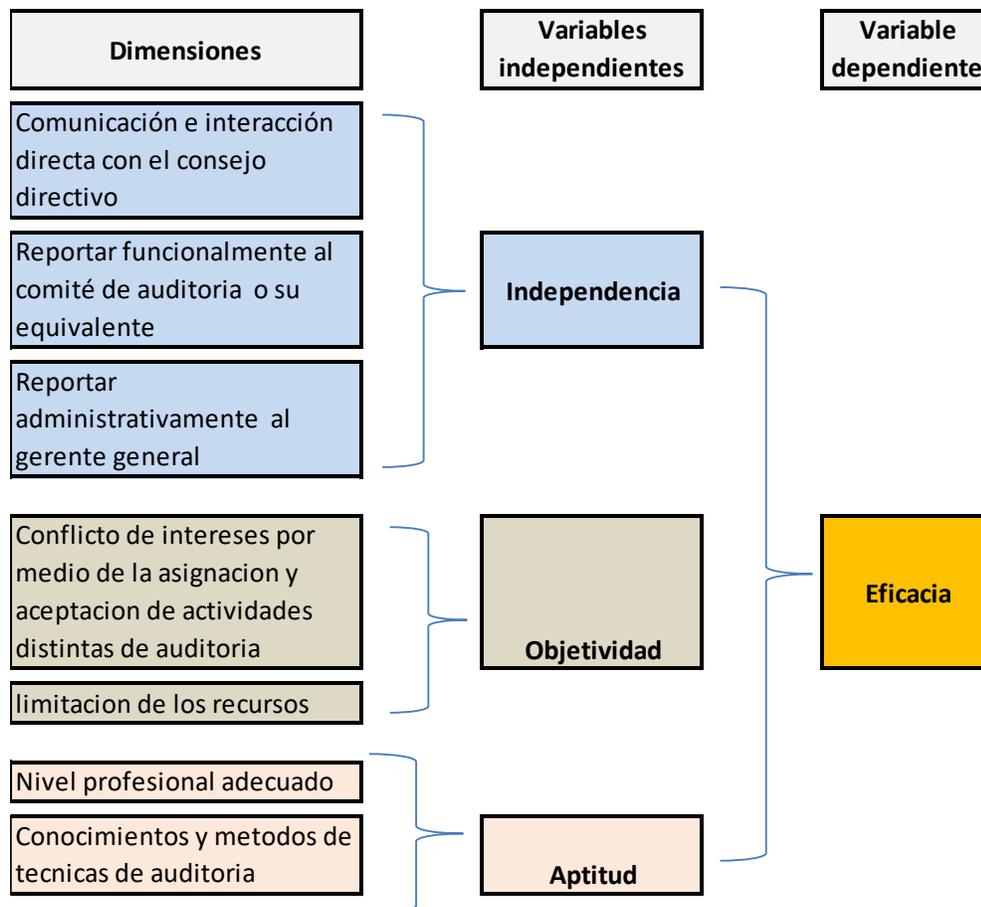


Figura 4. Diagrama de las variables

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Items	categoría	escala	técnica
	Conceptual	Operacional						
Independencia	Libertad para llevar a cabo las responsabilidades de la actividad de auditoría interna de forma neutral	Medición de los niveles de conocimiento acerca de la comunicación e interacción directa con el consejo directivo	Comunicación e interacción directa con el consejo directivo	Probabilidad	¿Qué valor asigna a la comunicación e interacción directa del auditor general, con el consejo directivo	Definitivamente no Probablemente no Probablemente sí Definitivamente sí	Liker	Cuestionario
			Reportar funcionalmente al comité de auditoría o su equivalente	Probabilidad	¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar funcionalmente al comité de auditoría o su equivalente; para tener Independencia ?	Definitivamente no Probablemente no Probablemente sí Definitivamente sí	Liker	Cuestionario
			Reportar administrativamente al gerente general	Probabilidad	¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar administrativamente, al gerente general, para tener independencia?	Definitivamente no Probablemente no Probablemente sí Definitivamente sí	Liker	Cuestionario
Objetividad	Los auditores internos deben tener una actitud neutral e imparcial y evitar cualquier conflicto de intereses	Medición de los niveles de conocimiento acerca de la actitud neutral e imparcial y conflicto de intereses	Conflicto de intereses por medio de la asignación y aceptación de actividades distintas de auditoría	Probabilidad	¿Qué valor asigna a la limitación de los recursos, como un menoscabo a la objetividad del trabajo de auditor?	Definitivamente no Probablemente no Probablemente sí Definitivamente sí	Liker	Cuestionario
Aptitud profesional	Los auditores internos deben reunir los conocimientos y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales	Medición de los niveles de conocimientos y competencias necesarias para que el auditor cumpla con sus responsabilidades individuales	Nivel profesional adecuado	Probabilidad	¿Qué valor piensa que incide el nivel profesional adecuado del auditor, para que este tenga la aptitud necesaria para el trabajo de auditoría ?	Definitivamente no Probablemente no Probablemente sí Definitivamente sí	Liker	Cuestionario
			Conocimientos y métodos de técnicas de auditoría	Probabilidad	¿Qué valor asigna a los conocimientos y métodos de técnicas de auditoría para mostrar aptitud adecuada para el trabajo de auditoría?	Definitivamente no Probablemente no Probablemente sí Definitivamente sí	Liker	Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

3.1.3 HIPÓTESIS

Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Las hipótesis nulas son, en cierto modo, el reverso de las hipótesis de investigación. También constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables, sólo que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Las hipótesis formuladas para esta investigación son:

H_i: Aplicando mejoras a los factores de independencia, objetividad y aptitud se podría mejorar un 50% la Efectividad del proceso de auditoría interna de la empresa Monterroso mi Ferretería

H₀: Aplicando mejoras en los factores de independencia, objetividad y aptitud no se podría mejorar la Efectividad y Eficiencia del proceso de auditoría interna de la empresa Monterroso mi Ferretería

3.1.4 ENFOQUE Y MÉTODO

Algunos factores que se consideran para elegir un enfoque cuantitativo, cualitativo o uno mixto son los siguientes: El enfoque que el investigador piense que armoniza o se adapta más a su planteamiento del problema. En este sentido, es importante recordar que aquellos problemas que necesitan establecer tendencias, se acomodan mejor a un diseño cuantitativo; y los que requieren ser explorados para obtener un entendimiento profundo, empatan más con un diseño cualitativo. Asimismo, cuando el problema o fenómeno es complejo, los métodos mixtos pueden ser la respuesta (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010).

En la figura 5 se define el esquema metodológico a utilizar en la investigación.



Figura 5. Diseño del Esquema Metodológico 1

Fuente: Elaboración Propia

El enfoque a utilizar en la investigación será mixto ya que tendrá componentes cualitativos y cuantitativos. El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El tipo de diseño es cuasi-experimental, ya que también manipulan deliberadamente, al menos, una variable independiente para observar su efecto y relación con la variable dependientes. (Hernández Sampieri, 2014). El alcance es descriptivo ya que el objetivo es recoger información de manera independiente o conjunta de las variables para definir los aspectos importantes e indicadores de cumplimiento que nos indican como se relacionan estas variables. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010).

El método que se utilizará es de Delphi. Según Linston y Turoff (2002) puede ser descrito como un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo. Somerville

(2008) lo define como un proceso iterativo, normalmente de tres o cuatro rondas de preguntas, cada una basada en los resultados de la consulta previa y cuyo propósito es la exploración abierta acerca de un tópico hasta llegar al consenso con las contribuciones repetidas de todo el grupo.

Por su parte Gordon (1994) añade que se trata de un debate controlado y en este mismo sentido, según Varela-Ruiz et al. (2012), lo que se persigue es obtener el grado de consenso o acuerdo entre especialistas sobre el problema planteado, en lugar de dejar la decisión a un solo profesional. Landeta (1999) pone el énfasis en su finalidad predictiva, basada en esa misma condición "...obtención de una opinión grupal fidedigna a partir de un conjunto de expertos" (p. 39) y los que hemos identificado como autores del método, Dalkney y Helmer (1962), se refirieron a él como un dispositivo con el fin de obtener el consenso de opinión más fiable de un grupo de expertos, a través de la aplicación de una serie de cuestionarios en profundidad que se intercalan con retroalimentaciones de los resultados.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis, el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de contestar las preguntas de investigación, además de cumplir con los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Según Hernández Sampieri, Roberto (2014), el diseño de la investigación es el plan o estrategia que se define para obtener la información que se desea.

3.2.1 MÉTODO DELPHI

El método Delphi es una técnica muy versátil, ya que hace uso de la información que proviene tanto de la experiencia como de los conocimientos de los participantes de un grupo, normalmente compuesto por expertos. Aunque existe una única metodología bajo este nombre, sus usos son muy diversos.

Se puede entender su utilidad frente a situaciones de incertidumbre o cuando se carece de información objetiva. Se trata de circunstancias en las que es apropiado utilizar el juicio experto,

que con esta técnica aumenta su fiabilidad, ya que supera los sesgos y limitaciones de un solo individuo y permite basarse en el juicio intersubjetivo.

Otro aspecto que cabe destacar es el hecho de que las devoluciones o feedbacks controlados permiten la reflexión de los participantes y con ello una mayor comprensión a partir de diferentes perspectivas, que, además, en algunas situaciones en las que se desea un análisis participativo, resultan muy eficientes para la construcción de significados y acuerdos.

Para llegar a un nivel de acuerdo en temas de interés sobre los que no se dispone de información concluyente, el uso de la técnica permite congregarse un conocimiento aumentado por el concurso de los distintos especialistas (Varela-Ruiz et al., 2012).

Desde un punto de vista metodológico, el método Delphi es una estrategia relativamente flexible que nos ha permitido actuar con autonomía y adaptar su dinámica habitual a los objetivos de nuestra investigación. El punto de partida para la puesta en marcha de esta estrategia Delphi ha sido la existencia de un problema de investigación que requería de la opinión de un grupo de expertos cuyos conocimientos sobre el tema, características y experiencia se estimaron a priori como apropiados para la consecución de los objetivos de nuestra investigación (Pozo Llorente, Gutiérrez Pérez, y Rodríguez Sabiote, 2007).

La mayoría de los autores coinciden en las principales características que se atribuyen al método. Tanto sus creadores como los autores más destacados en la actualidad coinciden incluso en el orden de presentación de tales características. De este modo se mencionan como definitorias las siguientes:

- 1) Proceso iterativo. Los participantes emiten su opinión en varias oportunidades. Entre una y otra consulta tienen la ocasión de reflexionar tanto acerca de sus propias opiniones como de las emitidas por el resto de expertos. Para las consultas se utiliza un cuestionario muy formal y estructurado.
- 2) Anonimato. Una de las diferencias que existen con el resto de las técnicas de consulta grupal es el anonimato de las respuestas, es más, los expertos pueden conocerse, pero no identifican lo que dice cada uno de ellos. De esta característica proviene una de sus mayores ventajas, ya que no hay posibilidades de sesgo derivados del prestigio o liderazgo de algún miembro del grupo. Las opiniones emitidas se basan únicamente en las ideas contenidas en la consulta.

- 3) Feedback controlado. El investigador o grupo de investigación es el que analiza las respuestas recibidas y produce la nueva consulta, de modo que pone el énfasis que se requiere de acuerdo con los objetivos de su trabajo, asegurándose siempre de que aparezcan representadas todas las opiniones dadas por los expertos. Se destacan aportaciones significativas, acuerdos explícitos entre las opiniones, posturas divergentes y cualquier otra información de interés. La retroalimentación de cada ronda puede incluir una selección de información textual de las respuestas.

- 4) Respuesta estadística del grupo. Suele incluirse la solicitud de estimaciones al grupo de expertos, y aun en los casos en los que no se pide en la primera ronda, se procesa la información incluyendo frecuencias y medidas de tendencia central así como valores de dispersión de las respuestas individuales, en las rondas subsiguientes. Además, la retroalimentación de cada ronda es en forma de información estadística.

Adicionalmente, hay una serie de características que le son propias, entre ellas, el hecho de que los participantes emitan sus opiniones no a nivel institucional a modo de representación de un colectivo mayor, sino a nivel personal (Cabero Almenara e Infante Moro, 2014), a fin de enriquecer el proceso, motivando así los puntos de vista alternos y cuidando el equilibrio entre preguntas abiertas y cerradas (Varela-Ruiz et al., 2012).

Debido al número reducido de participantes (entre 6 y 30), el método no está destinado a producir resultados estadísticamente significativos, sin embargo, por la relevancia de los encuestados, los resultados representan la síntesis del pensamiento de un grupo especial (Gordon, 1994), por lo tanto, es la técnica que mejor se adapta a la exploración de elementos que supongan una mezcla de evidencia científica y valores sociales (Webler, Levine, Rakel, y Renn, 1991).

En la siguiente figura, se muestra las fases que se llevarán a cabo en la investigación.

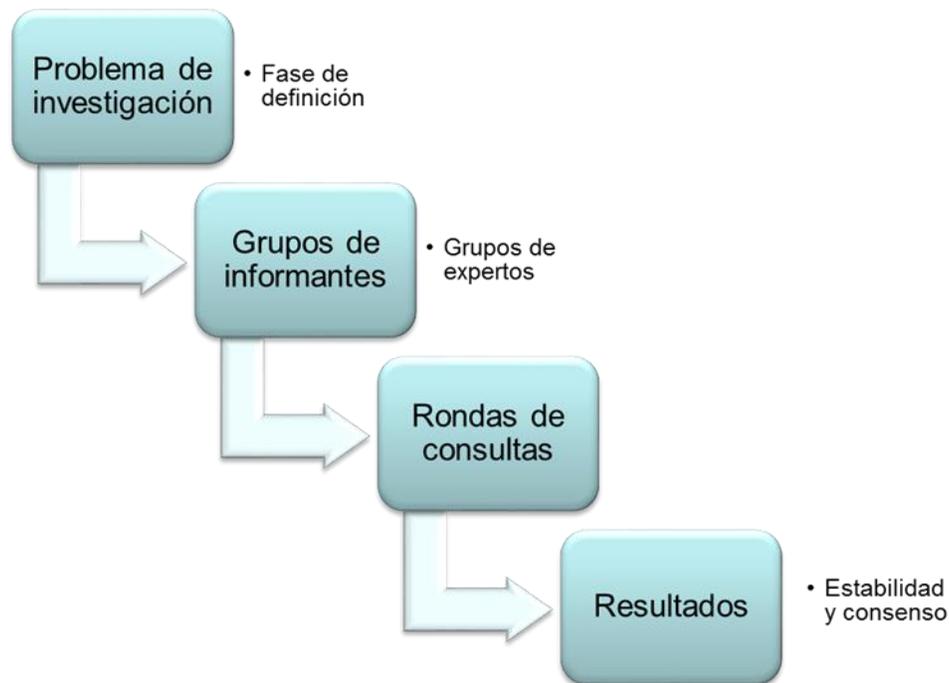


Figura 6. Fases de la investigación 1

3.2.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN MÉTODO DELPHI

Fase 1 de definición: A partir del problema de investigación acotado, se debe formular el objetivo de la consulta, identificar las dimensiones que deben explorarse e identificar posibles fuentes de información.

Fase 2 de conformación del grupo de informantes (Expertos): Cabe determinar el perfil de los participantes y su ubicación, elaborar el protocolo de selección grupo –que dispongan de información representativa, tiempo e interés– y aproximación, contactar con los integrantes potenciales, elegir, invitar y conseguir su compromiso de colaboración. El tamaño suele oscilar entre 6-30 en función del problema, aunque no es un condicionante. Tiene que primar siempre la calidad frente a la cantidad.

Fase 3 de ejecución de las rondas de consulta: Hay que elaborar el cuestionario inicial, analizar la información y elaborar la siguiente ronda de feedback y consulta, tantas veces como sea necesario para producir el consenso/disenso que responda a los objetivos del estudio. Se deberán categorizar y ordenar las respuestas en función del grado de acuerdo. El resultado será el punto de

partida para las opiniones posteriores. En el caso de que el experto difiera de la opinión general se deberá invitar a razonar sus respuestas.

Fase 4 de resultados: Se ha de analizar la información de la última ronda y elaborar el informe de devolución final. El investigador podrá calcular el nivel de consenso para cada punto concreto, recoger las razones principales de disenso y, finalmente, calcular el nivel de importancia (Torrad, Fonseca El método Delphi, 2016)

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Habiendo obtenido la muestra y la unidad de análisis es necesario utilizar instrumentos y técnicas de medición. Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente (Hernández Sampieri, 2014).

3.3.1 INSTRUMENTOS

Los instrumentos de medición ayudan a medir las variables de interés. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos.

3.3.1.1 CUESTIONARIO

El instrumento utilizado en la presente investigación es el cuestionario. Un cuestionario tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández Sampieri, 2014). Los cuestionarios son, sin duda, la herramienta más común para recopilar información primaria. Los investigadores deben elaborar, probar y depurar cuidadosamente los cuestionarios antes de utilizarlos a gran escala. La formulación, redacción y ordenación de las preguntas pueden influir en las respuestas. (Kotler & Keller, 2012).

El cuestionario estará elaborado con preguntas cerradas que tienen el objetivo de responder principalmente las preguntas de investigación correspondientes a las variables del método. El cuestionario se aplicará al grupo de expertos previamente seleccionados.

El objetivo de esta investigación es incrementar la eficacia en el proceso de auditoría interna. Por medio de la experimentación se evaluarán los cambios que puedan presentarse. El desarrollo y resultados del experimento se detallan en el capítulo 4 de la presente investigación.

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

El proceso de búsqueda de la información científica sobre un tema es importante para establecer el estado del tema de investigación, las fuentes incluyen fuentes primarias y secundarias que dan sustento al tema y enriquecen los conceptos de los temas.

3.4.1 FUENTES PRIMARIAS

Este tipo de fuente contiene información original y de primera mano, resultado de un trabajo intelectual, las fuentes primarias utilizadas en esta investigación incluyen libros, investigaciones hechas en otros países, informes de otros países. Las fuentes primarias más consultadas y utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas. Estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet (Hernández Sampieri, 2014).

3.4.2 FUENTES SECUNDARIAS

Para el desarrollo de esta investigación ha sido significativa la información encontrada en documentos relacionados con el uso de internet y también se sustrajo información de libros de métodos de investigación, y fuentes adicionales como el CRAI, Google, Bibliotecas Virtuales de varias Universidades.

3.5 LIMITANTES DEL ESTUDIO

En cuanto al proyecto la mayor limitante fue el tiempo, se tuvieron que dar pasos agigantados ya que las exigencias laborales (horarios) hacían requerir esfuerzos extras para lograr finalizar conforme al cronograma establecido de esta manera cumpliendo los requisitos que cada una de las actividades de la investigación requería.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentan los resultados de la recolección de datos en base a los instrumentos y técnicas anteriormente descritos, y se desarrollan las variables y cada una de las dimensiones establecidas para la investigación. El análisis de los datos obtenidos permitirá comprobar las hipótesis y establecer las propuestas respectivas.

4.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Para tener una idea más clara del medio en el que la presente tesis se desarrolla, es importante conocer la evolución que Monterroso mi Ferretería ha tenido a través del tiempo y como ha llegado a ser una empresa con más de 30 años en el rubro de comercialización de productos para construcción, decoración, jardín, hogar, equipos, herramientas, fontanería y otros.

4.1.1 DESCRIPCIÓN HISTÓRICA

Monterroso mi ferretería, fue constituida en Honduras como una Sociedad Anónima de Capital Variable bajo las leyes del país en el año de 1982 e inició operaciones comerciales en mayo de 1982 con la finalidad de comercializar en el mercado local productos para construcciones, remodelación, jardín, hogar , equipos, herramientas, fontanería y otros.

Su tienda principal y oficinas administrativas se encuentra actualmente ubicado en el barrio medina, también se cuenta con una tienda en sector de polvorines, dos más en el barrio Suyapa y otra en el boulevard del norte sector los castaños de la ciudad de San Pedro Sula.

Actualmente sus productos se venden y distribuyen a nivel nacional y se caracteriza por brindar excelente calidad y precio bajo.

La comercialización está respaldada a través de programas de mercadeo que son planificados con campañas de publicidad que van acorde a las distintas épocas del año incluyendo dentro de ellas: cambio constante de material publicitario en los puntos de venta, decoración de góndolas y otros espacios, impulsores de venta, instalación de modernos muebles que marcan la diferenciación de las tienda y le proporciona a la empresa un posicionamiento competitivo, además de contar con un capacitado equipo de asesores de negocios.

4.1.2 OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

4.1.2.1 REDES SOCIALES Y CONTENIDO WEB

Cabe destacar que Monterroso mi ferretería cuenta con portales web de la empresa, los cuales permiten la interacción de clientes, proveedores y empleados con la organización. También a través de su departamento de marketing aprovecha las redes sociales entre las principales podemos mencionar Facebook e Instagram, en la siguiente tabla se proporcionan las direcciones de acceso a sus diferentes portales.

Tabla 4. Direcciones de contenido multimedia y portales web

Sitio / Red Social	Dirección / Identificador
Sitio Web de la marca	www.ferreirosa.com
Portal empresarial	www.ferreirosa.hn
Facebook	@ferreirosa
Instagram	@ferreteriamonterroso

Fuente: Elaboración Propia

4.2 PROCESO DE AUDITORIA INTERNA ANTES DE ESTA INVESTIGACIÓN

A continuación se muestra la situación actual de las variables independientes relacionadas con la actividad del departamento de auditoria interna, al inicio de esta investigación.

4.2.1 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES, ANTES DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección se hace un análisis de las variables de estudio descritas en los capítulos anteriores de acuerdo con la verificación de condiciones de las mismas, antes de la investigación.

4.2.1.1 ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

En la tabla presentada, se analiza la variable dependiente, misma que está comprendida por el porcentaje de cumplimiento del plan operativo anual de auditoria, durante el primer trimestre del año 2018.

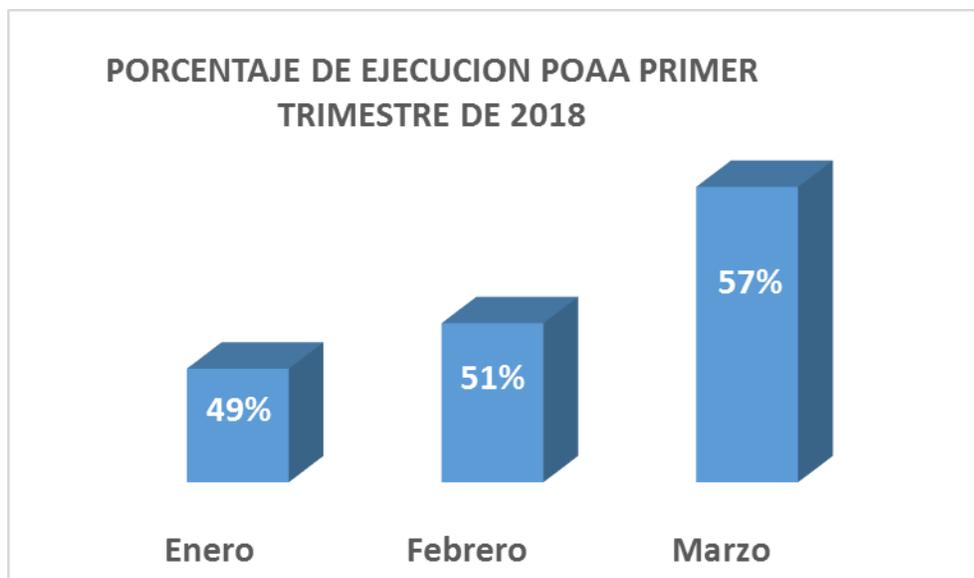


Figura 7. Porcentaje de ejecución POAA primer trimestre 2018

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES

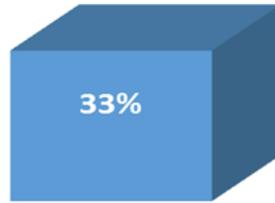
A continuación, presentamos las tablas que muestran la situación de las variables independientes antes de la investigación, durante el primer trimestre del año 2018.

4.2.2.1 ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDENCIA

La variable independiente de Independencia, fue analizada a través de las dimensiones, definidas según las Normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna, emitidas por el consejo de normas (2008): Comunicación e interacción directa con el consejo directivo, reportar funcionalmente al comité de auditoría o su equivalente y reporta administrativamente al Gerente General.

Los datos de las figuras 6 y 7 muestran las condiciones de la variable independencia, antes de la investigación.; esto es, durante el primer trimestre de 2018.

SITUACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE



Independencia

Figura 8. Situación de la variable independiente, independencia durante el primer trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

Variable independiente	Dimensión	Situación Antes de investigación		Calificación
		Si cumple	No cumple	
Independencia	<i>"Comunicación e interacción directa del DEA, con el consejo directivo"</i>		X	33%
	<i>"Reportar funcionalmente al comité de auditoría o su equivalente"</i>		X	
	<i>"Reportar administrativamente al gerente general"</i>	X		
Total		1	2	33%

Figura 9. Situación de las dimensiones de la variable independiente, Independencia durante el primer trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.2 ANÁLISIS DE LA VARIABLE OBJETIVIDAD

SITUACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE



Figura 10. Situación de la variable independiente objetividad, durante el primer trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

Variable independiente	Dimensión	Situación Antes de investigación		Calificación
		Si cumple	No cumple	
Objetividad	"Asignacion y aceptacion de actividades distintas a las de auditoria"		X	0%
	"Limitación de los recurso"		X	
Total		0	2	0%

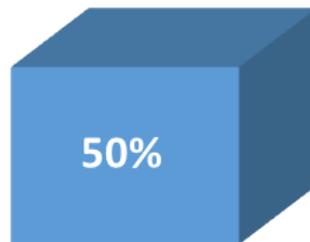
Figura 11. Situación de las dimensiones de la variable independiente objetividades durante el primer trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.3 ANÁLISIS DE LA VARIABLE APTITUD PROFESIONAL

La variable independiente de Aptitud profesional, fue analizada a través de las dimensiones definidas según las Normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoria interna, emitidas por el consejo de normas (2008): Nivel profesional adecuado y conocimiento y métodos de técnicas de auditoria Los datos de las figuras10 y 11, se muestran las condiciones de la variable independiente de Objetividad, antes de la investigación.; esto es, durante el primer trimestre de 2018.

SITUACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE



Aptitud profesional

Figura 12. Situación de la variable independiente aptitud profesional, durante el primer trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

4.2.3 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES SEGÚN EXPERTOS

En esta sección se hace un análisis de las variables de estudio descritas en los capítulos anteriores, por medio del método de consulta a expertos, método Delphi.

4.2.3.1 DEFINICIÓN DEL OBJETIVO O PROPÓSITO DE LA CONSULTA

Se definió como propósito y objetivo de la consulta, “Identificar las variables y las dimensiones a las que Monterroso mi Ferretería, debería brindarle mayor atención, como estrategia para mejorar el proceso de auditoría interna”

4.2.3.2 CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS

Para conformar el grupo de informantes o expertos, se consideraron aspectos relacionados con ciertas las características, por ejemplo: Perfil del informante, ubicación, tiempo, interés entre otros. Debido a la relación profesional y personal que existe con cada uno de ellos, el contacto y la

aceptación de participar se acordó durante la entrevista. Adicionalmente, se les explico el propósito y la metodología a seguir.

Según las recomendaciones y metodología del método, procedimos a realizar las calificaciones de los candidatos a fin de confirmar si podríamos considerarlos expertos, según el coeficiente de competencia de experto K, para el tema de auditoria interna.

Otro aspecto considerado para conforma el grupo de expertos, es el numero el cual, puede oscilar entre 7-30 según Landeta (1999) en función del problema. Para esta investigación el número de expertos es de siete, que corresponde a la cantidad de profesionales que aceptaron participar en el proceso.

4.2.3.3 COEFICIENTE DE COMPETENCIA EXPERTA K

El cálculo del «Coeficiente de competencia experta» se efectúa a partir de la opinión mostrada por el experto sobre su nivel de conocimiento acerca del problema de investigación, así como de las fuentes que le permiten argumentar el criterio establecido. Cabero, Barroso (2013) El coeficiente se obtiene mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$K = \frac{1}{2} (Kc + Ka) \quad (1)$$

Donde:

Kc= Es el «Coeficiente de conocimiento» o información que tiene el experto acerca del tema o problema planteado. Es calculado a partir de la valoración que realiza el propio experto en la escala del 0 al 10, multiplicado por 0,1.

Ka= Es el denominado «Coeficiente de argumentación» o fundamentación de los criterios de los expertos. Este coeficiente se obtiene a partir de la asignación de una serie de puntuaciones a las distintas fuentes de argumentación que ha podido esgrimir el experto.

Con los valores finales obtenidos se clasifican los expertos en tres grandes grupos: Si K es mayor a 0,8, mayor o menor o igual a 1: entonces hay influencia alta de todas las fuentes. Si K es mayor o igual que 0,7, mayor o menor o igual a 0,8: entonces hay influencia media de todas las fuentes.

Si K es mayor o igual a 0,5, mayor o menor o igual a 0,7 entonces hay influencia baja de todas las fuentes. Cabero, Barroso (2013).

También es importante mencionar de acuerdo con los lineamientos de (Oñate, 2001; García y Fernández, 2008; López, 2008; Blasco et al., 2010; Mengual, 2011, citados por Cabero, Barroso 2013), los expertos con valores inferiores a 0,8 no son contemplados en el estudio y por lo tanto son rechazados.

Tabla 5. Coeficiente de competencia experto K

Coeficiente de competencia experto K, Delphi, Auditoria Interna		Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Experto 6	Experto 7
Valoración sobre grado de conocimiento del tema		valoraciones sobre grado de conocimiento						
No soy especialista ni poseo del tema	-							
No soy especialista y tengo poco conocimiento del tema	0.3							
No soy especialista y tengo algun conocimiento del tema	0.6	0.6				0.6		0.6
Soy especialista en el tema y tengo bastante conocimiento del tema	0.9		0.9		0.9		0.9	
Soy especialista en el tema y tengo total conocimiento del tema	1.0			1				
Grado de conocimiento Kc		0.6	0.9	1.0	0.9	0.6	0.9	0.6
Coeficiente de competencia experto K		0.8	0.9	1.0	0.9	0.8	0.9	0.8
Kc	0.60	0.90	1.00	0.90	0.60	0.90	0.60	
Ka	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
(Kc + Ka)	1.60	1.90	2.00	1.90	1.60	1.90	1.60	
K	0.8	0.95	1	0.95	0.8	0.95	0.8	

Fuente: Metodo Delphi

4.2.4 EJECUCIÓN DE LAS RONDAS DE CONSULTA

4.2.4.1 CUESTIONARIO INICIAL

A continuación, se plantean las preguntas incluidas en el cuestionario que fue utilizado para recopilar información, para construir las preguntas, se consideraron los factores descritos en las normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoria interna, según las variables independientes definidas en el proceso.

Tabla 6. Preguntas del cuestionario y tipos de análisis

Pregunta	Tipo de análisis	Presentación de la información	Solicitudes al experto
Del siguiente enunciado, señale su relevancia para el proceso de auditoría interna, en su aspecto relacionado con la independencia	Media, moda, mediana, desviación estándar, rango intercuartil	medianas y medias del grupo	Definitivamente no, probablemente no, probablemente si, definitivamente si
<i>" Comunicación e interacción directa del auditor general, con el consejo directivo "</i>			
<i>"Reportar funcionalmente al comité de auditoría o su equivalente "</i>			
<i>"Reportar administrativamente al gerente General"</i>			
Del siguiente enunciado, señale su relevancia para el proceso de auditoría interna, en su aspecto relacionado con la objetividad en el trabajo			
<i>"Asignación y aceptación de actividades distintas a las de auditoría "</i>			
<i>" Limitación de los recursos "</i>			
Del siguiente enunciado, señale su relevancia para el proceso de auditoría interna, en su aspecto relacionado con la aptitud profesional requerida para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades profesionales			
<i>" Nivel profesional adecuado "</i>			
<i>"Conocimientos y métodos de técnicas de auditoría"</i>			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7. Cuestionario correspondiente a la primera ronda

Mejora del proceso de auditoria interna	
Ronda: 1ª	Experto:1
<p>En la practica de la auditoria interna, se han identificado algunas características que se considera que influyen favorable o desfavorable en el trabajo de auditoria interna, a continuacion le mostramos 7 de ellas que se han agrupado como dimensiones. Le pedimos que confirme y valore cada una de ellas</p> <p>Escala: 1 Definitivamente no, 2 probablemente no, 3 -probablemente si, 4 difinitivamente si</p>	
<p>A.1 ¿Qué valor asigna a la comunicación e interacción directa del auditor general , con el consejo directivo; para tener independencia</p> <p style="text-align: center;">valor = <input style="width: 80px;" type="text"/></p>	
<p>A.2 ¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar funcionalmente al comité de auditoria o su equivalente; para tener independencia</p> <p style="text-align: center;">valor = <input style="width: 80px;" type="text"/></p>	
<p>A.3 ¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar administrativamente al gerente general, para tener independencia</p> <p style="text-align: center;">valor = <input style="width: 80px;" type="text"/></p>	
<p>A.4 ¿Qué valor concede a que , un Conflicto de intereses como por ejemplo: la asignacion y aceptacion de actividades distintas de auditoria, afecta la objetividad del trabajo del auditor</p> <p style="text-align: center;">valor = <input style="width: 80px;" type="text"/></p>	
<p>A.5 ¿Qué valor asigna a la limitacion de los recursos, como un menoscado a la objetividad del trabajo de auditor</p> <p style="text-align: center;">valor = <input style="width: 80px;" type="text"/></p>	
<p>A.6 ¿Qué valor piensa que incide el nivel profesional adecuado del auditor, para que este tenga la aptitud necesaria para el trabajo de auditoria ?</p> <p style="text-align: center;">valor = <input style="width: 80px;" type="text"/></p>	
<p>A.7 ¿Qué valor asigna a los conocimientos y metodos de tecnicas de auditoria para mostrar aptitud adecuda para el trabajo de auditoria?</p> <p style="text-align: center;">valor = <input style="width: 80px;" type="text"/></p>	

Fuente: Elaboración Propia

4.2.4.2 RESULTADOS DE LA RONDA I

Los resultados obtenidos durante la primera ronda, muestran consenso (Definitivamente sí) en cinco de las siete preguntas y que el consenso es parcial o probablemente si para la pregunta para las pregunta 4 y que es probablemente no, para la pregunta 3. Con esto resultados, se realiza la segunda ronda.

Tabla 8. Resultado de la ronda 1

Preguntas	Respuestas de los expertos							Promedio
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Experto 6	Experto 7	
A.1 ¿Qué valor asigna a la comunicación e interacción directa del auditor general , con el consejo directivo; para tener independencia	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.71
A.2 ¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar funcionalmente al comité de auditoria o su equivalente; para tener Independencia	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.14
A.3 ¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar administrativamente al gerente general, para tener independencia	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.43
A.4 ¿Qué valor concede a que , un Conflicto de intereses como por ejemplo: la asignacion y aceptacion de actividades distintas de auditoria, afecta la objetividad de trabajo del auditor	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.29
A.5 ¿Qué valor asigna a la limitacion de los recursos, como un menoscado a la objetividad del trabajo de auditor	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.86
A.6 ¿Qué valor piensa que incide el nivel profesional adecuado del auditor, para que este tenga la aptitud necesaria para el trabajo de auditoria ?	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.71
A.7 ¿Qué valor asigna a los conocimientos y metodos de tecnicas de auditoria para mostrar aptitud adecuada para el trabajo de auditoria?	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9. Resultados ordenados y analizados de la ronda 1

Respuestas ordenadas de los expertos							
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
	3	2	2	3	3	3	4
	3	2	2	3	4	3	4
	4	2	2	3	4	4	4
	4	4	2	3	4	4	4
	4	4	2	3	4	4	4
	4	4	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4
Media	3.71	3.14	2.43	3.29	3.86	3.71	4.00

1ª RONDA	OPINION DE CONSENSO DE LOS EXPERTOS						
	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5	A.6	A.7
Media	3.7	3.1	2.4	3.3	3.9	3.7	4.0
Mediana	4.0	4.0	2.0	3.0	4.0	4.0	4.0
Moda	4.0	4.0	2.0	3.0	4.0	4.0	4.0
Q1/4	3.5	2.0	2.0	3.0	4.0	3.5	4.0
Q3/4	4.0	4.0	2.5	3.5	4.0	4.0	4.0
Q3/4-Q1/4	0.5	2.0	0.5	0.5	0.0	0.5	0.0
RIR	0.5	2.0	0.5	0.5	0.0	0.5	0.0
DS	0.3	1.0	0.3	0.3	0.0	0.3	0.0

Fuente: Elaboración Propia

4.2.4.3 RESULTADOS DE LA RONDA II

Para realizar la según ronda, se debe realizar una retroalimentación de los resultados obtenidos en la primera ronda, para esto, se adaptó el cuestionario utilizado en la ronda I y le agregamos la mediana de las respuestas obtenidos. A continuación, el cuestionario utilizado y los resultados obtenidos

Tabla 10. Cuestionario utilizado en la segunda ronda

Mejora del proceso de auditoria interna	
Ronda: 2	Experto:1
<p>En la practica de la auditoria interna, se han identificado algunas características que se considera que influyen favorable o desfavorable en el trabajo de auditoria interna, a continuadon le mostramos la media de la valorizacion d elas características o dimensiones. Le pedimos que priorice ordenandolas de las mas (4) a la menos (1) importante en funcion de su influencia para favorecer o desfavorecer el trabajo de auditoria interna</p> <p>Escala: 1 Definitivamente no, 2 probablemente no, 3 -probablemente si, 4 difinitivamente si</p>	
<p>A.1 ¿Qué valor asigna a la comunicación e interacción directa del auditor general , con el consejo directivo; para tener independencia</p>	
Media	3.7
valor =	<input type="text"/>
<p>A.2 ¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar funcionalmente al comité de auditoria o su equivalente; para tener independencia</p>	
Media	3.1
valor =	<input type="text"/>
<p>A.3 ¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar administrativamente al gerente general, para tener independencia</p>	
Media	2.4
valor =	<input type="text"/>
<p>A.4 ¿Qué valor concede a que , un Conflicto de intereses como por ejemplo: la asignacion y aceptacion de actividades distintas de auditoria, afecta la objetividad del trabajo del auditor</p>	
Media	3.2
valor =	<input type="text"/>
<p>A.5 ¿Qué valor asigna a la limitacion de los recursos, como un menoscado a la objetividad del trabajo de auditor</p>	
Media	3.8
valor =	<input type="text"/>
<p>A.6 ¿Qué valor piensa que incide el nivel profesional adecuado del auditor, para que este tenga la aptitud necesaria para el trabajo de auditoria ?</p>	
Media	3.7
valor =	<input type="text"/>
<p>A.7 ¿Qué valor asigna a los conocimientos y metodos de tecnicas de auditoria para mostrar aptitud adecuada para el trabajo de auditoria?</p>	
Media	4
valor =	<input type="text"/>

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados obtenidos durante la segunda ronda, muestran consenso (Definitivamente sí) en cinco de las siete preguntas y que el consenso es parcial o probablemente si para la pregunta para la pregunta 4 y que es probablemente no, para la pregunta 3. Con esto resultados, se realiza la segunda ronda

Tabla 11. Resultados de la segunda ronda

Preguntas	Respuestas de los expertos							Promedio
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Experto 6	Experto 7	
A.1 ¿Qué valor asigna a la comunicación e interacción directa del auditor general , con el consejo directivo; para tener independencia	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
A.2 ¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar funcionalmente al comité de auditoria o su equivalente; para tener Independencia	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.29
A.3 ¿Qué valor asigna a que el auditor debe reportar administrativamente al gerente general, para tener independencia	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.43
A.4 ¿Qué valor concede a que , un Conflicto de intereses como por ejemplo: la asignacion y aceptacion de actividades distintas de auditoria, afecta la objetividad trabajo del auditor	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.14
A.5 ¿Qué valor asigna a la limitacion de los recursos, como un menoscado a la objetividad del trabajo de auditor	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.86
A.6 ¿Qué valor piensa que incide el nivel profesional adecuado del auditor, para que este tenga la aptitud necesaria para el trabajo de auditoria ?	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.71
A.7 ¿Qué valor asigna a los conocimientos y metodos de tecnicas de auditoria para mostrar aptitud adecuada para el trabajo de auditoria?	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados obtenidos durante la segunda ronda, muestran consenso (Definitivamente sí) en cuatro de las siete preguntas y que el consenso es parcial o probablemente si en las respuestas a las preguntas 2 y 4 y que hay consenso para la respuesta de la pregunta 3 (Probablemente no). Con esto resultados, se realizan los análisis finales y se exponen los resultados.

Tabla 12. Resultados de la segunda ronda 1

Respuestas ordenadas de los expertos

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
	4	3	2	3	3	3	4
	4	3	2	3	4	3	4
	4	3	2	3	4	4	4
	4	3	2	3	4	4	4
	4	3	3	3	4	4	4
	4	4	3	3	4	4	4
	4	4	3	4	4	4	4
media	4.00	3.29	2.43	3.14	3.86	3.71	4.00

2ª RONDA	OPINION DE CONSENSO DE LOS EXPERTOS						
	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5	A.6	A.7
Media	4.0	3.3	2.4	3.1	3.9	3.7	4.0
Mediana	4.0	3.0	2.0	3.0	4.0	4.0	4.0
Moda	4.0	3.0	2.0	3.0	4.0	4.0	4.0
Q1/4	4.0	3.0	2.0	3.0	4.0	3.5	4.0
Q3/4	4.0	3.5	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0
RIR	0.0	0.5	1.0	0.0	0.0	0.5	0.0
DS	0.0	0.3	0.5	0.0	0.0	0.3	0.0

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13. Resultados de la segunda ronda 2

OPINION SEGUN LOS EXPERTOS						
A.1	A.2	A.3	A.4	A.5	A.6	A.7
4	0	0	0	4	4	4
<p><i>A1 Definitivamente si, en opinion de los expertos debe existir comunicacion e interaccion del auditor con el consejo de administracion, para lograr la independencia</i></p> <p><i>A2 Probablemente si, la independencia del auditor si se ve afectada cuando el auditor reporte funcionalmente al comite de auditoria o su equivalente</i></p> <p><i>A3 Probablemente No, la independencia del auditor, no se ve afectada cuando el auditor reporta administrativamente al gerente general</i></p> <p><i>A4 Definitivamente si, la objetividad del auditor se ve afectada cuando le asignan o acepta realizar actividades distintas de auditoria</i></p> <p><i>A5 Definitivamente si, la objetividad del trabajo del auditor se ve afectada cuando no le asignan todos lo recurso necesarios para el realizar su trabajo</i></p> <p><i>A6 Definitivamente si, el nivel profesional del auditor debe ser adecuado para mostrar la aptitud necesaria hacia el trabajo de auditoria</i></p> <p><i>A7 Definitivamente si, para que el auditor demuestre la actitud adecuada al momento de realizar su trabajo, debe tener los conocimientos y metodos de tecnicas de auditoria</i></p>						

Fuente: Elaboración Propia

4.3 RESULTADOS

Con base en los resultados obtenidos, se elaboró un plan de mejora el cual, incluye actividades que se realizarán durante el resto del año 2018. Algunas de las actividades planificadas, se realizaron durante los meses de Mayo y junio de 2018. A continuación los resultados obtenidos

Tabla 14. Plan de mejora del proceso de auditoría interna

Objetivo	variable Independiente	Dimensión	Actividades	2018											
				Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre				
Mejora en el proceso de Auditoría Interna	Independencia	Comunicación e interacción directa del DEA, con el consejo directivo	Elaborar estatuto de auditoría interna y obtener autorización de Consejo directivo	■											
			Actualizar estructura organizacional de la empresa y ubicar al departamento de auditoría				■								
			Definir aspectos relacionados con el tipo de información que debe comunicar el DEA con el consejo directivo					■							
			Definir tipo y frecuencia de las reuniones que debe ocurrir entre el DEA y el consejo directivo						■						
			Mantener comunicación directa con el Consejo directivo según los aspectos definidos			■				■					
	Reportar funcionalmente al comité de auditoría o su equivalente		Integrar el comité de Auditoría	■											
			Realizar reuniones periódicas del comité. Por lo menos una vez al mes		■										
			Emitir comunicados del comité			■									
			Mantener comunicación directa con el Gerente General en los asuntos administrativos del departamento	■	■										
	Objetividad	Asignación y aceptación de actividades distintas a las de auditoría	Identificar actividades que no son de auditoría	■											
			Definir mecanismos de sucesión para entregar a quien corresponda, la actividades que no son de auditoría, según el proceso relacionado	■											
			Entregar a quien corresponda, la actividades que no son de auditoría	■											
		Asignación de los recursos necesarios	Identificar las necesidades de recursos pendientes												
			Elaborar presupuesto económico para cubrir las necesidades materiales del departamento												
			Solicitar autorización para adquirir los recursos necesarios												
	Aptitud profesional	Nivel profesional adecuado	Fomentar el estudio formal de temas relacionados con la profesión de Licenciatura en contaduría pública y finanzas												
			Asistir a capacitaciones de relaciones interpersonales, utilización adecuada del tiempo, planificación y otras según requerimientos												
			Contratar personal con estudios universitarios en la carrera de contaduría pública y finanzas												
		Conocimientos y métodos de técnicas de auditoría	Realizar diagnóstico de competencias												
Elaborar plan de capacitaciones para los miembros del equipo															
Asistir a capacitaciones de auditoría interna, auditoría financiera y de gestión															

Fuente: Elaboración Propia

4.3.1 CAMBIOS APLICADOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE INDEPENDENCIA

4.3.1.1 REPORTAR FUNCIONALMENTE AL COMITÉ DE AUDITORÍA

El viernes 25 de mayo, se constituyó el Comité de Auditoria, integrado por el Gerente General y el Auditor General, se realizó la primera reunión con el comité de Auditoría y se presentaron los informes correspondientes a la ejecución del PAA.

4.3.2 CAMBIOS APLICADOS PARA MEJORAR LA OBJETIVIDAD

4.3.2.1 ASIGNACIÓN Y ACEPTACIÓN DE ACTIVIDADES QUE NO SON DE AUDITORÍA

Durante los meses de Mayo y Junio, se han eliminado algunas actividades que no son de auditoria y que estaban a su cargo, por ejemplo:

- 1) Registro de transacciones
- 2) Recepción y entrega de mercadería
- 3) Autorización de transacciones

4.3.2.2 ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS Y SUFICIENTES

Durante el mes de mayo, se autorizó una escala salarial para el departamento de Auditoria y esto, significo un ajuste salarial a los miembros del equipo; aproximadamente 10% del salario. Este es un cambio significativo, pero, quedan pendientes asignar otros recursos necesarios, por ejemplo: vehículo, computadoras, mobiliario, viáticos, recurso humano.

4.3.3 CAMBIOS APLICADOS PARA MEJORAR LA APTITUD PROFESIONAL

4.3.3.1 CONOCIMIENTOS Y MÉTODOS DE TECNICAS DE AUDITORÍA

Durante los meses de Mayo y Junio, se han realizado charlas acerca de métodos de auditoria por ejemplo: Elaboración de guías de auditoria y su aplicación, definición y utilización de

procedimientos de auditoría, redacción de informes. Y se planifica aplicar evaluaciones de competencia y un plan de capacitación

4.4 SITUACIÓN DE LAS VARIABLES DESPUES DE REALIZAR LAS ALGUNAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE MEJORA

Después de los cambios aplicados, aplicamos nuevamente la herramienta de medición de las variables dependientes e independientes

4.4.1 ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

En la figura 8, se analiza la variable dependiente, misma que está comprendida por el porcentaje de cumplimiento del plan operativo anual de auditoria, durante el primero y segundo trimestre del año 2018. Se nota un incremento significativo en el porcentaje de cumplimiento del POAA al 30 de junio de 2018 del 85%. Esto representa un incremento en el porcentaje de ejecución del segundo trimestre en comparación con el primero, de 28%.

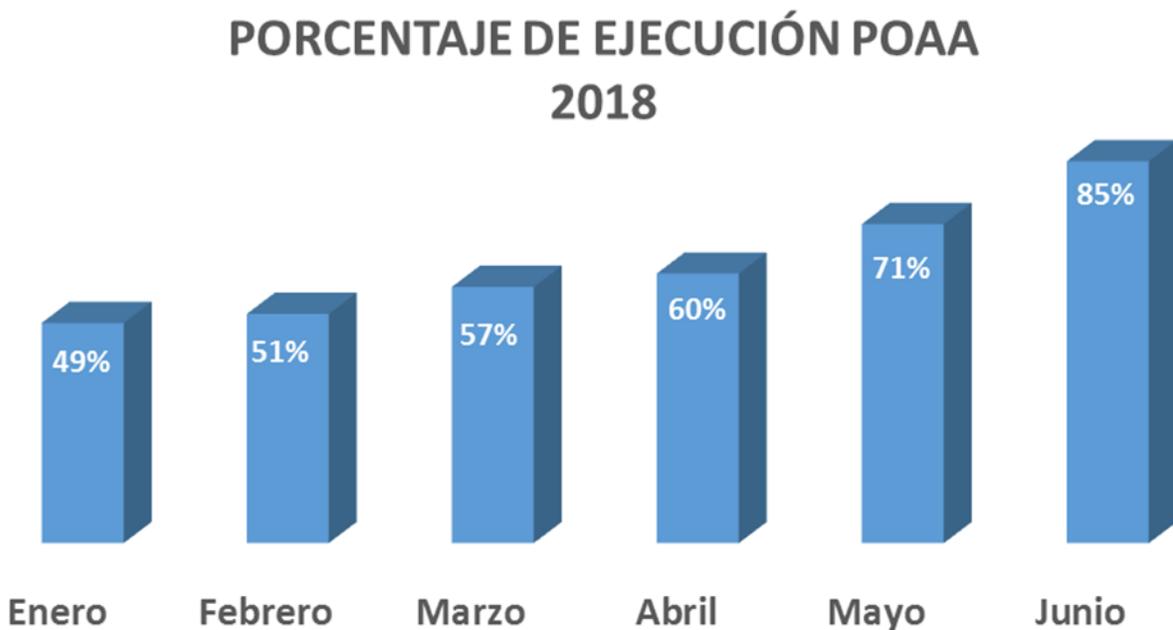


Figura 13. Porcentaje de ejecución POAA primero y segundo trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

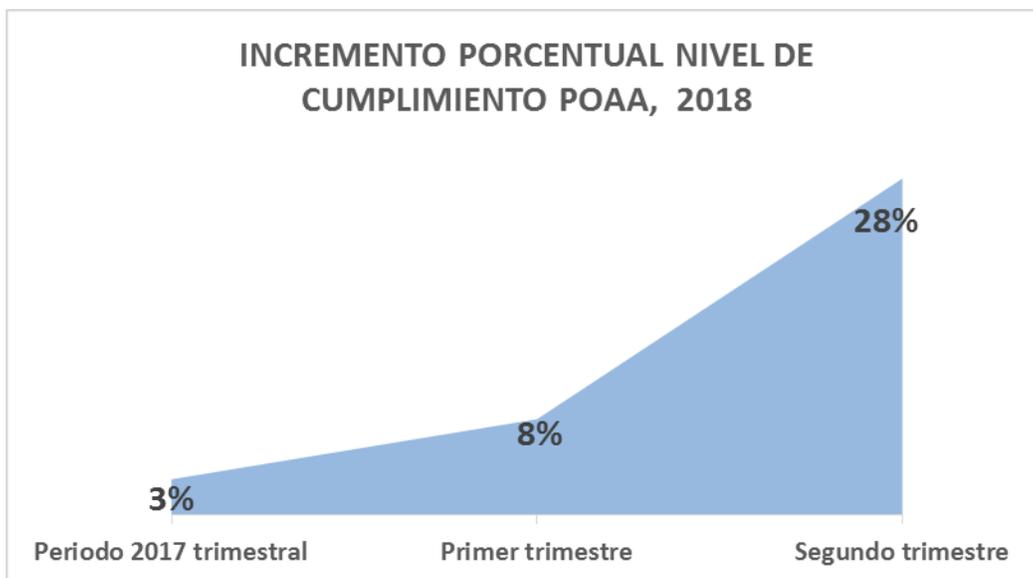


Figura 14. Cambio en el incremento del porcentaje de ejecución del POAA al segundo trimestre del 2018, comparado con el primer trimestre del mismo año.

Fuente: Elaboración Propia

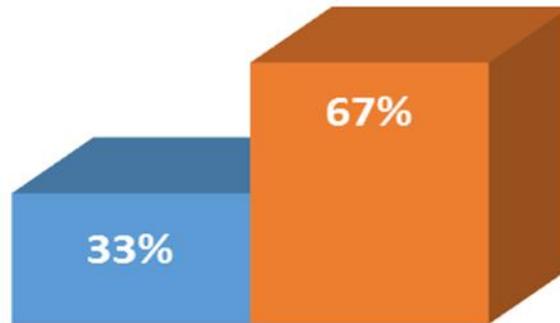
4.4.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

A continuación, presentamos las tablas que muestran la situación de las variables independientes después de los cambios ocurridos, durante el segundo trimestre del año 2018.

4.4.2.1 ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDENCIA

La variable independiente de Independencia, fue influenciada, por la integración del comité de auditoría y su puesta en marcha. Los datos de las figuras 10 y 11 muestran las condiciones de la variable independencia, después de los cambios realizados durante el segundo trimestre de 2018.

SITUACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE



Independencia

Figura 15. Situación de la variable independiente, independencia al cierre del segundo trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

Variable independiente	Dimensión	Situación actual		Calificación
		Si cumple	No cumple	
Independencia	"Comunicación e interacción directa del DEA, con el consejo directivo"		X	67%
	"Reportar funcionalmente al comité de auditoría o su equivalente"	X		
	"Reportar administrativamente al gerente general"	X		
Total		2	1	67%

Figura 16. Situación de las dimensiones de la variable independiente, Independencia durante el segundo trimestre de 2018

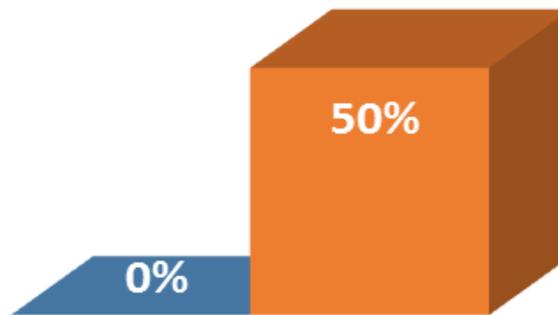
Fuente: Elaboración Propia

4.4.2.2 ANÁLISIS DE LA VARIABLE OBJETIVIDAD

La variable independiente de Objetividad, fue influenciada por la eliminación de algunas actividades que no son de auditoría y los datos de las figuras 12 y 13, se muestran las condiciones

de la variable independiente de Objetividad, después de los cambios realizados, durante el segundo trimestre de 2018.

SITUACIÓN DE LA VARIABLE OBJETIVIDAD



Objetividad

Figura 17. Situación de la variable independiente objetividad, al cierre del segundo trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

Variable independiente	Dimensión	Situación actual		Calificación
		Si cumple	No cumple	
Objetividad	"Asignación y aceptación de actividades distintas a las de auditoria"	X		50%
	"Limitación de los recurso"		X	
Total		1	1	50%

Figura 18. Situación de las dimensiones de la variable independiente objetividad durante el segundo trimestre de 2018

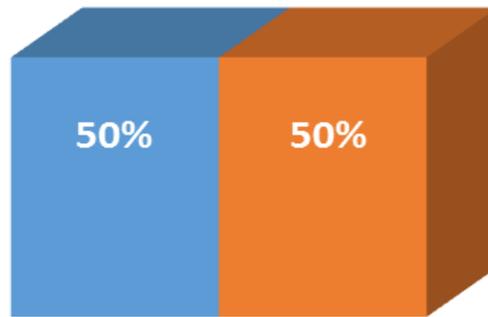
Fuente: Elaboración Propia

4.4.2.3 ANÁLISIS DE LA VARIABLE APTITUD POFESIONAL

La variable independiente de Aptitud profesional, no fue influencia de manera directa e inmediata; debido a que las actividades para esta variables, iniciaran en agosto de 2018 Los datos

de las figuras 10 y 11, se muestran las condiciones de la variable independiente de Objetividad, antes de la investigación.; esto es, durante el primer trimestre de 2018.

SITUACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE



Aptitud profesional

Figura 19. Situación de la variable independiente aptitud profesional, al cierre del segundo trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

Variable independiente	Dimensión	Situación actual		Calificación
		Si cumple	No cumple	
Aptitud profesional	" Nivel profesional adecuado"		X	50%
	"Conocimientos y métodos de técnicas de auditoría"	X		
Total		1	1	50%

Figura 20. Situación de las dimensiones de la variable independiente, Aptitud profesional durante el primer trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el desarrollo de los capítulos anteriores se detalla desde el planteamiento del problema en el proceso de auditoría interna de la empresa Monterroso mi Ferretería, de San Pedro Sula; en cuanto al porcentaje de ejecución del plan anual de auditoría interna y el efecto de las variables independientes de independencia, objetividad y aptitud profesional, así como el establecimiento de los antecedentes, variables, hipótesis de investigación y la metodología aplicada. El presente capítulo presenta el punto de culminación de la investigación en donde se detallarán los alcances de los objetivos y las respuestas a las preguntas establecidas en el capítulo I, la información es generada de los resultados obtenidos de la muestra por medio de la aplicación del cuestionario los cuales nos permite realizar las diferentes interpretaciones; adicionalmente se detallan las recomendaciones en base a los hallazgos y conclusiones.

5.1 CONCLUSIONES

Basados en los resultados que se obtuvieron y analizaron en el capítulo anterior; los cuales fueron obtenidos a través de las opiniones de expertos en auditoría interna de San Pedro Sula, se concluye sobre los hallazgos que nos permiten cumplir con los objetivos y las preguntas planteadas para la presente investigación

Los resultados proporcionados por el cuestionario aplicado a los expertos; como parte del método Delphi, demuestran las siguientes aseveraciones

- 1) Definitivamente sí, debe existir comunicación e interacción del auditor con el consejo de administración, para lograr la independencia.
- 2) Definitivamente sí, es necesario que el auditor reporte funcionalmente al comité de auditoría o su equivalente, para lograr la independencia.
- 3) Definitivamente sí, la objetividad del auditor se ve afectada cuando le asignan o acepta realizar actividades distintas de auditoría.
- 4) Definitivamente sí, la objetividad del trabajo del auditor se ve afectada cuando no le asignan todos los recursos necesarios para el realizar su trabajo.
- 5) Definitivamente sí, el nivel profesional del auditor debe ser adecuado para mostrar la aptitud necesaria hacia el trabajo de auditoría.

- 6) Definitivamente sí, el auditor debe tener los conocimientos y métodos de técnicas de auditoría para mostrar la aptitud necesaria; cuando realice su trabajo.
- 7) Probablemente No, la independencia del auditor, no se ve afectada cuando el auditor reporta administrativamente al gerente general.

5.2 CONCLUSIÓN ACERCA DE LA HIPÓTESIS

Se acepta la hipótesis H1 se demuestra que, si se mejoran los factores de independencia, objetividad y aptitud profesional, mejora la eficacia del proceso de auditoría interna de la empresa Monterroso mi Ferretería.

RELACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTES Y CUMPLIMIENTO POAA 2018

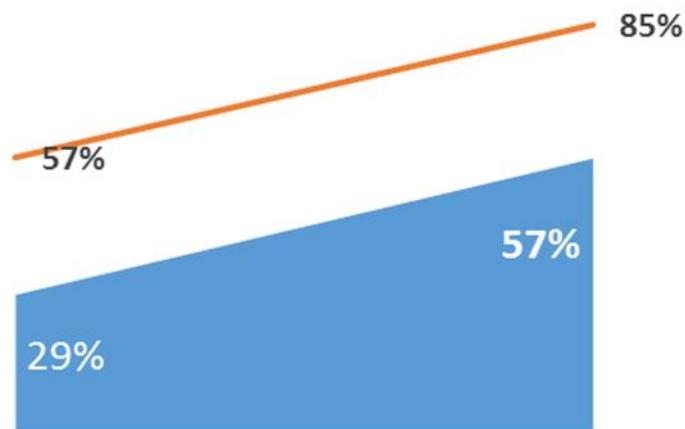


Figura 21. Relación de las variables de investigación

Fuente: Elaboración Propia

5.3 CONCLUSIÓN ACERCA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

La efectividad y cumplimiento del plan anual de auditoría interna, se ve afectada por la independencia, objetividad y aptitud profesional del trabajo del auditor.



Figura 22. Porcentaje de ejecución del POA últimos dos años y primer semestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

5.3.1 CONCLUSIONES ACERCA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE, INDEPENDENCIA

La efectividad y cumplimiento del plan anual de auditoria interna, se ve afectada por la independencia del trabajo del auditor.



Figura 23. Situación de la variable independiente de independencia, al cierre del segundo trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

5.3.2 CONCLUSIONES ACERCA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE, OBJETIVIDAD

La efectividad y cumplimiento del plan anual de auditoria interna, se ve afectada por la objetividad del trabajo del auditor.



Figura 24. Situación de la variable independiente de objetividad, al cierre del segundo trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

5.3.3 CONCLUSIÓN ACERCA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE, APTITUD PROFESIONAL

No se puede demostrar que la efectividad y cumplimiento del plan anual de auditoria interna, se ve afectada por la aptitud profesional del trabajo del auditor, debido a que, las actividades propuestas, se realizaran en meses posteriores.



Figura 25. Situación de la variable independiente aptitud profesional, al cierre del segundo trimestre de 2018

Fuente: Elaboración Propia

5.4 RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1) ¿Determinar si la independencia del auditor, afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría interna?

R= Definitivamente si, la independencia del auditor, afecta la eficacia del proceso de auditoría interna

- 2) ¿Establecer sí, la objetividad en el trabajo del auditor afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría?

R= Definitivamente si, la objetividad en el trabajo de auditoría, afecta la eficacia del proceso de auditoría interna

- 3) ¿Determinar sí, la aptitud profesional del auditor afecta la eficacia y la eficiencia del proceso de auditoría?

R= Definitivamente si, aptitud profesional del auditor, afecta la eficacia del proceso de auditoría interna

5.5 RECOMENDACIONES

Una vez elaboradas las conclusiones y en base a estas se realizan las recomendaciones a la investigación sobre la mejora en el proceso de auditoría interna de la empresa Monterroso mi Ferretería

5.5.1 RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA INDEPENDENCIA

Debido a que, la independencia del auditor es percibida por los expertos de auditoría interna, como una condición necesaria y que afecta la eficacia de proceso de auditoría interna, se recomienda a la organización, adoptar los siguientes lineamientos:

- 1) Establecer y mantener comunicación e interacción del auditor con el consejo de administración
- 2) Definir que el auditor reporte funcionalmente al comité de auditoría o su equivalente
- 3) Definir que , el auditor reporte administrativamente al Gerente general

5.5.2 RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA OBJETIVIDAD

Debido a que, la objetividad del auditor es percibida por los expertos de auditoría interna, como una condición necesaria y que afecta la eficacia de proceso de auditoría interna, se recomienda a la organización, adoptar los siguientes lineamientos:

- 1) Asignar al departamento de auditoría interna, únicamente las actividades de auditoría
- 2) Proporcionar todos los recursos necesarios al departamento de auditoría interna, para éste realice su trabajo de manera objetiva

5.5.3 RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA APTITUD PROFESIONAL

Debido a que, la aptitud profesional del auditor es percibida por los expertos de auditoría interna, como una condición necesaria y que afecta la eficacia de proceso de auditoría interna, se recomienda a la organización, adoptar los siguientes lineamientos:

- 1) Capacitar a los auditores en los conocimientos y métodos de técnicas de auditoría.

BIBLIOGRAFÍA

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Astigarraga, E. (s.f.). METODO DELPHI. *Iniversidad de Deusto, Desutuko Unibertitate*.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación Para Administarcion, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda ed.). México: Pearson Education.
- Borrego, M. (2009). *Dossier de metodología de la investigación*. Argentina: El Cid Editor | apuntes.
- Central, V. R. (2007). MEJORES PRACTICAS EN LA AUDITORIA INTERNA. *Exposición de Banco de Mexico*, (pág. 2). Mexico .
- Cuatrecasas, L. (2009). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación* (3a. ed.). (G. 2000, Ed.) Recuperado el 12 de agosto de 2012, de e-libro: <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10317466&p00=mejora%20continua%20experimento>
- Cuevas, C. F. (2001). *Contabilidad de Costos Enfoque Gerencial y de Gestion*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda. Recuperado el 10 de Agosto de 2012, de books.google.hn: http://books.google.hn/books?id=DFL2U3dCmRsC&pg=PA152&lpg=PA152&dq=orden+de+produccion&source=bl&ots=rvMWH7X8sU&sig=DKsBrKC6lQBYnNhQ4uAwzv_ynto&hl=es-419&sa=X&ei=x-AIUMDGFYWK8QS2-4HwCg&ved=0CDQQ6AEwAQ#v=onepage&q=orden%20de%20produccion&f=false
- Garza, A. (2006). *Kaizen, una mejora continua*. (R. C. UANL, Ed.) Recuperado el 12 de agosto de 2012, de e-libro: <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10113676&p00=mejora%20continua>
- Gomez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (Brujas, Ed.) Recuperado el 14 de agosto de 2012, de books.google: <http://books.google.hn/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&lpg=PA59&dq=enfoque+de+investigacion&source=bl&ots=b6nIM0IPER&sig=1i9CPQAF6B1frg88IPnIH0I0sds&hl=es&sa=X&ei=3O0qUMa6MYL48wT->

oYDwAw&ved=0CDIQ6AEwAQ#v=onepage&q=enfoque%20de%20investigacion&f=fa
alse

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metologia de la investigacion*. Mexico: McGrawHill.

Hernandez Sampieri, Roberto. (2014). *Metologia de la investigación*. Mexico: McGrawHill.

Hernández, R. H., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico D.F.: McGraw Hill.

Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas: CEC.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Direccion de Marketing* (Vol. 14). Mexico: Pearson educacion.

Leon, M. (2009). *La mejora continua: de sus premisas, supuestos, realidades y objetivos*. (E. C. apuntes, Ed.) Recuperado el 12 de Agosto de 2012, de e-libro: <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10311313&p00=mejora%20continua>

Lerma, H. D. (2004). *Metodologia de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Levin, R. I., Rubin, D. S., Levine, D. M., Krehbyel, T. C., & Berenson, M. L. (2009). *Estadistica para Administracion*. Mexico: Pearson Educacion.

Lezama, J., & Sagastume, N. (Abril de 2012). Disminucion de la variacion del peso en paquetes del hilo en doblado. Honduras.

Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2008). *Estadistica aplicada a los negocios y la economia*. Mexico D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Merli, G. (2007). *La calidad total como herramienta de negocio*. España: Ediciones Díaz de Santos

Monzon, M. E. (4 de 2008). *biblioteca*. Recuperado el 30 de julio de 2012, de www.google.com/tesis_monzon

- Muñoz, J. A. (2009). El "HOSHIN KANRI": Un enfoque para la formulación y el despliegue de objetivos y medios. *Finanzas & Contabilidad*(46), 40-48.
- Naghi Namakforoosh, M. (1990). *Metodología de la investigación*. Mexico: Limusa.
- Ortiz, F. G. (2004). *Diccionario de la metodología de la investigación científica*. México: Limusa.
- Paz, E. (2003). *Investigación Cualitativa en Investigación*. Madrid: McGraw Hill.
- Pérez, P. E., & Múnera, F. N. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y en empresas de economía solidaria*. Bogotá: EDUCC.
- Productivity Latinoamérica. (2012). *Herramientas para Análisis de Información La Lluvia de Ideas*. Mexico.
- Saulquin, S. (2007). *Jeans, la vigencia de un mito*. Buenos Aires: Nobuko.
- Singh, S. (1997). *Control de calidad total Claves, metodologías, y administración para el éxito*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- TAHA, H. (2004). *Investigación de Operaciones*. Mexico: PEARSON.
- VILLADA, J. W. (2014). Método Delphi Propuesta. *Espacios*. Vol. 35 (Nº 13) Año 2014. Pág. 10, 10.
- VILLADA, J. W. (2014). Método Delphi Propuesta. *Espacios*. Vol. 35 (Nº 13) Año 2014. Pág. 1020, 1020.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación* (Segunda ed.). Córdoba: Brujas.