

LA AUDITORÍA COMO UNA FORMA COMPETITIVA, EL CASO DE UNA EMPRESA HIDALGUENSE: UNA FORMA DE EVALUACIÓN OPERATIVA

Zaira Berenice Callejas Ramírez¹
Estudiante maestría en auditoría Universidad
Autónoma del Estado de Hidalgo
zairaberenice.callejas@gmail.com

Dr. Danae Duana Ávila²
Profesor – investigador
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
duana@uaeh.edu.mx

RESUMEN

Las auditorías son herramientas que fortalecen a los diferentes departamentos de la organización, estas deben ser programadas, planeadas y ejecutadas en tiempo y forma para dar autenticidad a los resultados que arroje. Su principal objetivo es realizar un análisis de las operaciones de la entidad en la que se identifiquen posibles amenazas al cumplimiento de objetivos y que permitan seguir operando por medio de la mejora continua. El estudio de caso realizado a una entidad del sector industrial en el estado de Hidalgo permite evaluar el impacto que tiene el cumplimiento a las políticas de control interno a la presentación de información utilizada en la toma de decisiones y su repercusión en el grado de competitividad logrado; cabe mencionar que dicha base de datos proviene de un sistema ERP el cual es alimentado por cada uno de los usuarios que intervienen y la omisión o equivocación en la captura afectan directamente la presentación e integración de los estados financieros.

PALABRAS CLAVE: Auditoría – sistema de planificación de recursos empresariales – observación - continuidad operativa – control interno

ABSTRACT

The audits are tools that strengthen the different departments of the organization, these must be scheduled, planned, and executed in a timely manner to give authenticity to the results. Its main objective is to carry out an analysis of the operations of the business in which possible threats to the fulfillment of objectives are identified and that allow it to continue operating through continuous improvement. The case study carried out to an industrial company in the state of Hidalgo allows evaluating the impact to compliance with internal control policies has on the presentation of information used in decision-making. The database comes from an ERP software which is fed by each of the users who intervene and the omission or mistake in the capture directly affects the presentation and integration of the financial information.

KEYWORDS: Audit – ERP (Enterprise Resource Planning)– observation – business continuity - internal control

¹ Ingeniero en Finanzas por la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero (México). Estudiante de la maestría en auditoría por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

² Profesor-Investigador en el programa educativo de Administración, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Licenciado en Economía por el Instituto Politécnico Nacional; Maestría en Economía Regional por el Centro de Investigaciones Socioeconómicas de la Universidad Autónoma Coahuila, Doctor en Economía por la Sección de Estudios de Posgrado, Escuela Superior de Economía del Instituto Politécnico

1. INTRODUCCIÓN

La situación económica y social que viven las empresas exigen que día a día se desarrollen ventajas que los diferencie de sus competidores y que les permita obtener una posición destacada dentro del sector en la que se encuentre; lo que comúnmente es llamado competitividad.

Para lograr que una empresa sea competente deberá cumplir con los objetivos plateados por la dirección logrando obtener la tan valiosa frase “*es rentable*”. La competitividad puede considerarse inter o externa e incluso hay quienes lo llegan a medir de forma internacional.

Si hablamos de aquella que se desarrolla la interior de una empresa, se puede entender como la capacidad de una organización para lograr la mayor eficiencia posible de sus recursos y aumentar la productividad de los factores, lo que implícitamente los está llevando a la mejora continua a través de la adopción de herramientas que les permita medir el grado de eficiencia y eficacia en sus operaciones, a fin de evaluar el impacto económico, administrativo y operacional que presenta. Una de estas herramientas es la auditoría.

La auditoría no es importante en sí misma, si no en función de las características de los resultados obtenidos, ya que de ellos depende la toma de decisiones que marcan el futuro de la organización; sin importar que su condición sea privada, pública o social, siempre buscaran trabajar bajo la mejora continua.

Un artículo publicado en 2008 por Ballestero Isabel menciona que solo el 20% de las empresas en México cuentan con herramientas que les proporcionan información analítica, lo que implica un bajo aprovechamiento de la información. El ritmo imperante de la competitividad en las diferentes entidades ha exigido a los directivos hacer uso de herramientas tecnológicas que reúnan toda la información referente a las distintas áreas de la organización; para ayudar en la toma de decisiones al acceder a los datos de forma directa y eficiente. En algunas de ellas, el uso de un software ERP (Enterprise resource planning) como sistema de información ha sido la solución; para garantizar un nivel de competitividad y supervivencia en los mercados, tanto nacionales como internacionales. Lo anterior al considerar que el manejo de información constituye hoy en día una parte importante de nuestras actividades personales y que el proceso requerido para su captura es una de las actividades que más esfuerzo administrativo requiere, dedicando muchas horas-hombre a alimentar los paquetes contables.

Dentro de las ventajas que ofrece un software de dichas características es contar con automatización y rapidez en el registro de datos al integrar todos sus procesos o archivos en un mismo sistema, mostrando información en tiempo real y obteniendo información directa de cada una de las áreas involucradas. Lo que permite que cada uno de los usuarios de este sistema se convierta en el actor principal en la creación de la base datos.

Sin embargo, al contar con distintas personas interactuando a la vez es de una suma importancia tener un control de cada uno de los registros que son su responsabilidad; pero es aún mayor que cada uno de ellos comprenda la razón de ser de la actividad que desempeña dentro del sistema, su importancia, la relación con otros procesos y el resultado final de cada una de sus acciones.

La presente investigación tiene como objeto realizar una evaluación de cada uno de estos procedimientos, con el fin de brindar herramientas que permita controlar y evaluar cada uno de los registros. Así como lograr que el usuario conozca y comprenda el procedimiento correcto y la importancia de su participación, para disminuir el porcentaje de errores presentados, que ocasionan al cierre de mes retrasos y discrepancias en la presentación de la información contable.

Bajo la frase de William Thomson Kelvin: "Lo que no se mide, no se puede mejorar" se puede comprender que, para lograr una mejora en los procesos es importante estar midiéndolos y que mejor que por medio de una auditoría; la cual de primera instancia permitirá conocer la situación actual y la veracidad de sus registros, para que, con base en ella se realicen propuestas de mejora que ayuden al cumplimiento de los objetivos.

2. OBJETIVO

2.1 GENERAL

Evaluar el registro de la información y participación de las diferentes áreas de una empresa que utiliza un ERP, por medio de un auditoría operacional; para garantizar su calidad y efectividad en la toma de decisiones que permitan mejorar la competitividad de su sector.

2.2 ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento a la normatividad establecida en los manuales de procedimientos.
- Verificar la calidad de la información reportada por los diferentes departamentos.
- Evaluar los procedimientos de control interno en el registro de la información.

3. AUDITORÍA

Existen diversas definiciones para la auditoría dependiendo del enfoque de su autor, sin embargo, todas contienen la misma esencia. Para Jose Ramón Santillana, en su libro Auditoría I, menciona que:

La auditoría, en su aceptación más amplia, significa verificar que la información financiera, operacional y administrativa que se presente es confiable, veras y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumple con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera tendiendo al máximo de aprovechamiento de los recursos. (Santillana, 2000,15)

Analizar el todo como un sistema nos permitirá tener una visión a largo plazo el cual conlleva a planificar las actividades de acuerdo con las circunstancias presentadas; aun cuando la revisión se realice de forma parcial, en la que se consideren una o más áreas específicas periódica o rotativamente.

4. CONTROL INTERNO

La modernización que ha llegado a la mayoría de las empresas, empujada por la globalización y una competencia en su entorno ha generado la necesidad de diseñar e implementar diversos mecanismos y procedimientos que permitan asegurar el cumplimiento de los objetivos, todos estos basados en el control interno.

Sin importar la complejidad de una entidad, la importancia de contar con un control interno es indiscutible debido a que este permite tomar medidas y acciones complementarias, con la finalidad de poder identificar mecanismos que informen el avance y proceso para asegurar el logro de los objetivos; principalmente para aquellas empresas que tienen diversos empleados en los cuales delegan tareas en el día a día.

Debido a lo anterior y de acuerdo con Mazariegos, Águila, Pérez & Cruz (2013), la única manera de enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial es con una visión hacia el futuro, donde las organizaciones demuestren capacidad de respuesta

y adaptabilidad a los cambios, razón por la cual es indispensable que las empresas sean competitivas, donde demuestren flexibilidad en la producción y rapidez para la comercialización.

Para poder entender el control interno, es esencial comprender su definición. De acuerdo con lo publicado en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's) el Control Interno es 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 relativas a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y la eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Comprendiendo un plan de métodos y medias coordinadas dentro de una empresa para salvaguardar los activos y todos sus bienes

5. SECTOR INDUSTRIAL EN MÉXICO

Hoy en día el desarrollo económico de un país se centra en la participación de las empresas, llegándose a considerar como el motor de la vida socioeconómica, al ser fuentes generadoras de empleo, riqueza y valor agregado. Si bien, todas las empresas nacen para satisfacer necesidades que la sociedad demanda, algunas buscaran una retribución económica que compense el riesgo, esfuerzo e inversión de los empresarios; mientras que el resto lo realizara en busca de un bienestar social. Por empresa podemos entender a aquella organización o institución creada para la satisfacción de necesidades de bienes o servicios que la sociedad demanda.

Por medio del Producto Interno Bruto (PIB) se realiza la contabilización de bienes y servicios producidos, asignando un valor monetario total de la producción corriente de un país en un periodo determinado. En México existen tres sectores económicos que componen el PIB:

- a) *Sector primario:* actividades extractivas de la agricultura, ganadería, explotación forestal, caza, pesca y minería.
- b) *Sector secundario:* Actividad industrial de transformación, dentro del cual se incluye a la construcción.
- c) *Sector Terciario:* Servicios, incluyen la producción de energía, comunicaciones y agua.

De acuerdo con lo publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) el sector de servicios es el de mayor componente del PIB, seguido por el sector industrial y después el agrícola. De la fuerza laboral, se estima que 18% está empleada en la agricultura, 24% en la industria y 58% en el sector de servicios.

El 25 de febrero de 2020 el INEGI emite las cifras correspondientes al PIB para el cuarto trimestre del año 2019, en donde se realiza una comparación con el mismo periodo del año anterior. En el que se da a conocer un retroceso del (-)0.4%. Siendo el sector de actividades secundarias el más afectado al descender (-) 1.9%, por su parte el sector primario muestra un avance del 1.7% mientras que el sector terciario mantiene las mismas cifras.

Si bien las cifras correspondientes al periodo 2019 muestra un crecimiento negativo para las empresas industriales, esto no disminuye su importancia para desarrollo y crecimiento del país; considerado que México pose una posición geográfica privilegiada por lo que ha permitido la integración en las cadenas de suministro globales y que la mano de obra sea profesionalizada con el fin de obtener procesos de desarrollo de tecnología y optimización de costos que repercuten en ventajas competitivas en los productos terminados, lo que ha traído como consecuencia una importante inversión local y extranjera por parte de desarrolladores industriales inmobiliarios, a fin de albergar diversas industrias en el territorio.

6. ESTUDIO DE CASO

Existen diferentes herramientas a utilizar dentro del campo de la investigación, una de ellas es el método de caso el cual es característico dentro de la investigación cualitativa. López (2003), en su artículo denominado *“El estudio de casos: una vertiente para la investigación educativa”* la define como una investigación empírica de un fenómeno del cuál se desea aprender dentro de su contexto real cotidiano. Así mismo diversos autores lo consideran especialmente útil cuando se requiere obtener múltiples fuentes de evidencia; ya que por medio de cuestionarios, entrevistas, documentos u observación directa es que se puede obtener el ambiente en el que se desarrolla la investigación.

Debido a lo anterior el estudio de caso es considerado como una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica, en que a través de este se puede registrar y describir la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos solo se centran en información verbal obtenida a través de cuestionarios.

de esta manera una forma más profunda y amplia sobre cada fenómeno.

El presente trabajo de investigación se basa en el método de estudio de caso, dado que se observará el comportamiento de una organización en particular con la finalidad de analizar todas las variables expuestas que permitan cumplir con su objetivo.

6.1 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Analizar y evaluar constructivamente el funcionamiento operativo de la empresa, con el objetivo de detectar las deficiencias e irregularidades referentes al cumplimiento de objetivos, políticas, programas, organización, efectividad de la supervisión, procedimientos y controles operativos, planteando alternativas de solución para cada observación detectada.

6.2 OBJETO DE ESTUDIO

La presente investigación se llevó a cabo en una empresa del sector industrial encargada de la fabricación de productos derivados de piedra caliza, presente en el mercado por más de 40 años y siendo una de las fábricas de cal más importantes de la zona centro del país.

Fundada en el año de 1970 en el municipio de Tepeji del Río del estado de Hidalgo, inicia su primer ciclo de operaciones y en el año de 1989 es reubicado al municipio de Progreso de Obregón. Su actividad principal se basa en la fabricación y venta de cal de alta pureza en calcio, a granel o envasada, viva o hidratada.

Bajo el firme propósito de posicionarse como uno de los principales proveedores en su ramo y siguiendo las directrices marcadas por su visión y misión, a través de los años logra incrementar su producción al mismo tiempo de ir incorporando tecnología de punta que le permitió obtener la satisfacción de sus clientes ofreciendo un producto que cumpla con los más altos estándares de calidad, comprometidos con la seguridad y salud en los procesos y participando en la protección al medio ambiente.

En el año 2015 realiza una fusión con el grupo líder en su ramo en México y Latinoamérica formando parte de la región centro, la cual actualmente tiene presencia en el estado de Hidalgo, Estado México, Querétaro, Puebla y Guanajuato. Distribuidas de la siguiente manera:

Oficina Regional: Estado Querétaro

4 plantas productoras:

- Progreso de Obregón, Hidalgo
- Apaxco, Estado de México
- Bernal, Querétaro
- Vizarron, Querétaro

4 centros de distribución (CEDIS)

- Xicotepec, Puebla
- Irapuato, Guanajuato
- Toluca, Estado de México
- Texcoco, Estado de México.

El crecimiento de la empresa y la importancia en su sector ha llevado a la adopción de nuevas tecnologías que le permitan continuar con el cumplimiento de sus objetivos. Estos cambios no son exclusivos del área operativa, si no, de todas las áreas que la conforman desde ventas, atención al cliente, operaciones y administración.

Esta última adoptando en el año 2015 un recurso informático que le permite el procesamiento de la información de las distintas áreas en una sala base de datos, un ERP. En el cual se integran los módulos:

- Contabilidad general
- Cuentas por pagar
- Cuentas por cobrar
- Gestión del inventario
- Producción
- Recursos Humanos

Por medio de la planificación de los recursos con los que se cuenta se logra la interacción de los distintos departamentos al automatizar muchas de las practicas asociadas con los aspectos operativos o productivos de una empresa y logrando la participación directa y activa del personal que se ve reflejada en el ahorro de recursos como los son: tiempo y dinero.

6.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El desarrollo del estudio conto con diferentes técnicas de recolección de datos, cuyo objetivo se centra en la obtención de evidencia suficiente y adecuada que permita al auditor alcanzar conclusiones razonables en las que sustente su opinión.

Entre las cuales destacan:

Estudio general: Hace referencia al conocimiento que debe tener un auditor examinando las características generales de la empresa, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial. Por medio de este estudio fue posible la familiarización con la compañía, que permitió conocer la estructura organizacional, el proceso productivo y las distintas áreas que lo integra.

Análisis documental: Se revisaron los procedimientos internos de cada uno de los procesos con los que cuenta la entidad, analizando la interacción de las operaciones entre los distintos departamentos. También se contó con la revisión de planes estratégicos, diagramas de flujo y normas oficiales en las que basan sus operaciones.

Investigación: Consistió en la búsqueda de información a través de personas participes en los procesos, realizándose con la ayuda de cuestionarios y entrevistas. El primero permite obtener información mediante una serie de preguntas escritas, previamente formuladas, basándose en los manuales de procedimientos de cada área, así como en documentos internos de control interno que proporcionaron a los auditores. Mientras que por su parte las entrevistas ayudaron a captar información por medio de conversaciones con aquellas personas involucradas en la actividad a estudiar.

Observación: Durante el desarrollo de la auditoria se analizó por medio de la observación presencial los distintos proceso y procedimientos, con el objetivo de cerciorarse físicamente la forma en que se llevan a cabo las operaciones, acudiendo y siendo participes de los procesos.

6.4 PERIODO DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo durante el periodo mayo-diciembre 2019 y consto de dos etapas, en la primera comprendida de mayo a agosto se realizó el estudio y evaluación de la organización, los sistemas y procedimientos que la conforman, así como el sistema de control interno con el que se cuenta. Producto de este análisis se obtuvo el informe de auditoría en el mes de agosto el cual se encontraba acompañado de propuestas de mejora a las desviaciones encontradas, las cuales fueron aceptadas, comenzando una serie de nuevas actividades y modificaciones las ya existentes con el fin de mitigar las áreas de oportunidad detectadas

Posterior al periodo de implementación de mejoras se programó una segunda auditoria, de seguimiento, que permitió realizar nuevamente la evaluación de los procesos con la finalidad de verificar el cumplimiento de las acciones tomadas a raíz de la primera revisión. Las actividades fueran las mismas basadas en el siguiente cronograma

7. RESULTADOS

La implementación de una auditoria operativa aporta una herramienta administrativa, preventiva y dinámica que permite a la dirección de la organización minimizar el impacto y ocurrencia de eventos futuros que puedan afectar significativamente la operación de los procesos.

El desarrollo de esta permitió evaluar el registro de la información en los distintos procedimientos, así como la participación en interacción que se tiene con un sistema ERP, el cual funge como base de datos para la determinación de los estados financieros que son utilizados para la toma de decisiones.

Durante la primera etapa del estudio se llevó a cabo una auditoria operacional en distintas áreas de la empresa, verificando el cumplimiento a la normatividad establecida, la calidad de la información reportada y una evaluación a los procedimientos de control interno. Una vez que se obtuvieron los hallazgos, se procedió a realizar en conjunto con cada una de las áreas un plan de acción para corrección de estos, para posterior tener una auditoria de seguimiento que permitió conocer el comportamiento de los usuarios posterior a la primera etapa.

Haciendo la comparativa entre las dos auditorias se pueden inferir los siguientes resultados:

En el departamento del Centro de Atención y Servicio al cliente, se evaluaron dos aspectos principales, las órdenes de venta y las ordenes de transferencia. Las primeras por su importancia en reflejar las ventas y programación al cliente, mientras que las segundas afectan directamente los inventarios en CEDIS y plantas.

En análisis de las órdenes de venta se encontraron dos grupos, abiertas y en remisión. Las primeras son aquellas que se crean como un pedido del cliente y las cuales son consideradas para programación y despacho, la importancia de tener dicho documento “al día” radica en ser la base para la planeación operativa que se realiza cada mes, en la cual por medio del pronóstico de ventas y las efectivamente surtidas es que el área operativa planea su producción mensual, paros por mantenimiento programados u actividades que le permitan cumplir su objetivo.

Derivado de las acciones implementadas a los hallazgos de la primera auditoria y realizando un comparativo con la de seguimiento, se puede observar que únicamente quedaron las ordenes correspondientes a pagos anticipados de 2018 y las cuales se tiene como regla surtir de primera instancia, quedando para el primer semestre de 2019 únicamente 60 documentos compuestos por pagos anticipados y pedidos que efectivamente el cliente no ha retirado.

En el caso de las ordenes en remisión o pendientes por facturar es de suma importancia tener un control preciso, debido a que afectan directamente la relación con el cliente y al departamento de cobranza, el cual basa sus operaciones en los documentos facturados dejando fuera aquellos que se encuentran en proceso. Debido a que se tiene pendientes de dos o tres años anteriores resulta complicado hacer una aclaración el cliente, lo que derivara en un ajuste contable.

Después de las acciones implementadas se ve una disminución en dicho saldo, sin embargo, es necesario continuar con la aclaración o bien solicitar autorización para los ajustes correspondientes mostrando una depuración en los saldos de las cuentas.

En referencia a las órdenes de transferencia se aprecia con las acciones implantadas y el apego a las políticas de control interno un cierre del 100% de los documentos que se encontraban en estatus creado y correspondientes al periodo 2018-2015. En referencia las ordenes en estatus enviado el 21.4% de ellas continúan en dicho estado y se encuentran en revisión por parte del departamento de TI al presentar un error.

Para el ejercicio 2019 se observó que dichos documentos eran revisados periódicamente, lo que permitió que a nivel sistema los inventarios en los CEDIS y plantas receptoras se encontraran actualizados coincidiendo con el material que se encontraba físicamente.

En análisis para el departamento de compras las ordenes de reacciones e insumos son de vital importancia ya que por medio de ellas se suministran los bienes necesarios para la operación y el mantenimiento a la maquinaria e instalaciones, tener un incumplimiento o desviación podría poner riesgo la continuidad operativa. Como resultado de la segunda auditoria se obtuvo un cierre del 86% de las ordenes abiertas reportadas en la primera. Mientras que aquellas que se encontraban en estatus remisión un 36% concluyo con su registro.

Las órdenes de compra emitidas para los fletes contratados presentaron una disminución del 90% en aquellas que se encontraban abiertas, mientras que las del grupo en estatus remisión solo el 23% de las reportadas en la primera auditoria continúan pendientes de revisión.

Adicional a dicha segmentación durante la segunda auditoria se realizó el análisis de las órdenes de compra de fletes comparado con los cobrados a los clientes, en el cual se observó una diferencia por 2,745.84 ton, siendo mayoritaria la compra de fletes. De acuerdo con la operación de la organización ambos conceptos deben presentar igualdad de valores, al solo representar un servicio al cliente de subcontratación.

Uno de los insumos de mayor rotación es el diésel, el cual se suministra a los equipos de acarreo, perforación, excavación y manejo en cantera. El control de su despacho y correcto registro afecta directamente el costo de producción del departamento. Como primera instancia se encontró una discrepancia entre los vales de despacho y los registros en el sistema ERP, equivalente a 16,753.07 litros mismos que no fueron aclarados durante el seguimiento.

Sin embargo, en una revisión física del combustible y realizando una comparación con el inventario del sistema, se encuentra una diferencia de 22,480 litros como excedente físico. Debido a que es un insumo susceptible a robo y de fácil manipulación es indispensable que se creen atributos de control que permitan el monitoreo constante, así como la aclaración y registros necesarios en ambos casos.

El área de recursos humanos es parte medular para la integración de todas las áreas operativas, su correcto funcionamiento y apego a las normativas aplicables permite crear mejoras desde distintos puntos de vista. Un personal con la capacitación y supervisión adecuada podrá desarrollar con éxito las labores encomendadas. Sin embargo, durante las auditorias se observó que no se cumple con los protocolos de entrega recepción cuando existe rotación de personal ya sea interna o bajas de la empresa, lo que ponen en riesgo la continuidad y seguimiento a los pendientes.

Así mismo se identificaron que el 52% de las cuentas activas para el uso del sistema ERP pertenecían a personal que ya no labora en la empresa, lo que deriva en un riesgo institucional al encontrarse vulnerables a posible robo de información o registros erróneos intencionales. Mientras que el 25% de los usuarios directos del sistema no cuenta con una cuenta propia, es decir comparte usuario con alguien más, lo que evita la trazabilidad de registros.

Toda información alimentada al ERP influye directamente en la contabilidad, tal es el hecho que durante una revisión entre los saldos de la balanza de comprobación y el módulo de inventarios se presenta una variación de \$85,000 al cierre de junio 2019 misma que ha ido disminuyendo en comparación con periodos 2017,2018. El análisis arroja como principal causa de dicha desviación los ajustes contables realizados directamente por pólizas del módulo de contabilidad.

En referencia a la contabilidad electrónica no se presenta un seguimiento con relación a la primera auditoría, sin embargo, es necesario realizarlo al ser un requerimiento de la auditoría fiscal.

Aunque no se realizó la evaluación de cada una de las áreas de la empresa, la muestra seleccionada permite emitir un juicio sobre el cumplimiento a las políticas de control, las cuales presentaron una mejoría significativa en relación con la primer auditoría; la cual permitirá que la información mostrada a la junta directiva sea “limpia” y transparente, reflejando la información real de la operación.

8. CONCLUSIÓN

Las auditorías son herramientas que fortalecen a los diferentes departamentos de la organización, estas deben ser programadas, planeadas y ejecutadas en tiempo y forma para dar autenticidad a los resultados que arroje. Sin importar el tipo de auditoría es recomendable darles el mismo grado de importancia a cada una de ellas.

La auditoría operacional tiene por objeto realizar un análisis de cada uno de los procesos de una empresa, estudiando la eficiencia y eficacia de sus operaciones; así como el impacto en el cumplimiento de los objetivos. Tomando como principal herramienta el control interno, el cual es considerado como una fuerza normal y positiva, que con el seguimiento oportuno y el uso de instrumentos logra los resultados deseados.

La incorporación de nuevas tecnologías al proceso diario permite optimizar tiempos y recursos, proponer información que apoye a la toma de decisiones y logran ventajas competitivas a través del uso. Sin embargo, la escasa implementación de un software de contabilidad electrónica, y aun más de un ERP; ocasionan diversas áreas de oportunidad como lo son: el seguimiento al cierre de procesos, el desconocimiento de la afectación de los registros, omisión o errores de registro los cuales afectan directamente la integración y presentación de la información.

Debido al impacto que la presentación de la información tiene, es conveniente que todo registro cumpla con los requerimientos y estándares establecidos para facilitar su integración y presentación ante las personas responsables de la toma de decisiones.

En el estudio realizado, fue posible observar la omisión de supervisión y control en los registros de las diferentes áreas. Así como el desconocimiento de las políticas establecidas, aun cuando se cuenta con lineamientos corporativos claramente identificados para cada uno de los procesos; interviniendo de forma directa en la veracidad de la información presentaba ante la junta directiva y en la cual se toman las decisiones pertinentes para continuar con los objetivos que lleven a ser una empresa competente.

Se evaluó el registro de la información en el ERP de cada uno de los departamentos seleccionados, verificando el cumplimiento a la normatividad aplicable y la calidad de la información presentada permitiendo emitir un juicio respecto a los procedimientos de control interno que se tienen, con lo que se puede comprobar la hipótesis:

“Si el registro de la información de los diferentes procesos de una compañía no cumple con los requerimientos y estándares establecidos afecta la integración y presentación de informes utilizados en la toma de decisiones”

Por todo lo expuesto anteriormente se puede concluir que quien cuenta con información confiable, veraz y oportuna adquiere el poder de hacer cambiar las cosas y situaciones; para tomar mejores decisiones soportadas en un control exitoso que tiende a enfrentarse mejor a la incertidumbre obteniendo resultados eficientes.

Este trabajo de investigación es una herramienta que muestra que el uso de tecnología es necesario en toda organización, pero que debe tener supervisión y control para el cumplimiento eficiente y eficaz en todas sus operaciones. El criterio, uso y responsabilidad de todos los usuarios llevara al éxito a las organizaciones que tomen decisiones con datos duros y reales apegados a las transacciones en tiempo real.

Llevar acabo periódicamente auditorías a los procesos reducirá la probabilidad de omisión en registros, desviación a los atributos de control y ocurrencia de eventos futuros que afecten la operación del proceso dentro de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas
- Cevallos, M. F. (2016). El papel del auditor contable. *Revista Publicando*.
- Comité de Normas de auditoría (1998). *Código de Ética y Normas de Auditoría*. Suecia: INTOSAI
- Contreras, L.C. (2017). El auditor independiente: sus obligaciones profesionales y patronales en México. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, (6)
- COSO. (04 de marzo 2020). *Marco Integrado de Control Interno - COSO 2013*. COSO Recuperado de <http://www.coso.org/guidance.htm> Espino, M. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: Editorial Patria.
- González, J. (2015). El auditor y su responsabilidad civil, fiscal y penal. *Horwath Castillo Miranda*.
- Hernández, S. (2000). *Fundamentos de Administración*. México: Mc Graw Hill
- INEGI. (25 de abril de 2020). Producto Interno Bruto de México Durante el Cuarto Trimestre de 2019. INEGI Recuperado de www.inegi.org.mx
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2015). *Auditoría Operacional*. México Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2017). *Normas de auditoría para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados*. México: IMCP
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (22 de febrero de 2020). *Auditoría de Procesos*. IMCP Recuperado de <https://imcp.org.mx/>
- Mazariegos, A., Águila, J., Pérez, M., & Cruz, R. (2013). El control interno de una productora de café certificado, en Chiapas, México. *Revista Mexicana de Agronegocios* (33), 460-470. Obtenido de <http://www.redalyc.org>
- Quintana, E. (1980). La Auditoría Operacional. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, (IX), pp.151-170.
- Rubio, V, Hernández. (2014). *Guía práctica se auditoria administrativa*. México: PACJ
- Santillana, J. (2000). *Auditoría I*. México: Thomson Learning
- Santillana, J. (2004). *Auditoría Fundamentos*. México: Thomson Learning Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. México: Pearson
- Secretaría de Economía. (18 de abril de 2020). *Información Económica y Estatal Hidalgo*. Gobierno del Estado de Hidalgo Recuperado de www.gob.mx