



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Ciências Contables y Financieras

TESIS:

“LA AUDITORIA INTEGRAL COMO ALCANCE DEL CONTROL DE CALIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA INDUSTRIAL DANUBIO S.A.”

PRESENTADO POR:

DORA LUZ, SILVESTRE TACCSI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**Lima – Perú
2018**

Dedicatoria:

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis Padres quienes me dieron la fortaleza para alcanzar mis metas trazadas y culminar este trabajo de investigación.

La Autora

Agradecimiento

A la Universidad Alas Peruanas, Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, Autoridades y Profesores por su asesoramiento y motivación que me han permitido mejorar mis conocimientos y poder culminar mi trabajo de investigación.

La Autora

ÍNDICE

Carátula	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	7
Introducción	8

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Descripción de la realidad problemática	12
1.2.	Delimitación de la Investigación	13
1.2.1.	Delimitación Espacial	13
1.2.2.	Delimitación Temporal	14
1.2.3.	Delimitación Social	14
1.2.4.	Delimitación Conceptual	14
1.3.	Formulación del problema	16
1.3.1.	Problema Principal	16
1.3.2.	Problemas Secundarios	16
1.4.	Objetivos de la Investigación	17
1.4.1.	Objetivo General	17
1.4.2.	Objetivos Específicos	17
1.5.	Hipótesis de la Investigación	18
1.5.1	Hipótesis General	18
1.5.2	Hipótesis Secundarios	18
1.6.	Variables e Indicadores	19
1.6.1	Variable Independiente	19
1.6.2	Variable Dependiente	20
1.7.	Justificación e Importancia de la Investigación	20
1.7.1.	Justificación	20
1.7.2.	Importancia	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes relacionados con la investigación	22
2.2.	Reseña Histórica	22
2.2.1.	Marco Histórico	22
2.3.	Base Legal	30
2.4.	Marco Conceptual	33
2.4.1.	Auditoría Integral	33
2.4.2.	Control de Calidad	53
2.5.	Definición de términos	63

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo y Nivel de Investigación	69
3.1.1.	Tipo de Investigación	69
3.1.2.	Nivel de Investigación	69
3.2.	Método y diseño de la Investigación	70
3.2.1.	Método de la Investigación	70
3.2.2.	Diseño de la Investigación	70
3.3.	Población y muestra en la Investigación	71
3.3.1.	Población	71
3.3.2.	Muestra	71
3.4.	Técnicas e Instrumentos de la Investigación	71
3.4.1.	Técnicas	71
3.4.2.	Instrumentos	71
3.5.	Técnicas de análisis y procesamiento de la Información	72

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE LOS RESULTADOS

4.1	PROESAMIENTO Y ANALISIS A REALIZAR	
4.1.1	Análisis sobre Auditoría Integral	74
4.1.2.	Análisis sobre Control de Calidad	76
4.2	Interpretación de resultados de la prueba de Campo	78
4.3.	Contrastación y Verificación de la hipótesis	98
	Conclusiones	99
	Recomendaciones	101
	Bibliografía	104
	Anexos	
01	Matriz de Consistencia	107
02	Encuesta	109

RESUMEN

Las nuevas tecnologías empresariales y las corrientes de la reingeniería y calidad total, han motivado a que la auditoría incurriera en nuevos enfoques logrando esto con la Auditoría Integral, la cual es utilizada como una herramienta que enfrenta las innovaciones gerenciales y administrativas garantizando la detección de desviaciones o deficiencias de la gestión administrativa referentes a la eficiencia en el uso de los recursos y logros de objetivos, así como la eficacia en los resultados, la economía en términos de proporcionalidad y su relación costo–beneficio.

Por otra parte, el desarrollo, evolución y modernización de las organizaciones o entidades; cualquiera sea su tipo o clase, privadas o públicas que se ha producido en un mundo cambiante casi permanentemente por los efectos de la evolución tecnológica, la investigación científica, el incremento vertiginoso del conocimiento, la depuración y perfeccionamiento de los sistemas de información, la internacionalización de los mercados y el fenómeno de la globalización que parece no tener límite, han generado una diversificación de operaciones que realizan y abarcan tales organizaciones y entidades, así como la aparición de corrientes empresariales, institucionales y de gobierno relativas a niveles de calidad, altos rendimientos y competitividad.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “La auditoría integral como alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A.” Las nuevas tendencias en el campo organizacional y en la administración de los negocios, han creado un nuevo modelo de pensamiento para la dirección de los entes económicos, en especial porque las antiguas formas de administración, las cuales se desarrollan a través de procesos jerárquicos, han perdido su vigencia.

En este sentido el viejo paradigma del gerente y su staff de directores que todo lo solucionaban ha pasado a la historia. La tendencia actual implica el empoderamiento y la nueva arquitectura organizacional

En este contexto que el sistema de control asume un rol relevante porque a través de sus evaluaciones permanentes posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas.

La articulación de los órganos de control, asesoría, apoyo de una organización social en conjunto. Posibilita el cumplimiento de los fines empresariales..

Este principio lleva implícita la necesidad de controlar todas las características esenciales de un sistema operante y en especial aquellas

que se consideran de mayor importancia y que son el sustento de los objetivos establecidos.

Por ello, el presente trabajo de investigación ha buscado respuestas acerca de cómo el control de calidad debe contribuir en el mejor desempeño y objetivos de la empresa, y como puede optimizar el uso de los recursos.

El Capítulo I.

Trata sobre el Planteamiento del Problema en el cual se establece la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación, que ameriten arribar a una secuencia lógica sobre La auditoría integral como alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A.

El Capítulo II.

Contiene el Marco Teórico y Conceptual de las variables presentadas en el estudio de investigación en donde se exponen los antecedentes con una sólida información bibliográfica de autores. No obstante que este trabajo es inédito como La auditoría integral como alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A en la práctica se revelan aportes relacionados con la auditoría integral.

El Capítulo III.

Comprende la Metodología de la Investigación como son tipo y nivel de investigación, método y diseño de la investigación, población y muestra en la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de información y técnicas de análisis y procesamiento de la información.

El Capítulo IV.

Presentación, Análisis, e Interpretación de Datos, como son:, análisis sobre auditoría integral, análisis sobre control de calidad, interpretación de la prueba de campo, contrastación y verificación de la hipótesis, sobre La auditoría integral como alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la empresa..

Se presentan las conclusiones y recomendaciones, que exponen la problemática y precisan las alternativas de solución que constituyen guías para un adecuado manejo administrativo, lo cual está sustentado con gráficos porcentuales expuestos en la Tesis.

Como **anexo** se incluye la “**Matriz de Consistencia**” que presenta la problemática, objetivos, hipótesis, indicadores y metodología seguida para la Tesis, entrevista y encuesta realizada.

Los métodos y técnicas que se han empleado son: La entrevista, encuesta y los respectivos instrumentos como guías de las técnicas, para llegar a un análisis y procedimiento de la información, presentándose

tablas y gráficos que permitan arribar a las conclusiones y recomendaciones.

Los factores que se han utilizado, están referidos a la Bibliografía especializada tanto nacional como internacional para una visión general y específica de la Auditoria Integral y el Control de Calidad, para proveer una seguridad razonable en el logro de los objetivos. y al cumplimiento de normas, políticas, procedimientos y acciones que realiza la gerencia

La Autora

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La auditoría integral implica la ejecución de un trabajo con el alcance o enfoque, por analogía, de las auditorías financieras, de cumplimiento, de control interno y de gestión. La auditoría integral es un modelo de cobertura global y por lo tanto no se trata de una suma de auditorías.

La única manera de integrar todos los procesos de un Ente Económico sin perder de vista el horizonte de auditoría es relacionando todas las variables susceptibles de comparación en un mismo espacio de tiempo.

Contribuir a un tipo de evaluación total que no solo contribuya a nuestros auditados a obtener un mayor valor en la información evaluada, sino que es prioritario no seguir cerrando nuestra visión de los cambios que se vienen presentando en las organizaciones.

Los cambios en el uso, hábitos y conductas sociales y administrativas, y su inevitable impacto en la economía, la educación, la política y los negocios, como resultado de la acelerada transformación tecnológica de nuestra era, constituyen hechos externos provenientes del entorno que, no obstante,

afectan y dan forma y sentido a las actitudes de respuesta que en consecuencia adoptamos.

El desarrollo de la administración general requiere ser conducida en la forma más eficiente y un aporte positivo para ello es la auditoria operativa; sin embargo, es necesario tener presente las disposiciones específicas que solicitan este tipo de exámenes para tenerlas en cuenta al momento de efectuar esta labor y presentar los informes correspondientes. La auditoria moderna tiene, a fin de que las dos partes de la misma se enlacen para servir mejor al público, su cliente común y final, imprimiendo primero a dicho proceso una mayor productividad, y enseguida incrementando con sus resultados la efectividad de las organizaciones, que existen y están ahí precisamente para satisfacer requerimientos sociales.

1.2 DELIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN

Al haber planteado la problemática de estudio en la investigación la delimitaremos en los siguientes aspectos:

1.2.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se desarrolla a nivel de la “Empresa Industrial Danubio S.A.” la muestra representativa será obtenida a base de técnicas de muestreo.

1.2.2. Delimitación Temporal

La investigación tiene todas las cualidades de una investigación de actualidad de acuerdo a la realidad Socio-económica actual de nuestro país, y por ser un tema cuyo nivel de desarrollo a escala mundial se manifiesta relevante apogeo, presentándose en el desarrollo cotidiano de las actividades de diversas entidades.

1.2.3. Delimitación Social

El presente trabajo de estudio se desarrolla dentro de la “Empresa Industrial Danubio S.A. y el grupo humano a quienes se le aplicará las técnicas de investigación será el grupo de personal integrado por gerentes y funcionarios de la empresa de estudio.

1.2.4. DELIMITACION CONCEPTUAL

1.2.4.1. Auditoria Integral

Auditoria integral es el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiero, de gestión y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables,

administrativas y legales que le son aplicables, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad de la misma.

1.2.4.2. Control de Calidad

El control de calidad es el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores. La función principal del control de calidad es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad.

Existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones.

Como tal, la función consiste en la recolección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

Todo producto que no cumpla las características mínimas para decir que es correcto, será eliminado, sin poderse corregir los

posibles defectos de fabricación que podrían evitar esos costos añadidos y desperdicios de material.

Para controlar la calidad de un producto se realizan inspecciones o pruebas de muestreo para verificar que las características del mismo sean óptimas

El único inconveniente de estas pruebas es el gasto que conlleva el control de cada producto fabricado, ya que se eliminan los defectuosos, sin posibilidad de reutilizarlo

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema Principal

¿ En que medida la auditoría integral es un alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A.?

1.3.2 Problemas Secundarios

a) ¿Cómo los objetivos establecidos en el control de calidad en la auditoría integral influyen para contribuir a la efectividad de la administración?.

b) ¿En qué medida las estrategias que se utiliza en este tipo de examen se relacionan con la auditoria Integral?

c) ¿Qué técnicas serían necesarias utilizar para la evaluación del control de calidad en la auditoría integral?

d) ¿Qué procedimientos podrían aplicarse en esta forma de control de calidad en la auditoría Integral ?

e) ¿En qué medida el control de calidad influye en la auditoría integral en cuanto a su planificación?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Demostrar que la auditoría integral es un alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A.

1.4.2. Objetivos Específicos

a) Analizar sí los objetivos establecidos en el control de calidad en la auditoría integral influyen para contribuir a la efectividad de la administración

- b) Determinar las estrategias que se utilizan en este tipo de examen y como se relaciona con la auditoria integral
- c) Seleccionar las técnicas que serían necesarias utilizar para la evaluación del examen en la auditoria integral
- d) Indicar los procedimientos que podrían aplicarse en esta forma de control. de calidad en la auditoría Integral
- e) Conocer sí los criterios de evaluación del control de calidad influyen en la auditoría integral en cuanto a su planificación.

1.5. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

1.5.1. Hipótesis General

Si la auditoria integral es un alcance del control de calidad entonces será un fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A.

1.5.2. Hipótesis Secundarios

- a) Si los objetivos establecidos en el control de calidad en la auditoría integral son claros, entonces podrán contribuir a la efectividad de la administración.

- b) Si las estrategias utilizadas en la auditoria integral son claras, entonces permiten que haya una relación entre las mismas y lograr los resultados satisfactorios.
- c) Si las técnicas que se utilizaran en la evaluación del control son adecuadas, entonces permitirá orientar a la ejecución de la auditoría integral
- d) Si los procedimientos se encuentran bien diseñados entonces servirán para ejercer un mejor control en la auditoria integral.
- e) Si los criterios para la evaluación del control de calidad son bien aplicados entonces influirán en la auditoria integral en cuanto a la planificación.

1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACION.

1.6.1 Variable Independiente

X. Auditoría Integral

Indicadores

- X1 Objetivos
- X2 Resultados
- X3 Procedimientos aplicados
- X4 Programas diseñados
- X5 Áreas de evaluación

1.6.2. Variable Dependiente

Y. Control de Calidad

Indicadores

- Y1 Objetivos
- Y2 Estrategias
- Y3 Técnicas
- Y4 Procedimientos de control
- Y5 Programa de revisión

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Justificación

La justificación de la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

- a. No existen investigaciones que hayan realizado estudios sobre La auditoria integral como alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A.
- b. La razón fundamental de este trabajo de investigación es conocer las áreas críticas de controles de la confiabilidad de la información, así como de los objetivos previstos y cumplimiento de metas programadas.

1.7.2. Importancia.

Los resultados de la Investigación permitirá a la auditoria Integral realizar con claridad la ubicación que le corresponde al Control de calidad dentro del contexto de la administración de la empresa destacando su necesidad y su significatividad ya que éste controla y evalúa el comportamiento integral de la Institución en relación a sus responsabilidades asignadas a fin de mejorar su rendimiento optimizando los recursos con eficiencia, eficacia y economía para impulsar a la administración hacia sus objetivos y metas propuestas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN.

El tema de la investigación, fue consultada en las diferentes Facultades de Ciencias Contables y Financieras a nivel de las universidades, por cuanto se determino que con relación al tema de investigación, no existen trabajos que traten sobre dicha realidad por lo cual considero que el presente estudio reúne las características suficientes para ser considerado como una investigación “**inédita**”, en este campo de la profesión.

2.2. RESEÑA HISTÓRICA

2.2.1. Marco Histórico

En la última década del pasado Siglo XX, los auditores que en una u otra forma, brindaban sus servicios profesionales de auditoria a las empresas privadas e instituciones del Estado, recibieron con verdadero interés las primeras expresiones de lo que hoy en día se llama **Auditoria Integral**.

Desde un punto de vista analítico, en el Perú, ya se han aplicado las técnicas de la Auditoria Integral, a partir de la segunda mitad del Siglo XX, sin que se le denominara Auditoria Integral; simplemente

se ofrecían los servicios de Auditoría Financiera, cuyo objetivo era presentar el Dictamen, en base a una planificación para los cinco o seis primeros meses del año calendario; y luego buscar fuentes de trabajo, para los últimos seis o siete meses del año calendario, que facilitaran la obtención de ingresos suficientes para cubrir los costos de personal y administración, tanto para las oficinas de auditores independientes como para las oficinas de sociedades de auditoría debidamente constituidas en el Perú.

Las fuentes de trabajo que los auditores ofrecían en épocas alternativas con la Auditoría Financiera, son consideradas hasta la fecha como Auditoría no Financieras; a las cuales el C.P. **Yanel Blanco Luna**, en su libro titulado "Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral", publicado en febrero de 1998 las denomina Auditorías: de Cumplimiento, de Actuación, de Economía y Eficiencia, de Programa, Operacional, Administrativa, Operativa de Sistemas, de Gestión de Calidad, de Performance, etc.

De lo que se deduce, que la Auditoría Financiera, siempre ha sido considerada como la especialidad más importante de lo que se llama Auditoría General o simplemente Auditoría.

La mayoría de auditores que a la fecha, ofrecen sus servicios profesionales en el Perú, estudiaron y practicaron la Auditoría Financiera en las sucursales de las sociedades de auditoría

transnacionales o en las sociedades de auditoría que tienen la representación de una sociedad del exterior; y para ellos, realizar el examen de los Estados Financieros de una empresa privada o de una institución estatal, hasta culminar con el respectivo Dictamen, así como presentar posteriormente la Carta de Recomendaciones de Control Interno, que conducía a desarrollar trabajos adicionales, mucho de los cuales tienen los nombres que anota el libro mencionado, eran procedimientos normales de servicios de Auditoría Financiera y otros servicios integrales, que se desarrollaban en el transcurso de los doce meses del año calendario.

El C.P. Yanel Blanco Luna, dice en la "Introducción" de su libro lo siguiente:

"Toda esta proliferación de auditorías se puede interpretar como un campanazo de alerta para las auditorías financiera e interna tradicionales, en el sentido de que sus objetivos y alcances no satisfacen las necesidades y los usuarios principales de la información: administradores, inversionistas, gobiernos y la comunidad en general.

Si se tiene en cuenta que el alcance de una Auditoría Financiera, toca aspectos de las auditorías no financieras con alcances, desde luego, más limitados y para evitar que las empresas se llenen de especialistas en algo que podría ser suministrado en un servicio

integral del Contador Público, que desarrolla la Auditoría Financiera, se propone en este trabajo el proceso de una auditoría desarrollada por el Contador Público independiente que responda a las necesidades crecientes de los usuarios de la información y a esta auditoría la hemos denominado Auditoría Integral.

La Auditoría Integral, implica la ejecución de un trabajo con el alcance o enfoque, por analogía, de las auditorías financiera, de cumplimiento, de control interno y de gestión. La Auditoría Integral es un modelo de cobertura global y por lo tanto, no se trata de una suma de auditorías."

Analizando el contenido profesional del libro titulado "Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral", el autor del presente artículo está de acuerdo con la siguiente definición dada sobre Auditoría Integral:

"Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad, con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados"

Asimismo, es destacable mostrar que la Auditoría Integral, es un modelo de cobertura global y por lo tanto, no se trata de una suma de auditorías y que para fines metodológicos presenta la siguiente estructura:

AUDITORÍA INTEGRAL:

Auditoría Financiera

Auditoría de Cumplimiento o de Legalidad

Auditoría de Gestión:

Auditoría de Eficiencia

Auditoría de Eficacia

Auditoría de Economía

Auditoría de Control Interno

En base a la lectura metodológica presentada, estamos de acuerdo con los cuatro siguientes objetivos planteados por el C.P. Yanel Blanco Luna, en su libro, que definen prácticamente la operatividad de esta estructura:

- a. Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables.

Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o

intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.

- b. Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. El propósito de esa revisión es proporcionar al auditor una certeza razonable si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen.
- c. Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- d. Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Ahora, veamos el concepto de cada una de las cuatro divisiones de la Auditoría Integral, así como los comentarios que se derivan de dichos conceptos.

La Auditoría Financiera,

"La auditoría financiera tiene como objetivo la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee. El informe o dictamen que presenta el auditor otorga fe pública a la confiabilidad de los estados financieros, y por consiguiente, de la credibilidad de la gerencia que los preparó.

La opinión o dictamen del auditor, brinda crédito a las manifestaciones o declaraciones de la administración de entidad y aumenta la confianza en tales manifestaciones aunque no la torna absoluta. El auditor no es un asegurado en un proceso de auditoría por cuanto los mismos estados financieros no son seguros ni exactos, sino solamente razonables. La seguridad total no se logra ni en la contabilidad ni en la auditoría, debido a factores tales

como: La aplicación de criterio, el uso del muestreo y limitaciones inherentes al control interno".

La Auditoría de Cumplimiento

"La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

Esta auditoría se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad".

La Auditoría de Gestión

" La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficacia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el

propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección".

La Auditoría de Control Interno

" La Auditoría de Control Interno es la evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos".

2.3. BASE LEGAL

1. En el Perú, el Contador Público esta autorizado a ejercer la Auditoría Integral, de acuerdo a la Ley N° 13253 – Ley de Profesionalización del Contador Público que dice:

"ARTÍCULO 4to.- Corresponde a los Contadores Públicos efectuar y autorizar toda clase de balances, peritajes y tasaciones de su especialidad, operaciones de auditoría y estudios contables con fines judiciales y administrativos".

2. El Contador Público que desea ofrecer servicios de Auditoría, tiene que inscribirse en el "Reglamento para el Ejercicio de la

Auditoría Independiente" del Colegio de Contadores Públicos de Lima.

3. Los Contadores Públicos que tienen una Sociedad de Auditoría, deben registrarla en el "Registro Único de Sociedades de Auditoría – RUNSA", en cumplimiento del Decreto Legislativo N° 850 y el Decreto Supremo N° 137-96-EF-Normas Complementarias y Reglamento del Decreto Legislativo N° 850.

4. Los Contadores Públicos que desean ofrecer sus servicios como Auditores Independientes, tienen que inscribirse en los Registros de Auditores Independientes.

La auditoria se rige por normas generalmente aceptadas, las que han sido cuidadosas y progresivamente desarrolladas por la profesión del contador público durante varias décadas siendo aprobadas en las Conferencias Interamericanas de Contabilidad para regir la auditoria financiera.

Así, hasta la fecha no existen normas profesionales oficialmente aprobadas para regir la auditoria integral, por lo que se viene utilizando las antes mencionadas con la adaptación correspondiente.

Las normas de auditoria integral se encuentran en correspondencia con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas en la práctica

internacional que comprenden Normas generales, normas de ejecución del trabajo, normas de preparación y de presentación de informes.

Las normas generales y las de ejecución del trabajo son aplicables a cualquier tipo de auditoria.

Las normas del informe son aplicables principalmente a la auditoria independiente. Las siguientes normas del informe parecen apropiadas para aquellas auditorias que no consisten en revisiones independientes de la posición financiera y resultados de operaciones.

El informe debe exponer si la parte del sistema de información procesada u otra operación bajo revisión se ha realizado, de acuerdo con las normas de la empresa con su regulación o con su política contractual.

El informe debe exponer si tales políticas han sido consistentemente observadas.

El informe debe contener claras y concisas recomendaciones, si hubiese alguna, alguna necesaria para mejorar la parte del sistema de la información procesada o de las operaciones bajo revisión.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

2.4.1. Auditoría Integral

Se define como la ejecución de exámenes estructurados de programas, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una entidad pública o privada, con el propósito de medir e informar sobre la utilización de manera económica y eficiente, de sus recursos y el logro de sus objetivos operativos,

Es el proceso que tiende a medir el rendimiento real con relación al rendimiento esperado.

Inevitablemente tendrá que formular recomendaciones destinadas a mejorar el rendimiento y alcanzar el éxito deseado.

La motivación de efectuar una auditoría integral resulta del deseo de aumentar el rendimiento de una actividad en términos de eficiencia en el uso de recursos y el logro de metas y objetivos. La labor está enfocada desde el punto de vista de cómo se puede mejorar las operaciones. No sustituye el criterio de la gerencia, pero sí puede proporcionar suficiente información para ayudar en el proceso de la toma de decisiones gerenciales.

La auditoría integral se ha desarrollado en los países industrializados, especialmente en el Canadá, teniendo una gran

aplicación en el ámbito del control gubernamental. En sí la auditoría integral no es más que la integración de la auditoría financiera con la auditoría de gestión y la auditoría de cumplimiento.

La auditoría de cumplimiento es la que hasta la vigencia de la anterior Constitución, venía ejecutando la Contraloría General de la República, y que consistía en el simple control numérico legal de las operaciones de los entes estatales en sus diferentes niveles. El Consejo Técnico de la Contaduría Pública en su pronunciamiento No. 7 define así la Auditoría de Cumplimiento:

La auditoría de cumplimiento consiste en la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

La auditoría integral se ha desarrollado en los países industrializados, especialmente en el Canadá, teniendo una gran aplicación en el ámbito del control gubernamental. En sí la auditoría integral no es más que la integración de la auditoría financiera con la auditoría de gestión y la auditoría de cumplimiento.

La auditoría de cumplimiento es la que hasta la vigencia de la anterior Constitución, venía ejecutando la Contraloría General de la

República, y que consistía en el simple control numérico legal de las operaciones de los entes estatales en sus diferentes niveles. El Consejo Técnico de la Contaduría Pública en su pronunciamiento No. 7 define así la Auditoría de Cumplimiento:

La auditoría de cumplimiento consiste en la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

CLASIFICACIÓN POR EL MODO DE EJERCER LA AUDITORIA

Si tenemos en cuenta la manera como se ejerce la auditoría, esta puede clasificarse en Externa e Interna.

Auditoría Externa

Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término Auditoría Externa a Auditoría de Estados Financieros, lo cual como se observa no es totalmente equivalente, pues puede existir Auditoría Externa del Sistema de Información Tributario, Auditoría Externa del Sistema de Información Administrativo, Auditoría Externa del Sistema de Información Automático etc.

La Auditoría Externa o Independiente tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización.

Una Auditoría Externa se lleva a cabo cuando se tiene la intención de publicar el producto del sistema de información examinado con el fin de acompañar al mismo una opinión independiente que le dé

autenticidad y permita a los usuarios de dicha información tomar decisiones confiando en las declaraciones del Auditor.

Auditoría Interna

La auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz.

Cuando la auditoría está dirigida por Contadores Públicos profesionales independientes, la opinión de un experto desinteresado e imparcial constituye una ventaja definida para la empresa y una garantía de protección para los intereses de los accionistas, los acreedores y el Público.

La auditoría interna es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de control, por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa, pues su función es evaluar y opinar sobre los mismos, para que la alta dirección tome las medidas necesarias para su mejor funcionamiento.

La auditoría interna solo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se dijo es una función asesora.

DIFERENCIAS ENTRE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

Existen diferencias substanciales entre la Auditoría Interna y la Auditoría Externa, algunas de las cuales se pueden detallar así:

- En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.
- En la Auditoría Interna el diagnóstico del auditor, esta destinado para la empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen

se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la empresa.

- La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de dar Fe Pública.

CLASIFICACIÓN POR EL ÁREA OBJETO DEL EXAMEN

De acuerdo al área o sistema de información objeto del examen de auditoría, esta se puede clasificar tomando el nombre del área específica examinada. Es así como se tienen Auditoría Financiera, Auditoría Administrativa, Auditoría Operacional, Auditoría Informática, Auditoría Gubernamental, entre las más conocidas en nuestro país. Pero teniendo en cuenta el desarrollo y evolución de la Auditoría, se puede hablar de otras clases, poco conocidas en Colombia, tales como Auditoría Social, Auditoría Ecológica, Auditoría del Recurso Humano, Auditoría de Mercadeo etc.

Solamente se discutirán las Auditorías de mayor uso en Colombia, cual no obsta para que se puedan construir conceptualizaciones de las clases no tratadas en la unidad, simplemente realizando inferencias del concepto universal de Auditoría explicado en la Unidad Uno.

1. Objetivos

Objetivo general:

- Evaluar los sistemas de control, implantados por la Gerencia
- General que le permitan medir el rendimiento económico y los recursos financieros de la empresa.

Objetivos específicos:

- Conocer la normativa que regula a la Auditoría Integral.
- Analizar el ambiente de aplicación de la Auditoría Integral.
- Verificar a través de la Utilización de un conjunto estructurado de proceso tomando como objetivo la evaluación sistemática y permanente del ente económico para una aseveración verificable.

2. Principios generales de auditoria integral

Independencia: Determina que en todas las tareas relacionadas con la actividad, los miembros del equipo de auditores, deberán estar libres de toda clase de impedimentos personales profesionales o económicos, que puedan limitar su autonomía, interferir su labor o su juicio profesional.

Objetividad: Establece que en todas las labores desarrolladas incluyen en forma primordial la obtención de evidencia, así como lo atinente a la formulación y emisión del juicio profesional por parte

del auditor, se deberá observar una actitud imparcial sustentada en la realidad y en la conciencia profesional.

Permanencia: Determina que la labor debe ser tal la continuación que permita una supervisión constante sobre las operaciones en todas sus etapas desde su nacimiento hasta su culminación, ejerciendo un control previo o exente, concomitante y posterior por ello incluye la inspección y contratación del proceso decipional generador de actividades.

Certificación: Este principio indica que por residir la responsabilidad exclusivamente en cabeza de contadores públicos, los informes y documentos suscritos por el auditor tienen la calidad de certeza es decir, tienen el sello de la fe pública, de la refrenda de los hechos y de la atestación. Se entiende como fe pública el asentamiento o aceptación de lo dicho por aquellos que tienen una investidura para atestar, cuyas manifestaciones son revestidas de verdad y certeza.

Integridad: Determina que las tareas deben cubrir en forma integral todas las operaciones, áreas, bienes, funciones y demás aspectos consustancialmente económico, incluido su entorno. Esta contempla, al ente económico como un todo compuesto por sus bienes, recursos, operaciones, resultados, etc.

Planeamiento: Se debe definir los objetivos de la Auditoría, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.

Supervisión: El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de la auditoría y obtener evidencia suficiente, competente y relevante, permitiendo una base razonable para las opiniones del auditor.

Oportunidad: Determina que la labor debe ser eficiente en términos de evitar el daño, por lo que la inspección y verificación /deben ser ulteriores al acaecimiento de hechos no concordantes con los parámetros preestablecidos o se encuentren desviados de los objetivos de la organización; que en caso de llevarse a cabo implicarían un costo en términos logísticos o de valor dinerario para la entidad.

Forma: Los informes deben ser presentados por escrito para comunicar los resultados de auditoría, y ser revisados en borrador por los funcionarios responsables de la dirección de la empresa.

Cumplimiento de las Normas de Profesión: Determina que las labores desarrolladas deben realizarse con respecto de las normas y postulados aplicables en cada caso a la práctica contable, en especial, aquellas relacionadas con las normas de otras auditorías especiales aplicables en cada caso.

3. Normativa.

Procedimientos.

Para que el ejercicio de la Auditoría Integral se desarrolle en un ambiente controlado, es importante conducirla dentro de un concepto de normas que provean una estructura, como la posibilidad de pronosticar los resultados.

La aplicación de normas ayudará a desarrollar una auditoría de alta calidad respondiendo a la necesidad de completar tareas difíciles en forma oportuna, evitando formar juicios prematuros basados en información incompleta por la falta de tiempo, asimismo, establecen orden y disciplina, produciendo auditorías efectivas, garantizando la veracidad de los hallazgos y el soporte adecuado para las recomendaciones, consecuentemente habrá una mayor aceptación por parte de la gerencia.

Otro beneficio importante de las normas es que se logra una mayor uniformidad en la terminología utilizada para describir auditorías más amplias que las financieras. Tales auditorías se han descrito como auditorías de operaciones. Administrativas, de desempeño, y con otra variedad de nombres. La terminología ha sido confusa debido a que no existen definiciones generalmente aceptadas.

Debido a la reciente aplicación de la auditoría integral en el sector privado de países desarrollados como, Estados Unidos, Inglaterra,

Gales y Canadá, no existen aún normas autorizadas que la regulen. Sin embargo, como su origen se encuentran en la Auditoría Gubernamental, se pueden considerar aplicables, al menos en parte, las normas emitidas por la GAO, para la Auditoría de organizaciones del gobierno, programas, actividades y funciones.

El Instituto Norteamericano de Contadores Públicos (AICPA), nombró un comité formado por siete miembros el cual realizó un amplio estudio del papel y de las responsabilidades del auditor independiente que había un vacío entre el desempeño de los Auditores Independientes y las necesidades y expectativas de los usuarios de Estados Financieros Auditados.

Por tal circunstancia, el AICPA le ha dado seguimiento a las normas GAO, revisándolas y emitiendo informes con los comentarios correspondientes a fin de darle el apoyo necesario para que puedan ser desarrolladas en el sector privado.

En 1973, emitió su primer informe declarando que estaba de acuerdo con la filosofía y objetivos presentados por la GAO, considerándola como parte de la evolución y crecimiento de la disciplina de Auditoría.

Entre algunos de los informes emitidos por el AICPA, que forman

parte de los lineamientos adicionales para la ejecución de la Auditoría Integral, están:

Lineamientos para la participación de contadores públicos en tareas de Auditoría Gubernamental a fin de evaluar la economía, eficiencia y resultados de programas.

Tareas de Auditoría Operacional.

Este último fue preparado con la idea de definir actividades de Auditoría Integral, efectuado por contadores públicos para proveer información sobre las mismas y señalar diferencias con otros tipos de Auditoría.

Los lineamientos emitidos por el AICPA y las normas de la GAO, guían la Auditoría Integral, pero no contienen todo ni son definitivas, por lo que se siguen desarrollando prácticas y procedimientos en las unidades de auditoría interna, para asegurar la consistencia y calidad de la labor que llevan a cabo.

Las normas de la GAO se dividen en dos áreas principales:

- Auditoría Financiera
- Auditoría Operativa.

Las dos deberán observar la aplicación de las normas generales relacionadas a la capacidad profesional del personal, la

independencia de la organización de auditoría y de su personal, el debido cuidado profesional con que debe practicarse la auditoría y prepararse los informes respectivos, y la aplicación de controles de calidad.

Otro tipo de normas son las específicas a cada tipo de auditoría, que incluyen normas para el trabajo de campo y para la presentación del informe.

Las normas para ejecución del trabajo establecen que este debe ser adecuadamente planeado para obtener evidencia relevante, competente y suficiente a fin de alcanzar los objetivos de la auditoría, incluyendo no sólo la naturaleza de los procedimientos del auditor, si no también su extensión.

Las normas para la presentación del informe hacen énfasis, que este debe ser preparado por escrito para comunicar los resultados de cada auditoría, reduciendo así el riesgo de que sean mal interpretados y facilitando el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas.

A continuación se presenta un resumen de las principales normas generales y específicas gubernamentales que la Auditoría integral aplica en su desarrollo, incluyendo las modificaciones de la revisión de 1994.

Normas Generales.

Capacidad Profesional: El personal designado deberá poseer la capacidad profesional necesaria para realizar las tareas que se requieren. Busca garantizar que los auditores mantengan su capacidad profesional y cumplan con los siguientes requisitos: Conocimiento de métodos y técnicas, de los organismos, programas y funciones, habilidad para comunicarse con claridad y eficacia y la pericia necesaria para desarrollar el trabajo encomendado.

Independencia: La organización de auditoría y cada uno de los auditores deben estar libres de impedimentos que comprometan su independencia y además, mantener una actitud y apariencia de ésta.

Debido Cuidado Profesional: Debe tenerse el debido cuidado profesional al ejecutar la auditoría y preparar los informes correspondientes.

Control de Calidad: Establece que las organizaciones de auditoría deben tener una propiedad o sistema interno de control de calidad y participar en un programa de revisión externa del mismo, para asegurar de que se cumple con las normas de auditoría y que se han establecido políticas y procedimientos de auditoría adecuados.

Normas para el Trabajo:

Planeamiento: Se debe definir los objetivos de la auditoría, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.

Supervisión: El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de auditoría y obtener evidencia suficiente, competente y relevante, permitiendo una base razonable para las opiniones del auditor.

Disposiciones Legales y Regulaciones: El auditor debe estar alerta a situaciones de posibles fraudes, abusos o actos ilegales, por lo que debe diseñar la auditoría de tal manera que proporcione una seguridad razonable sobre el cumplimiento de disposiciones legales.

Normas para la Presentación de Informes:

Forma: Los informes deben ser preparados por escrito para comunicar los resultados de auditoría, y ser revisados en borrador por los funcionarios responsables de la dirección de la empresa.

Oportunidad: Los informes deben ser preparados lo más pronto posible a fin de ser utilizados oportunamente.

Presentación del Informe: Los datos en forma exacta y razonable describirán los hallazgos de manera convincente, clara, sencilla, concisa y completa.

Contenido del Informe: Se deben incluir los objetivos de la auditoría, alcance y metodología para comprender su propósito.

Informes.

Con base en el resultado de su examen evidencia y, de acuerdo con las funciones realizadas, Auditoría Integral otorga los siguientes informes o documentos expresados a través de medios comunicables, en los cuales se explica en formas detallada la labor desempeñada, así como los resultados obtenidos. Dichos informes contienen el dictamen correspondiente.

Se entiende por dictamen, el concepto u opinión emitido por el auditor con base en un juicio profesional idóneo.

Los informes de Auditoría Integral en su configuración permiten juzgar la calidad y cantidad de la evidencia. Es por ello, que en la Auditoría Integral no se deben entregar informes de tipo estándar o uniforme, ya que este modelo puede distorsionar o disminuir el grado de información que se consigna.

Si los administradores han cumplido integralmente con las obligaciones que les competen, en especial con aquellas de contenido patrimonial y, con las recomendaciones de la Auditoría Integral.

Si la gestión administrativa ha sido eficiente, eficaz y económica en los términos del ramo o industria al cual pertenece el ente económico y, su correspondiente evaluación.

Si el control interno ha sido implantado, operado y desarrollado por la administración en forma eficiente, así mismo un concepto sobre si el mismo es adecuado y un estudio sobre la efectividad.

Si las operaciones sociales aprobadas por los administradores y sus actuaciones, se han desarrollado con respeto de las normas legales y estatutarias, así como de las órdenes e instrucciones impartidas por los órganos sociales, sus cuerpos delegatarios de funciones y las estructuras de regulación aplicables al ente económico.

Si los informes de los administradores se ajustan al desarrollo de las operaciones sociales concuerdan con los estados financieros y, reflejan el resultado de la gestión.

Si tuvo limitaciones o restricciones por parte de la administración para la obtención de sus informaciones o para el desempeño de sus funciones.

Si el proyecto de distribución de las utilidades repartibles presentado por los administradores es confiable e íntegro y, si tales utilidades son el resultado de una gestión eficiente.

Si la situación patrimonial del ente permite la continuidad de la compañía como empresa en marcha.

Si los procesos decisionales corresponden al tipo de ente económico y si estos son adecuados conforme las afirmaciones explícitas e implícitas contenidas en los estados financieros, las observaciones, reservas o salvedades si las hubiere, las que deben ser expresadas en forma clara, completa y detallada.

a. Sobre el control organizacional.

Si el control interno existe y si este es adecuado en los términos y características de la organización del ente económico objeto de Auditoría Integral. Así mismo, un análisis sobre su efectividad y sobre sus fortalezas y deficiencias.

Sobre los procesos operacionales.

Si cada operación, actividad y proceso que se realiza al interior del ente económico, tiene establecido un procedimiento secuencial acorde con los objetivos trazados.

Sobre el cumplimiento de la regulación y legislación por parte del ente, con énfasis en los aspectos relacionados con el Estado, con la comunidad y con los trabajadores.

Sobre el entorno que rodea al ente económico, sus amenazas y riesgos. En especial si el ente económico se encuentra estructurado para afrontar la competencia, aprovechar las oportunidades de negocios, neutralizar los riesgos y adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado.

Sobre los demás hallazgos obtenidos que deban revelarse, así como la forma en que se llevaron a cabo las funciones desarrolladas por la Auditoría Integral.

Igualmente la Auditoría Integral producirá informes parciales o intermedios, los cuales deben tratar los temas de mayor importancia a juicio del auditor, así como su opinión en relación con los estados financieros de cortes intermedios.

Informes eventuales oportunos, sobre los errores, irregularidades o actos desviados o improcedentes que no obstante haber sido puestos en conocimiento de los administradores no hubiesen sido corregidos en un tiempo prudencial. Así mismo, informes sobre la inobservancia de sus recomendaciones por parte de la administración.

2.4.2. Control de Calidad

El control de calidad es un proceso empleado para garantizar un cierto nivel de calidad en un producto o servicio. Puede incluir cualquiera de las acciones de una empresa considere necesario establecer el control y la verificación de ciertas características de un producto o servicio.

La función principal del control de calidad es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad.

¿Qué es el control de calidad?

El seguimiento detallado de los procesos dentro de una empresa para mejorar la calidad del producto y/o servicio.

Factura y lleva la contabilidad de tu negocio para mejorar la productividad usando Debitoor. Es simple y muy intuitivo. Comienza ahora.

El control de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

El control de la calidad es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida.

Objetivos

Establecer un control de calidad significa ofrecer y satisfacer a los clientes al máximo y conseguir los objetivos de la empresas.

Para ello, el control de calidad suele aplicarse a todos los procesos de la empresa.

En primer lugar, se obtiene la información necesaria acerca de los estándares de calidad que el mercado espera y, desde ahí, se controla cada proceso hasta la obtención del producto/servicio, incluyendo servicios posteriores como la distribución.

Ventajas de establecer procesos de control de calidad

- Muestra el orden, la importancia y la interrelación de los distintos procesos de la empresa.
- Se realiza un seguimiento más detallado de las operaciones.
- Se detectan los problemas antes y se corrigen más fácilmente.

Plan de calidad

Es un plan donde se recogen los proyectos y acciones orientados a maximizar la calidad de las operaciones y, por consiguiente, la satisfacción de los consumidores.

Estas acciones han de ser lo suficientemente relevantes como para tener un impacto en los objetivos de la compañía.

GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

La **Gestión de Calidad** tal cual como se conoce hoy ha ido evolucionando, ha desarrollado sus conceptos y ha incorporado nuevas filosofías, del mismo modo que ha excluido aquellos principios que por el paso del tiempo han quedado obsoletos.

Sin embargo, en esencia el significado de Calidad como el cumplimiento de la totalidad de las características y herramientas de un producto o servicio que tienen importancia en relación con su capacidad de satisfacer ciertas necesidades dadas, permanece como pilar de cualquier modelo de gestión que busque su total cumplimiento.

LA CALIDAD COMO VENTAJA COMPETITIVA

Parte fundamental de la estrategia empresarial de cualquier organización consiste en la determinación de sus prioridades competitivas, las cuales deben alinearse con su visión de futuro y que representan sus cartas de sostenibilidad en el mercado.

Hace algunos años era común que las organizaciones se debatieran respecto a que objetivos reforzarían sus estrategias empresariales, si sería el costo, la calidad, el servicio, la flexibilidad o la innovación; sin embargo, hoy por hoy, la calidad no es opcional si se pretende sobrevivir como compañía en un entorno globalizado, se constituyó en un factor

ínsito de cualquier organización competitiva, y el no cumplimiento de sus especificaciones es el primer paso hacia la salida del mercado.

La calidad como factor natural de cualquier organización significa "cumplir", y como ventaja competitiva consiste en "exceder".

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se podría decir a grandes rasgos que el concepto de Gestión de Calidad ha pasado por cuatro fases hasta evolucionar al concepto óptimo de Administración de Calidad de hoy, o también que éstas fases constituyen etapas que describen el nivel de gestión de calidad de una compañía, puesto que muchas organizaciones se encuentran en la fase inicial y otras en fases intermedias, según su nivel de desarrollo.

Control de Calidad

El Control de Calidad es la idea básica de lo que mucha gente considera como la gestión de calidad, consiste en que en una organización el departamento de control de calidad es quien se encarga de la verificación de los productos mediante muestreo o inspección al 100%.

La calidad tan solo le concierne a los departamentos de calidad y a sus inspectores, y el objetivo es el procurar que no lleguen productos defectuosos a los clientes.

Aseguramiento de la Calidad

En ésta etapa la dirección de la organización consiente de la importancia que tiene la calidad se propone la implementación de un sistema de gestión de calidad, basado en normas de estandarización.

Calidad Total

Ésta filosofía busca un nivel elevado de Calidad, mediante el cumplimiento de las características de productos ampliados: especificaciones técnicas, especificaciones físicas, tiempos de respuesta, amabilidad en el servicio, empatía, gestión, etc.

Supone un cambio cultural en todos los niveles de la organización, ya que debe concientizarse que en la compañía la calidad es responsabilidad de todos.

En ésta filosofía la dirección lidera el cambio, evidencia su compromiso y propone modelos participativos de gestión.

Excelencia Empresarial

Ésta filosofía es la adaptación del modelo de Calidad Total (de origen japonés) a las costumbres occidentales, agregándole el principio de eficiencia económica.

CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un Sistema de Gestión de Calidad se define como la estructura organizacional, los procedimientos y los recursos necesarios para implementar un método que asegure que todas las actividades necesarias en el ciclo de vida de un producto o servicio son efectivas, con respecto al sistema y su desempeño, y que contribuyen a la satisfacción de las necesidades expresas y/o latentes de los usuarios.

Según Joseph Juran, un sistema de gestión de calidad se compone de tres procesos básicos: *Planeación de la Calidad*, *Control de la Calidad* y *Mejora Continua de la Calidad*.

PLANEACIÓN DE LA CALIDAD

La planeación de la calidad es un proceso que permite el desarrollo de una estrategia anticipada que asegure que los productos y servicios que se crean y prestan tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Un plan de calidad comprende la identificación, clasificación y ponderación de las características de calidad, del mismo modo que contempla los objetivos, requisitos y restricciones de la misma.

Existen una serie de pasos para elaborar una estrategia de calidad:

1. Identificar el cliente
2. Determinar sus necesidades (clientes)
3. Traducir sus necesidades al lenguaje de la organización
4. Desarrollar un producto que pueda responder a esas necesidades
5. Optimizar el producto de manera que cumpla con los objetivos de la organización y con las necesidades del cliente
6. Desarrollar un proceso que pueda producir el producto
7. Optimizar y estandarizar dicho proceso
8. Probar que ese proceso pueda producir el producto en condiciones normales de operación
9. Transferir el proceso a operación

¿ A qué se refiere el Control de Calidad ?

Es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente.

Un factor importante para el funcionamiento de una organización es la calidad de sus productos y servicios. Se debe tener siempre en cuenta, los aspectos que inciden en ellas:

• **SUPERVISIÓN Y TRABAJADORES CALIFICADOS.** La supervisión de manufactura y el personal de la planta, influyen decisivamente en la fabricación.

- **INSPECCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.** La inspección y pruebas funcionales comprueban el cumplimiento con las especificaciones técnicas.

- **INSTALACIÓN Y SERVICIO DEL PRODUCTO.** La instalación y el servicio del producto ayudarán a lograr el funcionamiento correcto, de acuerdo a las especificaciones y por el control de mantenimiento adecuado.

- **MEJORA EN LA CALIDAD.** Cada esfuerzo y mejora que se realice hacia la calidad y por mantenerla, significará un cambio positivo para el equipo de trabajadores de la empresa.

¿Por qué son importantes los principios del Control de Calidad?

El estudiante debe comprender desde el primer día de su práctica, que el aspecto ético profesional, es tan trascendental como otros factores que existen y que tienen directa relación con su formación profesional e involucran a la empresa y al cliente.

Debe entender que su trabajo bien hecho debe satisfacer al cliente con el fin de que vuelva a usar los servicios de la empresa.

Al requerir nuevamente el producto y lo recomiende con seguridad, permitirá que la empresa tenga mejor supervivencia en el largo plazo.

El estudiante debe conocer las claves para el desarrollo de una gestión de calidad:

- 1.- La calidad como ventaja competitiva.
- 2.- La calidad es estrategia y planificación.
- 3.- La organización debe orientarse a la calidad.
- 4.- La calidad viene del personal.
- 5.- Con la mejora continua, la calidad se retroalimenta.

¿La calidad de los productos y servicios, es de responsabilidad de los trabajadores de la empresa?

Exactamente. Todos los trabajadores de la empresa tienen un grado de responsabilidad. El Maestro Guía debe informar al alumno en práctica que todo el personal de las dependencias de la empresa y, en todos los niveles, deben estar comprometidos permanentemente con efectuar controles de calidad. Éste se inicia por ellos mismos, al autoevaluar su nivel de desempeño y de trabajo.

Además, el estudiante debe tener en cuenta:

- Que el trabajador no debe tener duda en corregir cualquier falla en la atención al cliente, como: la rapidez, la amabilidad, la organización, proporcionar buena información, etc.
- Que asegurar la calidad es hacer bien las cosas a través de procedimientos simples, claros y accesibles.

- Que en la formación profesional del presente, se debe considerar la calidad total como una forma de pensar y de actuar, que conduce a la excelencia en todos los trabajos desarrollados en la empresa. Por ende, implica que la calidad debe estar presente y traspasarse a todo el personal y a todas las funciones de la empresa.

¿Existen herramientas básicas para el Control de Calidad de una empresa?

El Maestro Guía debe explicar al estudiante que existen controles o registros que podrían llamarse "herramientas para asegurar la calidad de una empresa".

Éstas son las siguientes:

1. Hoja de control o de registro. Sirve para reunir y clasificar las informaciones.
2. Histograma. Presentación de una serie de medidas clasificadas y ordenadas.
3. Diagrama de Pareto. Herramienta que se utiliza para priorizar los problemas o las causas que los genera.
4. Diagrama de causa efecto. Sirve para solventar problemas de calidad.
5. Análisis por Estratificación. Es lo que clasifica la información recopilada sobre una característica de calidad.
6. Diagrama de Dispersión. Es el estudio de variables.

7. Gráfica de Control. Se utilizan para estudiar la variación de un proceso.

2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1) Control

Es el conjunto de procedimientos, medidas y métodos coordinados que se establecen en una entidad, para salvaguardar sus activos, asegurar el grado de confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia en el desarrollo de las operaciones y verificar el cumplimiento de las disposiciones, las metas y objetivos programados.

2) Control de gestión,

Como una serie de técnicas tales como el control interno, el control de costos, auditorías internas y externas, análisis de ratios y puntos de equilibrio, pero el control presupuestario constituía y aún para algunos constituye el elemento fundamental de la gestión.

3) Control Administrativo

Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que se realizan en un sistema completo de organización, políticas, normas y procedimientos utilizados con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades establecidas en cada caso.

4) Control Financiero

Es la acción de evaluar el conjunto de actividades realizadas mediante sistemas y procedimientos para salvaguardar el patrimonio con el fin de promover eficacia y eficiencia en las operaciones financieras.

5) Control concurrente

Es el que se aplica conjuntamente a la realización de las operaciones cuya corrección se está verificando.

6) Control Interno

Es el examen que lleva a cabo la propia entidad órgano de control interno del sector correspondiente, de las operaciones a fin de salvaguardar sus activos y verificar la observancia de la política prescrita por la administración.

7) Control Externo

Examen y evaluación que lleva a cabo la Contraloría General de la República con el fin de verificarla adecuación de la administración pública a sus marcos normativos de referencia y la correcta y eficiente aplicación de los sistemas financieros y administrativos.

Control Posterior

8) Examen de las operaciones después que han sido llevadas a cabo con fines de evaluar su veracidad, integridad, legalidad, eficacia y eficiencia, señalando las responsabilidades si los hubiera.

9) Control Previo

Examen de las operaciones propuestas antes de su autorización o que el acto administrativo surta sus efectos, con el propósito de establecer su propiedad, legalidad, veracidad y conformidad.

10) Evaluación del Sistema de Control

Comprende la revisión de las actividades y procedimientos adoptados para la aplicación y cumplimiento de los dispositivos legales, de las normas técnicas de control, y de las normas de los Sistemas Administrativos.

11) Evidencia

Es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión del auditor.

12) Examen especial

La verificación, revisión, o estudio de una parte de las operaciones o transacciones financieras o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución con la finalidad de evaluarlas,

verificarlas y elaborar el correspondiente informe que contenga observaciones, conclusiones y recomendaciones.

13) Informe de Auditoria

Es el producto final de todo examen, debe ser redactado cuidadosamente a fin de proporcionar al lector, de manera clara toda la información necesaria referente a la auditoria practicada.

14) Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas

Son los principios fundamentales que determinan la naturaleza y alcance de la auditoria, así como los requisitos de calidad relativos a la personalidad, a la ejecución del trabajo de campo e informe del auditor

15) Observaciones

Son los comentarios que el auditor presenta en forma narrativa sobre las deficiencias encontradas durante su examen debiendo contener en forma lógica y clara los asuntos de importancia suficientemente comprensibles para el lector del informe.

16) Organización

Es el proceso de combinar racionalmente los recursos de una entidad para alcanzar sus objetivos. Incluye la delimitación de responsabilidades y las líneas de autoridad para lograr eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos disponibles.

17) Planeamiento

Es el proceso de actividades a seguir para alcanzar los objetivos establecidos, previniendo en base a hechos reales las actividades futuras necesarias para el logro de los fines de la entidad.

18) Programa de Auditoria

Es un esquema detallado del trabajo por realizar y los procedimientos por emplearse, determinando la extensión y la oportunidad en que serán aplicados. Esta planificación debe ser efectuada cuidadosamente según las circunstancias del caso.

19) Criterios

Son las normas, políticas y lineamientos que sirven para efectuar las comparaciones a fin de obtener una razonable seguridad y conclusiones.

20) Estrategia

Es la forma de conducir en proceso para alcanzar un determinado objetivo o grupo de objetivos, bajo criterios de habilidad, capacidad de arte para combinar el desarrollo de diversas acciones en el tiempo oportuno, en el lugar adecuado, con los medios idóneos y con la actitud conveniente.

21) Políticas

Son definidas como los principios generados que orientan las acciones hacia los objetivos. Desde otro punto de vista, las políticas fijan parámetros dentro de los cuales los directivos altos e intermedios del organismo social pueden aplicar sus propios criterios e iniciativas en las decisiones que les corresponda.

22) Presupuesto

Es un plan elaborado en la última fase del planeamiento que expresa cuantitativamente en términos monetarios los costos estimados de un conjunto de acciones a realizarse

23) Conducta Ética.

El concepto básico de Auditoría adopta la idea de que el auditor debe llevar a cabo su trabajo dentro del marco de un código profesional de ética. Como señalan Arens y Loebbecke: "Un código de ética puede consistir en unas afirmaciones generales de conducta o reglas específicas

24) Resultados

Grado de cumplimiento de la producción o el servicio, para determinar progresos o retrocesos así como considerar la durabilidad, presentación del producto y grado de satisfacción de aquellos a quienes esta destinada.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para calificarla como una investigación "**aplicada**", en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en conocimientos sobre la auditoría integral como alcance del control de calidad..

3.1.2 Nivel de investigación

Será una investigación "descriptiva" en su primer momento, luego "explicativa" y finalmente "correlacionada" de acuerdo a la finalidad de la misma.

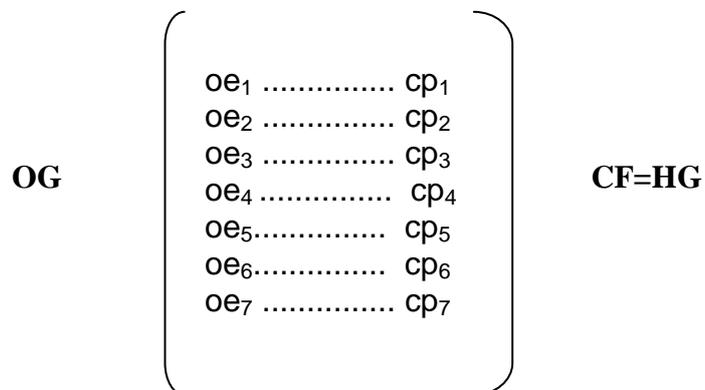
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método de la investigación

En la presente investigación se empleará el método descriptivo, el mismo que se complementará con el análisis, estadístico, deductivo, inductivo entre otros.

3.2.2. Diseño de la investigación

El presente estudio, dada la naturaleza de las variables materia de la investigación, responde al de una investigación por objetivos, de acuerdo al siguiente esquema:



Donde:

- OG = Objetivo General
- CF = Conclusión Final
- HG = Hipótesis General
- Oe = Objetivo Especifico
- Cp = Conclusión Parcial

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población

La población esta conformada por los jefes y funcionarios de la Empresa Industrial Danubio S.A.

3.3.2 Muestra

De la población anteriormente señalada utilizando criterios personales se trabajó con 75 personas de la Empresa Industrial Danubio S.A., los mismos que están conformados por jefes y funcionarios de la empresa.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION

3.4.1. Técnicas

Las principales técnicas que utilizamos en la investigación serán:

1. Entrevista
2. Encuestas
3. Análisis documental

3.4.3. Instrumentos

Los instrumentos que utilizarán estas técnicas son:

- Guía de entrevistas
- Cuestionario
- Guía de análisis documental

3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Entre las principales técnicas que se han utilizado para el análisis y procesamiento de las informaciones, tenemos entre otras las codificaciones, tabulación, etc., las mismas que nos han permitido llevar a cabo un trabajo ordenado para presentar los datos en tablas y gráficos, que nos permitan llegar a conclusiones y recomendaciones importantes para este estudio.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo tiene por finalidad demostrar la hipótesis propuesta sobre el tema de investigación “La auditoría integral como alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A. ”

Este trabajo de investigación comprende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a. Analizar sí los objetivos establecidos en el control de calidad en la auditoria integral influyen para contribuir a la efectividad de la administración
- b. Determinar las estrategias que se utilizan en este tipo de examen y como se relaciona con la auditoria integral.
- c. Seleccionar las técnicas que serían necesarias utilizar para la evaluación del examen en la auditoria integral.
- d. Indicar los procedimientos que podrían aplicarse en esta forma de control.de calidad
- e. Conocer sí los criterios de evaluación del control de calidad influyen en la auditoria integral en cuanto a su planificación.

Los logros obtenidos en cada uno de los objetivos específicos, nos conduce al cumplimiento del objetivo general de la investigación y consecuentemente nos permitirá contrastar la hipótesis del trabajo con los resultados obtenidos, para aceptarla o rechazarla de acuerdo al grado de significación que tenga como La auditoria integral como alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio. S.A.

4.1. PROCESAMIENTO Y ANALISIS A REALIZAR

4.1.1. Análisis sobre la Auditoria Integral

El análisis de esta disciplina es amplio e importante pues se trata de una especialidad del auditor el cual requiere dominio en este campo de la auditoria. En relación a la auditoria Integral se puede enunciar una hipótesis básica principal.

Emitir un informe sobre el grado de responsabilidad ejercido en los aspectos operativos, de gestión administrativa, pragmáticos y de política de administración empresarial, a la vez que establece el grado de responsabilidad ejercido por funcionarios que administran la empresa.

Es preciso señalar dentro de éste análisis los propósitos de la auditoria Financiera :

- Determinar si los resultados de sus operaciones han alcanzado los objetivos esperados.

- Determinar si se han cumplido las disposiciones dadas por la empresa de las operaciones que se examinan.

Evaluar el grado de economía y eficiencia en la administración y utilización de los recursos.

Evaluar el grado de efectividad de las operaciones de la empresa en el logro de los objetivos establecidos por la propia gerencia de la empresa

La auditoría de economía y eficiencia también tiene el propósito de determinar si la Empresa Industrial Danubio S.A. adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente, y si la empresa ha cumplido con las leyes y regulaciones en materia de economía y eficiencia.

La auditoría integral esta encaminada a determinar el grado en que se están logrando los resultados o beneficios.

En esta auditoría se puede examinar si la Empresa Industrial Danubio S.A. aplica políticas idóneas para efectuar sus adquisiciones, protege y conserva adecuadamente sus recursos, evita la duplicación de

esfuerzos de su personal y si utiliza procedimientos operativos eficientes.

La auditoría integral, tiene entre otros propósitos:

- Evaluar si los objetivos de un programa propuesto, de reciente creación o de ejecución son apropiados, convenientes o pertinentes.
- En que medida un programa produce los resultados deseados.
- Evaluar la eficacia de un programa.
- Identificar los factores que impidan obtener un desempeño satisfactorio.

4.1.2. Análisis sobre Control de Calidad

Si se identifica un problema, el trabajo de un equipo de **control de calidad** o profesional puede implicar suspender temporalmente la producción de la empresa

Dependiendo del servicio o producto en particular, así como el tipo del problema en cuestión, la producción o la aplicación no pueden descuidarse por completo.

Por lo general, el trabajo de un equipo de control de calidad o profesional no es corregir los problemas de calidad por completo.

Por lo general, otras personas están involucradas en el proceso de descubrir la causa de los problemas de calidad y fijación de ellos.

Una vez que estos problemas se superan, el producto, servicio o proceso continúa la producción o la aplicación como de costumbre.

El control de calidad no sólo puede cubrir los productos, servicios y procesos, sino también las personas. Los empleados son una parte importante de cualquier empresa.

Si una empresa tiene empleados que no tienen las habilidades o formación adecuada, tienen dificultad para comprender, o están mal informados, la calidad puede verse seriamente disminuida.

Cuando el control de calidad se considera en términos de los seres humanos, se trata de cuestiones corregibles.

Sin embargo, no debe confundirse con problemas de recursos humanos.

A menudo, el control de calidad se confunde con la garantía de calidad. Aunque los dos son muy similares, hay algunas diferencias básicas.

El control de calidad tiene que ver con el producto, mientras que la garantía de calidad está orientada al proceso.

4.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA PRUEBA DE CAMPO

4.2.1. OPINIÓN SOBRE LA TOMA DE DECISIONES DE LA GERENCIA DE LA EMPRESA

Con relación al enunciado se formulo la pregunta, la misma que estuvo compuesta por tres (03) alternativas, cuyo enunciado de la investigación es el siguiente:

¿Cómo califica Usted la toma de decisiones de la gerencia de la empresa?

Al analizar la información que presenta la tabla N° 01 encontramos que se entrevistó a 75 miembros de la Empresa Industrial Danubio S.A. los mismos que estuvieron compuestos por jefaturas de áreas y demás funcionarios,

En cuanto a la opinión sobre la gestión de la empresa encontramos que 30 de estos refirieron que la toma de decisiones de la gerencia de la empresa se debe a la eficiencia en el uso de recursos; seguido por 25 que consideran que la gestión actual de la empresa se debe a la eficacia en los resultados; seguida por un grupo de 20 que opina que garantiza el logro de objetivos.

Como se puede apreciar en la parte grafica el 40.00 % del personal encuestado confirma la eficiencia en el uso de recursos; sin embargo

el 33.34 % considera que se debe a la eficacia en los resultados., en cambio el 26.66 % restante opina que garantiza el logro de objetivos..

Como se puede observar, luego de la interpretación de los resultados han coincidido que la toma de decisiones de la gerencia de la empresa se debe a la eficiencia en el uso de recursos

Tabla N° 01

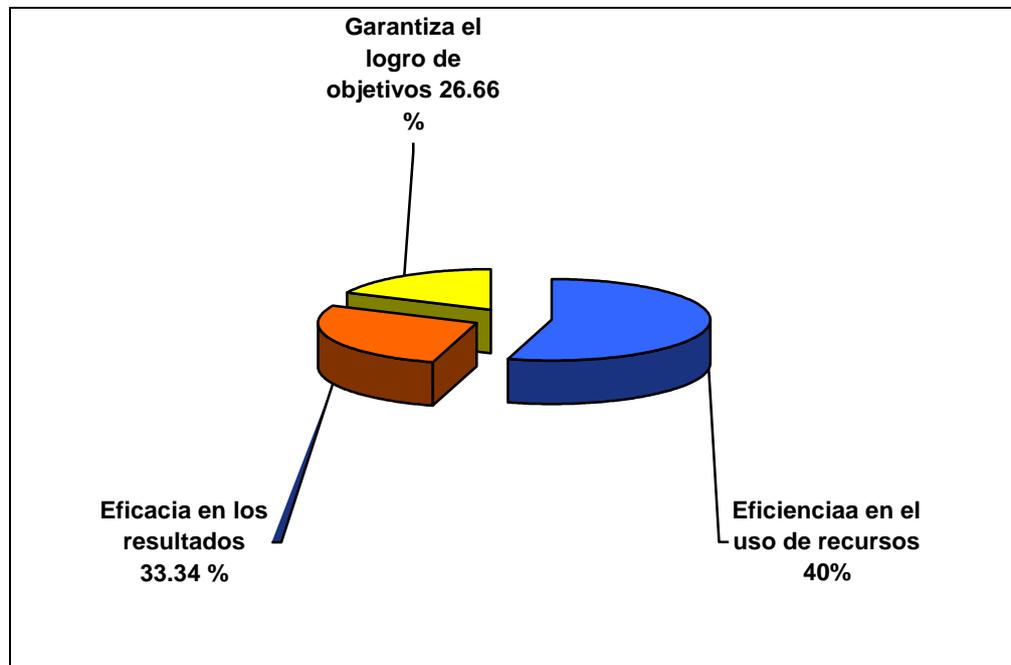
OPINIÓN SOBRE LA TOMA DE DECISIONES DE LA GERENCIA DE LA EMPRESA

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
a) Eficiencia en el uso de recursos	30	40.00
b) Eficacia en los resultados	25	33.34
c) Garantiza el logro de los objetivo.	20	26.66
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y demás funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio. S.A.

Gráfico N 01

OPINIÓN SOBRE LA TOMA DE DECISIONES DE LA GERENCIA DE LA EMPRESA



Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y demás funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio.S.A.

4.2.2. OPINION SOBRE INFLUENCIA DEL INFORME DE AUDITORIA EN LA GESTIÓN DE LA GERENCIA.

Con respecto al enunciado se formulo la pregunta, la misma que estuvo compuesta por cuatro (04) alternativas, cuya interrogante del asunto precitado es el siguiente:

¿Opinión sobre influencia del informe de auditoría, en la gestión de la gerencia?

Al finalizar la información que presenta la tabla N° 02 encontramos que se entrevistaron a 75 miembros de la empresa compuesto por jefaturas de áreas y otros funcionarios,

En cuanto a la opinión sobre influencia del informe de auditoria en la optimización de la gestión de la gerencia de la empresa, encontramos que 35 de ellos expresaron que la gestión tiene como campo de acción a todas las áreas y funcionamiento de las gerencias de la empresa y es posible que el informe de auditoria influirá a mejorar la gestión ; luego 20 precisaron que no es necesario el informe de auditoria para optimizar la gestión de la gerencia en la empresa; seguido por un grupo de 15 que indicaron que la optimización estaba en el buen manejo de las gerencias de las diversas áreas de la empresa; y un grupo de 05 no opinaron al respecto.

Se puede apreciar luego de la interpretación de la información disponible que mayoritariamente los encuestados coinciden en la influencia del informe de auditoría para mejorar la gestión y es más para garantizar su eficiente funcionamiento de la gerencia de la empresa es necesario aplicar una auditoría integral

Tabla N° 02

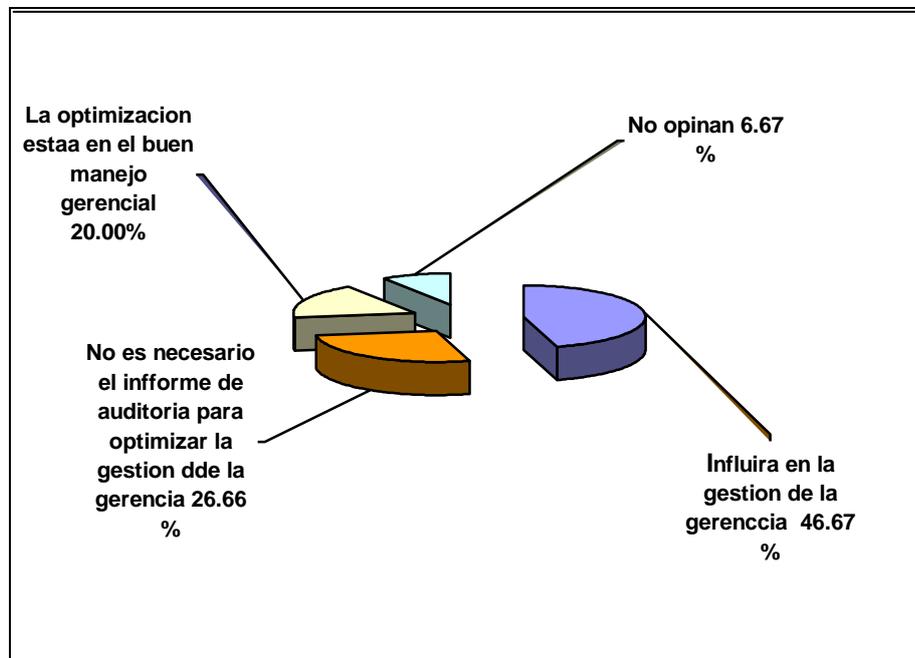
**OPINION SOBRE INFLUENCIA DEL INFORME DE AUDITORIA EN LA
GESTIÓN DE LA GERENCIA.**

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
a). El informe de auditoria influirá en la gestión de la gerencia.	35	46.67
b) No es necesario el informe de auditoria para optimizar la gestión de la gerencia.	20	26.66
c). La optimización esta en el buen manejo gerencial.	15	20.00
d) No opinan	05	6.67
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y otros funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio S.A.

Gráfico N° 02

OPINION SOBRE INFLUENCIA DEL INFORME DE AUDITORIA EN LA GESTIÓN DE LA GERENCIA.



Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y otros funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio S.A.

4.2.3. OBJETIVO SOBRE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

En relación al enunciado se formuló la pregunta, la misma que estuvo compuesta por tres (03) alternativas, cuyo enunciado de la interrogante es la siguiente:

¿Cuál es el objetivo de la auditoria Integral de aplicar el Control Interno?

Al analizar la información que presenta la Tabla N° 03 encontramos que se entrevistaron a 75 miembros de la empresa, los mismos que estuvieron compuestos por jefaturas de áreas y otros funcionarios.

En cuanto a la opinión sobre el objetivo de la aplicación del control interno encontramos que 35 de éstos refirieron que el objetivo de aplicación del control interno es verificar la utilización mas racional de los recursos; seguido por 25 que consideran el objetivo del control interno conocer la eficiencia de sus actividades o funciones; seguida por un grupo de 15 que estiman que el control se aplica para saber si la empresa protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente,.

Como se puede apreciar en la parte gráfica el 46.66% del personal encuestado confirma que el objetivo verificar la utilización racional de sus recursos para lograr mejores resultados. Sin embargo el 33.34 % considera que el objetivo de la aplicación del control interno conocer la eficiencia de sus actividades y funciones, en cambio el 20.00 % restante opina que el control se aplica para

conocer si la empresa protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente..

Como se puede observar, luego de la interpretación los encuestados han coincidido que el objetivo de la aplicación del control interno verificar la utilización mas racional de los recursos no obstante, no debemos dejar de lado la opinión de las que consideran que también conocer la eficiencia de sus actividades o funciones todo esto nos permitan llegar a conclusiones muy importantes para mejores resultados de la gestión de la empresa evaluando el control interno.

Tabla N° 03

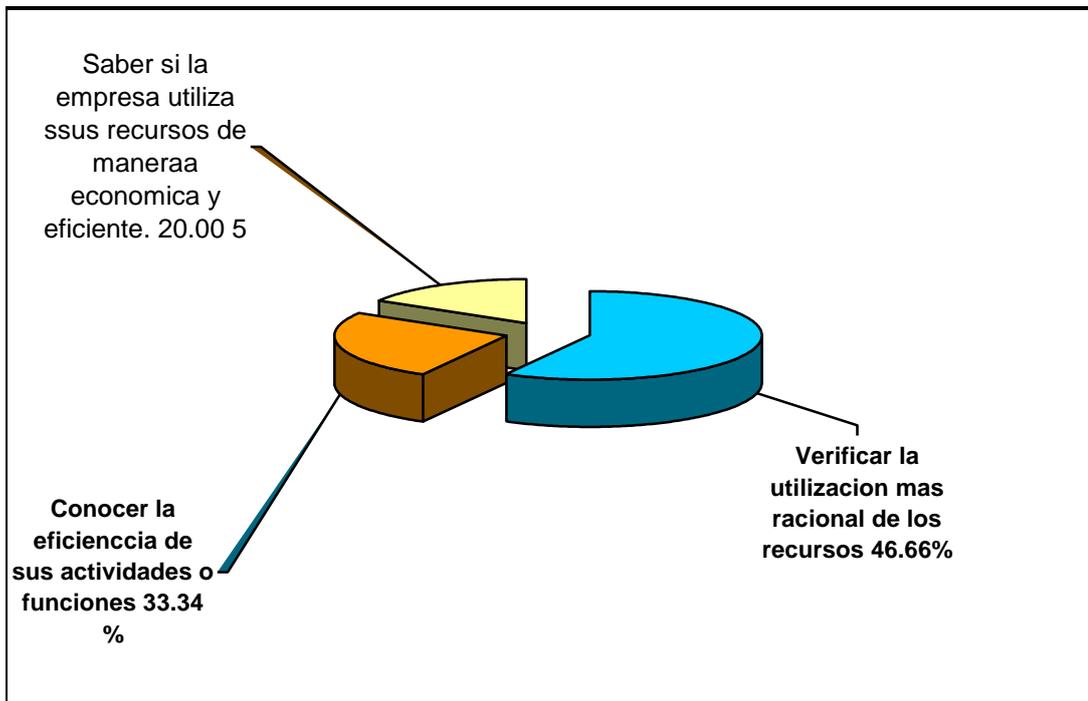
OBJETIVO SOBRE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
a). Verificar la utilización mas racional de los recursos	35	46.66
b). Conocer la eficiencia de sus actividades	25	33.34
c) Saber si la empresa utiliza sus recursos de manera económica y eficiente.	15	20.00
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y otros funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio S.A.

Gráfico N° 03

OBJETIVO SOBRE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y otros funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio S.A.

4.2.4 OPINION SOBRE MEDIDAS CORRECTIVAS DEL INFORME DE AUDITORIA

En torno a lo enunciado se preparó la pregunta, la misma que estuvo compuesta por tres (03) alternativas, cuya interrogante referida al enunciado es el siguiente:

¿Considera usted que las medidas correctivas en el Informe de auditoria son viables para la gestión ?

Del análisis de la información que presenta la Tabla N° 04 encontramos que se entrevistaron a 75 miembros de la empresa, los mismos que estuvieron compuestos por jefaturas de áreas y otros funcionarios,

En cuanto a la opinión si considera que las medidas correctivas son viables en la gestión de la empresa se observó que 38 de estos refirieron que para asegurar el cumplimiento de estas medidas correctivas es de competencia de la gerencia general por su responsabilidad de acuerdo a sus funciones. Seguido por un grupo de 20 que consideran que es de responsabilidad de la Alta Dirección de la empresa seguido después por 17 encuestados que precisaron que la responsabilidad es de la Oficina de Control Interno encargado del seguimiento y cumplimiento de estas medidas correctivas.

En cuanto a lo que se puede observar en la parte gráfica, el 50.67% del personal encuestado confirman que la responsabilidad de hacer viables estas medidas correctivas es de la gerencia general; sin embargo el 26.66% considera que para que sea más viable esas medidas correctivas es de competencia de la Alta Dirección de la empresa; y el 22.67% restante estima también que los auditores internos deben realizar el seguimiento y cumplimiento de hacer viables estas medidas correctivas.

Tabla N° 04

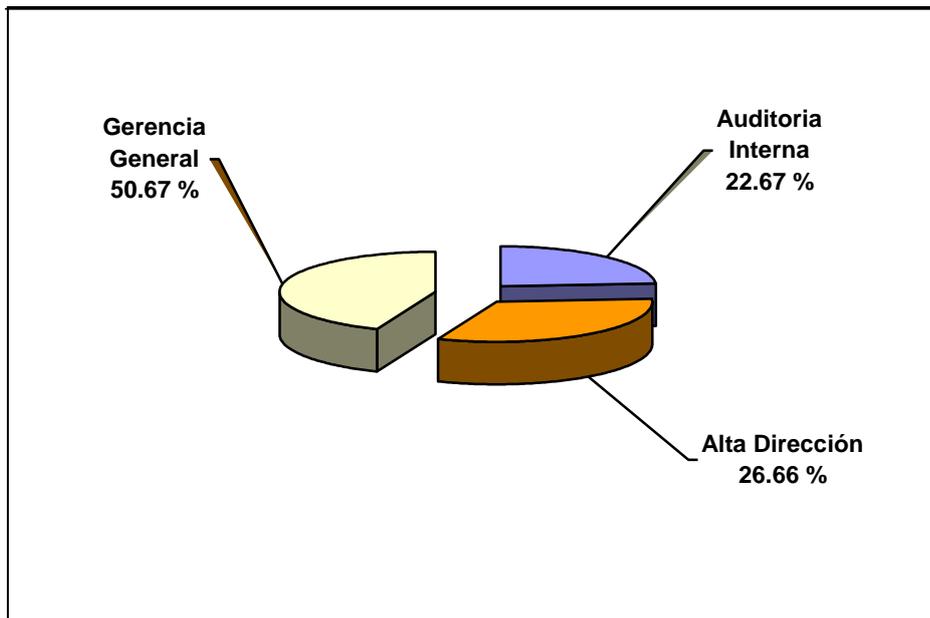
OPINION SOBRE MEDIDAS CORRECTIVAS DEL INFORME DE AUDITORIA

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
a) Gerencia General.	38	50.67
b) Alta Dirección.	20	26.66
c) Auditoria Interna.	17	22.67
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y otros funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio S.A.

Gráfico N° 04

OPINION SOBRE MEDIDAS CORRECTIVAS DEL INFORME DE AUDITORIA



Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y otros funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio S.A.

4.3.5 OPINIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES, E IMPLEMENTACION DE MEDIDAS CORRECTIVA.

En relación al enunciado en referencia se formuló la pregunta tipo escala por su modalidad, compuesta de cinco (05) alternativas, cuyo enunciado es el siguiente:

¿Esta usted de acuerdo con la aplicación de recomendaciones e implementación de medidas correctivas?

Al observar la Tabla N° 05, encontramos que de un total de 75 encuestados: 30 de estos opinaron que es una herramienta que enfrenta las innovaciones , seguido por 24 que dicen que la auditoria incursione en nuevos enfoques, y un grupo de 10 que opinan uso de recursos y logros de objetivos seguido por un grupo de 08 que dicen que estimula la competitividad. y 03 opinan que es información objetiva y completa.

Como podemos apreciar, mayoritariamente los encuestados con el 33.36% respaldan que es una herramienta que enfrenta las innovaciones , de igual manera el 25.45 % afirma que la auditoria incursiona en nuevos enfoques; seguido por 18.18 % que dice el uso de recursos y logros de objetivos, seguido por un 14.55 que opina, que estimula la competitividad y un grupo del 5.46 % que opina que es una información objetiva y completa..

Como podemos interpretar, de acuerdo a los resultados en la tabla y gráfico N° 05 que se adjuntan, la opinión de los encuestados puntualiza su apreciación mayoritariamente en la importancia de la aplicación de recomendaciones, e implementación de medidas correctivas en la empresa. como una herramienta que enfrenta las innovaciones.

TABLA N° 05

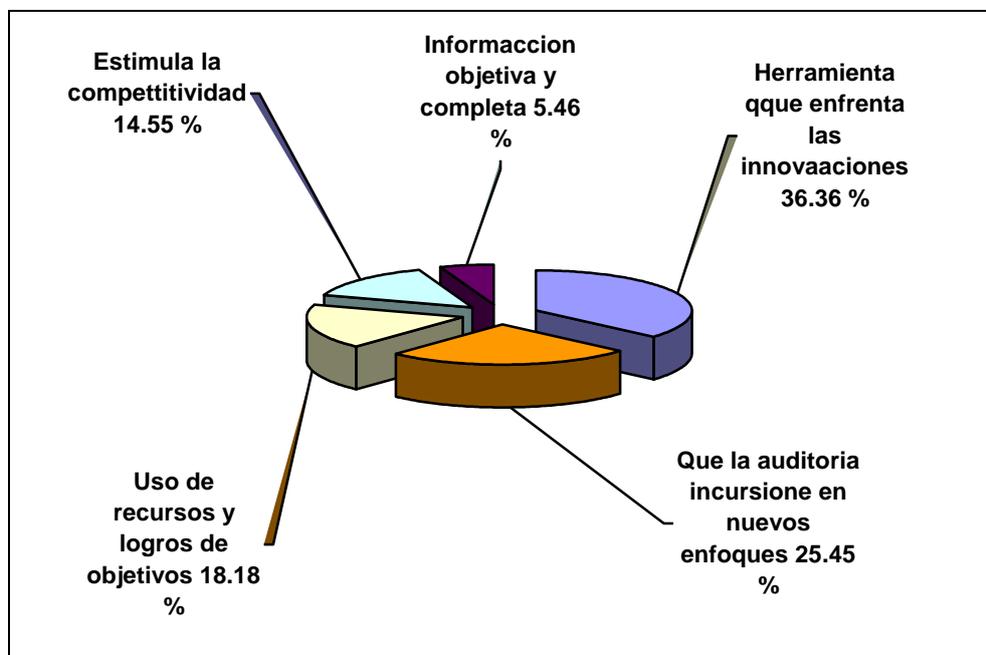
OPINIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES, E IMPLEMENTACION DE MEDIDAS CORRECTIVA.

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
a) Herramienta que enfrenta las innovaciones.	30	36.36
b) Que la auditoria incursione en nuevos enfoques	24	25.45
c) Uso de recursos y logros de los objetivos.	10	18.18
d) Estimula la competitividad.	08	14.55
e) Información objetiva y completa	03	5.46
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y otros funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio S.A.

Gráfico N° 05

OPINIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES, E IMPLEMENTACION DE MEDIDAS CORRECTIVA.



Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y otros funcionarios, de la Empresa Industrial Danubio S.A...

4.3 CONTRASTACION Y VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS

Al finalizar el desarrollo de los objetivos específicos, en el cual se exponen y analizan las variables en el contexto de la realidad, a fin de obtenerse las conclusiones que permitan verificar y contrastar la hipótesis propuesta, analizándose, interpretando y comparando los resultados dentro de una relación netamente estructural entre los objetivos, hipótesis y conclusiones encontrándose una total relación, la cual expresa “Que la hipótesis presentada tiene un alto nivel de consistencia y veracidad”.

Índice de Relación

A	:	Total relación	(5)
B	:	Muy buena relación	(4)
C	:	Buena relación	(3)
D	:	Regular relación	(2)
E	:	Ninguna relación	(0)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Como resultado de esta investigación sobre “La auditoria integral como alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A.”, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Un buen sistema de control nos asegura; la confiabilidad e integridad de la información; el cumplimiento con las políticas, normas, procedimientos, leyes y reglamentos establecidos por la gerencia; la seguridad de los activos contra robos, e irregularidades; el uso económico y eficiente de los recursos disponibles..
2. La creciente competitividad a que se ven enfrentada las organizaciones las obligan a implementar profundos procesos de reestructuración a fin de lograr una eficiencia global., colaborar en la concientizacion de que los parámetros establecidos sean controlados,
3. Se ha puesto especial énfasis en precisar la ubicación y la importancia que le corresponde al sistema de control, en el vasto campo sustancial y procedimental de la administración, explicando

en la forma posible en que consiste la función que le compete a dicho sistema, así como el producto que debe elaborar.

4. La importancia de la adopción de las medidas correctivas como resultado de las recomendaciones del informe de auditoría, son de incidencia relevante para alcanzar un desarrollo probo, óptimo en la gestión de la empresa, así como en el cumplimiento de las metas y objetivos de la misma, retroalimentación que genera como consecuencia de aplicación de dichas medidas que permitan corregir todas las debilidades existentes en la empresa, a fin de salvaguardar y manejar los recursos asignados .

RECOMENDACIONES

Como efecto de los resultados obtenidos y de las conclusiones planteadas se proponen a continuación las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda dar relevancia al informe de auditoría como herramienta de gestión para la toma de decisiones de la Alta Dirección, a efectos de superar posibles debilidades y optimizar la gestión, las metas y objetivos institucionales de la empresa.
2. Se debe dar importancia primordial a la evaluación del control interno en aras de optimizar la gestión de la Alta Dirección de la empresa y efectuar más acciones de control periódicas y una evaluación del funcionamiento del control interno, para realizar la toma de decisiones en su debida oportunidad en beneficio del usuario que requiera de sus servicios.
3. Se recomienda que la Alta Dirección de la empresa considere a la auditoría integral como una herramienta importante en la toma de las decisiones para mejorar la gestión y el buen uso de los recursos de la empresa, y optimizar los recursos financieros, a fin de cumplir con las metas y objetivos institucionales.
4. Se recomienda que la Alta Dirección de la empresa considere de gran importancia a las recomendaciones resultantes de la auditoría

ya que viene a corregir las debilidades existentes en la gestión de la empresa, realizando acciones viables de implementación de dichas recomendaciones en un tiempo oportuno y sancionándolos a los funcionarios responsables de las debilidades encontradas si las hubiera.

TABLA Nº 06

ANÁLISIS Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS				
HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RELACIÓN CON Obj. Hip.
Si la auditoria integral es un alcance del control de calidad entonces seria un fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A.	Demostrar que la auditoria integral es un alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A.	a. Analizar si los objetivos establecidos en el control de calidad en la auditoría integral Influyen para contribuir a la efectividad de la administración.	a. Obtener una visión completa del cumplimiento de normas políticas y procedimientos y de la utilización de los recursos asignados.	5
		b.- Determinar las estrategias que se utiliza en este tipo de examen y como se relaciona con la auditoría integral.	b.- La aplicación del control calidad nos permite obtener una visión completa del cumplimiento de normas, políticas y procedimientos establecidos para el cumplimiento de la organización social.	5
		c.- Seleccionar las técnicas que serían necesarias utilizar para la evaluación del examen en la auditoria integral.	c.- Con la aplicación del control de calidad identificamos los puntos claves para el cumplimiento de objetivos de la organización	5
		d. Indicar los procedimientos que podrían aplicarse en esta forma de control de calidad. En la auditoría integral.	d.- Con el enfoque del control de calidad se viabilizan las fases de desarrollo de los objetivos y políticas de la organización.	5
		e.- Conocer si los criterios de evaluación del control de calidad influyen en la auditoría integral en cuanto a su planificación.	e.- Aplicación del control de calidad influye en el orden de la gestión de la organización asegurando hasta donde sea práctico y posible la exactitud y confiabilidad.	5

BIBLIOGRAFÍA

- 1) **Polar Falcón Ernesto A.** Un nuevo Enfoque de la Auditoria Integral.
- 2) **Barajas Palomo Jorge,** Auditoria con Valor Agregado, Un enfoque de Calidad Total y Control Directivo. México .DF.
- 3) **Amat, Joan.** El Control de Gestión, una perspectiva de Dirección. Barcelona: Ed. Ediciones Gestión 2000 S.A.,
- 4) **Blanco, Felipe.** El Control Integrado de Gestión. Madrid: Ed. APD,.
- 5) **Borrego, Orlando.** El camino del fuego. La Habana: Ed.Imagen Contemporánea,.
- 6) **Perfeccionamiento de la 7Actividad Económica.** Modelo de Gestión Económico-Financiera del Ministerio de Educación Superior Habana: Ed. Félix Várela...
- 7) **Rusenias, Rubén Oscar**
Manual de control interno Buenos Aires: Eds, Macchi,
- 8) **Gaj, Luis.** Administrcao Estratégica: Ed. Ática S.A.
- 9) **Ashby, W. Richard.** Proyecto para un cerebro. Madrid: Ed. Tecnos,.

- 10). **Mendivil Escalante, Victor Manuel:** Elementos de auditoria
5°Ed.México, D.F. Ecafsa,
- 11). **J.A.Cashin, P.D.Neuwirth, J.F.Levy**
Manual de Auditoria Tom I, Edición Nueva York- EE.UU.
- 12). **Amat, Joan.** El Control de Gestión, una perspectiva de Dirección.
Barcelona: Ed. Ediciones Gestión 2000 S.A.,.
- 13) **Rodríguez Serpas José Emilio.** La Auditoria Integral como
alternativa para agregar valor a los servicios que presta el Contador
Público.
- 14). **González Bravo, Isabel:** Órganos autonómicos del control
externo. Auditoria Pública.
- 15.) **Huges, Jordan. Deade.** Fases de evolución del sistema de control
de gestión. Comisión Europea. 2000.
- 16.) **Walter B. Meigs,** Principios de Auditoria, Edición. México
- 17). **Whittington Ray, O. Pany, Kurt.**
Auditoria un enfoque integral,Santafé de Bogotá: Mc Graw-Hill,
2000,
- 18). **Hernández Torres, Maritza.** El control de Gestión Empresarial.
Criterios Para la evaluación del desempeño. La Habana: Ed.
Del ISPJAE.200

- 19). **Johnson, Gerry., Scholes, K.** : Dirección Estratégica. Análisis de las estrategias de las organizaciones. Ed. Prentice Hall,
- 20). **Cañibano Calvo, Leandro**
Curso de auditoria contable Madrid: Pirámide, ,
- 21). **Mendivil Escalante, Victor Manuel**
Elementos de auditoria 5°Ed.Mexico, D.F. Ecafsa,
- 22). **Menguzzato, Martina.** La Dirección Estratégica. Un enfoque innovador Del Managment., J. J. Renal. Valencia. Ed. Euroed,
- 23) **Minzberg, H.** La estructuración de las organizaciones.
Barcelona: Ed Ariel.
- 24) **Ronell B. Raaum,** Manual de Auditoria, Oficina General de Contabilidad, EEUU (GAO).
- 25) **R.K. Mautz.** Fundamentos de Auditoria Tom. I, Edición Macchi S.A. Córdoba – Buenos Aires- Argentina.
- 26). **Patrick J. Brennan** . Control Interno. Escuela Wharton, Universidad de Pensilvania. 968.
- 27) **Newman. William. H.** Programación, Organización y Control.
Bilbao: Ed. DEUSTO.

MATRIZ DE CONSISTENCIA
LA AUDITORIA INTEGRAL COMO ALCANCE DEL CONTROL DE CALIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
EMPRESA INDUSTRIAL DANUBIO. S.A.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
<p>1. Problema Principal</p> <p>¿En qué medida la auditoría integral es un alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A..?</p> <p>2. Problema Secundario</p> <p>a. ¿Cómo los objetivos establecidos en el control de calidad en la auditoría integral influyen para contribuir a la efectividad de la administración?</p> <p>b. ¿En qué medida las estrategias que se utiliza en este tipo de examen se relacionan con la auditoría integral, ?</p> <p>c. ¿Qué técnicas serían necesarias utilizar para la evaluación del control de calidad en la auditoría integral?</p> <p>d. ¿Que procedimientos podrían aplicarse en esta forma de control de calidad en la auditoría integral?</p>	<p>1. Objetivo general</p> <p>Demostrar que la auditoría integral es un alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A..</p> <p>2.Objetivos específicos</p> <p>a. Analizar si los objetivos establecidos en el control de calidad en la auditoría integral. Influyen para contribuir a la efectividad de la administración.</p> <p>b. Determinar las estrategias que se utiliza en este tipo de examen y como se relaciona con la auditoría integral.</p> <p>c. Seleccionar las técnicas que serian necesarias utilizar para la evaluación del control de calidad en la auditoría integral.</p> <p>d. Indicar los procedimientos que podrían aplicarse en esta forma de control de calidad en la auditoría integral</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Si la auditoría integral es un alcance del control de calidad entonces sería un fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio S.A..</p> <p>Hipótesis secundaria</p> <p>a. Si los objetivos establecidos en el control de calidad en la auditoría integral influyen para contribuir a la efectividad de la administración</p> <p>b. Si las estrategias utilizadas en la auditoría integral son claras entonces permiten que haya una relación entre las mismas y lograr los resultados satisfactorios.</p> <p>c. Si las técnicas que se utilizaron en la evaluación del control de calidad son adecuadas, entonces permitirá orientar a la ejecución de la auditoría de integral.</p> <p>d. Si los procedimientos se encuentran bien diseñados entonces servirán para ejercer un mejor control de calidad en la auditoría integral.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>X Auditoria Integral</p> <p>Indicadores</p> <p>X1 Objetivos X2 Resultados X3 Proced. aplicados X4 Programas diseñados X5 Áreas de Evaluación</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Y Control de Calidad</p> <p>Indicadores</p> <p>Y1 Objetivos Y2 Estrategas Y3 Técnicas Y4 Procedimientos de control Y5 Programa de revisión</p>	<p>1. Tipo de Investigación</p> <p>De acuerdo al propósito de la investigación naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo el presente estudio reúne las condiciones suficientes para calificarla como una investigación “Aplicada” en razón que para su desarrollo, en la parte teórica conceptual, se apoyará en conocimiento sobre auditoría integral.y Control de calidad.</p> <p>2) Nivel de Investigación</p> <p>Será una investigación “Descriptiva” en su primer momento luego “Explicativa” y finalmente “correlacionada” de acuerdo a la finalidad de la misma.</p> <p>3. Método de la investigación</p> <p>En la presente investigación se empleará el método descriptivo, el mismo que se complementará con el análisis, estadístico, deductivo, inductivo entre otros.</p>

<p>e.¿ En que medida los criterios de evaluación del control de calidad influyen en la auditoria integral en cuanto a su planificación ?</p>	<p>e. Conocer si los criterios de evaluación del control de calidad influyen en la auditoria integral en cuanto a su planificación.</p>	<p>e. Si los criterios para la evaluación del control de calidad son bien aplicados entonces influirán en la auditoria integral en cuanto a su planificación.</p>		<p>4. Diseño de la investigación El presente estudio, dada la naturaleza de las variables materia de la investigación, responde al de una investigación por objetivos:</p> <p>5. Población La población está conformada por los funcionarios, jefes de áreas y personal de la empresa</p> <p>6. Muestra De la población anteriormente señalada utilizando criterios personales se trabajó con 50 personas de la empresa, los mismos que están conformados por funcionarios, jefes de áreas y personal de la empresa</p> <p>7. Técnicas Entrevistas, encuestas, análisis documentales.</p> <p>8. Instrumentos Guía de entrevistas, cuestionario guía de análisis documental.</p>
--	---	---	--	--

ENCUESTA

INSTRUCCIONES

La presente técnica tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación. La auditoría integral como alcance del control de calidad para el fortalecimiento de la Empresa Industrial Danubio. S.A. En las preguntas que a continuación se presentan, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (x). Esta técnica es, anónima y se le agradece su colaboración.

1) ¿Cómo califica Usted la toma de decisiones de la gerencia de la empresa?

- a) Eficiencia en el uso de recursos ()
- d) Eficacia en los resultados ()
- e) Garantiza el logro de los objetivo. ()

2) ¿Opinión sobre influencia del informe de auditoría, en la gestión de la gerencia?

- a). El informe de auditoría influirá en la gestión de la gerencia. ()
- b) No es necesario el informe de auditoría para optimizar la gestión de la gerencia. ()
- c). La optimización está en el buen manejo gerencial.
- d) No opinan ()

3) ¿Cuál es el objetivo de la auditoría Integral de aplicar el Control Interno?

- a). Verificar la utilización más racional de los recursos ()
- b). Conocer la eficiencia de sus actividades ()
- c) Saber si la empresa utiliza sus recursos de manera económica y eficiente. ()

4) ¿Considera usted que las medidas correctivas en el Informe de auditoría son viables para la gestión ?

- a) Gerencia General. ()
- b) Alta Dirección. ()
- c) Auditoría Interna. ()

5) ¿Está usted de acuerdo con la aplicación de recomendaciones e implementación de medidas correctivas?

- a) Herramienta que enfrenta las innovaciones. ()
- b) Que la auditoría incursione en nuevos enfoques ()
- c) Uso de recursos y logros de los objetivos. ()
- d) Estimula la competitividad. ()
- e) Información objetiva y completa ()