

## **AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA COMO APOYO AL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LAS EMPRESAS**

**Autores: Estudiantes Contaduría Pública IX Semestre  
Institución de Educación Superior ITFIP Ampliación Ibagué**

**RESUMEN** El objetivo del presente artículo es describir la importancia y proceso de la aplicación de la Auditoría Administrativa y Operativa, elaborada en el marco de una investigación formativa aplicada y orientada dentro del curso Auditoría Administrativa y Operativa de noveno semestre del programa de Contaduría Pública, en la empresa Global Confecciones y Textiles SAS de la ciudad de Ibagué, durante el semestre A de 2017, partiendo del análisis del crecimiento económico que ha logrado esta compañía en su último año.

El tipo de investigación aplicada es el Estudio de Caso con una metodología de tipo cualitativo, descriptivo; mediante la aplicación de técnicas de recolección de información como entrevistas, visitas físicas en la empresa, la observación, revisión documental, y la aplicación del programa de auditoría a las áreas seleccionadas: Estampación, Empaque, Facturación y Despachos. Es importante mencionar que el resultado de la auditoría permitió en estas áreas funcionales de gran importancia en el proceso productivo, identificar hallazgos en sus procesos que fueron informados a la organización con el fin de establecer medidas preventivas y correctivas, orientadas al logro de los objetivos empresariales y el control de sus recursos. Por lo tanto, como producto final para el cierre del semestre, el grupo de auditoría elaboró un video informe en el cual, se resume el proceso llevado a cabo junto con el presente artículo y el documento final de la auditoría realizada.

Palabras Claves: Auditoría, Recurso, Control, Gestión, Crecimiento.

**ABSTRACT** The objective of this article is to describe the importance and process of the application of the Administrative and Operational Audit, elaborated within the framework of an applied and oriented training research within the course of the Administrative and Operative Audit of the ninth semester of the Public Accounting program, Company Global Confecciones y Textiles SAS of the city of Ibagué, during the semester A of 2017, starting from the analysis of the economic growth that this company has achieved in its last year.

The type of applied research is the Case Study with a methodology of qualitative, descriptive type; Through the application of information gathering techniques such as interviews, physical visits to the company, observation, document review, and application of the audit program to the areas selected: Stamping, Packaging, Billing and Dispatches. It is important to mention that the result of the audit allowed in these functional areas of great importance in the productive process, to identify findings in their processes that were informed to the organization in order to establish preventive and corrective measures, aimed at the attainment of business objectives And control of its resources. Therefore, as a final product for the closing of the semester, the audit group prepared a video report in which the process carried out together with the present article and the final document of the audit are summarized.

**KEYWORDS:** Audit, Resource, Control, Management, Growth

**INTRODUCCIÓN** Global Confecciones y Textiles SAS “Global Contex SAS”, es una empresa ibaguereña, del sector textil-confección creada en el 2017, con el objetivo de ofrecer al mercado el servicio de confección y comercialización de prendas de vestir en tejido de punto, esta organización durante el último año ha tenido un crecimiento importante de su actividad productiva, generando trabajo directo e indirecto y aportando al crecimiento económico de la región. Es así, como en la verificación de la parte financiera se ha evidenciado un crecimiento en su volumen de ventas pasando de facturar 4.900 millones de pesos en el 2015 a 12.900 millones de pesos en el 2016, atendiendo a clientes como: Didetexco, Leonisa, Nalsani, Kenzo Jeans, de la misma forma que ha desarrollado directamente su marca propia cuyo nombre es BocaRed, con la cual se proyecta satisfacer las necesidades del mercado en cuanto a prendas de vestir a base de tejido de punto.

Este crecimiento ha generado exponencialmente, que todas sus áreas crezcan en el manejo de recursos y procedimientos para gestión de su negocio, razón por la cual, es necesaria la aplicación de una auditoría administrativa y operativa que le permita a la Dirección identificar como se gestionan los procedimientos dentro de su organización y, el uso de los recursos para el cumplimiento de sus objetivos. Es así como se permitió al grupo de IX semestre de Contaduría Pública de la ampliación de Ibagué de la Institución de Educación Superior ITFIP, la posibilidad de poder aplicar esta auditoría. Teniendo en cuenta el periodo de tiempo para esta actividad se estableció como alcance auditar tres de sus áreas, la selección de éstas, se hizo una vez elaborado el mapa de procesos que el grupo de auditoría construyó después de conocer y observar el proceso productivo y organizacional de Global Contex SAS.

Razón por la cual, el objetivo principal de la auditoría fue el de identificar y describir el funcionamiento de los procesos de las áreas seleccionadas con el fin de dar la aplicación del programa de auditoría elaborado, y así, poder identificar hallazgos y evidencias que permitieran evaluar el sistema de control interno, permitiendo entregar sugerencias y recomendaciones a la organización en busca de la mejor gestión administrativa y el buen uso de los recursos, que es de vital importancia y mucho más con el crecimiento operacional que ha tenido la organización.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

El planteamiento de la auditoría parte en el marco de la investigación formativa dentro del curso Auditoría Administrativa y Operativa, del programa de Contaduría Pública de IX semestre, con el acercamiento que se logró hacer a la unidad de negocio Global Contex SAS y las orientaciones del docente del curso, se aplicó un estudio de tipo cualitativo, descriptivo, mediante la aplicación de técnicas para la recolección de información como la observación, revisión documental, entrevistas, y la aplicación del programa de auditoría que se elaboró para cada una de las áreas auditadas y así, obtener los elementos que permitieron evaluar el sistema de control interno para las áreas de Estampación, Empaque, Facturación y Despachos de la empresa Global Contex SAS.

Para ello, frente al tipo de investigación se aborda el estudio de caso como estrategia pedagógica del proceso de enseñanza y aprendizaje, Bernal (2016) define esta tipo de metodología como estrategia pedagógica que consistente en presentarle al estudiante información sobre una situación de un caso real (empresa, organización, grupo o persona), para su análisis, reflexión y propuesta de alternativas de solución a la situación presentada y aplicada al caso al que hace relación la información.

## RESULTADOS ALCANZADOS



Fuente. Autores

Debido al crecimiento que ha logrado la organización Global Contex SAS, en el último año, se hace imperiosa la necesidad de establecer las medidas que lleven al adecuado control y evaluación de su sistema de control interno, para lo cual, la auditoría administrativa y operativa permite esta labor. La primera actividad desarrollada por el grupo de auditoría fue la de identificar los elementos para la construcción del mapa de procesos de la organización, una vez elaborado se estableció como alcance de la auditoría realizada, seleccionar los procesos a los cuales se le aplicaría el programa de auditoría para el caso Global Contex SAS;

razón por la cual, se auditaron los procesos de Estampación, empaque, Facturación y despachos, identificados en su mapa de procesos:



Mapa de Proceso. Elaboración del Grupo Auditoria

Fue así, como a través de la aplicación de las técnicas para la recolección de información, tales como: Entrevistas, la observación, visitas, recorrido a los diferentes procesos y la aplicación del programa de auditoría para cada proceso auditado se logró identificar:



Fuente. Global Contex SAS

### **Área de Estampación.**

- Se sugiere señalización en cada una de las áreas para medir el peligro, de las maquinas ya que éstas tienen un horno de 360 grados.
- Se recomienda obligar a los colaboradores la utilización de los implementos de riesgo de su actividad, los cuales son guantes y tapabocas según en la Inen que es la norma que rige los ISO.
- Se debe realizar la debida marcación de cada puesto de trabajo según el área de la empresa, ya que se observa desorden pérdida de tiempo por parte de los operarios al buscar herramientas y objetos de trabajo.
- Se recomienda actualizar los termifajadores o traer nueva tecnología, se evidencia demora por el tiempo en el que se termo fija la tela, de acuerdo a las especificaciones, este tiempo de espera para que los marcos se sequen se debe tecnificar y así lograr una agilidad en el proceso.
- Se observa que no hay extractores de calor.
- Se recomienda tener en cuenta la carpeta de consecutivos del día a día, de entradas y salidas de la producción de prendas al área de Estampación.
- Se recomienda la importancia de llevar una carpeta única para el ingreso y salida de las prendas de estampación.
- Implementar ISO 9001:2008 en los procesos de estampación, para lograr la certificación a futuro de la calidad del servicio prestado y, garantizar un mejoramiento continuo.
- La empresa cuenta con esta fortaleza de tener la estampación dentro su proceso, teniendo en cuenta que si se debiera enviar a satélites incurrirían más costos y alargamiento del ciclo de producción.

### **Área de Empaque.**

Después de ser aplicado el programa de auditoría para este proceso, las evidencias y recomendaciones que se realizaron son las siguientes.

- La empresa debe implementar la señalización en esta área.
- Las remisiones por ser elaboradas manualmente pueden presentar algún tipo de adulteración.
- La documentación que se maneja no contempla ningún tipo de consecutivo.
- Actualmente la empresa adquirió una nueva bodega que le permitirá a esta área, un adecuado manejo de los inventarios.
- Se observó que en el momento del empaque no se da un buen manejo al almacenamiento de las cajas, poniendo en riesgos las mercancías.

- Se evidenció que la persona a cargo tiene gran conocimiento y manejo del proceso debido a su experiencia laboral, sin embargo, se recomienda documentar los procedimientos que se realizan en el empaque.

### **Área de Facturación y Despachos**

Durante la visita se evidenció que en el área de facturación se hace necesario tener una base de datos de los clientes con los requerimientos solicitados por cada uno de ellos, que permitan hacer las consultas por cualquier persona integrante de la empresa.

Se revisó el consecutivo de solicitud de nota crédito y se evidenció que no se diligencia en su totalidad, hacen falta algunas firmas de autorización.

### **DISCUSIÓN**

Toda unidad de negocio dentro de su planeación estratégica, establece las principales directrices que le permitan el cumplimiento de su objeto social, con el mejor manejo de los recursos y dentro de ésta se establecen: objetivos, políticas, planes, estructuras, presupuestos, canales de comunicación, sistemas de información, procedimientos, controles, etc.

Por lo anterior, surgió la auditoría Administrativa y Operativa como necesidad de evaluar dentro de la organización, sus procesos que permitieran conocer desviaciones de los planes trazados por la gerencia.

Villarroel (2017) define la auditoría operativa como:

El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logró los objetivos pre-establecidos, además, de la eficiencia y economía que se utilizó y se obtuvieron los recursos, con el único sentido de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro.(Cita textual del libro de Nudman-Puyol "Manual de Auditoría Operativa).

Este autor, señala que ésta Auditoría debe ser crítica, sistemática e imparcial, permitiendo establecer herramientas que identifiquen las deficiencias y las ventajas en cada una de las áreas de la organización, buscando mejoras, logrando eficiencia y efectividad de sus procesos. Este tipo de auditoría contempla las siguientes etapas: Planeación, Ejecución e Informe final.

De acuerdo a Marlene (2008) Las Auditorías Administrativas y Operativas están ligadas en el exámen metódico y sistemático, que permite evaluar en forma integral o parcial, a una organización, incluyendo la eficacia con que se logran sus objetivos preestablecidos y, controlando la utilización de sus recursos que mejore la gestión en el futuro de la organización.

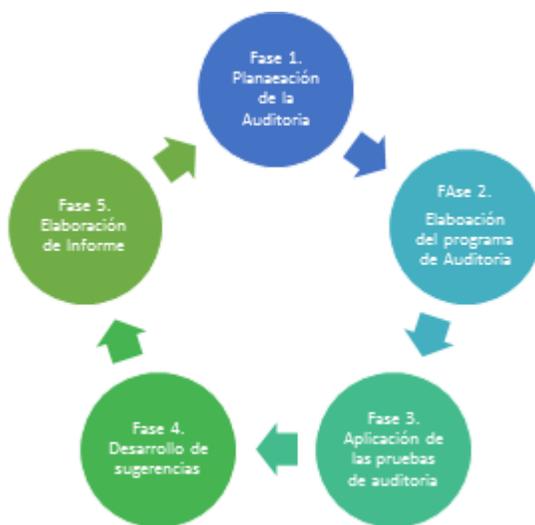
La auditoría administrativa y operativa cuenta con dos objetivos:

- Evaluar el nivel de los recursos de la empresa, y
- Examinar los métodos y procedimientos de las operaciones observando el grado de confiabilidad y eficacia.

Por ello, luego de conocer el entorno o medio ambiente de las auditorías, se elaboraran planes tácticos, estratégicos, corporativos y cooperativos, con el fin de que se logren sus objetivos.

Como objetivo principal del proceso de la auditoría administrativa y operativa dentro de la organización, se busca la evaluación de la eficiencia y eficacia de los sistemas utilizados, para el logro de las metas propuestas, permitiendo identificar las causas que generen la desviación y establecer los controles necesarios para el mejor uso de los recursos y la gestión administrativa.

Por lo anterior, este proceso, es de vital importancia para cualquier organización que siempre debe buscar respuesta a la pregunta ¿está obteniendo la organización el máximo de rendimiento de los recursos disponibles? una auditoría de éste tipo puede aportar en identificar como se estructuran sus procesos y cuál es el manejo de sus recursos.



Fases de Auditoría Administrativa y Operativa. Quintanar (1980)

Por su parte Quintanar (1980) concibe que el auditor debe poseer interés e imaginación, y contemplar los problemas con un enfoque constructivo y positivo (nunca crítico), pues ha de ser un buen entrevistador (no un interrogador) y saber sintetizar por escrito los hallazgos encontrados, por tanto, se recomienda actuar en equipo; este autor describe siete fases para el desarrollo de la auditoría, que se pueden centralizar en las siguientes cinco fases. Teniendo en cuenta las fases enunciadas se adelantó el proceso dentro de la empresa, se elaboró un plan de trabajo que permitiera durante el desarrollo del semestre obtener la información que permitió identificar

hallazgos los cuales fueron entregados en el informe final a la gerencia.

Teniendo cuenta los resultados y de acuerdo a los objetivos que establece Marlene (2008), para el logro y cumplimiento del plan estratégico que tenga la organización, es necesario implementar los mecanismos que permitan evaluar el nivel y el uso de los recursos de la misma forma que los métodos y procedimientos de las operaciones, permitiendo un grado de confiabilidad y eficacia en la gestión de las diferentes áreas de la empresa.

De la misma manera que lo expresa Ducker (2013) “lo que se puede medir se puede controlar” teniendo en cuenta que la auditoría permite a la organización medir el grado de cumplimiento de su control interno y, así, identificar las posibles fallas que éste puede presentar, con el fin de proponer las medidas correctivas y preventivas y de subsanar desviaciones al cumplimiento de procedimientos, en los procesos de las diferentes áreas de la organización, todo esto, en caminado a dos cosas: control de los recursos y el adecuado manejo de los mismos.

## **CONCLUSIONES**

El proceso de aplicación de una auditoría administrativa y operativa en la empresa Global Contex SAS, permitió concluir que:

- Existen dos factores de gran importancia para la organización desde cualquiera de sus áreas: El control de los recursos y la gestión administrativa de sus procesos, teniendo en cuenta que la suma de cada uno de ellos apunta al cumplimiento del plan estratégico que se tenga.
- La revisión periódica en la evaluación del control interno es necesaria e importante, con el fin de conocer las desviaciones en el cumplimiento de los procedimientos establecidos dentro de la organización.
- Teniendo en cuenta el crecimiento económico que ha logrado la organización y, con el fin de proteger y hacer buen uso de sus recursos, se concluye que, el control interno es importante para la estructura administrativa, contable y operativa de la empresa. Además en el nivel operativo se identificaron debilidades y oportunidades de mejora en los procesos.
- Las deficiencias significativas en el control interno de una organización, son identificadas en el proceso de la auditoría. Esta permitirá identificar hallazgos sobre las cuales se deben aplicar medidas correctivas, en este sentido, la labor del auditor se verá extendida a la propuesta de mejora para el sistema de control interno.
- Para toda organización es fundamental y necesario, documentar todos sus procesos, con el fin de tener identificado los procedimientos y actividades que se deben realizar en cada uno de ellos y, así, poder evaluar periódicamente el cumplimiento de la gestión administrativa.

## REFERENCIAS

Bernal, C (2016). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Pearson. Pg 151. Bogotá, Colombia.

Ducker P. (2013). Principios de la Calidad y Productividad. Consultado en <https://jummp.wordpress.com/tag/peter-drucker/>

Marlene (2008)

Puyol, Nudman (1985). Manual de Auditoria Operativa. Consultado en: [http://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_67166\\_67166.pdf](http://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf)

Quintanar Romero E. (1980). La Auditoria Operacional. Revista Española de Financiación y Contabilidad. Vol. 31. Pg. 151-170

Villarroel González, E. F. (2017). Curso Auditoria Operativa. Universidad Central. Lic. En Contaduría Pública. Consultado en WWW. [http://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_67166\\_67166.pdf](http://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf)