



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Estudio sobre el programa 100% como herramienta para la
auditoría interna en Volvo Perú**

Trabajo de Investigación para optar el Grado de
Bachiller en Contabilidad y Auditoría

**Fátima Andrea Salazar Aguirre
Roger Silvino Obregon Laura**

Asesor(es): Dr. Julio César Hernández Pajares

Piura, noviembre de 2019



A nuestros padres el eterno agradecimiento por su apoyo incondicional para desarrollar nuestros estudios y todas las personas que hicieron factible el logro de nuestras metas.





Resumen Analítico-Informativo

Estudio sobre el programa 100% como herramienta para la auditoría interna en Volvo Perú

Fátima Andrea Salazar Aguirre, Roger Silvino Obregon Laura

Asesor(es): Dr. Julio César Hernández Pajares

Trabajo de investigación.

Bachiller en Contabilidad y Auditoría

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura,

Palabras claves: Programa 100%/ auditoría interna/ evaluación cualitativa/ evaluación cuantitativa

Introducción: El papel de la auditoría interna asume gran relevancia para generar valor y fortalecer la transparencia en la gestión de las organizaciones. Desde esa perspectiva, las empresas requieren de sistemas de control interno que les permita tener una mejor administración de sus recursos y, con ello, mantener la sostenibilidad en el largo plazo. Tal es el caso de Volvo Group Perú, una de las organizaciones más representativas del sector automotriz y la que tiene mayor participación de mercado en cuanto a venta de unidades pesadas. Aquí, los sistemas de control interno son un recurso que forma parte neurálgica en la planeación estratégica y, en ese sentido, la aplicación del Programa 100% se ha convertido en una alternativa que requiere ser medida en cuanto a su efectividad y para hacerlo es relevante llevar a cabo una investigación que permita indagar respecto a su uso y, con ello, obtener datos y cifras que reflejen cuáles son los resultados que se han conseguido a la fecha para llevar a cabo las labores de auditoría interna.

Metodología: El estudio se desarrolló bajo los parámetros del estudio de caso, con diseño mixto, transformativo concurrente, exploratorio, con unidad holística.

Resultados: Los resultados evidencian que toda organización requiere aplicar un sistema de auditoría interna que permita detectar riesgos, prevenir fraudes y supervisar que cada uno de los procesos estratégicos se lleve de forma eficaz y eficiente. Por otro lado, se ha logrado establecer que la normatividad internacional señale que la actividad de cada uno de los auditores debe estar detallada y especificada de acuerdo a los objetivos que se deseen alcanzar dentro de la organización, hecho que sí se aplica en la respectiva unidad de análisis, constituida por Volvo Perú. También se encontró que el Programa 100% sí ha ayudado a mejorar el control interno de los concesionarios de Volvo Perú; ya que además de tener una evaluación anual para la certificación (oro, plata o bronce), los concesionarios también reciben visitas de supervisores y auditores internos de la empresa, quienes se encargan de hacer una visita, previa a la certificación, para evaluar puntos críticos y buscar la mejora de los mismos antes de la visita oficial de los auditores enviados por Volvo Brasil.

Conclusiones: Se encontró que, como parte del plan del laboral 2019, se está llevando a cabo auditorías cada dos meses (anteriormente eran cada tres o cuatro meses) y se evalúan los puntos que requieren mejorar en función a lo señalado por los auditores en visitas previas para ver los progresos y seguir optimizando los procesos. Los procesos críticos están identificados en un flujograma que sirve de base para poder desarrollar las diferentes

actividades que se evalúan dentro la certificación, con la única finalidad de proveer un servicio de calidad para el cliente. Se evidenció que para detectar los errores y poder corregirlos, todos los procesos tienen que estar documentados; es decir, deben tener indicadores que permita medirlos para así evaluarlos. El área de Post Venta de Volvo Perú, al ser el área que más interactúa con el cliente; después del área comercial, tiene 4 pilares en los que basa toda su trayectoria respecto a la atención al cliente: clientes, personas, procesos y resultados. La certificación anual permite una mejor gestión del riesgo, pues se tiene información actualizada sobre los riesgos tan cambiantes dentro de los concesionarios; a pesar de que dentro de las entrevistas señalaron que era un punto que debía mejorarse pues siempre hay nuevos conceptos que mapear.

Fecha de elaboración del resumen: 17 de octubre de 2019



Analytical-Informative Summary

Estudio sobre el programa 100% como herramienta para la auditoría interna en Volvo Perú

Fátima Andrea Salazar Aguirre, Roger Silvino Obregon Laura

Asesor(es): Dr. Julio César Hernández Pajares

Trabajo de investigación.

Bachiller en Contabilidad y Auditoría

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura,

Keywords: 100% program, internal audit, qualitative evaluation, quantitative evaluation, performance standards

Introduction: The role of internal audit assumes great relevance to generate value and strengthen transparency in the management of organizations. From that perspective, companies require internal control systems that allow them to have a better administration of their resources and, thus, maintain long-term sustainability. Such is the case of Volvo Group Peru, one of the most representative organizations in the automotive sector and the one with the largest market participation in terms of selling heavy units. Here, internal control systems are a resource that is a key part in strategic planning and, in that sense, the application of the 100% Program has become an alternative that needs to be measured in terms of its effectiveness and to do so is relevant to carry out an investigation that allows to inquire about its use and, with it, obtain data and figures that reflect the results that have been achieved to date to carry out internal audit work.

Methodology: The study was developed under the parameters of the case study, with mixed design, concurrent transformative, exploratory, with holistic unit.

Results: The results show that every organization requires applying an internal audit system that allows detecting risks, preventing fraud and supervising that each of the strategic processes are carried out effectively and efficiently. On the other hand, it has been established that international regulations indicate that the activity of each of the auditors must be detailed and specified according to the objectives that they wish to achieve within the organization, a fact that does apply in the respective unit of analysis, constituted by Volvo Peru. It was also found that the 100% Program has helped the improvement of internal control of Volvo Peru dealers; Since in addition to having an annual evaluation for certification (Gold, Silver or Bronze), dealers also receive visits from supervisors and internal auditors of the company, who are responsible for making a visit, prior to certification, to evaluate critical points and seek their improvement before the official visit of the auditors sent by Volvo Brazil.

Conclusions: It was found that, as part of the 2019 work plan, audits are being carried out every two months (previously they were every three or four months) and the points that need to be improved are evaluated based on what the auditors indicated in previous visits in order to see progress and keep optimizing processes. Critical processes are identified in a flowchart that serves as the basis for developing the different activities that are evaluated

within the certification, with the sole purpose of providing a quality service for the client. It was evidenced that in order to detect errors and be able to correct them, all processes have to be documented; that is, they must have indicators that allow them to be measured in order to evaluate them. The After Sales area of Volvo Peru, being the area that most interacts with the customer after the commercial area, has 4 pillars on which it bases its entire trajectory regarding customer service: customers, people, processes and results. The annual certification allows a better risk management, as there is updated information on such foreign exchange risks within the concessionaires; Although in the interviews they pointed out that it was a point that should be improved because there are always new concepts to map.

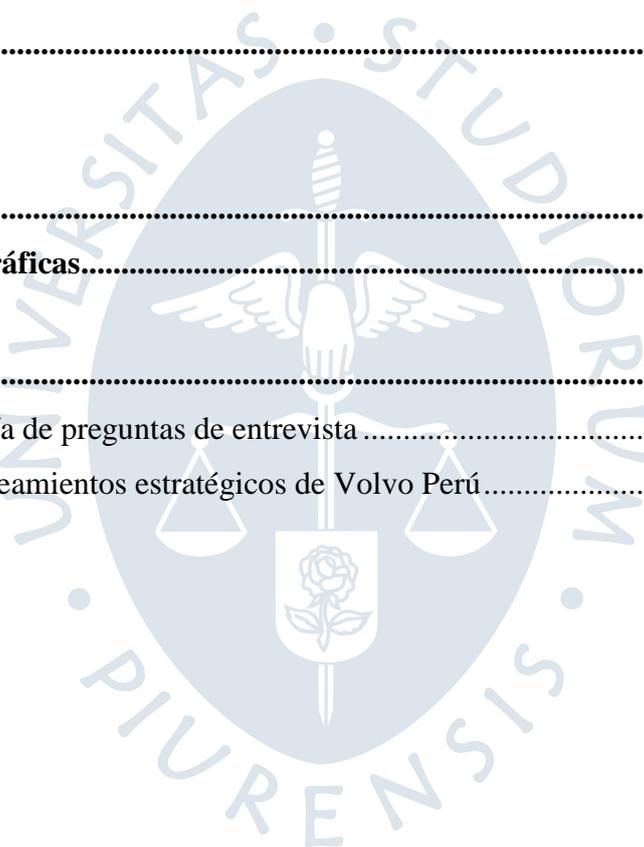
Summary date: October 17, 2019



Tabla de contenido

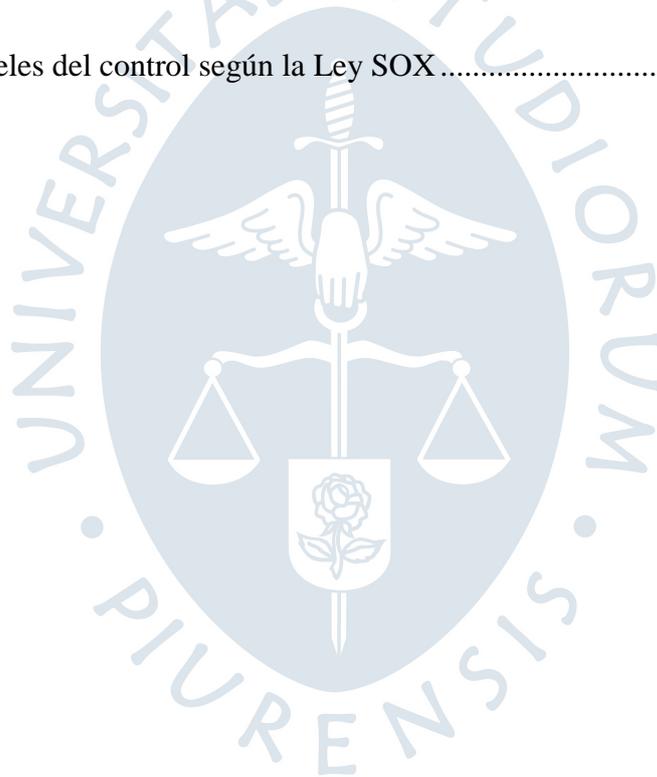
Introducción	1
Capítulo 1 Aspectos generales	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1. Problema general	3
1.1.2. Problemas específicos	3
1.2. Justificación de la investigación	3
1.2.1. Justificación teórica	3
1.2.2. Justificación práctica	4
1.3. Objetivos de investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
Capítulo 2 Marco teórico	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Programa 100%	9
2.2.1.1. Modelo teórico	11
2.2.1.2. Indicadores del resultado del Programa 100%	13
2.2.2. Auditoría interna	14
2.2.2.1. Procesos de la auditoría interna	16
2.2.2.2. Normas internacionales de la auditoría interna	18

Capítulo 3 Metodología.....	23
3.1. Diseño y tipo metodológico	23
3.2. Población y muestra.....	25
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	25
3.3.1. Técnicas	25
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos	25
Capítulo 4.....	27
Resultados	27
Conclusiones	29
Referencias bibliográficas.....	31
Anexos	33
Anexo 1. Guía de preguntas de entrevista	35
Anexo 2. Lineamientos estratégicos de Volvo Perú.....	37



Lista de tablas

Tabla 1.	Niveles del control según la Ley SOX.....	17
----------	---	----





Lista de figuras

Figura 1.	Procesos del Programa 100%.....	10
Figura 2.	Exigencia progresiva.....	12
Figura 3.	Indicadores del Programa100%.....	13
Figura 4.	Marketing internacional para la práctica profesional de auditoría interna, por Instituto Internacional de Auditores.....	14
Figura 5.	Componentes de la definición de auditoría.....	15
Figura 6.	Propósitos de las normas de auditoría interna.....	18
Figura 7.	Secciones de las normas de auditoría interna.....	19
Figura 8.	Enfoque metodológico de la investigación.....	24



Introducción

Durante las últimas décadas el mundo se ha visto transformado por diversos fenómenos como la globalización, la revolución tecnológica y la denominada Sociedad del Conocimiento. De acuerdo a De La Torre (2018) esta transformación ha generado que haya un mayor crecimiento empresarial y, por ende, mayores retos y desafíos por enfrentar, entre ellos, una serie de riesgos incluido el fraude. En este contexto, el papel de la auditoría interna asume gran relevancia para generar valor y fortalecer la transparencia en la gestión de las organizaciones y, en esa línea, indagar respecto al uso de estrategias y programas como el 100% se convierten en una necesidad insoslayable.

En el Perú, la realidad no difiere del contexto internacional y las empresas requieren de sistemas de control interno que les permita tener una mejor administración de sus recursos y, con ello, mantener la sostenibilidad en el largo plazo. Tal es el caso de Volvo Group Perú, una de las organizaciones más representativas del sector automotriz y la que tiene mayor participación de mercado en cuanto a venta de unidades pesadas.

Aquí, los sistemas de control interno son un recurso que forma parte neurálgica en la planeación estratégica y, en ese sentido, la aplicación del Programa 100% se ha convertido en una alternativa que requiere ser medida en cuanto a su efectividad y para hacerlo es necesario llevar a cabo una investigación que permita obtener datos y cifras que reflejen cuáles son los resultados que se han conseguido para llevar a cabo las labores de auditoría interna.

Finalmente, es preciso El programa 100% consta de la creación de procedimientos, evaluaciones, políticas orientadas al correcto desarrollo de las actividades en los concesionarios de Volvo Perú. Ello conlleva una gran responsabilidad e importancia para

la generación de creación de valor y fidelización y, como consecuencia, la sostenibilidad en el liderazgo del sector automotriz.



Capítulo 1

Aspectos generales

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Problema general

¿Cuáles son los resultados del programa 100% como herramienta para la auditoría interna en Volvo Perú?

1.1.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son los resultados de la evaluación cualitativa del Programa 100% en la auditoría interna de Volvo Perú?
2. ¿Cuáles son los resultados de la evaluación cuantitativa del Programa 100% en la auditoría interna de Volvo Perú?

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Justificación teórica

Este trabajo de investigación se convertirá en un importante referente en el campo teórico, en virtud a la información que se recogerá respecto a la aplicación del Programa 100% para la auditoría interna en una empresa de gran envergadura en el campo automotriz y que servirá de referente para otras empresas del rubro.

Así también, con este trabajo se podrán obtener evidencias respecto a la relevancia que tiene la evaluación cualitativa y cuantitativa en el control interno y la inspección de los diferentes procesos y transacciones que se realizan cotidianamente, con el fin de verificar y comprobar que todo se realiza conforme a las normas, leyes y reglamentos que regulan los fraudes, los riesgos y la mala administración.

En este sentido, esta investigación también permitirá conocer de qué manera el Programa 100% permite reducir y prevenir operaciones orientadas a ocultar a los accionistas, socios, asociados o terceros interesados, la verdadera situación de la empresa, falseando los balances, datos falsos relacionados a la situación de una persona jurídica, realizar falsas cotizaciones de acciones, títulos o participaciones, aceptar acciones como garantías de crédito, crear balances para reflejar utilidades inexistentes o no comunicar la existencia de intereses propios que son incompatibles con los de la empresa.

1.2.2. Justificación práctica

No se puede soslayar el aporte de esta investigación en el campo práctico, pues a través de ella se brindarán diversos alcances y herramientas sobre la aplicación del programa 100% para la auditoría interna en la empresa Volvo Perú, convirtiendo este trabajo en una valiosa herramienta para la toma de decisiones y el establecimiento de estrategias que permitan optimizar el uso de esta valiosa herramienta y el logro de los objetivos estratégicos.

Por otra parte, es importante resaltar los modelos teóricos en los que se basa este estudio, ya que permitirán elaborar los instrumentos que se aplicarán para esta investigación y, a su vez, servirán de soporte para futuros trabajos de investigación que surjan respecto a esta temática de estudio.

Así también, los resultados que se recojan mediante esta investigación permitirán conocer el contexto real y actual de las variables sujeto de estudio en el sector automotriz.

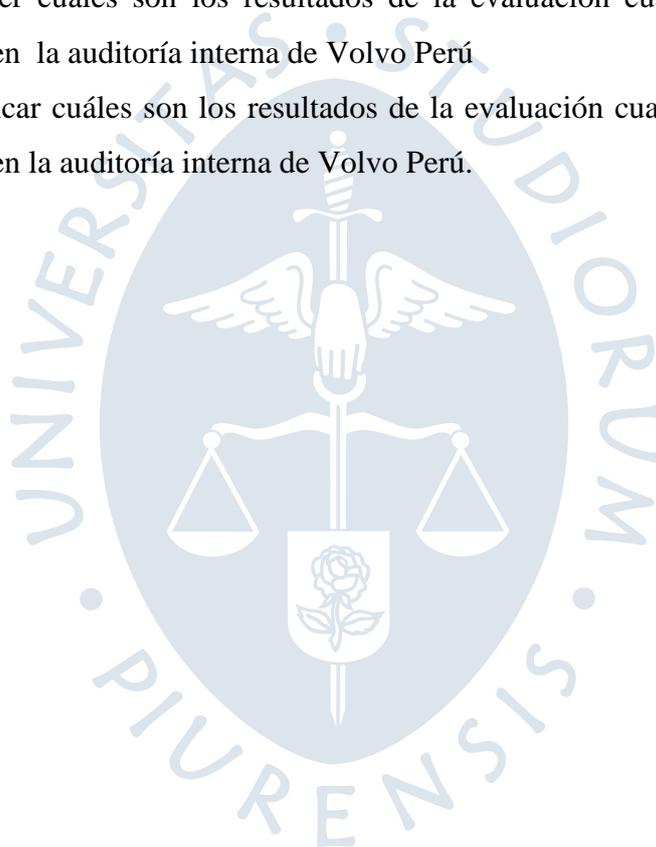
1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Comprender cuáles son los resultados del Programa 100% como herramienta para la auditoría interna en Volvo Perú.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Entender cuáles son los resultados de la evaluación cualitativa del Programa 100% en la auditoría interna de Volvo Perú
2. Identificar cuáles son los resultados de la evaluación cuantitativa del Programa 100% en la auditoría interna de Volvo Perú.





Capítulo 2

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación ha sido necesario indagar respecto a los estudios realizados en torno a las variables de estudio. En esa línea, se ha podido constatar que existen investigaciones en torno a la variable auditoría interna, pero no sucede lo mismo con la variable programa 100%.

Sin embargo, aquí se incluyen aquellas que reflejan la relevancia de la auditoría interna para la gestión y el planeamiento estratégico, pues permitirá brindar un espectro más amplio respecto a la temática que se despliega en este estudio.

Núñez (2017) en su tesis titulada “Planificación de una auditoría financiera de una empresa de producción”, para optar el grado de Master en Contabilidad y Auditoría Superior en la Universidad de Sevilla, tuvo como objetivo diseñar un programa de auditoría que determine los procedimientos de auditoría para obtener evidencias consistentes que permitan al auditor emitir un informe de auditoría apropiado. La metodología aplicada fue el análisis de riesgos. La unidad de análisis estuvo constituida por la empresa Aceites y Derivados S.A. Se concluyó que la metodología basada en la identificación de riesgos permitió identificar los riesgos más relevantes que la empresa afronta y que se resumieron en aspectos neurálgicos como: el reconocimiento de ingresos, el volumen de existencias por compras y por productos terminados y los saldos con empresas.

Cuadros (2018) en su investigación titulada “Aplicación de auditoría interna basada en riesgos bajo el marco de gestión de riesgos corporativos a la auditoría del proceso de transferencias internacionales en el Banco ABC”, para optar el título de Contador Público en la Universidad de Lima, tuvo como objetivo adaptar la metodología del Banco ABC aplicando el Marco de Gestión del Riesgo Empresarial (COSO, 2017) y sus 20 principios. Para ello se utilizó el tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo y explicativo, con diseño de investigación por objetivos. La población estuvo conformada por el personal que colabora en la Vicepresidencia de auditoría interna del Banco ABC. Los instrumentos solicitados fueron la entrevista, la encuesta y el análisis documental. Los resultados permitieron concluir que la metodología de control de riesgos utilizada por el Banco ABC, COSO 2004, es obsoleta y, por ende, poco eficiente para la gestión.

Aroca (2016) en su tesis titulada “La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo” para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como objetivo determinar de qué manera la auditoría interna incide en la gestión de la empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2015. Para ello, se utilizó el método deductivo, inductivo, analítico y sintético. Los instrumentos fueron la observación, análisis documental, la entrevista y la encuesta. Los resultados evidenciaron que la auditoría interna permite analizar indicadores como eficacia, eficiencia y economía, logrando demostrar que los resultados en estos aspectos fueron convenientes en el periodo mencionado. Asimismo, se demostró que los ratios de rentabilidad en el periodo de estudio fueron favorables, redundando en los ratios de rentabilidad de la empresa.

Barraza (2016) en su tesis titulada “Implementación de la auditoría interna y su incidencia en las Mypes del Perú. Caso Galería Guizado S.R.L. – Lima, 2015”, para optar el grado de Magíster en Contabilidad con mención en Auditoría, tuvo como objetivo determinar y describir de qué manera la implementación de la Auditoría Interna incide en las Mypes del Perú: Caso Galería Guizado S.R.L. – Lima, 2015. Para lograrlo, utilizó la investigación con diseño bibliográfico, documental y de caso, con diseño no experimental. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que los propietarios de Mypes no cuentan con una unidad especializada en auditoría interna, aspecto que es necesario para fortalecer sus operaciones, aunque el 100% de la muestra encuestada considera que es relevante para minimizar los riesgos. Por otro lado, se mostró que las Mypes no han implementado sus sistemas de control interno careciendo de

supervisión. Por tanto se concluyó que la auditoría interna incide en la empresa Galería Guizado S.R.L.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Programa 100%

Para iniciar este acápite es importante señalar en primer instancia que la auditoría interna es:

Una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y de las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones. (Santillana, 2013, p. 11)

Desde esta perspectiva, toda organización de la envergadura de Volvo Perú, requiere contar con un sistema de auditoría interna que le permita llevar un control adecuado de sus procesos estratégicos. Con esa visión, la empresa Volvo Perú, se ajusta a los lineamientos establecidos por la casa matriz, ubicada en Brasil, por lo cual aplica el Programa 100%, que se puede definir como un programa que audita los diferentes procesos y/o actividades llevadas a cabo en los concesionarios.

Como ya se señaló este Programa es dirigido por Volvo Brasil, organización matriz a la que Volvo Perú debe reportar. Así también, es supervisado por una empresa tercerizadora que Volvo Brasil contrata, con el fin de auditar a los talleres que se encuentran en Lima.

El Programa 100% se desarrolla a través del área de Desarrollo de Operaciones para que finalmente se transmita al área de Retail, la cual está encargada de llevar a cabo las diferentes actividades regidas por el manual de procesos que Volvo Brasil les envía, y ambas están dirigidas por la Gerencia de Post Venta. Figura 1

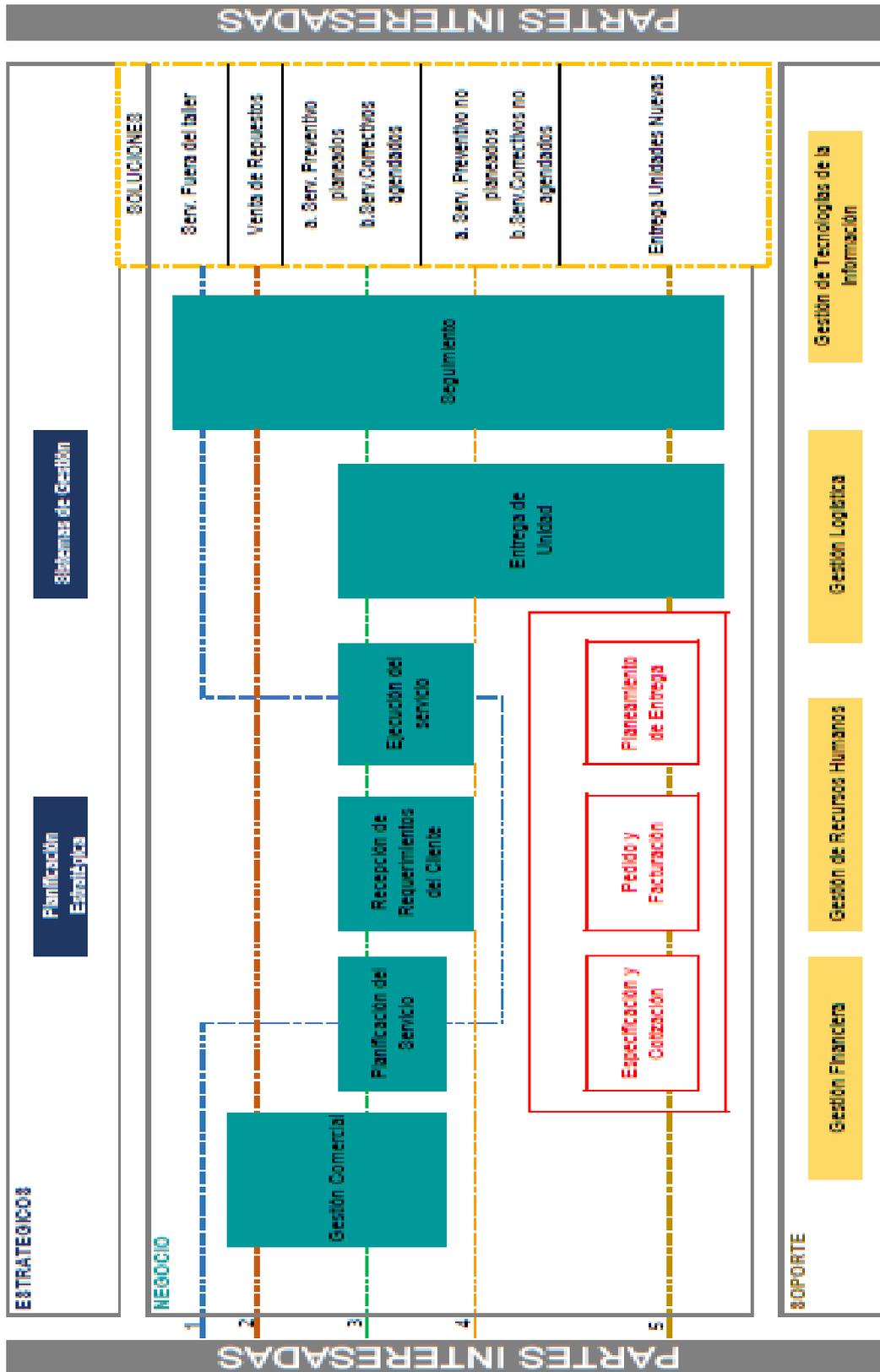


Figura 1. Procesos del Programa 100%.

Fuente: Adaptado de Presentación del Programa 100%. Volvo, 2018 por F. Salazar y R. Obregón, 2019.

2.2.1.1. Modelo teórico

El modelo teórico que aplica el Programa 100% se divide en dos subgrupos: evaluaciones cualitativas y evaluaciones cuantitativas. Las evaluaciones cualitativas abarcan los temas respecto a los clientes; como la atención de reclamos, las personas; respecto al trato y a la atención al cliente, y los procesos realizados para garantizar la satisfacción del cliente.

Cuando se habla de la satisfacción del cliente dentro la evaluación de los procesos, toma en cuenta los siguientes alcances: 1. Las 5 “S”, 2. La planificación del servicio, 3. Recepción de Requerimientos (RQ) del cliente, 4. Entrega de unidades, 5. Seguimiento después de la venta, 6. Gestión comercial.

Mientras que las evaluaciones cuantitativas se enfocan en los resultados; es decir, cómo el buen funcionamiento de los procesos junto con el trabajo de las personas dan como consecuencia unos resultados positivos para la organización; además de asegurar la conservación del cliente dentro de su cartera.

Al finalizar la supervisión y evaluación de los concesionarios, ellos reciben un certificado; que puede tener la calificación de denominación: Oro, Plata o Bronce. La certificación va a depender de los resultados que obtengan relacionado a los clientes, personas, procesos y resultados.

Para el otorgamiento del certificado Bronce, solo se evalúan los clientes, las personas y las 5s. Conviene señalar aquí que las 5s son una influencia que proviene de la filosofía de Confucio y que es acogida en la sociedad japonesa para mejorar la productividad. Su orientación es lograr orden, limpieza, disciplina o eficacia en las tareas cotidianas (TCI, 2018).

Las 5s provienen de las primeras letras de las palabras japonesas “seiri”, ‘seiton’, ‘seisō’, ‘seiketsu’ y ‘shitsuke’; y que significan: clasificar, ordenar racionalmente, eliminar la suciedad, estandarizar y mantener la disciplina.

Posteriormente esta influencia fue adaptada por occidente con el nombre en Inglés “Just in time” (Perez, 2017).

Es una herramienta que ayuda a a dirigir el Sistema de Producción de Toyota (Toyota Production System – TPS), una filosofía basada completamente en la administración de los sistemas y de la corportacion eliminando los procesos que generan tiempos muertos (Kraft, 2019).

Para obtener el certificado de Plata, también se evalúan clientes, personas y cinco de los siete procesos incluidos en esa evaluación y los resultados; finalmente para el de Oro, la evaluación es total; es decir, evalúan todo lo mencionado en los párrafos previos, tal como se puede visualizar en la siguiente figura:

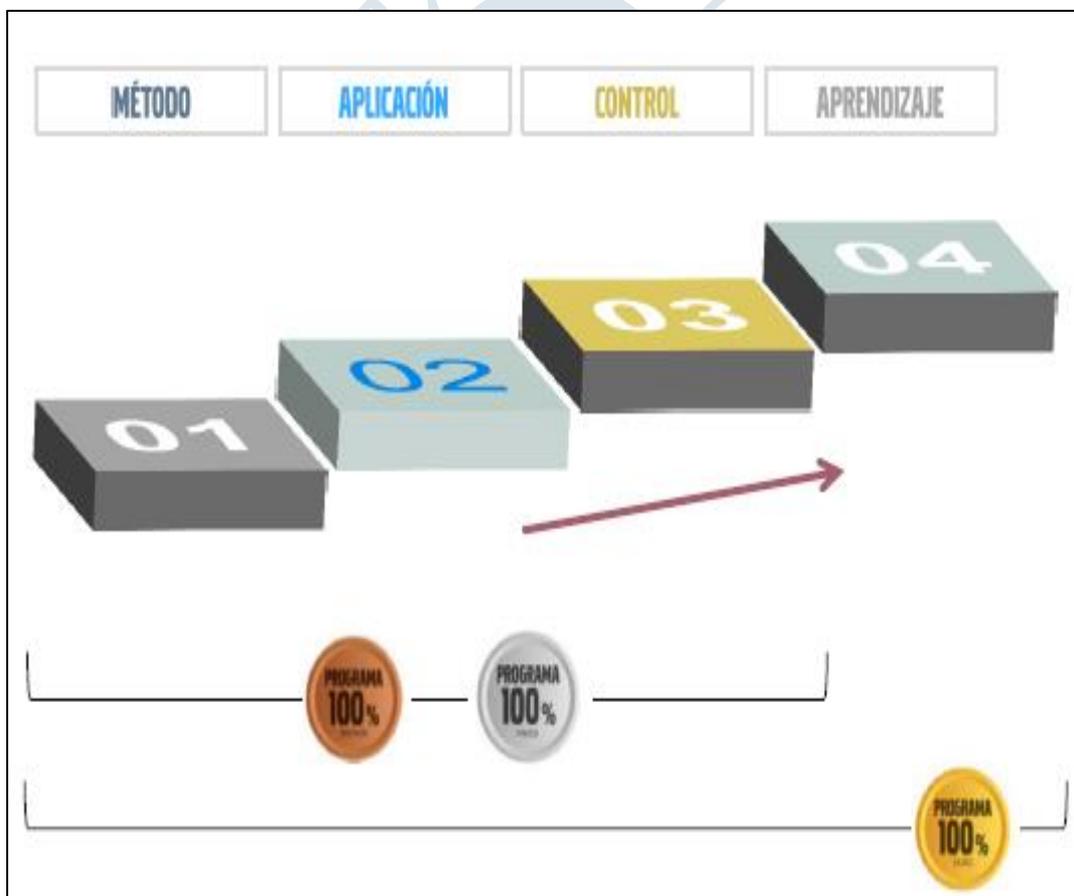


Figura 2. Exigencia progresiva.

Fuente: Adaptado de Presentación del Programa 100%. Volvo, 2018 por F. Salazar y R. Obregón, 2019.

2.2.1.2. Indicadores del resultado del Programa 100%

Los indicadores que forman parte de los resultados evaluados en la auditoría, son 13 y se dividen en tres grupos: resultados financieros, resultados relacionados al cliente y resultados relacionados a los procesos. El detalle se precisa en la figura que se añade a continuación:



Figura 3. Indicadores del Programa 100%.
Adaptado de Presentación del Programa 100%. Volvo, 2018 por F. Salazar y R. Obregón, 2019.

Las empresas en materia de prevención implementan medidas como códigos de ética y entrenamientos, pero existen principios que demuestran que la auditoría interna va a tener efectividad. Para que esta sea posible todos los principios deben estar presentes y operar de la misma manera. De una empresa a otra la efectividad de la auditoría interna puede variar, pero el fracaso del desarrollo de una actividad implicaría que no es del todo efectiva para cumplir la misión de la empresa (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p. 27).

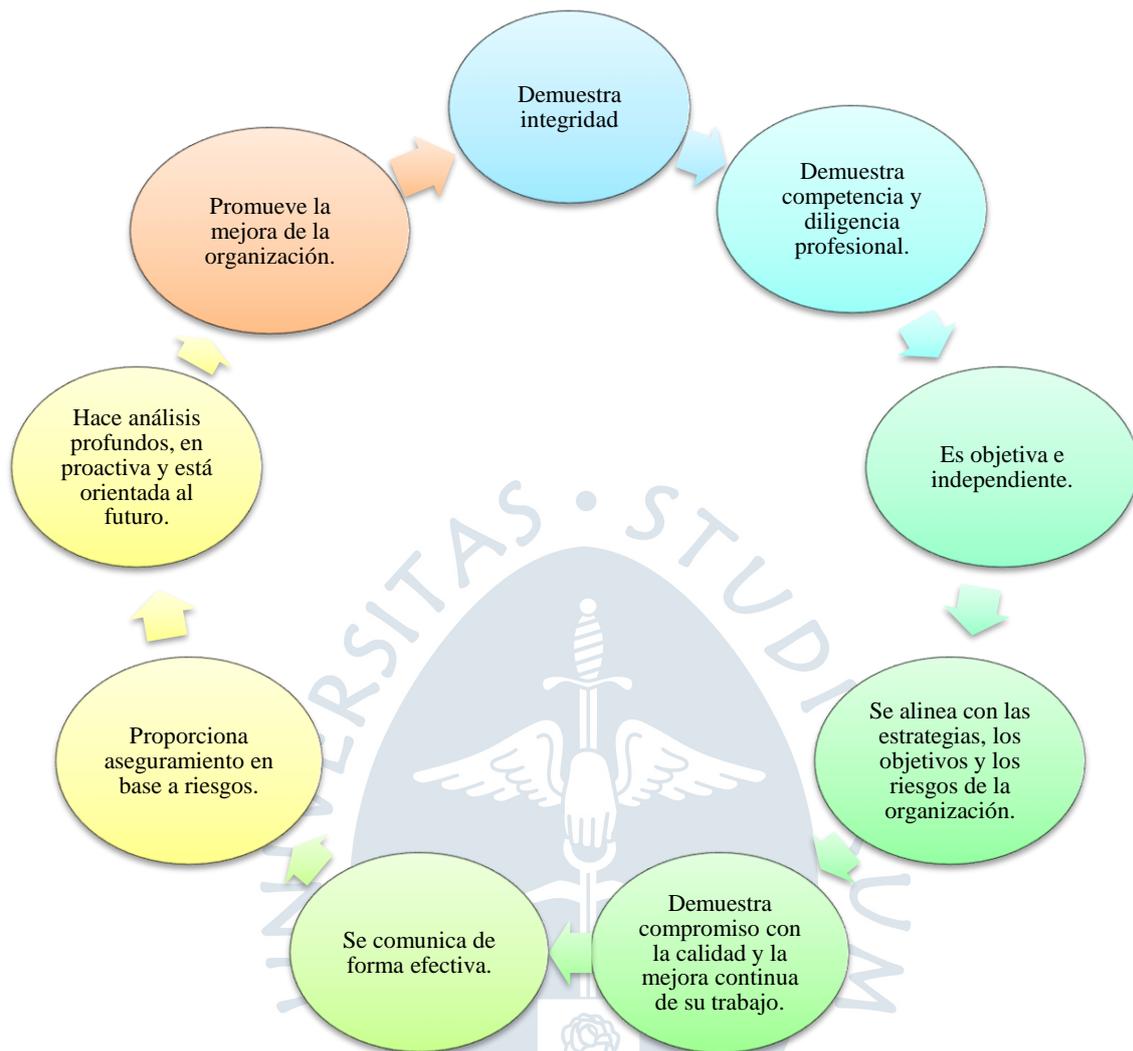


Figura 4. Marketing internacional para la práctica profesional de auditoría interna, por Instituto Internacional de Auditores.

Fuente: Copyright, 2016 por F. Salazar y R. Obregón, 2019.

2.2.2. Auditoría interna

De acuerdo a Tapia, Rueda y Silva (2017) la palabra auditoría "...reconoce su origen etimológico en el latín *auditio* cuyo significado es "audición", ya que los primeros auditores solo escuchaban los informes contables por parte de sus auditados" (p.13).

No hay que olvidar que el proceso de auditoría registra sus primeros antecedentes 2600 años antes de Cristo, pues en sociedades sumerias ya se hacía presente la práctica de dicha profesión con el registro de las transacciones que realizaban y estas siendo revisadas por alguien superior con una lista de las mismas para poder dictaminar que dichas operaciones si se realizaron o no se realizaron.

Con el transcurrir del tiempo el término fue ampliando uso en la medida que las actividades que realizaban las diversas formas de organización fueron incrementándose y se hacía necesario vigilar y supervisar a los trabajadores, situación que generó la necesidad de establecer sistemas de control que permitiera salvaguardar los activos y evitar que se cometieran fraudes. (Santillana, 2013)

Por su lado, el Instituto Internacional de Auditores (IIA) en Estupiñán (2015) definió la auditoría interna como:

Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (p.173)

Esta definición se despliega en una diversidad de acciones que se pueden visualizar en la Figura 5:



Figura 5. Componentes de la definición de auditoría.

Fuente: Adaptado de Auditoría interna: perspectivas de vanguardia, 2017, por F. Salazar y R. Obregón, 2019.

La mayoría de las empresas sin importar a que actividad se dediquen, que tamaño tengan, de donde procedan y que forma jurídica posean, tienen como parte de

sus áreas o parte de su personal, una persona designada o un área completa para realizar auditorías dentro de la organización, dictando controles para mitigar los riesgos en los procesos.

2.2.2.1. Procesos de la auditoría interna

Este apartado encuentra sus bases en la información que plantea la Ley Sarbanes-Oxley que dictó el Gobierno de Estados Unidos en el año 2002 (Congress, U.S., 2002). Esta Ley también es conocida como SarOx o SOA por sus siglas en inglés Sarbanes Oxley Act, y regula las funciones financieras contables y de auditoría, penalizando de forma severa el crimen corporativo.

Esta ley surgió debido a los múltiples fraudes, corrupción administrativa, conflictos de interés, la negligencia y la mala práctica de ejecutivos y directivos que aun conociendo los códigos de ética cayeron en la tentación de generar dinero fácil y solo beneficiarse sin mirar a quién o quiénes dañaban y todo esto a través de empresas y corporaciones que engañaban no solo a los socios sino también a los empleados, clientes y proveedores.

Así también, esta ley se reproduce como un documento importante dentro del marco de programas de prevención y educación de la violación de la ley que ha generado diferentes argumentaciones, una de ellas es la ventaja y la potestad internacional, lo que ha creado pánico en el sistema financiero estadounidense y en las empresas que cotizan en la bolsa de valores de Nueva York. Esta ley fue promulgada el 30 de julio de 2002. (Lugo, 2002, p. 1)

Con respecto a la relación que guarda con la auditoría interna y qué es lo que propone para ella, es conveniente señalar que esta ley se aplica a todas las empresas estadounidenses o externas que coticen en la bolsa de Nueva York.

Asimismo, esta ley, expone los procedimientos de auditoría y normas de contabilidad para garantizar transparencia en la información financiera. En primer lugar, muestra que los objetivos de la auditoría interna son evaluar el cumplimiento de metas, principios de contabilidad especialmente aceptados

por las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's), implementar un sistema de control y las estrategias que se deben seguir para administrar riesgos, examinar y evaluar el logro de la eficiencia, efectividad y economía para alcanzar la productividad.

Por último, recomendar mejoramientos en los sistemas administrativos al igual que descubrir y divulgar irregularidades y desviaciones en el proceso de auditoría. (Congress, U.S., 2002)

Por otro lado, muestra el conflicto de intereses y responsabilidades de los órganos de control y supervisión. La ley plasma que el buen gobierno corporativo debe ser la solución para la crisis de confianza que se percibe en las empresas del sector público y privado; eso se logrará promoviendo la transparencia, la productividad, la competitividad y la integridad de las instituciones.

De acuerdo a Romero (2012) esta ley se divide en tres niveles el impacto que tiene sobre la auditoría interna y muestra los responsables en cada uno. (p.1)

Tabla 1. Niveles del control según la Ley SOX

Niveles del control según la Ley SOX	
Estructuras y procedimientos de control interno	Es el nivel más amplio de control interno, respecto del cual la administración es responsable por: a) Establecimiento y mantenimiento. b) Valoración de su efectividad e igualmente, respecto del cual los auditores son responsables por su atestación y reporte de auditoría.
Controles internos contables	Nivel técnico, referido al proceso de presentación de reportes financieros, donde el comité de auditoría tiene la responsabilidad de establecer procedimientos relacionados con la recepción, retención y tratamiento de los reclamos recibidos por contabilidad y auditoría.
Controles internos	Nivel práctico, asociado con la mayor efectividad frente a los problemas concretos que se enfrentan en el día a día de las organizaciones.

Fuente: Datos tomados y adaptado de Gestipolis

Como se señala en la Tabla 1, la Ley Sarbanes-Oxley plantea que la auditoría interna debe tener reportes de auditoría, reportes informativos, exactos e independientes y debe tener una estructura y procedimientos de control que es necesario establecerse de acuerdo a las condiciones del COSO, debiendo haber una responsabilidad ejecutiva y un comité de auditoría.

En conclusión, lo que hace esta ley es luchar contra el fraude no solo en Estados Unidos, sino también en otros países que la acepten con todo y sus legislaciones; ya que esta ley es una reformatión profunda en las organizaciones, lo que trae como consecuencia al aplicarlas que las empresas posean credibilidad antes los ojos del mundo.

2.2.2.2. Normas internacionales de la auditoría interna

Estas normas son esenciales para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos, si bien las empresas varían por su tamaño, sus propósitos y estructura, el cumplimiento de estas normas y posiblemente de las normas emitidas por la organización deben llevarse a cabo para el correcto desarrollo de las actividades.

De acuerdo al Instituto Internacional de Auditores (2016) los propósitos de las normas son:

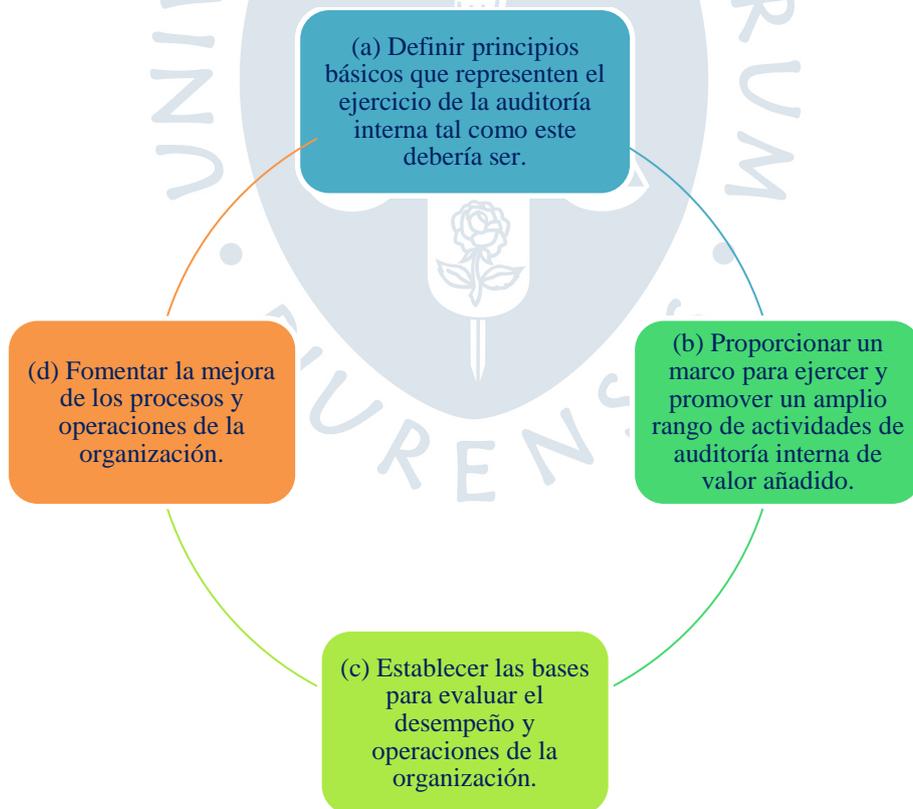


Figura 6. Propósitos de las normas de auditoría interna.

Fuente: Adaptado de Instituto Internacional de Auditores, 2016, por F. Salazar y R. Obregón, 2019.

Por otro lado, es importante señalar que las normas internacionales se dividen en tres secciones:

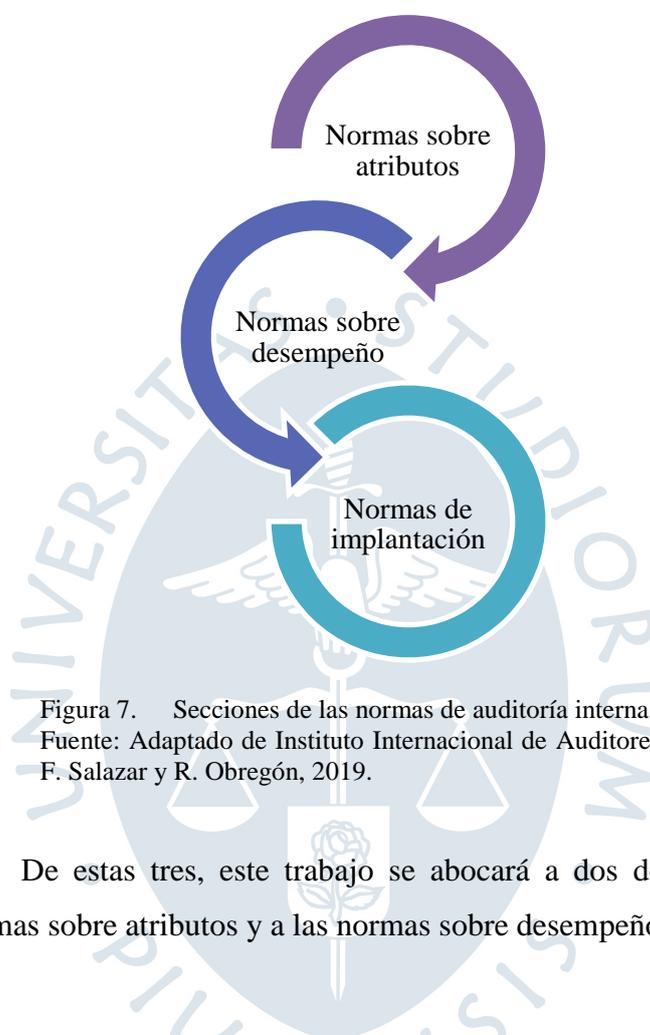


Figura 7. Secciones de las normas de auditoría interna.
Fuente: Adaptado de Instituto Internacional de Auditores, 2016, por F. Salazar y R. Obregón, 2019.

De estas tres, este trabajo se abocará a dos de ellas, referidas a las normas sobre atributos y a las normas sobre desempeño.

- **Normas sobre tributos**

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la auditoría interna de una empresa debe estar definida en un estatuto, siendo un estatuto un documento formal escrito que autoriza el acceso a los registros, al personal y a los bienes pertinentes para el desarrollo del trabajo y define el ámbito donde se llevará a cabo la auditoría interna (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p.61).

También señala, que la actividad de la auditoría interna debe ser independiente y el auditor debe ser objetivo en el cumplimiento de su labor. Es independiente porque el Director a cargo de la auditoría interna

responde a un rango jerárquico lo que le permite cumplir con sus responsabilidades, y este rango debe ser notificado anualmente ante el Consejo de la organización (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p. 36); puesto que la actividad de la auditoría se vería limitada si no tuviera algún rango dentro de la empresa.

Por otro lado, el director debe ser objetivo en el cumplimiento de las actividades; es decir, debe ser imparcial y neutral y sobretodo evitar cualquier conflicto de intereses (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p.37). El directivo no puede mostrar favoritismo o impulso hacia un lado de la empresa, pues si una persona dentro de la empresa está realizando una labor que claramente refleja un riesgo para la empresa pero lo hace porque genera beneficios para él, el director tiene toda la potestad de registrar el hecho y darlo a conocer ante los directivos y no deberá colaborar ni apoyar el mal comportamiento de dicha persona.

Asimismo, las Normas Internacionales establecen que para que los auditores puedan realizar de forma responsable la actividad de la auditoría interna deben reunir ciertos conocimientos y aptitudes profesionales. Siendo las aptitudes características psicológicas que hacen a una persona especialmente apta para una función determinada. (IAE, 2016, p.1)

El director de auditoría debe tener asesoramientos y asistencia competente en caso de que los auditores no posean ciertos conocimientos (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p. 39); ya que si el directivo no es capaz de asesorar a los demás auditores en caso de que lleven mal a cabo una actividad, nadie será capaz de poder guiarlos en el desarrollo eficaz de las actividades. De igual manera, los auditores deben tener los conocimientos suficientes para evaluar el riesgo de los fraudes, al igual que conocimientos de los riesgos y controles tecnológicos (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p.39).

Si bien todos deben ser capaces de poder evaluar las situaciones expuestas anteriormente, cada uno es designado a evaluar riesgos específicos, volviéndose así mucho más capaces que otros en la

evaluación de dichos riesgos; por ejemplo, el auditor cuya responsabilidad solo es la auditoría tecnología de la información dentro de la organización.

Junto con las aptitudes debe ir el cuidado profesional, esto se basa en que el auditor interno debe considerar utilizar tecnología pertinente y base de datos adecuados para la organización. El auditor interno debe ejercer un debido cuidado profesional teniendo en cuenta (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p.40): Las necesidades y expectativas de los clientes. La complejidad relativa y la extensión de la tarea necesaria para cumplir los objetivos del trabajo. El coste del trabajo de consultoría en relación con los beneficios potenciales.

Para que los conocimientos, las aptitudes y el cuidado profesional sean apropiados, óptimos y se realicen de acuerdo a lo establecido en la organización, los auditores deben perfeccionar su formación de manera continua. Parte de esta formación continua conlleva a un programa de aseguramiento y mejora continua de la calidad de la auditoría interna; el programa debe realizar evaluaciones internas y externas. Las evaluaciones internas deben incluir un seguimiento continuo de la actividad de la auditoría interna y autoevaluaciones periódicas por otras personas pero que tengan conocimientos sobre auditoría interna. (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p.41)

- **Normas sobre desempeño**

Como se mencionó, parte de las normas internacionales contienen las normas sobre desempeño (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p. 44). Dentro de estas normas está la planificación, el director de auditoría interna debe establecer un plan basado en riesgos con el fin de determinar las prioridades de la empresa, este plan debe estar documentado de tal manera que sea expuesto ante los directivos y el Consejo de la organización, teniendo en cuenta dentro del mismo la comunicación de planes futuros y el requerimiento de recursos, incluyendo cambios que se puedan dar durante el periodo.

Además, en las normas sobre desempeño se encuentra la explicación de la naturaleza del trabajo donde expone que la auditoría interna debe contribuir a una mejor continua del gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p.46) Siguiendo con las normas sobre desempeño, el auditor debe procurar realizar una eficaz gestión de los riesgos de la organización guardando relación con lo siguiente el Instituto Internacional de Auditores (2016) señaló que:

El logro de los objetivos estratégicos de la organización.
Fiabilidad de integridad de la información financiera y operativa. Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas.
Protección de activos. Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas procedimientos y contratos. (p. 48)

La planificación del trabajo de los auditores también es parte de las normas sobre desempeño; como se mencionó anteriormente los auditores deben elaborar un plan donde exponen las actividades de la auditoría interna, en dicho plan los auditores deben incluir sus alcances, objetivos, tiempo y asignación de recursos (Instituto Internacional de Auditores, 2016, p.49).

En conclusión, toda actividad de los auditores debe estar detallada y especificada para cada objetivo que se desee alcanzar dentro de la organización, así como que los auditores deben ser personas totalmente capaces de poder gestionar los riesgos y controles eficientemente.

Capítulo 3

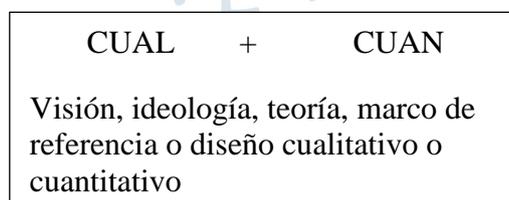
Metodología

3.1. Diseño y tipo metodológico

De acuerdo a Jancowicz (1991) citado en Ponce & Prida (2004) tanto los métodos como las técnicas de investigación se escogerán de forma más apropiada en función a los problemas y objetivos que se plantearon para la investigación. En ese sentido, este trabajo de investigación se desarrollará dentro de los parámetros del estudio de caso, con enfoque mixto y diseño transformativo concurrente (DISTRAC).

Cabe señalar que, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) este diseño se caracteriza porque permite recolectar datos cualitativos y cuantitativos en un mismo momento (concurrente) y, de acuerdo a la forma en la que se desarrolla el estudio, puede brindarse mayor peso a uno u otro enfoque.

De esta forma este diseño de estudio se puede representar de la siguiente forma:



Desde esta perspectiva, conviene precisar que la investigación con enfoque mixto, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014):

...representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y

cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p.534)

Tomando en cuenta estas consideraciones metodológicas, a través de esta investigación se busca comprender cuáles son los resultados del Programa 100% como herramienta para la auditoría interna de la empresa Volvo Group Perú durante el periodo 2019, a fin de generar conocimientos respecto a esta realidad y comprender esta temática de la cual no existen precedentes a nivel de investigaciones nacionales o internacionales.

Asimismo, dado que es un estudio de caso y, considerando que éste se guía en función al número de casos o unidades de análisis, se puede precisar que es un estudio de caso exploratorio con unidad holística, dado que se centra en la aplicación del Programa 100 % como herramienta para la auditoría interna en la empresa Volvo Group Perú.

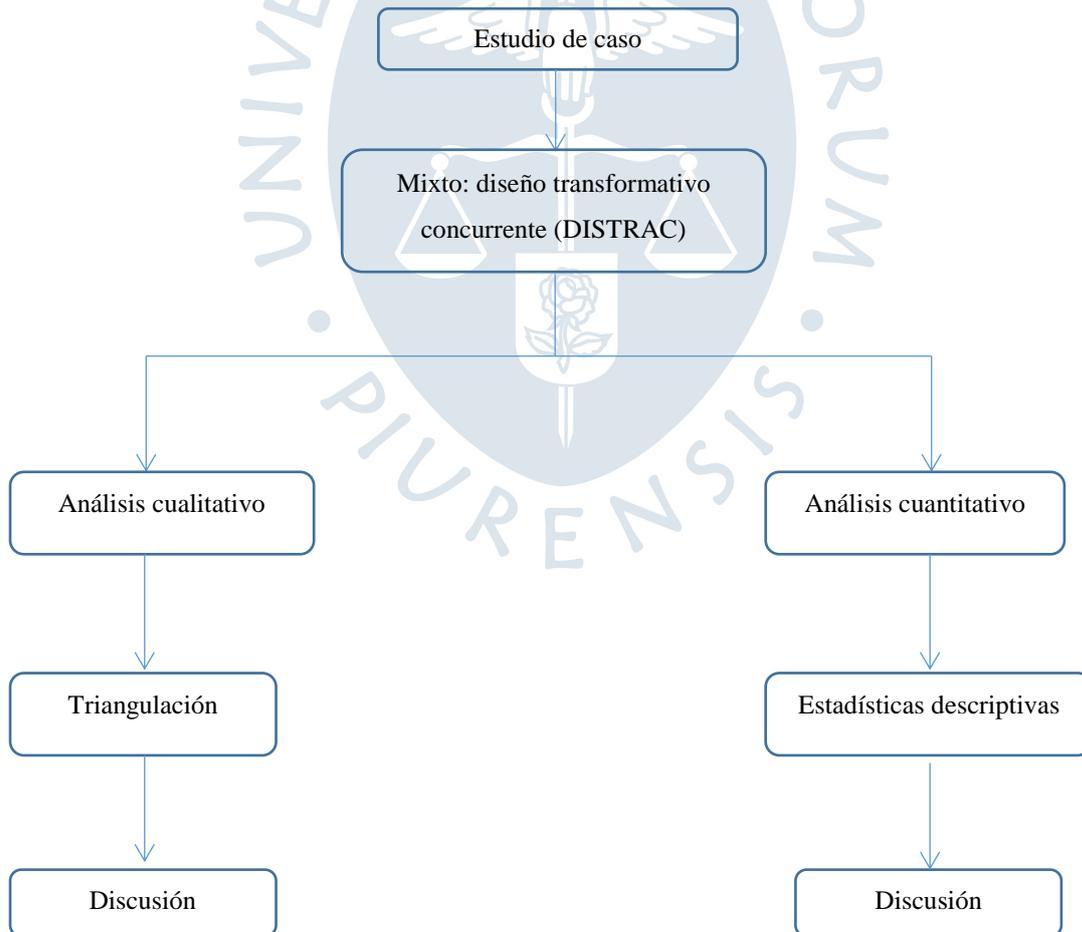


Figura 8. Enfoque metodológico de la investigación.
Adaptado por “Metodología de la Investigación” por R. Hernández, C. Fernández y L. Baptista.
Copyright, 2014, por F. Salazar y R. Obregón, 2019

3.2. Población y muestra

Para la determinación de la muestra de estudio, el primer paso para evitar errores es una adecuada delimitación del universo o población. Los criterios que cada investigador cumpla dependen de sus objetivos de estudio, lo importante es establecerlos de manera muy específica. Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, este ejercicio no es posible si al examinar los resultados el lector no puede referirlos a la población utilizada en un estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

La población y muestra para esta investigación está constituida por la unidad de análisis que sustenta este estudio de caso y que se centra en la empresa Volvo Group Perú.

Así también, considerando el carácter cualitativo esta investigación también se utilizará un muestreo por conveniencia, donde los investigadores elegirán a los sujetos que pasarán a formar parte de esta investigación, teniendo en cuenta los problemas, proposiciones y características previamente planteadas.

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

3.3.1. Técnicas

Las técnicas que se van a desarrollar para este trabajo de investigación se centrarán en la observación, el análisis documental y la entrevista.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos a utilizar serán la guía de observación, la guía de análisis documental y para las entrevistas se implementará una guía de preguntas, que garantizará que las respuestas dadas serán utilizadas para fines de la presente investigación. (Ver anexo 1)



Capítulo 4

Resultados

1. Considerando la necesidad de desarrollar una primera fase exploratoria, en concordancia con el carácter mixto de este trabajo de investigación, se ha logrado detectar que toda organización requiere aplicar un sistema de auditoría interna que permita detectar riesgos, prevenir fraudes y supervisar que cada uno de los procesos estratégicos se lleven de forma eficaz y eficiente.
2. Por otro lado, se ha logrado establecer que la normatividad internacional señala que la actividad de cada uno de los auditores debe estar detallada y especificada de acuerdo a los objetivos que se deseen alcanzar dentro de la organización.
3. Otro aspecto relevante se centra en la necesidad de comprender cuáles son los resultados del Programa 100% como herramienta para auditoría interna en Volvo Perú ya que, a la fecha, no existen investigaciones centradas en resultados reales y actuales respecto a la aplicación de este Programa.
4. Finalmente, se ha logrado detectar que, para tener un espectro más amplio y fidedigno sobre los resultados obtenidos por Volvo Perú, es necesario entender e identificar los resultados de la evaluación cualitativa y de la evaluación cuantitativa.
5. Considerando los aspectos previos, se estimó oportuno aplicar la entrevista en una primera fase piloto, a fin de evaluar la relevancia de continuar con este proyecto, En la

aplicación de la entrevista una primera fase piloto, se encontró que el Programa 100% sí ha ayudado a mejorar el control interno de los concesionarios en Lima de Volvo Perú; ya que además de tener una evaluación anual para la certificación (Oro, Plata o Bronce), los concesionarios también reciben visitas de supervisores y auditores internos de Volvo Perú que se encargan de hacer una visita previa a la certificación para evaluar puntos críticos y buscar la mejora de los mismo antes de la visita oficial de los auditores enviados por Volvo Brasil.



Conclusiones

1. Se encontró que, como parte del plan del laboral 2019, se está llevando a cabo auditorías cada dos meses (anteriormente eran cada tres o cuatro meses) y se evalúan los puntos que requieren mejorar en función a lo señalado por los auditores en visitas previas para ver los progresos y seguir optimizando los procesos.
2. Los procesos críticos están identificados en un flujograma que sirve de base para poder desarrollar las diferentes actividades que se evalúan dentro la certificación, con la única finalidad de proveer un servicio de calidad para el cliente. En los distintos niveles se busca ir mejorando los procesos para que cada vez sean más eficaces y eficientes; en la certificación Bronce se busca desarrollar la disciplina del trabajador a través de la metodología de la 5s; en la Plata, se identifican los procesos críticos que cada concesionario tiene y se documenta para buscar las mejoras respectivas; además de tener puntos de control acompañados de indicadores de satisfacción, productividad, almacén, reclamos, entre otros. Y por último, en la Oro solo se evalúan y proponen mejoras continuas para eliminar sobretiempos y llegar a la meta deseada.
3. Se evidenció que para detectar los errores y poder corregirlos, todos los procesos tienen que estar documentados; es decir, deben tener indicadores que permita medirlos para así evaluarlos.

4. El área de Post Venta de Volvo Perú, al ser el área que más interactúa con el cliente; después del área comercial, tiene 4 pilares en los que basa toda su trayectoria respecto a la atención al cliente: Clientes, personas, procesos y resultados.
5. A diferencia de las certificaciones ISO que se otorgan cada 2 – 3 años, según su fin, esta certificación se hace de manera anual, garantizando que año tras año el avance sea mayor.
6. La certificación anual permite una mejor gestión del riesgo, pues se tiene información actualizada sobre los riesgos tan cambiantes dentro de los concesionarios; a pesar de que dentro de las entrevistas señalaron que era un punto que debía mejorarse pues siempre hay nuevos conceptos que mapear.



Referencias bibliográficas

- Aroca, J. (2016). *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Tesis de Maestría: Universidad Nacional de Trujillo.
- Congress, U.S. (30 de 06 de 2002). U.S. InterAmerican Community Affairs. Estados Unidos.
- Cuadros, L. (2018). *Aplicación de Auditoría Interna basada en riesgos bajo el marco de gestión de riesgos corporativos a la auditoría del proceso de transferencias internacionales en el Banco ABC*. Lima: Tesis de titulación: Universidad de Lima.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Barcelona: Ecoe Ediciones.
- Hernandez, E. (02 de 05 de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/la-auditoria-interna/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Instituto Internacional de Auditores. (2016). *Marco Internacional para la practica profesional de la auditoria interna*. España.
- Kraft, D. (5 de junio de 2019). *How to Understand the Toyota 5S Program*. Obtenido de Bizfluent: <https://bizfluent.com/how-6208292-understand-toyota-5s-program.html>
- Lugo, D. (30 de 07 de 2002). *United States InterAmerican community Affairs*.
- Núñez, N. (2017). *Planificación de una auditoría financiera de una empresa de producción*. España: Tesis de Maestría: Universidad de Sevilla.

Perez, V. (2017). *Las 5S de Toyota o cómo es la productividad asiática*. Mexico: Hipertextual.

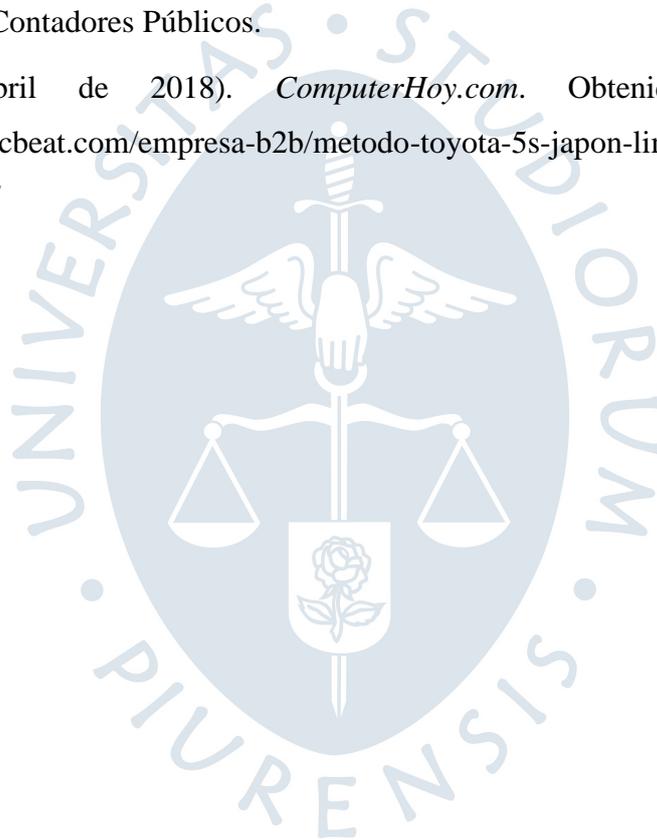
RAE. (24 de 10 de 2016). Obtenido de Real academia española: <http://dle.rae.es/?id=3KcD1v9>

Ponce, E., y Prida, B. (2004). *La Logística de Aprovisionamientos para la integración de la cadena de suministros*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Santillana, J. (2013). *Auditoría interna*. México: Pearson Educación.

Tapia, C. R. (2017). *Auditoría interna: perspectivas de vanguardia*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

TCI. (6 de abril de 2018). *ComputerHoy.com*. Obtenido de TICbeat: <https://www.ticbeat.com/empresa-b2b/metodo-toyota-5s-japon-limpieza-productividad/>



Anexos





Anexo 1. Guía de preguntas de entrevista

Introducción

Hola, gracias por aceptar esta invitación. Mi nombre es Fátima Salazar/ Roger Obregón, somos estudiantes de la carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Piura donde curso el X ciclo. Lo hemos convocado como parte del grupo que nos ayudará en el proceso de recolección de información de una investigación enfocada en la relación de la Auditoría Interna y el Programa 100% de los concesionarios en Lima de Volvo Perú.

Antes de empezar, apelo completamente a su sinceridad, no hay respuesta incorrecta y la información que provea será de carácter confidencial.

Inicio

Presentación del participante (Nombre, edad, puesto que ocupa, etc.)

Desarrollo

1. ¿En qué consiste el sistema de control en los concesionarios de Lima de Volvo Perú?
2. ¿Con qué frecuencia se realiza una evaluación de los procesos y sistemas de control interno en los concesionarios en Lima de Volvo Perú?
3. ¿Cuáles considera usted son los riesgos de control y procesos críticos en los concesionarios de Lima? ¿Cómo se cubren dichos riesgos?
4. ¿Cuál considera usted es la organización, funciones y procedimientos de control en los concesionarios de Lima?
5. ¿Cómo el Programa 100% busca mejorar los sistemas de control interno?
6. ¿Cómo se busca la eficiencia y la eficacia de las operaciones en los concesionarios de Lima con el Programa 100%?
7. ¿Cómo se procura obtener la confiabilidad de la información de los concesionarios de Lima con el Programa 100%?
8. Respecto a la seguridad de los activos de los concesionarios de Lima, ¿cómo se consigue a través del Programa 100%?
9. ¿Cómo se gestiona el cumplimiento normativo del Programa 100% en los concesionarios de Lima?

10. ¿Qué ejemplo de resultados positivos en el sistema de control interno se ha logrado con el Programa 100%? ¿Puede explicar algunos?
11. ¿Qué dificultades se han presentado para aplicar el Programa 100% desde su implementación en los concesionarios de Lima?
12. ¿Qué mejoras se pueden hacer con el fin de mejorar el Programa 100%?



Anexo 2. Lineamientos estratégicos de Volvo Perú

