



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría CPA.**

**Tema:**

---

**“Los informes de auditoría externa y el nivel de satisfacción de los usuarios en las  
industrias carroceras sujetas al control de la Superintendencia de Compañías de  
la provincia de Tungurahua”**

---

**Autora:** Chilingua Rodríguez, Doris Angélica

**Tutor:** Dr. Tobar Vasco, Guido Hernán

**Ambato – Ecuador**

**2018**

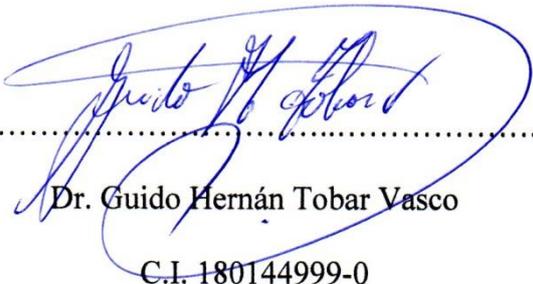
## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dr. Guido Hernán Tobar Vasco con cédula de identidad No. 180144999-0, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS INDUSTRIAS CARROCERAS SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por Doris Angélica Chilingua Rodríguez, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Septiembre 2018.

**TUTOR**



.....  
Dr. Guido Hernán Tobar Vasco  
C.I. 180144999-0

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Doris Angélica Chilibingua Rodríguez con cédula de identidad No. 050288693-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS INDUSTRIAS CARROCERAS SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Septiembre 2018.

**AUTORA**



Doris Angélica Chilibingua Rodríguez

C.I. 050288693-0

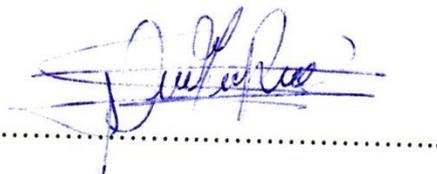
## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Septiembre 2018.

### **AUTORA**



Doris Angélica Chilingua Rodríguez

C.I. 050288693-0

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: “**LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS INDUSTRIAS CARROCERAS SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”, elaborado por Doris Angélica Chilibuina Rodríguez, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Septiembre 2018.



---

Eco. Mg. Diego Proaño  
**PRESIDENTE**



---

Dr. Carlos Barreno

**MIEMBRO CALIFICADOR**



---

Dra. Mayra Bedoya

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

Primeramente, a Dios por bendecirme una vez más y por permitir que este día llegara, a mi hijo amado Jeremy Maximiliano que es mi inspiración para superarme cada día y por quien tengo las fuerzas necesarias para cumplir mis metas, a mi querido esposo Luis quien ha estado siempre al pendiente de mi brindándome su apoyo incondicional, por creer en mí y por motivarme a ser cada día mejor persona y una buena profesional.

A mis padres Nelson y Luz por ser el pilar fundamental en mi vida, por su sacrificio y esfuerzo, por educarme con los principios que hoy en día me caracterizan como persona y sobre todo por apoyarme a lo largo de mi carrera universitaria.

A mis hermanos por compartir momentos, anhelos, y por motivarme a juntos cumplir un sueño, el sueño de ser profesionales.

Angélica Ch.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque siempre está presente llenándome de bendiciones y acompañándome en épocas de adversidad, por darme la oportunidad de demostrar a mis seres queridos que puedo ser más de lo que ellos esperan de mí, siempre con humildad como me enseñaron mis padres.

A ellos, a mis padres por ser los autores principales de mi formación, por sus consejos, experiencias, anhelos y confianza depositada en mí. Son lo mejor en mi vida, gracias por su apoyo y sobre todo gracias por acompañarme en cada escalón de mi vida.

A la Universidad Técnica de Ambato, a mi querida facultad y a mis profesores que me compartieron conocimientos y experiencias.

Gracias a todos ustedes que hacen posible este momento.

Angélica Ch.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS INDUSTRIAS CARROCERAS SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

**AUTORA:** Doris Angélica Chilibingua Rodríguez

**TUTOR:** Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

**FECHA:** Septiembre 2018

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto de investigación analiza y mide el nivel de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa del sector carrocero de la provincia de Tungurahua sujetos a la Superintendencia de Compañías, basados en que hoy en día la toma de decisiones está ligada estrechamente a la opinión del auditor externo y aportan a la gestión empresarial. En la actualidad son pocas las empresas que consideran aún que es innecesario realizar una auditoría externa de manera voluntaria, pues cada día aumentan las empresas que optan por contratar auditorías externas a fin de conocer una opinión independiente para ver si se encuentran en el camino financiero que buscan los directivos.

Por esta razón, se indagó y analizó contextos teóricos y estudios realizados con anterioridad, relacionados a la problemática como: empresas sujetas al control de la Superintendencia de Compañías, informes de auditoría externa, normativas para la elaboración de los informes, satisfacción de usuarios de los informes y nivel de impacto que generan los mismos en los usuarios.

La investigación se realizó a 18 personas mediante encuesta directa siendo éstos gerente y personal administrativo de las industrias carroceras en cuestión, esta información fue tabulada, analizada y resumida en gráficos estadísticos que permitieron desarrollar de mejor manera la investigación.

Por lo que se concluyó que el informe de auditoría externa ha servido para corroborar la veracidad de los resultados económicos del período, también se ha tomado en cuenta la opinión del auditor para replantear sus decisiones empresariales y se considera que el impacto de los informes de auditoría es alto debido a que generan confianza en los resultados.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA, NORMATIVAS, SATISFACCIÓN DE USUARIOS, NIVEL DE IMPACTO.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**CAREER OF FINANCIAL ENGINEERING**

**TOPIC:** “THE REPORTS OF EXTERNAL AUDIT AND THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE USERS IN THE INDUSTRIES OF THE BODY SUBJECT TO THE CONTROL OF THE SUPERINTENDENCY OF COMPANIES OF THE PROVINCE OF TUNGURAHUA”.

**AUTHOR:** Doris Angélica Chilibingua Rodríguez

**TUTOR:** Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

**DATE:** September 2018

**ABSTRACT**

This research project addresses and analyzes the level of satisfaction of users of external audit reports of the bodybuilding sector of the province of Tungurahua subject to the Superintendence of Companies, is online today decision-making is closely linked to the opinion of the external auditor and contributes to business management. Currently there are few companies that have not done anything yet, that perform an external audit voluntarily, because every day they increase the companies that choose to contract external audits to know an independent opinion to see if they are on the way looking for the financial aspect by the managers For this reason, theoretical contexts and previous studies related to the problem were investigated and analyzed, such as: companies subject to the control of the Superintendence of Companies, external audit reports, regulations for the preparation of reports, satisfaction of the users of the reports and the level of impact they generate on users.

The research was conducted in 18 people through a direct and consecutive survey. Manager and administrative staff of the body industries in question, this information was tabulated, analyzed and summarized in statistical graphs that

allowed the development of the best form of research. As a result of which it was concluded that the external audit report has served to corroborate the veracity of the economic results of the period, the auditor's opinion to reconsider its commercial decisions and the impact of the audit reports has also been taken into account. considers that it is high because it generates confidence in the results.

**KEYWORDS:** SUPERINTENDENCY OF COMPANIES, REPORTS OF EXTERNAL AUDIT, NORMS, SATISFACTION OF USERS, IMPACT LEVEL.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT .....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xix
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Descripción y formulación del problema.....	2
1.2.1 Descripción del problema .....	2
1.2.2 Formulación del problema .....	6
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos .....	8
1.4.1 Objetivo general.....	8

1.4.2	Objetivos específicos .....	8
-------	-----------------------------	---

**CAPÍTULO II .....** **9**

2.	MARCO TEÓRICO.....	9
----	--------------------	---

2.1	Antecedentes investigativos .....	9
-----	-----------------------------------	---

2.2	Fundamentación científico – técnica.....	13
-----	--	----

2.2.1	Auditoría .....	13
-------	-----------------	----

2.2.1.1	Tipos de auditoría.....	15
---------	-------------------------	----

2.2.2	Auditoría externa.....	15
-------	------------------------	----

2.2.2.1	Beneficios de auditoría externa.....	17
---------	--------------------------------------	----

2.2.2.2	Proceso de la auditoría externa .....	18
---------	---------------------------------------	----

2.2.2.2.1	Recepción de documentos fuente.....	18
-----------	-------------------------------------	----

2.2.2.2.2	Planeación de la auditoría .....	19
-----------	----------------------------------	----

2.2.2.2.3	Ejecución de la auditoría.....	20
-----------	--------------------------------	----

2.2.2.2.4	Comunicación de resultados .....	20
-----------	----------------------------------	----

2.2.3	Informe de auditoría externa .....	21
-------	------------------------------------	----

2.2.3.1	Objetivo del informe de auditoría .....	23
---------	---	----

2.2.3.2	Tipos de informe de auditoría .....	23
---------	-------------------------------------	----

2.2.3.2.1	Informe corto.....	23
-----------	--------------------	----

2.2.3.2.2	Informe largo.....	24
-----------	--------------------	----

2.2.3.3	Tipos de opinión del auditor .....	25
---------	------------------------------------	----

2.2.3.3.1	Opinión favorable.....	25
-----------	------------------------	----

2.2.3.3.2	Opinión con salvedad.....	25
-----------	---------------------------	----

2.2.3.3.3	Opinión desfavorable .....	26
-----------	----------------------------	----

2.2.3.3.4	Abstención de opinión .....	27
-----------	-----------------------------	----

2.2.3.4	Partes del informe de auditoría según las NÍAS .....	28
---------	--	----

2.2.3.4.1	Título.....	29
-----------	-------------	----

2.2.3.4.2 Destinatario .....	30
2.2.3.4.3 Párrafo introductorio .....	30
2.2.3.4.4 Responsabilidad de la dirección en relación con los estados financieros ...	30
2.2.3.4.5 Responsabilidad del auditor .....	31
2.2.3.4.6 Opinión del auditor .....	31
2.2.3.4.7 Otras responsabilidades de información .....	32
2.2.3.4.8 Firma del auditor .....	32
2.2.3.4.9 Fecha del informe de auditoría.....	32
2.2.3.4.10 Dirección del auditor.....	32
2.2.4 Normas internacionales de auditoría.....	32
2.2.5 Ejemplos de informes de auditoría externa.....	35
2.2.5.1 Ejemplo 1 de informe de auditoría externa .....	35
2.2.5.2 Ejemplo 2 de informe de auditoría externa .....	37
2.3 Administración.....	40
2.3.1 Proceso de la administración.....	40
2.3.2 Administración de la calidad.....	41
2.3.2.1 Calidad total .....	42
2.3.2.2 Calidad de servicio.....	44
2.3.2.3 Importancia de la calidad .....	44
2.3.2.4 Clientes / usuarios .....	45
2.3.2.4.1 Expectativas de los usuarios.....	46
2.3.2.4.2 Satisfacción de los usuarios .....	47
2.3.2.4.3 Importancia de lograr satisfacción en los usuarios .....	47
2.3.2.4.4 Beneficios de lograr satisfacción en los usuarios .....	48
2.3.2.4.5 Formas de medir la satisfacción de los usuarios .....	49

2.3.2.4.6 Métodos de medición de la satisfacción de los usuarios.....	50
2.3.2.4.6.1 Métodos de medición “Top Two Box” .....	51
2.3.2.4.6.2 Métodos de medición SERVQUAL .....	53
2.3.2.4.6.3 Método de medición índice neto de satisfacción .....	55
2.4 Preguntas directrices .....	58

### **CAPÍTULO III ..... 59**

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	59
3.1 Enfoque .....	59
3.2 Modalidad básica de la investigación .....	60
3.2.1 Investigación de campo.....	60
3.2.2 Investigación documental bibliográfica .....	62
3.3 Niveles de la investigación .....	62
3.3.1 Nivel descriptivo .....	62
3.3.2 Nivel explicativo .....	63
3.4 Población y muestra .....	63
3.5 Operacionalización de las variables .....	65
3.5.1 Operacionalización de la variable independiente.....	66
3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente.....	67
3.6 Plan de recolección de la información .....	68
3.7 Plan de procesamiento de la información .....	69

### **CAPÍTULO IV ..... 70**

4. RESULTADOS.....	70
4.1 Principales resultados.....	70

4.1.2 Aplicación del método de valoración del nivel de satisfacción de los usuarios	97
4.1.3 Control del impacto de los informes de auditoría externa en los usuarios.....	104
4.2 Limitaciones de estudio .....	107
4.3 Conclusiones .....	113
4.4 Recomendaciones.....	115
4.5 Referencias bibliográficas .....	116
ANEXOS .....	126

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N <sup>a</sup> 1: Carrocerías del Ecuador.....	5
Tabla N <sup>a</sup> 2: Beneficios de la auditoría externa.....	17
Tabla N <sup>a</sup> 3: Normas internacionales de auditoría.....	33
Tabla N <sup>a</sup> 4: Carrocerías de la provincia de Tungurahua .....	60
Tabla N <sup>a</sup> 5: Carrocerías obligadas a presentar informes de auditoría externa .....	61
Tabla N <sup>a</sup> 6: Población de la investigación.....	64
Tabla N <sup>o</sup> 7: Operacionalización de la variable independiente .....	66
Tabla N <sup>o</sup> 8: Operacionalización de la variable dependiente .....	67
Tabla N <sup>a</sup> 9: Recolección de la información.....	68
Tabla N <sup>a</sup> 10: Instrumentos de recolección de la información .....	68
Tabla N <sup>a</sup> 11: Procesamiento de la información.....	69
Tabla N <sup>a</sup> 12: Resumen principales resultados.....	70
Tabla N <sup>o</sup> 13 : Auditoría externa .....	73
Tabla N <sup>o</sup> 14 : Utilidad auditoría externa .....	74
Tabla N <sup>o</sup> 15 : Aporte de los informes de auditoría a la gestión empresarial.....	75
Tabla N <sup>o</sup> 16: Uso del informe de auditoría externa.....	76
Tabla N <sup>o</sup> 17 : Opinión del auditor externo en el último período.....	77
Tabla N <sup>o</sup> 18 : Replanteamiento de decisiones empresariales en base a la opinión del auditor .....	78
Tabla N <sup>o</sup> 19 : Cumplimiento de objetivos empresariales en base al informe de auditoría externa.....	79
Tabla N <sup>o</sup> 20 : Presentación del informe de auditoría en base a las NIÍAS .....	81
Tabla N <sup>o</sup> 21 : Conformidad con las decisiones tomadas por la gerencia.....	82
Tabla N <sup>o</sup> 22 : Respuesta del gerente ante hallazgos del informe .....	83

Tabla N° 23 : Conformidad con las decisiones tomadas por la gerencia .....	84
Tabla N° 24 : Actuar de los usuarios al recibir un informe de auditoría externa desfavorable .....	85
Tabla N° 25 : Evaluación y aplicación de medidas emergentes producto de una auditoría externa.....	87
Tabla N° 26 : Aprobación del informe por la junta general de socios o accionistas..	88
Tabla N° 27 : Satisfacción con el informe de auditoría externa.....	89
Tabla N° 28 : Aspectos para calificar la satisfacción con el informe de auditoría externa.....	90
Tabla N° 29 : Control y medición de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa .....	92
Tabla N° 30 : Impacto que generan los informes de auditoría .....	93
Tabla N° 31 : Áreas de mayor impacto en los informes de auditoría.....	94
Tabla N° 32 : Nivel de impacto que generan los informes de auditoría externa.....	96
Tabla Nª 33: Análisis de la Satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa.....	97
Tabla Nª 34: Análisis de los aspectos para calificar la satisfacción de los informes de auditoría externa.....	98
Tabla Nª 35: Cálculo de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa.....	99
Tabla Nª 36: Análisis de la conformidad con la toma de decisiones en base a los informes de auditoría externa.....	101
Tabla Nª 37: Análisis de áreas y nivel de impacto de los informes de auditoría .....	104
Tabla Nª 38: Análisis del impacto que generan los informes de auditoría externa..	105
Tabla Nª 39: Fases para la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa.....	109

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1: Tipos de auditoría .....	15
Gráfico N° 2: Proceso de la auditoría externa .....	18
Gráfico N° 3: Partes del informe de auditoría externa .....	29
Gráfico N° 4: Proceso administrativo.....	41
Gráfico N° 5: Expectativa del usuario.....	46
Gráfico N° 6: Método Top Two Box .....	51
Gráfico N° 7: Método de valoración NSI.....	56
Gráfico N° 8: Auditoría externa .....	73
Gráfico N° 9: Utilidad auditoría externa .....	74
Gráfico N° 10: Aporte de los informes de auditoría a la gestión empresarial.....	75
Gráfico N° 11: Uso del informe de auditoría externa .....	76
Gráfico N° 12: Opinión del auditor externo en el último período.....	77
Gráfico N° 13: Replanteamiento de decisiones empresariales en base a la opinión del auditor .....	78
Gráfico N° 14: Cumplimiento de objetivos empresariales en base al informe de auditoría externa.....	80
Gráfico N° 15: Presentación del informe de auditoría en base a las NÍAS .....	81
Gráfico N° 16: Conformidad con las decisiones tomadas por la gerencia.....	82
Gráfico N° 17: Respuesta del gerente ante hallazgos del informe .....	83
Gráfico N° 18: Conformidad con las decisiones tomadas por la gerencia.....	84
Gráfico N° 19: Actuar de los usuarios al recibir un informe de auditoría externa desfavorable .....	86
Gráfico N°20: Evaluación y aplicación de medidas emergentes producto de una auditoría externa.....	87

Gráfico N° 21: Aprobación del informe por la junta general de socios o accionistas	88
Gráfico N° 22: Satisfacción con el informe de auditoría externo .....	89
Gráfico N° 23: Aspectos para calificar la satisfacción con el informe de auditoría externa.....	91
Gráfico N° 24: Control y medición de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa.....	92
Gráfico N° 25: Impacto que generan los informes de auditoría.....	93
Gráfico N° 26: Áreas de mayor impacto en los informes de auditoría .....	95
Gráfico N° 27: Nivel de impacto que generan los informes de auditoría externa.....	96
Gráfico N° 28: Análisis de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa.....	98
Gráfico N° 29: Análisis de los aspectos para calificar la satisfacción de los informes de auditoría externa.....	99
Gráfico N° 30: Cálculo de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa.....	100
Gráfico N° 31: Análisis de la conformidad con la toma de decisiones en base a los informes de auditoría externa.....	101
Gráfico N° 32: Análisis de áreas y nivel de impacto de los informes de auditoría..	104
Gráfico N° 33: Análisis del impacto que generan los informes de auditoría externa .....	105

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación trata de analizar conceptos y métodos que permitan medir la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría en el contexto de la auditoría externa. Para ello se recolectó información directamente de las empresas carroceras situadas en la provincia de Tungurahua y cuyo órgano de control es la Superintendencia de Compañías, ésta información aportó a la investigación para cumplir con los objetivos planteados y se espera que el desarrollo de esta investigación también sirva como medio de consulta para los próximos colegas del área contable.

La investigación se divide en cuatro:

**Capítulo I:** Se analiza y describe el problema de la investigación justificando la problemática abordada, estableciendo una relación entre los informes de auditoría externa y el nivel de satisfacción de los usuarios de donde se desprende el tema de investigación y se plantea los objetivos general y específicos a realizar en el estudio.

**Capítulo II:** Se detalla el marco teórico con sus respectivos antecedentes investigativos, la fundamentación científico-técnica en donde se fundamenta el tema mediante definiciones técnicas y científicas de diferentes autores relacionadas a los subtemas que aborda las variables de estudio, así también se presentan las preguntas directrices que a medida de la investigación se dará respuesta a las mismas.

**Capítulo III:** Se describe la metodología de la investigación: enfoque, modalidad y niveles de investigación. También se describe la población y muestra estudiada, así como la Operacionalización de las variables, plan e instrumentos de recolección de la información y procesamiento de la misma.

**Capítulo IV:** Se analiza los resultados producto de la encuesta mediante gráficos estadísticos y se los interpreta, se describe las limitaciones que surgieron en la investigación y finalmente se establecen conclusiones y recomendaciones para la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Tema**

Los informes de auditoría externa y el nivel de satisfacción de los usuarios en las Industrias Carroceras sujetas al control de la Superintendencia de Compañías de la provincia de Tungurahua.

#### **1.2 Descripción y formulación del problema**

##### **1.2.1 Descripción del problema**

Ecuador es un país en donde abunda la productividad debido a los recursos naturales que posee acompañado de la mano del factor humano apoyando al desarrollo del país por su manera de administrar y potenciar ambos recursos. Además, en Ecuador se realizan diferentes actividades económicas, una de ellas es la fabricación de carrocerías.

Las empresas industriales ecuatorianas dedicadas a la elaboración de Carrocerías en los últimos años aportan de manera significativa a la productividad del país, debido a que la demanda del mismo ha crecido considerablemente, además como la producción de este sector es constante generando más plazas de trabajo.

Según se menciona en el Telégrafo (2017) “Cada año el sector carrocerero del país factura alrededor de \$ 80 millones. Esta cifra dinamiza la economía de las provincias de Pichincha, Cotopaxi, Chimborazo, Imbabura y Tungurahua, entre otras, en las que la actividad se ha fortalecido desde hace cuatro décadas”.

Cada país posee sus propias normativas a las que se tienen que regir, Ecuador no es la excepción, debido a que se debe sujetar a la normativa contable de carácter tributario vigente y que se encuentra conexas a leyes y reglamentos que son

regulados por ciertas entidades de control como es la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.

“La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico, con autonomía administrativa y económica, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la Ley”. (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, s.f.)

Una de las ramas de la normativa vigente en el país es la Auditoría externa que en si consiste en emitir una opinión mediante un profesional independiente de la empresa acerca de la transparencia y razonabilidad de los estados económicos que posee. Sin embargo, estas auditorías no se aplican en todos los casos.

Según datos del Internet (2016) “La función de la auditoría externa será la de emitir una opinión profesional e independiente sobre la razonabilidad de la contabilidad, de los estados financieros y más documentos examinados de las compañías a que se refiere la Ley, sin perjuicio de la fiscalización que realicen los comisarios u otros órganos de fiscalización y del control que mantiene la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros...”.

Esta acción del profesional se respalda con el informe de auditoría externa que se entrega a los administradores de la empresa a fin de que ellos tomen decisiones gerenciales enfocados en los objetivos en los que se basan para operar.

Para Delgado (2016) “Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías,... deberán presentar cada año... el informe de auditoría externa ...”.

JEZL (2016) “... la auditoría en el Ecuador se encuentra establecida de manera obligatoria para compañías sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías del Ecuador y a esta Superintendencia le corresponde: fijar el monto de activos que deben tener las compañías...”

Mediante Resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2016-011 de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, publicada en el Registro Oficial No. 879 de 11 de noviembre (2016). “Se establece:

Sujetos obligados a contratar auditoría externa:

- Las compañías nacionales de economía mixta y anónimas con participación de personas jurídicas de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública, cuyos activos excedan de cien mil dólares.
- Las sucursales de compañías o empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas que se hubieran establecido en Ecuador y las asociaciones que éstas formen entre sí o con compañías nacionales, cuyos activos excedan los cien mil dólares.
- Las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones y de responsabilidad limitada, cuyos montos de activos excedan los quinientos mil dólares.
- Las compañías obligadas a presentar balances consolidados.
- Las compañías que, aun cuando no se encuentran en los casos previstos, tengan informe previo de la Dirección Nacional de Inspección, Control, Auditoría e Intervención que establezca dudas fundadas sobre la realidad financiera de la compañía.
- Sociedades de interés público definidas en la reglamentación pertinente.

Se considerará como activo el constante en el estado de situación financiera, presentado en el ejercicio económico anterior”.

En Ecuador los sectores metalmecánicos representan un gran nivel de producción debido a que sus industrias carroceras tienen una alta participación en el mercado, además generan varias plazas de empleos en sus diferentes sectores. Según datos

de la (CANFAC, 2014) “Se registran casi 1500 empleos directos y 889 empleos de mano de obra indirecta ya que su proceso requiere de operarios, mecánicos, técnicos, herreros, soldadores, electricistas, torneros e ingenieros, representa el 10% de los empleos que genera el sector metalmeccánico”.

La provincia de Tungurahua posee una alta producción de carrocerías en Ecuador representando un porcentaje relevante de la producción total del país, El Telégrafo (2017) rescata que “En todo el país se producen 127 carrocerías al mes, lo que suma 1.524 unidades al año. De este total, el 65% sale de empresas de Tungurahua...” y éstas se encuentran ubicadas dentro del Ecuador de la siguiente manera:

**Tabla N° 1:** Carrocerías del Ecuador

<b>UBICACIÓN</b>	<b>N° CARROCERIAS</b>
Tungurahua	25
Resto Del País	31
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

**Fuente:** (Dirección De Regulación De Transporte Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial, 2017)

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

Estas empresas del sector carrocerero son altamente reconocidas a nivel nacional por su buena calidad e innovación tecnológica constante que se fundamenta con la retroalimentación constante de su factor humano.

Según menciona La Hora (2011) “Los trabajadores de las empresas carroceras de Tungurahua mantienen una capacitación permanente, esto con el objetivo de que no solo la tecnología avance, sino también que el personal actualice sus conocimientos y vaya a la par con las implementaciones tecnológicas que realizan las empresas”.

Del total de las carrocerías en Tungurahua (Superintendencia de Compañías, s.f.) apenas 8 que representa en 32% realizan auditorías externas obligadas por el organismo competente, el resto no lo hacen debido a que piensan que no es obligatorio o porque no todas cumplen el requerimiento económico para realizar este tipo de auditorías.

### **1.2.2 Formulación del problema**

¿La satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa influyen en la toma de decisiones en el sector carrocerero de la provincia de Tungurahua?

### **1.3 Justificación**

La presente investigación está enfocada específicamente en analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría después de haberse realizado una auditoría externa en las industrias carroceras que se encuentran reguladas por la superintendencia de compañías.

La industria carrocerera es conocida como uno de los sectores más estratégicos con el que cuenta el país, debido a que posee un gran índice de productividad aportando a la matriz productiva y desarrollo económico generando plazas de empleo directos e indirectos.

Según (Centro de difusión del estado de la Propiedad Intelectual) “Este sector es un pilar fundamental en el desarrollo de proyectos estratégicos y gran generador de empleo ya que necesita de operarios, mecánicos, técnicos, herreros, soldadores, electricistas, torneros e ingenieros en su cadena productiva”.

Es factible investigar si los informes de auditoría emitidos por industrias carroceras bajo el control de la superintendencia de compañías una vez finalizada la auditoría externa y que son presentados por el profesional independiente a los usuarios internos y externos de la empresa tales como: Gerente, Contador, y

entidad de control respectiva cumplen o no con las perspectivas o niveles esperados de los mismos.

Para la Organización para la Salud y Seguridad Pública (2016) “... Las auditorías externas proporcionan la seguridad de que los requisitos reglamentarios y relativos al cliente se cumplen”.

La investigación es útil para el sector industrial, específicamente la industria carrocera, debido a que algunas de estas empresas no realizan auditorías externas por no cumplir los requisitos y montos mínimos para estar obligados a la entrega de información de auditoría externa.

Para Delgado (2018) “Los empresarios ecuatorianos no necesariamente deben preocuparse por el monto mínimo para auditoría externa, sino más bien asegurarse que la gestión en su empresa se haya llevado tal y como fue planeada”.

La emisión de un dictamen debe aportar a la administración para la correcta toma de decisiones, cumpliendo resultados esperados por sus usuarios en aspectos económicos permitiendo un desarrollo de actividades de manera más ágil y sin derrochar recursos.

Para el autor Cañibano (1996) “El objetivo de un examen de los estados financieros de una compañía, por parte de un auditor independiente, es la expresión de una opinión sobre si los mismos reflejan razonablemente su situación patrimonial, los resultados de sus operaciones y los cambios en la situación financiera, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con la legislación vigente”. (pág. 53)

Por tal razón al no realizar estas auditorías disminuye el nivel de confianza de los usuarios de la industria en relación a los estados financieros, es así que la investigación permitirá evaluar los informes de auditoría para que en un futuro puedan ser presentados ante los usuarios internos de la empresa y ante las entidades de control respectivas.

Es importante tomar en cuenta que no todas estas industrias realizan auditorías externas, debido a que piensan que no es necesario, pero los usuarios requieren conocer con exactitud el movimiento de las cuentas a fin de que los informes financieros finales reflejen la situación actual de la empresa.

En la actualidad la fiabilidad de la opinión de los profesionales independientes en cuanto a la situación financiera de la empresa ha sido cuestionada considerablemente, debido a que han existido algunos casos de escándalos económicos de grandes empresas.

Los beneficiarios directos de la investigación serán las empresas de carácter industrial y específicamente las Carrocerías, ya que los informes de auditoría en la actualidad generan un gran impacto en la toma de decisiones de la alta gerencia mediante el cumplimiento de objetivos empresariales permitiendo que se adopten nuevas medidas para salvaguardar recursos y mejorar la situación actual de la empresa.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa del sector carrocerero de la provincia de Tungurahua.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Conocer el aporte de los informes de auditoría externa en la gestión empresarial de las industrias carroceras de la provincia de Tungurahua.
- Analizar el impacto que generan los informes de auditoría externa en los usuarios de las industrias carroceras sujetas al control de la superintendencia de compañías.
- Proponer un método de medición de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa de las industrias carroceras sujetas al control de la superintendencia de compañías en la provincia de Tungurahua

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes investigativos

Para la presente investigación se toma la opinión de los autores Gamboa, Ortega & Zea Jiménez con su tema “CONFIABILIDAD DEL INFORME DE AUDITORIA Y LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS PÚBLICAS” del año (2017) que reposa en el repositorio digital de la Universidad Estatal de Milagro:

“El informe de auditoría es el resultado de la información, indagación, estudios y análisis realizados por un auditor, sea dependiente o independiente; que expresa un dictamen por escrito sobre el lugar auditado en correlación con los objetivos fijados; aquí también se señalan las debilidades del control interno, todo el trabajo se lo realiza en base a las evidencias tomadas y que son suficientes para emitir un dictamen, y formular recomendaciones para dar mejoras y establecer las pertinentes medidas correctoras si el acaso lo aplicara. El informe es una carta de presentación de la auditoria, porque es donde se presentan los errores que hay en las empresas”. (pág. 334)

Los mismos autores Gamboa, Ortega & Zea Jiménez también mencionan en su artículo “ CONFIABILIDAD DEL INFORME DE AUDITORIA Y LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS PÚBLICAS” (2017) que:

“... Se recomienda que al existir una auditoria externa, que es independiente esta daría a conocer con mayor integridad en el informe todas las recomendaciones llevarían a mejorar las gestiones realizadas por los servidores públicos, mismas recomendaciones se ven reflejadas y apegadas en la evidencia suficiente tomadas por parte del trabajo y de los

papales de trabajo que el auditor los obtuvo en el desarrollo de la auditoría y que se van a ver reflejadas en el informe final de auditoría”. (pág. 336)

Como lo menciona la página de Archive Admin (2017) “Por la importancia que tiene el informe, se requiere un adecuado control de calidad, respecto a sus cualidades y sustento de los hechos revelados. Por tal motivo, la profesión contable a nivel nacional e internacional ha emitido una serie de pronunciamientos y normas que tratan de regular su estructura y contenido, para garantizar una apropiada comunicación y establecer con claridad la responsabilidad que asume el auditor, frente al cliente y demás usuarios, tales como los trabajadores, el estado, entidades financieras, acreedores, inversionistas, etc.”.

Recuperado de Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (Hernández, 2011) “La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información.... A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida”.

El autor Choc, menciona en su tesis “ EL INFORME DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR INDEPENDIENTE CONFORME NIAS EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL” GUATEMALA (2009) que:

“El Contador Público y Auditor informa sobre la situación financiera de una empresa a través de un Informe de Auditoría, que contiene el dictamen en donde emite su opinión sobre los estados financieros, Balance de Situación General, Estado de Resultados, un Estado que muestre todos los

cambios habidos o bien los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las operaciones de aportación y reembolso de capital, así como de la distribución de dividendos a los propietarios, Estado de Flujos de Efectivo, Notas en las que se incluirá un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas.

Por lo mencionado en el párrafo anterior, es de suma importancia para el futuro profesional tener muy claro el procedimiento y las técnicas a utilizar para dictaminar sobre este tipo de estados financieros. El conocimiento de este tipo de dictamen permite al auditor estar apto para ofrecer sus servicios a sus clientes en la forma más conveniente y objetiva”. (págs. 1,2)

En cuanto a la segunda variable que es la satisfacción de los usuarios Droguett Jorquera en su tesis “CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO A CLIENTES DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ: ANÁLISIS DE PRINCIPALES FACTORES QUE AFECTAN LA EVALUACIÓN DE LOS CLIENTES” (2012) rescata lo siguiente:

“Calidad del servicio y satisfacción son dos elementos que, a pesar de ser subjetivos, juegan un rol fundamental en la determinación de las elecciones de los consumidores, sus decisiones de profundizar o cortar una relación y, por lo tanto, en la retención de consumidores y las ganancias de largo plazo.

Mucho se ha hablado en distintas publicaciones sobre estos dos constructos, y es reconocida su importancia dentro de los gerentes de servicios, pero es muy común que sean confundidos entre ellos y con el constructo de valor percibido, y la gente hable de ellos como si fuera términos intercambiables.

La satisfacción o insatisfacción resulta de experimentar un encuentro de servicio y comparar ese encuentro con lo esperado. La calidad de servicio percibida puede ser definida como el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia del producto, mientras el valor percibido es la

evaluación general de la utilidad de un servicio basado en percepciones de lo que se recibe y lo que se entrega

Además, la evaluación de la satisfacción requiere de la experimentación del consumidor, mientras la calidad no”.

Por otra parte el autor Suárez (2016) en su artículo “ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE” menciona que:

“En la actualidad la satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la Teoría de la Elección del Consumidor. Esta teoría dice que una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, por lo que, cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de estos que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible.

De forma adicional, cuando los consumidores toman una decisión siempre se enfrentan a una disyuntiva, deben sacrificar algo para obtener otra cosa, es decir, cuando compran una cantidad mayor de un bien, pueden comprar menos de otros bienes y cuando gastan la mayor parte de sus recursos, tienen menos posibilidad de ahorro, con lo que tendrán que conformarse con consumir menos en el futuro. En esta teoría aparecen como aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir uno u otro producto o servicio los precios, el atractivo y la calidad de éstos entre otros. Dichos conceptos son los que a priori deberían considerarse para el modelado de la satisfacción del cliente”.

La autora Reyes en su tesis “CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO” (2014) comparte lo siguiente:

“La satisfacción del cliente es la evaluación que hace de un bien o servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas. El no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio. Tener satisfechos a los clientes actuales es tan importante como atraer nuevos, y mucho menos costoso. Las empresas que tienen fama de dar altos niveles de satisfacción al cliente hacen las cosas de manera diferente de la de sus competidores. La alta dirección está obsesionada con la satisfacción del cliente y los empleados de toda la organización comprenden el vínculo entre sus empleados de toda la organización comprenden el vínculo entre sus empleos y los clientes satisfechos. La cultura de la organización se concentra en tener encantados a los clientes, más que en vender productos”. (pág. 28)

## **2.2 Fundamentación científico – técnica**

### **2.2.1 Auditoría**

La auditoría apareció en época de la revolución industrial, en este período se buscaba una manera de detectar posibles fraudes en las actividades bancarias, monetarias y comerciales de las empresas grandes, es así que se implementó como herramienta para asegurar el correcto funcionamiento y control de la parte económica. Desde entonces es utilizada por la mayoría de las empresas grandes y algunas pequeñas que pretenden localizar errores o inconformidades y optimizar el control interno de sus operaciones.

Para el autor Santillana (2004) la auditoría es “verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiable, veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general”. (pág. 2)

Haciendo referencia a lo que dice el autor la auditoría recopila información para posteriormente valorarla y ratificar si se cumplen o no con las políticas, reglamentos, procedimientos y control interno empresarial. La auditoría no solo evalúa la parte financiera, sino que también se enfoca en la parte administrativa, jurídica y operacional.

Por otro lado Sánchez (2006) afirma que la auditoría es “el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración”. (pág. 2)

Según (Arens, pág. 1) “la auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente”.

El auditor interno o externo será el responsable de emitir un juicio de valor sobre la razonabilidad de la parte monetaria de la empresa, así como también de los procesos productivos, comerciales y legales de la misma.

Para los autores Porter & Burton (1983) la auditoría es “el examen de la información por una tercera persona distinta de quien preparó y del usuario, con la intención de establecer su veracidad, y el dar a conocer los resultados de este examen, con la finalidad de aumentar la utilidad de tal información para el usuario...”.

El auditor en la mayoría de los casos es ajeno a la empresa y cuenta con la capacidad idónea para vincularse con ella mediante la realización de su trabajo profesional. Además, presenta los resultados mediante un informe en donde resalta su veredicto final sobre la situación de la entidad.

“La auditoría no es solo un requisito a cumplir. Es un proceso que ayuda a que los miembros de una empresa terminen de entender su sistema de calidad e inicien acciones de mantenimiento y/o mejora si fuese necesario”. (Sánchez B. J., s.f.)

### 2.2.1.1 Tipos de auditoría

Existen diferentes tipos de auditoría que se ajustan a la necesidad de la empresa, sin embargo, las más conocidas son las internas y externas.

**Gráfico N° 1:** Tipos de auditoría



**Fuente:** (Ing. Serrano, 2007)

Las auditorías internas como su nombre lo indican son aquellas que evalúan el sector interno de la empresa y es realizado por el auditor interno, mientras que las auditorías externas son aquellas que se realizan por un profesional independiente ajeno de la empresa, en nuestra investigación se estudia las empresas carroceras que presentan informes de auditoría externa por lo que se conceptualiza la auditoría externa.

### 2.2.2 Auditoría externa

La auditoría externa examina aspectos relevantes de la empresa con el objeto de evaluar áreas, componentes, políticas y reglamentos y de acuerdo a los resultados

obtenidos después del examen emitir sugerencias de manera imparcial que aporten a la mejora de los usuarios.

Según el Internet (2017) “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”.

El autor (Cuellar) menciona que “La Auditoría Externa es entonces el examen crítico y sistemático de:

- La dirección interna.
- Estados, expedientes y operaciones administrativas y contables preparadas anticipadamente por la gerencia, y
- Los demás expedientes y documentos financieros y jurídicos de una organización.

Para:

- Emitir una opinión profesional independiente
- Dar Fe pública sobre la razonabilidad de la información examinada
- Validar ante terceros la información producida por la empresa y
- Formular recomendaciones y sugerencias”. (pág. 17)

El objetivo de realizar una auditoría independiente no es otra que rescatar si la información proporcionada por el área de contabilidad es o no auténtica. De este modo, los directivos se enfocarán en mejorar o mantener políticas y tomar decisiones acordes a los resultados emitidos en el informe final del auditor externo.

Los autores Gamboa, Ortega, & Varios (2017) comentan que “La auditoría externa tiene como propósito indagar la integridad y parcialidad de los estados financieros, documentos otorgados por la organización a auditar con el objetivo de brindar una opinión certera y coherente a los clientes de dicha organización, la cual es realizada por una persona externa a la

organización experta en la materia y ofrecer una opinión imparcial, basándose en hechos previamente acompañada de un respectivo informe de auditoría, además para la buena realización de una auditoría externa al auditor no se le debe poner restricciones en su trabajo de investigación para brindar un dictamen correcto a la organización”. (pág. 338)

### 2.2.2.1 Beneficios de auditoría externa

**Tabla N° 2:** Beneficios de la auditoría externa

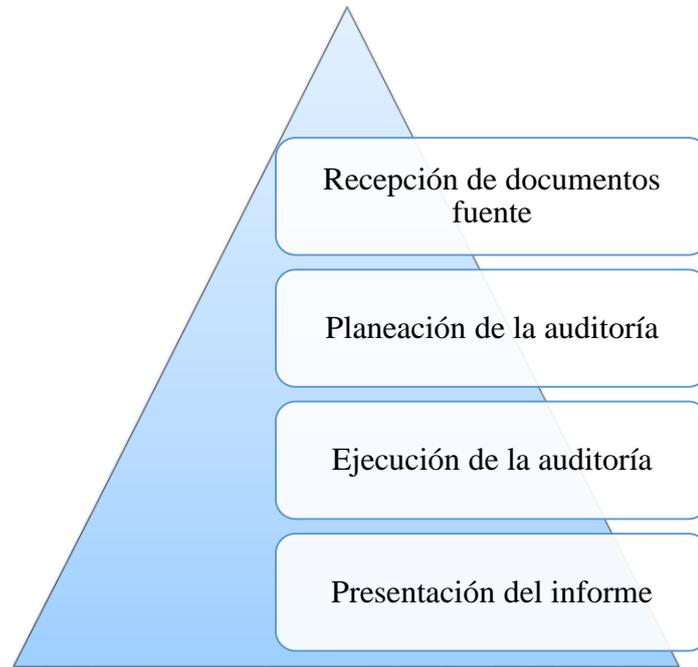
<b>BENEFICIOS DE AUDITORÍA EXTERNA</b>
Cuenta con total independencia por no tener afinidad con la institución auditada.
Sus dictámenes son aceptados y validos ante las autoridades respectivas y de carácter confiable ante sus usuarios.
Determina la eficiencia con que se están desarrollando las operaciones dentro de la organización, permitiendo así detectar a tiempo inconsistencias y poder recomendar acciones a tomar.
Brinda a la Dirección confiabilidad en los controles establecidos al interior de la organización.
Evalúa los objetivos y políticas establecidos en la organización con el fin de efectuar seguimiento a su cumplimiento.
Intensifica la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.
Proporciona a la alta gerencia y a los demás responsables de las distintas áreas, procedimientos estandarizados ceñidos por controles que ayudan a su buen manejo.
Reducen los riesgos que se puedan presentar por concepto de posibles accidentes, fraudes u otras situaciones, que puedan afectar negativamente a la empresa.

**Fuente:** (Grimaldo, 2014, pág. 31)

La auditoría externa es beneficiosa tanto a corto como a largo plazo, debido a que detecta posibles deficiencias operacionales y representa eficacia en los procesos futuros.

### 2.2.2.2 Proceso de la auditoría externa

**Gráfico N° 2:** Proceso de la auditoría externa



**Fuente:** (Cacho, 2010, pág. 11)

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

#### 2.2.2.2.1 Recepción de documentos fuente

Para el autor Penn ( 2016) “Después de notificar a la organización de la próxima auditoría, el auditor normalmente solicita los documentos que figuran en una lista de comprobación preliminar. Éstos pueden incluir una copia del informe de alguna auditoría anterior, las declaraciones bancarias originales, los recibos y libros de contabilidad. Además, el auditor puede solicitar cartas de la organización, junto con copias de las actas de la junta y del comité, así como copias de los estatutos y reglas permanentes”.

Como en todo proceso contable, la auditoría externa necesita la recolección de una serie de documentos que permitan al auditor llevar a cabo su proceso de verificación y control de cada uno de ellos, a fin de respaldar su veredicto final con pruebas verídicas.

#### **2.2.2.2.2 Planeación de la auditoría**

Toda auditoría necesita un plan de trabajo para verificar como se llevará a cabo la auditoría, el alcance, los documentos de referencia, duración de la auditoría y los procesos que se llevarán a cabo en la misma, este plan de auditoría es responsabilidad de la persona encargada de hacer la auditoría.

“La realización de un Plan de auditoría es responsabilidad del auditor designado por la empresa... y establecerá los métodos a utilizar en la realización de la misma. Durante el periodo de la auditoría, el personal implicado debe estar disponible, por lo que los trabajadores tendrán que saberlo con antelación. Aunque está planificado de antemano, un plan de auditoría debe ser flexible y capaz de ser modificado para las diferentes necesidades del proceso de auditoría”. (Elika, pág. 1)

Así mismo afirma que “El contenido de un Plan de auditoría puede variar dependiendo de las circunstancias.

Los contenidos de un modelo típico de Plan de auditorías son:

- Tipo de auditoría
- Objetivos de la auditoría
- Identificación de unidades funcionales y organizativas
- Identificación de las funciones de las personas dentro de la organización
- Identificación de los elementos del sistema
- Los procedimientos y diagramas de flujo
- Documentos de referencia
- La duración prevista de las principales actividades, fechas y lugares de la realización de la auditoría
- Identificación del equipo auditor
- Requisitos de confidencialidad
- Formato y contenido del informe de auditoría y su lista de distribución
- Requisitos de mantenimiento de la documentación” (Elika, pág. 2)

### **2.2.2.2.3 Ejecución de la auditoría**

Se conoce como el trabajo de campo que realiza el auditor con su equipo de trabajo, a fin de corroborar si se cumple o no con las políticas y procedimientos establecidas por los directivos de la empresa. También se realiza un análisis de los estados económicos de la empresa para comprobar su razonabilidad, en caso de existir anomalías se evalúan resultados y se puntualizan hallazgos que en cierta forma significa para la empresa una oportunidad de mejora.

“Elementos de la ejecución de Auditoría

- Pruebas de Auditoría
- Técnicas de Muestreo
- Evidencia de Auditoría
- Papeles de Trabajo
- Hallazgos de Auditoría

Están es una de las fases más importante porque aquí se ve reflejado el trabajo del auditor y sus resultados”. (Gavilánez, 2012)

### **2.2.2.2.4 Comunicación de resultados**

Según la ( Normativa de la Contraloría, s.f.) “La comunicación de los resultados al término de la auditoría, se efectuará de la siguiente manera:

a) Se preparará el borrador del informe que contenga los resultados obtenidos a la conclusión de la auditoría, los cuales, serán comunicados en la conferencia final por los auditores de la Contraloría a los representantes de las entidades auditadas y las personas vinculadas con el examen.

b) El borrador del informe debe incluir los comentarios, conclusiones y recomendaciones, debe estar sustentado en papeles de trabajo, documentos que respaldan el análisis realizado por el auditor, este documento es provisional y por consiguiente no constituye un pronunciamiento definitivo ni oficial de la Contraloría General del Estado.

c) Los resultados del examen constarán en el borrador del informe y serán dados a conocer en la conferencia final por los auditores, a los administradores de las entidades auditadas y demás personas vinculadas con él.

d) En esta sesión de trabajo, las discrepancias de criterio no subsanadas se presentarán documentadamente, hasta dentro de los cinco días hábiles siguientes y se agregarán al informe de auditoría, si el asunto lo amerita.

e) Los casos en los que se presumen hechos delictivos, no serán objeto de discusión en la conferencia final”. (págs. 259, 260)

### **2.2.3 Informe de auditoría externa**

El auditor externo al finalizar el trabajo de campo debe redactar el informe de auditoría en el mismo que se describe cada uno de los hallazgos que identificó durante su trabajo. El auditor deberá emitir un comentario sobre los errores o discrepancias encontradas y emitir las posibles soluciones para la mejora de la situación de la empresa de acuerdo a su criterio profesional.

La (Institución Universitaria Pascual Bravo) comenta los siguientes puntos en base a informe de auditoría:

- “Es responsabilidad del auditor líder y el equipo auditor.
- El informe tiene por objeto exponer los hechos, analizar las causas y recomendar acciones correctoras.
- En caso de duda sobre alguna situación auditada, es necesario aclararla antes de presentar informe”.

Como lo menciona el autor Vásquez (2018) “Es importante que los informes de auditoría, conciba de manera precisa el hallazgo, es decir la detección física y soportada de lo observado en el proceso; causa, la fuente de la debilidad o problemática susceptible de mejorar; efecto, en términos de impacto o materialidad y recomendación, como insumo o valor agregado como resultado de la auditoría”.

Para el autor González (2011) “Si bien el informe ha de expresar una opinión técnica (fundado en la planificación y el trabajo de auditoría sobre los estados contables), el documento está dirigido a personas que no tienen por qué conocer el lenguaje contable por lo que se ha de evitar cualquier elemento literario o subjetivo que pudiera dar lugar a una confusión.

A nivel doctrinal se han definido cuatro normas para la preparación del informe:

1. El informe de auditoría debe manifestar si los estados contables se han presentado de acuerdo a las normas legales exigibles.
2. El informe debe enfatizar aquellas circunstancias donde no se haya observado el principio de uniformidad con respecto al ejercicio anterior.
3. Los contenidos de los estados financieros han de ser razonablemente adecuados, en caso contrario se expondrá el informe.
4. El dictamen deberá expresar la opinión (positiva, con salvedades, negativa) del auditor sobre los estados financieros sobre los estados contables, y en caso de no expresar dicha opinión justificar porque no ha podido expresar la opinión”.

Los autores Gamboa, Ortega, & Varios (2017) comentan que “Es importante que el auditor tome decisiones apropiadas al momento de encontrar irregularidades en el trabajo realizado dando la generación e alternativas con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas para lograr la eficiencia y la eficacia en una organización, institución o empresas para eso se requiere decisiones coherentes de acuerdo al problema encontrado, a veces se necesita tomarse una tiempo para analizar, estudiar el problema y empoderarse de la situación, porque en muchas ocasiones tomar decisiones sin la evidencia suficiente no es la manera ni la forma adecuada; ya que la toma de decisiones juega un papel muy fundamental e importante a la hora de emitir un informe de auditoría porque de estas decisiones tomadas por el auditor depende el éxito o el fracaso en la vida personal y empresarial. Ya que esto consiste en guiar la empresa al éxito”. (pág. 337)

El informe presentado a los directivos debe ser:

- Claro
- Preciso
- Conciso
- Oportuno

En Ecuador deberán presentar el informe de auditoría externa según la Superintendencia de Compañías (2016):

“Las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones y de responsabilidad limitada, cuyos montos de activos excedan los quinientos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 500.000,00)”. Dentro de estas compañías se encuentran algunas de las Industrias Carroceras de la provincia de Tungurahua y que son sujetas de estudio en esta investigación.

#### **2.2.3.1 Objetivo del informe de auditoría**

El informe de auditoría se hace a fin de cumplir con algunos objetivos que se mencionan a continuación:

- Realizar un resumen de aspectos relevantes referentes a actividades operacionales, económicas y de administración.
- Presentar a los directivos las conclusiones del análisis de los estados financieros, producto del examen realizado a los mismos, acompañadas de las notas aclaratorias para una mejor comprensión del lector.

#### **2.2.3.2 Tipos de informe de auditoría**

##### **2.2.3.2.1 Informe corto**

Según el autor Choc (2009) si el informe es corto “contiene el dictamen del auditor y los estados financieros básicos, o sea el balance general, estado de

resultados, estado de cambios en el patrimonio, flujo de efectivo, y sus notas”. (pág. 63)

El informe corto es más utilizado en empresas de carácter privado, abarca algunos elementos tales como:

1. Dictamen del auditor externo
2. Estados financieros (Balance General, Estado de Resultados, Estado de cambios patrimoniales, Estado de Flujo de efectivo y las notas a los estados)

#### **2.2.3.2.2 Informe largo**

Choc (2009) rescata que “El informe es largo contiene el dictamen del auditor, los estados financieros básicos, notas a los estados financieros e información complementaria que de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera no se considera necesaria para el entendimiento de los estados financieros... La responsabilidad del auditor respecto de los estados financieros básicos en un informe largo, es, claramente, la misma que cuando se trata de la emisión de un informe corto.” (págs. 63,64)

Este tipo de informe es más detallado en cuanto a la información financiera utilizando análisis y comparaciones que permitan expresar de mejor manera las cifras de la empresa auditada. La mayoría de las empresas del sector público utilizan este tipo de informe de auditoría ya que se manejan un gran número de cuentas y registros monetarios de gran valor, por lo que se hace necesario analizar de manera más ampliada la documentación entregada al profesional independiente y exponer los resultados en el informe largo de auditoría.

El mismo autor Choc (2009) menciona que “La información adicional incluida en el informe largo se encuentra menos estandarizada, pudiendo incluir cualquier análisis que el auditor estime útiles para la administración”. (pág. 64)

### 2.2.3.3 Tipos de opinión del auditor

#### 2.2.3.3.1 Opinión favorable

Una opinión favorable o limpia por parte del auditor se da cuando no existan limitaciones en el alcance del examen crítico por parte del profesional independiente, también cuando exista suficiente información que permita un correcto análisis e interpretación de los datos económicos y que se apliquen principios de conformidad con los reglamentos contables vigentes para la elaboración del informe.

Según el autor (Gómez, s.f.) “En una opinión favorable, el auditor manifiesta de forma clara y precisa que las cuentas anuales consideradas expresan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio, y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados...”. (pág. 59)

#### **Opinión del auditor**

En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 20XX adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de XYZ S.A. al 31 de diciembre de 20XX y de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha, y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### 2.2.3.3.2 Opinión con salvedad

“Este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluye que existen una o varias de las circunstancias que se relacionan en este apartado, siempre que sean

significativas en relación con las cuentas anuales tomadas en su conjunto”.  
(Gómez, s.f., pág. 59)

Dentro de las razones por las que el auditor puede emitir una opinión con salvedad se encuentran las siguientes:

1. Existe una limitación en el alcance del examen profesional
2. No se cumplen con las normativas contables; normas y principios de contabilidad
3. Existen valores inconsistentes en las cuentas
4. Existen juicios de por medio o procesos de litigio
5. El auditor expresa incertidumbres

#### **Opinión del auditor**

##### **Fundamento de la opinión con salvedades**

Las existencias de la sociedad se reflejan en el balance de situación por xxx. La dirección no ha registrado las existencias al menor de los importes correspondientes a su coste o valor neto de realización, sino que las refleja únicamente al coste, lo que supone un incumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera. De acuerdo con los registros de la sociedad, si la dirección hubiera valorado las existencias al menor de los importes correspondientes a su coste o valor neto de realización, hubiese sido necesario reducir el importe de las existencias en xxx para reflejarlas por su valor neto de realización. En consecuencia, el coste de ventas está infravalorado en xxx, y el impuesto sobre beneficios, el resultado neto y fondos propios están sobrevalorados en xxx, xxx y xxx, respectivamente.

##### **Opinión con salvedades**

En nuestra opinión, excepto por los efectos del hecho descrito en el párrafo de “Fundamento de la opinión con salvedades”, los estados financieros expresan la imagen fiel de (o presentan fielmente, en todos los aspectos materiales,) la situación financiera de la sociedad ABC a 31 de diciembre de 20X1, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### **2.2.3.3.3 Opinión desfavorable**

“Para que el auditor llegue a expresar una opinión desfavorable es preciso que haya identificado errores, incumplimientos de principios y normas contables generalmente aceptados, incluyendo defectos de presentación de

la información, que, a su juicio, afectan a las cuentas anuales en una cuantía o concepto muy significativo”. (Gómez, s.f., pág. 62)

Esta opinión se da porque el auditor ha encontrado irregularidades en casi todas las cuentas de la empresa, reflejándose así una imagen falsa del patrimonio que se maneja, además no se evidencia la parte económica según lo que se establece en los principios de contabilidad generalmente aceptados.

### **Opinión del auditor**

#### **Fundamento de la opinión desfavorable**

Tal y como se explica en la nota X, la sociedad no ha consolidado los estados financieros de la sociedad dependiente XYZ adquirida durante 20X1, debido a que aún no ha sido posible determinar el valor razonable en la fecha de adquisición de algunos de los activos y pasivos de la sociedad dependiente que resultan materiales. En consecuencia, esta inversión está contabilizada por el método del coste. De conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, la dependiente debería haberse consolidado puesto que está controlada por la sociedad. Si se hubiese consolidado XYZ, muchos elementos de los estados financieros adjuntos se habrían visto afectados de forma material. No se han determinado los efectos sobre los estados financieros consolidados de la falta de consolidación.

#### **Opinión desfavorable**

En nuestra opinión, debido a la significatividad del hecho descrito en el párrafo de “Fundamento de la opinión desfavorable”, los estados financieros consolidados no expresan la imagen fiel de (o no presentan fielmente) la situación financiera de la sociedad ABC y sus dependientes a 31 de diciembre de 20X1, ni de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### **2.2.3.3.4 Abstención de opinión**

Para Internet (2005) “El auditor debe negar o abstenerse de expresar una opinión cuando no es posible formularla sobre la razonabilidad de los estados financieros. La incapacidad para expresar una opinión puede ocurrir debido a condiciones fuera de control del auditor, tales como el negar el acceso a los registros, o a una decisión que sería útil incluirla en un informe especial de una entidad que no ha sido auditada.

En resumen, el auditor debe negarse a expresar una opinión cuando, por haberse limitado el alcance de la auditoría o por falta de observancia de los principios de contabilidad generalmente aceptados y/o normas legales, sus salvedades o excepciones serían de tal naturaleza que destruirían el significado de su opinión sobre los estados financieros examinados tomados en su conjunto”.

Este tipo de opinión se da generalmente cuando existe un alto grado de inconformidad con los resultados expresados en los informes de auditoría, y el auditor no encuentra evidencias necesarias para corroborar que la información y las cifras sean reales o verídicas.

#### **Opinión del auditor**

##### **Fundamento de la denegación de opinión**

La inversión de la sociedad en el negocio conjunto XYZ (país X) está registrada por xxx en el balance de situación de la sociedad, lo que representa más del 90% de los activos netos a 31 de diciembre de 20X1. No se nos ha permitido el acceso ni a la dirección ni a los auditores de XYZ, incluida la documentación de auditoría de los auditores de XYZ. Como resultado, no hemos podido determinar si son necesarios ajustes en relación con la parte proporcional de los activos de XYZ que la sociedad controla conjuntamente, la parte proporcional de los pasivos de XYZ de los cuales es responsable conjuntamente, la parte proporcional de los ingresos y gastos del ejercicio de XYZ, y los elementos que conforman el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo.

##### **Denegación de opinión**

Debido a la significatividad del hecho descrito en el párrafo de “Fundamento de la denegación de opinión”, no hemos podido obtener evidencia de auditoría que proporcione una base suficiente y adecuada para expresar una opinión de auditoría. En consecuencia, no expresamos una opinión sobre los estados financieros adjuntos.

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### **2.2.3.4 Partes del informe de auditoría según las NÍAS**

Según se menciona en la Norma Internacional de Auditoría (NIA 700, s.f.) el informe de auditoría consta de las siguientes partes:

**Gráfico N° 3:** Partes del informe de auditoría externa



**Fuente:** (NIA 700, s.f.)

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

#### **2.2.3.4.1 Título**

El informe del auditor externo debe contener un título que claramente especifique que es trabajo realizado por un profesional independiente de la empresa.

**DICTAMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE**

#### 2.2.3.4.2 Destinatario

El informe externo irá dirigido al personal directivo (accionistas o socios) que lo solicitó de manera voluntaria.

Junta de Accionistas  
Compañía La Flecha, S.A.

#### 2.2.3.4.3 Párrafo introductorio

En este párrafo se debe identificar a la empresa y los estados que han sido auditados con sus respectivos títulos y fechas, así como también presentar un resumen de las políticas mediante notas aclaratorias

##### **Dictamen sobre los estados financieros**

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de la Cía. la FLECHA, que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2008 y el estado de resultados, estado de cambios en el capital y flujos de efectivo, por el año que terminó entonces, así como su resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### 2.2.3.4.4 Responsabilidad de la dirección en relación con los estados financieros

Se hará referencia que es responsabilidad del personal directivo y administrativo de la entidad auditada la realización de los estados financieros, es así que si éstos estados son preparados en base al marco legal, se referirá en el informe de la siguiente manera: Norma Internacional de Auditoría (NIA 700, s.f.) "La preparación fiel de los estados financieros". (pág. 6)

##### **Responsabilidad de la administración por los estados financieros**

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas internacionales de información financiera. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar mantener el control interno, relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones errores de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### 2.2.3.4.5 Responsabilidad del auditor

Se detalla que la opinión procedente de la auditoría realizada por parte del auditor es de su responsabilidad y que fue elaborada basándose en las Normas Internacionales de Auditoría.

También se indicará en que consiste la auditoría y que se ha llegado a expresar una opinión porque se ha encontrado la evidencia suficiente para sustentar dicho dictamen.

##### **Responsabilidad del auditor**

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos, así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa.

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros ya sea debida a un fraude o un error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar la propiedad de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### 2.2.3.4.6 Opinión del auditor

Se expresa la opinión a la que llego el profesional una vez finalizada la auditoría. Ésta opinión puede ser favorable o desfavorable basándose en si los estados

##### **Opinión**

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera de la Compañía la Flecha, S.A., al 31 de diciembre de 2008, y de su desempeño financiero y de sus flujos de efectivo por el año que entonces terminó, de acuerdo con normas internacionales de información financiera.

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### **2.2.3.4.7 Otras responsabilidades de información**

En caso de que el auditor trate otros aspectos que considera relevantes mencionar en el informe de auditoría, deberá colocarse éste párrafo de manera separada en el informe, pero mencionando que va después de la sección de opinión del auditor.

(La forma y contenido de esta sección del dictamen variara dependiendo de la naturaleza de las otras responsabilidades del informar del auditor.)

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### **2.2.3.4.8 Firma del auditor**

El informe debe contener firma del responsable de su elaboración, es decir del auditor externo o la firma auditora.

CHOC ACOSTA & ASOCIADOS



Lic. Juan Williams Choc Acosta  
Colegiado No. 007

**Fuente:** (CHOC, 2009)

#### **2.2.3.4.9 Fecha del informe de auditoría**

La fecha del informe debe ser la fecha de terminación de la auditoría. Es decir, el lector entenderá que la opinión del auditor se dio en base a las evidencias que se recolectó hasta esa fecha.

#### **2.2.3.4.10 Dirección del auditor**

En el informe deberá constar al final, la dirección del responsable de su elaboración.

#### **2.2.4 Normas internacionales de auditoría**

(AOB AUDITORES, s.f.) “Las Normas Internacionales de Auditoría se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría”.

**Tabla N° 3:** Normas internacionales de auditoría

<b>NIAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
NIA 200	Objetivos globales del auditor independiente
NIA 210	Acuerdo de los términos de encargo de auditoría
NIA 220	Control de calidad de la auditoría de estados financieros
NIA 230	Responsabilidad del auditor en la preparación de la documentación
NIA 240	Responsabilidades del auditor en la auditoría de estados financieros con respecto al fraude
NIA 250	Responsabilidad del auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias
NIA 260	Responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables del gobierno
NIA 265	Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente
NIA 300	Responsabilidad que tiene el auditor de planificar
NIA 315	Responsabilidad del auditor para identificar y valorar riesgos
NIA 320	Responsabilidad que tiene el auditor de aplicar concepto de importancia relativa
NIA 330	Responsabilidad del auditor de diseñar e implementar respuestas
NIA 402	Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría
NIA 450	Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas
NIA 500	Evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros
NIA 501	Consideraciones específicas del auditor
NIA 505	Procedimientos de confirmación externa
NIA 510	Relación con los saldos de apertura en un encargo inicial
NIA 520	Procedimientos analíticos como procedimientos sustantivos
NIA 530	Muestreo de auditoría en la realización de procedimientos
NIA 540	Responsabilidad del Auditor en relación con las estimaciones contables
NIA 550	Relaciones y transacciones con partes vinculadas en una auditoría
NIA 560	Respecto a los hechos posteriores al cierre
NIA 570	Utilización de la dirección de hipótesis de empresa en funcionamiento
NIA 580	Obtener manifestaciones escritas de los responsables
NIA 600	Consideraciones particulares aplicables a las auditorías del

	grupo
NIA 610	Auditor externo con respecto al trabajo de los auditores internos
NIA 620	Organización en un campo de especialización distinto
NIA 700	Formarse una opinión sobre los estados financieros
NIA 705	Emitir un informe adecuado
NIA 706	Comunicaciones adicionales
NIA 710	Relación con la información comparativa
NIA 720	Información incluida en documentos que contienen estados financieros auditados

**Fuente:** (AOB AUDITORES, s.f.)

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

Todo auditor externo debe regirse a las Normas Internacionales de Auditoría, así como a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y a las Normas Internacionales de Información Financiera en caso de ameritarlo, para la elaboración de su informe independiente.

## 2.2.5 Ejemplos de informes de auditoría externa

### 2.2.5.1 Ejemplo 1 de informe de auditoría externa

#### **Asesores Asociados Equitycorp Cía. Ltda.**

#### **Informe de los Auditores Independientes**

A los Socios de  
**CEPEDA CÍA. LTDA.**

#### **Opinión sin salvedades.**

1. Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros de **CEPEDA CÍA. LTDA.** que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y 2015, y los correspondientes estados de resultado Integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los períodos terminados en esas fechas, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables más significativas.
2. En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan fielmente en todos los aspectos materiales, la situación financiera de **CEPEDA CÍA. LTDA.** al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo por el período terminado en esa fecha, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.

#### **Fundamentos de la opinión sin salvedades.**

3. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría NIA. Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidad del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros" de nuestro informe. Somos independientes de **CEPEDA CÍA. LTDA.** de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

#### **Responsabilidad de la Administración de la Compañía por los estados financieros.**

4. La Administración de **CEPEDA CÍA. LTDA.** es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros adjuntos de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, y del control interno establecido por la Administración y que considera como necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de incorrección material, debido a fraude o error.
5. En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la valoración de la capacidad de **CEPEDA CÍA. LTDA.** de continuar como una empresa en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas para considerarlas como tal, utilizando el principio contable de empresa en marcha, excepto si la administración tiene la intención de liquidar a **CEPEDA CÍA. LTDA.** o de interrumpir sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.
6. La Administración de **CEPEDA CÍA. LTDA.**, es responsable de la verificación del proceso de Información financiera.

### **Responsabilidad del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros.**

7. Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría NIA siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Una descripción más detallada de las responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros se encuentra descrita en el Anexo 1 al Informe de los Auditores Independientes adjunto.

### **Énfasis.**

8. La Compañía al 31 de diciembre de 2016 y 2015, no dispone de un estudio actuarial que permita determinar el monto por concepto de provisiones para jubilación patronal y desahucio.

### **Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios.**

9. Nuestra opinión adicional, sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de **CEPEDA CÍA. LTDA.**, como agente de retención y percepción por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016, se emitirá por separado.

*Asesores Asociados Equitycorp.*

**Asesores Asociados Equitycorp Cía. Ltda.**  
RNAE No. 828



**- Richar Simbafia Salinas - Socio**

**Quito D.M., 22 de Diciembre de 2017**

**Fuente:** (Superintendencia de Compañías, s.f.)

## 2.2.5.2 Ejemplo 2 de informe de auditoría externa

### **INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE**

Ambato, 28 de abril de 2017

#### **OPINIÓN DEL AUDITOR**

A la Junta General de Accionistas de la empresa **VARMA S. A.**

##### **1. Alcance del Informe**

Hemos examinado los estados financieros que se adjuntan de **VARMA S. A.**, que comprende los estados de situación, cambios en el patrimonio, de flujos del efectivo y el estado de resultados por el ejercicio 2016, así como las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

##### **2. Responsabilidad del Administrador sobre los estados financieros**

El Administrador de la Compañía es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros referidos de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos que son relevantes, la selección y aplicación de políticas contables apropiadas, y la definición y cálculo de estimaciones contables razonables de acuerdo a las circunstancias, para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, es decir que no contengan distorsiones importantes causadas por fraude o error.

##### **3. Responsabilidad del Auditor**

Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre los estados financieros que constan a continuación basado en el examen. La auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, las cuales requieren que cumplamos con aspectos éticos, planifiquemos y realicemos una auditoría para obtener seguridad razonable de que los estados financieros no contienen distorsiones importantes.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia sobre los saldos y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo y de sus controles para identificar exposiciones erróneas o falsas en los estados financieros, lo cual sustenta el diseño de procedimientos de auditoría de acuerdo con las

circunstancias, y la opinión sobre la efectividad del control interno. La auditoría también comprende la evaluación de las políticas contables utilizadas para conocer si son apropiadas, y de que las estimaciones contables son razonables, a más de la evaluación a la presentación de los estados financieros.

#### **4. Opinión**

Consideramos que la evidencia objetiva de auditoría obtenida es suficiente y apropiada que proporciona una base razonable para expresar que, en nuestra opinión, los estados financieros emitidos por la Administración presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes la situación financiera de **VARMA S. A.** al 31 de diciembre del año 2016, y el resultado de sus operaciones, la evolución del patrimonio y su flujo del efectivo por el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de ese año, en conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF, cuyos criterios de aplicación se comentan en la **Nota Aclaratoria 7.**

#### **5. Asunto de Énfasis**

##### **a. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias**

El resultado del examen al IVA e Impuesto a la Renta causados, retenidos y pagado por la Compañía del año 2016, será revelado en el Informe de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias que remitirá el Auditor al SRI, el cual será elaborado en base al examen financiero, y al análisis de los anexos tributarios que prepare para el efecto la Compañía auditada.

##### **b. Modificación del Capital de la Compañía**

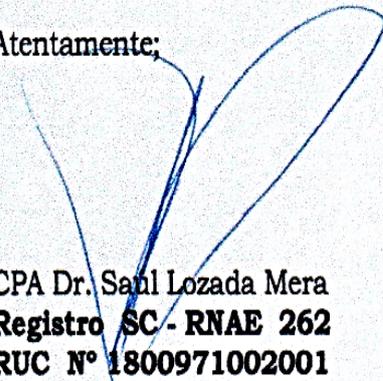
El Acta de la Junta General Universal de Accionistas de VARMA S. A. realizada el 15 de noviembre del 2016, incluye la Resolución de disminuir el Capital Social de la Compañía en 1'439.807,00 a prorrata de las aportaciones de los accionistas, con el fin de absorber las pérdidas acumuladas que le han situado en causal de disolución de acuerdo a la Ley de Compañías. Así mismo, en otra resolución del Acta de sesión de Junta, consta que resuelven incrementar el Capital en \$. 2'849.893,85 con el aporte del inmueble de propiedad del señor Luis Vargas Mayorga que ocupa la Compañía, más \$. 0,15 de aporte en numerario para redondear su aporte. El cuadro relativo a la modificación del Capital Social está anexado al Acta.

Las acciones para cumplir las resoluciones referidas, y las resoluciones adicionales reveladas en el Acta de fijar en \$. 5'767.884,00 el capital autorizado, y de reformar los Estatutos en el sentido de las resoluciones citadas, se encuentran procesando desde la fecha de su adopción hasta el perfeccionamiento de las escrituras que se cumplirá en el presente año.

**c. Opinión de razonabilidad en cumplimiento al Numeral 3 del Artículo 28 del Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno, el que refiere a Deducciones por Créditos Tributarios.**

La Compañía no muestra en sus estados financieros activos financieros calificados y castigados como créditos incobrables por deterioro, lo cual nos exime de emitir una opinión de razonabilidad sobre los procedimientos de calificación y registro de esos activos.

Atentamente;



CPA Dr. Saúl Lozada Mera  
Registro SC - RNAE 262  
RUC N° 1800971002001

**Fuente:** (Superintendencia de Compañías, s.f.)

## **2.3 Administración**

Hitt, Black & Porter (2006) definen a la administración como “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (pág. 8)

En sí, la administración viene a ser las técnicas y procedimientos que utiliza una empresa como herramienta de superación, es decir cumplir las metas y objetivos planificados eficientemente.

Los autores Díez, García & Varios (2001) la administración es "el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización". (pág. 4)

### **2.3.1 Proceso de la administración**

La administración sigue un proceso que le permite cumplir sus metas. El desempeño de los directivos y administrativos se puede medir en función del cumplimiento del proceso administrativo que es: planificar, organizar, direccionar y controlar. También existe una relación y secuencia de cada una de ellas en relación de la otra.

Según el autor Hurtado (2008) “El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas...”.

El proceso administrativo se resume en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 4:** Proceso administrativo



**Fuente:** (Fayol, 1916)

Todo proceso en general, tiene una secuencia, en este caso se deberá planificar la acción, organizar las ideas, direccionar al personal mediante motivaciones al logro de objetivos empresariales y controlar la ejecución del proceso.

### 2.3.2 Administración de la calidad

La autora Fajardo (2015) define a la Administración de la Calidad Total “...es un enfoque organizacional relativamente nuevo que busca mejorar la calidad de un producto o servicio para así sobrepasar las expectativas del cliente. Esto puede ser logrado integrando todas las funciones y procesos relacionados con la calidad en una compañía.

Esta metodología menciona además que las organizaciones deben dirigir su atención a la participación del personal, el trabajo colectivo y la capacitación en

todos los niveles. Esta atención deberá reforzar el compromiso del personal para mejorar constantemente la calidad”.

El autor Muñoz (2009) “La administración de la calidad es la parte de la función de administración de la organización que tiene por objeto la determinación e implantación de la política de calidad”. (pág. 413)

Este enfoque busca plantear herramientas, procesos, o actividades que logren y aporten a la mejora de atención, control y comunicación con clientes externos.

Las características de la administración de la calidad son las siguientes:

- Atención al cliente
- Interés por la mejora continua
- Mejora de la calidad

### **2.3.2.1 Calidad total**

“La Calidad total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios”. Manene (2015)

La autora Gehisy (2010) menciona que según “La norma ISO 9000: 2005 establece ocho principios de Gestión de la calidad como un marco hacia la mejora del desempeño de una organización:

#### 1. Enfoque al cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

#### 2. Liderazgo:

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda

llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

### 3. Participación del personal:

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

### 4. Enfoque basado en procesos:

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

### 5. Enfoque de sistema para la gestión:

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización.

### 6. Mejora continua:

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización.

### 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

### 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa intensifica la capacidad de ambos para crear valor”.

Para Cuatrecasas (2012) “La Calidad Total involucra a todas las áreas de la organización en un enfoque estratégico que supone reducir los costos y mejorar los plazos de entrega. Para ser competitivo la Calidad Total sugiere la satisfacción del cliente y la capacidad de la empresa para accionar frente a la demanda”.

La calidad total abarca todas y cada una de las áreas o departamentos que maneje la empresa, y es responsabilidad de cada uno de ellos proporcionar un producto final de agrado de los clientes. La calidad total no es más que los atributos sean estos tangibles o intangibles de lo que ofertan, como entidad comercial (bienes) o entidad de servicios.

### **2.3.2.2 Calidad de servicio**

“La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza”. (López, 2013)

Los clientes siempre esperan que el servicio que les brindan las empresas sean buenos, es decir, que se distingan por una buena calidad de servicio, además cada área de las empresas tiene su responsable, el mismo que deberá coordinar con el personal a su cargo el cómo llevar situaciones de inconformidad con los clientes o usuarios del servicio.

El mismo autor López (2013) menciona también que “el servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir”.

### **2.3.2.3 Importancia de la calidad**

“La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente.

La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más

exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. Una excelente manera es implementar un sistema basado en la norma ISO 9000, ya que está busca la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización”. (León, 2015)

Es importante que las empresas viendo la necesidad de fidelizar a sus actuales clientes y tratando de captar la atención de nuevos, brinden a los mismos confianza y seguridad de que lo que se llevan a su casa (producto o servicio proporcionado por la empresa), siendo esté de total agrado y satisfacción del usuario.

#### **2.3.2.4 Clientes / usuarios**

“El cliente es el activo más valioso que posee una organización. Es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización”. (UMB Virtual, s.f., pág. 5)

Manene (2015) menciona que “Es el cliente quien califica la calidad del producto o servicio que se ofrece; de allí que la calidad no debe ser tomada en su valor absoluto o científico, sino que es un valor relativo, en función del cliente. Es necesario identificar con precisión las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes y su grado de satisfacción con los productos y servicios de la empresa y los de la competencia”.

El cliente es simplemente la razón de ser de la empresa, ya que si no existieran personas que compren, no hubiera empresas que oferten sus productos o servicios y así la economía del país se viera afectada. Por tal razón el cliente lo es todo de la empresa y a quien están encargados satisfacer.

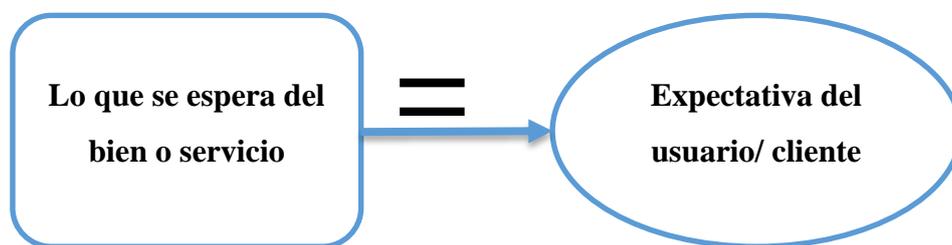
Desde el punto de vista de Mojica (2014) el cliente o usuario “Es la persona que

toma la decisión de suplir una necesidad adquiriendo un servicio o producto por medio de un pago, se puede definir también como comprador (cuando compra un producto) usuario (cuando adquiere un servicio) o consumidor (es quien consume un producto o servicio). El cliente es aquel por el cual una empresa planifica, implementa y controla todas sus actividades para así obtener una ganancia o beneficio”.

#### 2.3.2.4.1 Expectativas de los usuarios

De Silan (2011) menciona que “Las expectativas son creencias que tiene el usuario sobre el servicio y que son referentes del mismo. Se forman de la calidad percibida, que es la resultante de comparar la calidad que han recibido con la calidad que esperaban recibir. Están influenciadas por la propia experiencia en comparación con la competencia o sino, con la opinión de otros usuarios”.

**Gráfico N° 5:** Expectativa del usuario



**Fuente:** (AITECO CONSULTORES, SL., s.f.)

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

“Cuando un cliente, recibe algo que está por debajo de sus expectativas, se convierte en un cliente insatisfecho, un cliente que casi con toda probabilidad no volverá comprar en nuestro centro y que adicionalmente podría hacernos una mala publicidad entre sus conocidos y amigos”. (Vallina, s.f.)

Un cliente insatisfecho es un cliente más perdido, es un ingreso menos para la empresa y afectará directamente a la economía de la misma.

#### **2.3.2.4.2 Satisfacción de los usuarios**

Según Thompson (2010) la satisfacción “es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas”.

Sciarroni (2008) define la satisfacción del cliente “como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial”.

La satisfacción de los usuarios es el grado de satisfacción agrado sea éste alto o bajo en referencia a un bien o servicio percibido por parte de una persona natural o jurídica.

#### **2.3.2.4.3 Importancia de lograr satisfacción en los usuarios**

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa.

Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado.

La satisfacción del cliente tras la realización de la compra es cada vez más importante. Conseguir satisfacer a los clientes es ser capaces de crear un hueco en la mente de los clientes y crear una preferencia hacia nuestro producto o marca.

Está claro que el cliente quede satisfecho tras la compra es bueno para la empresa en su totalidad y es por eso que buscar esta satisfacción debe ser un objetivo fijo para cualquier negocio.

La satisfacción de los clientes ofrece beneficios a la empresa. Todos estos beneficios podemos agruparlos principalmente en:

- Un cliente satisfecho tras la adquisición vuelve a comprar. Este crea un vínculo con la marca y se convierte en un consumidor más leal lo que favorece la venta hacia él, tanto del mismo como de otros productos.
- Un cliente satisfecho se encarga de comunicar al resto de usuarios la experiencia positiva que ha tenido con la marca y eso es una publicidad gratuita muy efectiva para la empresa. Hay que tener en cuenta que al igual que los clientes satisfechos transmiten su experiencia, los insatisfechos lo hacen también y con mayor impacto, otro motivo importante por el que buscar la satisfacción de los consumidores.

Teniendo en cuenta los beneficios que aporta y la situación del mercado actual donde la oferta es muy elevada y el número de competidores crece por momentos, la importancia de buscar satisfacer a los clientes es enorme (Sonia, 2016).

Sin duda alguna, es importante para las empresas que los usuarios de sus productos o servicios se sientan satisfechos, porque casi seguro regresarán y inconscientemente ayudarán con la estrategia de enganchar a más personas, debido a que, si un cliente ve que la empresa cumple con sus expectativas y requerimientos, llevará a su familia la próxima vez, esto genera más clientes y a la vez más ingresos a la empresa.

#### **2.3.2.4.4 Beneficios de lograr satisfacción en los usuarios**

Los beneficios que le otorga a una empresa tener a los clientes satisfechos son múltiples. Algunas de estas son: la satisfacción de los clientes multiplica la

comunicación positiva que realizan estos hacia otros “potenciales” clientes, mejora el clima laboral y indicadores de desempeño.

Thompson (2010) afirma que : Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la del cliente:

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y 3) una determinada participación en el mercado.

#### **2.3.2.4.5 Formas de medir la satisfacción de los usuarios**

Existen innumerables formas de conocer cuál es el grado de satisfacción de los usuarios, las empresas utilizan el que se ajusta a su necesidad y a su presupuesto.

A continuación, se detallan algunas formas existentes de medir la satisfacción

“Buzón de sugerencias: sencillo y económico, consiste en ubicar un buzón de correo en un lugar de la empresa con un letrero que lo identifique y formularios en papel donde los clientes puedan anotar comentarios,

sugerencias y quejas, una desventaja es la baja tasa de participación que alcanza, el cliente tiene que estar muy satisfecho o muy insatisfecho para que acuda al buzón a dejar su anotación.

Panel: consiste en realizar entrevistas en intervalos de tiempo a los clientes que conforman el panel, aquí se les hacen una serie de preguntas que ayudan a descifrar el grado de expectativas que tuvieron antes de comprar el producto y el cómo apreciaron su rendimiento luego de la compra. Es una herramienta a la que se le puede hacer un seguimiento en sus preguntas, la desventaja es su alto costo por el personal que desarrolla el método.

Encuesta: es obtener información entrevistando a un determinado volumen de clientes haciendo preguntas concretas acerca de sus expectativas previas del producto y el rendimiento que obtuvieron luego de la compra. La diferencia entre la encuesta y el panel es que la muestra de clientes no es fija ni tiene intervalo de tiempo definido, la ventaja es que se obtiene un panorama más amplio de lo que los clientes sienten y piensan, la desventaja es el tiempo que se requiere para tabular datos de las encuestas”. (Duarte, 2017)

El más utilizado por las empresas es el método de las encuestas por la facilidad de interactuar directamente con el cliente al momento de la venta, así se conocerá en ese preciso momento la conformidad o rechazo del cliente y se buscará de manera inmediata la manera de resolver una inconformidad de ser el caso.

#### **2.3.2.4.6 Métodos de medición de la satisfacción de los usuarios**

Para la medición de la satisfacción del cliente se han empleado diversos métodos a lo largo del tiempo.

Sin embargo, muchas de estas mediciones se han realizado sin tener en consideración el uso final que se dará a los resultados. En particular, las mediciones no están diseñadas por lo general para que los gestores y directivos puedan interpretar de manera fácil y rápida los resultados y así puedan

implementar cambios positivos en sus organizaciones (Fornell, Ittner y Larcker 1995).

Trataremos a continuación algunos de estos métodos empleados para la medición de la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo.

#### 2.3.2.4.6.1 Métodos de medición “Top Two Box”

Este modelo de medición fue creado por Fornell, Ittner y Larcker (1995) , con el objeto de dar una valoración a un servicio prestado por empresas grandes, donde se pretende analizar la fidelización y conformidad de los clientes con su servicio una vez recibido el mismo.

Las encuestas sometidas al análisis “Top Two Box” son aquellas donde el encuestado marca una casilla con un número reducido de opciones (intervalo de 1 a 5) para cada una de las cuestiones que componen la encuesta.

Este método representa de forma numérica la suma de las dos opciones *top* o superiores. Por ejemplo, tenemos una pregunta con la siguiente escala:

**Gráfico N° 6:** Método Top Two Box

Muy Satisfecho	5	Top Two Box
Satisfecho	4	
Neutral	3	
Insatisfecho	2	
Muy Insatisfecho	1	Bottom Box

**Fuente:** (ESTADIS\_VICTOR\_EDUC, 2011)

El Top Two Box quedaría representado por la suma de las opciones Satisfecho y Muy Satisfecho.

Algunas empresas usan otro método que es lo contrario del Top Two Box. Este método es el Bottom Box que mide la insatisfacción en la misma escala (1-5) siendo la opción 1 la analizada para medir la insatisfacción.

Aunque el método Top Two Box se puede utilizar con preguntas en distintas escalas, tiene más sentido aplicarlo cuando la escala es reducida. Es decir, es preferible medir el Top Two Box en una escala de 1 a 5 que en una escala de satisfacción de 1 a 10.

**Ejemplo:**

Supongamos que estamos midiendo varios aspectos de un servicio en la siguiente escala:

<u>Escala de medición</u>	<u>Respuestas con % (suma opciones 4 y 5)</u>
1=Muy insatisfecho	- Calidad 90%
2=Insatisfecho	- Variedad 65%
3=Neutro	- Imagen 50%
4=Satisfecho	
5=Muy satisfecho.	

Con los resultados aplicando el método Top Two Box podemos ver cuáles son los puntos fuertes del servicio (en este caso, la calidad) y también los puntos a mejorar.

**Elaborado por:** Angélica Chiliquinga

Este método tiene algunas limitaciones que pasamos a comentar a continuación.

- El pequeño número de puntos dentro de la escala de valoración produce un error significativo en los índices. Esto hace que pequeños cambios en la satisfacción del cliente sean difíciles de detectar y seguir (Fornell, Ittner y Larcker, 1995).
- Cuando se contesta este tipo de encuestas es raro que los encuestados contesten usando los valores extremos, es decir, si una cuestión tiene como opciones de respuesta los valores de 1 a 5, las respuestas 1 y 5 raramente se usarán por parte de los encuestados. Este hecho, reduce de manera

efectiva la escala usable a tres valores y normalmente la media de los resultados se encuentra en el rango de 3 a 4.

#### **2.3.2.4.6.2 Métodos de medición SERVQUAL**

El método SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) partiendo de un modelo de la calidad de servicio y ampliado posteriormente en (1991) y se basa en el modelo de desajustes de la calidad de servicio. Dicha metodología es de aplicación a los ya que el estudio de Homburg y Rudolph (2001) pretende implantar una escala y metodología equivalentes para el ámbito industrial.

SERVQUAL tiene como propósito mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización.

Este método utiliza un cuestionario de 22 preguntas que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas y percepción de los clientes respecto a un servicio. “El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada” (AITECO CONSULTORES, SL., s.f.).

La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

### Ejemplo de cuestionario para conocer expectativas de los usuarios:

**Instrucciones:** Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las empresas que operan en el sector de \_\_\_\_\_ piense, por favor, en el tipo de empresa de \_\_\_\_\_ que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de \_\_\_\_\_ con la que usted se sentiría complacido/a de negociar. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que una empresa de \_\_\_\_\_ debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica *no es esencial* para considerar como excelente una empresa de \_\_\_\_\_, haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que una característica *es absolutamente esencial* para considerar como excelente a una empresa de \_\_\_\_\_, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

	<i>Fuertemente en desacuerdo</i>			<i>Fuertemente de acuerdo</i>			
1. Las empresas de _____ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de las empresas de _____ excelentes son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de las empresas de _____ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: (AITECO CONSULTORES, SL., s.f.)

### Ejemplo de cuestionario para conocer la percepción de los usuarios:

**Instrucciones:** El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre la empresa X. Para cada declaración señale, por favor, hasta qué punto considera que la empresa X posee las características descritas en cada declaración. También en este caso, trazar un círculo alrededor del número 1 significa que usted está fuertemente en desacuerdo con que la empresa X tiene esa característica y rodear el número 7 significa que está fuertemente de acuerdo con la declaración. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; solamente interesa que indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de la empresa X.

	<i>Fuertemente en desacuerdo</i>			<i>Fuertemente de acuerdo</i>			
1. Los equipos de la empresa X tienen la apariencia de ser modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de la empresa X son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de la empresa X tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. Los elementos materiales relacionados con el servicio que utiliza X (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: (AITECO CONSULTORES, SL., s.f.)

La respuesta se analizará en base a los dos cuestionarios de 22 preguntas cada uno, en donde de cada cuestionario saldrá un valor y se aplicará las siguientes afirmaciones para obtener un resultado:

- Si la percepción del usuario es mayor que la expectativa existe una satisfacción

**$P \geq E = \text{SATISFACCIÓN}$**

- Si la percepción del usuario es menor que la expectativa existe una insatisfacción

**$P \leq E = \text{INSATISFACCIÓN}$**

Este método también tiene algunas limitaciones:

- Aplicar dos cuestionarios para evaluar expectativas versus percepciones en 22 preguntas cada cuestionario quita demasiado tiempo.
- No se utiliza una sola escala en este modelo en cuanto a las respuestas por decir unos utilizan escala de 1 a 5, otros de 1 a 7 o de 1 a 10, y esto complica la lectura de resultados porque quedan algunos aspectos en el vacío por decir, que sucede cuando se escoge números intermedios ( por ejemplo un 3 o 4 en una escala de 7).

#### **2.3.2.4.6.3 Método de medición índice neto de satisfacción**

El Índice Neto de Satisfacción (NSI) fue introducido en (2003) por Reichheld en su artículo *The One Number You Need to Grow* (El único número que necesita para crecer) publicado en la revista Harvard Business Review. Con este método se busca calificar la satisfacción de los clientes en cuanto a calidad de un servicio.

El Índice Neto de Satisfacción es parecido al método que plantea el mismo autor denominado “Net Promoter Score”, con la única diferencia que en este último en todos los casos ya plantea la pregunta ¿Cuán probable es que recomiende el producto o servicio a un familiar o amigo?, lo que es diferente en el método Índice

Neto de Satisfacción en donde la empresa propone una sola pregunta que abarque lo que desea medir.

“El Índice Neto de Satisfacción mide la satisfacción de cliente basándose en el número de respuestas obtenidas frente a una única pregunta y la calidad cualitativa de esos votos. Se valora el servicio de Muy Satisfactorio a Muy Insatisfactorio. En función del volumen que se haya obtenido en los diferentes grupos de percepción de calidad de servicio” (Gonzalez, 2015).

Se ponderan con mayor valor las respuestas de una más alta evaluación semántica. Incluso las respuestas del grupo de las “Insatisfecho” se ponderan con un 25% ya que se asume que el cliente tiene “algo” de satisfacción por pequeña que esta sea. Los valores de posicionamiento de NSI que nos permiten conocer nuestro grado de calidad en lo que a satisfacción de cliente se refiere son los que se exponen en la tabla siguiente.

**Gráfico N° 7: Método de valoración del índice neto de satisfacción**

$$NSI = \frac{(A*0)+(B*25)+(C*50)+(D*75)+(E*100)}{N}$$

- A: es el número de respuestas para Muy Insatisfecho.
- B: es el número de respuestas para Insatisfecho.
- C: es el número de respuestas para Neutro.
- D: es el número de respuestas para Satisfecho.
- E: es el número de respuestas para Muy Satisfecho.
- N: es la suma de todas las anteriores (A+B+C+D+E).

Puntuación final	Tipo de Servicio
100 a 85	Excelente
84 a 75	Bueno
74 a 65	Regular
64 a 55	Malo
<54	Muy malo

**Fuente:** (Gonzalez, 2015)

### Ejemplo:

Supongamos que en una empresa comercial estamos midiendo la satisfacción de los clientes con la atención del personal de ventas, supongamos también que se consultó a los 25 clientes del día una vez finalizada su compra

Se planteó la siguiente pregunta : ¿Usted como cliente se siente conforme con la atención del personal encargado de ventas?

<u>Escala de medición</u>	<u>Respuestas</u>
A=Muy insatisfecho	2
B=Insatisfecho	1
C=Neutro	3
D=Satisfecho	5
E=Muy satisfecho.	14
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>25</b>

A continuación, se aplica la fórmula que utiliza este método:

$$\text{Índice Neto de Satisfacción} = \frac{(A*0)+(B*25)+(C*50)+(D*75)+(E*100)}{N}$$

$$\text{Índice Neto de Satisfacción} = \frac{(2*0)+(1*25)+(3*50)+(5*75)+(14*100)}{25}$$

$$\text{Índice Neto de Satisfacción} = \frac{1950}{25}$$

$$\text{Índice Neto de Satisfacción} = \mathbf{78}$$

Con el resultado aplicando el método Índice Neto de Satisfacción podemos ver que el tipo de servicio prestado por el personal de ventas a los clientes de la empresa es bueno según la escala de posicionamiento planteada en este

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

### Ventajas de utilizar el modelo de medición índice neto de satisfacción

- Es un indicador sencillo de obtener, lo cual favorece su adopción por parte de las compañías.

- Es una métrica fácil de interpretar y explicar, lo cual favorece su utilización como herramienta a todos los niveles dentro de una organización.

#### **2.4 Preguntas directrices**

¿Los informes de auditoría externa aportan a la gestión empresarial de las Industrias Carroceras sujetas al control de la Superintendencia de Compañías de la provincia de Tungurahua?

¿El impacto que generan informes de auditoría externa presentados a los usuarios de las Industrias Carroceras es positivo?

¿Con la implementación de un método de medición de los informes de auditoría externa de las industrias carroceras sujetas al control de la Superintendencia de Compañías se aportará al cumplimiento de los objetivos empresariales?

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Enfoque

Para la presente investigación se utilizó el enfoque cuali-cuantitativo el mismo que usa mecanismos que permiten una fácil evaluación y medición de las variables, así como procesa datos que permiten analizar de manera contextualizada el problema de la investigación.

Este enfoque se ve plasmado a través del análisis de los resultados obtenidos de la encuesta directa aplicada mediante cuestionario a autoridades competentes de las Industrias Carroceras mencionadas como: Gerente y Personal Administrativo, a fin de conocer que tan alto es el nivel de satisfacción de los mismos una vez recibido el informe de auditoría.

La investigación cuantitativa analiza e interpreta valores numéricos a fin de medir y evaluar datos e información respecto a la problemática estudiada.

Según Sampieri, Collado, & Varios (2003) comentan que “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. (pág. 10)

La investigación cualitativa pretende profundizar mas no medir las problemáticas que surgen de los fenómenos sociales latentes en la comunidad visualizadas desde dentro.

El autor Ruiz (2012) señala que “La investigación cualitativa es inductiva. Los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o

teorías preconcebidos. Los investigadores siguen un diseño de investigación flexible, comenzando sus estudios con interrogantes vagamente formuladas”.

Por esta razón se midió los resultados tomando en cuenta parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos en la encuesta. Es así que se pudo corroborar si se cumple con los estándares esperados por los usuarios y si los informes de auditoría externa son tomados en cuenta para la toma de decisiones en las industrias.

### 3.2 Modalidad básica de la investigación

Para la investigación se utilizó como medios la investigación de campo y documental bibliográfica.

#### 3.2.1 Investigación de campo

Como lo menciona el autor Gutierrez (1982) “La investigación de campo es la actividad científica que se lleva a cabo en el “campo” de los hechos, ósea, en los lugares en donde se están desarrollando los acontecimientos...”. (pág. 40)

Se ha tomado en cuenta la modalidad de estudio de investigación de campo, en la cual se considera que según la Agencia Nacional de Transito 25 industrias de la provincia de Tungurahua pertenecen al sector carrocerero mediante la siguiente descripción:

**Tabla Nª 4:** Carrocerías de la provincia de Tungurahua

UBICACIÓN	NÚMERO DE CARROCERÍAS	ESTADO
Ambato	24	Activas
Pelileo	1	Activas
Total Carrocerías Activas	<b>25</b>	

**Fuente:** (Dirección De Regulación De Transporte Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial, 2017)

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

Sin embargo, dentro de la provincia de Tungurahua, no todas las carrocerías son controladas por la Superintendencia de Compañías, es por esto que se recolectó información directamente de la entidad de control antes mencionada para conocer la población objeto de la investigación. Encontrándose así que solo 8 de las 25 carrocerías se encuentran controladas por la Superintendencia de Compañías y presentan informes de auditoría externa.

Las carrocerías sujetas al control de la Superintendencia de Compañías obligadas a emitir informes de auditoría externa en la provincia de Tungurahua son las siguientes:

**Tabla Nª 5:** Carrocerías obligadas a presentar informes de auditoría externa

<b>INDUSTRIAS CARROCERAS SUJETAS A LA S.C OBLIGADAS A PRESENTAR INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA</b>	
Cepeda Cía. Ltda. Pico Sánchez Cía. Ltda. Varma S. A. Pareco Cía. Ltda. Patricio Cepeda Cía. Ltda. Davmotor Cía. Ltda. Carrocerías Fiallos S. A. <u>Carrocerías Ibimco S.A (Proceso de disolución a finales del período de investigación)</u>	
<b>Total carrocerías</b>	<b>8</b>

**Fuente:** (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2018)

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

La investigación de campo nos permitió entrar en contacto directo con las entidades vinculadas a la investigación para recolectar información que servirá como evidencia para responder a los objetivos de la investigación.

### **3.2.2 Investigación documental bibliográfica**

Se utilizó esta modalidad de investigación para obtener información primaria, así como secundaria de (revistas científicas, artículos, libros, publicaciones) ampliando distintos criterios de autores sobre el problema estudiado.

Para el autor Gutierrez (1982) “La investigación bibliográfica consiste en la búsqueda de información científica en las bibliotecas. En las bibliotecas podemos hallar la experiencia histórica, el dato geográfico, el documento científico, los conocimientos astronómicos, matemáticos y fisiológicos...”. (pág. 40)

Para realizar el estudio nos hemos basado en información sobre las empresas sujetas al control de la Superintendencia de Compañías que pertenecen al sector industrial, específicamente el sector carrocero y que presentan informes de auditoría externa.

Esta información se la pudo encontrar en el portal de información de la Superintendencia de Compañías que maneja una base de datos virtual clasificando a las empresas por su razón social mediante el clasificador de actividades CIU, facilitando así la investigación.

## **3.3 Niveles de la investigación**

### **3.3.1 Nivel descriptivo**

Para el autor Maldonado (2015) este nivel “Describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros. Se describen frecuencias y/o promedios; y se estiman parámetros con intervalos de confianza...”. (pág. 36)

Herrera, Medina, & Varios (2004) mencionan que el nivel descriptivo permite “Comparar entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras”. (pág. 97)

El nivel de estudio se enfoca en el estudio poblacional que tiene delimitación en las Industrias Carroceras sujetas al control de la Superintendencia de Compañías de la provincia de Tungurahua.

### **3.3.2 Nivel explicativo**

Esta investigación nos permitió obtener más amplitud en la metodología utilizada, así como la incorporación de nuevos métodos de estudio del problema.

Según Niño (2011) “Igual que en la investigación experimental, un proyecto en que predomine el elemento explicativo, muy probablemente necesitará... medición de variables, según el objeto y materia de investigación”. (pág. 35)

Mediante la aplicación de este nivel de investigación analizamos las variables de estudio y sus falencias aplicando parámetros medibles cualitativamente y cualitativamente para procesar la información de manera eficaz.

### **3.4 Población y muestra**

El autor Pérez (2012) menciona que “La muestra debe caracterizarse por ser representativa de la población. La muestra es una pequeña parte de la población estudiada”.

Según Balestrini (1997) la muestra "es una parte representativa de una población cuyas características deben producirse en ella lo más exactamente posible". (pág. 128)

La muestra en el proceso cualitativo de un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo de la población que se estudia.

Según los autores Hurtado & Toro (1998) mencionan que “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo”. (pág. 79)

Por otro lado los autores Icart, Pulpón, & Varios (2012) aseguran que la población es un “conjunto de los individuos al que se refiere el objetivo de nuestro

estudio y al que nos gustaría extrapolar los resultados obtenidos de la investigación”. (pág. 108)

La población no siempre es estudiada totalmente, esto depende de la necesidad del investigador para alcanzar resultados más óptimos y que aporten a su investigación.

Muchas veces la población no puede ser estudiada de manera global, por ello se extrae una proporción denominada muestra para realizar el estudio. Sin embargo, en la presente investigación la población es conocida, pequeña y accesible, y está conformada por el personal administrativo y directivo de las 8 carrocías, por esta razón no se calculó la muestra, debido a si se extrae una muestra esta sería muy reducida y dificultaría la interpretación de resultados.

A continuación, se detalla el personal administrativo y directivo de las industrias carroceras obligadas a emitir el informe de auditoría externa al que se le realizó las encuestas:

**Tabla N° 6:** Población de la investigación

<b>PERSONAL DE LAS 7 CARROCERÍAS ESTUDIADAS</b>	<b>NÚMERO</b>
Gerentes	7
Contadores	6
Socios	4
Accionistas	1
<b>Total personal encuestado</b>	<b>18</b>

**Fuente:** Encuestas 2018

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

Se aplicó la encuesta directa mediante cuestionario a autoridades competentes de las Industrias Carroceras como Gerente, Contador y Socios o Accionistas, con la

excepción de la Carrocerías Ibimco S.A por encontrarse en proceso de disolución a finales del período de la investigación.

### **3.5 Operacionalización de las variables**

Como lo afirman los autores Herrera, Medina, & Varios (2004) La Operacionalización de las variables "... es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación (marco teórico) a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información". (pág. 108)

Es decir, la Operacionalización de variables es el proceso de transformar lo hipotético a la práctica.



### 3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente

**Variable Dependiente:** Nivel de satisfacción de los usuarios

**Tabla N°8:** Operacionalización de la variable dependiente

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Nivel de satisfacción de los usuarios:</b></p> <p>Es el <u>resultado</u> que la empresa desea alcanzar con sus clientes, a fin de conocer y <u>satisfacer sus requerimientos</u> de la mejor manera obteniendo así una perspectiva o <u>impresión positiva</u> de ellos hacia el servicio o producto que ofrece la empresa.</p>	<p>Comunicación de resultados</p> <p>Requerimientos del cliente</p> <p>Impresión del cliente</p>	<p>Conformidad</p> <p>Satisfacción</p> <p>Impacto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es su actuar al recibir un informe de auditoría externa desfavorable?</li> <li>• ¿El gerente da a conocer al personal administrativo los hallazgos encontrados y mencionados por el auditor en su informe final?</li> <li>• ¿El gerente responde a los hallazgos del informe de auditoría externa de manera oportuna?</li> <li>• ¿Se siente conforme con las decisiones tomadas por la Gerencia en base a los hallazgos expuestos por el auditor externo?</li> <li>• Califique su satisfacción con el informe de auditoría presentado por el auditor externo</li> <li>• ¿Qué aspectos toma en cuenta para calificar su satisfacción con el informe de auditoría externa?</li> <li>• ¿En su empresa se controla y mide la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa?</li> <li>• ¿Cuál es el impacto que generan los informes de auditoría en su empresa?</li> <li>• ¿Según su criterio en qué áreas de la empresa considera usted que el impacto del informe de auditoría externa es mayor?</li> <li>• Califique el nivel de impacto que generan los informes de auditoría externa en su industria</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Aplicado a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente y Personal administrativo de las carrocías obligadas a emitir informes de auditoría externa.</li> </ul>

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

### 3.6 Plan de recolección de la información

**Tabla Nª 9:** Recolección de la información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Quién?	Investigadora: Doris Angélica Chiquinga Rodríguez
¿ A Quién?	Gerente y Personal Administrativo de Industrias carroceras
¿Dónde?	Provincia de Tungurahua
¿Con qué?	Encuesta – cuestionario
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Cuándo?	Mes de Febrero 2018
¿Para qué?	Para demostrar que los informes de auditoría externa influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de las Industrias Carroceras sujetas al control de la Superintendencia de Compañías de la provincia de Tungurahua.

**Fuente:** Repositorio Digital Uta

**Elaborado por:** Angélica Chiquinga

**Tabla Nª 10:** Instrumentos de recolección de la información

TIPO DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
Información primaria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
Información secundaria	Lectura científica / comprensiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos científicos</li> <li>• Revistas</li> <li>• Libros</li> <li>• Tesis</li> </ul>

**Fuente:** Repositorio Digital Uta

**Elaborado por:** Angélica Chiquinga

Para el autor Sabino (1992) “Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información...”. (pág. 108)

La información primaria se obtiene de un contacto directo con la realidad, donde el investigador utiliza sus propios recursos e instrumentos. Mientras que la información secundaria es investigar información ya procesada por otros autores.

### 3.7 Plan de procesamiento de la información

**Tabla N<sup>a</sup> 11:** Procesamiento de la información

DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN
Instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario - Encuesta</li> </ul>
Procesamiento de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulación de datos</li> </ul>
Presentación de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gráficos estadísticos</li> <li>• Tablas</li> </ul>
Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mes de Febrero 2018</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se procederá a controlar la información con la finalidad de localizar posibles errores o contrariedades que afecten la interpretación de resultados.

El análisis de resultados se lo realiza con el propósito de obtener lo que el investigador busca en la investigación.

Para Camacaro (2006) “Después de haber obtenido los datos producto de la aplicación de los instrumentos de investigación, se procederá a codificarlos, tabularlos, y utilizar la informática a los efectos de su interpretación que permite la elaboración y presentación de tablas y gráficas estadísticas que reflejan los resultados”. (págs. 258,259)

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1 Principales resultados

Mediante la aplicación de la encuesta directa realizada al personal directivo y administrativo de las Industrias Carroceras sujetas a la Superintendencia de Compañías sometidas a estudio y que en total fueron 18 personas entre Gerente, Contador, Socios y Accionistas, se recolectó información que aportó al proyecto investigativo, para posteriormente tabular la información y realizar los gráficos y tablas estadísticas.

A continuación, se presenta un resumen de los principales resultados de la encuesta aplicada a personal directivo y administrativo de las carrocerías sujetas a la Superintendencia de Compañías de la provincia de Tungurahua:

**Tabla N<sup>a</sup> 12:** Resumen principales resultados

Preguntas	Principales Resultados
¿La empresa realizó auditoría externa en el último período?	El 100% de las personas encuestadas aseguran que las empresas realizaron auditoría externa en el último período.
¿Cree usted que ha sido útil para la empresa realizar auditoría externa?	El 78% de los encuestados consideran que sí ha sido útil para la empresa realizar auditoría externa.
¿Considera usted que los informes de auditoría externa aportan a la gestión empresarial?	El 100% de las personas encuestadas consideran que los informes de auditoría externa aportan a la gestión empresarial.
¿Para qué ha servido el informe de auditoría externa en la empresa?	El 67% de los encuestados concluyen que el informe de auditoría externa ha servido para corroborar la veracidad de los resultados económicos del período.
¿Cuál fue la opinión del auditor externo en el último período?	El 89% de los encuestados aseguran que la opinión fue favorable debido a que el auditor ha manifestado que la información financiera y de control interno es verídica.
¿Se tomó en cuenta la opinión del auditor externo	El 78% del personal encuestado afirman que en el último período las empresas si

del último período para replantear decisiones empresariales?	han tomado en cuenta la opinión del auditor para replantear sus decisiones empresariales.
¿La toma de decisiones en base al informe de auditoría externa permite que se cumplan con los objetivos empresariales?	El 89% de los encuestados consideran que siempre se cumplen con los objetivos empresariales en base a la toma de decisiones relacionados con el informe de auditoría.
¿El informe de auditoría emitido por el profesional independiente se presenta en base a las normas internacionales de auditoría?	El 100% de los encuestados consideran que siempre los informes de auditoría externa son presentados en base a las normas internacionales de auditoría.
¿El gerente da a conocer al personal administrativo los hallazgos encontrados y mencionados por el auditor en su informe final?	Siempre el gerente da a conocer los resultados del informe de auditoría externa según el 100% de los encuestados debido a que consideran que es su obligación como directivo principal de la empresa.
¿El gerente responde a los hallazgos del informe de auditoría externa de manera oportuna?	El 100% de las personas encuestadas consideran que, el gerente responde de manera oportuna ante hallazgos encontrados por el auditor en el informe de auditoría externa.
¿Se siente conforme con las decisiones tomadas por la Gerencia en base a los hallazgos expuestos por el auditor externo?	El 100% de los encuestados se encuentran muy conforme con las decisiones tomadas por la Gerencia una vez recibido el informe de auditoría externa.
¿Cuál es su actuar al recibir un informe de auditoría externa desfavorable?	Los usuarios aceptan sugerencias de mejora por parte de personal y toman decisiones al recibir un informe de auditoría desfavorable según el 89% de los encuestados.
¿Considera usted que las carrocerías del sector evalúan la implementación de medidas emergentes producto de una auditoría externa o solo las aplican?	El 67% de las personas encuestadas consideran que en el sector carrocerero se evalúa y se aplica la implementación de medidas emergentes producto de una auditoría externa, el resto solo las aplican.
¿El informe de auditoría externa es aprobado en la Junta General de Socios o Accionistas?	El 100% de los encuestados aseguran que el informe de auditoría externa si es aprobado por la Junta General de socios o accionistas.
Califique su satisfacción con el informe de auditoría	El 83% del personal encuestado encuentran muy satisfactorio los resultados expuestos

presentado por el auditor externo	en el informe de auditoría externa ya que cumple con los estándares establecidos por la normativa que los regula.
¿Qué aspectos toma en cuenta para calificar su satisfacción con el informe de auditoría externa?	El 55% de las personas encuestadas se sienten satisfechos con el informe de auditoría externa cuando no se presentan observaciones y hallazgos desfavorables para la empresa.
¿En su empresa se controla y mide la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa?	Según el 89% del personal encuestado no se controla y mide la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa.
¿Cuál es el impacto que generan los informes de auditoría en su empresa?	El 72% del personal encuestado mencionan que el impacto de los informes de auditoría en su empresa es que generan confianza en los resultados.
¿Según su criterio en qué áreas de la empresa considera usted que el impacto del informe de auditoría externa es mayor?	El 39% de las personas encuestadas consideran que su mayor impacto del informe de auditoría externa es en el área organizacional ya que la mayoría de los encuestados son gerentes ( 7 ) y concuerdan lo mismo , el resto del impacto es en las áreas de control interno, área financiera e inversiones ya que se desenvuelven en esas áreas.
Califique el nivel de impacto que generan los informes de auditoría externa en su industria	El 89% de los encuestados consideran que el impacto de los informes de auditoría en su empresa es alto.

**Fuente:** Encuestas 2018

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

#### 4.1.1 Interpretación de resultados

1. ¿La empresa realizó auditoría externa en el último período?

**Tabla N° 13 :** Auditoría externa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chiliquinga

**Gráfico N° 8:** Auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 13

**Elaborado por:** Angélica Chiliquinga

#### **Análisis**

El 100% de las personas encuestadas indican que en su industria sí se realizó auditoría externa en el último período.

#### **Interpretación**

Todas las empresas que se encuentran controladas por la Superintendencia de Compañías deberán realizar auditoría externa, siempre y cuando sus activos sean mayores a \$500.000. Además, es importante que las empresas conozcan una opinión independiente de la situación actual de sus actividades empresariales, a fin de mejorar la toma de decisiones.

2. ¿Cree usted que ha sido útil para la empresa realizar auditoría externa?

**Tabla N° 14 : Utilidad auditoría externa**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	78%
No	4	22%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilibuina

**Gráfico N° 9: Utilidad auditoría externa**



**Fuente:** Tabla N° 14

**Elaborado por:** Angélica Chilibuina

### **Análisis**

El 78% de las personas encuestadas consideran que, si ha sido útil realizar auditoría externa por otro lado, el 22% no lo considera útil.

### **Interpretación**

La auditoría externa es útil dentro de las grandes organizaciones que pretenden conocer de una fuente externa la veracidad de sus resultados. Sin embargo, un pequeño porcentaje de las empresas encuestadas considera que no sólo esta auditoría permite conocer la fiabilidad de la información, sino que también existen mecanismos de control interno que permiten localizar posibles fraudes.

3. ¿Considera usted que los informes de auditoría externa aportan a la gestión empresarial?

**Tabla N° 15 :** Aporte de los informes de auditoría a la gestión empresarial

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

**Gráfico N° 10:** Aporte de los informes de auditoría a la gestión empresarial



**Fuente:** Tabla N° 15

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

### **Análisis**

Como resultado de la encuesta se comprobó que el 100% de las personas encuestadas consideran que los informes de auditoría externa aportan a la gestión empresarial.

### **Interpretación**

Las industrias carroceras al igual que cualquier tipo de empresa, deben tomar decisiones que permitan sacar a flote la actividad empresarial y aporten al cumplimiento de metas y objetivos planteados. Estas decisiones son muchas veces tomadas en base al informe de auditoría externa, debido a que refleja si la situación financiera, así como otros aspectos de la empresa es verídica.

4. ¿Para qué ha servido el informe de auditoría externa en la empresa?

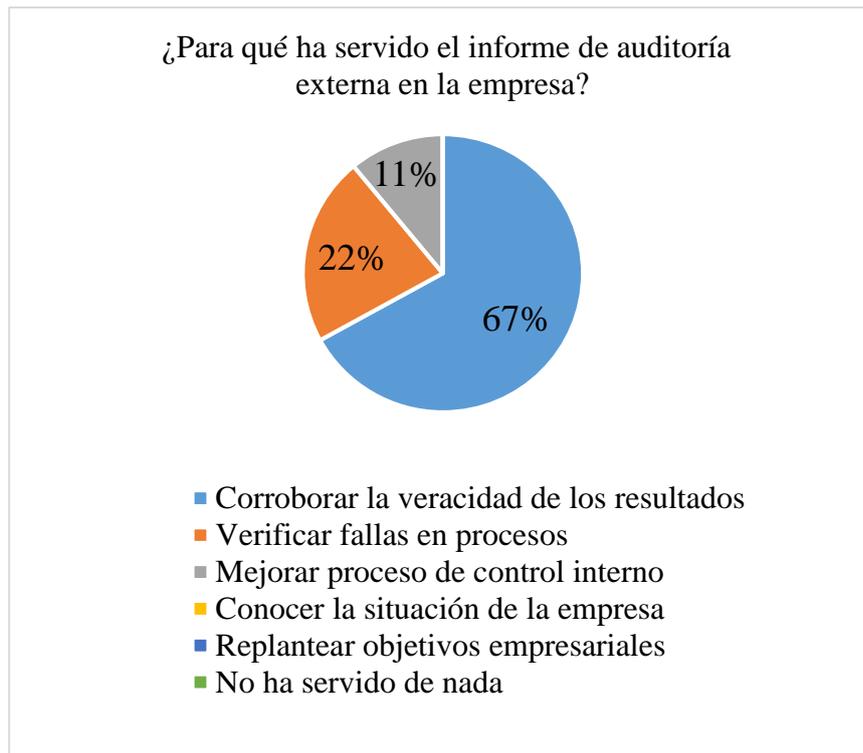
**Tabla N° 16:** Uso del informe de auditoría externa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Corroborar la veracidad de los resultados	12	67%
Verificar fallas en procesos	4	22%
Mejorar proceso de control interno	2	11%
Conocer la situación de la empresa	0	0%
Replantear objetivos empresariales	0	0%
No ha servido de nada	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chiliquinga

**Gráfico N° 11:** Uso del informe de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 16

**Elaborado por:** Angélica Chiliquinga

**Análisis**

Del personal encuestado el 67% considera que el informe de auditoría externa ha servido para corroborar la veracidad de los resultados, el 22% piensa que ha

servido para verificar fallas en procesos de la organización y apenas el 11% considera que ha servido para mejorar el proceso de control interno en la empresa.

### Interpretación

Estos resultados son positivos, debido a que ninguna empresa encuestada considera que no ha servido de nada el informe de auditoría externa, sino que más bien ha aportado a la empresa de manera significativa de tal manera que se conozca la situación de la empresa y se mejore procesos internos.

#### 5. ¿Cuál fue la opinión del auditor externo en el último período?

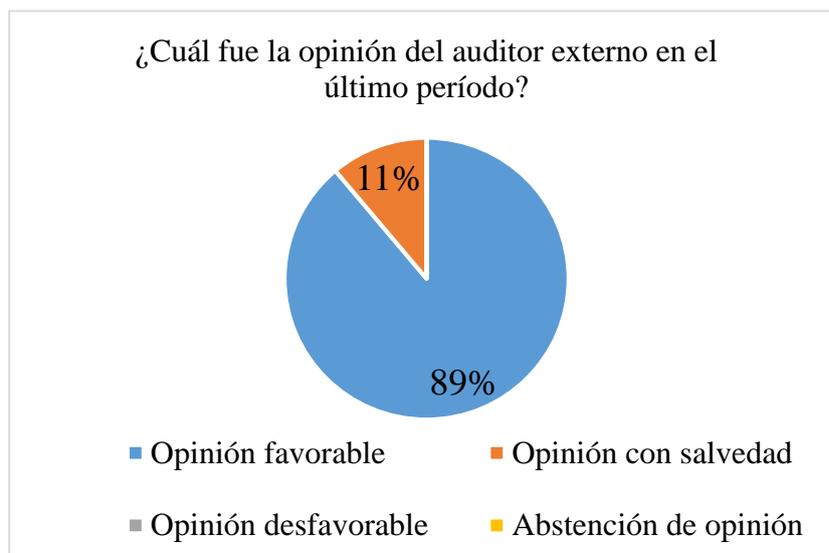
**Tabla N° 17 : Opinión del auditor externo en el último período**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Opinión favorable	16	89%
Opinión con salvedad	2	11%
Opinión desfavorable	0	0%
Abstención de opinión	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chiliquinga

**Gráfico N° 12: Opinión del auditor externo en el último período**



**Fuente:** Tabla N° 17

**Elaborado por:** Angélica Chiliquinga

### Análisis

Se determinó que el 89% de las personas encuestadas considera que las empresas han obtenido una opinión favorable por parte del auditor externo en el último período, mientras que el 11% opina que se obtuvo una opinión con salvedad que no se considera de gran relevancia según informaron las empresas.

### Interpretación

Es favorable para las empresas en general obtener una opinión limpia dentro del análisis del auditor externo, debido a que significa que se está llevando un adecuado manejo de la parte económica de la empresa y que sus políticas de control interno son factibles. Sin embargo, una opinión con salvedad evidencia que uno o algunos procesos están fallando, es así que el personal deberá tomar medidas correctivas para preservar la integridad de los resultados de la empresa.

6. ¿Se tomó en cuenta la opinión del auditor externo del último período para replantear decisiones empresariales?

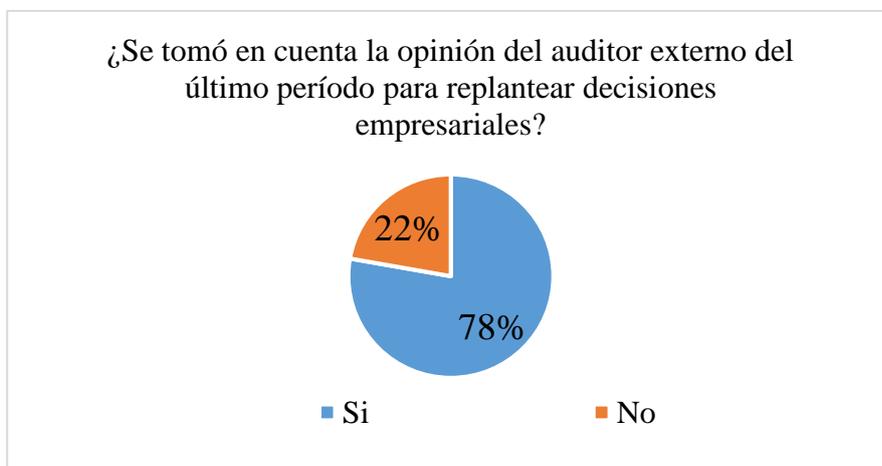
**Tabla N° 18 :** Replanteamiento de decisiones empresariales en base a la opinión del auditor

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	78%
No	4	22%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

**Gráfico N° 13:** Replanteamiento de decisiones empresariales en base a la opinión del auditor



**Fuente:** Tabla N° 18

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

## Análisis

De la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 78% del personal considera que, si se tomó en cuenta la opinión del auditor externo del último período para replantear decisiones empresariales, y el 22% no lo considera así, debido a que la toma de decisiones se las realiza de acuerdo a las políticas de cada empresa.

## Interpretación

El gerente de cada organización es el encargado de tomar decisiones empresariales con el fin de preservar buenos resultados en su empresa, estas decisiones en su mayoría son tomadas en base a los informes de auditoría externa, debido a que el auditor proporciona recomendaciones respecto al examen practicado a las áreas de una empresa ajena a él, y estas mismas recomendaciones por lo general son tomadas en cuenta por gerencia para reestructurar e incluso replantear decisiones.

7. ¿La toma de decisiones en base al informe de auditoría externa permite que se cumplan con los objetivos empresariales?

**Tabla N° 19 :** Cumplimiento de objetivos empresariales en base al informe de auditoría externa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	89%
Pocas veces	2	11%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

**Gráfico N° 14:** Cumplimiento de objetivos empresariales en base al informe de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 19

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

### **Análisis**

Se observó que la mayoría de las personas encuestadas que representan el 89% piensan que siempre la toma de decisiones en base al informe de auditoría externa permite que se cumplan con los objetivos empresariales, por otra parte, el 11% de los mismos considera que pocas veces la toma de decisiones en base al informe permite que se cumplan con los objetivos empresariales.

### **Interpretación**

La toma de decisiones hoy en día es un factor indispensable en las empresas, estas permiten que se cumplan los objetivos empresariales en base a la planeación estratégica que se planteó la entidad. Lo mismo sucede con la toma de decisiones en base a los informes de auditoría externa puesto que según la mayoría de las empresas encuestadas siempre permiten que se cumplan con los objetivos empresariales, porque las recomendaciones efectuadas por el auditor externo en su informe final, sirven como soporte al cumplimiento y estructura de nuevos objetivos o metas en la empresa.

8. ¿El informe de auditoría emitido por el profesional independiente se presenta en base a las normas internacionales de auditoría?

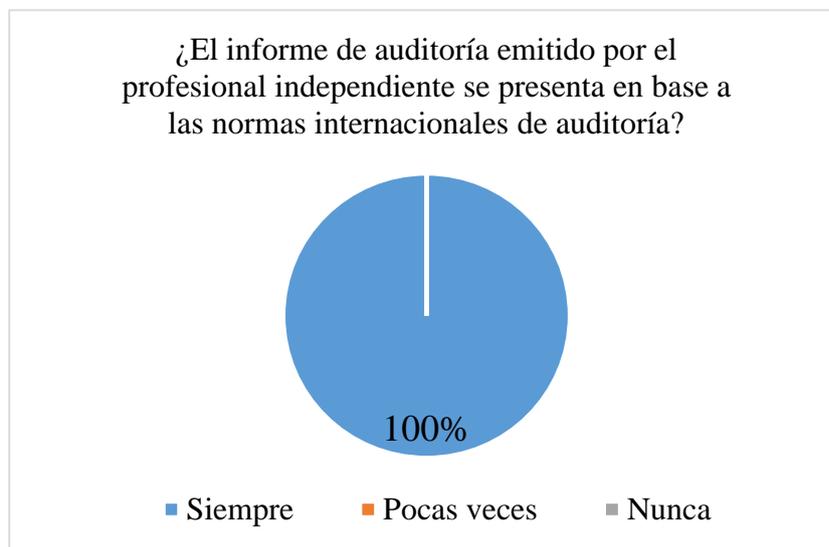
**Tabla N° 20 :** Presentación del informe de auditoría en base a las NIAS

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	100%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

**Gráfico N° 15:** Presentación del informe de auditoría en base a las NIAS



**Fuente:** Tabla N° 20

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

### Análisis

El 100% de los encuestados asegura que siempre el informe de auditoría externa emitido por el auditor independiente se presenta en base a las normas internacionales de auditoría.

### Interpretación

La aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría es obligatoria en la ejecución de auditorías. Además, como lo estipula la normativa vigente, el auditor debe regirse a las NIAS para la elaboración y presentación de su informe

de auditoría externa, en dicho informe también deberá constar que la auditoría se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría.

9. ¿El gerente da a conocer al personal administrativo los hallazgos encontrados y mencionados por el auditor en su informe final?

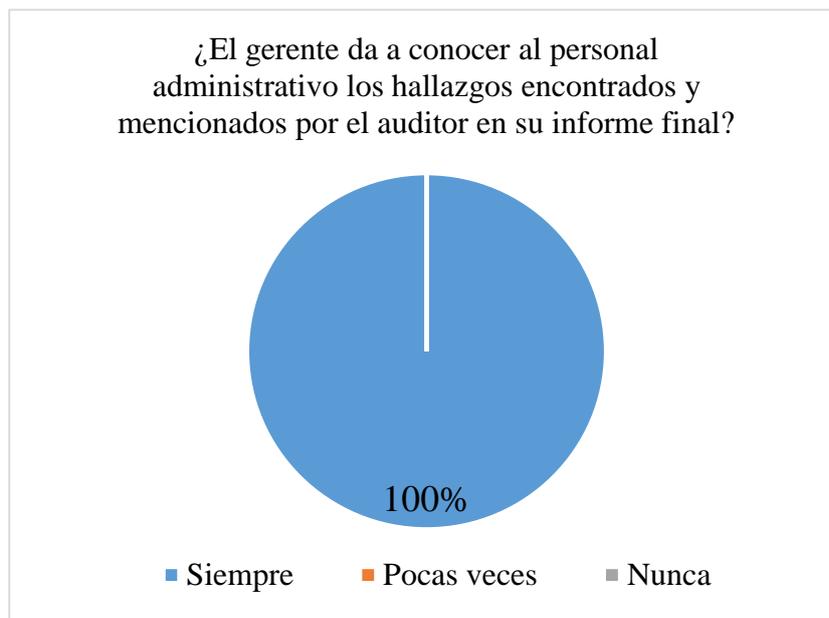
**Tabla N° 21 : Conformidad con las decisiones tomadas por la gerencia**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	100%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chiliqinga

**Gráfico N° 16:** Conformidad con las decisiones tomadas por la gerencia



**Fuente:** Tabla N° 21

**Elaborado por:** Angélica Chiliqinga

### Análisis

El 100% del personal encuestado menciona que siempre el gerente da a conocer al personal administrativo los hallazgos encontrados y mencionados por el auditor en su informe final.

### Interpretación

El gerente como el directivo principal de la empresa es el encargado de informar al personal administrativo sobre los documentos contables que recibe, por ende, al recibir el informe de auditoría informará sus resultados y conjuntamente con ellos tomarán medidas correctivas en caso de ser necesario.

10. ¿El gerente responde a los hallazgos del informe de auditoría externa de manera oportuna?

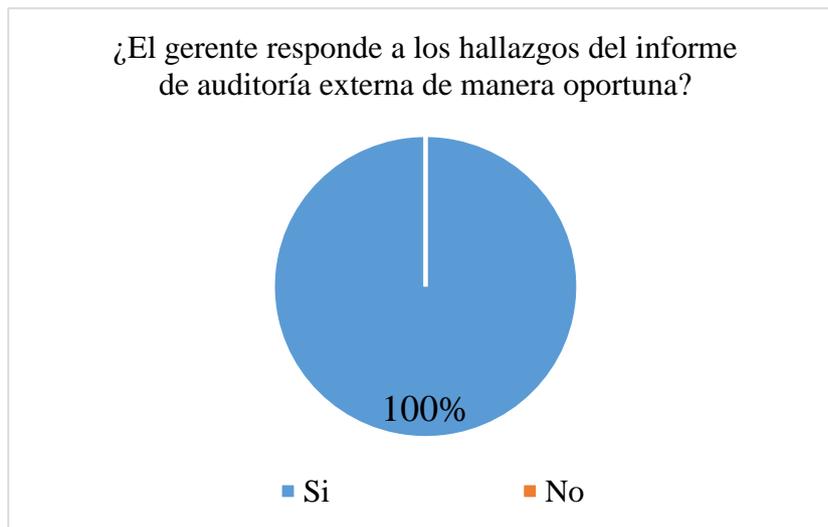
**Tabla N° 22 :** Respuesta del gerente ante hallazgos del informe

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilibuina

**Gráfico N° 17:** Respuesta del gerente ante hallazgos del informe



**Fuente:** Tabla N° 22

**Elaborado por:** Angélica Chilibuina

### Análisis

El 100% de las personas encuestadas consideran que, el gerente responde de manera oportuna ante hallazgos encontrados por el auditor en el informe de auditoría externa.

### Interpretación

El gerente es el responsable de dar solución a los problemas que afronta la empresa por ello, si el auditor externo emite en su informe que se encontraron hallazgos relevantes, el gerente toma decisiones correctivas del problema o a su vez aceptar las recomendaciones que hace el mismo auditor.

11. ¿Se siente conforme con las decisiones tomadas por la Gerencia en base a los hallazgos expuestos por el auditor externo?

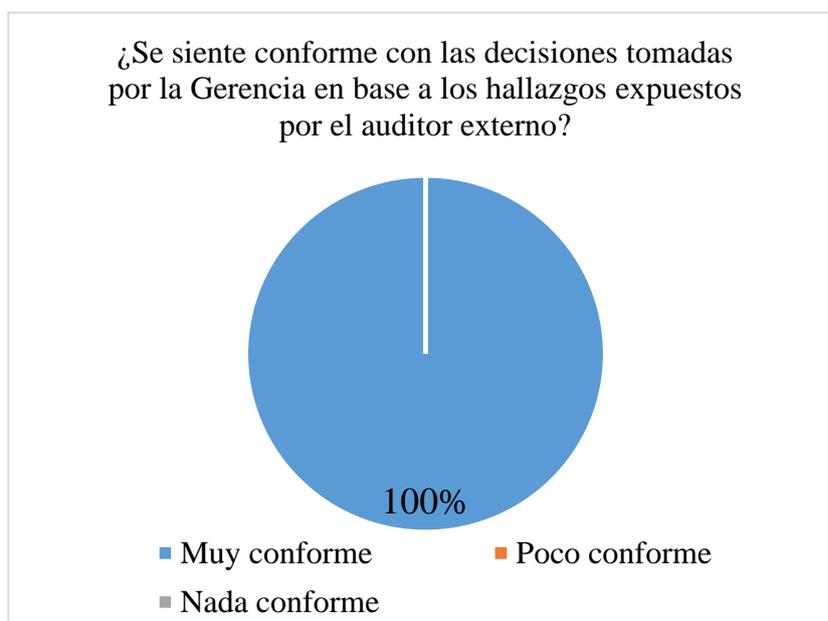
**Tabla N° 23 : Conformidad con las decisiones tomadas por la gerencia**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy conforme	18	100%
Poco conforme	0	0%
Nada conforme	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

**Gráfico N° 18:** Conformidad con las decisiones tomadas por la gerencia



**Fuente:** Tabla N° 23

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

### **Análisis**

El 100% de los encuestados se encuentra muy conforme con las decisiones tomadas por la Gerencia en base a los hallazgos expuestos por el auditor externo.

### **Interpretación**

Todas las empresas encuestadas manifiestan que el Gerente por ser la máxima autoridad vela por el bienestar de la empresa haciendo que se cumplan los objetivos y tomando acciones inmediatas en caso de alguna dificultad.

12. ¿Cuál es su actuar al recibir un informe de auditoría externa desfavorable?

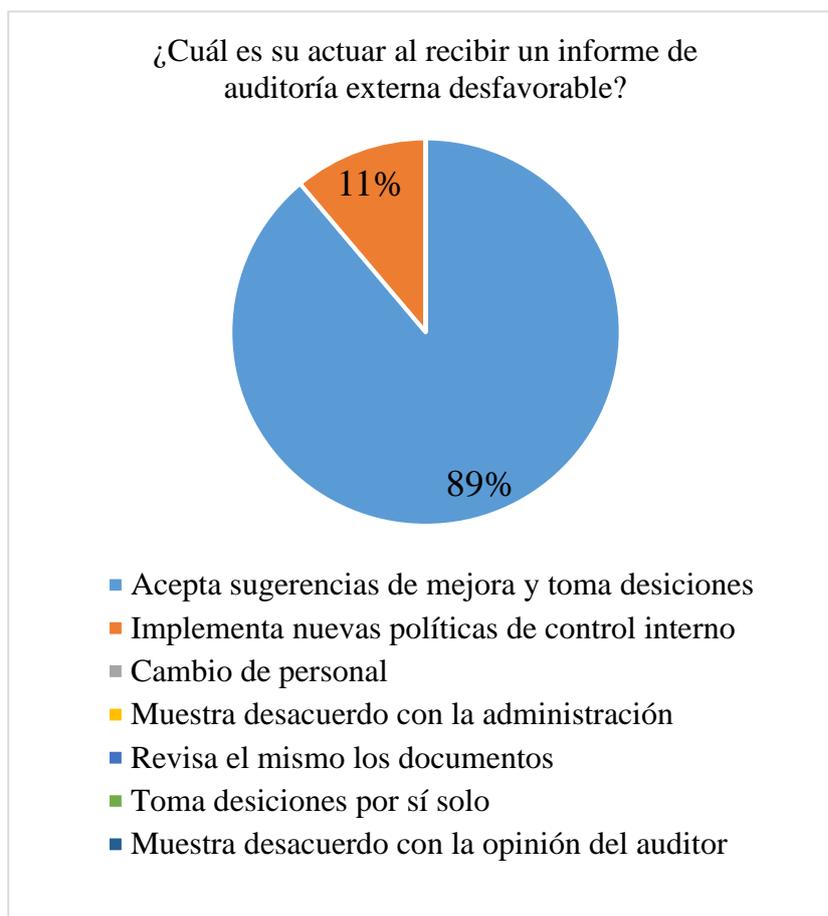
**Tabla N° 24 :** Actuar de los usuarios al recibir un informe de auditoría externa desfavorable

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Acepta sugerencias de mejora y toma decisiones	16	89%
Implementa nuevas políticas de control interno	2	11%
Cambio de personal	0	0%
Muestra desacuerdo con la administración	0	0%
Revisa el mismo los documentos	0	0%
Toma decisiones por sí solo	2	0%
Muestra desacuerdo con la opinión del auditor	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

**Gráfico N° 19:** Actuar de los usuarios al recibir un informe de auditoría externa desfavorable



**Fuente:** Tabla N° 24

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

### **Análisis**

De las personas encuestadas el 89% cree su actuar al recibir un informe de auditoría externa desfavorable es aceptar sugerencias de mejora y tomar decisiones, por otro lado, el 11% restante considera que se implementa nuevas políticas de control interno.

### **Interpretación**

Este resultado es factible debido a que los usuarios del informe escuchan a sus empleados en cuanto a sugerencias en la toma de decisiones, ya que ellos también conocen de cerca la situación de la empresa. Además, se debe tomar en consideración que una opinión desfavorable significa que la empresa no está

bien enfocada al cumplimiento de metas y objetivos empresariales o bien no se maneja de manera adecuada el control interno de las actividades, por ende, se deberá replantear nuevas políticas de control interno.

13. ¿Considera usted que las carrocías del sector evalúan la implementación de medidas emergentes producto de una auditoría externa o solo las aplican?

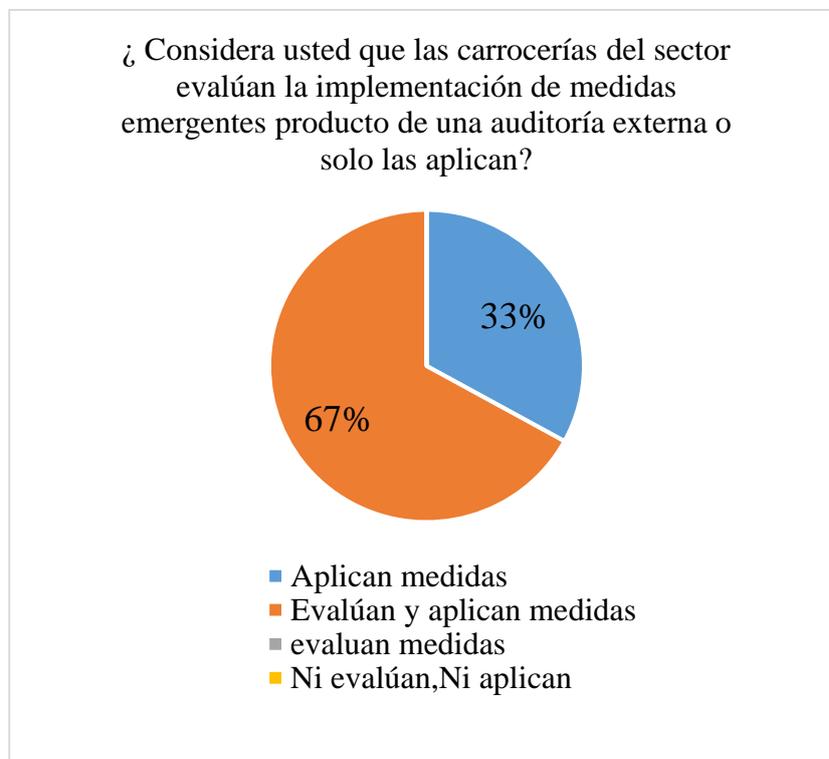
**Tabla N° 25 :** Evaluación y aplicación de medidas emergentes producto de una auditoría externa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Evalúan medidas	0	0%
Aplican medidas	6	33%
Evalúan y aplican medidas	12	67%
Ni evalúan, Ni aplican	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

**Gráfico N°20:** Evaluación y aplicación de medidas emergentes producto de una auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 25

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

### Análisis

Un pequeño porcentaje de las personas encuestadas que representa el 33% consideran que las carrocías del sector solo aplican medidas emergentes producto de una auditoría externa más no las evalúan, mientras que el 67% las evalúan y luego las aplican.

### Interpretación

Las empresas carroceras que solo aplican medidas emergentes más no las evalúan no pueden medir el grado de accesibilidad o negatividad de aplicar esas medidas, es decir no se puede saber las consecuencias que traerá producto de su aplicación, mientras que las que las evalúan y luego las aplican si poseen un plan de medidas emergentes producto de una auditoría externa.

14. ¿El informe de auditoría externa es aprobado en la Junta General de Socios o Accionistas?

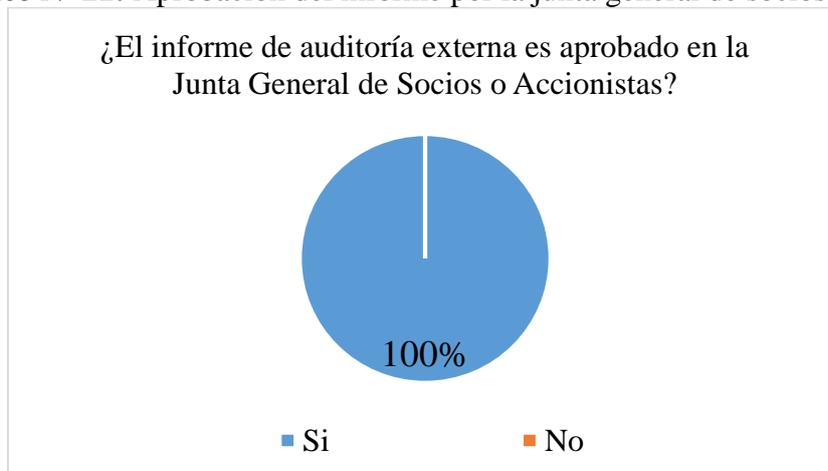
**Tabla N° 26 :** Aprobación del informe por la junta general de socios o accionistas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

**Gráfico N° 21:** Aprobación del informe por la junta general de socios o accionistas



**Fuente:** Tabla N° 26

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

### Análisis

El 100% de las personas encuestadas mencionan que el informe de auditoría externa si es aprobado por la Junta General de socios o accionistas.

### Interpretación

En la Junta General de socios o accionistas se toma decisiones importantes para la empresa como la aprobación de las cuentas anuales, esto en base al informe del auditor externo, el mismo que corrobora los resultados económicos del período para posterior a esto decidir cómo se va a distribuir el resultado obtenido entre los socios o accionistas.

15. Califique su satisfacción con el informe de auditoría presentado por el auditor externo

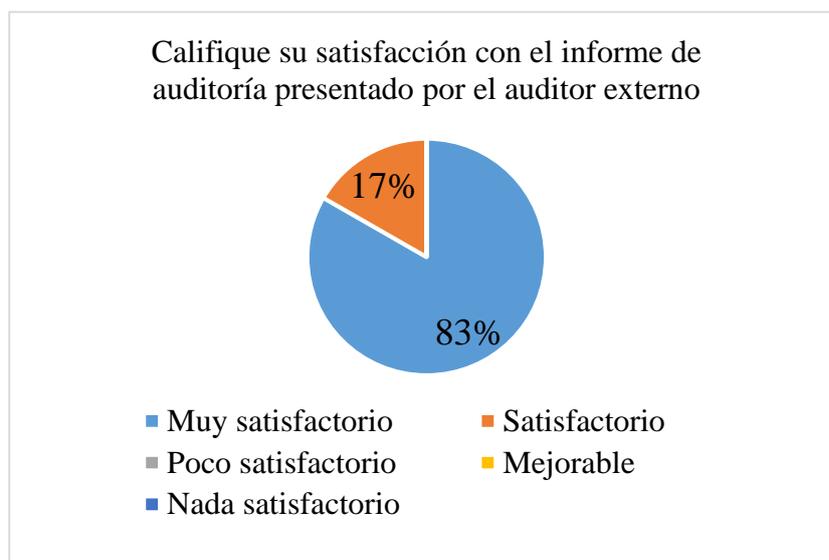
**Tabla N° 27 : Satisfacción con el informe de auditoría externa**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorio	15	83%
Satisfactorio	3	17%
Poco satisfactorio	0	0%
Mejorable	0	0%
Nada satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

**Gráfico N° 22: Satisfacción con el informe de auditoría externa**



**Fuente:** Tabla N° 27

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

### **Análisis**

El 83% de las personas encuestadas asegura que el informe de auditoría presentado por el auditor externo es muy satisfactorio, y el 17% opinó que es satisfactorio.

### **Interpretación**

Todas las empresas encuestadas comparten que no ha existido problemas con los resultados del auditor después de una auditoría externa. La mayoría de las empresas se encuentran muy satisfechos con la opinión del auditor y los que solo mencionaron que se encuentran solamente satisfechos mencionaron que se puede mejorar el tiempo que demora en entregarse el informe.

16. ¿Qué aspectos toma en cuenta para calificar su satisfacción con el informe de auditoría externa?

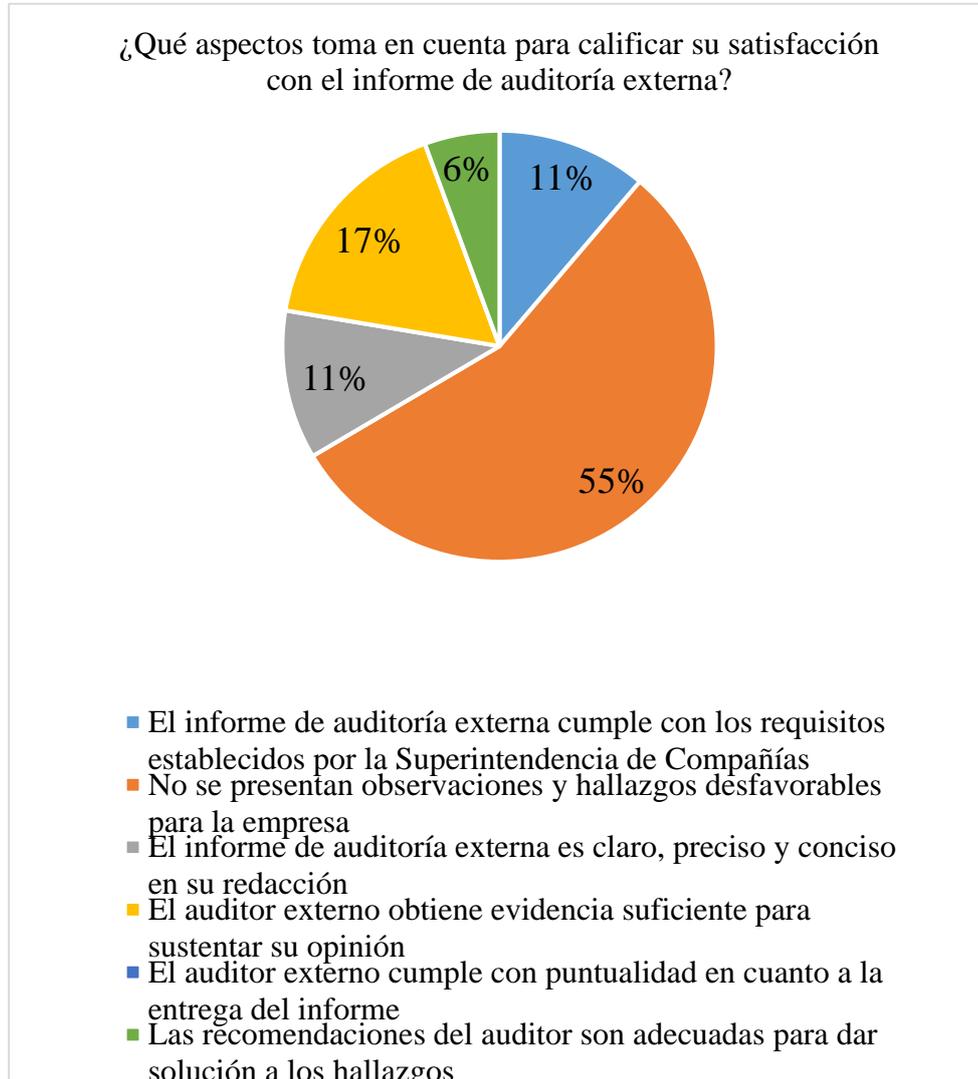
**Tabla N° 28 :** Aspectos para calificar la satisfacción con el informe de auditoría externa

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
El informe de auditoría externa cumple con los requisitos establecidos por la Superintendencia de Compañías	2	11%
No se presentan observaciones y hallazgos desfavorables para la empresa	10	55%
El informe de auditoría externa es claro, preciso y conciso en su redacción	2	11%
El auditor externo obtiene evidencia suficiente para sustentar su opinión	3	17%
El auditor externo cumple con puntualidad en cuanto a la entrega del informe	0	0%
Las recomendaciones del auditor son adecuadas para dar solución a los hallazgos	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

**Gráfico N° 23:** Aspectos para calificar la satisfacción con el informe de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 28

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

### **Análisis**

El 55% de las personas encuestadas asegura su satisfacción con el informe de auditoría externa es porque no se presentan observaciones y hallazgos desfavorables para la empresa, el 17% es debido a que el auditor obtiene evidencia suficiente para sustentar su opinión, el 11% es porque el informe es claro, preciso y conciso en su redacción y además cumple con los requisitos establecidos por la Superintendencia de Compañías según otro 115, y por último un 6% opina que su satisfacción con el informe se debe a que las recomendaciones del auditor son adecuadas para dar solución a los hallazgos.

### Interpretación

Cada persona percibe de manera diferente la satisfacción, sin embargo, las respuestas de los encuestados son similares ya que todas las personas encuestadas consideran que su satisfacción con el informe de auditoría externa se debe a la forma de presentación, redacción y el contenido del informe, así como de su resultado (opinión favorable) en todas las empresas.

17. ¿En su empresa se controla y mide la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa?

**Tabla N° 29 :** Control y medición de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	11%
No	16	89%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

**Gráfico N° 24:** Control y medición de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 29

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

### Análisis

El 89% de las personas encuestadas mencionan que en su empresa no se controla ni mide la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa,

mientras que apenas un 11% de los encuestados mencionan que si se controla y mide la satisfacción de los usuarios de los informes.

### Interpretación

Es evidente que las empresas en su mayoría no controlan ni miden la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa, por lo que es factible que se dé cumplimiento al objetivo planteado al inicio de la investigación y que corresponde a proponer un modelo de medición de la satisfacción de los usuarios de dichos informes, para que la empresa asegure que la toma de decisiones en base a la opinión del auditor es la correcta.

18. ¿Cuál es el impacto que generan los informes de auditoría en su empresa?

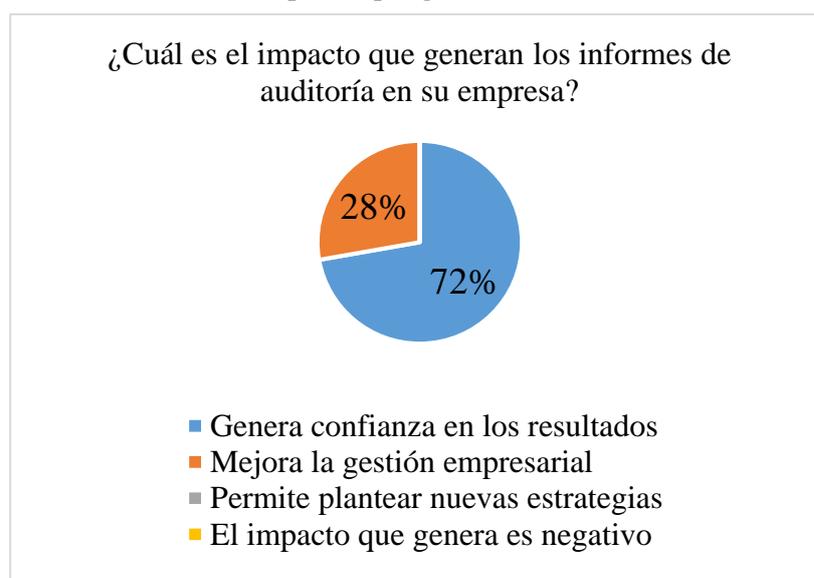
**Tabla N° 30 : Impacto que generan los informes de auditoría**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Genera confianza en los resultados	13	72%
Mejora la gestión empresarial	5	28%
Permite plantear nuevas estrategias	0	0%
El impacto que genera es negativo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

**Gráfico N° 25: Impacto que generan los informes de auditoría**



**Fuente:** Tabla N° 30

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

## Análisis

El 72% de las personas encuestadas menciona que el impacto que generan los informes de auditoría en su empresa es positivo generando confianza en los resultados, y el 28% considera que los informes de auditoría generan un impacto positivo en cuanto a la mejora en la gestión empresarial.

## Interpretación

En la actualidad el informe de auditoría sea interno como externo, ha generado un gran impacto dentro de las empresas por el nivel de influencia que tiene en cuanto a la toma de decisiones, debido que a la hora de proponer nuevos objetivos y metas el gerente y personal administrativo se fijan en la opinión del auditor.

19. ¿Según su criterio en qué áreas de la empresa considera usted que el impacto del informe de auditoría externa es mayor?

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Área Organizacional	7	39%
Control Interno	2	11%
Área Financiera	4	22%
Inversiones	5	28%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

**Gráfico N° 26:** Áreas de mayor impacto en los informes de auditoría



**Fuente:** Tabla N° 31

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

### **Análisis**

De las personas encuestadas el 39% considera que el impacto del informe de auditoría externa es mayor en el área organizacional, el 11% considera que el impacto es mayor en el área de control interno, el 22% en el área financiera y el 28% en el área de inversiones.

### **Interpretación**

Este resultado es de acuerdo a quien se realizó la encuesta, el Gerente manifiesta que el impacto del informe de auditoría externa es mayor en el área organizacional porque es su responsabilidad, de igual manera el Contador considera que el impacto es mayor en el área de control interno y en el área financiera, y los socios o accionistas respectivamente consideran que el impacto es mayor en el área de las inversiones porque es lo que a ellos les interesa.

20. Califique el nivel de impacto que generan los informes de auditoría externa en su industria

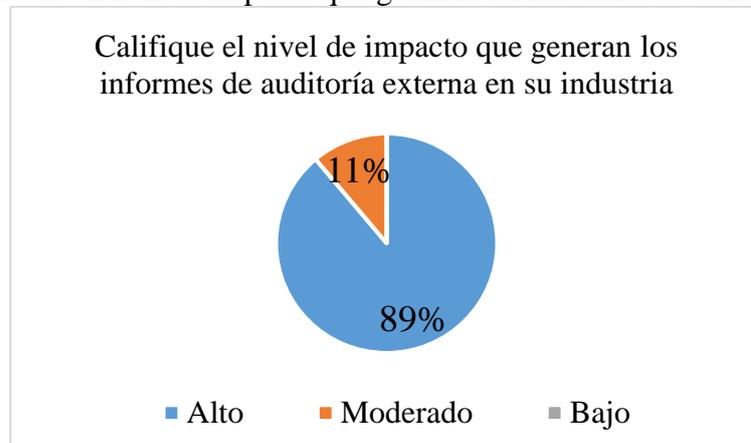
**Tabla N° 32 : Nivel de impacto que generan los informes de auditoría externa**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	89%
Moderado	2	11%
Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal de Carrocerías sujetas a la S.C

**Elaborado por:** Angélica Chilibuina

**Gráfico N° 27:** Nivel de impacto que generan los informes de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 32

**Elaborado por:** Angélica Chilibuina

### Análisis

El 89% que corresponde a la mayoría de los encuestados coinciden en que el nivel de impacto que generan los informes de auditoría externa es alto y un 11% mencionan que el nivel de impacto es moderado.

### Interpretación

Anteriormente y se podría decir que aún en la actualidad sigue existiendo un poco de desconfianza en la opinión del auditor por algunos casos de fraudes, sin embargo, mediante la encuesta se pudo rescatar que los informes de auditoría en su mayoría han cumplido con los estándares esperados por parte de los usuarios generando un alto grado de confianza con un impacto alto y positivo de los mismos

#### 4.1.2 Aplicación del método de valoración del nivel de satisfacción de los usuarios

La valoración de la satisfacción de los usuarios permitirá cuantificar las percepciones de los usuarios al momento de recibir los informes de auditoría externa, debido a que permitirá que se generen herramientas para gestionar mejoras en la toma de decisiones empresariales derivadas de la importancia que adjudiquen los usuarios.

El método de valoración de la satisfacción está enfocado a obtener el grado de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa en las Industrias Carroceras sujetas al control de la Superintendencia de Compañías.

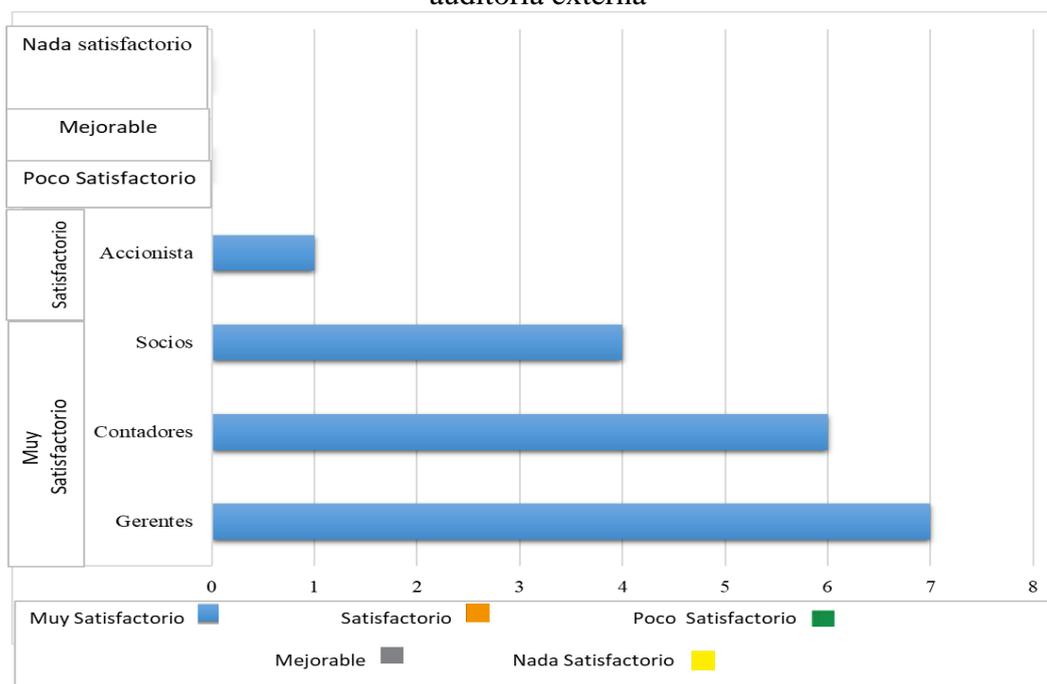
Para realizar el análisis se tomará en cuenta las respuestas que se obtuvo producto de la encuesta directa realizada al personal administrativo y directivo de las Carrocerías estudiadas, así como: Gerente, Contador y Socios y Accionistas.

**Tabla N° 33:** Análisis de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa

INDICADORES	TIPO Y NÚMERO DE PERSONAL ENCUESTADO	TOTAL RESPUESTAS
Muy satisfactorio	7 Gerentes	15
	4 Contadores	
	3 Socios	
	1 Accionista	
Satisfactorio	2 Contadores	3
	1 Socio	
Poco satisfactorio		0
Mejorable		0
Nada satisfactorio		0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>18</b>

**Fuente:** Tabla N° 27: Satisfacción con el informe de auditoría externa  
**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

**Gráfico N° 28:** Análisis de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 33

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

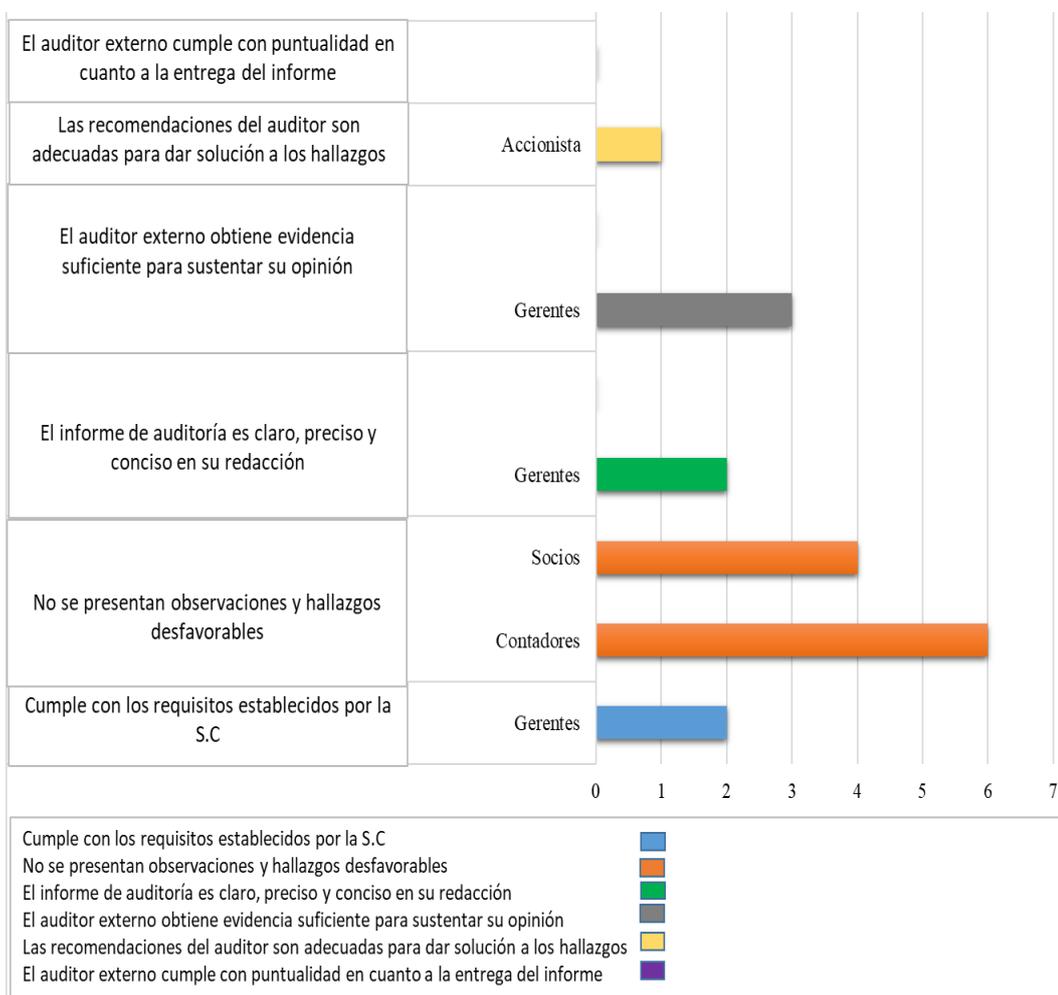
**Tabla N° 34:** Análisis de los aspectos para calificar la satisfacción de los informes de auditoría externa

INDICADORES	TIPO Y NÚMERO DE PERSONAL ENCUESTADO	TOTAL RESPUESTAS
Cumple con los requisitos establecidos por la S.C	2 Gerentes	2
No se presentan observaciones y hallazgos desfavorables	6 Contadores	10
	4 Socios	
El informe de auditoría es claro, preciso y conciso en su redacción	2 Gerentes	2
El auditor externo obtiene evidencia suficiente para sustentar su opinión	3 Gerentes	3
El auditor externo cumple con puntualidad en cuanto a la entrega del informe		0
Las recomendaciones del auditor son adecuadas para dar solución a los hallazgos	1 Accionista	1
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>18</b>

**Fuente:** Tabla N° 28: Aspectos para calificar la satisfacción con el informe de auditoría externa

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

**Gráfico N° 29:** Análisis de los aspectos para calificar la satisfacción de los informes de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 34: Análisis de los aspectos para calificar la satisfacción con el informe de auditoría externa

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

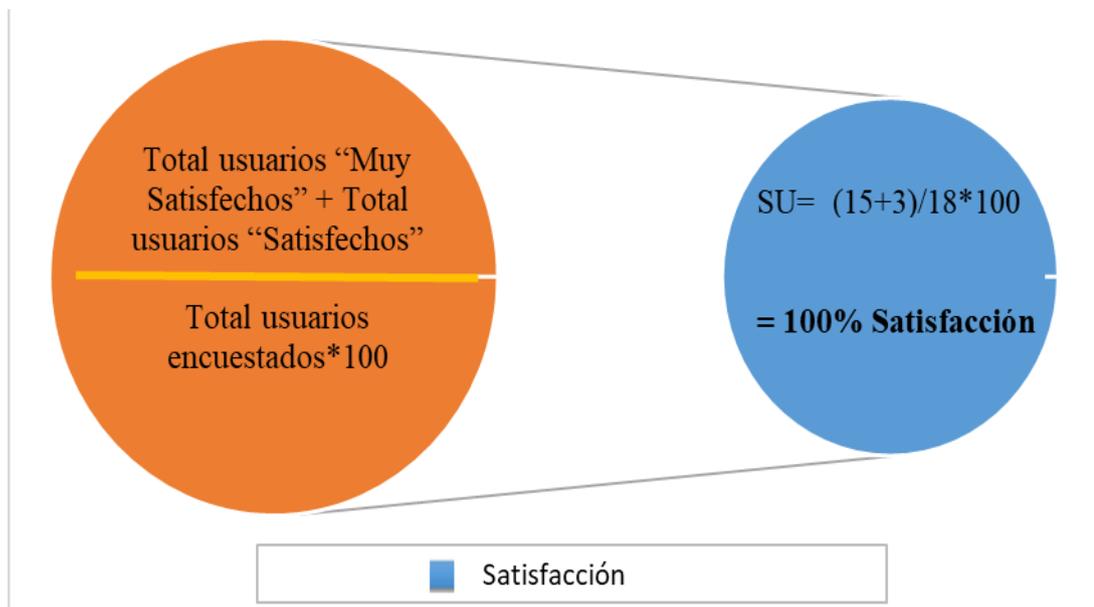
**Tabla N° 35:** Cálculo de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa

SATISFACCIÓN USUARIOS	RESPUESTA
$S.U = \frac{\text{Total usuarios "Muy Satisfechos"} + \text{Total usuarios "Satisfechos"}}{\text{Total usuarios encuestados}} * 100$	$SU = \frac{15+3}{18} * 100$
<b>SATISFACCIÓN USUARIOS</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tabla N° 27: Satisfacción con el informe de auditoría externa

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

**Gráfico N° 30:** Cálculo de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 35

**Elaborado por:** Angélica Chilibingua

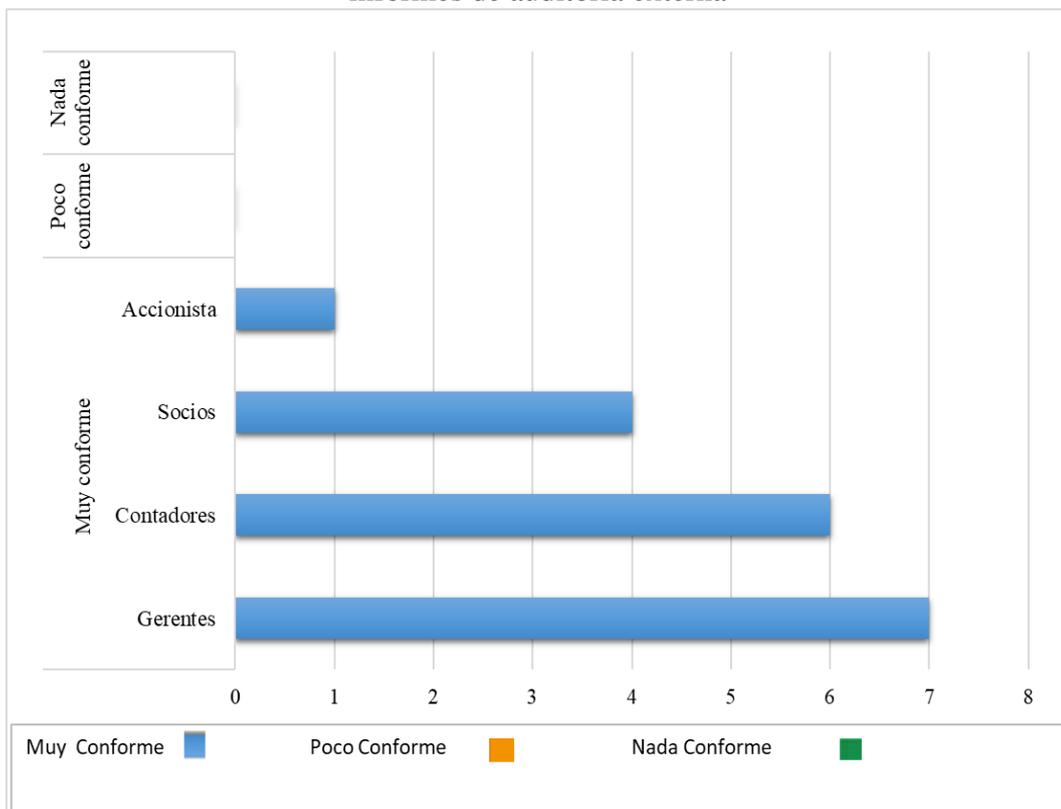
La Universidad de Pamplona de Colombia propone la fórmula que se utilizó en la presente investigación, debido a que permite medir la satisfacción de los clientes respecto de los servicios y/o productos que se ofrecen según dicha institución mencionada anteriormente. Por tal razón, buscando cumplir con el objetivo general del proyecto de investigación que consiste en medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa de las Industrias Carroceras, se aplicó la fórmula llegando a la conclusión que el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos en aspectos de forma y fondo de los informes de auditoría externa.

**Tabla N° 36:** Análisis de la conformidad con la toma de decisiones en base a los informes de auditoría externa

INDICADOR	TIPO Y NÚMERO DE PERSONAL ENCUESTADO	TOTAL RESPUESTAS
Muy conforme	7 Gerentes	18
	6 Contadores	
	4 Socios	
	1 Accionista	
Poco Conforme		0
Nada Conforme		0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>18</b>

**Fuente:** Tabla N° 23: Conformidad con las decisiones tomadas por la gerencia  
**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

**Gráfico N° 31:** Análisis de la conformidad con la toma de decisiones en base a los informes de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 36

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

## **CONCLUSIÓN DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DE VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

En la presente investigación se pudo obtener mediante encuesta aplicada a Gerente, Contador, Socios y Accionistas de las 7 carrocías vinculadas a la investigación, la opinión directa del personal sobre el grado de conformidad con los resultados expuestos en el informe presentado por el auditor externo una vez finalizada la auditoría externa, y se concluyó que los resultados son muy favorables, incluso más de lo que se esperaba ya que el 100% del personal encuestado encuentran al informe de auditoría externa satisfactorio o muy satisfactorio representado de la siguiente manera:

- ✓ Los 7 gerentes encuestados se encuentran muy satisfechos con el informe de auditoría externa, en cuanto a forma y fondo: debido a su correcta presentación cumpliendo con los parámetros establecidos por la Superintendencia de Compañías y por la claridad, precisión y consistencia de exposición de los resultados encontrados por el auditor en sus industrias, además su satisfacción también se basa en que el auditor obtiene evidencia suficiente para sustentar su opinión , haciendo que el resultado de la auditoría sea confiable.
- ✓ De los 6 contadores encuestados, 4 de ellos se encuentran muy satisfechos con el informe de auditoría externa, por el hecho de corroborar que su trabajo en las carrocías durante todo el período se ha realizado de manera adecuada y se ha cumplido con lo esperado por la empresa (obtener resultados positivos en la auditoría) por otro lado, 2 de los contadores encuestados no se encuentran muy satisfechos, sino que solo satisfechos con dicho informe por el hecho de que piensan que se puede mejorar en cuanto al tiempo que demora en entregar el auditor el informe. Sin embargo, los 6 contadores encuestados concuerdan en que su satisfacción con el informe es en el aspecto de que no se presentan observaciones y hallazgos desfavorables para la empresa.
- ✓ Se puede concluir que 3 de los 4 socios encuestados encuentra al informe de auditoría externo muy satisfactorio, debido a que su opinión sobre la razonabilidad de los estados y de la parte administrativa, legal, tributaria y

aún más importante para ellos las inversiones, están bien asociadas a la rentabilidad de la empresa. Además, los 4 socios encuestados concuerdan con los contadores en el sentido de que su satisfacción tiene que ver con que no se presentan hallazgos relevantes en el informe. Por otro lado, el único accionista encuestado no se encuentra muy satisfecho con el informe sino que solo satisfecho, sin embargo, aunque rescata que se siente satisfecho por el hecho de que las recomendaciones del auditor son adecuadas para dar solución a los hallazgos, argumenta que se puede mejorar en el tema de expandir más recomendaciones en el área de su interés, las inversiones.

Por otro lado, también se puede concluir que los informes de auditoría externa si aportan a la toma de decisiones empresariales, ya que el 100% de los usuarios del mismo se encuentran muy conformes con las decisiones tomadas por la gerencia en base a los hallazgos encontrados por el profesional independiente en el informe. Los usuarios manifiestan que una toma de decisiones adecuada por parte del personal directivo de las empresas, permite solucionar falencias que el auditor ha encontrado al realizar su trabajo, y que las recomendaciones del mismo, son la base para replantear objetivos empresariales y lograr su cumplimiento a través de la toma de decisiones y lograr que ésta sea aún más favorable, además las empresas se encuentran bien direccionadas por lo que el gerente también escucha sugerencias de mejora antes de tomar decisiones importantes para el bienestar empresarial.

### 4.1.3 Control del impacto de los informes de auditoría externa en los usuarios

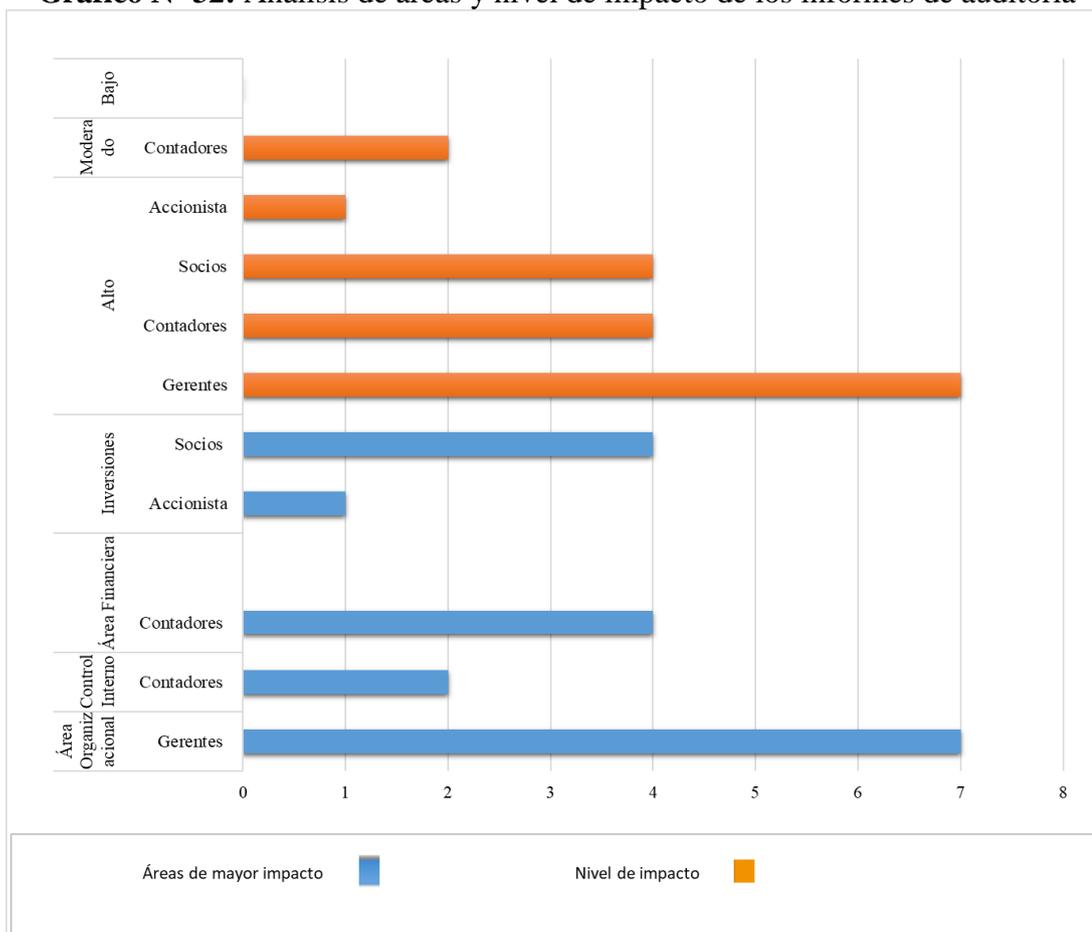
**Tabla N<sup>a</sup> 37:** Análisis de áreas y nivel de impacto de los informes de auditoría

INDICADOR DE ÁREAS	TIPO Y NÚMERO DE PERSONAL ENCUESTADO	INDICADOR DE NIVEL DE IMPACTO	TIPO Y NÚMERO DE PERSONAL ENCUESTADO
Área Organizacional	7 Gerentes	Alto	7 Gerentes
Control Interno	2 Contadores		4 Contadores
Área Financiera	4 Contadores		4 Socios 1 Accionista
Inversiones	4 Socios y 1 Accionista	Moderado	2 Contadores
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>18</b>		<b>18</b>

**Fuente:** Tabla N<sup>o</sup> 31: Áreas de mayor impacto y Tabla N<sup>o</sup> 32: Nivel de impacto

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

**Gráfico N<sup>o</sup> 32:** Análisis de áreas y nivel de impacto de los informes de auditoría



**Fuente:** Tabla N<sup>a</sup> 36

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

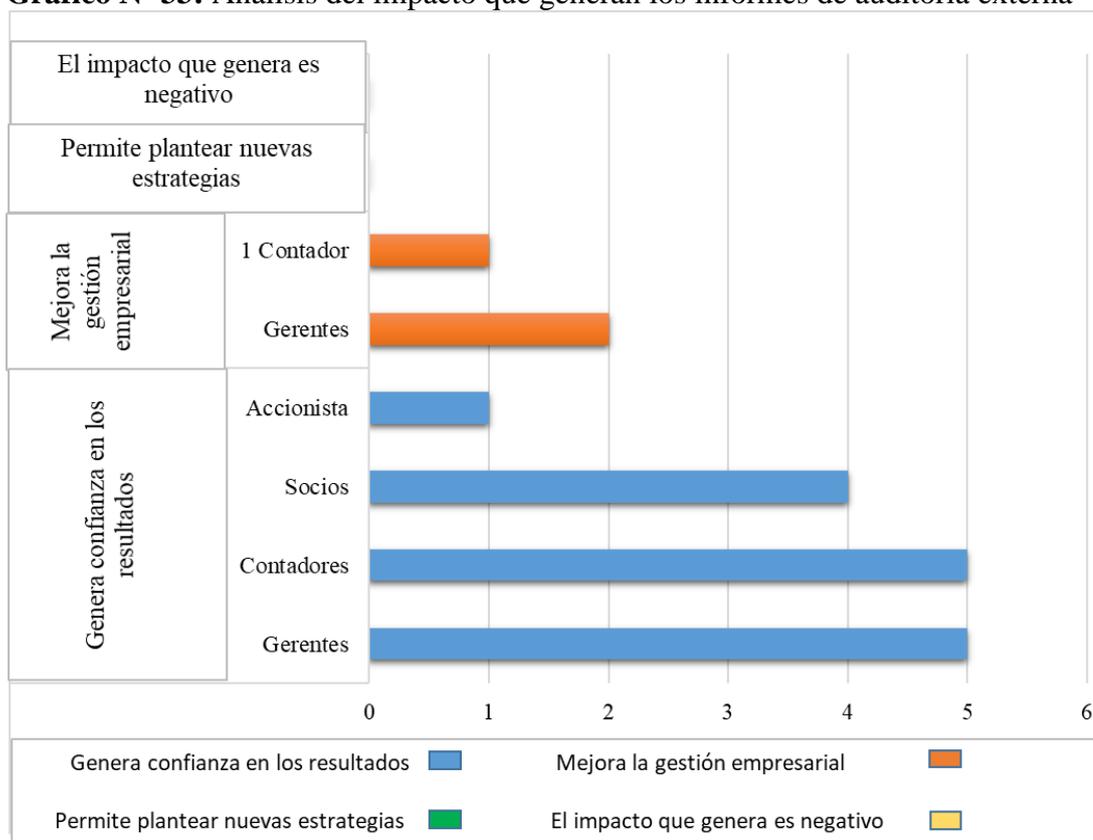
**Tabla N° 38:** Análisis del impacto que generan los informes de auditoría externa

INDICADOR	TIPO Y NÚMERO DE PERSONAL ENCUESTADO	TOTAL RESPUESTAS
Genera confianza en los resultados	5 Gerentes	15
	5 Contadores	
	4 Socios 1 Accionista	
Mejora la gestión empresarial	2 Gerentes 1 Contador	3
Permite plantear nuevas estrategias		0
El impacto que genera es negativo		0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>18</b>

**Fuente:** Tabla N° 30: Impacto que generan los informes de auditoría

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

**Gráfico N° 33:** Análisis del impacto que generan los informes de auditoría externa



**Fuente:** Tabla N° 37

**Elaborado por:** Angélica Chilingua

## **CONCLUSIÓN DEL CONTROL DEL IMPACTO DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA EN LOS USUARIOS**

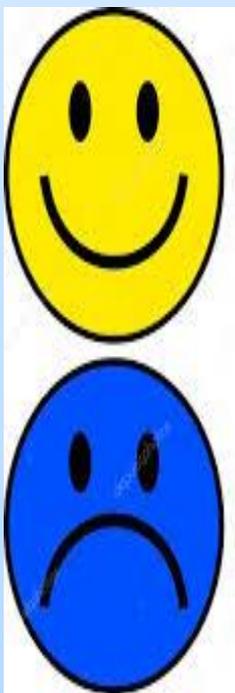
Luego de analizar el impacto que generan los informes de auditoría externa en el personal directivo y administrativo como: Gerente, Contador y Socios o Accionistas, se concluye que:

- ✓ De los 7 gerentes encuestados, el 100% están de acuerdo en que el área organizacional les genera un mayor impacto, debido a que ellos llevan sus actividades en esa área, así mismo sucede con los Contadores que su impacto mayor fue en el área que manejan, es decir, control interno y área financiera y el área de inversiones generó mayor impacto en los socios y accionistas de las carrocéricas.
- ✓ El nivel de impacto en la mayoría de los encuestados que representa a 16 personas entre Gerentes, Contadores y Socios y Accionistas, es alto por su aporte a la administración de manera positiva, y además en todas las empresas estudiadas se ha obtenido un informe favorable en los últimos períodos. Por otro lado, 2 de los contadores consideran que, su nivel de impacto no es alto sino moderado, ya que manifiestan que al momento de emitir recomendaciones sobre control interno el auditor en algunas ocasiones no ha tomado en cuenta las políticas ya establecidas y aprobadas por la junta directiva de las empresas.
- ✓ También se concluyó que 15 de las 18 personas encuestadas que corresponden a Gerentes, Contadores y Socios y Accionistas consideran que el informe de auditoría externa representa un impacto positivo debido a que genera confianza en los resultados del período auditado, así también las 3 personas restantes que corresponde a 2 Gerentes y un Contador opinaron que su impacto con el informe de auditoría es que mejoran la gestión empresarial.

## 4.2 Limitaciones de estudio

Se encontraron ciertas limitaciones en la realización del estudio tales como:

- Escasa información del tema estudiado, debido a que no existe variedad de tesis o artículos que hablen del tema estudiado, por lo que la recolección de la información se la realizó independientemente.
- No existe una base de datos con información exclusivamente de las carrocerías de la provincia de Tungurahua obligadas a presentar informes de auditoría externa, por lo que se tuvo que levantar esta información desde la página de la Superintendencia de Compañías mediante el clasificador de actividades denominado CIIU que maneja este órgano de control.
- Difícil acceso al personal administrativo de las empresas encuestadas, debido al temor de facilitar información que comprometa a la empresa ante los órganos reguladores. Sin embargo, accedieron ya que se explicó que las encuestas solo son realizadas con fines educativos.
- Tiempo destinado para aplicar las encuestas por el número de preguntas, alternativas de selección y a veces por falta de entendimiento de algunas de ellas.
- Al ser una muestra muy pequeña limita un poco los resultados y comprensión de la misma.



**MODELO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN  
DE LOS USUARIOS DE LOS INFORMES DE  
AUDITORÍA EXTERNA DE LAS INDUSTRIAS  
CARROCERAS SUJETAS AL CONTROL DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS EN LA  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**

**ELABORADO POR: ANGÉLICA CHILQUINGA**

**Tabla N° 39:** Fases para la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa.

**Objetivo:** Establecer un modelo operativo que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa del sector carrocerero de la provincia de Tungurahua.

FASES	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES
FASE 1	Implementar una herramienta para la medición de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración de una ficha técnica que permita medir la satisfacción de los usuarios. Ésta ficha deberá identificar de manera clara el objetivo de su utilización.</li> <li>✓ La <u>ficha de satisfacción de los usuarios</u> se basa en conocer la satisfacción individual de cada uno de los usuarios del informe de auditoría externa, es decir, la opinión del Gerente, Contador, Socios o Accionistas de la empresa. <b>(Véase anexo 1)</b></li> <li>✓ La <u>ficha de medición de la satisfacción global de los usuarios</u> como su nombre lo indica, se une todas las respuestas individuales y se procede a calcular la satisfacción global de los usuarios de la empresa. <b>(Véase anexo 2)</b></li> </ul>
FASE 2	Interpretar el grado de satisfacción de los usuarios de los informes externos de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicación de la ficha técnica de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa una vez recibido el mismo.</li> <li>✓ Utilizar en la ficha indicadores de medición cualitativos y cuantitativos que permitan conocer y medir el grado de satisfacción de los usuarios. Éstos indicadores son: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Muy insatisfactorio</li> <li>B. Insatisfactorio</li> <li>C. Neutro</li> <li>D. Satisfactorio</li> <li>E. Muy Satisfactorio</li> </ul> </li> <li>✓ Utilización de la semaforización para mejor entendimiento de los parámetros medibles y comprobación de si se cumple o no con las metas de satisfacción establecidas por la empresa.</li> </ul>
FASE 3	Seleccionar el método de medición de la satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se recomienda utilizar el método de medición de Índice Neto de Satisfacción, el cual permite valorar la satisfacción en cuanto a la calidad de servicios de cualquier tipo de empresa, sea comercial o industrial.</li> <li>✓ Éste método es factible debido a que permitirá evaluar criterios de calidad del servicio del profesional independiente (auditor externo) y de</li> </ul>

		<p>su aporte a la empresa (informe de auditoría) en aspectos que la empresa considere relevante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Además éste método propuesto es muy rápido de elaborar por lo que permitirá ahorrar recursos y tiempo.</li> </ul>												
FASE 4	Calcular el nivel de satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para el cálculo de la satisfacción se debe plantear la pregunta; ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el informe presentado por el auditor independiente en aspectos de presentación, información y resultados una vez finalizada la auditoría?</li> <li>✓ Ésta interrogante será evaluada tomando en cuenta los parámetros establecidos anteriormente: A,B,C,D y E que comprenden un rango desde Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho.</li> <li>✓ Se debe aplicar la siguiente fórmula:</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Índice Neto de Satisfacción</b></p> $= \frac{(A*0)+(B*25)+(C*50)+(D*75)+(E*100)}{N}$ <p style="text-align: center;">N</p> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A: es el número de respuestas para Muy Insatisfecho.</li> <li>B: es el número de respuestas para Insatisfecho.</li> <li>C: es el número de respuestas para Neutro.</li> <li>D: es el número de respuestas para Satisfecho.</li> <li>E: es el número de respuestas para Muy Satisfecho.</li> <li>N: es la suma de todas las anteriores (A+B+C+D+E).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posteriormente con la respuesta se aplicará la siguiente tabla para obtener el resultado sobre la satisfacción</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f4a460;">Puntuación final</th> <th style="background-color: #f4a460;">Tipo de Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 a 85</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>84 a 75</td> <td>Bueno</td> </tr> <tr> <td>74 a 65</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>64 a 55</td> <td>Malo</td> </tr> <tr> <td>&lt;54</td> <td>Muy malo</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación final	Tipo de Servicio	100 a 85	Excelente	84 a 75	Bueno	74 a 65	Regular	64 a 55	Malo	<54	Muy malo
Puntuación final	Tipo de Servicio													
100 a 85	Excelente													
84 a 75	Bueno													
74 a 65	Regular													
64 a 55	Malo													
<54	Muy malo													
FASE 5	Evaluación de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar y comprobar si se cumple las metas que plantea la empresa.</li> <li>✓ Procesar los resultados de los indicadores medibles en la encuesta.</li> <li>✓ Establecer medidas preventivas o correctivas en caso de no obtener los resultados deseados.</li> </ul>												

**Elaborado por:** Angélica Chiliquina

**Anexo1.** Ficha tècnica satisfacci3n de los usuarios

	<b>INDUSTRIA CARROCERA .....</b>				
	<b>FICHA TÈCNICA</b>				
	<b>SATISFACCI3N DE LOS USUARIOS</b>				
<b>RESPONSABLE:</b>	Departamento de Calidad				
<b>NOMBRE:</b>	NN				
<b>OBJETIVO DE APLICACI3N DE LA FICHA</b>					
Medir la satisfacci3n de los usuarios de los informes de auditoría externa de las Industrias Carroceras sujetas al control de la Superintendencia de Compañías de la provincia de Tungurahua.					
<b>APLICADO A:</b>	NN	<b>NOMBRE:</b>	NN	<b>FECHA:</b>	DD/MM/AA
<b>Las recomendaciones emitidas por el auditor externo se enfocn en:</b>					
<b>Control Interno</b>		<b>Área Tributaria</b>		<b>Políticas Contables</b>	
<b>Área Financiera</b>		<b>Aplicaci3n de NIAS/NIF/PCGA</b>		<b>Ninguna</b>	
<b>FUENTE</b>			<b>FRECUENCIA</b>		
Encuesta directa a personal administrativo y directivo			<b>REALIZACI3N:</b>	Anual	
			<b>ENTREGA:</b>	Anual	
<b><u>PREGUNTA A EVALUAR:</u></b>					
<b>¿Qué tan satisfecho se encuentra con el informe presentado por el auditor independiente en aspectos de presentaci3n, informaci3n y resultados una vez finalizada la auditoría?</b>					
<b>INDICADOR DE MEDICI3N</b>				<b>RESPUESTA</b>	
<b>A</b>	Muy Insatisfactorio				
<b>B</b>	Insatisfactorio				
<b>C</b>	Neutro				
<b>D</b>	Satisfactorio				
<b>E</b>	Muy Satisfactorio				
<b>GLOSARIO</b>				<b>OBSERVACIONES:</b>	
<b>Término</b>	<b>Definici3n</b>				
<b>Satisfacci3n del usuario</b>	Percepci3n de los usuarios de los informes de auditoría externa en cuanto al cumplimiento de sus requerimientos o expectativas.			----- ----- ----- -----	
<b>RESPONSABLE</b>				<b>ENCUESTADO</b>	

## Anexo2. Ficha Técnica Medición de la satisfacción global de los usuarios

	<b>INDUSTRIA CARROCERA .....</b>			
	<b>FICHA TÉCNICA</b>			
	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS</b>			
	<b>Elemento a Evaluar : Informes de Auditoría externa</b>			
<b>FUENTE:</b> FICHA TÉCNICA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b> PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
<b>TIPO DE INDICADOR</b>				
<b>EFICACIA</b>		<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFFECTIVIDAD</b>
<b>NÚMERO DE USUARIOS DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>		<b>PARÁMETROS MEDIBLES</b>		<b>Nº DE RESPUESTAS</b>
<b>GERENTE</b>		A	Muy Insatisfactorio	
<b>CONTADOR/A</b>		B	Insatisfactorio	
<b>SOCIOS O ACCIONISTAS</b>		C	Neutro	
<b>TOTAL USUARIOS INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA</b>		D	Satisfactorio	
		E	Muy Satisfactorio	
		<b>TOTAL</b>		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>				
$\text{Índice Neto de Satisfacción} = \frac{(A*0)+(B*25)+(C*50)+(D*75)+(E*100)}{N}$				
<b><u>TABLA PARA VALORAR EL RESULTADO FINAL</u></b>				
<b>PUNTUACIÓN FINAL</b>	<b>TIPO DE SERVICIO</b>		<b>RESULTADO FINAL</b>	
100% A 85%	EXCELENTE			
84% A 75%	BUENO			
74% A 65%	REGULAR			
64% A 55%	MALO			
< A 54%	MUY MALO			
<b>META DE SATISFACCIÓN DE LA EMPRESA</b>				
<b>CRÍTICO</b>	<b>ACEPTABLE</b>		<b>BUENO</b>	
<70%	entre 71% y 90%		>90%	
<b>SE CUMPLE LA META DE LA EMPRESA</b>		<b>NOTA:</b> En caso de no cumplir con la meta se procederá a :		
<b>SI</b>		<b>Proponer medidas preventivas</b>		
<b>NO</b>		<b>Proponer medidas correctivas</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>	Describir medidas preventivas y/o correctivas en caso de no cumplirse la meta ----- ----- -----			
<b>DEPARTAMENTO DE CALIDAD</b>				
<b>RESPONSABLE DE ELABORACIÓN</b>				

### 4.3 Conclusiones

- Con la investigación se estableció el grado de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa de las industrias carroceras de la provincia de Tungurahua sujetas a la Superintendencia de Compañías tomando en cuenta solo a 7 carrocerías de las 8 que se encuentran bajo esta condición, por el motivo que la Carrocerías Ibimco S.A se encontró en proceso de disolución a finales del período de la investigación, es así que se concluye que el 83% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y el 17% se encuentran satisfechos con el informe externo, debido a que es presentado en base a los requerimientos de la Superintendencia de Compañías, la redacción es entendible, el auditor obtiene evidencia suficiente para sustentar su opinión misma que en todos los casos fue limpia y es tomada en cuenta para la toma de decisiones o replanteamiento de objetivos en la empresa. Además, se procedió a calcular la satisfacción de los encuestados mediante fórmula y se verificó que el 100% de ellos están entre el rango de muy satisfechos y satisfechos, lo que es positivo para la empresa.
- Se conoció que el informe de auditoría externa permite que se cumplan con los objetivos empresariales, según el 89% de los encuestados, además el 100% rescata que siempre el gerente da a conocer los hallazgos encontrados en el informe de auditoría externa, y que el personal se siente conforme con las decisiones tomadas por el directivo, también acepta sugerencias por parte del personal antes de tomar decisiones basado en la opinión del auditor, y el informe de auditoría también es aprobado por la Junta General de Socios o Accionistas por presentar resultados favorables y esperados por los usuarios, evidenciando que si influye en la toma de decisiones y por ende aporta a la gestión empresarial.
- Se realizó un análisis donde se pudo conocer que el impacto que generan los informes de auditoría externa en los usuarios, según el 89% de los encuestados (Gerente, Contador, Accionistas y Socios) es alto y positivo, debido a que consideran que al presentarse en todos los casos informes

de auditoría externa limpios o sin salvedad alguna, las áreas de organización, inversiones, control interno y área financiera son favorables para la empresa y además el 72% del personal que representa la mayoría, opinan que el impacto que generan los informes de auditoría se centra en brindar confianza en los resultados del período.

- Finalmente, el método de medición para la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa propuesto permitirá obtener información cuantitativa y cualitativa acerca del nivel de satisfacción, aspectos que abarcan esa satisfacción y el impacto que genera en los usuarios dichos informes. Para que sea más fácil este método se propone la utilización de dos fichas técnicas: una ficha para que cada usuario del informe valore su agrado con los resultados del informe, y otra ficha para realizar el cálculo de la satisfacción global de la empresa y proponer medidas correctivas o preventivas en caso de ser necesario.

#### **4.4 Recomendaciones**

- Realizar una evaluación y medición cualitativa y cuantitativa para analizar el nivel de agrado o satisfacción que presentan los usuarios de los informes de auditoría externa.
- Considerar que los informes de auditoría son una herramienta clave para mejorar la gestión empresarial y la toma de decisiones, debido a que éstos permiten tener una panorámica completa de la empresa, saber qué funciona y qué no, así como implementar nuevas estrategias y experimentar con nuevas técnicas para conseguir resultados beneficiosos para la empresa.
- Llevar un control y seguimiento de las recomendaciones emitidas por el profesional independiente una vez finalizada la auditoría externa, a fin de comparar resultados con auditorías anteriores y conocer el impacto que generan los informes en el personal de la empresa.
- Aceptar el modelo operativo de un método de medición de la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa, el cual involucra directamente a personal directivo y administrativo de las industrias con la finalidad de medir la satisfacción con el informe presentado por el auditor, utilizando parámetros medibles y la semaforización para comprobar si se cumple o no con la meta de satisfacción que planteó la empresa aportando así a la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos empresariales.

#### 4.5 Referencias bibliográficas

- Normativa de la Contraloría. (s.f.). *CAPITULO V COMUNICACIÓN DE RESULTADOS EN LA AUDITORÍA FINANCIERA*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-V.pdf>
- AITECO CONSULTORES, SL. (s.f.). *AITECO CONSULTORES, SL*. Obtenido de Satisfacción del Cliente: Análisis del Gap: <https://www.aiteco.com/satisfaccion-del-cliente-analisis-del-gap/>
- Altamirano Freire, O. O. (2011). *El control de costos y su impacto en la rentabilidad de la empresa Suelas Amazonas S.A. de la ciudad de Ambato durante el segundo semestre del año 2010. Teis Inédita*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 14 de 10 de 2015, de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1824>
- AOB AUDITORES, E. G. (s.f.). *Normativa Internacional de Auditoria (NIA)*. Obtenido de <https://aobauditores.com/nias/>
- Archive Admin. (05 de Septiembre de 2017). *EL INFORME DE AUDITORÍA*. Obtenido de <http://tesisproyectos.com/2017/09/05/el-informe-de-auditoria/>
- Arens, A. A. (s.f.). *Auditoría un Enfoque Integral*. Prentice Hall.
- Balestrini, M. (1997). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: Editorial BL Consultores Asociados.
- Benassini, M. (2001). *Introducción a la investigación de mercados: un enfoque para América Latina* (Primera Edición ed.). México, México: Pearson Educación.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación* (Segunda Edición ed.). Naucalpan, México: Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Prentice Hall.
- Cacho, U. (12 de Noviembre de 2010). *SlideShare*. Obtenido de Procesos de Auditoría: <https://es.slideshare.net/Uro26/procesos-de-auditora-5758893>
- Camacaro, P. R. (Abril de 2006). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis->

doctorales/2010/prc/ANALISIS%20E%20INTERPRETACION%20DE%20L  
OS%20DATOS.htm

- CANFAC. (2014). Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11504/Disertaci%C3%B3n%20ALVARO%20ANDRADE.pdf?sequence=1>
- Cañibano, L. (1996). *Curso de Auditoría Contable*. Madrid, España: Pirámide.
- Cashin, J. A., & Polimeni, R. S. (1991). *Contabilidad de Costos* (Primera Edición ed.). Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL LATINOAMERICANA, S. A.
- Centro de difusión del estado de la Propiedad Intelectual. (s.f.). *Metalmecánica*. Obtenido de <http://cedepi.iepi.gob.ec/areas-tecnologicas/metalmecanica>
- Chacha Carrillo, C. I. (2011). *La determinación de los costos de producción y su incidencia en los resultados económicos de Produave Cía. Ltda de la ciudad de Riobamba. Tesis Inédita*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 21 de 10 de 2015, de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/2026>
- CHOC, A. J. (Julio de 2009). *EL INFORME DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR INDEPENDIENTE CONFORME NÍAS EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3343.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3343.pdf)
- Choc, A. J. (Julio de 2009). *El informe del Contador Público y Auditor Independiente conforme NIAS en una empresa Industrial*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3343.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3343.pdf)
- Choc, A. J. (Julio de 2009). *El informe del Contador Público y Auditor Independiente conforme NIAS en una empresa Industrial*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3343.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3343.pdf)
- Choc, A., & Williams. (2009). *EL INFORME DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR INDEPENDIENTE CONFORME NÍAS EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3343.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3343.pdf)
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos .
- Cuellar, M. G. (s.f.). *TEORIA GENERAL DE LA AUDITORÍA Y REVISORIA FISCAL II*. Obtenido de

<ftp://ftp.unicauca.edu.co/cuentas/.cuentasbajadas29092009/gcuellar.back/docs/teoria.pdf>

- Cuevas, C. (2010). *Contabilidad de Costos. Enfoque Gerencial y de gestión* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- De Silan, D. (18 de Enero de 2011). *SliderShare*. Obtenido de expectativas del usuario : <https://es.slideshare.net/dimagenpersonal/3-expectativas-del-usuario>
- Delgado, F. (21 de Noviembre de 2016). *SMS AUDITORES Y ASESORES GERENCIALES*. Obtenido de <http://www.smsecuador.ec/informe-de-auditoria-externa/>
- Delgado, Fabian. (18 de Abril de 2018). *SMS AUDITORES Y ASESORES GERENCIALES*. Obtenido de <http://www.smsecuador.ec/monto-minimo-para-auditoria-externa/>
- Díaz Durán, M., Gil, J., & Vílchez Olivares, P. (Julio de 2010). Hacia la convergencia mundial del marco conceptual para la preparación de los estados financieros. *Contabilidad y Negocios*, 5(9).
- Díez de Castro Emilio Pablo, G. d. (2001). *Administración y Dirección*. McGraw-Hill Interamericana.
- Dirección De Regulación De Transporte Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial. (1 de Agosto de 2017). *Agencia Nacional de Transito*. Obtenido de <http://www.ant.gob.ec/index.php/descargable/file/1885-listado-de-empresas-fabricantes-de-carrocerias-autorizadas-por-ant-04-12013>
- Duarte, C. (18 de octubre de 2017). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/herramientas-para-medir-la-satisfaccion-del-cliente.html>
- El Telégrafo. (01 de Julio de 2017). *El Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-sector-carrocero-factura-usd-80-millones-al-ano>
- Elika. (s.f.). *Fundación Vasca para la Seguridad Agroalimentaria*. Obtenido de <https://alimentos.elika.eus/wp-content/uploads/sites/2/2017/10/3.2.plan-de-auditor%C3%ADa.pdf>
- Elizondo López, A. (2002). *Metodología de la investigación contable* (Tercera Edición ed.). México, D.F., México: International Thomson Editores, S. A.

- ESTADIS\_VICTOR\_EDUC. (17 de Octubre de 2011). *Niveles o escalas de medición*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/estadisvictoreduc/home/unidad-i-estadistica-descripti/1---niveles-o-escalas-de-medicion>
- Fajardo, B. (05 de Septiembre de 2015). *DOrganizacional en Perú* . Obtenido de Administración de la Calidad Total: Definición y Características : <http://dorganizacionaluni.blogspot.com/2015/09/administracion-de-la-calidad-total.html>
- Fayol, H. (1916). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>
- Fornell, Ittner y Larcker. (1995). Obtenido de <file:///F:/satisfaccion%20del%20cliente.pdf>
- Gambo, J., Ortega, X., & Zea Jiménez, S. (2017). *Confiabilidad del informe de Auditoría y la toma de decisiones en empresas públicas* . Obtenido de [https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/viewFile/699/pdf\\_505](https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/viewFile/699/pdf_505)
- Gamboa, J., Ortega, X., & Varios. (2017). *Confiabilidad del informe de Auditoría y la Toma de decisiones en empresas públicas*. Obtenido de [https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/viewFile/699/pdf\\_505](https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/viewFile/699/pdf_505)
- Gavilánez, S. (04 de 2012). *PROCESO DE AUDITORÍA*. Obtenido de <http://susanagavilanez.blogspot.com/2012/04/ejecucion.html>
- Gehisy. (26 de Enero de 2010). *Concepto de calidad y sus 8 principios*. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/concepto-de-calidad-y-sus-8-principios/>
- Gómez Bravo, O. (2005). *Contabilidad de Costos* (Quinta Edición ed.). Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Gómez, L. R. (s.f.). *GENERALIDADES EN LA AUDITORÍA*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/rgl-audit.pdf>
- Gómez, L. R. (s.f.). *GENERALIDADES EN LA AUDITORÍA*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/rgl-audit.pdf>
- Gómez, L. R. (s.f.). *GENERALIDADES EN LA AUDITORÍA*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/rgl-audit.pdf>

- González, C. (15 de Julio de 2011). *queaprendemoshoy.com*. Obtenido de El informe de auditoría (I): Concepto y normas de elaboración: <http://queaprendemoshoy.com/el-informe-de-auditoria-i-concepto-y-normas-de-elaboracion/>
- Gonzalez, R. (31 de Mayo de 2015). *Métodos para medir la satisfacción de cliente*. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/7700/metodos-para-medir-la-satisfaccion-de-cliente/>
- Grimaldo, L. C. (2014). *LA IMPORTANCIA DE LAS AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS*. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co:8080/bitstream/10654/13537/1/Importancia%20de%20las%20Auditorias.pdf>
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajaro, N. E. (2008). *Contabilidad Financiera* (Quinta Edición ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gutierrez, A. (1982). *Lecciones de Investigación*. Quito: s/e.
- Hargadon Jr, B. J., & Múnera Cárdenas, A. (1985). *Contabilidad de Costos*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Hernández Blázquez, B. (2001). *Técnicas Estadísticas de Investigación Social* (Primera Edición ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Hernández, S. P. (2011). *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas*. Obtenido de La importancia de la satisfacción del usuario: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Herrera, L., Medina, A., & Varios. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Gráficas Corona Quito.
- Hitt Michael, B. S. (2006). *Administración*. Pearson Educación.
- Horngren, C. T., & Foster, G. (1996). *Biblioteca de Contabilidad de Costos* (Sexta Edición ed.). (J. Coro Pando, Trad.) Naucalpan de Juárez, México, México: Prentice-Hall INC.
- Hurtado, D. (2008). *Gestiopolis*. Obtenido de Qué es proceso administrativo: <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>
- Hurtado, I., & Toro, J. (1998). *Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.

- Icart, M. T., Pulpón, A., & Varios. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación, una tesina y una tesis (METODOLOGIA)*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Ing. Serrano, L. (04 de Abril de 2007). *Clase 10. generalidades auditorias y norma iso 19011*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/oscarreyesnova/clase-10-generalidades-auditorias-y-norma-iso-19011>
- Institución Universitaria Pascual Bravo. (s.f.). *PROCESO DE AUDITORÍA Cartilla Básica para Auditores*. Obtenido de <http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/procesoauditoria.pdf>
- Internet. (08 de Junio de 2005). *Contabilidad.com.py*. Obtenido de Abstención de expresar opinión: [http://www.contabilidad.com.py/articulos\\_62\\_abstencion-de-expresar-opinion.html](http://www.contabilidad.com.py/articulos_62_abstencion-de-expresar-opinion.html)
- Internet. (16 de octubre de 2017). *Gerence.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/auditoria-externa.html>
- Investigadores Revista Maiz & Soya. (01 de 12 de 2013). *La realidad del huevo de mesa en Ecuador*. Recuperado el 17 de 04 de 2014, de [http://issuu.com/maizsoya/docs/revista\\_ma\\_\\_z\\_y\\_soya\\_diciembre2013\\_](http://issuu.com/maizsoya/docs/revista_ma__z_y_soya_diciembre2013_)
- JEZL. (2016). *AUDITORES EXTERNOS Ecuador - Quito*. Obtenido de <https://jezl-audidores.com/index.php/servicios/98-audidores-externos-quito-ecuador-2>
- Jiménez Boulanger, F., & Espinoza Gutiérrez, C. L. (2007). *Costos Industriales* (Primera Edición ed.). Cartago, Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Juez Martel, P., & Diez Vegas, F. J. (1997). *Probabilidad y Estadística* (Primera Edición ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- LA HORA. (9 de Octubre de 2011). *LA HORA*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1101217362/noticia>
- La Hora. (11 de Enero de 2016). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/informe-de-auditoria-externa>
- León, A. B. (11 de diciembre de 2015). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Lic. Acosta, E. (05 de Julio de 2015). *SlideShare*. Obtenido de Tipos de auditoría: <https://es.slideshare.net/19034/tipos-de-auditoria-50189691>

- Llopis Goig , R. (2004). *El grupo de discusión. Manual de aplicación a la investigación social, comercial y comunicativa* (Primera Edición ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- López, A. N. (2013). *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicado por el Instituto Tecnológico de Sonora*. Obtenido de Importancia de la Calidad del servicio al cliente: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Maldonado, J. A. (Septiembre de 2015). *Metodología de la Investigación (Fundamentos)*. Obtenido de [http://www.academia.edu/15487793/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_Fundamentos\\_](http://www.academia.edu/15487793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_Fundamentos_)
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de Mercados* (Cuarta Edición ed.). México, México: Pearson Educación .
- Manene, L. M. (01 de Diciembre de 2015). *CALIDAD TOTAL: SU FILOSOFÍA, EVOLUCIÓN, DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>
- Mojica, M. (20 de Mayo de 2014). *SlideShare*. Obtenido de Normas técnicas y de calidad para el servicio al cliente : <https://es.slideshare.net/maribelmojica27/normas-tecnicas-y-de-calidad-para-el-servicio-al-cliente>
- Molina Calvache, A. (1987). *Contabilidad de Costos*. Quito, Ecuador: Impretec.
- Molina Calvache, A. (1987). *Contabilidad de Costos*. Quito, Ecuador: Impretec.
- Molina de P., O. R. (enero-junio de 2009). La papa: Diversos elementos que intervienen en la cuantificación de su costo de producción. *Actualidad Contable FACES*, 12(18).
- Moreno, M. G. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación educativa II* (Primera Edición ed.). Guadalajara, México: Editorial Progreso S.A. de C.V.
- Moriarity, S., & Allen, C. P. (1990). *Contabilidad de Costos*. Tlalpan, México: Compañía Editorial Continental, S.A. De C.V.
- Morillo Celin, C. P., & Cuenca Lojano, R. S. (2013). *Propuesta para incrementar la rentabilidad de la producción avícola de los sectores de San Miguel y*

- Oyacoto ubicados en la parroquia de Calderón cantón Quito provincia de Pichincha. Tesis Inédita.* Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 22 de 10 de 2015, de Repositorio Digital de la Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1790>
- Muñoz Razo, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una Investigación de Tesis* (Primera Edición ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Muñoz, D. (2009). *Administración de Operaciones, enfoque de administración de procesos de negocios.* México D.F: Editorial Edamsa Impresiones SA.
- Nava Rosillón, M. A. (octubre-diciembre de 2009). Análisis Financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48).
- NIA 700. (s.f.). *FORMACION DE LA OPINIÓN Y EMISION DEL INFORME DE AUDITORÍA.* Obtenido de <https://aobauditores.com/nias/nia700.pdf>
- Niño, R. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y Ejecución.* Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización para la Salud y Seguridad Pública. (2016). *NSF.org.* Obtenido de <http://www.nsf.org/es/servicios/servicios-por-tipo/auditoria-e-inspeccion>
- Orozco Campo, R., Meleán Romero, R., & Rodríguez Medina, G. (04 de 04 de 2013). *Costos de producción en la cría de pollos de engorde.* Maracaibo, Zulia, Venezuela: Sistema de Servicios Bibliotecarios y de Información. Recuperado el 22 de 10 de 2015, de Biblioteca Digital Revicyhluz: <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/view/9800/9787>
- Ortíz Anaya, H. (2008). *Análisis Financiero Aplicado* (Décima Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Proyectos Editoriales Curcio Penen.
- Parasuraman, Z. y. (1988).
- Penn, S. (9 de Noviembre de 2016). *6 Pasos para un Proceso de Auditoría.* Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/seis-pasos-para-un-proceso-de-auditora-5581.html>

- Pérez, R. (22 de Febrero de 2012). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <http://metinvc.blogspot.com/2012/02/t5b-proyecto-de-investigacion.html>
- Pintado Blanco, T., Sánchez Herrera, J., Grande Esteban, I., & Estévez Muñoz, M. (2011). *Introducción a la investigación de mercados* (Primera Edición ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Porter, W. T., & Burton, J. C. (1983). *Auditoría un enfoque conceptual*. México: Limusa.
- Poveda, F. (Marzo de 2015). INIAP presenta variedad 310. *AFABA*, 12.
- Rossell, J. H., Frasure, W. W., & Taylor, D. H. (1984). *Contabilidad de Costos. Un enfoque Administrativo* (Tercera Edición ed.). D.F. México, México: Nueva Editorial Interamericana, S.A. de C.V. Cedro 512.
- Rudolph, H. y. (2001).
- Ruiz, M. (2012). *Enciclopedia Virtual Eumed.net*. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)
- Sabino, C. (1992). *El proceso de Investigación*. Caracas: Ed. Panapo Caracas, Ed. Panamericana Bogotá y Ed. Lumen Buenos Aires.
- Sampieri, R., Collado, C., & Varios. (2003). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Sánchez, B. J. (s.f.). *RobherAsesores*. Obtenido de <http://robherasesores.com/la-importancia-la-auditoria/>
- Sánchez, C. G. (2006). *Auditoría de estados financieros práctica moderna integral*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Santillana, G. J. (2004). *Auditoría Fundamentos*. International Thomson Editores, S. A.
- Sciarroni, R. (2008). *Calidad & Gestión*. Obtenido de [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)
- Sonia. (20 de abril de 2016). *Blog de Faxvirtual.com*. Obtenido de La importancia de la satisfacción del cliente: <https://www.faxvirtual.com/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Superintendencia de Compañías. (s.f.). *Superintendencia de Compañías Valores y Seguros*. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscv/>

- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (2018). *Superintendencia de Compañías Valores y Seguros*. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscvcs/>
- Superintendencia de Compañías, V. y. (2016). *Reglamento sobre Auditoría Externa*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/deloitte-analytics/Legal-News/Novedad%20legal%2072.pdf>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta Edición ed.). Limusa, México: Editorial Limusa, S.A de C.V.
- Thompson, I. (2010). *PromonegocioS.net*. Obtenido de La Satisfacción del Cliente: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- UMB Virtual. (s.f.). *MÓDULO 2 SERVICIO AL CLIENTE*. Obtenido de [https://inemauxiliarcontable.jimdo.com/app/download/9123816270/Contenido\\_Modulo\\_II\\_Servicio\\_al\\_cliente+++copia.pdf?t=1498090832](https://inemauxiliarcontable.jimdo.com/app/download/9123816270/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente+++copia.pdf?t=1498090832).
- Vallina, E. (s.f.). *freshco Consultoría y Formación*. Obtenido de <http://www.freshco.es/las-expectativas-del-cliente/>
- Vargas González, V., & Hernández, C. (Diciembre de 2009). Sistemas de Información de costos para la gestión hospitalaria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 15(4).
- Vargas, X. (Marzo de 2015). Buenas Prácticas Avícolas estimula los niveles de producción. *AFABA*, 26.
- Vásquez, R. F. (2018). *Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/271-el-informe-de-auditoria>
- Villegas Valladares, E. (enero-junio de 2002). Análisis Financiero en los Agronegocios. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 6(10).
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico. Diseño y Aplicaciones* (Primera Edición ed.). Santiago de Chile, Chile: Editorial Universitaria, S.A.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para Investigar* (Segunda Edición ed.). Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Zapata Sánchez, P. (2007). *Contabilidad de Costos. Herramienta para la toma de decisiones*. (L. Solano Arévalo, Ed.) Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

## ANEXOS

### Anexo3. Encuesta

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



Encuesta dirigida a personal administrativo de Carrocerías controladas por la Superintendencia de Compañías de la Provincia de Tungurahua

**Objetivo:** Obtener información que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa del sector carrocerero de la provincia de Tungurahua.

#### INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas
- Seleccione la respuesta que crea conveniente
- Utilice esfero azul

#### Encuesta

**¿La empresa realizó auditoría externa en el último período?**

SI  NO

**¿Cree usted que ha sido útil para la empresa realizar auditoría externa?**

SI  NO

**¿Considera usted que los informes de auditoría externa aportan a la gestión empresarial?**

SI  NO

**¿Para qué ha servido el informe de auditoría externa en la empresa?**

- CONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA
- CORROBORAR LA VERACIDAD DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DEL PERÍODO
- VERIFICAR SI EXISTE FALLAS EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN
- MEJORAR EL PROCESO DE CONTROL INTERNO
- REPLANTEAR OBJETIVOS EMPRESARIALES
- NO HA SERVIDO DE NADA

**¿Cuál fue la opinión del auditor externo en el último período?**

- OPINIÓN FAVORABLE
- OPINIÓN CON SALVEDAD
- OPINIÓN DESFAVORABLE
- ABSTENCIÓN DE OPINIÓN

**¿Se tomó en cuenta la opinión del auditor externo del último período para replantear decisiones empresariales?**

SI  NO

**¿La toma de decisiones en base al informe de auditoría externa permite que se cumplan con los objetivos empresariales?**

- SIEMPRE
- POCAS VECES
- NUNCA

**¿El informe de auditoría emitido por el profesional independiente se presenta en base a las normas internacionales de auditoría?**

- SIEMPRE
- POCAS VECES
- NUNCA

**¿El gerente da a conocer al personal administrativo los hallazgos encontrados y mencionados por el auditor en su informe final?**

- SIEMPRE
- POCAS VECES
- NUNCA

**¿El gerente responde a los hallazgos del informe de auditoría externa de manera oportuna?**

SI  NO

**¿Se siente conforme con las decisiones tomadas por la Gerencia en base a los hallazgos expuestos por el auditor externo?**

- MUY CONFORME
- POCO CONFORME
- NADA CONFORME

**¿Cuál es su actuar al recibir un informe de auditoría externa desfavorable?**

- CAMBIO DE PERSONAL
- MUESTRA UN DESACUERDO CON LA ADMINISTRACIÓN
- REVISA EL MISMO LOS DOCUMENTOS
- TOMA DESICIONES POR SÍ SOLO
- ACEPTA SUGERENCIAS DE MEJORA Y TOMA DESICIONES
- IMPLEMENTA NUEVAS POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO
- MUESTRA DESACUERDO CON LA OPINIÓN DEL AUDITOR

**¿Considera usted que las carrocerías del sector evalúan la implementación de medidas emergentes producto de una auditoría externa o solo las aplican?**

- EVALÚAN MEDIDAS
- APLICAN MEDIDAS
- EVALÚAN Y APLICAN MEDIDAS
- NI APLICAN, NI EVALÚAN

**¿El informe de auditoría externa es aprobado en la Junta General de Socios o Accionistas?**

SI  NO

**Califique su satisfacción con el informe de auditoría presentado por el auditor externo**

- MUY SATISFACTORIO
- SATISFACTORIO
- POCO SATISFACTORIO
- MEJORABLE
- NADA SATISFACTORIO

**¿Qué aspectos toma en cuenta para calificar su satisfacción con el informe de auditoría externa?**

- EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
- NO SE PRESENTAN OBSERVACIONES Y HALLAZGOS DESFAVORABLES PARA LA EMPRESA
- EL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA ES CLARO, PRECISO Y CONCISO EN SU REDACCIÓN
- EL AUDITOR EXTERNO OBTIENE EVIDENCIA SUFICIENTE PARA SUSTENTAR SU OPINIÓN
- EL AUDITOR EXTERNO CUMPLE CON PUNTUALIDAD EN CUANTO A LA ENTREGA DEL INFORME
- LAS RECOMENDACIONES DEL AUDITOR SON ADECUADAS PARA DAR SOLUCIÓN A LOS HALLAZGOS

**¿En su empresa se controla y mide la satisfacción de los usuarios de los informes de auditoría externa?**

SI  NO

**¿Cuál es el impacto que generan los informes de auditoría en su empresa?**

- GENERA CONFIANZA EN LOS RESULTADOS
- MEJORA LA GESTIÓN EMPRESARIAL
- PERMITE PLANTEAR NUEVAS ESTRATEGIAS
- EL IMPACTO QUE GENERA EL NEGATIVO

**¿Según su criterio en qué áreas de la empresa considera usted que el impacto del informe de auditoría externa es mayor?**

- ÁREA ORGANIZACIONAL
- CONTROL INTERNO
- ÁREA FINANCIERA
- INVERSIONES


**Califique el nivel de impacto que generan los informes de auditoría externa en su industria**

- ALTO
- MODERADO
- BAJO


**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

.....

FIRMA