

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

[DOI 10.35381/cm.v10i1.1301](https://doi.org/10.35381/cm.v10i1.1301)

**Auditoría de gestión: medición y seguimiento de impactos sociales y ambientales
de las empresas**

**Performance auditing: measurement and monitoring of social and environmental
impacts of companies**

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo
catherine.centeno.06@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador
<https://orcid.org/0009-0001-2000-758X>

Ximena Elizabeth Narváez-Zurita
xnarvaez@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-7829-2870>

Recibido: 20 de agosto 2023
Revisado: 25 de septiembre 2023
Aprobado: 15 de diciembre 2023
Publicado: 15 de enero 2024

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

RESUMEN

El objetivo de analizar las metodologías, herramientas y mejores prácticas disponibles para llevar a cabo una auditoría de gestión enfocada en la medición y seguimiento de los impactos sociales y ambientales de las empresas. La investigación adoptó un tipo descriptivo. Los resultados muestran que la implementación de tecnología avanzada, como software de gestión ambiental y sistemas de información geográfica, facilita la recopilación y análisis de datos para una auditoría eficiente. Además, destacan la importancia de las mejores prácticas en auditoría de gestión, promoviendo una mejora continua y una mayor transparencia en el desempeño empresarial, con el fin último de contribuir positivamente al entorno social y ambiente.

Descriptor: Auditoría de gestión; operación administrativa; cambio organizacional. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the methodologies, tools and best practices available to carry out a performance audit focused on the measurement and monitoring of the social and environmental impacts of companies. The research adopted a descriptive type. The results show that the implementation of advanced technology, such as environmental management software and geographic information systems, facilitates the collection and analysis of data for an efficient audit. In addition, they highlight the importance of best practices in management auditing, promoting continuous improvement and greater transparency in business performance, with the ultimate goal of contributing positively to the social and environmental surroundings.

Descriptors: Management audit; management operations; organizational change. (UNESCO Thesaurus).

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

INTRODUCCIÓN

En sus inicios, la auditoría se enfocó en la identificación de necesidades internas, analizando la complejidad estructural en relación con la actividad y gestión de la entidad. A medida que el tiempo avanza, surgen nuevos desafíos, siendo prioritario garantizar la racionalidad en los recursos financieros para mejorar el rendimiento, como el aumento de ventas, producción y la reducción de costos, al tiempo que se simplifican los procesos para cumplir con las disposiciones legales, todo respaldado por recomendaciones emitidas en un informe. Con el impulso de la globalización, surgen nuevas debilidades y amenazas, lo que lleva a una especialización en diversas áreas (Zambrano Zambrano y Armada Trabas, 2018).

A pesar de los cambios experimentados con el tiempo, se distinguen dos tipos de auditores: el interno y el externo. El auditor interno accede directamente a la información de la empresa, identificando la estructura jerárquica, evaluando las funciones de cada departamento y proporcionando las observaciones necesarias sin protocolos formales. Por otro lado, el auditor externo, con su calificación, lleva a cabo la auditoría, asegurando su compromiso ético, estableciendo un contrato formal y emitiendo un informe basado en los hallazgos. Se hace evidente la necesidad de identificar las funciones de la auditoría, desplegadas en dos vertientes fundamentales. La primera es la función de atestación, que busca garantizar la fiabilidad de la información y su conformidad con las leyes, entre otros aspectos. La segunda función es la certificación, realizada por un auditor independiente para resguardar los recursos disponibles y la información (Arias et al., 2023).

La auditoría de gestión es un examen objetivo y sistemático realizado por una persona independiente a la empresa, con el objetivo de verificar y evaluar la gestión relacionada con el cumplimiento de procesos y procedimientos. Utiliza herramientas como los indicadores de gestión y el modelo COSO para promover una correcta administración

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

de los recursos y medir la calidad del servicio, considerando su impacto social, ambiental y económico (Visurraga et al., 2023).

Esta auditoría es decisiva, ya que se aplica a todas las actividades de la empresa, permitiendo obtener autenticidad en las operaciones y mejorando áreas críticas mediante acciones correctivas. Proporciona una evaluación independiente para garantizar la razonabilidad administrativa y legal, analizando todos los niveles jerárquicos de la empresa para generar nuevas ideas, métodos y técnicas de control, y así lograr un buen rendimiento y crear una cultura organizacional disciplinada (Zambrano et al., 2018).

Los objetivos de la auditoría de gestión se centran en el cumplimiento de políticas, manuales y estatutos de la empresa, así como en la normativa externa, verificando la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos humanos y financieros, y contribuyendo al logro de objetivos y metas mediante una comunicación integral y oportuna (Chuñay, 2021).

Las características esenciales de la auditoría de gestión son intrínsecamente permanentes, lo que implica una continuidad temporal que permite la identificación, análisis, evaluación y comunicación de manera coherente y constante. Además, se distingue por su enfoque estratégico en la resolución de criterios específicos, siendo objetiva al momento de descubrir hallazgos y formular conclusiones. Asimismo, se destaca por su confiabilidad al asegurar la integridad de la información recopilada y al presentar un informe después de seguir los procedimientos necesarios para mitigar riesgos. Además, es diligente, es decir, debe alinearse con los órganos de control según las leyes pertinentes, y es efectiva al comunicar conclusiones y recomendaciones junto con acciones para mejorar las situaciones identificadas (Arias, 2018).

Arias (2018) señala diferencias fundamentales entre la auditoría de gestión y la auditoría financiera. Mientras que la auditoría financiera se enfoca en evaluar la integridad de los estados financieros, la auditoría de gestión se centra en examinar las

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

prácticas y criterios de gestión empleados en la organización. Estas divergencias se pueden destacar de manera clara y específica en la tabla 1, evidenciando las distintas dimensiones que abarcan cada forma de auditoría.

Tabla 1.

Diferencias de la auditoría de gestión y auditoría financiera.

Auditoría de gestión	Auditoría financiera
• Los estados financieros son utilizados como medios • Genera un informe detallado • Se pretende aumentar la eficiencia y la eficacia de los recursos • Puede realizar un auditor interno o externo de cualquier especialidad	• Los estados financieros son utilizados como • Genera un informe mediante pruebas selectivas • Evalúa el sistema de control interno • Realiza un profesional del área financiera

Elaboración: Los autores.

La auditoría de gestión ha tenido una aplicación limitada. En el sector público, estas auditorías son examinadas por organismos de control mediante exámenes especiales que se centran en evaluar aspectos como ingresos, gastos y procesos de contratación, ya sea de bienes o servicios, verificando el cumplimiento de las normativas establecidas por la Contraloría General del Estado (CGE), que es el órgano regulador de las instituciones financieras. En el sector privado, la auditoría es realizada por un auditor interno o externo, quien se apoya en normativas internacionales y locales, como las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF), de acuerdo con las políticas, estrategias y planificación propuestas por la empresa para cumplir sus objetivos (Zambrano et al., 2018).

Por otro lado, Pérez (2023) menciona que la gestión abarca una serie de tareas que se realizan para concretar planes relacionados con el mundo corporativo, con el fin de desarrollar acciones concretas con diversas funciones, estas son: planificar, organizar,

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

dirigir y controlar. Cubero (2019) describe el control de gestión como un proceso que se vincula con otras áreas de la organización, identificando objetivos estratégicos alineados con la planificación a largo plazo. Estos objetivos se enfocan en el "qué hacer" (análisis del entorno, como el FODA y las fuerzas de Porter) y el "cómo hacerlo" (implementación de la estrategia, sistema de control, procesos de control, análisis de resultados y fines del control de gestión). La implementación estratégica implica el uso continuo de instrumentos para lograr la planificación, identificando la eficiencia, eficacia y efectividad a lo largo del tiempo.

Al respecto, Cutiopala (2018) menciona el COSO I, II y III como herramientas para la implementación del control interno, cada uno con una aplicación específica según el número de componentes o el sector de la empresa al que se dirige. A continuación, se detallan estos aspectos en la tabla 2. Estas tres versiones de los estándares COSO tienen como objetivo principal fortalecer el sistema de control interno de las organizaciones, proporcionando un marco estructurado para la gestión de riesgos, la toma de decisiones y el logro de los objetivos empresariales.

Tabla 2.
COSO I, II, III.

COSO I	COSO II - E.R.M	COSO III
• Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Monitoreo	• Ambiente de control • Establecimiento de objetivos • Identificación de eventos • Valoración de riesgos • Respuesta al riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Monitoreo	• Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Supervisión y monitoreo

Elaboración: Los autores.

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

La auditoría de gestión es una herramienta fundamental en la evaluación y mejora continua de las operaciones de una organización. A través de este proceso, se examinan de manera exhaustiva los diferentes aspectos del desempeño empresarial, desde la eficiencia operativa hasta el logro de los objetivos estratégicos. Una parte integral de la auditoría de gestión son los indicadores de desempeño, que ofrecen mediciones cuantitativas y cualitativas de la eficacia y eficiencia de las actividades organizacionales.

Los indicadores de desempeño proporcionan una visión clara y objetiva del rendimiento de la organización en áreas clave, permitiendo identificar tanto áreas de éxito como aquellas que requieren mejoras. Estos indicadores pueden abarcar una amplia gama de métricas, desde la productividad y la rentabilidad hasta la satisfacción del cliente y la calidad del producto o servicio.

De acuerdo con lo expuesto, el presente estudio se centra en responder la pregunta: ¿cómo pueden las empresas realizar una auditoría de gestión efectiva que permita medir y hacer seguimiento de sus impactos sociales y ambientales de manera integral? Teniéndose por objetivo analizar las metodologías, herramientas y mejores prácticas disponibles para llevar a cabo una auditoría de gestión enfocada en la medición y seguimiento de los impactos sociales y ambientales de las empresas con el fin de proporcionar recomendaciones para mejorar su desempeño en estos aspectos.

MÉTODO

Es relevante destacar que la investigación tuvo un alcance descriptivo, donde se buscó no solo describir los fenómenos estudiados, sino también comprender los factores que influyeron en su implementación y los resultados obtenidos.

La revisión documental llevada a cabo, respaldada por la exploración de bases de datos digitales, garantizó la inclusión de la evidencia más actualizada y relevante en el ámbito de estudio. Esto estableció una base sólida para comprender la relación entre la

auditoría de gestión y los impactos sociales y ambientales en empresas, contribuyendo así al avance del conocimiento en este campo.

RESULTADOS

Metodologías de auditoría de gestión para la medición de impacto social y ambiental en empresas

Existen diversas metodologías que pueden ser utilizadas para realizar la auditoría de gestión con el propósito de medir y evaluar el impacto social y ambiental en empresas. Es esencial destacar que la selección de la metodología más apropiada debe basarse en los objetivos específicos de la auditoría, así como en las características particulares de la empresa y su entorno. Entre otras metodologías Medina et al. (2020), resaltan las siguientes:

- Método de indicadores de desempeño social y ambiental: esta metodología implica el desarrollo de indicadores específicos que reflejen el desempeño social y ambiental de la empresa. Estos indicadores pueden estar relacionados con áreas como la huella de carbono, consumo de recursos naturales, diversidad y equidad en el empleo, relaciones con la comunidad, entre otros. La auditoría se enfocaría en recopilar datos relacionados con estos indicadores y evaluar su cumplimiento en comparación con estándares internos y externos.
- Método de evaluación de ciclo de vida (ACV): esta metodología se centra en evaluar el impacto ambiental de un producto o proceso a lo largo de todo su ciclo de vida, desde la extracción de materias primas hasta su disposición final. La auditoría se enfocaría en analizar cada etapa del ciclo de vida para identificar áreas de mejora en términos de impacto ambiental.
- Método de análisis de impacto social (AIS): esta metodología se utiliza para evaluar el impacto social de las operaciones de una empresa en las comunidades locales y en otros grupos de interés. La auditoría se enfocaría en

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

analizar cómo las actividades de la empresa afectan a los empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas, así como en identificar oportunidades para mejorar el impacto social positivo.

- Método de evaluación de cumplimiento normativo: esta metodología se centra en evaluar el cumplimiento de la empresa con las regulaciones ambientales y sociales aplicables. La auditoría se enfocaría en revisar los procesos y procedimientos de la empresa para asegurar que se cumplan con todas las leyes y regulaciones pertinentes, y en identificar áreas de no conformidad que requieran atención.
- Método de *benchmarking*: esta metodología implica comparar el desempeño social y ambiental de la empresa con el de otras empresas del mismo sector o con las mejores prácticas de la industria. La auditoría se enfocaría en identificar áreas en las que la empresa se destaque positivamente, así como en identificar áreas en las que pueda mejorar en comparación con sus pares.
- Método de análisis costo-beneficio (ACB): este enfoque implica evaluar los costos y beneficios asociados con las prácticas sociales y ambientales de la empresa. La auditoría se enfocaría en comparar los costos de implementar medidas ambientales y sociales con los beneficios derivados, como ahorros de costos, mejora de la reputación y aumento de la lealtad del cliente.
- Método de participación de las partes interesadas: esta metodología implica involucrar a todas las partes interesadas relevantes en el proceso de auditoría, incluidos empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y grupos de defensa ambiental. La auditoría se enfocaría en recopilar retroalimentación y perspectivas de estas partes interesadas para evaluar el impacto social y ambiental de la empresa de manera integral.
- Método de evaluación de riesgos ambientales y sociales: este enfoque implica identificar y evaluar los riesgos asociados con las actividades de la empresa en

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

términos de su impacto ambiental y social. La auditoría se enfocaría en identificar riesgos potenciales, evaluar su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial, y desarrollar estrategias para mitigar estos riesgos.

- **Método de informes de sostenibilidad:** esta metodología implica la elaboración de informes de sostenibilidad que comuniquen de manera transparente el desempeño social y ambiental de la empresa. La auditoría se enfocaría en revisar y evaluar la precisión y la integridad de estos informes, así como en identificar áreas de mejora en la presentación de la información relacionada con el impacto social y ambiental.

Mejores prácticas en auditoría de gestión

Las mejores prácticas en auditoría de gestión son fundamentales para evaluar y mejorar el desempeño de una organización en todas sus áreas operativas. Estas prácticas incluyen establecer objetivos claros, utilizar un enfoque basado en riesgos e implementar procedimientos estandarizados. Además, es concluyente fomentar la comunicación y colaboración entre los diferentes departamentos, promover la mejora continua y capacitar al personal para asegurar un equipo preparado para el proceso.

Por otro lado, la utilización de tecnología avanzada en la auditoría de gestión puede agilizar la recopilación, análisis y presentación de datos. Esto permite una mayor eficiencia y precisión en el proceso. También es importante centrarse en la satisfacción del cliente como indicador clave de desempeño y en la promoción de la responsabilidad social corporativa, evaluando el impacto social y ambiental de las operaciones. Asimismo, la gestión del riesgo debe ser un aspecto central de la auditoría de gestión, evaluando los riesgos internos y externos y las medidas de mitigación correspondientes. La evaluación de la eficiencia operativa y la integración de la retroalimentación y el aprendizaje organizacional son igualmente importantes para garantizar una mejora continua y sostenible en la organización. En resumen, estas prácticas se complementan

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

entre sí para proporcionar un enfoque integral y efectivo para la auditoría de gestión (Beltrán y Burbano, 2002).

Otra buena práctica de auditoría de gestión en la mejora del desempeño empresarial es la identificación de riesgos sociales y ambientales. Las empresas pueden optar por mejorar la eficiencia de sus procesos para reducir impactos ambientales, rediseñar productos para atraer a clientes interesados en temas ambientales o mejorar su cultura interna. Aunque no existe un orden específico para este proceso de cambio, suele ser beneficioso abordar primero los temas que representan un riesgo más significativo para el negocio (Correa et al., 2010).

Identificar riesgos sociales y ambientales a lo largo de la cadena de valor, junto con los riesgos financieros, permite evitar sorpresas desagradables y planificar qué abordar primero, evitando situaciones de emergencia y crisis. Es perentorio que cada empresa determine su nivel de tolerancia al riesgo y estime el costo aproximado de enfrentarlo, así como la oportunidad de mercado perdida por no hacerlo. Esta evaluación integral involucra a empleados y otros grupos de interés para asegurar una visión completa y una comprensión generalizada de la importancia de los temas tratados.

Para las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), uno de los riesgos más frecuentes es enfrentar sanciones o requerimientos legales debido a incumplimientos legales. Aunque la legislación puede ser compleja y de difícil acceso, las empresas que cumplen con sus obligaciones no solo evitan sanciones, sino que también se diferencian de aquellas multinacionales que buscan evitar riesgos legales en su cadena de suministro. Cumplir con las obligaciones legales facilita el acceso a financiamiento y hace que la empresa sea más atractiva para inversores, especialmente si considera la exportación. Además, en países como Colombia, existen beneficios tributarios para empresas reconocidas por su liderazgo ambiental.

La auditoría de gestión también puede evaluar diversas dimensiones clave de la empresa. Estas incluyen la perspectiva del propietario/gerente, las relaciones con los

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

clientes, la gestión interna, el potencial de cambio hacia la sostenibilidad y las relaciones con el entorno. Estas dimensiones permiten clasificar a las empresas según su disposición al cambio y su desarrollo gerencial, lo que facilita la identificación de fortalezas y debilidades y la asignación efectiva de recursos de apoyo (Correa et al., 2010).

CONCLUSIONES

La auditoría de gestión desempeña un papel decisivo en la evaluación y mejora de las operaciones organizacionales. Al integrarse con la responsabilidad social corporativa (RSC), se convierte en una herramienta poderosa para evaluar el desempeño integral de una organización. Al enfocarse en indicadores de desempeño relacionados con la RSC, puede medir el impacto social y ambiental de la empresa, promoviendo una cultura empresarial más responsable y sostenible.

Existen diversas metodologías disponibles para llevar a cabo la auditoría de gestión con el fin de medir y evaluar el impacto social y ambiental en empresas. Desde el uso de indicadores de desempeño específicos hasta el análisis de riesgos ambientales y sociales, estas metodologías ofrecen enfoques diferentes pero complementarios para abordar la sostenibilidad empresarial. La selección de la metodología adecuada debe basarse en los objetivos específicos de la auditoría y las características particulares de la empresa y su entorno.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la planta docente de la Maestría en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica de Cuenca.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arias, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Arias, J., Vallejo, L., & Arias, E. (2023). Fundamentos de Auditoría. Riobamba, Ecuador: Corrección y diseño: Editorial Politécnica ESPOCH.
- Beltrán, A., & Burbano, A. (2002). Modelo de benchmarking de la cadena de abastecimiento para PYMES manufactureras. *Estudios Gerenciales*, 18(84), 13-30.
- Chuñay, R. (2021). Auditoría de gestión a la empresa de lácteos Santa fe, del Cantón Chambo, Provincia de Chimborazo, Periodo 2019. Riobamba, Chimborazo.
- Correa, M., Van, B., & Núñez, G. (2010). Cambio y oportunidad: la responsabilidad social corporativa como fuente de competitividad en pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe. *Cepal*.
- Cubero, T. (2019). Manual auditoría de gestión: Enfoque empresarial y de riesgos. Universidad del Azual Casa Editora.
- Cutiopala, M. (2018). Diseño de un manual de control interno basado en la normativa SEPS, para la cooperativa de ahorro y crédito "SUMAC LLACTA" LTDA., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. <https://n9.cl/xhr4b>
- Medina, E., Medina, Y., Medina, L., & Nogueira, D. (2020). Antecedentes Teóricos y Conceptuales de la Auditoría de Procesos. *Retos de la Dirección*, 14(1), 1-19.
- Zambrano Zambrano, M. I., y Armada Trabas, E. (2018). Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación superior de la República del Ecuador.: Impacto social. *Cofin Habana*, 12(1), 15-31.
- Pérez, G. (2023). Auditoría de gestión al club deportivo el Nacional, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2021. <https://n9.cl/ha32s>
- Visurraga, L., Sánchez, J., Atuncar, J., Vargas, Y., y Pajuelo, C. (2023). Auditoría de gestión y el control gubernamental en el sector público. La Plata, Argentina: Puerto Madero Editorial.

Catherine Jessenia Centeno-Arevalo; Ximena Elizabeth Narváez-Zurita

Zambrano, M., Véliz , V., Escobar, M., y Armada, E. (2018). Auditoría de gestión: Fundamentos teóricos y metodológicos. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 13–24.

©2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).