



Los retos de la calidad en las firmas de auditoría de la ciudad de Ibagué

The challenges of quality in the audit signatures of the city of Ibagué

Daniela Alejandra Sánchez Tafur * - **Angie Carolina Díaz Ramírez****

Resumen: El presente documento busca resaltar la importancia de la calidad dentro de las firmas de auditoría y en los servicios que son prestados por estas, en especial como un elemento que permite reconciliar las expectativas de stakeholders y los miembros de la firma, desde una mirada regional. El concepto de calidad, con el paso de los años ha tomado una postura importante dentro de la organización, pues permite desarrollar acciones de mejoramiento continuo en los trabajos realizados. Mediante la identificación de retos y la detección de interrelaciones con los elementos propuestos en el estándar internacional de control de calidad ISQC 01, se pretende identificar elementos orientadores para que las firmas de auditoría regionales que se caracterizan por ser medianas y pequeñas, desarrollen e implementen acciones para incrementar la confianza sobre el trabajo y en general sobre las firmas de auditoría.

Palabras clave: auditoría, calidad, ISQC01, retos, stakeholders.

Abstract: This document seeks to highlight the importance of quality within the audit firms and the services they provide, especially as an element that allows to reconcile the expectations of stakeholders and members of the firm, from a regional perspective. The concept of quality, over the years has taken an important position within the organization, because it allows to develop actions for continuous improvement in the work done. Through the identification of challenges and the detection of interrelationships with the elements proposed in the international quality control standard ISQC 01, these are identifiable elements for counselors for regional audit firms that are characterized by being small and medium, developed and implemented to increase confidence about the work and in general about the audit firms.

Keywords: audit, quality, ISQC01, challenges, stakeholders.

*Contadora Pública y Joven Investigadora de la Universidad de Ibagué.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7426-7459> - daniela.sanchez@unibague.edu.co

**Mg. en finanzas. Decana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Ibagué.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8754-7233> - angie.diaz@unibague.edu.co

Artículo de investigación científica y tecnológica. Sección: Control, auditoría,
governanza y revisoría fiscal

Recibido: 07/02/2018 Aceptado: 27/02/2018 JEL: M42, M14, M38. **Licensed under a:**



Citación: Sánchez, D. A. & Díaz, A. C. (2018). Los retos de la calidad en las firmas de auditoría de la ciudad de Ibagué. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 6(11), 121-142.

Introducción

El mundo empresarial en los últimos años ha presentado constantes cambios, un ejemplo de ellos es el aumento de información respecto a las conductas que llevan a una persona escoger un determinado producto o servicio, al ser esto importante y conocerlo, la competencia entre empresas del mismo sector aumenta. Las firmas de auditoría no son ajenas a este fenómeno, es por eso que deben evolucionar a un ritmo “acelerado” y buscar la manera más fiable de implementar nuevas estrategias para sobresalir en el mercado, además de cumplir con regulaciones como los estándares internacionales de auditoría y aseguramiento.

Comparar a las empresas prestadoras de servicios de auditoría y de la ciudad de Ibagué con empresas nacionales e internacionales que se desarrollen en el mismo campo no es algo perjudicial, al contrario, ayuda al crecimiento, mejora la forma en cómo se dan a conocer los servicios y la calidad de la auditoría. Es claro que estar a tal nivel no es fácil pero tampoco imposible para las empresas que prestan servicios de auditoría y calidad de la ciudad de Ibagué.

Este proyecto analiza el impacto del enfoque de calidad en firmas de auditoría y auditores independientes en la realización de los encargos de auditoría, aseguramiento y servicios relacionados. Se tiene como finalidad la generación de guías prácticas de aplicación del enfoque de calidad para pequeñas y medianas entidades de tipo regional que estén interesados en proyectar seguridad e incrementar la confianza de sus usuarios. Dicha seguridad está basada en estándares internacionales de control de calidad.

Además se estudia la forma como dan a conocer los servicios profesionales las empresas de Ibagué dedicadas a la prestación de servicios de auditoría, respecto al cumplimiento de estándares internacionales de información. Se comparan bajo criterios de revelación de información acorde a estándares internacionales, además se realizar un comparativo con principales empresas nacionales e internacionales, con el fin de identificar el tipo y percepción de calidad sobre las firmas regionales y evaluar su capacidad y competitividad.

Metodología

En esta investigación se efectuó una metodología de tipo exploratorio de método cualitativo que permita la evaluación, diagnóstico y formulación de estrategias para el mejoramiento de las empresas de la región e impulsarlas a enfrentar los retos futuros. Incluye un trabajo de campo en el cual se efectuaron visitas a empresas que prestan servicios de auditoría y de calidad de la ciudad de Ibagué. Las visitas permiten determinar criterios de revelación de información y los factores que influyen en el mercadeo y desarrollo de la calidad de las firmas de auditoría y auditores independientes. Se llevaron a cabo encuestas que proporcionaron datos estadísticos de carácter cualitativo, estas ayudan a determinar las causas del problema con ayuda adicional de las visitas.

Al finalizar el análisis de información se proceden a determinar las firmas de auditoría que no cumplieron positivamente con los estándares de auditoría, de calidad y requerimientos éticos evaluados al interior de las mismas, esto con el fin generar un desarrollo organizacional estando a la vanguardia de la economía actual por medio de estrategias y herramientas adecuadas.

Antecedentes y regulador

Después del escándalo ocurrido con la empresa estadounidense Enron,¹ los servicios de auditoría y aseguramiento de información² se vieron afectados al ser cuestionada la calidad a causa de los fraudes realizados por la compañía, al no existir explicación ante la ausencia de los auditores al momento de realizar estos desastrosos hechos. Este fue conocido como el peor fraude empresarial ocurrido, ocasionando una desconfianza hacia los auditores a nivel mundial por parte de las empresas.

Tomando como referente los hechos ocurridos años atrás paulatinamente se ha ido recuperando la confianza de los clientes en la contratación de auditores, aun así no es una tarea fácil ya que conlleva reestructuraciones al interior de las firmas, y de esta manera demostrar que la calidad, la ética e

1 Empresa Estadunidense dedicada a la compra y venta de energía.

2 Según la Ley 1314 de julio 13 del 2009 el aseguramiento de la información es un sistema único y homogéneo de alta calidad y de forzosa observancia, para que los informes contables y en especial los estados financieros, brinden información financiera comprensible, transparente y comparable, pertinente y confiable, útil para la toma de decisiones.

independencia juegan un papel importante y estas inmersas en las labores desempeñadas, además de trabajar continuamente en la imagen que es proyectada a los usuarios.

Las firmas de auditoría y los auditores independientes que prestan sus servicios en los cuales reconocen la importancia de la regulación en materia de auditoría y aseguramiento, así sea de tipo prudencial, están relacionadas con la normas emitidas por el International Auditing and Assurance Standards Board IAASB.

El consejo de normas internacionales de auditoría y aseguramiento es un organismo que brinda uniformidad en los principios y procedimientos que debe ser llevados a cabo por los auditores alrededor del mundo, esto lo hace por medio de guías que son emitidas hacia las diferentes firmas de auditoría.

A partir del año 2011, el regulador internacional IAASB, comenzó el desarrollo de un proyecto que orientaba sus normas hacia un enfoque de calidad. En un principio los resultados de una encuesta sobre perspectivas de calidad realizada a diversos stakeholders dio el punto de partida al identificar importantes conclusiones como:

- Los administradores de las entidades procuran servicios ágiles pero con alta efectividad, la efectividad incluye calidad.
- Las comunicaciones formales e informales recurrentes sobre el servicio incrementan la percepción de calidad.
- El conocimiento y experiencia incremental, del equipo auditor, mejora la percepción de calidad.

No obstante, tal como lo definen en el documento “Calidad de Auditoría: Una Perspectiva” no eran claras las conceptualizaciones de calidad. Estas variaciones podían estar dadas respecto del lente por el cual se observara el servicio ofertado. Por ejemplo para los inversionistas la calidad se percibía en los reportes, la reputación y la relevancia del trabajo y equipo auditor; mientras para el comité de auditoría la calidad se refleja en las personas (equipo auditor), procesos y comunicaciones. Los consensos a estas percepciones aparecen en las definiciones de la norma internacional de control de calidad – ISQC 01.

La norma internacional de control de calidad 1 abarca los procedimientos, políticas y el seguimiento de cumplimiento de la norma, que conforman el

sistema de control de calidad (S.C.C). Las firmas de auditoría deben contar con todos los conocimientos necesarios para llevar a cabo el S.C.C. por medio de documentación que permita corroborar la continuidad y actualización del mismo.

En las políticas y procedimientos se deben considerar aspectos esenciales en la aceptación y continuidad de un encargo de auditoría, dependiendo de las situaciones que se puedan presentar, además brindar herramientas que permitan a los trabajadores desarrollar una cultura donde la calidad es indispensable, junto con la certeza de que el equipo auditor cuenta con las capacidades y habilidades necesarias para ejecutar adecuadamente los encargos de auditoría.

La calidad de los auditores no está influenciada únicamente por el acato de las normas emitidas, si no de igual forma por la ética y la independencia de los trabajos realizados, ya que brindan al cliente una mayor seguridad y confianza de la información auditada, la cual se ve reflejada en el informe final emitido.

La ética según (Aguilar, 2005) “la ética es la reflexión filosófica sobre la moral que a su vez consistiría en los códigos de normas impuestos a una sociedad para regular los comportamientos de los individuos.” La ética es un factor relevante que debe poseer el auditor para obrar de manera adecuada voluntariamente cumpliendo con principios previamente establecidos para los mismos.

El código de ética de la Federación Internacional de Contadores - IFAC establece los siguientes principios de ética integridad, objetividad, confidencialidad, competencia, diligencia y comportamiento profesional, dichos principios permiten al auditor adoptar medidas y salvaguardas que contribuyan a minimizar o eliminar las amenazas que generen un riesgo en la ética del profesional.

Para determinar la existencia de una amenaza es necesario contar con la colaboración de la administración de la empresa auditada, la cual informara toda circunstancia que sea relevante para el desarrollo de la auditoría, de tal manera que la firma este en la capacidad de tomar las medidas que determinen si la amenaza está en un nivel aceptable. Es recomendable realizar evaluaciones periódicas que contribuyan a la corroboración de la información, esto permite que el auditor posea una independencia para desarrollar los encargos.

Para (Mira, 2006) la independencia se refiere a la “actitud mental que permite al auditor actuar con libertad respecto a su juicio profesional, para lo cual debe encontrarse libre de cualquier predisposición que limite su imparcialidad en la consideración objetiva de los hechos, así como en la formulación de sus conclusiones.” Para el auditor es importante la independencia puesto que permite que no exista una vinculación de la información más allá de lo personal, la cual distorsione la información auditada viéndose de esta manera reflejado en el informe entregado.

La calidad permite la optimización de procesos tanto internos como externos donde está relacionado directamente el cliente, de igual manera esta genera una productividad para la firma obteniendo utilidades mayores; para alcanzar la calidad es necesario empezar un proceso desde cada trabajador de la firma, para que así en conjunto todos logren esa meta que se han propuesto la cual busca satisfacer las necesidades de los clientes.

Según (Drucker, 1999) “El activo más valioso de una empresa del siglo XXI, tenga o no un carácter comercial, serán sus trabajadores del conocimiento y la productividad de los mismos”, esta frase afirma que la probabilidad de una firma en tener altos estándares de calidad, debe iniciarse desde un proceso de culturización organizacional en cada uno de los trabajadores enfocado en el mejoramiento continuo de la calidad.

Por medio del modelo Covey³ es posible observar lo mencionado anteriormente, ya que comprueba que primero es necesario iniciar un proceso desde la vida personal, es necesario que los trabajadores tenga confiabilidad en sí mismos y en las tareas encomendadas, además de la confianza en las relaciones con otras personas, que en muchas ocasiones son los mismos clientes; el cumplir con las dos etapas anteriores permite que se deleguen tareas y manejo de actividades o de personal, al cumplir cada una de las personas con todas las etapas permite una alineación entre los miembros de la firma, teniendo una comunicación adecuada junto con la capacidad de trabajar en equipo buscando el crecimiento de la firma.

La calidad actúa como un proceso planeado y no espontáneo, dicho proceso brinda la oportunidad a la firma de auditoría de determinar inicialmente que problemas son los que no contribuyen a alcanzar la calidad esperada, eliminándolos de manera definitiva y previniendo que estos no ocurran, es decir que la calidad está fundamentada en un proceso de mejora continua teniendo en cuenta la prevención.

3 El liderazgo centrado en principios se pone en práctica de adentro hacia afuera.

El ciclo Deming, también conocido como ciclo PHVA en las firmas de auditoría, es un elemento de ayuda, ya que por medio de la planeación busca que la empresa tenga pleno conocimiento del mercado al que se enfrenta, permitiendo de esta manera desarrollar y crear nuevos procesos encaminados a la satisfacción del cliente, diseñando estrategias y planes que contribuyan al alcance de la visión y misión organizacional.

En el hacer el auditor realiza todas las medidas que se han planeado previamente, evaluando las tareas encomendadas. La verificación permite un estudio de todos los datos obtenidos gracias a la puesta en práctica del plan, estos contribuyen positiva o negativamente en el siguiente paso. Al actuar es necesario analizar todos los datos hallados por el auditor mientras se efectuaban las nuevas estrategias, y en base a estos tomar decisiones que beneficien a la empresa.

Este ciclo otorga a las firmas de auditoría que exista un proceso que no se detiene, donde los auditores están en busca de cada día ser mejores satisfaciendo a las empresas auditadas, para crear cierto grado de fidelidad y seguridad desde las firmas frente a sus clientes o posibles usuarios, además permite que cada miembro de la firma realice un comparativo de la evolución en cuanto a la calidad de la empresa.

El tener ética e independencia hace que la calidad se fortalezca más, sin embargo no es posible asegurar que esto le proporcione a los auditores entrar en un mercado competitivo, en este caso el factor que permite la penetración en dicho mercado es la imagen que poseen los usuarios frente a la empresa, es decir la calidad debe ir más allá de cumplir estándares y poner en práctica modelos de calidad.

Según (García, 1999) se pueden identificar 3 tipos de usuarios que tienen definiciones diferentes del concepto de calidad como son los auditores, auditados y usuarios. Los auditores creen que la calidad debe estar medida por parámetros, los cuales se deben fijar por especialistas de la profesión, donde se tendrán en cuenta cuestiones como la ética y la independencia, mientras que los auditados y usuarios son influenciados por la imagen que perciben del auditor o firma.

La imagen que es proyectada por la firma o el auditor es lo que en realidad le genera confianza al cliente, esto permite a los mismos cobrar honorarios más elevados. Los usuarios y auditados creen que las personas que serían los mejores auditores deben caracterizarse por ser idealistas,

críticos e informativos, junto con una actividad adicional de consultoría, además de que tienen que tener una gran cobertura tanto nacional como internacionalmente, es decir son los auditores ideales.

Los auditores ideales son personas destacadas por ser organizadas, competentes, éticos, enérgicos, formales, críticos, informativos, creativos, ambiciosos y previsibles, que brindan a la organización una confianza y afiliación con los clientes, para los usuarios es importantes que todos deberían ser auditores ideales, para que así mismo para los clientes el monto pagado sea una excelente inversión que tenga un valor agregado.

Cada uno de los auditores y firmas debe estar en la capacidad de desarrollar estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo de su calidad, además de la afiliación de sus clientes y recomendaciones manifestadas, ya que existen algunas compañías con auditores reconocidos pero no cuentan con calidad; es importante que todas las empresas estén informadas de que se cuenta con estándares altos de calidad que permitirán darle una seguridad al cliente.

Según (Pérez & Redondo, 1999), Existen 3 clasificaciones para los profesionales dentro de las firmas de auditoría, los gerentes, seniors y asistentes. Aun así todos deben compartir ciertas habilidades que permite un mejor desarrollo en los trabajos efectuados y en la imagen de la organización.

Los gerentes son el cargo más alto de la compañía, se deben caracterizar por estar orientados hacia el logro y servicio al cliente sumándole una perspectiva estratégica, siendo proactivos y reactivos según la situación a la que se enfrenten, adicionalmente debe contar con técnicas de control interno y gestión de empresas, junto con conocimiento de todas las áreas y tareas de la empresa.

Los seniors pueden ser denominados como comodines los cuales se destacan por ser flexibles, los cuales deben de aprender de los errores cometidos, contando con buenas técnicas comunicativas que permitan el manejo de otras personas, además deben tener conceptos y desarrollar tareas básicas operativas dentro de la organización.

Los asistentes al igual que los seniors deben ser personas capaces de aprender de los errores, además de contar con adecuadas habilidades de trabajo en equipo, junto con conocimientos especializados en el ámbito operativo, y por ultimo demuestran confianza en sí mismos.

El camino hacia la calidad no es únicamente de la organización, también es parte importantes todos los trabajadores de la empresa desde el rango más alto hasta el menor, el trabajo continuo hacia la calidad inicia en cada uno de los trabajadores para lograr una cooperación que lleve a la organización a la meta que se espera, el trabajar cada día por lograr las metas e incentivar a los trabajadores brinda un sentido de pertenencia que beneficia a todos sus colaboradores.

Entrevista con firma internacional de auditoría con sede en Colombia

Para lograr el desarrollo adecuado del proyecto de investigación se concretó una visita con una firma de auditoría internacional con sede en Bogotá. Por cuestiones de confidencialidad el nombre de la persona que suministra la información y el nombre de la firma no serán revelados.

Esta firma de auditoría lleva en Colombia alrededor de 65 años prestando servicios de auditoría de calidad conforme a estándares internacionales establecidos, esto le ha permitido posicionarse como una de las principales firmas del país. Cuentan con un amplio personal de diversas áreas con el cual garantizan un adecuado desarrollo del encargo independientemente de la actividad económica que desarrolle la empresa.

La firma se caracteriza por ser parte de una red de firmas ubicadas en diferentes países donde han logrado consolidar un sentido de identidad compartida. La firma se desarrolla por medio del liderazgo con el ejemplo, trabajo en equipo, el respeto entre las personas, compromiso con la sociedad, las actuaciones integrales y honestas y por último se encargan de verificar los hechos y fortalecer su reputación como asesores de negocios con credibilidad y objetividad.

La oferta servicios profesionales para sus clientes son auditoría, aseguramiento, impuestos, servicios legales y asesoría. En lo relacionado a los servicios de auditoría la metodología utilizada se toma con base en la naturaleza de los procedimientos sustantivos, evaluación de amenazas, errores, riesgos y actividades de pruebas de control. Es indispensable poseer un equipo multidisciplinario de profesionales con el fin de cumplir exitosamente con el encargo designado.

Desarrollo de servicios de auditoría

La utilización de una metodología previamente establecida permite que todos los miembros de la firma estén conectados y desarrollen adecuadamente los encargos independientemente del lugar en el cual se encuentren, este es un componente distintivo que puede ser reconocido en cualquier lugar donde se encuentre la firma. La metodología propia desarrollada por la firma es reforzada por medio de capacitaciones, supervisiones y una robusta tecnología.

Durante el desarrollo de las auditorías mediante la metodología utilizada se tienen establecidas las actividades que se deben realizar. Los procedimientos desarrollados son cuatro planeación, evaluación de control, pruebas sustantivas y conclusión. Las actividades desarrolladas en el procedimiento de planeación consisten en la realización de procedimientos para evaluar e identificar riesgos y asuntos críticos y se debe además determinar la estrategia y enfoque de auditoría.

En la evaluación de control es necesario evaluar los controles, el diseño e implementación de controles seleccionados, se debe a su vez comprender las actividades de contabilidad y la forma como se presenta la información, posteriormente se prueba la efectividad operativa de los controles seleccionados y finalmente se determina el riesgo de control y el riesgo de error significativo en los estados financieros.

En las pruebas sustantivas es necesario inicialmente planear los procedimientos sustantivos a desarrollar, posteriormente se realizan los procedimientos sustantivos, se debe considerar si la evidencia recolectada en los procedimientos es suficiente y adecuada de lo contrario se cree conveniente la realización de más de ellos, finalmente en este procedimiento se llega a una conclusión sobre los asuntos críticos de contabilidad.

Por último en el último procedimiento el cual es la conclusión los trabajadores se encargan de realizar procedimientos de conclusión, además realizan una evaluación general de los estados financieros y revelaciones para de esta manera concluir el encargo con la creación de una opinión de auditoría teniendo como base todos los procedimientos y actividades desarrolladas con anterioridad.

Contratación de personal

Continuamente la empresa se encarga de buscar liderazgo y dinamismo en las personas para de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes actuales y futuros. Las personas vinculadas en la firma deben ser capaces de marcar diferencias por medio de nuevas y mejores formas de realizar las cosas.

Para el proceso de contratación se cuenta con una plataforma online mediante la cual los candidatos pueden realizar su inscripción y adjuntar su hoja de vida. Mediante la plataforma se evalúan las competencias de los aspirantes, evaluaciones de desempeño, movilidad internacional, promociones y asesoría de carrera; estas competencias permiten alinear los objetivos profesionales y personales frente al desempeño dentro de la organización.

Las personas interesadas deben ser conscientes que deben regirse bajo los valores de la organización mencionados anteriormente. Las competencias buscadas en los aspirantes se dividen en tres grandes gerenciales, personales y humanísticas y finalmente profesionales y técnicas.

Dentro de las competencias gerenciales se evalúa la focalización en el negocio, responsabilidad, dinamismo, flexibilidad, retroalimentación, aprendizaje, desarrollo de personas, establecimiento de relaciones, actitud ante la solución de problemas, capacidad de impacto, profesionalismo, prestación de un servicio de calidad y conocimientos técnicos.

En las competencias personales y humanísticas se evalúan las habilidades de comunicación, desarrollo de hábitos positivos, crecimiento personal y ampliación de paradigmas, teniendo en cuenta las competencias cognitivas la adaptabilidad, se orientan hacia los resultados y se motiva la responsabilidad.

Por ultimo las competencias profesionales y técnicas tiene en cuenta todos los conocimientos y la comprensión de los aspectos técnicos que involucran el encargo de auditoría, dentro de ello se destaca las habilidades para la negociación y retención con el cliente, se debe ser capaz de desarrollar estrategias y lograr resultados positivos para la firma.

- Manejo de información

En la firma trabajan en el manejo de la información y su privacidad, por tal razón prestan especial importancia a los términos y condiciones de la información suministrada por los aspirantes, la información suministrada no es revelada a terceros por parte de la firma sin un consentimiento previo.

Iniciativas con los empleados

Desde el momento que ingresan los profesionales a la firma cuentan con la posibilidad de ascender y participar en movilidades internacionales. Otra iniciativa desarrollada es la diversidad frente a todos los cambios sociales que se viven, los trabajadores cuentan con este beneficio mediante el cual trabajan día a día por crear una cultura de inclusión donde puedan expresarse libremente.

Esta iniciativa les ha permitido identificar y comprender las necesidades de todos los trabajadores y mejorar la relación con los clientes los cuales son de diversas nacionalidades. Este proyecto lo maneja a su vez a través de la fundación de la firma mediante la cual hacen un aporte significativo a la sociedad.

La carrera profesional de los trabajadores al interior de la firma

La firma se encarga de brindar todas las ayudas necesarias para que sus trabajadores puedan crecer y cumplir sus metas y propósitos. Los trabajadores son los encargados de determinar el grado que desean alcanzar y deben luchar para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa previamente. Para el adecuado seguimiento e imparcialidad de las personas dentro de la organización la firma cuenta con un Counselor, el cual se encarga de desarrollo profesional de las personas, además de aconsejar y orientar frente a las metas que se pretenden lograr.

Formación y desarrollo

La firma desarrolla la estrategia de mejoramiento continuo con todos sus empleados dentro de su cultura organizacional, de esta manera trabajan en mejorar y fortalecer las capacidades, conocimientos y habilidades de los miembros, esto con el fin de aumentar la confianza profesional de sus empleados y tener un elemento diferenciador frente a otros profesionales.

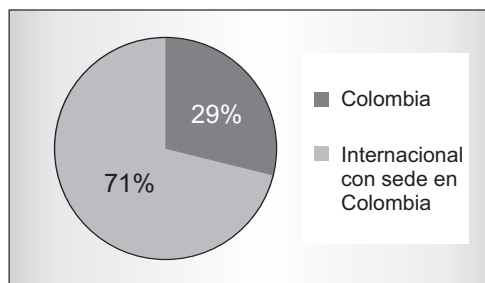
Actualidad de la firma

Cada día la firma trabaja por mejorar la experiencia de los clientes, en la actualidad se está desarrollando un nuevo web site tomando como referente una investigación realizada a cerca de 100.000 personas, de esta manera determinaron la necesidad de brindarle al usuario una experiencia fácil y sencilla pero que en el mismo cuenten con la posibilidad de lograr sus objetivos de una forma clara, sin dejar a un lado el diseño y apariencia de la plataforma.

Análisis de web de las principales firmas de auditoría internacionales con sede en Colombia

Anualmente el sitio WEB lanota.com publica el ranking de las mejores firmas de auditoría y asesoras de impuestos de Colombia. Tomando como referente el ranking suministrado para el año 2014, se tomaron las 21 mejores firmas de las cuales el 29% son de origen colombiano y con una larga trayectoria, por el contrario el 71% faltante son firmas de auditorías aliadas o pertenecientes a redes internacionales de firmas de auditoría.

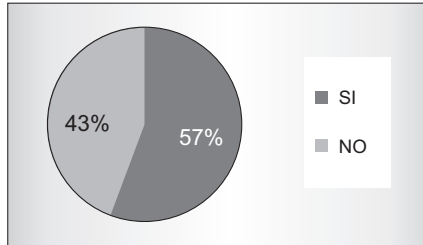
Gráfica 1: País de origen de las principales firmas de auditoría que prestan servicios en Colombia



Fuente: Construcción propia

La mayoría de las firmas ofertan servicios referentes a auditoría, revisoría fiscal, consultoría, outsourcing, impuestos y servicios legales, asesorías, entre otros. El objetivo de este proyecto fue estudiar los sitios web oficiales colombianos de las firmas de auditoría, en el cual se revisarían sus revelaciones frente a elementos indispensables para la realización de encargos de auditoría tales como la ética y calidad.

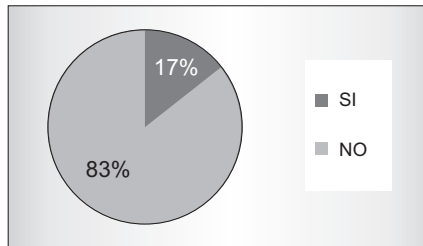
Gráfica 2: Revelación de la misión y visión corporativa en la página Web oficial de las principales firmas de auditoría que prestan servicios en Colombia



Fuente: Construcción propia

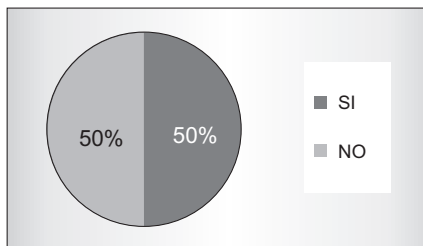
De las 21 firmas consultadas solo el 57% mostraban en su página WEB su misión y visión corporativa, de este 57% las empresas que contaron con atributos de ética en su misión fue del 17% y de calidad únicamente el 50% de las consultadas.

Gráfica 3: Atributos de ética en la misión corporativa divulgada en la página Web oficial de las principales firmas de auditoría que prestan servicios en Colombia



Fuente: Construcción propia

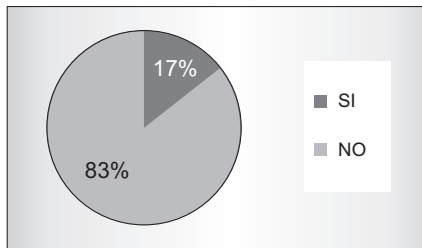
Gráfica 4: Atributos de calidad en la misión corporativa divulgada en la página Web oficial de las principales firmas de auditoría que prestan servicios en Colombia



Fuente: construcción propia

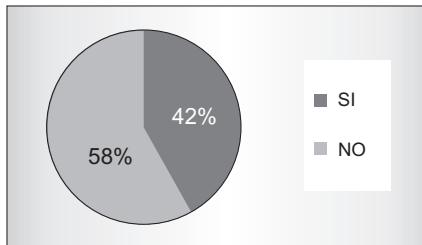
En lo concerniente a la visión corporativa solo el 57% la mostraban en su sitio oficial. Teniendo en cuenta del 57% se encontraron aspectos como la ética presente en el 17% de las empresas y la calidad en el 42% de las mismas.

Gráfica 5: Atributos de ética en la visión corporativa divulgada en la página Web oficial de las principales firmas de auditoría que prestan servicios en Colombia



Fuente: construcción propia

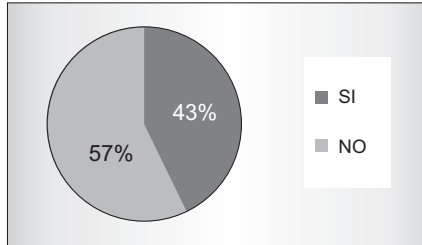
Gráfica 6: Atributos de calidad en la visión corporativa divulgada en la página Web oficial de las principales firmas de auditoría que prestan servicios en Colombia



Fuente: construcción propia

Las definiciones reveladas con referencia a sus empleados se presentaron únicamente en el 43% de las firmas, donde las mismas resaltaban la importancia de sus empleados y las capacidades de los mismos, además de la responsabilidad social de la firma con sus empleados donde la mejora continua es su pilar fundamental acompañado de personal capacitado con los más altos estándares de ética y calidad.

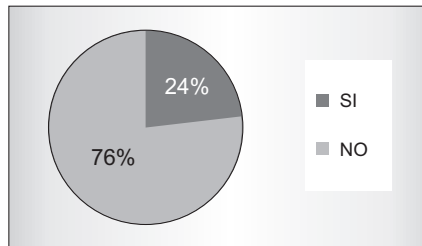
Gráfica 7: Revelación de la labor de los empleados en la página Web oficial de las principales firmas de auditoría que prestan servicios en Colombia



Fuente: construcción propia

Las definiciones entorno a los reportes de las firmas contemplados en la página WEB solo se evidenciaron en el 24% de las mismas, en estos se presenta un elemento diferenciador de calidad como la transparencia en el cual se recalca que la firma busca crear una confianza con sus clientes o futuros usuarios donde logren llegar a entender el funcionamiento de su compañía y la ejecución de sus trabajos.

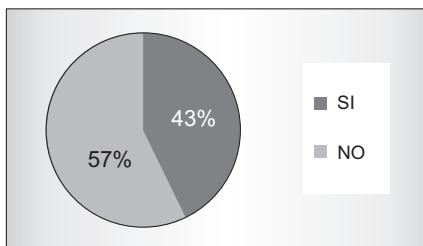
Gráfica 8: Revelación de definiciones de los reportes en la página Web oficial de las principales firmas de auditoría que prestan servicios en Colombia



Fuente: construcción propia

Las definiciones sobre calidad se presentan en el 43% de las firmas de auditoría, muchas de estas empresas cuentan con políticas de calidad las cuales son reveladas, algunas plantean el uso de parámetros propios establecidos para la evaluación de calidad, sin embargo la mayoría de estas empresas se encuentra certificadas en calidad, estas certificaciones les han brindado incorporar la calidad en su cultura organizacional, permitiendo de esta manera brindarle una garantía a sus clientes.

Gráfica 9: Revelación entorno a la calidad en la página Web oficial de las principales firmas de auditoría que prestan servicios en Colombia



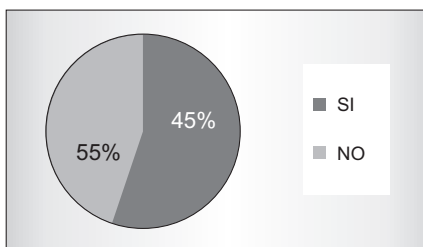
Fuente: construcción propia

Para finalizar algunas de las empresas mencionan explícitamente factores normativos como ISQC01, código de ética e incluso las certificaciones en calidad como la ISO 9001:2008, esto les permite por consiguiente obtener el certificado IQNET por Prestación de servicios, sin embargo la firma BDO Audit al ser una sucursal tiene otras certificaciones internas como la certificación de BDO Audit S.A. (C006//1100), y la certificación de BDO Outsourcing S.A.S. (C011/3824).

Análisis web de las empresas prestadoras de servicios profesionales de auditoría en la ciudad de Ibagué

El número de empresas dedicadas a la prestación de servicios profesionales de auditoría según la base de datos de la cámara de comercio corresponden a 44 empresas. De estas empresas únicamente el 55% pueden ser encontradas por medio de la WEB el porcentaje restante de empresas no son accesibles por dicho medio.

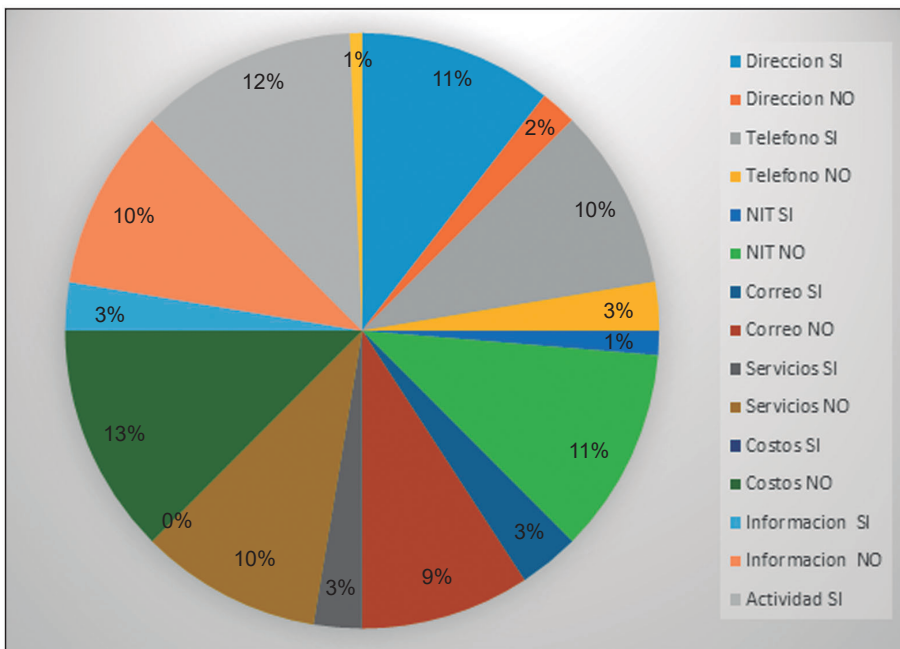
Gráfica 10: Empresas de Ibagué dedicadas a la prestación de servicios de auditoría y de calidad accesibles de forma electrónica



Fuente: construcción propia

Tomando como referente el 55% de las empresas encontradas por medio de la WEB se analizaron en ellas el material informativo revelado por este medio de comunicación, según los datos obtenidos se puede determinar que la información revelada en su mayoría es la dirección, teléfono y actividad desempeñada por la empresa, sin embargo la información que en su mayoría no es revelada por las empresas de auditoría de la ciudad de Ibagué son el costo de las actividades profesionales prestadas, información general y servicios ofrecidos por la empresa, NIT y correo.

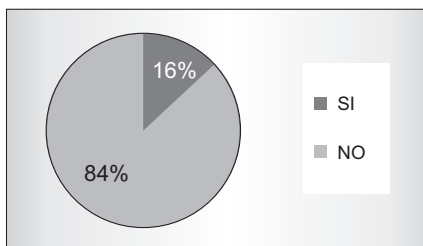
Gráfica 11: Material informativo revelado electrónicamente por las empresas de Ibagué dedicadas a la prestación de servicios de auditoría y de calidad.



Fuente: construcción propia

En la revelación de información es de vital importancia que la información no sea confusa para los posibles clientes que indaguen por las empresas, de esta manera es preocupante que el 16% de las empresas revele información la cual puede variar según la página WEB visitada.

Gráfica 12: Variación de la información suministrada electrónicamente por las empresas de Ibagué dedicadas a la prestación de servicios de auditoría y de calidad.



Fuente: construcción propia

Un enfoque de calidad para firmas de auditoría regional

Las grandes firmas de auditoría han reconocido la importancia de implementar el enfoque de calidad en sus empresas y aunque son políticas y prácticas al interior de las entidades, han hecho explícito este enfoque mediante la información que revelan su página web, portafolio de servicios e informes en empresas clientes. Con ello se ratifica que el enfoque de calidad no solo incrementa la confianza sobre el trabajo sino que puede ser considerado como un generador de ventajas competitivas.

Las firmas regionales de auditoría, que normalmente se clasifican como pequeñas y una grupo pequeño como medianas, aunque pueden identificar la importancia del enfoque de calidad no lo están implementado o dando publicidad hacia los terceros. Esta es una hipótesis que deberá ser puesta en consideración en la fase siguiente del proyecto de investigación que parte de este primer acercamiento conceptual.

Una de las causas de esto es la disponibilidad de recursos presupuestales y humanos. La norma internacional identifica algunas responsabilidades y acciones a desarrollar que necesitan este tipo de recursos para formalizarse, además pareciera que la redacción de la misma se orienta a solo grandes firmas de auditoría, pues propone la creación de comités y reuniones que en una firma pequeña difícilmente se puede implementar o involucrarían en todo momento a la totalidad de empleados de la misma, incrementando las labores.

¿Es posible plantear un enfoque de calidad para firmas de auditoría más pequeñas con el mismo rigor y efectividad que plantea la norma de control

de calidad – ISQC01? Para responder acertadamente se debe tener en cuenta que la propuesta debe permitir a las firmas de auditoría regional:

- Demostrar valores éticos y actitudes apropiadas
- Explicitar conocimiento y experiencia suficientes a las labores desempeñadas
- Desarrollar un trabajo de auditoría riguroso (cumpliendo las regulaciones para tal fin)
- Proporcionar reportes útiles y oportunos
- Interactuar apropiadamente con los stakeholders

¿Cuál es el objetivo de plantear un enfoque de calidad para firmas más pequeñas? Además de incrementar los niveles de percepción y confianza sobre el trabajo de las firmas, el enfoque de calidad puede ser utilizado como un elemento diferenciador o al menos capaz de reducir la brecha con las grandes firmas de auditoría. En tal sentido, la implementación de la norma ISQC-01 debe ir unida con un programa de difusión que retome las estrategias de comunicación de la firma y re estructure o adicione ciertas prácticas de revelación de información.

La guía de implementación para pequeñas y medianas firmas de auditoría no solo debe basarse en lo definido en la norma internacional sino ajustarlo a las particularidades de las firmas encontradas en el trabajo de campo. Es por ello que el modelo de factores de entrada, factores de proceso, factores de salida, interacciones claves y factores de contexto propuesto en el documento “Un Marco Conceptual para la Auditoría de Calidad. Elementos claves que crean un ambiente para la Auditoría de Calidad – 2014” puede ser la versión más acertada para este tipo de entidades.

Al culminar esta investigación se propone como fase 2, la medición del impacto de la formulación, puesta en marcha y divulgación de un enfoque de calidad para firmas de auditoría regional para determinar la efectividad de la guía propuesta, en especial en el desarrollo de una ventaja competitiva frente a las grandes firmas. También es interesante analizar el impacto del enfoque de calidad en la remuneración u honorarios pactados en los servicios de auditoría, aseguramiento y servicios relacionados.

Resultados

Este proyecto a lo largo de su trayectoria buscó generar un impacto y desarrollo en las firmas de auditoría regionales, al finalizar el proceso de investigación se realizaron capacitaciones a las firmas que no estaban preparadas ante la competencia internacional, por tal razón este proyecto se presentó en la Convocatoria para financiar Proyectos de Semilleros de Investigación en el Marco del Convenio Especial de Cooperación número 1026 de 2013, donde la Gobernación del Tolima otorgó el aval para el desarrollo del mismo, igualmente se presentó en el “Encuentro Departamental de Semilleros de Investigación 2016 XIV RedColsi Nodo Tolima Y II Cultura Científica” en el cual obtuvo la aprobación para ser presentado en el “Encuentro Nacional de semilleros de investigación RedColsi”.

Igualmente este proyecto ha generado iniciativas de investigación de otros campos y encuentro de semilleros, al ser el eje temático central de “PicniCo – El primer encuentro al parque de estudiantes de contaduría pública” el cual se desarrolló en el mes de septiembre del 2016 en la ciudad de Ibagué.

Actualmente este proyecto cuenta con la realización de un estudio previo al trabajo de campo el cual está plasmado en este documento, a su vez el trabajo de campo está en el desarrollo de encuestas a las distintas firmas de auditoría de la ciudad de Ibagué y de esta manera pasar a la fase de digitación y diagnóstico.

En el estudio previo del trabajo de campo se puede concluir que la fidelidad del cliente está directamente relacionada con el adecuado manejo de sistemas de control de calidad internamente en la empresa. Contar con la implementación de un sistema de control de calidad no es suficiente, es necesario optar por medidas que den a conocer al cliente el sistema de control de calidad.

Para lograr un sistema de control interno adecuado, es indispensable contar con una cultura organizacional enfocada en la calidad, las políticas y procedimientos son elementos que facilitan el proceso.

Las personas que conforman las firmas de auditoría deben de contar con ciertas capacidades y habilidades que contribuyan a la mejora continua, cabe resaltar que cada una de estas capacidades y habilidades pueden variar según el puesto o nivel jerárquico con el que cuente el trabajador al interior de la firma.

La calidad no es un proceso espontáneo, por ende se debe gastar el tiempo necesario planeando las acciones que se desean llevar a cabo y que se creen que son las mejores para alcanzar la calidad, no obstante este proceso debe dar como resultado la implementación de estrategias preventivas ante la posible incidencia de amenazas en contra de la calidad.

Las actividades de consultoría proporcionan a los clientes mayor seguridad en los encargos efectuados, además de proporcionar una imagen positiva ante el cliente la cual a futuro proporcione la fidelidad del usuario frente a la selección de la prestación de servicios de auditoría.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, M. d. (2005). Sobre ética y moral. *Revista Digital Universitaria UNAM*, 6(3).
- Drucker, P. (1999). Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge. *California Management Review*, 41(2).
- García, M. A. (1999). La calidad del servicio de auditoría: los auditores vistos por sus <<clientes>>. *Revista española de financiación y contabilidad*, 1055-1041.
- Gaviria, R. L., Pérez, J. A. & Romero, J. E. (2007). La obligación de publicar información sobre honorarios: ¿Una medida eficaz para fortalecer la independencia de los auditores? *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*, 523-537.
- Jurán, J. M. (1988). *Juran: Manual de Control de Calidad*. 4° Ed. McGraw Hill.
- Mayoral, J. M. (2007). Un estudio empírico de los honorarios del auditor. *Cuadernos de economía y dirección de empresa*, 81-110.
- Mira, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. Disponible en: <http://docplayer.es/5822677-Apuntes-de-auditoria-juan-carlos-mira-navarro-version-1-8-15-03-2006.html>
- Pérez, X. L. & Redondo, R. (1999). *Análisis empírico sobre las competencias de las personas en las firmas de auditoría*. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/565191.pdf>