



**UNPHU**

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**

**VICERRECTORÍA DE POSTGRADO**

**Escuela De Postgrado**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
INTERNA BASADA EN NORMAS INTERNACIONALES, CASO EMPRESA DE  
TRANSMISIÓN ELÉCTRICA DOMINICANA, 2018.**

**SUSTENTANTES**

Yudelka Mateo Lebrón.  
Xiomara Santana Herrera.

Para la Obtención del Grado de Máster en Contabilidad de Gestión y Auditoría Integral,

**ASESOR**

Dr. Enrique Cambier Marmolejos

**Santo Domingo, D.N. República Dominicana**

**Enero, 2019**

## **Autorización de Presentación Tesis**

Yo: Dr. Enrique Cambier Marmolejos, asesor, de la Escuela de Posgrado, de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Hago constar que la Tesis o Monografía titulada Evaluación de la Calidad de la Dirección de Auditoría Interna Basada en Normas Internacionales, Caso Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, 2018. Realizada bajo autoría de los maestrantes Yudelka Mateo Lebrón. y Xiomara Santana, la asesoría, reúne todas las condiciones exigibles para ser presentada y defendida públicamente, considerando tanto la relevancia del tema como del procedimiento metodológico utilizado: revisión teórica adecuada, contextualización, definición de objetivos, variables estudiadas y estructuración de los datos pertinentes a la naturaleza de la información recogida, así como las conclusiones aportadas. Por todo ello, manifiesto Dr. Enrique Cambier Marmolejos acuerdo para que sea autorizada su presentación, a los 11 día, del mes de enero del año, 2019.

---

Firma del asesor

## **Declaración de Autor de Obra Intelectual Original**

Declaración de los autores de obra intelectual original para la presentación de la tesis de Maestría de acuerdo con disposiciones vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Yudelka Mateo Lebrón, Cédula. No.012-0061717-1 y Xiomara Santana Herrera, Cédula No. 011-0111986-5, declaramos ser las autor/as de la tesis que lleva por título evaluar la Dirección de Auditoría Interna Basada en Normas Internacionales, Caso Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, 2018. Asesor por Dr. Enrique Cambier Marmolejos, quien representan a la Escuela de Graduados, para que sea defendida y evaluada en sesión pública. Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable. Que nos consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneró a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación. Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmo el presente documento. Santo Domingo, República Dominicana, a los 11 día, del mes de enero del año, 2019.

---

**Yudelka Mateo Lebrón**

---

**Xiomara Santana Herrera**

## **Agradecimientos**

A la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU):

Por ofrecerme la oportunidad de aumentar mis conocimientos técnicos en las áreas que ocupa la maestría que cursamos.

A mi asesor: Dr. Enrique Cambier M.

Por su ayuda incondicional, ya que con sus orientaciones ha hecho posible que hoy, lo que era un sueño sea una realidad.

A cada uno/a de los profesores:

Por todo el apoyo brindado y guiarnos en el proceso de la Maestría y de la tesis, ya que por ellos/as logramos completar los procesos requeridos.

Al grupo: por su solidaridad y apoyo oportuno en todo el proceso de formación.

A los Profesores: Lic. Wladislao Guzmán, Lic. Dorado, quienes con su objetividad pedagógica me permitieron entender los contenidos de sus asignaciones de forma eficiente y clara y quienes siempre procuran que los maestrantes aprendan conceptos actualizados y relevantes.

Agradecida de los maestros que en su mayoría se preocupaban en la formación de conocimientos y valores para que seamos mejores docentes e ir en la mejora de la calidad educativa.

Al Ingeniero Santana y a la Lic. Érica Ortiz.

Por creer en mí, por cuyo apoyo institucional me dio la oportunidad para cursar la maestría y desarrollar mi tesis profesional en ETED, y por todo el apoyo y facilidades que me fueron otorgada en la empresa. Por darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

**Yudelka Mateo Lebrón.**

## **Dedicatorias**

A Dios.

Por permitirme llegar hasta este punto y darme salud y sabiduría para lograr mis objetivos.

A mi madre Amancia

Por apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me permite ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor y entrega incondicional.

A mi esposo Johanny Alcantara

Por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayudo alcanzar mis objetivos.

A mis hijos, Isabella Alcántara y Joan Emanuel Alcántara.

Por ser mi fuente de inspiración y superación en la vida, mi motivación a seguir adelante, por el compromiso que representan para mí de ser su referente y ejemplo.

A mi amigo Pablo Jiménez Reyes

Por ser una parte muy importante en mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su ayuda incondicional.

A mi amiga Levis Yanina Méndez.

Aunque en la mayoría de las veces parece que estuviéramos en una batalla, hay momentos en los que la guerra cesa y nos unimos para lograr nuestros objetivos. Gracias por todos los bonitos momentos que pasamos en el proceso.

A mis compañeros de trabajo.

Samuel Tabares, Milka Vanesa, Miriam Paulino, Marcos Adon, Ricardo Cuesta,  
Luis Raul, Ana Hernández, Biane Elizabeth, por compartir los buenos y malos  
momentos.

**Yudelka Mateo Lebrón.**

## **Agradecimientos**

A la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU):

Por confiar en mis competencias y ser parte de mi crecimiento profesional y académico.

A mi asesor: Dr. Enrique Cambier M.

Por su ayuda incondicional, ya que con sus orientaciones ha hecho posible que hoy, lo que era un sueño sea una realidad.

A cada uno/a de los profesores:

Por todo el apoyo brindado y guiarnos en el proceso de la Maestría y de la tesis, ya que por ellos/as logramos salir adelante.

Al grupo: por su solidaridad y apoyo oportuno en todo el proceso de formación.

A mis profesores o facilitadores de la maestría por habernos dotado de las herramientas necesarias para adquirir nuevos conocimientos en esta área, mil gracias.

Al Lic. Pablo Jiménez por su colaboración en lo referente al levantamiento de la información de los procesos existentes de Auditoría Interna en la Empresa ETED.

**Xiomara Santana Herrera.**

## **Dedicatorias**

A mis padres:

Víctor Leónidas Santana Varona y Carlita Herrera Amparo de Santana por ser una fuente inspiradora para mi crecimiento personal y profesional, por siempre estar ahí apoyarme y motivarme para ser un mejor ser humano cada día de mi existencia.

A mis hijos:

A mis hijos, William Herodes Ramos Santana, Estefanía Ramos Santana y Paola Nicole Ramos Santana por haberme permitido tomar parte de su tiempo para dedicarlo al desarrollo de esta tesis.

A mi hermano:

A mi querido adorado hermano José Pío Santana Herrera quien siempre me ha dado su apoyo incondicional a nivel económico y emocional, además de estar pendiente de mí persona en todos los aspectos de mi vida, se me hace imposible describir a través de estas breves líneas el gran amor que siento por ellos, los amos.

A mis amigos:

A mis amigos y compañeros de maestría, por su constante motivación a no rendirme a pesar de las grandes dificultades de salud que atraviesan mis padres durante el desarrollo de esta, siempre demostrándome que somos un gran equipo, de hecho, no pude encontrar mejor grupo. Esto es parte de cada uno de ustedes, gracias por estar ahí para darme una palabra de aliento cuando más lo necesite.

**Xiomara Santana Herrera.**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Autorización de Presentación Tesis</b> .....	2
<b>Declaración de Autor de Obra Intelectual Original</b> .....	3
<b>Agradecimientos</b> .....	4
<b>Dedicatorias</b> .....	5
<b>Lista de Tablas</b> .....	11
<b>Lista de Figuras</b> .....	13
<b>Resumen</b> .....	14
<b>Parte 1, Marco Introductorio</b> .....	15
<b>Introducción</b> .....	15
<b>Capítulo 1. Presentación del Problema</b> .....	17
1.1 Planteamiento del Problema.....	17
1.2 Delimitación del Problema.....	19
1.3 Objetivos de Investigación.....	19
<b>Parte 2, Marco Teórico</b> .....	20
<b>Capítulo 2. La empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana</b> .....	20
2.1 Reseña histórica. ....	20
2.2 Estructura organizacional.....	22
2.4 Visión, misión, valores y principios. ....	27
<b>Capítulo 3. Unidad de Auditoría Interna</b> .....	29
3.1 Antecedentes de la gestión auditoría interna.....	29
3.2 Marco Intencional para la Práctica Profesional .....	30
3.3 Elementos Obligatorios.....	32
3.4 Misión de Auditoría Interna.....	32
3.5 Principios Fundamentales. ....	32
3.6 Definición de Auditoría Interna. ....	33
3.7 Código de Ética. ....	34
3.8 Normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna. ....	34
3.9 Evaluación de la calidad de la Dirección de Auditoría interna ETED.....	35
3.10 Guía de Implementación. ....	37
3.11 Guías Complementarias. ....	38
3.12 Guías Recomendadas.....	38

<b>Capítulo 4. Auditoría de calidad en la gestión de Auditoría Interna</b> .....	39
4.1 Concepto de calidad. ....	39
4.2 Auditoría Interna de Calidad basada en IIA Global.....	40
4.3 Norma de Auditoría ISO 9011.....	42
4.5 Norma Internacional de Control de Calidad (NICC1). ....	46
4.6 Elementos de un sistema de control de calidad de firmas.....	48
4.7 Responsabilidades dentro del sistema de calidad. ....	48
4.8 Sistema de aseguramiento de la calidad.....	49
4.9 Comparación entre Normas ISO 9011, MIPP y ETED. ....	51
<b>Parte 3, Marco Metodológico</b> .....	55
<b>Capítulo 5. Metodología de la investigación</b> .....	55
5.1 Metodología. ....	55
5.2 Diseño de la investigación. ....	55
5.3 Tipo de estudio y métodos. ....	55
5.5 Técnicas de investigación. ....	56
5.6 Población y Muestra. ....	56
5.6 Objeto de estudio. ....	57
5.7 Prendimientos de recolección de datos. ....	57
5.8 Procedimientos para el análisis de los resultados. ....	58
5.9 Aspectos éticos implicados en la tesis. ....	58
<b>Parte 4, Resultados, conclusiones y recomendaciones</b> .....	59
<b>Capítulo 6. Presentación y discusión de los datos</b> .....	59
6.1. Resultados.....	59
6.2 Análisis de los resultados de las informaciones recolectadas de la encuesta aplicada al personal.....	101
6.3 FODA de la entidad Auditoría Interna.....	106
6.4 Conclusiones.....	107
<b>Parte 5. Referencias bibliográficas</b> .....	112
<b>Parte 6, Anexos</b> .....	116
Anexo 1 Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna. ...	117
Anexo 2 Organigrama de Auditoría Interna de la ETED.....	118
Anexo 3. Validación Cuestionario de Control por experto.....	119
Anexos 4. Encuesta aplicadas a las Áreas de Investigación.....	121

## **Lista de Tablas**

Tabla No. 1 Principios Fundamentales de la Auditoría Interna, fuente, IIA Global 2017 .....	33
Tabla No. 2 Normas internacionales para el ejercicio profesionales de auditoría interna.....	36
Tabla No. 3 Sexo. ....	60
Tabla No. 4 Edad. ....	61
Tabla No. 5 Posición. ....	62
Tabla No. 6 Tiempo en la posición . ....	63
Tabla No. 7 Son atendidas las recomendaciones emitidas por los auditores internos.....	64
Tabla No. 8 Desarrolla sus funciones de supervisión, desarrollo, aplicación y seguimiento .	65
Tabla No. 9 Mantienen actualizado al personal sobre los controles internos de la unidad .....	67
Tabla No. 10 Cumplen sus objetivos generales, busca, acepta y retiene personal .....	68
Tabla No. 11 Asigna al personal sus responsabilidades de acuerdo a sus funciones .....	69
Tabla No. 12 Fomenta realización de sus deberes de manera correcta y responsable.....	71
Tabla No. 13 Desarrolla medidas de seguridad y confidencialidad de la información . ....	72
Tabla No. 14 Actualiza los Manuales de Políticas y Procedimientos, comparte con el. ....	73
Tabla No. 15 Gestiona la capacitación del personal, para evitar riesgo y fraude .....	75
Tabla No. 16 Selecciona y desarrolla actividades de control de la información interna .....	76
Tabla No. 17 Los controles implementados, apoyan la administración y los procesos.....	78
Tabla No. 18 Controles implementados en los procesos en el Manual de Procedimiento .....	79
Tabla No. 19 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control .....	80
Tabla No. 20 Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo .....	82
Tabla No. 21 Informa y comunica a la Administración y a las áreas auditadas.....	83
Tabla No. 22 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control.....	85
Tabla No. 23 Auditoría Interna se comunica con las otras direcciones, departamentos.....	86
Tabla No. 24 Realiza evaluaciones internas sobre el cumplimiento del control interno .....	87
Tabla No. 25 Le Informa a la alta gerencia y al resto del personal sobre los resultados.....	88
Tabla No. 26 Desarrolla actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos .....	89
Tabla No. 27 Asegura que el personal realice actividades de mitigar los riesgos de fraude ...	91
Tabla No. 28 El personal se involucra con los objetivos estratégicos de la institución .....	92
Tabla No. 29 Demuestra su compromiso con el cumplimiento del control interno.....	94
Tabla No. 30 Proceso de los trabajos de auditoría se logran las tareas programadas .....	95

Tabla No. 31 El Control Interno asegura los objetivos departamentales .....	96
Tabla No. 32 El personal de Auditoría Interna cumple las tareas asignadas .....	97
Tabla No. 33 El personal en el desarrollo de los procesos, están de documentados .....	99
Tabla No. 34 Recomendaciones emitidas por los auditores internos y externos .....	100

## Lista de Figuras:

Figura 1 Estructura organizacional, Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, (2018).	22
Figura 2 KPMG, 2015.....	29
Figura 3 El Marco para la Efectividad de Auditoría Interna .....	30
Figura 4 Diseño para la gestión de la calidad del proceso de auditoría Integrada .....	46
Figura 5 Sexo. ....	60
Figura 6 Rango de edad. ....	61
Figura 7 Posición del personal. ....	62
Figura 8 Año de servicios en la empresa .....	63
Figura 9 Dirección de Auditoría Interna demuestra un compromiso con hacer lo correcto. ....	64
Figura 10 Desarrolla sus funciones de supervisión tomando en cuenta el desarrollo .....	66
Figura 11 Actividades para mantener actualizado al personal sobre los controles internos ....	67
Figura 12 Finalidad de cumplir sus objetivos generales, busca, acepta y retiene. ....	68
Figura 13 Asigna al personal sus responsabilidades de acuerdo a sus funciones al .....	70
Figura 14 Fomenta realización de sus deberes de manera correcta y responsable .....	71
Figura 15 Desarrolla medidas de seguridad y confidencialidad de la información. ....	72
Figura 16 Actualiza los Manuales de Políticas y Procedimientos, comparte con el personal ..	74
Figura 17 Gestiona la capacitación del personal de auditoría interna, para evitar riesgo .....	75
Figura 18 Selecciona y desarrolla actividades de control de la información interna. ....	77
Figura 19 Los controles implementados, apoyan la administración de riesgos y los procesos	78
Figura 20 Los controles implementados, apoyan la administración de riesgos y los .....	79
Figura 21 Dirección de Auditoría evalúa periódicamente la efectividad de las actividades. ...	81
Figura 22 Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo. ....	82
Figura 23 Informa y comunica a la Administración y a las áreas auditadas los hallazgos. ....	84
Figura 24 La Dirección de Auditoría Interna le informa a su personal las metas. ....	85
Figura 25 La Dirección de Auditoría Interna se comunica con las otras direcciones. ....	86
Figura 26 Realiza evaluaciones internas sobre el cumplimiento del control interno. ....	87
Figura 27 Le informa a la alta gerencia y al resto del personal sobre los resultados. ....	89
Figura 28 Desarrolla actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos. ....	90
Figura 29 Asegura que el personal realice actividades de mitigar los riesgos de fraude. ....	91
Figura 30 El personal se involucra con los objetivos estratégicos de la institución. ....	93
Figura 31 Demuestra su compromiso con el cumplimiento del control interno. ....	94
Figura 32 Dentro del proceso general de los trabajos de auditoría es oportuno y se logran las tareas programadas. ....	95
Figura 33 El control interno asegura de manera razonable el logro de los objetivos .....	96
Figura 34 El personal de auditoría interna cumple las tareas asignadas .....	98
Figura 35 las acciones del personal en el desarrollo de los procesos, están debidamente .....	99
Figura 36 Son atendidas las recomendaciones emitidas por los auditores internos y externos .....	100

## Resumen

La función de auditoría interna para cumplir con los criterios de calidad basados en las normas debe ser evaluado por lo menos entre 3 a 5 años, por tanto, el objetivo de esta investigación consistió en evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna Basada en Normas Internacionales, caso Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), 2018. Además, describir la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana y el desempeño de la unidad de auditoría interna y explicar la auditoría de calidad a la gestión de auditoría interna. Para el logro de estos objetivos se estableció una metodología holística lo cual permite aplicar diferentes formas de investigación de manera integral, es decir se utilizó la metodología descriptiva y explicativa. Sin embargo, pudiera utilizarse otro método si durante el transcurso de la investigación así lo requiera. Para obtener los resultados del estudio se aplicaron instrumentos de evaluación, levantamiento diagnóstico, cuestionarios, entrevista y listas de chequeo. Los resultados obtenidos se relacionan con incumplimientos de criterios de calidad como independencia, programas de auditorías no basadas en riesgos, falta plan formal de seguimiento a informes, establecidos en las normas internaciones emitidas por el Instituto Global de Auditores. Los hallazgos teóricos y los resultados, permitieron concluir que existen inconsistencias entre la norma internacional de auditoría interna y otros requerimientos organizacionales. El personal percibe que Auditoría Interna no desempeña su rol de aseguramiento y consultoría. La independencia de la función de auditoría es limitada por su posición organizacional y dualidad de funciones con la Dirección de Contraloría.

***Palabras claves:*** calidad, auditoría interna y evaluación.

## **Parte 1, Marco Introductorio**

### **Introducción**

Esta Investigación se presenta con el objetivo de realizar una evaluación de la calidad de la Dirección de Auditoría Interna basada en normas internacionales, caso empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, 2018. (ETED).

Estas normas proveen el conocimiento para garantizar que los auditores internos realicen su trabajo de una forma sistemática y disciplinaria. Ya que la auditoría interna, es una actividad independiente, objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Se considera que una organización que cuente con una unidad de auditoría interna su actividad y proceso deben cumplir con sus objetivos para evaluar y mejorar la eficacia de las técnicas de gestión de riesgos y control. (IIA, Global, 2017)

La Dirección de Auditoría Interna de la ETED confronta inconvenientes, los cuales implican incumplimiento de las normas internacionales de auditoría interna, los cuales afectan la calidad de los servicios de aseguramiento y consultoría, como limitación de la independencia en cuanto a su posición jerárquica dentro de la organización y falta de compromiso del resto del personal en la ejecución de las auditorías.

Estas normas se aplican con el propósito de guiar la adherencia con los elementos obligatorios del marco internacional para la práctica profesional, con el objetivo de ejercer y promoción de actividades de auditoría interna de valor agregado, estableciendo así las bases para evaluar el desempeño de auditoría interna, y fomentar las mejoras de los procesos y operaciones de la organización.

Esta investigación se desarrolló en el área de auditoría interna, la cual no cumple con los criterios de calidad emitidos por el Instituto de Auditoría Interna Global y mejores prácticas al comprometer su independencia y objetividad. También se hace constatar que las normas internacionales de auditoría interna como una forma de detectar y prevenir riesgos de carácter institucional no son aplicadas, por esta razón, el área de auditoría interna de la ETED debe cumplir con estas normas.

## **Capítulo 1. Presentación del Problema.**

### **1.1 Planteamiento del Problema.**

Las organizaciones para su evaluación estratégica y operativa tienen como función determinar el desempeño del logro de los objetivos y ejecución de las metas que permitan lograr lo planificado, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría interna, que contribuyen con la empresa a cumplir con el aseguramiento y control de los recursos públicos. Sin embargo, la gestión de auditoría interna debe de alcanzar sus propósitos y normas para lo cual fue creado. Sin embargo, auditoría interna debe alinear sus objetivos a los objetivos institucionales, y para lograr las estrategias debe cumplir con los criterios de calidad incluidos en el Marco Internacional para la Práctica de Profesión, (MIPP), el cual representa el cuerpo del conocimiento de la auditoría. De acuerdo a las Normas, deben realizarse evaluaciones internas o externa de aseguramiento a fin de determinar desviaciones y mejoras de los procesos de auditoría.

La función de auditoría contribuye a que las instituciones públicas cumplan con sus objetivos aportando un enfoque ordenado e independiente para lograr el cumplimiento y seguimiento de las mejoras a los procesos de la gestión de riesgos, control y gobierno.

La ley 10-07 sobre Sistema Nacional de Control Interno y Contraloría General de la República, no incluye evaluaciones internas y externas a las unidades de auditoría interna de las empresas descentralizadas del gobierno, que garanticen la calidad de los resultados en sus informes.

Por ende, el rol de la auditoría interna se involucra en mejorar y proteger el valor de estas empresas, revisando los procesos, operaciones y metas de estas, a la vez de proporcionar a la alta dirección y junta directiva información necesaria en lo referente a tomar decisiones

sobre temas críticos, proporcionando así a los grupos de interés, confianza en la gestión de riesgo, control y gobierno. La adhesión de los juicios de calidad promueve la confianza del directorio y administración en los reportes de auditoría interna, además promoviendo cambios en el comportamiento del profesional de la auditoría logrando la aceptación como un modelo ético y demás valores institucionales.

Se considera que la función de auditoría interna tiene la autoridad y responsabilidad de revisar, emitir informes y recomendaciones, no puede tomar las decisiones operativas. Teniendo en cuenta que los objetivos del proceso de auditoría interna son: actuar con independencia de acción y criterio respecto a los restantes órganos de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos y en el desempeño de sus funciones.

Es necesario plantear una evaluación de calidad de la función de auditoría interna en la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, para determinar en qué medida esta función está cumpliendo con las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y otras regulaciones. En tal sentido, la norma 1311 establece evaluaciones internas y externa por un evaluador o equipo de evaluación cualitativo, por lo menos una vez de tres a cinco años.

La evaluación de la excelencia colabora en mejorar el desempeño de la función de auditoría interna, lo cual permite enfrentar problemas de calidad de los servicios que se ofrecen en la institución.

La independencia como atributo de calidad, es mermada debido a que la Dirección de Auditoría de la ETED, tiene su independencia y objetividad comprometida debido al diseño, estructural, dependiendo de la Administración General y no del Consejo Directivo (Comité de Auditoría), tal como lo establece la norma 1100 sobre Independencia y Objetividad.

Desde el 2008 al 2018, la Dirección de Auditoría Interna ha sido evaluada una vez, a requerimiento de la Gerencia de Recursos Humanos, para fines de reestructuración organizativa y elaboración de las descripciones de puestos de la dirección de auditoría interna.

## **1.2 Delimitación del Problema**

Esta investigación está delimitada a la evaluación de la calidad en la Dirección de Auditoría Interna basada en normas internacionales, caso empresa de transmisión eléctrica dominicana, 2018. ubicada en la Av. Rómulo Betancourt No.1228, Bella Vista. Santo Domingo D.N, República Dominicana.

## **1.3 Objetivos de Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general:**

Evaluar la Dirección de Auditoría Interna basada en Normas Internacionales, caso Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos:**

Describir la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

Describir el funcionamiento de la unidad de auditoría interna.

Explicar la auditoría de calidad a la gestión de auditoría interna.

## **Parte 2, Marco Teórico**

### **Capítulo 2: La Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.**

La Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), consciente de los retos que debe enfrentar para potenciar sus propias capacidades y mejorar la calidad, eficiencia y eficacia con que brinda el servicio de transporte de energía eléctrica, es una compañía eléctrica estatal cuyo objetivo es operar el Sistema Eléctrico Nacional Interconectado para proveer servicios de transporte de energía eléctrica en alta tensión en todo el territorio nacional.

#### **2.1 Reseña histórica.**

La Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, es una entidad descentralizada propiedad del Estado Dominicano que surge a partir de la segmentación del sector eléctrico, producto de la capitalización de la Corporación Dominicana de Electricidad mediante la Ley General de Reforma de la Empresa Pública No. 141-97 de fecha 24 de junio del año 1997, su marco legal es la Ley General de Electricidad No. 125-01 de fecha 26 de julio del año 2001, que regula todos los aspectos relativos a la producción, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica en la República Dominicana. La misma consta con autonomía presupuestaria y personería jurídica propia.

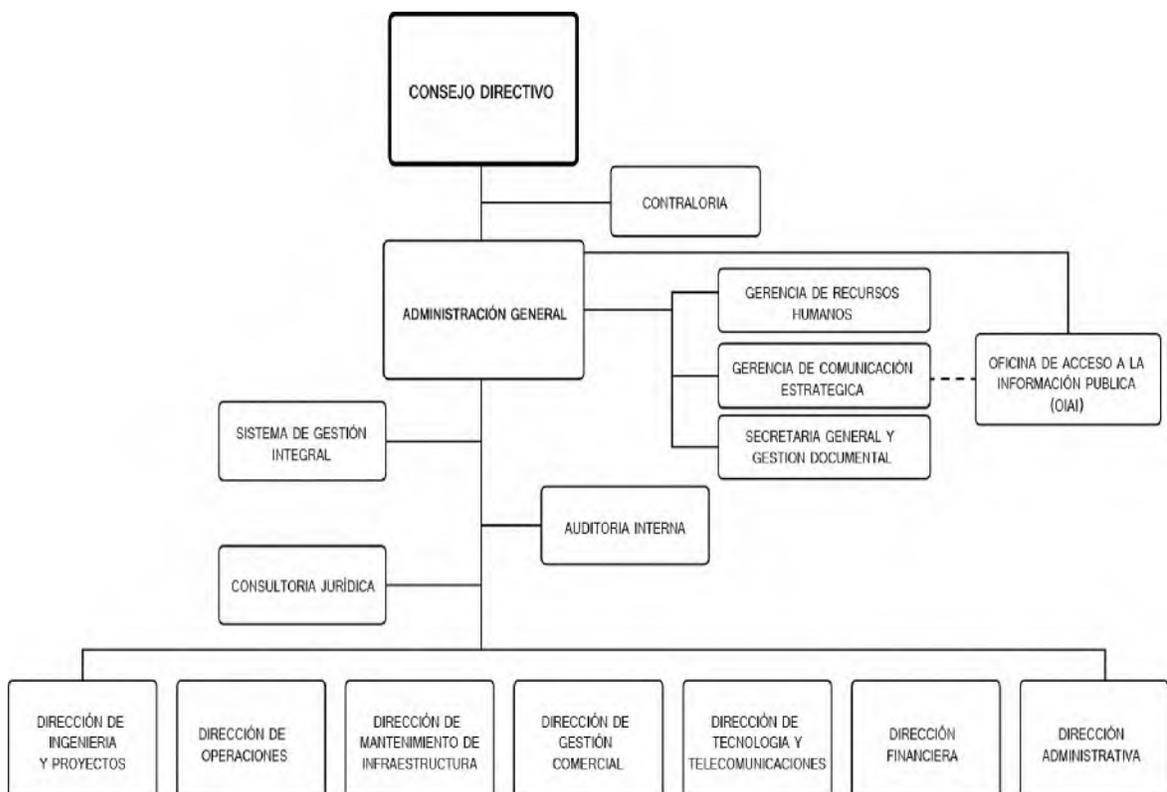
Ley General de Electricidad No. 125-01, (26 de julio 2001), plantea, que el objeto de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana es operar el sistema de transmisión nacional interconectado para dar servicio de transporte de electricidad a todo el territorio nacional, para lo cual podrá diseñar, construir, administrar los sistemas de transmisión del Estado, y ejecutar los proyectos, negocios e inversiones incluyendo la comercialización. En el artículo 4 de la Ley No. 125-01 de fecha 26 de julio del año 2001, se establecen los objetivos básicos que

deberán cumplirse mediante la aplicación de la presente Ley y de su reglamento: a) promover y garantizar la oferta de electricidad que requiera el desarrollo del país, en condiciones de calidad, seguridad y continuidad, con el óptimo uso de recursos y la debida consideración de los aspectos ambientales, b) promover la participación privada en el desarrollo del subsector eléctrico, c) promover una competencia en aquellas actividades que sea factible y velar porque ella sea efectiva, impidiendo prácticas que constituyan competencias desleales o abuso de posición dominante en el mercado, de manera que en estas actividades las decisiones de inversión y los precios de la electricidad sean libres y queden determinados por el mercado en las condiciones previstas;

Se considera, además, d) regular los precios de aquellas actividades que representan carácter monopólico, estableciendo tarifas con criterios económicos, de eficiencia y equidad a manera de un mercado competitivo, e) velar porque el suministro y la comercialización de la electricidad se efectúen con criterios de neutralidad y sin discriminación y f) asegurar la protección de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de sus obligaciones.

## 2.2 Estructura organizacional.

Los organigramas representan gráficamente la estructura jerárquica y funcional de las unidades de una empresa, con la finalidad de comprender de un solo golpe de vista, como se relacionan cada una de ellas. Además, sirven para poder entender y comprender como establecer las relaciones interdepartamentales. Sin embargo, estos gráficos no representan las relaciones informales entre el personal o la cultura empresarial. “El organigrama definirá el grado de responsabilidad y acción de auditoría sobre la estructura de la universidad, lo cual hará posible el logro del desempeño deseado”. (Cambier, 2015, p.70), para finales del año 2012, la ETED redefinió su estructura organizacional según se muestra a continuación:



*Figura 1 Estructura organizacional, Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, (2018).*

Ley General de Electricidad No. 125-01 de fecha 26 de julio de 2001, considera que la descripción de la misión de los departamentos que componen la estructura organizativa de la ETED, está conformada por un consejo de directivo, el cual está compuesto por 7 miembros, uno de los cuales es el presidente del mismo, todos designados por decreto del poder ejecutivo son responsables de velar y salvaguardar los intereses del Estado Dominicano y desempeñar el papel de intermediario entre este y los funcionarios de la Empresa, así como asegurar el liderazgo al máximo nivel, supervisar la gestión de la empresa y contribuir a la estrategia corporativa.

El área de contraloría, tiene como función, apoyar a las autoridades directivas y ejecutivas de la empresa, garantizando un ambiente de control que propicie la administración eficaz, eficiente y transparente del uso de los recursos, control de sus activos, rendición de cuentas para el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Además, la Administración General, funge como secretario del consejo directivo, con voz, y es designado por decreto del poder ejecutivo. Además, representar legalmente y cumplir con los deberes y obligaciones de la empresa, orientar y vigilar permanentemente todas las operaciones de administración de la organización, para asegurar el logro de los objetivos corporativos.

La Gerencia de Recursos Humanos, es la responsable de gestionar el capital humano de manera integral y eficiente, incrementando el compromiso y las capacidades para lograr una organización renovable y acorde a la estrategia.

La Gerencia de Comunicación Estratégica, se encarga de fortalecer la identidad e imagen institucional mediante estrategias de comunicación que creen un el vínculo positivo entre la empresa y sus públicos relacionados.

Auditoría Interna, el rol no está identificado en los manuales de desempeño existentes, por lo que realiza su trabajo basado en las mejores prácticas, experiencia del personal, y

normas internacionales de auditoría interna como, evaluar los controles operacionales, administrativos y financieros, apoyar la Administración General en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La Consultoría Jurídica, se encarga de brindar servicios jurídicos de calidad a todos nuestros clientes. ocupándonos de que cada requerimiento sea contestado de manera satisfactoria y a la vez cumplir con los objetivos estratégicos propuestos. la dirección de mercado eléctrico (gestión comercial), la función de ésta es gestionar la optimización de ingresos a través de la capacidad de transporte, disminución de las pérdidas, así como velar por la imagen de la empresa, dándole seguimiento al cumplimiento de la normativa vigente en el mercado eléctrico mayorista del sistema eléctrico nacional interconectado (SENI) de la República Dominicana.

Se considera que el sistema de gestión integral está enfocado en servir como catalizador para la investigación e identificación de los cambios organizacionales y operacionales necesarios para satisfacer misión de la (ETED) y apoyar al personal para implementar los cambios.

Ley General de Electricidad No. 125-01, plantea que la Dirección de Ingeniería y Proyectos. Está integrada por tres gerencias: Gerencia de Planificación de Proyectos, Gerencia de Ejecución de Proyectos y la Gerencia de Medio Ambiente, como formular, planificar, monitorear y controlar, y poner en servicios los proyectos de Transmisión con el fin de lograr eficacia y eficiencia en el transporte de energía y garantizar el desarrollo sostenible del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI), y servir de soporte técnico y financiero a la Administración y demás áreas clave de la empresa.

Así mismo dicha ley, plantea que la Dirección de Operación del Sistema, está compuesta por dos gerencias, como son la gerencia de gestión de la operación y la gerencia de

operación del sistema, se encarga de trabajar en tiempo real el sistema eléctrico nacional interconectado (SENI) con calidad, seguridad, continuidad, economía y transparencia; cumpliendo con las regulaciones vigentes, apoyados en una tecnología moderna a través del compromiso de su capital humano.

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación, está integrada por tres gerencias: Gerencia de tecnología de información, gerencia de telecomunicaciones y la gerencia de sistema dirigida planificar, implementar, mantener y optimizar los sistemas de telecomunicaciones, para garantizar las operaciones del sistema eléctrico nacional interconectado, proveer a la organización de las soluciones asociadas a la tecnología de la información requeridas para hacer más eficiente su desempeño, así como dar servicios con calidad a cliente interno y externo.

La Dirección de Mantenimiento de Infraestructura, está compuesta por cuatro gerencias: Gerencia de gestión del mantenimiento, gerencia de mantenimiento de subestaciones, gerencia de mantenimiento de redes y la gerencia de mantenimiento de control y protección. mantener en óptimas condiciones operativas y funcionales las instalaciones eléctricas de la empresa, con la finalidad de transportar de forma eficiente la energía eléctrica desde los centros de generación hasta las empresas distribuidoras de electricidad y los usuarios no regulados.

La Dirección Administrativa, está integrada por dos gerencias, de logística y compras y la gerencia de servicios corporativos., encargada de gestionar los procesos administrativos de la empresa con el fin de asegurar el uso correcto de los recursos y la efectividad de las operaciones. Se considera que la Dirección Financiera, está compuesta por dos gerencias, como la gerencia de contabilidad y la gerencia de tesorería. administración eficiente de los recursos financieros y físicos, para el logro de los objetivos estratégicos corporativos.

### **2.3 Gestión de Auditoría Interna.**

Es la unidad técnica especializada, responsable de revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa, técnica y financiera de las diferentes áreas de la empresa, con el propósito de informar o dictaminar acerca del cumplimiento de las normas aplicables en el uso de los recursos de la empresa, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para el pleno cumplimiento de estas. De tal manera que

auditoría interna es la unidad de gestión de auditoría interna, encargada de elaborar memorando de planificación, programa de trabajo, presupuesto de tiempo, notificación de entrada al área auditada, programa de trabajo, presupuesto de tiempo y memorando de notificación de entrada y envía al proceso a auditar. (Mendoza, Concepción, 2015)

Con la finalidad de lograr un conocimiento integrador, el borrador del informe de auditoría se presenta y socializa conjuntamente con los responsables de las unidades auditadas, con la finalidad corregir el borrador del Informe de Auditoría y emitir la versión final. De tal manera que

la comunicación final de los resultados del trabajo debe incluir las conclusiones aplicables, así como también las recomendaciones aplicables y/o los planes de acción. Se debe proporcionar la opinión del auditor interno cuando resulte apropiado. Una opinión debe considerar las expectativas del Consejo, la alta dirección y otras partes interesadas y debe estar soportada por información suficiente, fiable, relevante y útil. (IIA, GLOBAL, 2017)

## **2.4 Visión, misión, valores y principios.**

Ley General de Electricidad No. 125-01, (26 de julio 2001), concibe que, para el cumplimiento de las estrategias, se debe definir una Misión que se refiera al fin para la cual fue creada, para proveer servicios de transporte de energía eléctrica y otros servicios relacionados, a nivel nacional, con eficiencia, calidad, seguridad y en armonía con la comunidad, el medio ambiente y los recursos naturales. Es decir que la “misión de una organización empresarial está focalizada en lo que somos por dentro, definiendo nuestra esencia y el porqué de la existencia de nuestra marca”. (Torreblanca, 2015), de tal manera se define en la ETED en su plan estratégico como, “proveer servicios de transporte de energía eléctrica y otros servicios relacionados, a nivel nacional, con eficiencia, calidad, seguridad y en armonía con la comunidad y el medio ambiente”. (2017, p.4)

Así mismo la visión tiene la finalidad de expresar las condiciones o criterios de calidad que se desean lograr como, ser reconocida como una empresa auto sostenible, ágil, innovadora e impulsora del desarrollo nacional. En fin, la visión de una empresa, representa una declaración acerca de lo que una organización aspira a lograr en el futuro. La visión es la guía de la empresa, de los directivos, de los empleados, será el motivador de las actividades del día a día. Le proveerá una dirección a largo plazo, un diseño acerca de qué clase de organización se convertirá. (Martínez, 2016)

Así lo refleja la visión de futuro de la ETED en su plan estratégico como, “ser reconocida como una empresa auto sostenible, ágil, innovadora e impulsora del desarrollo nacional”. (2017, p.4)

Cada organización define los preceptos morales y éticos que desea desarrollar en todo el personal para logros de los objetivos globales de la entidad. Los valores serán los aspectos que identificarán finalmente las características distintivas de la organización, por tanto

a la hora de definirlos también entran en juego elementos como los grupos de interés, el modelo directivo, las expectativas y las características competitivas. Cada empresa tiene sus propios valores corporativos. Algunos de ellos son resultado del deseo y la voluntad de quienes están al frente de su gerencia. Otros, por el contrario, nacen de las necesidades y compromisos que los negocios adquieren con su entorno, siendo determinante la relación con los clientes. (OBS, Business School, 2018).

Los valores permiten unificar el comportamiento y criterios de todos los interesados a la ETED como, calidad, compromiso, seguridad, transparencia, desarrollo, tecnología, trabajo en equipo.

## Capítulo 3, Unidad de Auditoría Interna

### 3.1 Antecedentes de la gestión auditoría interna.

La auditoría no solo implica una relación empresarial, sino que involucra a toda la sociedad, la cual han suscitados cambios en su concepto, se considera como proceso social se ha transformado de una actividad contable a una función de evaluación y toma de decisiones de los niveles gerenciales. Las tablillas de arcillas babilónicas y papiros egipcios hacen mención de un funcionario que revisaba las cuentas del reino hace uno 3500 años. La característica común de la auditoría en la antigüedad, edad media, edad contemporánea, se asoció con controles y cumplimiento. Durante la revolución industrial la auditoría fue reconocida como profesión por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862. (Cambier, 2015).

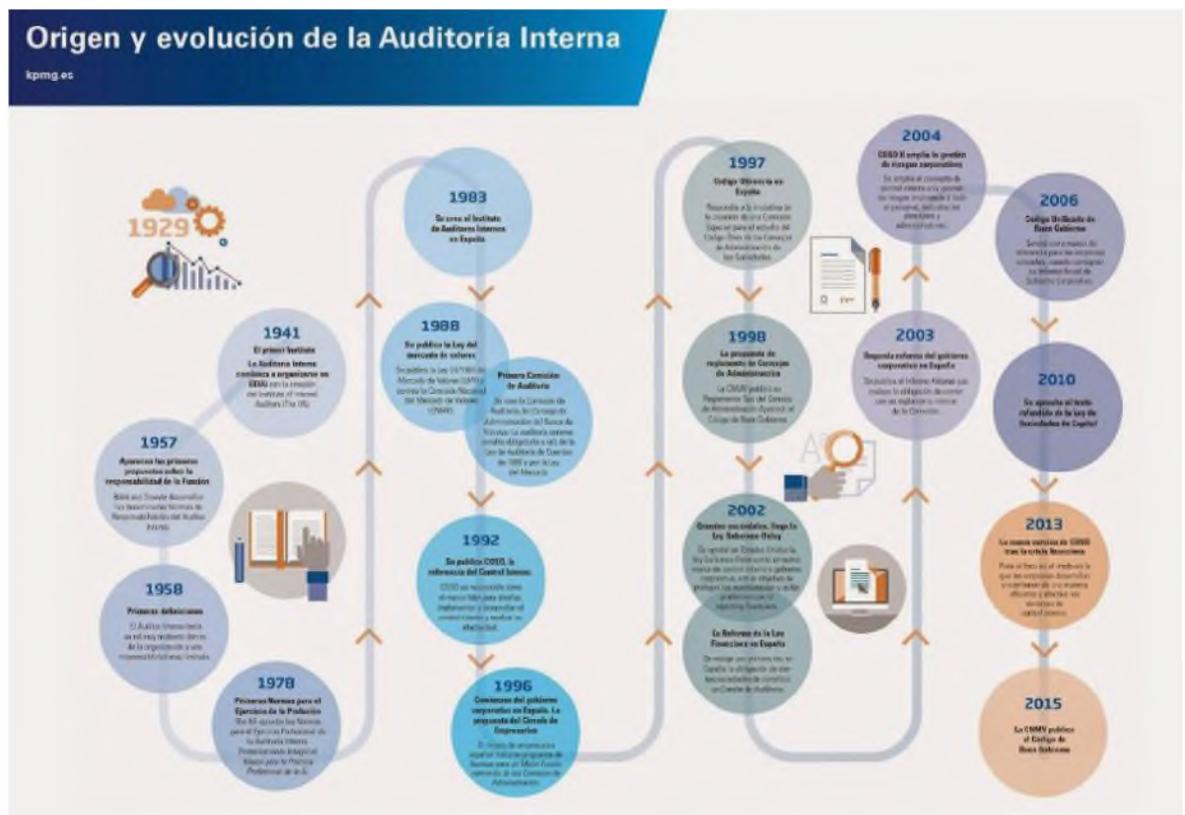


Figura 2 KPMG, 2015.

### 3.2 Marco Intencional para la Práctica Profesional.



*Figura 3 El Marco para la Efectividad de Auditoría Interna : El MIPP, 2014. Recuperado en: <https://global.theiia.org/translations/PublicDocuments/IPPF-Brochure-Spanish.pdf>.*

Los conocimientos agrupados en un contexto conforman un marco que permite ser de referencia ante una situación que requiera de su utilización, cuando su alcance es de carácter global se identifica como un marco intencional, que incluyen normativas, guías de conducta, procedimientos generales, en fin las normas internacionales se basan en principios obligatorios de cumplimiento, los cuales consisten en requisitos básicos para el ejercicio de la auditoría interna y la evaluación de la eficacia en su desempeño, teniendo como propósitos esenciales, como definir los principios básicos que determinen cómo debe practicarse la auditoría interna. Se considera también proporcionar un marco regulatorio para la realización y promoción de una amplia gama de actividades de auditoría interna con valor agregado. (Grimaldo, 2014).

Además, las normas internacionales contribuyen a la evaluación del trabajo de auditoría interna, incidiendo en el surgimiento y aplicación de las mejoras de los procesos y operaciones organizacionales. Se considera que estas normas internacionales, son un conjunto de requisitos basados en principios, de cumplimiento obligatorio, que consisten en declaraciones de requisitos esenciales para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, que son internacionalmente aplicables a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones. (IIAGlobal, 2017, p.26)

Además, abarcan al auditor como persona al definir los atributos profesionales y competencias para para ejercer la profesión, las normas internaciones están conformas en normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna. Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las Normas sobre Atributos y sobre Desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna.

Los criterios de calidad de auditoría se representan en el Marco Internacional para la Práctica Profesión agrupadas en guías obligatorias y guías recomendadas, para determinar si la unidad de auditoría interna ejecuta sus funciones con la calidad esperada por el IIA, Global, deben ser evaluados bajo los parámetros de estas guías específicamente bajo la norma 1300 – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad que establece que “el director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna” ( IIA, Global, 2017, p. 9).

### **3.3 Elementos Obligatorios.**

Los Elementos Obligatorios constituyen la base del conocimiento de auditoría interna, el mismo está compuesto por la Misión, Principios Fundamentales, Definición de Auditoría Interna, Código de Ética. Estas guías proveen estándares que prevén el uso de la improvisación mitigando los riesgos de errores en el ejercicio de la profesión, la norma 1210, sobre Aptitud, establece que “los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales...” (IIA Global, 2017, p.7)

### **3.4 Misión de Auditoría Interna.**

El IIA Global como toda organización se ha comprometido con una estratégica de calidad la cual está en relación con los demás elementos. La misión de acuerdo al Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) es, "mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando a las partes interesadas aseguramiento, consejo y visión objetivos, confiables y basados en riesgos". (2017), como una mejora en los estamentos organizacionales.

### **3.5 Principios Fundamentales.**

Los Principios fundamentales, se han elaborado de una manera sistemática y poder determinar el logro del desempeño de los auditores, de manera que, tomados en su conjunto, articulan la efectividad de la Auditoría interna. Los profesionales y la actividad de la Auditoría Interna deben ser capaces de demostrar el logro de todos los 10 principios. También, la norma emitida por el IIA Global No.1230 sobre desarrollo profesional continuo, indica que “los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua”. (2017).

Los principios del 1 a 3, tratan sobre el auditor interno individual y a la actividad de auditoría interna, en tanto, que los principio 4 a 7 abarcan la actividad de auditoría interna y sus procesos y los principios 8 al 10 tratan las consecuencias o los resultados de la actividad de auditoría interna como sigue,

<b>Principios Fundamentales</b>	
<b>Características del Auditor Interno o Equipo</b>	
<b>1</b>	Demuestra Integridad.
<b>2</b>	Demuestra competencia y diligencia profesional.
<b>3</b>	Es objetiva y se encuentra libre de influencias (Independiente).
<b>Auditoría Interna y sus procesos</b>	
<b>4</b>	Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización.
<b>5</b>	Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados.
<b>6</b>	Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo.
<b>7</b>	Se comunica de forma efectiva.
<b>Resultados Auditoría Interna</b>	
<b>8</b>	Proporciona aseguramiento en base a riesgos.
<b>9</b>	Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro.
<b>10</b>	Promueve la mejora de la organización.

*Tabla No. 1 Principios Fundamentales de la Auditoría Interna, fuente, IIA Global 2017.*

### **3.6 Definición de Auditoría Interna.**

La definición de auditoría interna representa el detalle de lo que se trata y como debe ser el desenvolvimiento de los trabajos de auditoría. Además, abarca los campos de estudio como gestión de riesgo, control y gobierno. La misma consiste en una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (IIA Global, 2017).

### **3.7 Código de Ética.**

La profesión de la Auditoría Interna se basa en la confianza depositada en su aseguramiento objetivo sobre gobierno, gestión de riesgos y control. Como tal, el Código de Ética es necesario y apropiado. El propósito es promover, una cultura ética en la profesión de Auditoría Interna. Incluye principios que son relevantes para la profesión y práctica de la Auditoría Interna, así como Reglas de Conducta que describen las normas de comportamiento y proporcionan aplicaciones prácticas para guiar la conducta ética de los auditores internos. Con las normas se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios del Código de Ética: Integridad, objetividad, confidencialidad y competencia. (El Marco para la Efectividad de Auditoría Interna: El MIPP, 2014).

### **3.8 Normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna.**

Las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el Instituto de Auditores Internos, son de características globales aplicadas en cualquier país del mundo, las han logrado insertarse en la cultura de los pueblos integrándose en ambientes legales. De tal manera que, “los trabajos que lleva a cabo auditoría interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, para organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización”. (IIA, Global 2017)

Las normas tienen como finalidad guiar al cumplimiento del MIPP, a ofrecer una gama de servicios con valor añadido, pero al mismo tiempo representan los parámetros para evaluar el desempeño de los auditores, a fin promover las mejoras de los procesos en beneficio de todo el sistema. Las normas se dividen en, Normas de Atributos y Normas de desempeño lo cual permite al auditor o unidades de auditoría poder ejecutar su trabajo adecuadamente, al mismo tiempo se orientan a los servicios de aseguramiento y consultoría, los cuales se identifican el rol del ejecutante.

### 3.9 Evaluación de la calidad de la Dirección de Auditoría interna ETED.

<b>NORMAS SOBRE ATRIBUTOS</b>	
<b>NORMA</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<p><u>1000 – Propósito, Autoridad y responsabilidad</u></p> <p>El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas. El director ejecutivo de auditoría debe revisar periódicamente el estatuto de auditoría interna y presentarlo a la alta dirección y al Consejo para su aprobación.</p>	<p>La Dirección de Auditoría Interna no cuenta con los estatutos que formalicen la actividad de auditoría.</p>
<p><u>1100 independencia y objetividad</u></p> <p>La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.</p>	<p>La Dirección de Auditoría Interna depende de la Administración General y debe depender del Consejo Directivo.</p>
<p><u>1200 – Aptitud y cuidado profesional</u></p> <p>Los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados.</p>	<p>El personal realiza su trabajo de acuerdo a su especialidad, se observaron las evaluaciones del personal.</p>
<p><u>1300 – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad</u></p> <p>El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.</p>	<p>No se realizan evaluaciones internas ni externas de calidad.</p> <p>No existe un programa de aseguramiento de la calidad.</p>
<b>NORMAS SOBRE DESEMPEÑO</b>	
<p><u>2000 – Administración de la actividad de auditoría interna</u></p> <p>El director de auditoría interna debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización.</p>	<p>El Director de Auditoría no gestiona eficazmente las actividades del departamento.</p> <p>Refiérase a la norma 2200 y su interpretación.</p>
<p><u>2201 – Consideraciones sobre planificación</u></p> <p>Los riesgos significativos de los objetivos, recursos y operaciones de la actividad y los medios con los cuales el impacto potencial y el riesgo se mantiene a un nivel aceptable.</p>	<p>No se elabora un plan de auditoría basada en riesgos.</p>

<p><u>2200 – Planificación del trabajo</u></p> <p>Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.</p>	<p>Se elabora un plan de trabajo para auditorías operativas, pero no basada en riesgos.</p>
<p><u>2300 – Desempeño del trabajo</u></p> <p>Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.</p>	<p>Los auditores cumplen con el plan de trabajo, guiados por su experiencia y conocimientos más no existen guías, documentos para el desarrollo del trabajo de auditoría.</p>
<p><u>2400 – Comunicación de resultados</u></p> <p>Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos.</p>	<p>Por cada trabajo realizado se emite un reporte de la unidad de auditoría y a la Administración General y a las áreas auditadas.</p>
<p><u>2500 – Seguimiento del progreso</u></p> <p>El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.</p>	<p>No existe un plan formal de seguimiento, ni acuerdos entre las partes auditadas que puedan evidenciar las acciones correctivas implementadas y fechas puntuales para la implementación a fechas futuras.</p>
<p><u>2600 – Comunicación de la aceptación de los riesgos</u></p> <p>Cuando el director ejecutivo de auditoría considere concluya que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo residual el director ejecutivo de auditoría determina que el asunto no ha sido resuelto no se resuelve, el director ejecutivo de auditoría debe informar comunicar esta situación al Consejo para su resolución.</p>	<p>Los reportes no incluyen aspectos relacionados con la exposición a los riesgos propios de la organización.</p>

*Tabla No. 2 Normas internacionales para el ejercicio profesionales de auditoría interna, 2017. Elaboración propia.*

### **3.10 Guía de Implementación.**

La guía de implementación, ayudarán a los auditores internos en el cumplimiento de las Normas Internacionales. Tratan de forma colectiva el enfoque, metodologías y consideraciones de Auditoría Interna, pero no detallan procesos o procedimientos. Se considera que el directorio luego de conocer las desviaciones significativas de control, es decir aquellas que pudieran cambiar los objetivos de la organización y conocer sobre los beneficios de la autoevaluación debe decidir sobre el proyecto, en caso positivo deberá de autorizar la creación de un comité de autoevaluación, el cual tendría la función de coordinar con auditoría interna la realización de las actividades necesarias para realizar la actividad de autoevaluación. (Cambier, E., 2015).

Así mismo,

Con la ejecución de un proceso del comité de autoevaluación implica que la gerencia y auditoría interna realizan tareas coordinadas lo cual permite la integración de la estructura organizacional. La administración tendrá la responsabilidad de seleccionar y motivar al personal que impartirá y participará de los talleres. Asimismo, promoverá el rol de la auditoría como guías en la implementación y seguimiento del AC. Por otra parte, deberá verificar la infraestructura física donde se realizarán los talleres, con finalidad que cumplan con condiciones que permita realizar los talleres y preparar la documentación que permitan desarrollar los aspectos didácticos del taller para evitar la improvisación. Así mismo, deberá establecer la metodología para la gestión del grupo, que permitirá motivar al personal y seleccionar el contenido adecuado, causando una participación, compromiso y favoreciendo el intercambio de información logrando los objetivos de la institución. (Polanco, D. y Cubilete, M. 2013).

### **3.11 Guías Complementarias.**

La guía complementaria, proporcionan una guía adicional no obligatoria, que incluye procesos y procedimientos detallados para la realización de servicios de auditoría interna. aunque las guías complementarias respaldan las normas, no se vinculan directamente con el cumplimiento de las Normas. En cambio, su intención es abordar asuntos específicos, así como temas sectoriales. Estas Guías son emitidas por IIA Global a través de un proceso formal de aprobación. Las guías complementarias comprenden las guías prácticas, guías globales de auditoría de TI (GTAGs) y guías para la evaluación de riesgo de la TI. (Quevedo, y Ramírez, 2010).

### **3.12 Guías Recomendadas.**

Las Guías recomendadas son emitidas por The IIA a través de un proceso formal de aprobación y comprenden las Guías de Implementación y las Guías Complementarias. Describen prácticas para una implementación efectiva de las Guías Obligatorias.

Las guías recomendadas son emitidas por The IIA a través de un proceso formal de probación y comprenden la implementación complementaria. Los documentos de posicionamiento asisten en un amplio rango a las partes interesadas, incluyendo a aquellos que no practican la profesión de la auditoría interna, en la comprensión de los aspectos gobierno, riesgos y control, delineando los roles y las responsabilidades relativos a la auditoría interna. (El Marco para la Efectividad de Auditoría Interna: El MIPP, 2014).

#### **Capítulo 4. Auditoría de calidad en la gestión de Auditoría Interna.**

La auditoría de calidad en la gestión de auditoría interna examina y evalúa de manera eficiente la aplicación de los sistemas de control interno, avalado por la preservación de la integridad de la organización, al detectar las desviaciones o las inconformidades existentes en la aplicación efectiva del sistema de gestión y proponiendo a la dirección las acciones correctivas necesarias.

En la auditoría de calidad en la gestión de las auditorías internas, las organizaciones que han aplicado un sistema de gestión de la calidad consideran la ISO 9001 que éstas deben realizar auditorías internas para verificar la aprobación con los requisitos establecidos por la norma e identificar oportunidades de mejora, ya que se presentan cambios y se debe estar preparados. La auditoría interna es una actividad que se establece como un elemento para el control del cumplimiento de los requisitos establecidos en una organización, a fin de verificar el desempeño de ésta. (Torrero, y Carrasco, 2014, p.8).

##### **4.1 Concepto de calidad.**

El término calidad se ha desarrollado a través del tiempo. Las definiciones recopiladas más representativas son las siguientes: plantea el Instituto Alemán para la Normalización, como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas. Se considera como base las definiciones anteriores, la calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades. Las necesidades son el conjunto de todas las características de un producto o servicio que tengan importancia para el cliente, algunas de ellas pueden ser implícitas sin que el cliente las exija de manera explícita, pero de todas formas son vitales. (Marte, 2014).

Así mismo, en cambio, la calidad, se considera como un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad de este para satisfacer sus necesidades, que un sistema de calidad, es el instrumento de gestión que integra procesos, define responsabilidades, procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. (Martínez E., 2013).

El manual de normas generales de control interno para la contraloría general de la República, las entidades y órganos sujetos a su fiscalización, 2003, considera que el sistema de calidad se debe establecer, documentar e implantar de forma efectiva, la gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la gestión de calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización.

#### **4.2 Auditoría Interna de Calidad basada en IIA Global.**

En Instituto de Auditores Internos es una asociación global de profesionales con más de 180,000 miembros en 190 países. El IIA actúa como el principal defensor de la profesión de auditoría interna, es una organización líder, dentro de la profesión de auditoría interna, la cual proporciona una guía integral, normas internacionales para el ejercicio de la auditoría interna, el código de ética y consejos para la práctica, recibiendo una aceptación mundial y que, en el entorno empresarial existente, con una función de auditoría interna eficiente y eficaz es una necesidad. (IIA, 2013).

La auditoría interna es uno de los pilares de la organización eficaz, cuya misión de la auditoría interna es mejorar y proteger el valor de la organización, proporcionando objetivos basados en los análisis de riesgos y asesoría. Se considera que, bajo la supervisión de un comité de auditoría, los auditores internos revisan los procesos, operaciones y metas de la organización, y proporcionan a la gerencia y junta directiva información necesaria para la toma de decisiones sobre temas críticos. Debido a que la auditoría interna es vital para el desarrollo corporativo, basado en la responsabilidad de la junta directiva, para que los auditores internos trabajen en la organización de una manera efectiva. (Cardona, 2014).

Así mismo,

las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, promulgadas por la IIA, son el mecanismo para garantizar que los auditores internos de una organización desarrollen y proporcionen de manera coherente servicios fundamentales de manera oportuna y rentable, proveen a los auditores internos lineamientos para la planificación y la realización de su trabajo. Las Normas también, proporcionan un marco para la realización de una auditoría interna con valor agregado, que delimitan los principios básicos que representan la práctica de la auditoría interna. (López, 2015).

Sin embargo, las normas son claves para quienes confían y utilizan los servicios de auditoría interna, requieren que las organizaciones tengan una evaluación de calidad externa. En conclusión, el éxito de una evaluación permite a los auditores internos a que sus actividades se realicen de conformidad con las Normas, proporcionando así seguridad a la junta directiva y comité de auditoría sobre la competencia profesional de la función de auditoría interna. Los auditores externos también deben obtener comprensión de la función de

auditoría interna. Durante este proceso, normalmente los auditores externos revisarán la conformidad con las normas, ya sea por su utilización para evaluar directamente la función de auditoría interna, o mediante la revisión de los resultados de la evaluación de calidad independiente.

Con relación a la auditoría interna es una tarea compleja que implica la identificación de los riesgos que podrían evitar que una organización logre sus objetivos, ayudando a asegurar que los líderes de la organización conocen acerca de estos riesgos y recomendar proactivamente mejoras para ayudar a reducir tales riesgos a un nivel aceptable. Las Normas ayudan a asegurar que los auditores internos realizan sus funciones esenciales con eficacia. Cuando la auditoría interna no se ejecuta de acuerdo con las Normas, se pueden pasar por riesgos, y se pueden perder proporciones de negocio, e incrementar las posibilidades de que la organización cumpla con sus objetivos establecidos. (Cardona, 2014).

Las Normas requieren que el director ejecutivo de auditoría establezca un proceso para supervisar y asegurar que las recomendaciones de auditoría interna se apliquen efectivamente por la administración o que la organización entienda y acepta el riesgo limitando la responsabilidad de la junta directiva que se tomen las acciones correctivas adecuadas que, de acuerdo con las Normas, los auditores internos ayudan a la organización a cumplir objetivos aportando un enfoque sistemático para evaluar y mejorar los procesos de la gestión de riesgos y control.

#### **4.3 Norma de Auditoría ISO 9001.**

Se considera una norma internacional ISO 9001, regula el proceso de calidad en todos sus ámbitos de desarrollo, implantación y mejora. Es lo que se conoce como el ciclo de mejora continua la planificación, realización, comprobación y actuación. Se plantea que el

objetivo de las normas de calidad en la empresa es el mismo cliente, hay que tener en cuenta algunos aspectos importantes a la hora de desarrollar su implantación, la dirección debe formar parte de este proceso de planificación e implantación de la norma ISO 9001. La gestión de los procesos de calidad debe ser inherente a la propia estrategia de la empresa y, por lo tanto, la alta dirección será la responsable de su delimitación, así como de la implantación e implicación con el resto de los departamentos y estratos de la estructura organizativa. (Quevedo, y Ramírez, 2010)

Así mismo,

Los procesos en la auditoría de calidad es un examen sistemático e independiente de la eficacia del sistema de calidad o de alguna de sus partes. Por tanto, no debe confundirse con las actividades de inspección y supervisión que se realizan con el propósito de controlar un proceso o verificar un servicio. En relación a lo anterior, la norma reglamentaria del sistema de garantía de calidad plantea tres tipos de acciones de auditoría para el mejoramiento de la calidad, de acuerdo a la parte del ciclo de mejoramiento de la gestión de los procesos en que actúa. (Rojas, 2007).

La norma ISO 9001:2015 cuenta con la auditoría interna como herramienta eficaz para dinamizar el sistema y cumplir con el requisito de mejora continúa exigido por el estándar. El proceso que se debe seguir en la auditoría interna de calidad involucra dos etapas, en las que se revisan los documentos y los procesos, pero que suele ser visto como una labor que duplica el trabajo y que dificulta la actividad de los encargados de los procesos. Sin embargo, el proceso a seguir en la auditoría interna de calidad no solo es necesario para mantener la certificación, sino que es una herramienta eficaz para examinar a fondo los procesos de gestión de la calidad y asegurar la consecución de los objetivos organizacionales.

La auditoría interna en ISO 9001:2015 es la realizada por empleados de la organización que han sido capacitados como auditores internos. Se trata de una asignación adicional a las funciones normales del empleado que conlleva grandes responsabilidades, entre ellas: identificar fallas del sistema, brechas de cumplimiento y hacer seguimiento a la implementación y resultado de acciones correctivas recomendadas en auditorías anteriores. La auditoría interna puede, eventualmente, tener el propósito de evaluar la conformidad del sistema con la norma, con miras a una auditoría externa de certificación.

El proceso que se debe seguir en la auditoría interna de calidad involucra dos etapas: Revisión de documentos: los auditores verifican que la documentación de los procedimientos cumpla con los requisitos de ISO 9001:2015. Revisión de procesos: verificar las actividades en la práctica y confrontarla contra la documentación, tratando de hallar discrepancias.

Es evidente que el auditor interno no puede evaluar todos los documentos, revisar todos los procesos y entrevistar a todos los empleados de la organización. Entonces, el buen juicio del auditor para elegir una muestra representativa determina el éxito y la eficacia de la auditoría. La importancia de la documentación en el proceso a seguir en la auditoría interna de calidad.

Las entidades del Estado dominicano, considera que el proceso de auditoría, en la práctica, es un contacto directo con los documentos y con los dueños de los procesos. El auditor interno verifica que la documentación del procedimiento cumpla con la norma y luego, verifica que los empleados sigan los procedimientos establecidos en la empresa, a veces los procedimientos no cuentan con un documento de instrucciones para que el auditor base su revisión en él. (Ley No. 10-07, de Control Interno, 2017).

Se considera que ISO 9001:2015 no requiere procedimientos e instrucciones de trabajo para todos los procesos. En estos casos, el auditor usará entrevistas con los responsables de

los procesos, la observación directa del proceso en ejecución y la revisión de los registros, todo ello con el fin de establecer si se cumple con los objetivos del Sistema de Calidad y los requisitos de la Norma, donde los principales pasos a seguir en un proceso de auditoría interna de calidad, agrega valor al Sistema de Gestión de la Calidad, ayuda a mantener la certificación en ISO 9001, sino que ayuda a los empleados, encargados de procesos, gerentes y Alta Dirección a alcanzar los resultados de la organización y satisfacer a los clientes.

Para alcanzar una alta calidad en el desarrollo de productos o servicios, debe existir un proceso de gestión de la calidad bien definido y documentado, enfocado hacia un perfeccionamiento continuo, desde la perspectiva de la mejora de los procesos. Pues la calidad de un sistema o de un producto está influenciada por la calidad del proceso para desarrollarlo y mantenerlo;

El surgimiento y establecimiento sostenido de estándares para homogenizar y asegurar el intercambio entre diferentes agentes económicos constituye también un método para alcanzar una mejora continua en la gestión empresarial contemporánea. Desde este aspecto la gestión de la calidad del proceso de auditoría integrada, comienzan a adquirir importancia a partir de garantizarle al cliente la calidad de los productos/servicios que se generan y asegurar la calidad de los procesos desarrollados. Donde se pueda observar su efectividad y a su vez corregir las fallas cuando éstas ocurren y por tanto lograr confiabilidad y eficacia en el proceso. (González, 2010).

En el caso del proceso de auditoría la norma ISO 1901: 2015, considera como cliente a la organización o persona que solicita una auditoría, aunque intervienen otras partes interesadas que poseen expectativas diferentes para su desarrollo de la calidad, como satisfacción del cliente y constituye la conexión entre la calidad percibida y la esperada.

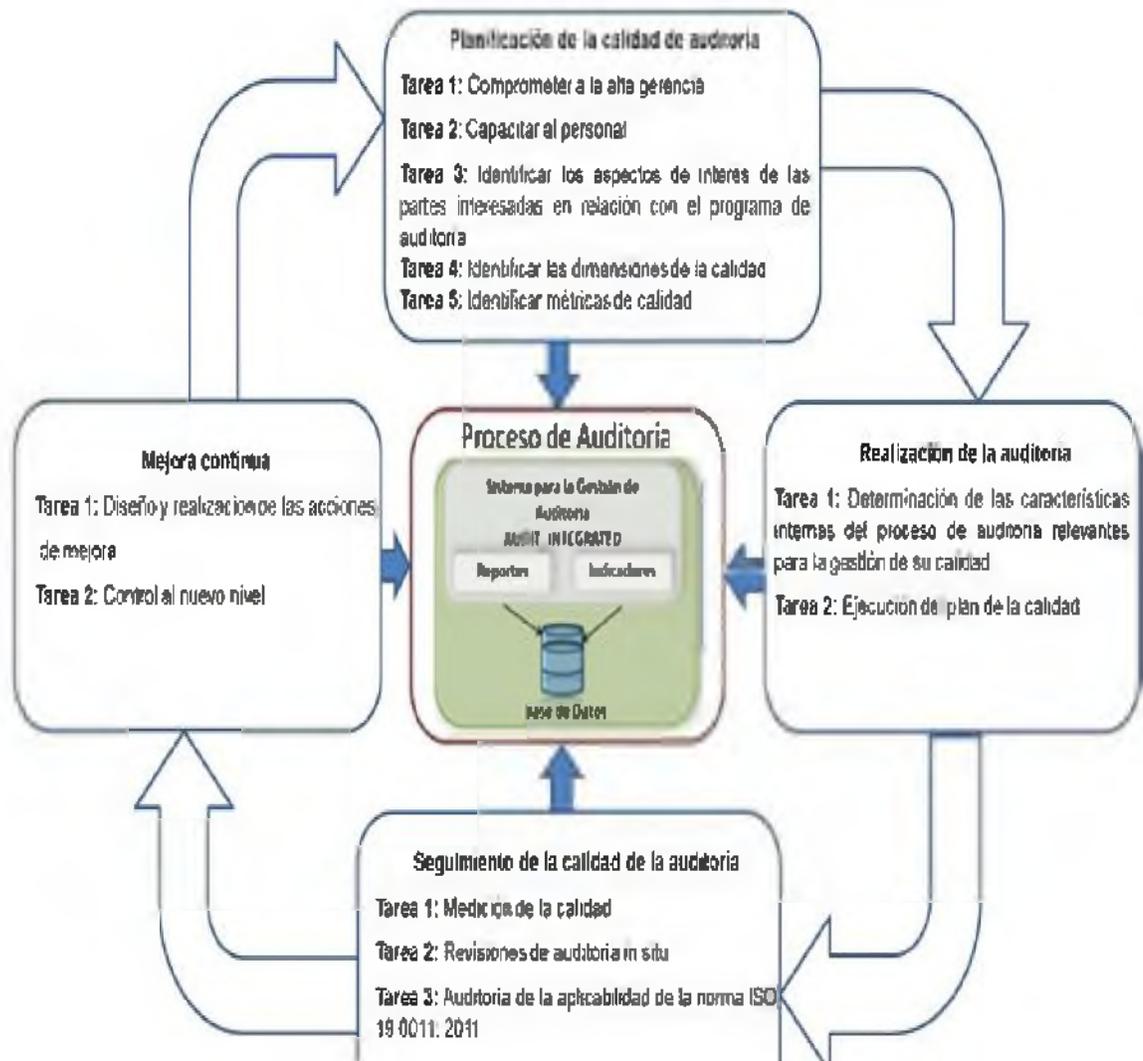


Figura 4 Diseño para la gestión de la calidad del proceso de auditoría Integrada (Cuevas-Rodríguez, L., (2016). Recuperado en: Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181545579007>.

#### 4.5 Norma Internacional de Control de Calidad (NICC1).

La norma internacional de control de calidad, conocida por sus siglas en inglés como (ISQC1), data del 2009, la cual establece los lineamientos mínimos de control de calidad, supervisión, revisión constante y evaluación de la capacidad del personal relacionado a la planeación, ejecución y emisión de resultados de una auditoría de estados financieros históricos y otros encargos para atestiguar, así como los servicios relacionados que ofrezcan las firmas de auditoría, esta se aplica a todas las firmas de auditorías, las cuales deben

constituir un sistema de control de calidad adecuados para ofrecer una garantía razonable en donde sus recursos humanos se ajusten a las normas profesionales, de reglamentación y requisitos legales, para poder brindar un servicio de auditoría con la calidad requerida.

Esta norma de control de calidad se refiere a las responsabilidades de una firma sobre su sistema de control de calidad para auditorías y revisiones de estados financieros y otros trabajos para atestiguar y de otros servicios relacionados. se compone de políticas diseñadas para alcanzar un seguridad razonable de que la firma de auditoría y su personal cumplen con las normas profesionales y los requerimientos legales y reglamentarios aplicables, y los informes emitidos por la firma de auditoría o por los socios de los encargos los cuales deben ser adecuados en función de las circunstancias, incluyendo además los procedimientos necesarios para la implementación y realizar un seguimiento del cumplimiento de dichas políticas, los requerimientos de esta Norma están diseñados para permitir que las firmas alcancen el objetivo establecido en la misma ( NICC, 2009).

El objetivo de la firma de auditores es establecer y mantener un sistema de control de calidad que le proporcione seguridad razonable en lo referente a que: La firma y su personal cumplen con los estándares profesionales y con los requerimientos legales y regulatorios que sean aplicables; y que los reportes emitidos por la firma o por el socio esté acorde con la realidad de la empresa. Asimismo, el consejo de normas internacionales de auditoría y aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board - IASBB) incluyen normas y orientaciones adicionales, en relación con las responsabilidades del personal de la firma de auditoría referentes a los procedimientos de control de calidad para tipos de encargos específicos. Por ejemplo, la NIA 220 trata de los procedimientos de control de calidad de las auditorías de estados financieros.

#### **4.6 Elementos de un sistema de control de calidad de firmas.**

Control de Calidad de las firmas de auditoría deben establecer y mantener un sistema de control de calidad para proporcionar NIA 220 que: La firma y sus profesionales cumplen con las NIAs y los requerimientos legales. Los reportes que se emiten son apropiados en las circunstancias. El firmante de la opinión asume la responsabilidad de asegurarse que esto se cumpla. Para las entidades listadas se requiere un socio de calidad y se debe documentar su trabajo. La firma de auditoría establecerá y mantendrá un sistema de control de calidad que comprenda políticas y procedimientos que contemplen cada uno de los siguientes elementos: Responsabilidades de liderazgo en la calidad de la firma de auditoría., requerimientos de ética aplicables, aceptación, continuidad de las relaciones con clientes y de encargos específicos, recursos humanos y realización de los encargos de seguimiento. (Barbancho, 2004).

#### **4.7 Responsabilidades dentro del sistema de calidad.**

La firma de auditores tiene que establecer políticas y procedimientos diseñados para: Promover una cultura interna que reconozca que la calidad es esencial en el desempeño de sus servicios de auditoría. Asignar responsabilidad operacional sobre el sistema de control de calidad a las personas que tengan las experticas necesarias y la autoridad para asumir dicha responsabilidad.

Sin embargo, cada organización tiene una estructura que se identifica por uno de los elementos del control interno, el “Ambiente de Control”. Siendo este componente el que da inició a la definición del rol y la responsabilidad de quienes harán parte del monitoreo y seguimiento del control interno para cumplir los objetivos de la organización. Se considera que, aunque se definen los responsables del seguimiento al proceso de control interno, el compromiso de mantener un ambiente de control adecuado, ejecutar actividades de control,

comunicar e informar y monitorear el control, es una responsabilidad de cada miembro de la organización; quien en sus roles y funciones diarias tienen un compromiso en diferente grado con el control interno de la empresa y ejerce control. Asumir riesgos por omisión, o desconocimiento, pueden comprometer seriamente el cumplimiento de los objetivos y las metas establecidas por la organización. (Londoño, 2014).

Las responsabilidades e involucramiento en el proceso de los integrantes de la organización serán componentes del sistema de control interno y de ellos también dependerá el éxito del desempeño en el proceso, el grado de involucramiento y responsabilidad en el desarrollo del proceso son los siguientes: la administración, los directivos financieros, consejo de directores, comité de auditoría, auditores internos, auditores externos, y reguladores, terceros que interactúan con la entidad y otros como analistas financieros, medios de comunicación.

#### **4.8 Sistema de aseguramiento de la calidad.**

La teoría sistémica implica la identificación de criterios para la evaluación de sus elementos, de tal manera que el aseguramiento de la calidad nace como una evolución natural del control de calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporasen la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se produjeran. Un sistema de calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo. (Cambier E., 2015).

Así mismo,

la Norma ISO, define el término de Aseguramiento de la Calidad, como un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos dados sobre la calidad. Define el Sistema de Calidad, como el conjunto de estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de una empresa, que ésta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad. (Barbancho, 2004)

Con el fin de estandarizar los Sistemas de Calidad de distintas empresas y sectores, y con algunos antecedentes en los sectores nuclear, militar y de automoción, en 1987 se publican las Normas ISO 9000, un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos. De este modo, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y control de la calidad. Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de Calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad (continua) de todo aquello que una organización ofrece;

El aseguramiento de la calidad con normas internacionales es una urgente necesidad para las micro, pequeñas y medianas empresas. La divulgación e implementación de los sistemas de calidad bajo la norma ISO 9000, prioritario para alcanzar la certificación, es un reto que incluye estrategias modernas de capacitación para acceder a los sitios más alejados del país y a los microempresarios, que por su capacidad económica y su perfil de formación han iniciado su implementación.

Se considera que es más rentable prevenir los fallos de calidad que corregirlos o lamentarlos, y se incorpora el concepto de la prevención a la gestión de la calidad que se desarrolla sobre esta nueva idea en las empresas industriales bajo la denominación de aseguramiento de la calidad. El aseguramiento de la calidad es un sistema (la calidad total) y como tal, es un conjunto organizado de procedimientos bien definidos y entrelazados armónicamente, que requiere unos determinados recursos para funcionar.

La función de la calidad en las empresas se enriquece en esta etapa con competencias de contenido más amplio y más creativo. Dentro de la organización el aseguramiento de la calidad sirve como herramienta de gestión, y en situaciones contractuales también sirve para establecer la confianza en el suministrador. Todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas que proporcionan una confianza adecuada en que un producto o servicio cumpla determinados requisitos de calidad. El aseguramiento de la calidad no está completo a menos que estos requisitos de calidad reflejen completamente las necesidades del cliente que para ser efectivo, requiere una evaluación continua de los factores que afectan a la calidad y auditorías periódicas.

#### **4.9 Comparación entre Normas ISO 9001, MIPP y ETED.**

La norma 9001, se considera que las empresas con sistemas de gestión en calidad y medio ambiente, surge con el propósito de armonizar las auditorías de estos sistemas, con el fin de ahorrar dinero, tiempo y recursos. Es por ello que la ISO (International Organization For Standardization), ISO 9011, establece las directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente y, además, gestionar un programa de auditoría, con el objetivo de planificar, dirigir un sistema de gestión, para determinar y evaluar las competencias de las personas implicadas en el proceso de ésta.

La norma ISO 9001, es aplicable a todas las organizaciones que requieren planificar y llevar a cabo auditorías internas o externas de los sistemas de gestión o administrar un programa de auditoría. la organización internacional de normalización es una federación mundial de organismos nacionales de normalización la preparación de las normas internacionales se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

Las normas son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos, la alta competencia internacional por los procesos globalizadores de la economía y el mercado de los consumidores. La norma 9001:2015, presenta la auditoría de conducta ética, como fundamento de la profesionalidad, integridad, honestidad, ser imparcial, principio de seguridad de la información, la confidencialidad, se plantea el término observador, como aquella persona que acompaña al equipo auditor, pero que no influye ni interfiere en la realización de la auditoría.

Esta persona puede provenir de la organización auditada, de una autoridad reglamentaria o de otra parte interesada. En la norma ante solo se determinaban las competencias relacionadas con el líder y el equipo auditor. En esta norma se incluyen además las competencias relacionadas con la persona que gestiona el programa de auditoría. Esta figura es la encargada de establecer el alcance del programa, identificar y evaluar los riesgos, establecer responsabilidades.

Se plantea en esta norma las habilidades y conocimientos específicos para auditores en distintas disciplinas, como seguridad del transporte, medio ambiente, calidad, salud en el trabajo, y seguridad de la información, así como una guía sobre la planificación y realización de auditorías, se plantea el término “Gestión de riesgos” en la auditoría. Como los riesgos que se pueden producir en el programa de auditoría y en alcance de los objetivos de esta, se considera que los auditores tengan que desarrollar y adquirir los conocimientos y habilidades

necesarios para cada una de las normas que vayan a auditar, además contar con la competencia necesaria para ser el responsable del programa de auditoría de la organización. El MIPP ahora incluyó la “Misión de auditoría interna”. Esta misión se describe en función de lo que se requiere en mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando a las partes interesadas aseguramiento, visión, objetivos confiables y basados en riesgos.

El marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna (MIPP), presentan los diez principios fundamentales, como demostrar integridad, alineado con las estrategias, objetivos y riesgos de la organización, ser objetivo y libre de influencias, proporciona aseguramiento basado en riesgos, se comunica efectivamente demuestra calidad y mejora continua, está posicionado en la organización y tiene recursos apropiados, se considera demostrar competencia y cuidado profesional, visión, proactividad y orientación hacia el futuro, promueve la mejora a nivel organizacional y prepararse para una evaluación de calidad de la función de auditoría interna y, pero además comunicar al comité de auditoría el plan para hacer la evaluación de calidad para obtener su apoyo y aprobación;

Pero al revisar las actividades o programa de calidad y mejora continua basado en realizar, entrevistas sobre la percepción de la función de auditoría al comité de auditoría, alta gerencia, auditor externo y personal de auditoría interna. se plantea realizar una autoevaluación sobre el cumplimiento con las normas para revisar el nivel de cumplimiento actual, prepararse para una evaluación externa o autoevaluación interna con validación externa el cumplimiento con las normas del IIA, la cual es la ruta y guía para lograr la eficiencia de la función de Auditoría Interna. El auditor debe integrar en sus funciones la consideración de las estrategias de la organización para poder realizar su trabajo con calidad y por ende, con los resultados de auditoría. La certificación ISO 9001, permite al Centro Control de Energía indicar a los agentes del mercado eléctrico y entes reguladores, el alto

nivel de calidad con que ejecuta el proceso de operación en tiempo real, estableciendo que el centro sigue los principios de gestión de calidad internacionalmente reconocidos.

En la ETED, el compromiso asumido por en el cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo, al contar con instituciones que actúan con ética, transparencia, eficiencia y orientada a resultados. Dentro de la ETED, Auditoría Interna es parte de la estructura de control interno, cuya función primordial será la de salvaguardar los activos de la Empresa, verificar el uso eficiente de los recursos, la mejora de las operaciones y velar por el cumplimiento de las políticas internas en leyes y regulaciones exigidas por organismos reguladores. (Ley No.125-01, fecha 26 de junio, 2001).

En conclusión, se considera que las comparaciones entre las normas ISO 9001, MIPP y ETED, se plantea que las normas son un conjunto de requisitos basados en principios, de cumplimiento obligatorio, que consisten en declaraciones de requisitos esenciales para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, aplicables a nivel de las personas y las organizaciones. Se plantea la MIPP, el propósito en la aplicación de la norma es orientar a los elementos en el marco Internacional para la práctica profesional de la auditoría interna, proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de servicios de auditoría interna de valor añadido, establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna, fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

### **Parte 3, Marco Metodológico**

#### **Capítulo 5. Metodología de la investigación.**

##### **5.1 Metodología.**

En esta investigación consistió evaluar la Dirección de Auditoría Interna basada en normas internacionales, caso empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, 2018. Se utilizó el enfoque cualitativo, por lo que se hará uso de la recopilación de información a través de documentos sobre el tema de la auditoría interna, basada en normas internacionales, y para la mejor comprensión del estudio. Se presenta el enfoque cuantitativo, porque se aplicó encuesta y entrevista del objeto de estudio.

##### **5.2 Diseño de la investigación.**

El diseño que se enfocó en utilizar para esta investigación, la cual es teóricos e inductivo, ya que, a través de la observación, al evaluar la Dirección de Auditoría Interna, Basada en Normas Internacionales, caso Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED) año 2018, ya que este método permitirá obtener una visión generalizada de la auditoría interna en su conjunto, la cual se relaciona con el objeto de estudio. Se considera el método analítico, porque se analizó todas las informaciones recopiladas del objeto de estudio.

##### **5.3 Tipo de estudio y métodos.**

El tipo de estudio estará basado en la metodología holística lo cual permite aplicar diferentes formas de investigación de manera integral, es decir se utilizó el método descriptivo y explicativo. Debido a que existe una correlación con los objetivos planteados.

Los datos se obtuvieron de la recolección de información, mediante observación y aplicación de cuestionarios, entrevistas y listas de control de cumplimiento. Así mismo, para la presentación de la investigación se utilizó la metodología recomendada por la Asociación

de Psicólogos Americanos por sus siglas en inglés APA. Además, se realizó una comparación con respecto a cumplimiento de las actividades realizadas por la Dirección de Auditoría de ETED y las normas internacionales. La *“comprensión holística de la investigación está llamada a producir cambios insospechados en el campo de la labor científica, en los procesos metodológicos y en la didáctica de la investigación”*. (Hurtado de Barrera, Jackeline, 2018, p.1).

#### **5.4 Técnicas de investigación.**

La técnica empleada fue un instrumento conformado por un cuestionario elaborado con preguntas abiertas y cerradas, además bajo la revisión bibliográfica, debido que se realizó un levantamiento de datos a través de libros, revistas digitales, monografías, enciclopedias, diccionarios web, internet y tesis. Como técnica se planteó el análisis con reportes estadísticos, con el propósito de recopilar de la auditoría interna, basada en Normas Internacionales. Se planteó el análisis de diferentes cuadros y gráficos con el objetivo de evaluar el comportamiento de la empresa de transmisión eléctrica.

#### **5.5 Población y Muestra.**

Esta investigación utilizó como población a 262 colaboradores de la ETED, lo cual conforma el objeto de estudio.

Este estudio se realizó tomando en cuenta el 100% de los empleados de los cuatros (4) departamentos donde auditoría hace intervenciones. Se seleccionaron de manera aleatoriamente no estadística 70 colaboradores de los Departamentos de Dirección Financiera, Dirección Administrativa, Dirección de Ingeniería y Proyectos y la Gerencia de Recursos Humanos. La muestra no estadista se definirá de acuerdo a la disponibilidad de tiempo y/o jerarquía dentro de unidad.

### **5.6 Objeto de estudio.**

El objeto de estudio representa la meta o el alcance que se desea lograr con la investigación, por tanto, se definió como la evaluación de la calidad en la dirección de auditoría interna basada en normas internacionales, Caso Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), 2018.

### **5.7 Procedimientos de recolección de datos.**

En esta investigación se realizó por medio de análisis del objeto de estudio. Se utilizó como fuente el método de observación, lo cual permite al investigador contar con su versión, además de las versiones de otras personas y de las contenidas en los documentos. La observación es una de las técnicas básicas de recogida de información, y técnica clave en la metodología cualitativa. (Gómez, M. 2010).

Así mismo,

Las fuentes secundarias son datos obtenidos de la revisión de la documentación actual de libros de textos, tesis, revistas, de internet y fuentes digitales de bases de datos. Se consideró que la nota de campo es uno de los registros utilizados en la metodología cualitativa, estas contienen material visto por el investigador sin incluir ningún tipo de interpretación. El objetivo de esta técnica es disponer de las narraciones que se producen en el contexto de forma exacta y completa, así como de las acciones e interacciones de las personas, (Camarena, 2009).

Las notas de campo son una técnica para registrar observaciones, reflexiones y reacciones sobre lo que se percibe por el investigador, estas son de diferentes clases: Metodológicas, reflejan aspectos e impresiones del observador aspectos referidos a la investigación, como opiniones que se toman y por qué se toman, dificultades que plantean las

opiniones tomadas. Constituyen las reacciones, actitudes, percepciones, vivencias e impresiones del observador.

### **5.8 Procedimientos para el análisis de los resultados.**

Análisis de datos recopilados de las diferentes fuentes.

Selección y lecturas de diversas fuentes, documentales (en línea y físicos).

Visitas a diferentes instituciones, para recolectar informaciones sobre aspectos de la auditoría interna, y observar diferentes características de auditoría y recolectar informaciones relevantes para el estudio, como clasificación las lecturas.

Análisis, descripción y diseño de la propuesta. Aborda en dar las especificaciones de la tesis, fundamentada en las conclusiones y recomendaciones.

### **5.9 Aspectos éticos implicados en la tesis.**

Las informaciones que se recopilaron para la realización de esta investigación fueron manejadas y otorgándole su crédito de los datos al autor, evitando el plagio, lo cual se manejó con carácter confidencial.

## **Parte 4, Resultados, conclusiones y recomendaciones**

### **Capítulo 6. Presentación y discusión de los datos.**

#### **6.1. Resultados.**

El análisis de este contenido tiene como objetivo general evaluar la Dirección de Auditoría Interna, Basada en Normas Internacionales, (ETED). Se presentó un cuestionario de percepción, el cual aporta información descriptiva acerca de cada una de las partes que la componen. Este instrumento de recolección de datos fue aplicado a 70 colaboradores de los cuatros (4) Departamentos seleccionados para dicha encuesta, entre los cuales figuran directores, gerentes, coordinadores, auditores, colaboradores y analistas, que laboraran en las unidades de la institución.

El contenido de este cuestionario fue validado por otros profesionales y mejorado en base a sus comentarios. El apartado A del perfil del entrevistado, incluyó datos de las dimensiones como, edad, sexo, posición y tiempo en la posición. Los resultados fueron organizados en tablas de distribución de frecuencia y/o gráficas agrupados por ítems. El cuestionario está estructurado en cinco apartados para evaluar los componentes en auditoría del control interno, se presenta ambiente de control interno, valoración del riesgo, actividades de control, información y comunicación, monitoreo de las actividades y opinión general sobre el control interno.

## A. PERFIL DEL ENCUESTADO

### 1. Sexo

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Femenino	49	70%
Masculino	21	30%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3 Sexo. Cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

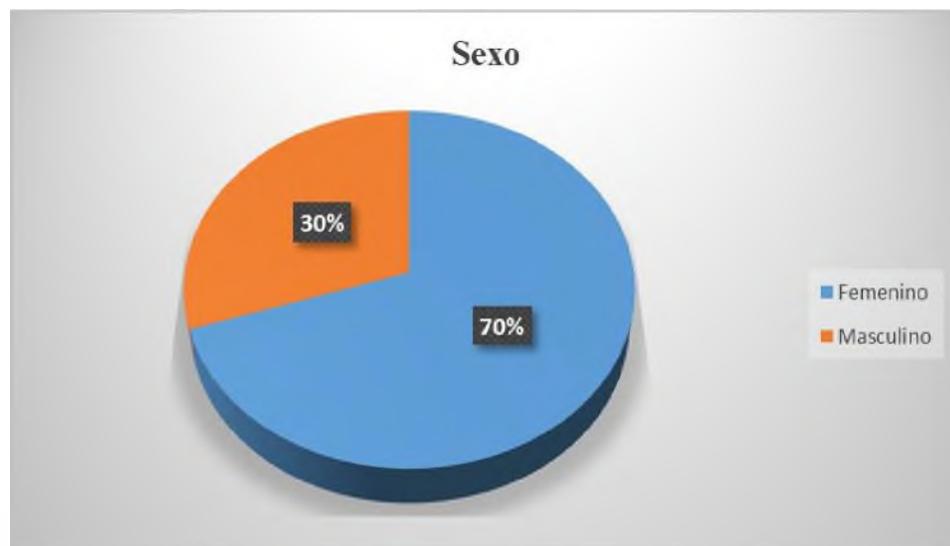


Figura 5 sexo.

Esta figura representa los resultados relacionados al perfil del personal entrevistado conformado por 70 individuos de los cuales 49 corresponden al sexo femenino que representan el 70% y el sexo masculino con un 21 equivalente al 30%, esto representa una proporcionalidad directa con las estadísticas que indican que los estudiantes femeninos que ingresan a las universidades y si se gradúan son mayores en proporción al sexo masculino.

## 2. Edad

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
27 a 32	23	33%
33 a 40	27	38%
41 a 51	11	16%
52 a 62	9	13%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4 Edad. Cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

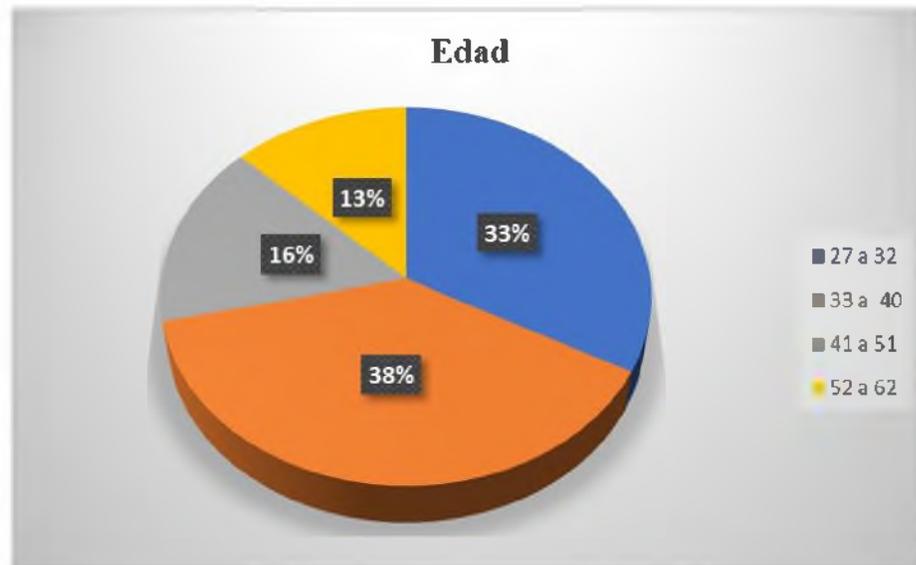


Figura 6 Rango de edad. Rango de edad.

La encuesta aplicada a 70 colaboradores de los cuales 23 tiene edades comprendidas entre 27-32 años, con porcentaje equivalente a un 33% del total de la población encuestada; 27 tienen edades entre 33-40 años, representando un 38% estos dos grupos citando anteriormente son los que tienen mayor frecuencia; 11 tienen entre edades de 41 a 51 años representando el 16% y 9 empleados tienen edades comprendidas entre 52 a 62 años representando el 13%.

### 3. Posición

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA%
Directores	4	6%
Gerentes	4	6%
Coordinadores	10	14%
Colaboradores	38	54%
Audidores	8	11%
Analista	6	9%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 5 Posición. Cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



*Figura 7 Posición del personal.*

De los 70 entrevistados, para conocer cuáles eran sus posiciones en la ETED, 38 corresponden a los colaboradores de apoyo, representando un 54%. En tanto, 10 de los coordinadores presentan un porcentaje de un 14%; el 11% a los auditores; en cambio el 9% correspondió al analista; y un 6% a los directores y gerentes respectivamente de los

encuestados. Por lo que se valida que los departamentos encuestados cuentan con un equipo multidisciplinario en las áreas analizadas.

#### 4. Tiempo en la posición

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
Menos de 1 año	7	11%
1 a 5 años	13	20%
5 a 15	30	42%
15 a 25	12	17%
Más de 25 años	8	10%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6 Tiempo en la posición . Cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

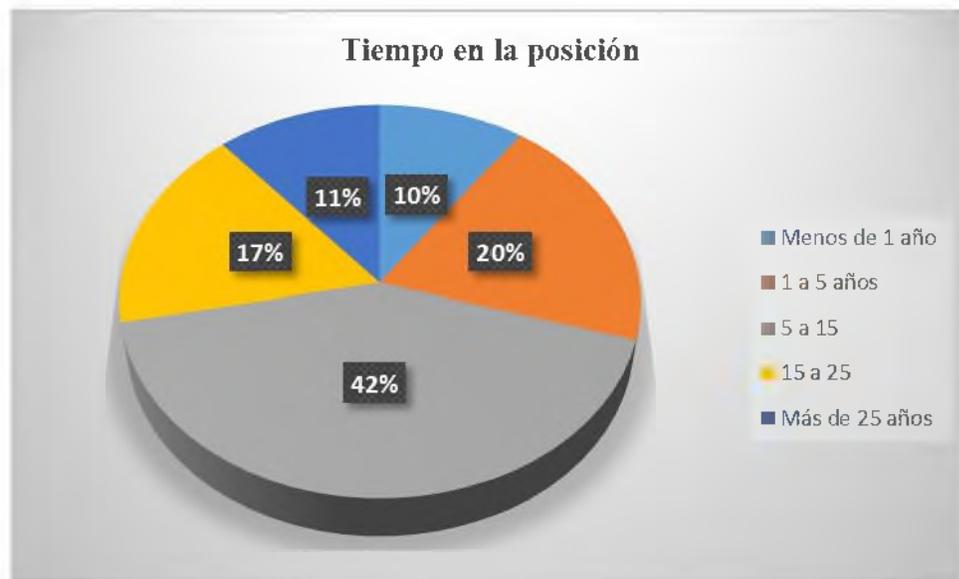


Figura 8 Año de servicios en la empresa.

Del total de los empleados, 30 que representa el 42%, tienen laborando entre 5 a 15 años en la empresa, lo cual evidencia experiencia y conocimiento de su desempeño, un 20% tienen de 1 a 5 años; el 17% tiene de 15 a 25 años en servicios, lo cual destaca que este personal realiza actividades de gerencia y operativa por la experiencia acumulada, en cambio el 11%

del personal que labora en los departamentos encuestados oscilan en el rango de más de 25 años; en cambio 10% tiene menos de 1 años, esto evidencia que el personal técnico posee la experiencia acumulada necesaria y a la vez refleja estabilidad laboral en la empresa.

## B. AMBIENTE DE CONTROL INTERNO

1 ¿La Dirección de Auditoría Interna demuestra un compromiso con hacer lo correcto y actúa con responsabilidad?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	32	46%
4. De Acuerdo	26	38%
3.Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	4	6%
2.Desacuerdo	5	7%
1.Totalmente en Desacuerdo	2	3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 7 Cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

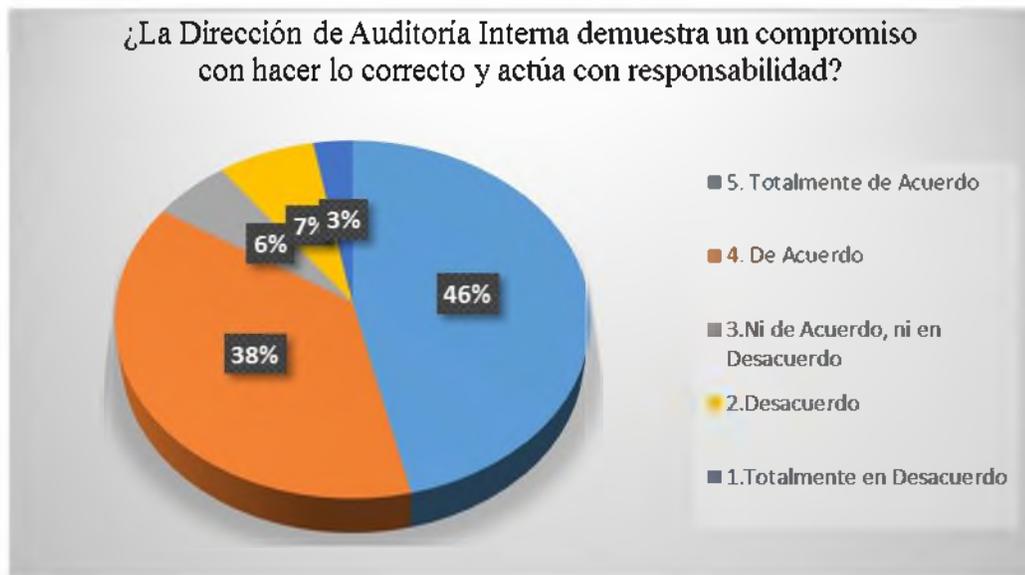


Figura 9 Dirección de Auditoría Interna demuestra un compromiso con hacer lo correcto.

De acuerdo a los resultados con relación al Control Interno el 46% del personal están totalmente de acuerdo en asumir un compromiso con hacer lo correcto y actuar con responsabilidad en las tareas asignadas para el logro de los objetivos de la Dirección. El 38% del personal encuestado respondió estar de acuerdo sobre el compromiso presentado por el personal, garantizando el desarrollo operacional para un mejor desempeño. Adicionalmente, la percepción de los evaluados que representa el 7% dicen estar en desacuerdo con el personal que labora en las diferentes unidades relacionada al departamento de auditoría interna, lo que demuestra compromiso y responsabilidad en sus funciones; a diferencia del 6%, que manifestaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 3% expreso estar totalmente en desacuerdo, esto puede afectar el logro de los objetivos de la empresa, en tal sentido la misma debe tomar las medidas para que su personal operativo y directivo reconozca y se empoderen de cómo realizar su trabajo de una manera eficaz, eficiente y comprometida con la empresa.

2 ¿La Dirección de Auditoría Interna desarrolla sus funciones de supervisión tomando en cuenta el desarrollo, aplicación y seguimiento del control interno?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	10	14%
4. De Acuerdo	13	19%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	6	9%
2. Desacuerdo	26	37%
1. Totalmente en Desacuerdo	15	21%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 8 Cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



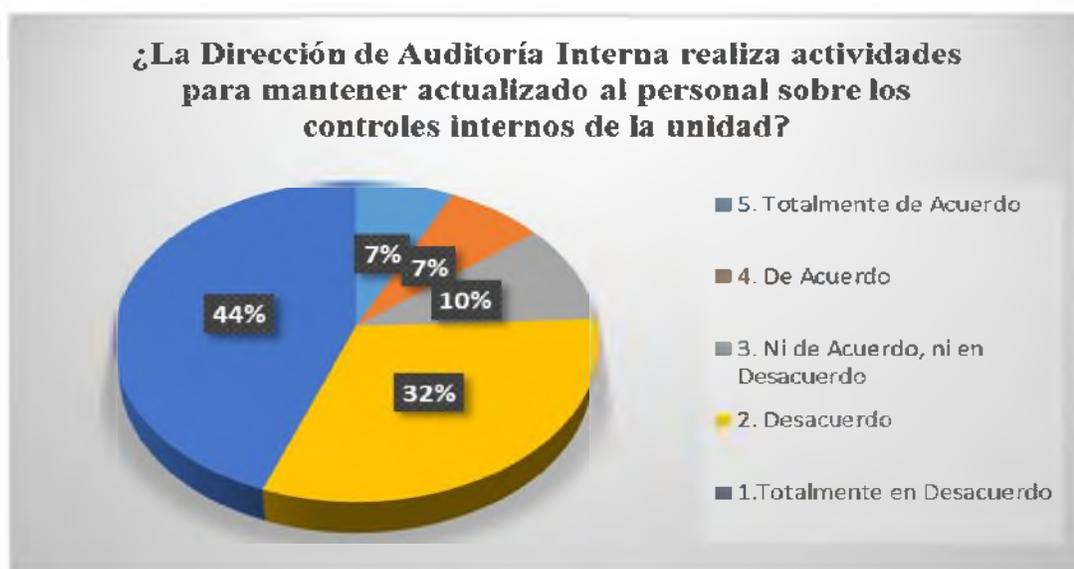
Figura 10 Desarrolla sus funciones de supervisión tomando en cuenta el desarrollo aplicación y seguimiento.

Según los resultados de los encuestados un total de los 70 colaboradores, el 37% coincidieron que la aplicación de sus funciones con relación al seguimiento y supervisión del control interno, dicen estar en desacuerdo de que estos se realizaran acorde a las normas establecidas, de igual modo el 21% expreso estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que hay que revisar los controles existentes y darle seguimiento a los mismos, En cambio, el 19% de los entrevistados coinciden en estar de acuerdo en que la Dirección de Auditoría Interna, desarrolla sus funciones de supervisión tomando en cuenta el desarrollo de aplicación y seguimiento del control interno, esto podría reflejar desconocimiento por parte de estos colaboradores de las funciones y alcance de los trabajos del departamento de auditoría, de igual manera el 14% están totalmente de acuerdo, otros manifestaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el cual representa el 9%.

3 ¿La Dirección de Auditoría Interna realiza actividades para mantener actualizado al personal sobre los controles internos de la unidad?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	5	7%
4. De Acuerdo	5	7%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	7	10%
2. Desacuerdo	22	32%
1.Totalmente en Desacuerdo	31	44%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 9** Cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.



*Figura 11* Actividades para mantener actualizado al personal sobre los controles internos de la unidad.

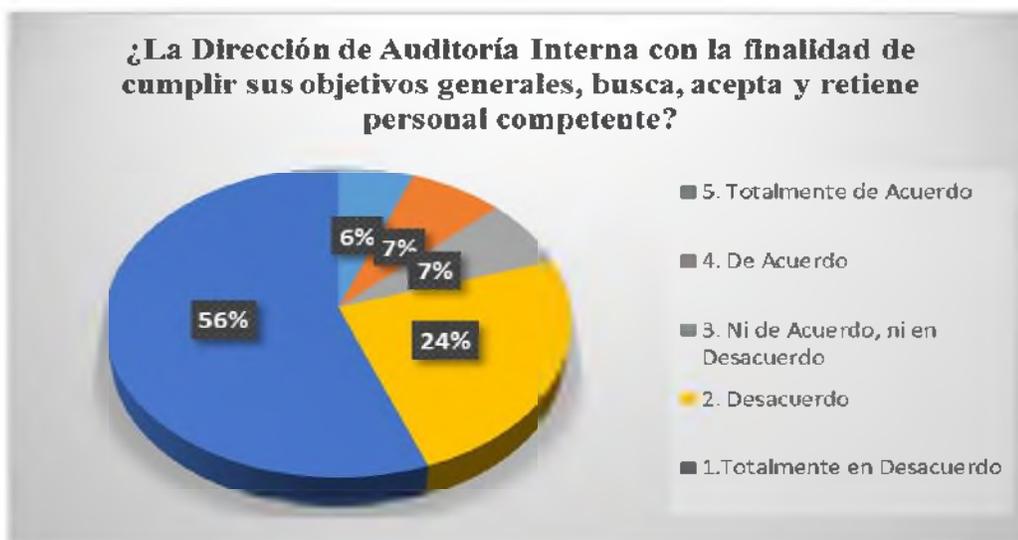
De acuerdo a los resultados de la tabla 10, 31 de los entrevistados dicen estar totalmente en desacuerdo, equivalente a un 44%; lo cual representaría un riesgo en la ocurrencia de errores operacionales y retrasos en los tiempos de la ejecución de las tareas asignadas, del mismo modo, un 32% expresaron estar en desacuerdo, en ese sentido la empresa debe realizar

actividades para mantener actualizado a su personal sobre los controles internos de la unidad; un 10% dice no estar de acuerdo, ni en desacuerdo. Sin embargo, el 7% dicen estar de acuerdo y el otro 7% de los entrevistado están totalmente de acuerdo de que la Dirección de Auditoría Interna realiza actividades para mantener actualizado al personal sobre los controles internos de la unidad.

4 ¿La Dirección de Auditoría Interna con la finalidad de cumplir sus objetivos generales, busca, acepta y retiene personal competente?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	4	6%
4. De Acuerdo	5	7%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	5	7%
2. Desacuerdo	17	24%
1. Totalmente en Desacuerdo	39	56%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 10 Cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



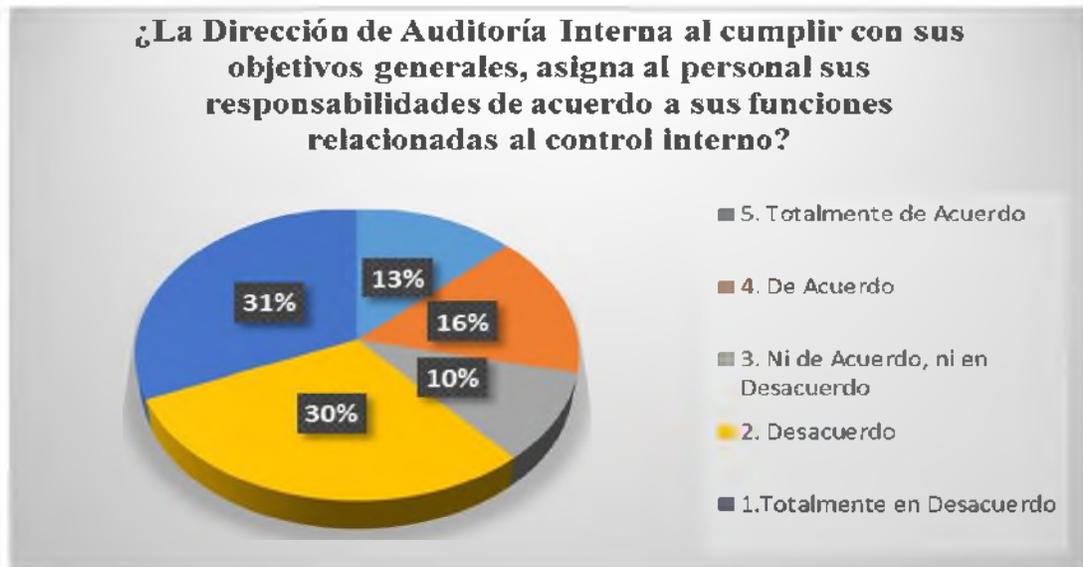
*Figura 12 Finalidad de cumplir sus objetivos generales, busca, acepta y retiene personal competente.*

Según los resultados arrojados de los 70 entrevistados, el 56% dicen estar totalmente en desacuerdo en relación de que la Gerencia de Auditoría Interna busca, acepta y retiene personal competente, con la finalidad de cumplir sus objetivos generales; el 24% contestaron que están en desacuerdo. Un 7% contestaron que están de acuerdo; otro 7% expresaron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En cambio, un 6% contestaron estar totalmente de acuerdo. Lo que podría indicar insatisfacción del personal que se encuentra laborando en dicha área.

5 ¿La Dirección de Auditoría Interna al cumplir con sus objetivos generales, asigna al personal sus responsabilidades de acuerdo a sus funciones relacionadas al control interno?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	9	13%
4. De Acuerdo	11	16%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	7	10%
2. Desacuerdo	21	30%
1. Totalmente en Desacuerdo	22	31%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 11 cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



*Figura 13 Asigna al personal sus responsabilidades de acuerdo a sus funciones al control interno.*

Del personal entrevistado 22 equivalentes al 31%, contestaron estar totalmente en desacuerdo que sus funciones están asignadas de acuerdo al control interno, el supervisor asigna las responsabilidades de acuerdo a su experiencia. Con la finalidad de determinar si el personal conocía sobre sus responsabilidades, se les pregunto si conocían la descripción de su puesto y un 30% contestaron que desconocían de la misma y dicen estar en desacuerdo. Un 16% dicen conocerlo lo cual están de acuerdo; y un 13% contestaron estar totalmente de acuerdo; y el otro 10% en cambio dicen estar ni de acuerdo ni, en desacuerdo.

6 ¿El personal de la Dirección de Auditoría Interna fomenta realización de sus deberes de manera correcta y responsable?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	8	12%
4. De Acuerdo	12	17%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	21	30%
2. Desacuerdo	19	27%
1.Totalmente en Desacuerdo	10	14%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 12 cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



*Figura 14 asigna al personal sus responsabilidades de acuerdo a sus funciones al control interno.*

El 30% del personal encuestado dicen estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo de que el personal de la Dirección de Auditoría Interna fomenta la realización de sus deberes de manera correcta y responsable; otro 27% dicen estar en desacuerdo. En cambio, el 17% expresaron estar de acuerdo; otros contestaron estar totalmente en desacuerdo para un 14%. Sin embargo, el 12% contestaron estar totalmente de acuerdo.

### C. VALORACION DEL RIESGO

1 ¿La Dirección de Auditoría Interna desarrolla medidas de seguridad y confidencialidad de la información, lo cual permiten establecer niveles de gestión de riesgos, y al logro de los objetivos?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	26	37%
4. De Acuerdo	23	33%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	6	9%
2. Desacuerdo	7	10%
1.Totalmente en Desacuerdo	8	11%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 13 cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana..



Figura 15 desarrolla medidas de seguridad y confidencialidad de la información.

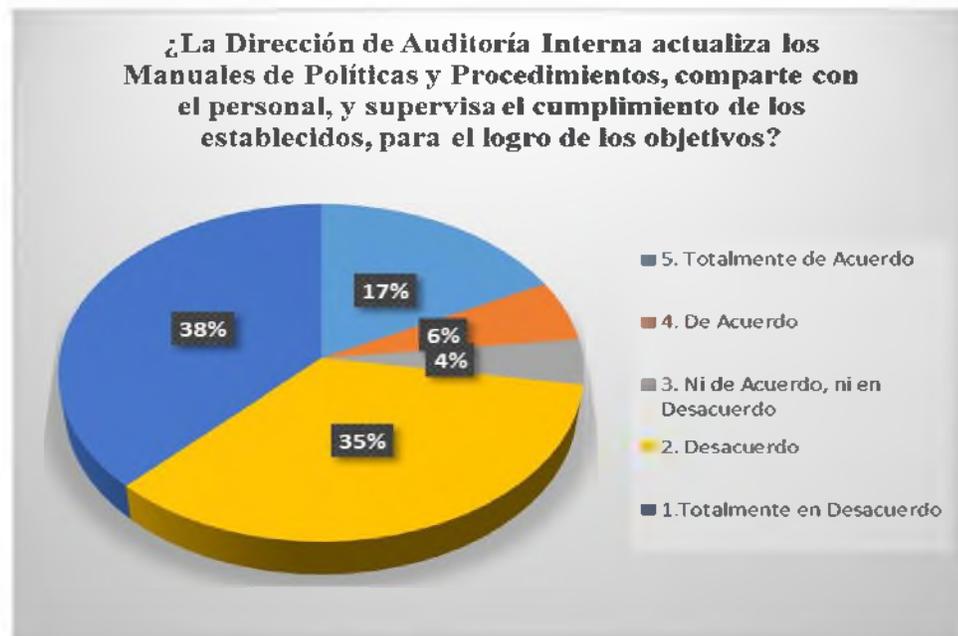
De acuerdo a los 70 entrevistados el 26 de estos, que representa un 37%, están totalmente de acuerdo que la Unidad, desarrolla medidas de seguridad y confidencialidad de la información, lo cual permiten establecer niveles de gestión de riesgos, y al logro de los objetivos, en este mismo orden el 33% dijo estar de acuerdo. Sin embargo, el 11% están

totalmente en desacuerdo. Un 10 % contestaron estar en desacuerdo y el 9% explico que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Se deben aplicar controles preventivos para evitar errores o irregularidades, y de detección con el objetivo de identificar anomalías después de que hayan ocurrido para tomar medidas correctivas y de controles de compensación para brindar cierto grado de seguridad cuando es incosteable la aplicación de otros controles más directos como segundas firmas, supervisión de terceros, supervisión selectiva interna, estos controles se refieren a riesgos que, si no se mitigan, pondrían en riesgo el llevar a cabo los objetivos de la empresa.

2 ¿La Dirección de Auditoría Interna actualiza los Manuales de Políticas y Procedimientos, comparte con el personal, y supervisa el cumplimiento de los establecidos, para el logro de los objetivos?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	12	17%
4. De Acuerdo	4	6%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	3	4%
2. Desacuerdo	25	35%
1. Totalmente en Desacuerdo	26	38%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 14, cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



*Figura 16 actualiza los Manuales de Políticas y Procedimientos, comparte con el personal*

El 38% del personal dijo estar totalmente en desacuerdo sobre la actualización y sociabilización de los manuales de políticas y procedimientos y la supervisión del cumplimiento de los establecidos para el logro de los objetivos, porque el que tienen desde el 2014 no lo actualizan, aunque contestaron que se está trabajando en su actualización. Como resultado de la encuesta realizada a los entrevistados del área de auditoría, el 35% contestaron estar en desacuerdo, 17% contestaron estar totalmente de acuerdo que el manual de procedimiento está en proceso de actualización, según la Dirección de Auditoría estará terminado para este 2019. Se preguntó al personal si tenía conocimiento sobre este manual arrojando como resultado que el 6% lo conoce, el 4% dice estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Estos hechos pueden crear condiciones de omisión en la actualización de los expedientes, errores por la improvisación por falta de manual de procedimientos. Al tiempo de establecer responsabilidades ante un fraude no se podría tomar una decisión objetiva y justa.

1 ¿La Dirección de Auditoría Interna gestiona la capacitación del personal de auditoría interna, lo cual permite entrenarlo para detección del riesgo y fraude, para él logro de los objetivos?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	4	6%
4. De Acuerdo	5	7%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	11	16%
2. Desacuerdo	24	34%
1. Totalmente en Desacuerdo	26	37%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 15 cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

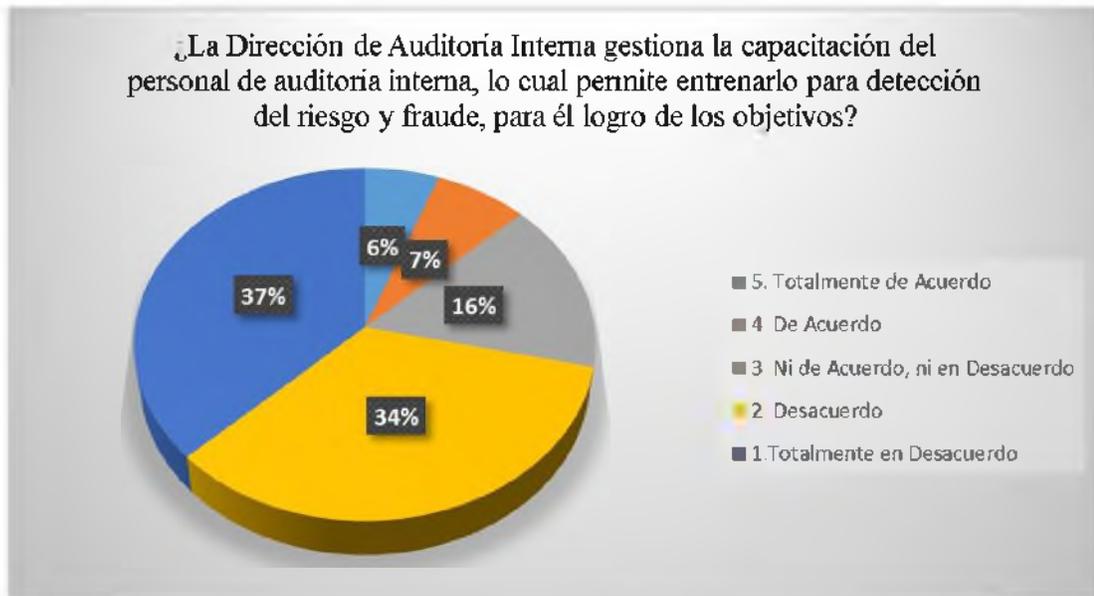


Figura 17 gestiona la capacitación del personal de auditoría interna, para evitar riesgo y fraude.

De acuerdo a los entrevistados el 37% están totalmente en desacuerdo que la capacitación del personal de la Dirección de Auditoría Interna no gestiona la formación y capacitación del personal, 34% dijo estar en desacuerdo, como premisa fundamental para lograr fortalecer sus destrezas y habilidades en el desempeño de sus funciones la unidad de Auditoría para la recolección de evidencias debe determinar la confiabilidad y calidad de la

ejecución de las actividades realizadas, en congruencia a los criterios de auditoría, requisitos, políticas y procedimientos establecidos en la organización, para la toma de decisiones, la empresa debe ser desarrollada por profesionales, que cumplan con unas competencias y cualidades, que ejecuten su labor con pleno cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría y aseguramiento, brindando de esta manera, calidad y confiabilidad sobre su trabajo. El 16% contestaron que no están de acuerdo, ni en desacuerdo. El 7% está de acuerdo que la capacitación es determinante para el logro de los objetivos.

#### **D. ACTIVIDADES DE CONTROL**

1 ¿La Dirección de Auditoría Interna selecciona y desarrolla actividades de control de la información interna, lo cual permiten establecer niveles de gestión de riesgos?

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FRECUENCIA %</b>
5. Totalmente de Acuerdo	5	7%
4. De Acuerdo	4	6%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	16	23%
2. Desacuerdo	19	27%
1. Totalmente en Desacuerdo	26	37%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 16, cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*

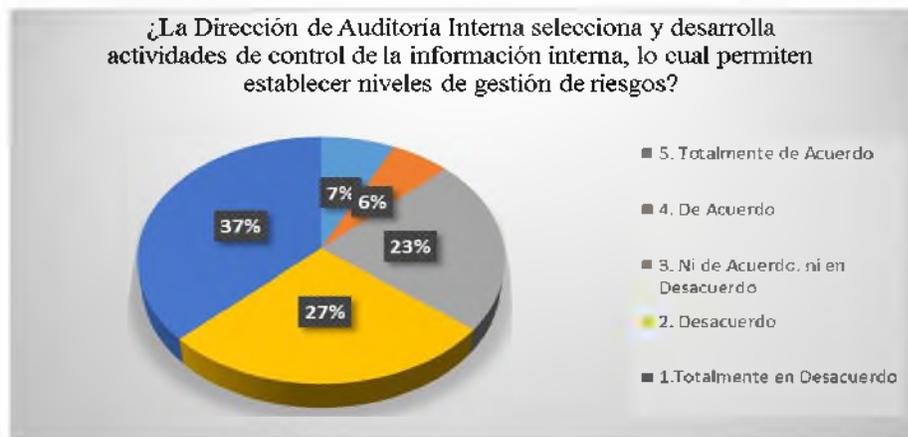


Figura 18 selecciona y desarrolla actividades de control de la información interna.

De los entrevistados el 37% contestaron estar totalmente en desacuerdo de que la Dirección no desarrolla actividades de control de la información interna, en tal sentido la dirección debe realizar y dar seguimiento a todos los procesos de la entidad para determinar en qué medida se están alcanzando los objetivos, para que se establezcan los niveles de gestión de riesgos. En tanto, que un 27% de los encuestados expresaron estar en desacuerdo, el 23% en cambio manifestaron no estar ni de acuerdo ni, en desacuerdo, de igual forma el 7% están totalmente de acuerdo, considerando estos que la unidad de Auditoría Interna selecciona y desarrolla actividades de control de la información interna, que estos aplican una correcta toma de decisiones dada por la obtención de la información en el momento en que la necesitan las demás áreas de apoyo, verificándose así la confiabilidad de la información para el logro de los objetivos.

2 ¿Los controles implementados por la Dirección de Auditoría Interna, apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	35	50%
4. De Acuerdo	21	30%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	7	10%
2. Desacuerdo	4	6%
1. Totalmente en Desacuerdo	3	4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 17 cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

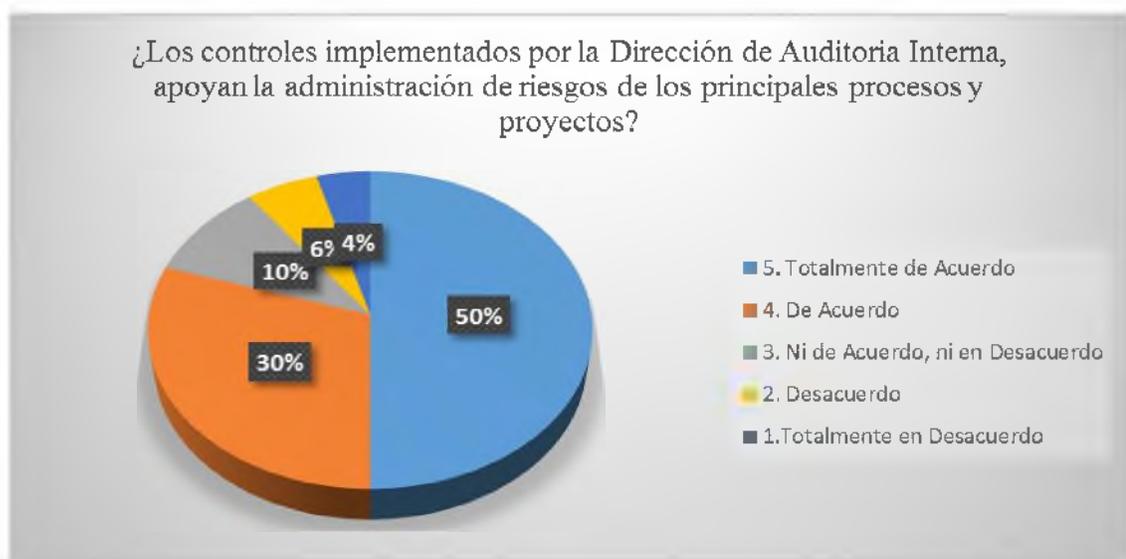


Figura 19 los controles implementados, apoyan la administración de riesgos y los procesos

Las actividades de control gerencial tienen como propósito posibilitar una adecuada respuesta a los riesgos de acuerdo con los planes establecidos para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos identificados que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad. De los 70 encuestados el 35 que representa 50% del total, contestaron estar totalmente de acuerdo en los controles implementados por la Dirección de Auditoría Interna, apoyando la

administración de riesgos de los principales procesos implementados. Asimismo, un 30% expresaron estar de acuerdo con dichos procesos. En cambio, el 10% dijo ni estar de acuerdo, ni en desacuerdo, el 4% expreso estar totalmente en desacuerdo, y el 6% restante están en desacuerdo.

3 ¿Los controles implementados en los principales procesos están documentados en el Manual de Procedimientos?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	30	43%
4. De Acuerdo	26	37%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	7	10%
2. Desacuerdo	4	6%
1.Totalmente en Desacuerdo	3	4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 18 cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

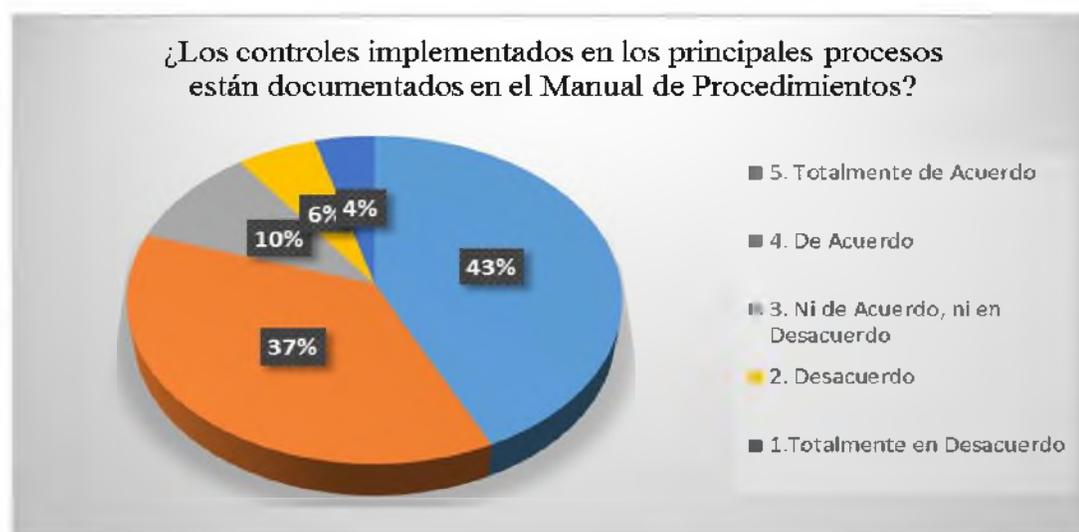


Figura 20 los controles implementados, apoyan la administración de riesgos y los procesos.

De los entrevistados, el 43% contestaron estar totalmente de acuerdo, un 37% expreso estar de acuerdo en que los principales procesos de la Unidad están documentados en el

Manual de Procedimientos realizando actividades o tareas secuenciales y lógicas que, en combinación con el personal, y la tecnología permite a la organización, agregar valor a los insumos y transformarlos en el servicio deseado, permitiendo a la organización la consecución de sus metas y objetivos. El 10 % expresó al momento de preguntarle la respuesta que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 6% dice estar en desacuerdo y el 4% restante dijo estar totalmente en desacuerdo.

4 ¿La Dirección de Auditoría Interna evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	12	17%
4. De Acuerdo	7	10%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	10	15%
2. Desacuerdo	23	33%
1. Totalmente en Desacuerdo	17	25%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 19, cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



*Figura 21 Dirección de Auditoría evalúa periódicamente la efectividad de las actividades.*

De los entrevistados el 33% contestaron estar en desacuerdo, un 25% dijo estar totalmente en desacuerdo de que la entidad evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas, se considera que la Dirección debe evaluar los procesos mediante el cual se puede determinar el grado de eficacia y de eficiencia con lo que cumplen con los elementos de control interno mediante los planes estratégico y operativos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucional. Otros de los entrevistados dijeron estar totalmente de acuerdo para un 17%, mientras que el 15% contestaron estar ni de cuerdo ni en desacuerdo, en cambio un 10% está de acuerdo. Por lo se plantea que se debe evaluar, documentar, formalizar y completar oportunamente las acciones correctivas para la resolución de las deficiencias.

5 ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión presupuestal?

-	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	10	14%
4. De Acuerdo	11	16%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	9	13%
2. Desacuerdo	18	26%
1.Totalmente en Desacuerdo	22	31%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 20 , cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

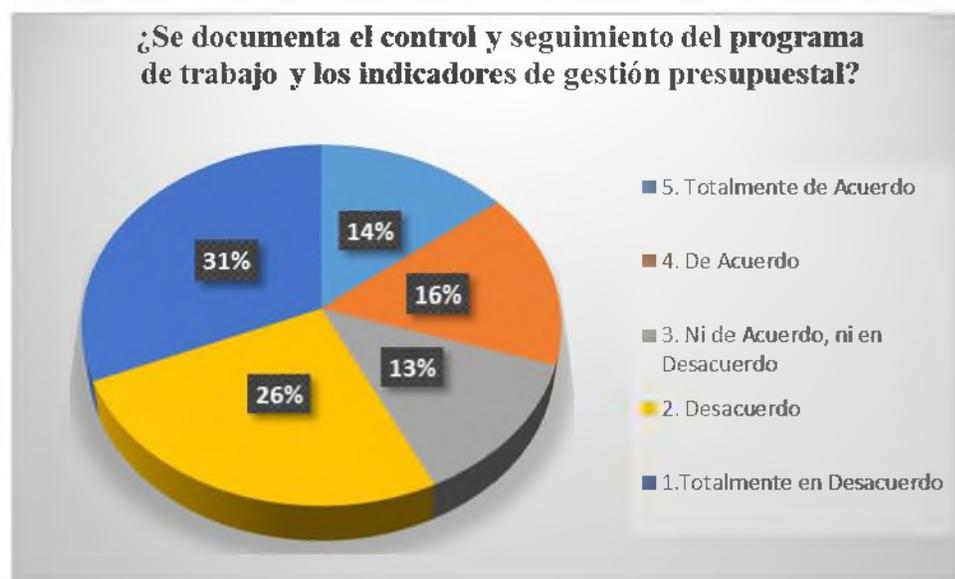


Figura 22 Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo.

De los entrevistados el 31% contestaron estar totalmente en desacuerdo, un 26% está en desacuerdo en que la entidad en lo relativo a los seguimientos del programa de trabajo y los indicadores de gestión presupuestal no son documentados correctamente por los que los controles son ineficientes, se considera que la Dirección debe documentar y formalizar,

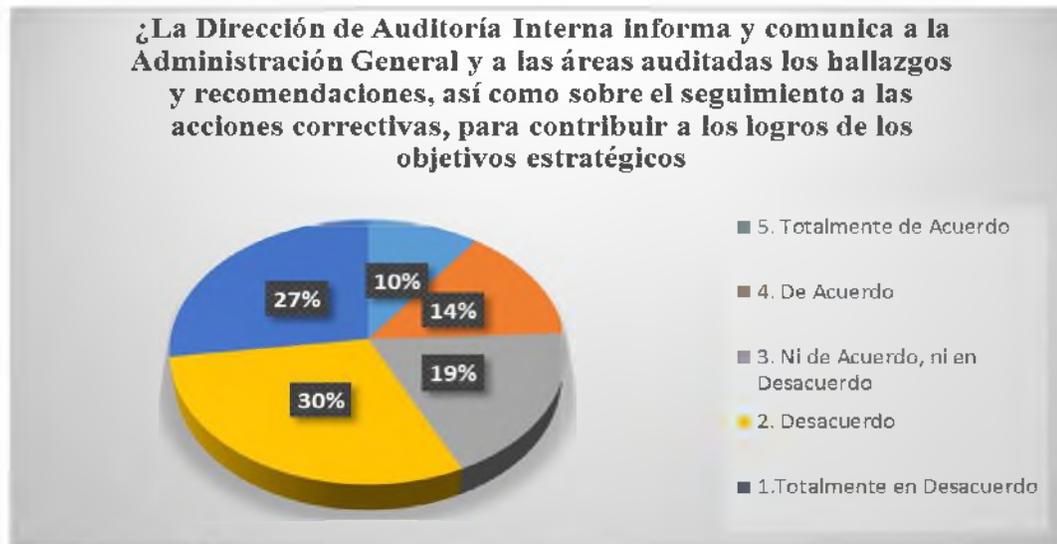
mediante políticas y procedimientos, las responsabilidades de todo el personal respecto del Control Interno, por lo que la Unidad de Auditoría debe revisar y dar seguimiento en las operaciones o programas para asegurar si los resultados son consistentes y están alineados con los objetivos y metas establecidas y si las operaciones o programas se están realizando como se había planificado. Otros entrevistado dijo estar de acuerdo para un 16%, un 14% dijo estar totalmente en desacuerdo. Sin embargo, el 13% dice estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, se considera que si se documentan todos los procesos llevando el control y seguimiento del programa de trabajo, se tuviesen mejores resultados en la Unidad.

## E. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1 ¿La Dirección de Auditoría Interna informa y comunica a la Administración General y a las áreas auditadas los hallazgos y recomendaciones, así como sobre el seguimiento a las acciones correctivas, para contribuir a los logros de los objetivos estratégicos de la empresa y al Sistema de Control Interno?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	7	10%
4. De Acuerdo	10	14%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	13	19%
2. Desacuerdo	21	30%
1. Totalmente en Desacuerdo	19	27%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 21, cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



*Figura 23 Informa y comunica a la Administración y a las áreas auditadas los hallazgos.*

De los entrevistados el 30% expresaron estar en desacuerdo, el 27% dice estar totalmente en desacuerdo en que la Dirección de Auditoría Interna informa y comunica sobre los hallazgos encontrados en la empresa. Otras áreas relacionadas dicen no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, para un 19%, se plantea que la comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades, teniendo así calidad y eficacia de la información, que posean flexibilidad al cambio, se considera que debe existir en la entidad la comunicación interna como externa utilizando los canales de comunicación adecuados. En cambio, el 14% expresaron estar de acuerdo, y un 10% manifestó estar totalmente de acuerdo en que la Dirección de Auditoría Interna informa y comunica a la Administración General y a las áreas auditadas ofrecer las recomendaciones, así como tomar las acciones correctivas, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

2 ¿La Dirección de Auditoría Interna le informa a su personal las metas, responsabilidades para el cumplimiento y funcionamiento adecuado del control interno y su impacto en otras unidades de la institución?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	7	10%
4. De Acuerdo	6	9%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	15	20%
2. Desacuerdo	19	27%
1.Totalmente en Desacuerdo	23	33%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 22 , cuestionario aplicado con el objetivo para evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

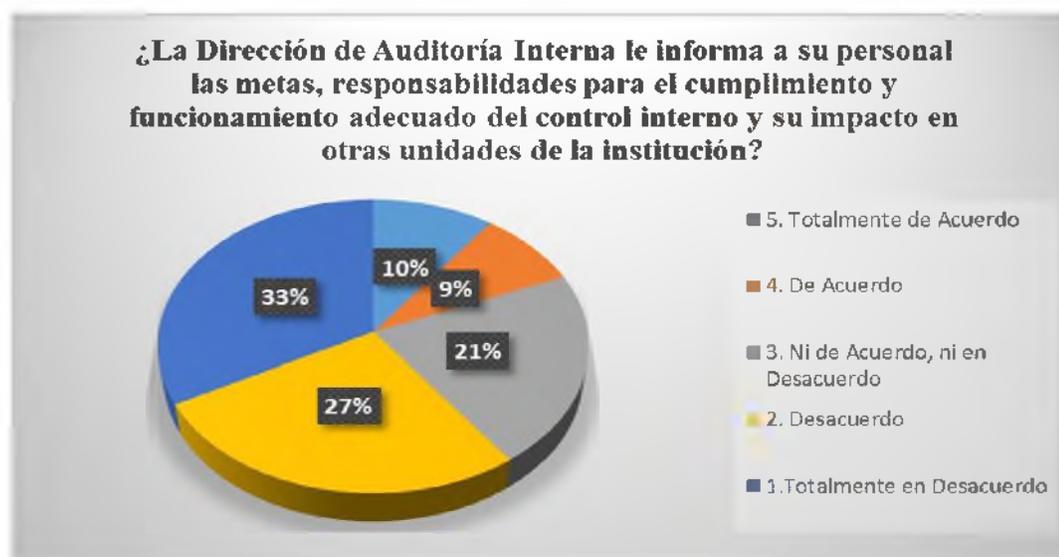


Figura 24 la Dirección de Auditoría Interna le informa a su personal las metas. La Dirección de Auditoría Interna le informa a su personal las metas.

El 33% de los entrevistados expresaron estar totalmente en desacuerdo, sin embargo, el 27% expreso estar en desacuerdo de que se le informa sobre las metas, responsabilidades para el cumplimiento y funcionamiento adecuado del control interno, debe definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar el logro de sus objetivos. Trayendo con esto impacto en otras

unidades de la institución estimulando el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia, otros dicen, que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo para un porcentaje de 21%. Se considera que le corresponde a la máxima autoridad de la Dirección, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema del control interno en la institución. Otros 10% dijo estar totalmente de acuerdo, y el 9% restante expreso estar de acuerdo.

3 ¿La Dirección de Auditoría Interna se comunica con las otras direcciones, departamentos y gerencias (Contraloría, Sistema de Gestión Integrado), ¿el funcionamiento de los otros componentes del control interno?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	28	40%
4. De Acuerdo	26	37%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	9	13%
2. Desacuerdo	4	6%
1. Totalmente en Desacuerdo	3	4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 23, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

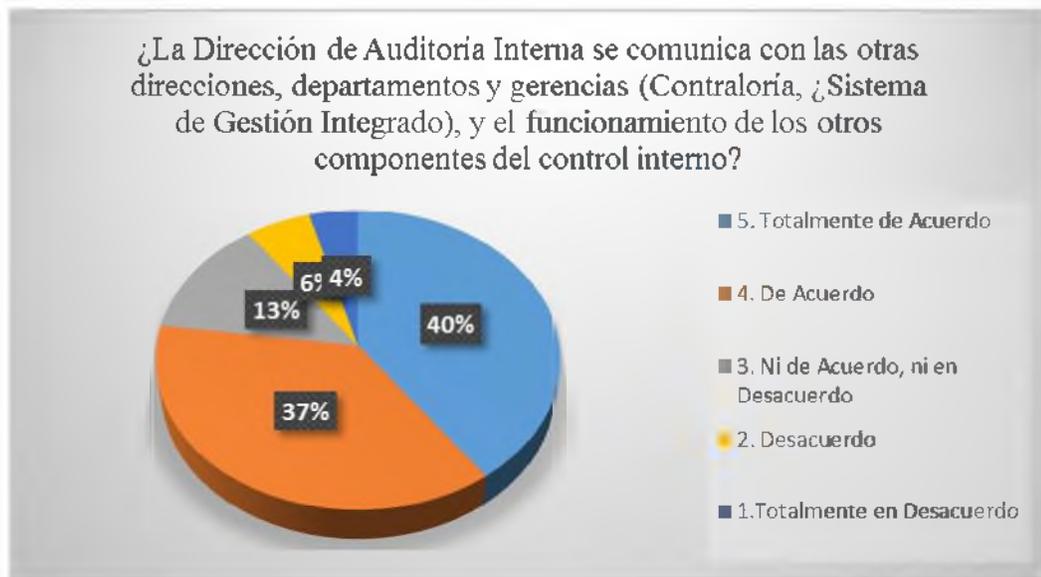


Figura 25, la Dirección de Auditoría Interna se comunica con las otras direcciones, departamentos.

El 40% del personal entrevistado es decir 28, contestaron estar totalmente de acuerdo, el 37% manifestaron estar de acuerdo, en que la Dirección de Auditoría Interna se comunica con las otras direcciones, departamentos y gerencias. Al preguntarles a los auditores dijeron que realizan reuniones periódicas a fin de compartir temas de la unidad, el 13% expresaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% está en desacuerdo y por último el 4% están totalmente en desacuerdo.

## F. MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES

1 ¿La Dirección de Auditoría Interna realiza evaluaciones internas sobre el cumplimiento del control interno, así como las evaluaciones periódicas están presentes y funcionando de manera adecuada?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	26	37%
4. De Acuerdo	22	31%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	13	19%
2. Desacuerdo	5	7%
1. Totalmente en Desacuerdo	4	6%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 24, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.



Figura 26 realiza evaluaciones internas sobre el cumplimiento del control interno.

De acuerdo con el resultado de este módulo se puede observar que el 37% está totalmente de acuerdo, 31% contestó estar de acuerdo, en que se realizan evaluaciones internas sobre el cumplimiento del control interno, así como las evaluaciones periódicas están presentes y funcionando de manera adecuada en la Unidad, sin embargo, de acuerdo a los encuestados el 19% dicen estar ni de acuerdo ni, en desacuerdo, un 7% está en desacuerdo, en cambio el 6% están totalmente en desacuerdo en que los auditores no realizan evaluaciones de control de manera adecuada, el personal se refiere a que no se verifican de manera correcta las informaciones y cuando los errores son internos se omiten.

2 ¿La Dirección de Auditoría Interna le informa a la alta gerencia y al resto del personal responsable, con la finalidad de lograr acciones correctivas sobre los resultados de las evaluaciones internas?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	6	9%
4. De Acuerdo	7	10%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	13	19%
2. Desacuerdo	17	24%
1. Totalmente en Desacuerdo	27	38%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 25, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



*Figura 27 le informa a la alta gerencia y al resto del personal sobre los resultados.*

El 38% del personal entrevistado consideró estar totalmente en desacuerdo, el 24% dijo que estaban en desacuerdo, un 19% contestó que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, en cambio el 10% expresaron estar de acuerdo, y el 9% totalmente de acuerdo, de que la Dirección de Auditoría Interna no informa a la Alta Gerencia y al personal las mejoras sobre las evaluaciones internas. La Gerencia manifestó que solo han recibido inspecciones del organismo regulador y solo a consideraciones se realizan las mejoras. Se deben tomar en cuenta el compartir los informes sobre evaluaciones interna para mejores resultados y control de los procesos.

3 ¿La Dirección de Auditoría define y desarrolla actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos para la consecución de los objetivos institucionales?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	7	10%
4. De Acuerdo	6	9%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	12	17%
2. Desacuerdo	26	37%
1. Totalmente en Desacuerdo	19	27%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 26, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



*Figura 28 desarrolla actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos.*

El 37% de los entrevistados contestaron que estaban en desacuerdo, mientras que el 27% dijo estar totalmente en desacuerdo, el 17% expreso estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Otros 10% expresaron estar totalmente de acuerdo y el 9% está de acuerdo con que la Dirección de Auditoría define y desarrolla actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos para la consecución de los objetivos institucionales.

## G. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL CONTROL INTERNO

1 ¿Existe una segregación de funciones que asegura que el personal realice actividades incompatibles, a fin de mitigar los riesgos de fraude?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	6	8%
4. De Acuerdo	11	16%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	23	33%
2. Desacuerdo	11	16%
1. Totalmente en Desacuerdo	19	27%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 27, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

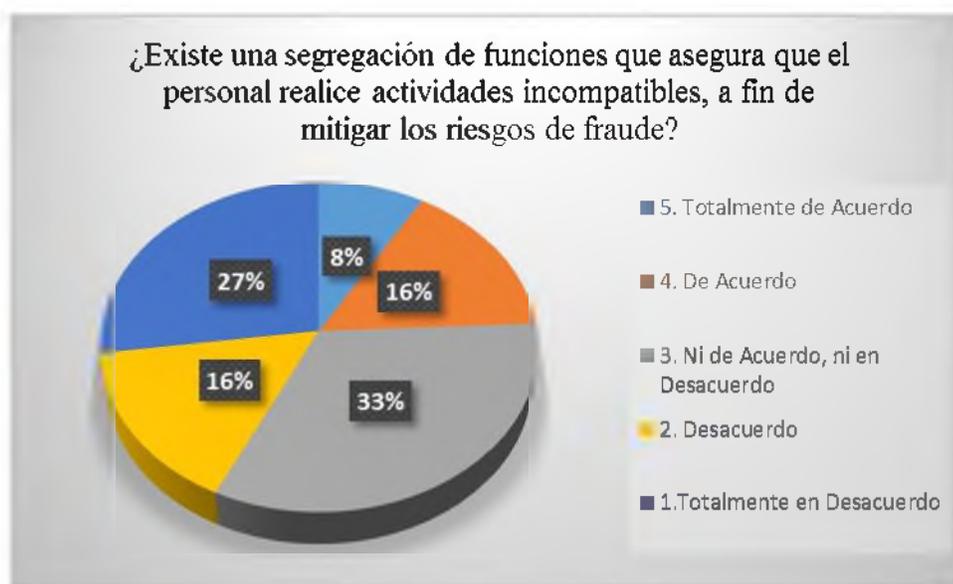


Figura 29 asegura que el personal realice actividades de mitigar los riesgos de fraude.

Este apartado en particular agrupa los objetivos para una mejor comprensión del control interno, en los cuales el personal expresaron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que no existe una segregación de funciones que permita disminuir riesgos a través de las diferentes actividades que realizan con el propósito de mitigar los mismos, estos

representan el 33%, el 27% de los colaboradores revelaron que están totalmente en desacuerdo, el 16 % están en desacuerdo, en tanto, que el otro 16% están de acuerdo y el 8% restante están totalmente de acuerdo que existe segregación de funciones. Se considera que el director o gerente de la unidad de auditoría deben definir la metodología, estrategias y procedimientos para el proceso de administración de riesgos, de acuerdo con esto deben identificar los incidentes potenciales que pudieran afectar la adecuada ejecución de los procesos, así como el logro de sus objetivos y los de la entidad, con el propósito de mantenerlos dentro del margen de tolerancia que permita proporcionar seguridad razonable sobre su cumplimiento a través de la identificación y la valoración de los riesgos se puede evaluar la vulnerabilidad del sistema, identificando el grado en que el control vigente maneja los riesgos.

2 ¿El personal se involucra y se compromete con los objetivos estratégicos de la institución, para permitir un autocontrol de los procesos?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	10	14%
4. De Acuerdo	11	16%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	19	27%
2. Desacuerdo	7	10%
1. Totalmente en Desacuerdo	23	33%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 28, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*

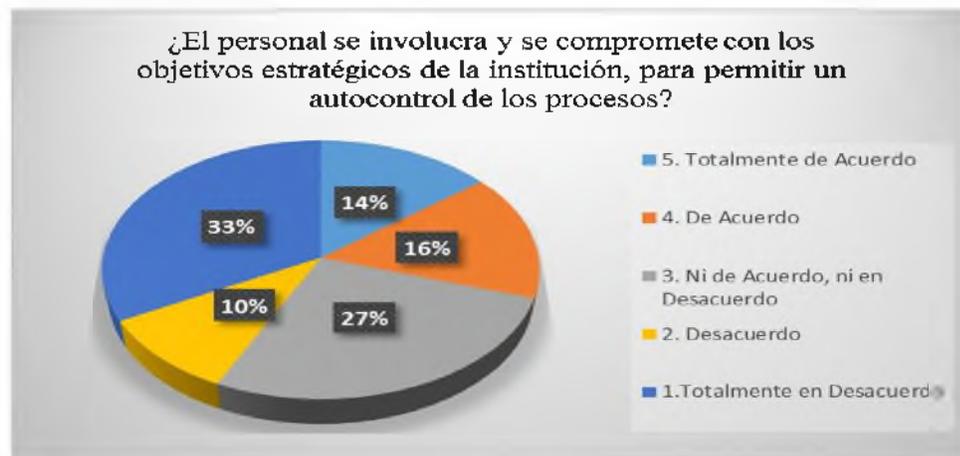


Figura 30 el personal se involucra con los objetivos estratégicos de la institución.

El 33 % del personal encuestado están totalmente en desacuerdo, otro 27% expresaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. En relación al 16% están de acuerdo, y el 14% dijo estar totalmente de acuerdo, entienden que el personal se involucra y se compromete con los objetivos estratégicos de la institución, para permitir un autocontrol de los procesos. Sin embargo, el 10% están en desacuerdo.

3 ¿El Director de Auditoría Interna o Auditor General, demuestra su compromiso con el cumplimiento del control interno y lo comunica al resto de los colaboradores de su departamento?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	37	53%
4. De Acuerdo	23	33%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	6	8%
2. Desacuerdo	2	3%
1. Totalmente en Desacuerdo	2	3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 29, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.

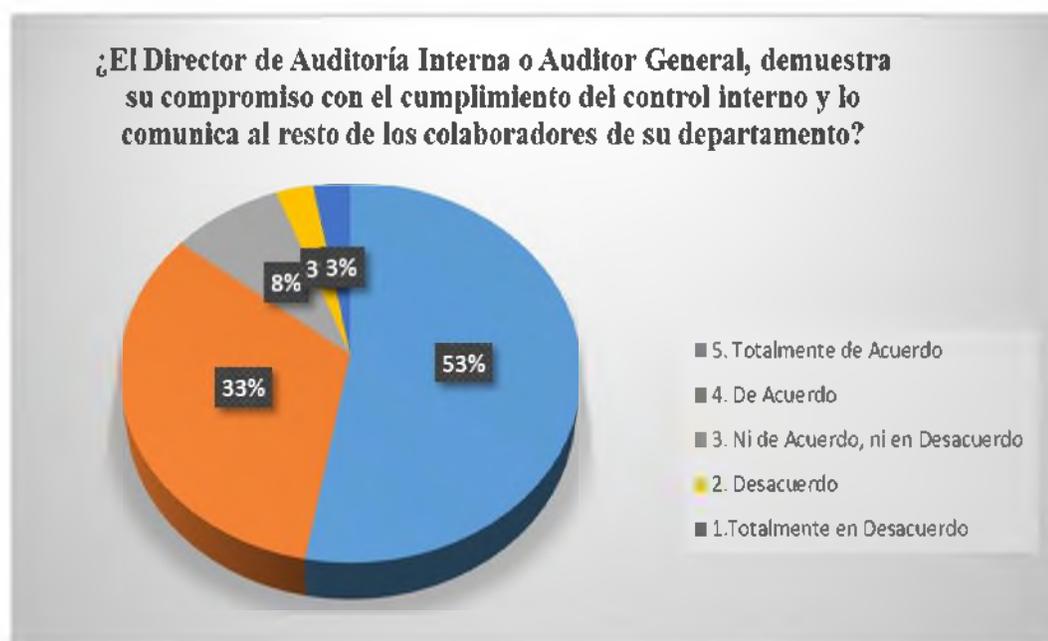


Figura 31 demuestra su compromiso con el cumplimiento del control interno.

De los entrevistados el 53%, están totalmente de acuerdo, el 33% están de acuerdo que el Auditor General del departamento demuestra su compromiso con el control interno y lo comunica a los demás, por medio del ejercicio diario de supervisión sobre el personal y

operación, de acuerdo a los empleados encuestados. En cambio, el 8% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Un 3% están en desacuerdo, otro 3% totalmente en desacuerdo.

4 ¿El Control Interno dentro del proceso general de los trabajos de auditoría es oportuno y se logran las tareas programadas en el Plan Anual de Trabajos?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	36	52%
4. De Acuerdo	24	34%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	2	3%
2. Desacuerdo	3	4%
1. Totalmente en Desacuerdo	5	7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 30, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.



Figura 32 dentro del proceso general de los trabajos de auditoría es oportuno y se logran las tareas programadas.

El 52% de los encuestados, es decir 36 personas externaron que están totalmente de acuerdo, otros 34% están de acuerdo que dentro del proceso general de los trabajos de auditoría es oportuno y se logran las tareas programadas en el Plan Anual de Trabajos, por tal

razón el equipo de auditoría trabaja de manera coordinada y con proyecciones futuros en busca del logro de los objetivos institucionales. Otros 7% dijo estar totalmente en desacuerdo. Un 4% dijo estar en desacuerdo, en cambio el 3% expreso estar ni de acuerdo ni, en desacuerdo.

5 ¿El Control Interno asegura de manera razonable el logro de los objetivos departamentales?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	49	70%
4. De Acuerdo	10	14%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	6	9%
2. Desacuerdo	3	4%
1. Totalmente en Desacuerdo	2	3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 31, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.



Figura 33 el control interno asegura de manera razonable el logro de los objetivos departamentales.

El control interno solo puede dar una seguridad razonable de que los objetivos de una entidad sean cumplidos. Del personal entrevistado el 70% están totalmente de acuerdo, un 14% están de acuerdo en relación al control interno asegura de manera razonable el logro de los objetivos departamentales, se considera que debe ser objeto de supervisión para valorar la

efectividad y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Sin embargo, el 9% dicen también estar ni de acuerdo ni, en desacuerdo, en que el control interno en la empresa es de vital importancia. Un 4% está en desacuerdo, a diferencias del 3% dijo estar totalmente en desacuerdo.

6 ¿El personal de auditoría interna cumple las tareas asignadas y los procesos logran los objetivos, en el tiempo estimado y de manera confiable?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	22	31%
4. De Acuerdo	18	26%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	9	13%
2. Desacuerdo	11	16%
1. Totalmente en Desacuerdo	10	14%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla No. 32, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.*



*Figura 34 el personal de auditoría interna cumple las tareas asignadas.*

Del personal entrevistado el 31% están totalmente de acuerdo, un 26% dice estar de acuerdo, en que el personal de auditoría interna cumple las tareas asignadas, y en relación a los procesos realizados por la unidad cumplen con los objetivos en el tiempo estimado y de manera confiable. 16% están totalmente en desacuerdo, sin embargo, el 14% están totalmente en desacuerdo, en cambio el 13% dijo estar ni de acuerdo ni, en desacuerdo, que esto logran su meta en el tiempo pautado.

7. ¿Las acciones del personal en el desarrollo de los procesos, están debidamente documentados, lo cual permite la identificación de los criterios y acciones, los cuales pueden ser evaluados?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	11	16%
4. De Acuerdo	19	27%
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	16	23%
2. Desacuerdo	13	18%
1. Totalmente en Desacuerdo	11	16%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 33, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.



Figura 35. Las acciones del personal en el desarrollo de los procesos, están debidamente documentados.

El 27% de los entrevistados están de acuerdo de que en mayoría los procesos realizados por la unidad están debidamente documentados, lo cual permite la identificación de los criterios y acciones, por ende, pueden ser evaluados. En cambio, el 23% dicen no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 18% dice estar en desacuerdo, el 16% dijo estar totalmente en desacuerdo, no obstante, otro 16% dice estar totalmente de acuerdo. Se plantea que la unidad de auditoría interna antes de documentar los controles internos, los auditores deben

identificarlos, a la vez deben considerar los objetivos y los riesgos relacionados a nivel de la entidad y de proceso. Los controles deben reducir el riesgo a un nivel aceptable, pero sin incurrir en un costo excesivo, y la gerencia establece controles internos en respuesta a los riesgos, ya sea que se consideren como oportunidades, incertidumbres o peligros.

8. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA %
5. Totalmente de Acuerdo	20	29%
4. De Acuerdo	23	33
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	17	24%
2. Desacuerdo	5	7%
1.Totalmente en Desacuerdo	5	7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 34, cuestionario aplicado con el objetivo de evaluar la calidad de la Dirección de Auditoría Interna de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.



Figura 36 son atendidas las recomendaciones emitidas por los auditores internos y externos.

El 33% de los encuestados dijeron estar de acuerdo, un 29% están totalmente de acuerdo o se le preguntó que, si son atendidas las recomendaciones en materia de control

interno, emitidas por los auditores internos y externos. Sin embargo, el 24% explicaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo. Otros de los entrevistados dijeron estar en totalmente en desacuerdo para un porcentaje de 7%, y el 7% restante están en desacuerdo.

## **6.2 Análisis de los resultados de las informaciones recolectadas de la encuesta aplicada al personal.**

Con el objetivo de evaluar la auditoría interna basada en normas internacionales, caso empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, se aplicaron encuestas a muestras representativas de colaboradores de las áreas involucradas en establecer y aplicar los controles de auditoría interna. Como objetivos específicos consistió en describir la empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, describir el funcionamiento de la unidad de auditoría interna y explicar la auditoría de calidad a la gestión de auditoría interna.

En función del género de los colaboradores y como dato introductorio, el género femenino con 70% ocupa la mayoría de las posiciones tanto gerenciales como operacionales de Auditoría Interna, lo cual refleja una proporcionalidad en consonancia con las estadísticas de la población universitaria dominicana. Dentro de la proporcionalidad de género, cabe destacar que la juventud media del personal gerencial con una mínima de 27 años y un tiempo promedio de 5-15 años en 42% de su personal, reflejando un esquema y ambiente laboral estable, lo cual permite la capacitación constante en las áreas que ocupan.

En la interacción de Auditoría Interna con los demás departamentos de la ETED, pese a ser un departamento de control administrativo, la percepción de aceptación de la labor que este realiza es del 46 % que está en total de acuerdo y apenas 3% en total desacuerdo. Un aspecto preocupante, tomando en cuenta la naturaleza de Auditoría Interna, es que de un total de 70 encuestados sobre si la aplicación de sus funciones con relación al seguimiento y supervisión del control interno se realizan de acuerdo a las normas establecidas, solo el 14%

dice estar en total de acuerdo contra 37% que dice estar en desacuerdo. Lo cual evidencia una deficiente socialización de las referidas normas con las áreas en que esta interviene. En tal sentido es de suma importancia concienciar los demás departamentos sobre las normas en que se basa los controles que aplica Auditoría Interna a las áreas que esta fiscaliza, ya que es evidente el desconocimiento sobre este tema.

Según las investigaciones realizadas, la ETED procura una constante capacitación y actualización técnica de los colaboradores de Auditoría Interna, más la percepción de las demás áreas con las que dicha Dirección interactúa no refleja los resultados que han de esperarse, esto se evidencia en que al formular la pregunta en relación a si Auditoría Interna realiza actividades para mantener actualizado al personal sobre los controles internos de la unidad, el resultado es que apenas el 7% del personal entrevistado respondió estar de acuerdo y 44% dice estar en desacuerdo.

Se entiende que este resultado obedece a que las capacitaciones que se han dado no corresponden a las exigencias reales de Auditoría Interna o a que dichas capacitaciones no han sido asimiladas de forma satisfactoria por el personal. Desde el punto de vista relacionado a la gerencia de Auditoría Interna en función a si esta busca, acepta y retiene personal competente, con la finalidad de cumplir sus objetivos generales, el resultado de las encuestas no es halagador, ya que, de 70 encuestados, solo 6% manifestó estar en total acuerdo en contraste con 56% que dice estar en total desacuerdo. En este sentido se hace necesario la selección de personal competente, capaz y comprometido con las funciones y que pueda generar en las demás áreas la sensación de que quien regula y controla posee las cualidades para tales funciones.

Como complemento que agrava el punto anterior, apenas el 16% de los encuestados respondió estar de acuerdo a la pregunta de si conoce la descripción de su puesto, esto denota una desorientación de lo que se tiene por delante en el puesto que ocupa.

El 38% del personal dijo estar totalmente en desacuerdo sobre la actualización y sociabilización de los manuales de políticas y procedimientos y la supervisión del cumplimiento de los establecidos para el logro de los objetivos, porque el que tienen desde el 2014 no lo actualizan, aunque contestaron que el mismo están trabajando en su actualización. Se preguntó al personal si tenía conocimiento sobre este manual arrojando como resultado que el 6% lo conoce, el 4% dice estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Estos hechos pueden crear condiciones de omisión en la actualización de los expedientes, errores por la improvisación por falta de manual de procedimientos, ya que al tiempo de establecer responsabilidades ante un fraude no se podría tomar una decisión objetiva y justa. la empresa debe ser desarrollada por profesionales, que cumplan con unas competencias y cualidades, que ejecuten su labor con pleno cumplimiento de las normas internacionales de auditoría y aseguramiento, brindando de esta manera, calidad y confiabilidad sobre su trabajo.

En este punto la capacitación juega un papel determinante, pero resulta contraproducente que ante esta cuestionante solo el 7% respondió que está en total acuerdo en que la capacitación es determinante para el logro de los objetivos, lo cual evidencia una discrepancia y desconocimiento respecto de este punto. En el aspecto referente a la gestión de riesgo, como es sabido, dentro de los principales roles de Auditoría Interna se destacan: Revisar la gestión de riesgos clave, Evaluar la elaboración de informes sobre los riesgos clave, Evaluar los procesos de gestión de riesgos, Proporcionar aseguramiento respecto a la

evaluación correcta de los riesgos, Proporcionar aseguramiento respecto a los procesos de gestión de riesgos.

De los 70 encuestados 35 que representa 50% del total, contestaron estar totalmente de acuerdo en los controles implementados por Auditoría Interna, apoyando la administración de riesgos de los principales procesos implementados. Dada la importancia del aspecto de gestión de riesgos es vital que la entidad evalúe periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas, se considera que la Dirección debe evaluar los procesos mediante el cual se puede determinar el grado de eficacia y de eficiencia con lo que cumplen con los elementos de control interno mediante los planes estratégico, directivo y operativo, para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucional.

Otros aspectos en los que Auditoría debe enfocar esfuerzos para formalizar y completar oportunamente las acciones correctivas para la resolución de las deficiencias son los relativos a: Seguimientos a los planes de trabajo e indicadores de gestión presupuestal en función a su Plan Operativo Anual, Información y comunicación sobre hallazgos encontrados, Información sobre las metas y responsabilidades para el cumplimiento y funcionamiento adecuado del control interno, evaluaciones internas sobre cumplimiento de control interno, compromiso del personal con los objetivos estratégicos; esto debido a que las respuestas en que se está en total acuerdo en esos aspectos es de 15% a 7%, lo que evidencia deficiencias considerables. Se considera que le corresponde a la máxima autoridad de la Dirección, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema del control interno en la institución.

Sin embargo, el director o gerente de auditoría Interna deben definir la metodología, estrategias y procedimientos para el proceso de administración de riesgos, de acuerdo con esto deben identificar los incidentes potenciales que pudieran afectar la adecuada ejecución de

los procesos, así como el logro de sus objetivos. Se considera que debe existir en la entidad la comunicación interna como externa utilizando los canales de comunicación adecuados.

### 6.3 FODA de la entidad Auditoría Interna



Figura 37,

Fuente: Elaboración propia

## **6.4 Conclusiones.**

Una vez expuestos y analizados los resultados obtenidos a través de evaluar la Dirección de Auditoría Interna basada en Normas Internacionales, caso empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, 2018 por medio de encuestas, entrevistas informales a las áreas auditadas.

Se concluye que la Dirección de Auditoría Interna de la ETED no cumple con las Normas Internacionales de Auditoría Interna, lo cual afecta la calidad de los servicios brindados por dicha dirección. Los principales problemas que se pueden detectar y confirmar con la investigación realizada, son los siguientes:

1. Falta de los estatutos que definan formalmente la actividad de la dirección.
2. Carencia de independencia y objetividad.
3. No se realizan evaluaciones internas y externas a la dirección.

Debido los problemas citados anteriormente, la Dirección de Auditoría Interna de la ETED no es requerida para brindar los servicios de consultoría, como lo establece la norma 1000.C1.

La auditoría interna de la ETED, no cumple a cabalidad con las normas emitidas por el IIA, sin embargo, existen en la actualidad brechas importantes para lograr un cumplimiento con las normas.

Los objetivos desarrollados fueron los siguientes:

1. Describir la empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.
2. Describir el funcionamiento de la unidad de auditoría interna.
3. Explicar la auditoría de calidad a la gestión de auditoría interna.

Tomando en cuenta cada objetivo anteriormente presentados, se concluyó en:

### **Describir la empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana.**

Para el logro de este objetivo se analizó la ley No.125-01 del 26 de julio del 2001, como base legal de la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, por lo que se concluye que la misma juega un rol muy significativo dentro del sector eléctrico dominicano, siendo su objetivo principal operar el sistema de transmisión nacional interconectado para dar servicios de transportar electricidad con eficacia, eficiencia, calidad y seguridad a todo el territorio nacional.

### **Describir el Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna.**

El proceso de la dirección de auditoría interna de la ETED, se realiza basado en la experiencia y práctica gubernamental, debido a la documentación y falta de manuales de trabajo.

El plan de auditoría se realiza basado en controles, contrario a las normas internacionales.

Se elabora un plan de trabajo de auditoría interna el cual cubre todas las Direcciones, Gerencias y Departamentos de la empresa.

El personal de trabajo se asigna mediante un Memo de Asignación a fin de documentar la participación de los mismos.

Los programas de auditoría se elaboran y se actualizan antes de visitar las unidades a auditar. Además, se conoce de cada área otros aspectos que se deseen evaluar.

Como control de desempeño y de gestión del personal el supervisor lleva un registro de horas de trabajo. Sin embargo, este registro de control debe ser llenado por cada auditor actuante.

Reporte de tiempo que incluye: encargado, supervisor y el periodo terminado.

El reporte de auditoría contempla el compromiso de mejora de las auditadas, lo cual provoca el involucramiento de la Administración General.

### **Explicar la auditoría de calidad a la gestión de auditoría interna.**

En el caso de la auditoría interna de calidad, la misma se basa en el cumplimiento de las normas intencionales el IIA Global.

Garantiza que las auditorías se realizan con valor añadido, y recomendación de mejoras.

La Auditoría interna de calidad introduce medidas correctivas o preventivas, para colaborar con los responsables de las áreas y buscar soluciones a las desviaciones encontradas de las deficiencias evidenciadas.

Los auditores para realizar este tipo de trabajo deben tener el grado Auditor certificado en normas ISO.

La Dirección de Auditoría Interna de ETED cumple parcialmente las normas, por tanto, no utiliza en su informe la frase realizado, según normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

La Dirección no establece como procedimiento el seguimiento de resultados de las auditorías.

Para mejorar la calidad en los controles internos se debe tener el compromiso por parte del personal de la organización.

Finalmente señalamos la utilidad que tiene este trabajo para la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, ya que hemos socializado con las áreas correspondientes sobre los resultados obtenidos en la evaluación de la calidad de Auditoría interna y la encuesta realizada a los empleados de la empresa en estudio, y están en la mejor disposición de evaluar las recomendaciones que le fueron presentadas para la mejora de Auditoría Interna de la ETED. Además, se puede finalizar que el objetivo general y los objetivos específicos planteados en la investigación fueron logrados.

## **Recomendaciones**

Las recomendaciones luego de concluida esta investigación sobre la evaluación de la calidad de la Dirección de Auditoría Interna a la empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, se describen a continuación:

Cumplir con las normas internacionales de auditoría interna, en cuanto a la elaboración de los estatutos de la dirección.

Gestionar que cambie la estructura organizativa, para que la dirección dependa del Consejo Directivo o de un Comité de Auditoría.

Elaborar un plan de auditorías basadas en riesgos, ya que actualmente se cuenta con un plan de auditoría con un enfoque tradicional, el cual se centra en la evaluación de los controles internos no basado en componentes de COSO y el análisis de cuentas contables tomando en cuenta su materialidad.

Mejorar la imagen que tiene la dirección con sus clientes. Anualmente se realiza una encuesta de satisfacción de clientes internos, por una empresa externa y por lo general el personal descalifica los trabajos de auditoría.

Gestionar las asignaciones de recursos económicos, de personal, medio de transporte y tecnológicos para poder cubrir la planificación de actividades.

Realizar una evaluación de requerimiento de personal para poder abarcar otras áreas de la entidad.

Contratar un técnico con experiencia o ingeniero eléctrico como auditor interno, especializado en líneas de transmisión.

Adquirir un software para análisis de datos, data mining y data warehouse.

Realizar evaluaciones internas y externas como lo establecen las normas No.1311 y 1312 sobre evaluaciones internas y externas respectivamente, para lograr los criterios de calidad de una unidad de características internacionales.

Se recomienda a la empresa completar el personal faltante de la unidad de auditoría interna, con el objetivo de desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz entre los cuales se puede citar: el auditor técnico, el auditor de gestión y mejora continua, auditor junior administrativo y financiero.

## **Parte 5, Referencias bibliográficas.**

- Barbancho, M., (2004). *Aseguramiento de la calidad*. Director UCUA. Recuperado el 15 de diciembre 2018, <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b10.pdf>.
- Camacho, C. (2012). *Evaluación Del Sistema De Control Interno*. Departamento Financiero De la Dirección de Educación Media Superior, (Tesis doctoral).
- Cambier, E., (2015), *Evaluación del nivel de cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una institución de educación superior*. Sevilla, España, Tesis doctoral.
- Campos, C. (2013). *La Auditoría Interna en las Universidades Públicas de España y México* (Tesis Doctoral). Universidad De Cantabria, Santander. España.
- Cardona, W. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros ecoturísticos nativos activos Eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. (Tesis doctoral), Universidad De Cartagena, Cartagena De Indias.
- Chávez, A. y Rodríguez, M. (2016), *La auditoría interna como herramienta de gestión de las organizaciones públicas y privadas*. Revista “Ciencia y Tecnología”, Escuela de Postgrado – UNT, pp. 55-66.
- Control y Evaluación de Riesgos en las Operaciones Contables*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Autónoma de Santo Domingo, República Dominicana.

Grimaldo, L. (2014). *La importancia de las auditorías internas y externas dentro de las organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia (Faedis) programa de contaduría pública. Documento elaborado como parte de la opción de grado para obtener el título de Contadora Pública. Bogotá. Recuperado el 03 de noviembre 2018 en <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13537/Importancia%20de%20las%20Auditorías.pdf;jsessionid=1B9CF0FA07046D0949D701C459D34AC8?sequence=1>.

Hurtado de Barrera, Jackeline, (2018). ¿Investigación Holística o comprensión holística de la investigación? Recomendado en: <http://investigacionholistica.blogspot.com/2011/01/investigacion-holistica-o-comprension.html>.

*Ley de Control Interno de las entidades del Estado*, N° 28716. Recuperado el 10 de noviembre 2018 en [http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/06/Ley\\_N\\_28716.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf)

*Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República Dominicana*. Recuperado el 12 de noviembre 2018 en

El Marco para la Efectividad de Auditoría Interna: El MIPP, 2014. Recuperado en: <https://global.theiia.org/translations/PublicDocuments/IPPF-Brochure-Spanish.pdf>

Marte, J., Rodríguez, N. (2014). *Propuesta de Mejora del Sistema de Control Interno de los Activos de la Pymes Ingenieros y arquitectos, SRL (INARDOSA)*. Escuela de Contabilidad, Universidad Nacional Tecnológica (UNNATEC), Santo Domingo, República Dominicana.

- Martínez E., Mancebo, R., (2013). *Evaluar el Sistema de Control Interno*. Editora Búho. República Dominicana.
- Martínez, I., (2016), *Crear la Visión de una Empresa*, recuperado el 26/01/2019 de, <http://ignaciomartineza.com/vision/crear-la-vision-de-una-empresa/>
- Mendoza C., Concepción, A. (2015). *Diseño de un modelo de sistema de control de calidad para las unidades de auditoría interna de los Ministerios Del Órgano*. Editora Nomara.
- Norma Internacional de control de calidad (ISQC)  
[http://www.ctcp.gov.co/\\_files/documents/1500665354-3721.pdf](http://www.ctcp.gov.co/_files/documents/1500665354-3721.pdf)
- Pérez, L (2012). *Propuesta de un instrumento de implementación de la tecnología de información en el ejercicio profesional de los contadores públicos, con énfasis en los sistemas contables e inventario, en las empresas*. El Salvador, (Tesis doctoral). Universidad del Salvador. Recuperado el 28 de noviembre, 2018 en, <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/6185/1/50107969.pdf>
- Polanco, D y Cubilete, M. (2013). *La Auditoría Interna en la Administración de Riesgos Operacionales*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Autónoma de Santo Domingo, República Dominicana.
- OBS, Business School, (2018), *Valores Empresariales que no Pueden-faltar-en-tu-Negocio*, recuperado el 26/01/2019 de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/direccion-general/valores-empresariales-que-no-pueden-faltar-en-tu-negocio>
- Quevedo, y Ramírez E. (2010). *Análisis comparativo entre los enfoques modernos de Control Interno: COSO, COCO y MICIL*. México, D.F. Tesis doctoral. Recuperado el 23 de octubre 2018 en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>

*República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización*. Publicado en La Gaceta N° 107 del 5 de junio, 2002 (Incluye las modificaciones publicadas en La Gaceta N° 248 del 24 de diciembre, 2003). República Dominicana.

Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Edición A. Rubeira.

Rojas Díaz, W. (2007). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos*. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado el 20 noviembre 2018 en:  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3046.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf)

Santillana, J. (2013). *Auditoría Interna*, México, 3era Edición.

Terrero, L; Feliz, G., Carrasco, S. (2014). *Importancia de la Auditoría Interna en el*

Torreblanca, F., (2015), *Concepto de Misión y Visión Empresarial*, recuperado el 26/01/2019 de, <https://franciscotorreblanca.es/concepto-de-mision-y-vision-empresarial/>

Universidad de Carabobo. República Bolivariana de Venezuela. Recuperado el 14 de noviembre 2018 en:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5660/raquino.pdf?sequence=1>  
[www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/control\\_int\\_manual.pdf](http://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/control_int_manual.pdf)

## **Parte 6, Anexos**

Anexo 1. Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna.

Anexo 2. Organigrama de Auditoría Interna de la ETED.

Anexo 3. Validación Cuestionarios de Control por expertos.

Anexo 4. Encuesta aplicada a las áreas de investigación.

## Anexo 1. Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna.



**Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna**

Las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna son un conjunto de principios, normas sobre atributos y normas sobre desempeño.

Las Normas Internacionales Atributos tratan las características de los reguladores y los países que pueden servir de Auditoría Interna. Las Normas sobre Desempeño aseguran la naturaleza de los servicios de Auditoría Interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Ambos categorías se aplican a todos los servicios de Auditoría Interna.

Algunas Normas sobre Atributos y Desempeño son regentadas internacionalmente por normas regulatorias aplicadas específicamente para los servicios de aseguramiento y consultoría. Las Normas que aplican para los servicios de aseguramiento están marcadas por "A" (ej. 1130 A1) y algunas para servicios de consultoría están marcadas como "C" (ej. 1130 C1).

NORMAS DE ATRIBUTOS	
<b>1000</b>	Propósito, Autonomía y Responsabilidad
1000.A1	
1000.C1	
1010	Reconocimiento de los Elementos Obligatorios en el Estatuto de Auditoría Interna
<b>1100</b>	Independencia y Objetividad
1110	Independencia dentro de la organización
1110.A1	
1111	Interacción directa con el Consejo
1112	El papel del Director de Auditoría Interna más allá de la Auditoría Interna
1120	Objetividad Individual
1130	Impedimentos a la Independencia u Objetividad
1130.A1	
1130.A2	
1130.A3	
1130.C1	
1130.C2	
<b>1200</b>	Aptitud y cuidado profesional
1210	Aptitud
1210.A1	
1210.A2	
1210.A3	

1210.C1	
1220	Cuidado Profesional
1220.A1	
1220.A2	
1220.A3	
1220.C1	
1230	Desarrollo Profesional Continuo
<b>1300</b>	Programa de Aseguramiento y Mejora de la calidad
1310	Requisitos del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad
1311	Evaluaciones Internas
1312	Evaluaciones Externas
1320	Informe sobre el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad
1321	Utilización de "Cumple con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna"
1322	Declaración de Incumplimiento

NORMAS DE DESEMPEÑO	
<b>2000</b>	Administración de la Actividad de Auditoría Interna
2010	Planificación
2010.A1	
2010.A2	
2010.C1	

LEYENDA	
NORMA "A" primera en series	NORMA
NORMA DE IMPLEMENTACIÓN ASEGURAMIENTO	NORMA
NORMA DE IMPLEMENTACIÓN CONSULTORÍA	NORMA

\*Las columnas roja y gris son usadas en este documento para identificar cada serie y las normas relacionadas.

2020	Comunicación y Aprobación
2030	Administración de Recursos
2040	Políticas y Procedimientos
2050	Coordinación y Confianza
2060	Informe a la Alta Dirección y al Consejo
2070	Proveedor de Servicios Externos y Responsabilidad de la Organización sobre Auditoría Interna
<b>2100</b>	Naturaleza del Trabajo
2110	Gobierno
2110.A1	
2110.A2	
2120	Gestión de Riesgo
2120.A1	
2120.A2	
2120.C1	
2120.C2	
2120.C3	
2130	Control
2130.A1	
2130.C1	
<b>2200</b>	Planificación del Trabajo
2201	Consideraciones sobre la Planificación
2201.A1	
2210	Objetivo del Trabajo
2210.A1	
2210.A2	
2210.A3	
2210.C1	
2210.C2	
2220	Alcance del Trabajo
2220.A1	
2220.A2	
2220.C1	
2220.C2	
2230	Asignación de Recursos para el Trabajo
2240	Programa de Trabajo
2240.A1	
2240.C1	
<b>2300</b>	Desempeño del Trabajo
2310	Identificación de la Información
2320	Análisis y evaluación
2330	Documentación de la Información
2330.A1	
2330.A2	
2330.C1	
2340	Supervisión del Trabajo
<b>2400</b>	Comunicación de Resultados
2410	Ordenes para la Comunicación
2410.A1	
2410.A2	
2410.A3	
2410.C1	
2420	Claridad de la comunicación
2421	Errores y Omisiones
2430	Uso de "Reservado de Conformidad con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna"
2431	Declaración de Incumplimiento de las Normas
2440	Difusión de Resultados
2440.A1	
2440.A2	
2440.C1	
2440.C2	
2450	Opiniones Globales
<b>2500</b>	Seguimiento del Progreso de Implementación de Acciones
2500.A1	
2500.C1	
<b>2600</b>	Comunicación de la Respuesta de

Tabla, 35, Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna The Institute Of Internal Auditors. Recuperado en: <https://na.thciia.org/translations/PublicDocuments/TPPF-Standards-2017-Spanish.pdf>

## Anexo 2.

### Organigrama de Auditoría Interna de la ETED

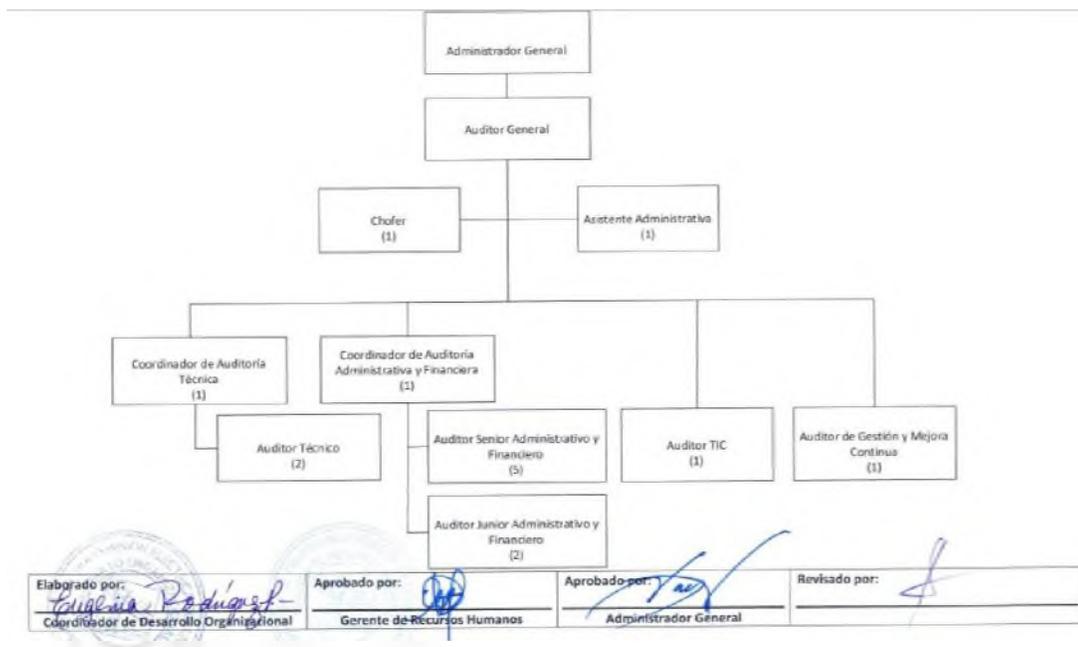


Figura 38, Organigrama de Auditoría Interna de la ETED.

### **Anexo 3. Validación Cuestionario de Control por experto.**

Muy buenas tardes,

A continuación, mis comentarios:

Documento bien estructurado, contempla todos los puntos básicos para poder obtener una retroalimentación objetiva con relación a la prestación de los servicios del departamento de auditoría interna, un documento que puede perfectamente servir de base para la mejora del servicio, de cara a convertirlos más eficientes.

Puntos a mejorar: Detallar de manera más explícita el público objetivo.

Opiniones emitidas por Ing. Yirelisa Alcántara, Gerente de Calidad en DR Cocoa Foundation y Directora Asociada de Riskality Consulting Group, Empresa dedicada a la gestión de Calidad y Excelencia Empresarial.

Saludos Cordiales,



**Yirelisa Alcántara**

*Chief Executive/General Direction*

+1(849) 353-4260 • [yalcantara@riskality.net](mailto:yalcantara@riskality.net)

Av. Cesar Nicolas Penson No. 70. • Edif. Caromang,  
suite 103, Gazeue, Santo Domingo, D.N.

TF: **1(809) 682-8810**

[www.riskality.net](http://www.riskality.net)

## Opinión sobre la Encuesta sobre el Desempeño de Auditoría Interna en la ETED

Buenas tardes,

Luego de analizar y evaluar la encuesta que sobre el Desempeño de Auditoría Interna en la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), opino que la misma se encuentra muy bien redactada, ya que abarca los cinco componentes del control interno, definidos por COSO.

Y entendiendo que el Control Interno, es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes que vive la empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana, a las cuales debe ponerle énfasis la Dirección de Auditoría Interna, vemos acertada la encuesta elaborada para evaluar el desempeño de dicho departamento.

Msc. Pablo Jiménez Reyes  
Coordinador de Auditoría de la ETED  
Exauditor Supervising Senior de KPMG  
Especialidad en Auditoría Gubernamental  
Ex catedrático de la UNPHU

## Anexos 4.

### Encuestas aplicadas a las Áreas de Investigación



UNPHU  
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA

Esta encuesta tiene como objetivo general evaluar la Dirección de Auditoría Interna, Basada en Normas Internacionales, emitidas por el Instituto de Auditoría Interna Global, caso Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED). El instrumento presentado consiste en una encuesta para contribuir con esta investigación y es una satisfacción que puedas responder las preguntas presentadas a continuación encerrando en un círculo tu respuesta. La información suministrada será utilizada con fines de completar la investigación, por tanto, los datos serán confidenciales.

#### A. PERFIL DEL ENCUESTADO

- 1) Edad \_\_\_\_ Años 2) Sexo: F  M  3) Posición: Administrador General  Presidente del Consejo  Miembro del Consejo   
Asesor  Contralor  Director  Consultor Jurídico  Gerente  Coordinador  Encargado  Auditor  Colaborador   
4) Tiempo en la posición: Menos de un año  De 1 a 5 años  De 5 a 15 años  De 15 a 25 años  Más de 25 años

A continuación se presenta un conjunto de proposiciones, seleccione un valor en la escala del 1 al 5 para expresar su grado de acuerdo:

- 1 Totalmente de acuerdo  
2 De acuerdo  
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
4 Desacuerdo  
5 Totalmente en desacuerdo

#### B. AMBIENTE DE CONTROL

1. La Dirección de Auditoría Interna demuestra un compromiso con hacer lo correcto y actúa con responsabilidad.	1	2	3	4	5
2. La Dirección de Auditoría Interna desarrolla sus funciones de supervisión tomando en cuenta el desarrollo aplicación y seguimiento del control interno.	1	2	3	4	5
3. La Dirección de Auditoría Interna realiza actividades para mantener actualizado al personal sobre los controles internos de la unidad.	1	2	3	4	5
4. La Dirección de Auditoría Interna con la finalidad de cumplir sus objetivos generales, busca, acepta y retiene personal competente.	1	2	3	4	5
5. La Dirección de Auditoría Interna con la finalidad de cumplir sus objetivos generales, asigna al personal sus responsabilidades de acuerdo a sus funciones relacionadas al control interno.	1	2	3	4	5
6. El personal de la Dirección de Auditoría Interna fomenta realización de sus deberes de manera correcta y responsable.	1	2	3	4	5

#### C. VALORACION DEL RIESGO

1. La Dirección de Auditoría Interna establece sus objetivos conforme a la definición y valoración de sus riesgos.	1	2	3	4	5
2. La Dirección de Auditoría Interna para disminuir el impacto negativo del riesgo reconoce, analiza y acepta los mismos, para elaborar las acciones que permitan determinar cómo deben ser administrados.	1	2	3	4	5
3. La Dirección de Auditoría Interna en la valoración del riesgo toma en cuenta el potencial por el fraude para el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5
4. La Dirección de Auditoría Interna establece y reconoce, los cambios materiales, los cuales podrían impactar al sistema de control interno.	1	2	3	4	5

#### D. ACTIVIDADES DE CONTROL

1. La Dirección de Auditoría Interna selecciona y desarrolla medidas de seguridad y confidencialidad de la información, lo cual permiten establecer niveles de gestión de riesgos, que permitan el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5
2. La Dirección de Auditoría Interna actualiza los Manuales de Políticas y Procedimientos, comparte con el personal, y supervisa el cumplimiento de lo establecido, para el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5
3. La Dirección de Auditoría Interna gestiona la capacitación y la educación continuada del personal de auditoría interna, lo cual permite entrenarlo para detección del riesgo de fraude, para el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5



**UNPHU**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**

<b>E. INFORMACION Y COMUNICACION</b>					
1. La Dirección de Auditoría Interna determina e informa a la Administración General y a las áreas auditadas los hallazgos y recomendaciones, así como sobre el seguimiento a las acciones correctivas, para contribuir a los logros de los objetivos estratégicos de la empresa y al Sistema de Control Interno.	1	2	3	4	5
2. La Dirección de Auditoría Interna le informa a su personal las metas y responsabilidades para el cumplimiento y funcionamiento adecuado del control interno y su impacto en otros departamentos de la institución.	1	2	3	4	5
3. La Dirección de Auditoría Interna se relaciona con las otras direcciones, departamentos y gerencias (Contraloría, Sistema de Gestión Integrado), con relación a aspectos comunes que afectan el funcionamiento de los otros componentes del control interno.	1	2	3	4	5
<b>F. MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES</b>					
1. La Dirección de Auditoría Interna realiza evaluaciones internas continuas sobre el cumplimiento del control interno, así como evaluaciones continuas para comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando.	1	2	3	4	5
2. La Dirección de Auditoría Interna le informa a la alta gerencia y al resto del personal responsable, con la finalidad de lograr acciones correctivas sobre los resultados de las evaluaciones internas oportunamente.	1	2	3	4	5
<b>G. OPINION GENERAL SOBRE EL CONTROL INTERNO</b>					
1. Existe una segregación de funciones que asegure que un individuo realice funciones incompatibles, a fin de mitigar los riesgos de fraude.	1	2	3	4	5
2. El personal se involucra y se compromete con los objetivos estratégicos de la institución, para permitir un autocontrol de los procesos.	1	2	3	4	5
3. El Director de Auditoría Interna o Auditor General, demuestra su compromiso con el cumplimiento del control interno y lo comunica al resto de los colaboradores de su departamento.	1	2	3	4	5
4. El Control Interno dentro del proceso general de los trabajos de auditoría es oportuno y se logran las tareas programadas en el Plan Anual de Trabajos.	1	2	3	4	5
5. El Control Interno asegura de manera razonable el logro de los objetivos departamentales.	1	2	3	4	5
6. El personal de Auditoría Interna cumple las tareas asignadas y los procesos logran los objetivos, en el tiempo estimado y de manera confiable.	1	2	3	4	5
7. Las acciones de personal y desarrollo de los procesos están debidamente documentados, lo cual permite la identificación de los criterios y demás acciones, los cuales pueden ser evaluados.	1	2	3	4	5