



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE  
HIDALGO**

**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS**

**“AUDITORIA, CALIDAD, INNOVACIÓN”**

*TESINA PROFESIONAL*

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LINCENCIADO EN CONTADURIA**

*PRESENTA*

***PDLC. MARÍA LUISA MADRID SERRANO***

***ASESOR L.C.C. JAIME LUNA ÁNGELES***

***PACHUCA DE SOTO, HGO. MAYO 2006.***



## **ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
MARCO HISTÓRICO	2
1.- ANTECEDENTES	2
1.1 Origen de la Auditoria en México	2
1.2 Evolución de la Auditoria	6
1.2.1 En Europa	11
1.2.2 En América (Estados Unidos y México)	15
CAPITULO II	18
MARCO CONCEPTUAL	18
2.- CONCEPTOS GENERALES	18
2.1 Concepto de Auditoria	18
2.2 Concepto de Calidad	20
2.3 Concepto de innovación	22
CAPITULO III	23
AUDITORIA GENERAL	23
3.- TIPOS DE AUDITORIA Y SUS ELEMENTOS	24
3.1 Clasificación de la Auditoria	24
3.2 Elementos de la Auditoria	26
3.2.1 Normas de la Auditoria	26
3.2.2 Técnicas de la Auditoria	30
3.2.2.1 Clasificación de las Técnicas de la Auditoria	30
3.2.3 Procedimientos de la Auditoria	32
3.2.3.1 Naturaleza de los Procedimientos de Auditoria	32
3.2.3.2 Extensión o alcance de los Procedimientos de Auditoria	33



3.2.3.3 Oportunidad de los Procedimientos de Auditoria	33
CAPITULO IV	34
CALIDAD	34
4.- ASPECTOS GENERALES	34
4.1 Misión, Objetivos y Valores de la Calidad	37
4.2 Alcance	39
4.3 Metas	40
4.4 Políticas y Estrategias	40
4.5 Evaluación del Proceso de Calidad	41
4.6 Auditoria ISO	42
4.7 Normas ISO	42
CAPITULO V	54
INNOVACIÓN	54
5.- AUDITORIA CON CALIDAD	55
5.1 Antecedentes	55
5.2 Marco de Aplicación	55
5.3 Tipos de Innovación	57
CONCLUSIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	61



**AGRADECIMIENTOS:**

**A DIOS**

*Agradezco a Dios por permitirme concluir esta etapa de mi vida ya que es una gran satisfacción el poder ver terminado mi proyecto, el cual me va a permitir realizarme profesionalmente.*

**A MIS MAESTROS**

*Gracias Contador Jaime Luna por asesorarme en mi proyecto, Gracias Contador Heriberto Moreno, Contador Gabino Olvera, Contador Gerardo Islas, por su voto de confianza sobre mi proyecto, Gracias Contador Isaías Ortiz, Gracias Contador Sergio Polo, por su apoyo.*

**A MIS PADRES**

*Mere y Otilia tengo que agradecer el carácter fuerte con el que nos formaste a mi y a mis hermanos, por que aprendí que cuando se quiere lograr el éxito es necesario tomar la decisión, llenarte de valor y lograr lo anhelado. Los quiero y los respeto mucho.*

**A MI HIJO**

*A esa personita tan especial que representas una parte muy importante de mi vida,*

*le doy las gracias por su paciencia y su amor que me impulso a seguir adelante, a ti hijo Aldo Yael. Te amo Hijo.*



## **INTRODUCCIÓN**

Sin duda alguna entre los beneficios se considera que a través de programas de calidad de las organizaciones serán más capaces de lograr sus objetivos, mejorar la calidad de los servicios y productos que ofrecen sus usuarios y ser más competitivas, productivas y eficientes. Así mismo se argumenta que el personal se verá beneficiado porque contará con un mejor sistema de capacitación y formación profesional, un ambiente más propicio para trabajar y, en general, una mejor perspectiva de desarrollo.

Este documento fue diseñado bajo una estructura cronológica que lo hace práctico.

En el primer capítulo se desarrolla el Marco Histórico, los Antecedentes, la Evolución en México, Europa, América y Estados Unidos; de la Auditoria esto con la finalidad de dar a conocer más ampliamente a la Auditoria

En el segundo capítulo se analiza el Marco Conceptual de de Auditoria, Calidad, Innovación.

En el tercer capítulo se describe los tipos de auditoria y sus elementos, Normas, Técnicas, Procedimientos de Auditoria

En el cuarto capítulo se desarrolla el origen Histórico de la Calidad, Misión, Objetivos y Valores, Normas y Auditorias ISO

En el quinto capítulo se describe la Innovación, tipos de Innovación.



## **CAPITULO I**

### **MARCO HISTÓRICO**

La importancia de este capítulo radica principalmente en el recorrido que hago por Europa América (Estados Unidos y México) ubicando cada cambio sufrido, así como los hechos históricos que lo produjeron.

#### **1.- ANTECEDENTES**

A lo largo de la historia la auditoría o la revisión de cuentas ha sido parte fundamental del desarrollo administrativo, político y social de nuestro país y de Europa, su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria.

#### **1.1 ORIGEN DE LA AUDITORIA EN MÉXICO**

##### **1453**

El Tribunal Mayor de Cuentas, constituido por las Cortes Españolas, tenía la tarea concreta de inspeccionar las cuentas de la Hacienda Real de la propia España. Años después serviría para vigilar a los conquistadores que debían enviar a la metrópolis el denominado "quinto real", es decir, el 20% de las ganancias que obtenían en oro, plata piedras preciosas y objetos valiosos.

##### **1503**

Se fortalecieron las funciones de dicho tribunal con la Casa de Contratación de Sevilla.

##### **1521**

El pueblo azteca contaba con procedimientos muy elementales para contabilizar los bienes que provenían de los impuestos que rendían sus súbditos.



**1821**

Una vez lograda la Independencia, se facilitó el tránsito de una sociedad colonial y eclesiástica a una sociedad civil, mediante la construcción de un Estado que reuniera y conservara los intereses más representativos.

**1824**

El Tribunal Mayor de Cuentas funcionó durante tres siglos, y no fue hasta el 4 de Octubre de este año que nuestra Carta Magna estableció la facultad exclusiva del Congreso General para fijar los gastos generales de la nación, establecer las contribuciones necesarias, determinar su inversión y tomar anualmente las cuentas de Gobierno.

A fin de reglamentar el artículo 50 de la Constitución ese año, se expidió el decreto por el que se suprimió el Tribunal Mayor de Cuentas y se creó la Contaduría Mayor de Hacienda, dependiente de la Cámara de Diputados, cuyo objetivo sería investigar, practicar y vigilar la glosa de las cuentas que anualmente debía presentar el titular del Departamento de Hacienda y Crédito Público.

**1896**

Se expidió la Ley Orgánica de la Contaduría Mayor de Hacienda, y con la Constitución de **1917** se ampliaron sus funciones y se facultó al Poder Legislativo para expedir dicha ley.

**1955**

El colegio de contadores Públicos de México, cambia su denominación por la de "Instituto Mexicanos de Contadores Públicos".



### **1963**

La Ley Orgánica de la Contaduría Mayor de Hacienda tuvo otra serie de reformas, entre las cuales se ordenaba a las oficinas del Ejecutivo remitir los estados de contabilidad y precisar que el órgano de control y fiscalización disponía de un año a partir de la recepción de los estados para realizar la revisión respectiva.

Asimismo, con la expedición de la nueva Ley Orgánica de la Contaduría Mayor de Hacienda, en **1978** la Contaduría se definió como el órgano de control y fiscalización dependiente de la Cámara de Diputados encargado de revisar las cuentas públicas, con el objetivo primordial de vigilar escrupulosamente el manejo de los fondos públicos, lo cual constituye una de las demandas más sentidas de la sociedad.

### **1993**

El **28 de noviembre** el Ejecutivo Federal presentó una iniciativa de reformas a los artículos 73, 74, 78 y 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, cuya finalidad consistía en crear un nuevo órgano fiscalizador de la gestión gubernamental, en sustitución de la Contaduría Mayor de Hacienda, el cual se denominaría Auditoría Superior de la Federación.

Entre algunos de los objetivos de la iniciativa destacaron: la modernización en su función pública, el ejercicio de la transparencia y la puntualidad en la rendición de cuentas del uso de los recursos públicos; fungir como un auténtico órgano de auditoría superior independiente del Ejecutivo, con autonomía técnica e imparcialidad en sus decisiones y que fuera reconocido por la ciudadanía en general.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**1999**

El **30 de julio** se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las reformas constitucionales aprobadas por el Congreso de la Unión, las cuales dieron origen a la Auditoría Superior de la Federación.

**2000**

El **1 de enero** entró en funciones la Auditoría Superior de la Federación, sustituyendo a la Contaduría Mayor de Hacienda de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

El **20 de diciembre** la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión aprobó la Ley de Fiscalización Superior de la Federación.

**2001**

El 5 de septiembre se expide el Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Federación.



## **1.2 EVOLUCIÓN DE LA AUDITORIA**

La auditoria surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un periodo de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al auditor de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. La auditoria es necesaria como una herramienta que permita cuantificar los errores administrativos que se estén cometiendo y poder corregirlos de manera eficaz.

La Auditoria forma parte esencial del proceso administrativo, por que sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoria va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

Hechos históricos de mayor relevancia para la auditoria en especial como precedentes para la formación de una rama especializada que se dedique al control y revisión periódica del desempeño organizacional:

\* En 1800, James Watt y Mathew Bolton desarrollaron una propuesta para estandarizar y medir procedimientos de operación;

\* Charles Babbage en 1832, Daniel C. McCallum en 1856 y Henry Metcalfe en 1886, realizaron valiosas aportaciones a la eficiencia operativa, al uso de organigramas y al estudio de la administración respectivamente;



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

- \* En 1933, Lyndal F. Urwick sostiene la importancia de los controles para estimular la productividad de la empresa;
- \* En 1935, James O. McKinsey propone la evaluación de todos los aspectos de una empresa, a la luz de su presente y futuro probable;
- \* En 1945, El Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones;
- \* En 1949, Billy E. Goetz declara que la auditoría administrativa es la encargada de descubrir y corregir errores de administración;
- \* En 1952, William S. Spriegel y Ernest Coulter contemplan una aplicación basada en conjuntos de preguntas para captar información en una empresa;
- \* En 1953, George R. Terry menciona la necesidad de evaluar a una organización a través de una auditoría, utilizando cuatro procedimientos: Apreciación de Conjuntos, Informal, por Comparación e Ideal;
- \* En 1955, Harold Koontz y Ciryll O'Donnell proponen la autoauditoría;
- \* En 1962, William Leonard incorpora los conceptos fundamentales y programas para la ejecución de la auditoría administrativa;
- \* En 1963, Stephen R. Michael aborda el tema de la medición del desempeño y evaluación de la eficiencia en una organización productiva;



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

- \* En 1964, Dimitris N. Chorafas contempla la necesidad de que las empresas tomen en cuenta que sus elementos tienden al desarrollo como consecuencia de su evolución y transformación, lo que las obliga a tener un adecuado control de sus acciones;
  
- \* En 1965, David Anderson y Leo Schmitdt relacionan la conformación idónea de una unidad de auditoria, específicamente en cuanto a sus funciones, personal y estructura;
  
- \* En 1966, José Antonio Fernández desarrolla un marco comparativo entre diferentes enfoques de la auditoria administrativa;
  
- \* En 1968, C. A. Clark visualiza la auditoria como un elemento de peso en la evaluación de la función y responsabilidad social de la empresa. John C. Burton destaca los aspectos fundamentales de la auditoria administrativa. Fernando Vilchis Plata explica cómo está integrado el informe de auditoria, cómo debe prepararse y que beneficios puede traer a una empresa su correcta observancia;
  
- \* En 1971, Agustín Reyes Ponce ofrece una visión general de la auditoria administrativa;
  
- \* En 1972, el Centro Natural de Productividad elabora las Bases de Autodiagnóstico, obra que brinda una alternativa para que las empresas puedan determinar y jerarquizar los elementos que inciden en su operación a efectos de toma de decisiones;
  
- \* En 1974, César González Alcántara retoma la importancia de la función del control como etapa final del proceso además de definir el contenido estructural, funcional y humano de una contraloría;



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

- \* En 1975, Roy A. Lindberg y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una auditoría de las operaciones que realiza una empresa;
  
- \* En 1977, Patricia Diez de Bonilla y Jorge Álvarez Anguiano proponen aplicaciones viables de llevar a la práctica y un marco metodológico que permite entender la esencia de la auditoría de manera más accesible, respectivamente;
  
- \* En 1978, Ladislao Solares Vera difunde el trabajo cuya síntesis reúne normas de auditoría, las características del servicio de un auditor interno e independiente el alcance de una empresa con base en la consideración de sus funciones y su aplicación en la empresa privada y sector público;
  
- \* En 1983, Spencer Hyden analiza los procedimientos de trabajo de una empresa y propone una forma para evaluarlos;
  
- \* En 1987, Gabriel Sánchez Curiel aborda el concepto de auditoría operacional, la metodología para utilizarla, la evaluación de sistemas, el informe y la implantación y seguimiento de sugerencias;
  
- \* En 1989, Joaquín Rodríguez Valencia analiza los aspectos teóricos y prácticos de la auditoría administrativa, las diferencias con otra clase de auditorías, los enfoques más representativos, incluyendo su propuesta y el procedimiento para realizarlas.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

\* 1994, Jack Fleitman S. incorpora conceptos fundamentales de evaluación con un enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su aplicación, la forma de diseñar y emplear cuestionarios y cédulas, y el uso de casos prácticos para ejemplificar una aplicación específica.

Los trabajos sobre auditoria en sus diferentes acepciones son tantos y tan variados que sólo hemos listado los más significativos y algunos de los más difundidos, para establecer un punto de partida. Es innegable la importancia del tema y la preocupación por abordarla con diferentes enfoques, por lo cual, podemos esperar que la generación de obras en torno a la auditoria continuará acrecentándose día con día.



### **1.2.1 EN EUROPA**

La Auditoria en su concepción moderna nació en Inglaterra o al menos en ese país se encuentra el primer antecedente. La fecha exacta se desconoce, pero se han hallado datos y documentos que permiten asegurar que a fines del siglo XIII y principios del siglo XIV ya se auditaban las operaciones de algunas actividades privadas y las gestiones de algunos funcionarios públicos que tenían a su cargo los fondos del Estado.

La Auditoria existe desde tiempos inmemoriales, prácticamente desde que un propietario entregó la administración de sus bienes a otra persona, lo que hacía que la Auditoria primitiva fuera en esencia un control contra el desfalco y el incumplimiento de las normas establecidas por el propietario, el Estado u otros.

Como elemento de análisis, control financiero y operacional la Auditoria surge como consecuencia del desarrollo producido por la Revolución Industrial del siglo XIX. En efecto, la primera asociación de auditores se crea en Venecia en el año 1851 y posteriormente en ese mismo siglo se produjeron eventos que propiciaron el desarrollo de la profesión, así en 1862 se reconoció en Inglaterra la auditoría como profesión independiente. En 1867 se aprobó en Francia la Ley de Sociedades que reconocía al Comisario de Cuentas o auditor. En 1879 en Inglaterra se estableció la obligación de realizar Auditorias independientes a los bancos. En 1880 se legalizó en Inglaterra el título de Charretera Accountants o Contadores Autorizados o Certificados. En 1882 se incluyó en Italia en el Código de Comercio la función de los auditores y en 1896 el Estado de New York había designado como Contadores Públicos Certificados, a aquellas personas que habían cumplido las regulaciones estatales en cuanto a la educación, entrenamiento y experiencia adecuados para ejecutar las funciones del auditor.



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

Acreditase, todavía, que el termino auditor evidenciando el título del que practica esta técnica, apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado Eduardo I

En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecuta funciones de auditorias, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra), en 1.310, el Colegio de Contadores, de Venecia (Italia), 1.581.

La revolución industrial llevada a cabo en la segunda mitad del siglo XVIII, imprimió nuevas direcciones a las técnicas contables, especialmente a la auditoria, pasando a atender las necesidades creadas por la aparición de las grandes empresas (donde la naturaleza es el servicio es prácticamente obligatorio).

Se preanuncio en 1.845 o sea, poco después de penetrar la contabilidad de los dominios científicos y ya el “Railway Companies Consolidation Act” obligada la verificación anual de los balances que debían hacer los auditores.

En la Europa Feudal esta profesión comenzó a precisarse mas, llegando a identificarse las funciones con el cargo y así nació el auditor. El nombre del ‘auditor’ debe su origen a la forma en que se recibían (oyéndolas) las liquidaciones de las cuentas.

De esta época existen algunos antecedentes, principalmente en Inglaterra de los siglos XIII y XIV que permiten establecer las causas que dieron origen a esta profesión, principalmente las siguientes:

1. La necesidad de comprobar la honestidad de aquellos que administraban los bienes y dinero de otros.
2. El deseo de los administradores de que su honradez quedase comprobada



3. La falta de conocimientos en realidad, para rendir informes y cuentas de la gestión realizada.

A partir del siglo XVII, el feudalismo se debilitaba. Se desarrollaba la clase burguesa controlando la banca, el seguro, el tráfico marítimo, los mercados y la incipiente industria contraponiendo su poderío económico a la Hegemonía feudal terminando por derrotar al feudalismo. Comienza así una era de gran desarrollo en las actividades comerciales e industriales.

Entre las nuevas actividades que surgen encontramos la Contabilidad Pública. Según los antecedentes comúnmente aceptados por todos los tratistas de la contabilidad. George Watson fue el primer contador que ofreció al público sus servicios como auditor en el año 1645 en Escocia. Durante muchos años Watson desempeñó cargos de tesorero, cajero y contador del banco de Escocia.

Es indudable que el desarrollo de la contaduría pública en el mundo, principalmente en Inglaterra tuvo una gran importancia las convulsiones económicas y financieras experimentadas por la humanidad en el siglo XIX.

En el año 1799 había varias firmas de contadores públicos ejerciendo en Inglaterra, lo que más tarde dio lugar a la creación de varias asociaciones de la nueva profesión, siendo la primera la formada en Escocia en el año 1854. En 1880 se organizó la de contadores certificado de Inglaterra y Gales. En 1885 se fundó la de contadores incorporados y auditores de Inglaterra. En 1896 se fundó la Asociación de contadores públicos de Estados Unidos.

En el año 1916 se comenzó la preparación de un programa mínimo de procedimientos a seguir en las auditorías quedando establecidas las primeras reglas que rigieron la contaduría pública. Parejamente al desarrollo de las grandes



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

Empresas se desarrollo la Contabilidad, haciéndose más profunda más analista. Creándose especialidades mecanizándose los sistemas contables, facilitando a las auditorias el mejoramiento de los métodos y procedimientos, a establecer reglas y principios, y a mantener una constante superación para no estancarse.

1

---

<sup>1</sup> Auditoria contable I ED. Pirámide Garcia Benau



### **1.2.2 EN AMÉRICA (ESTADOS UNIDOS Y MÉXICO)**

También en los Estados Unidos de Norteamérica, una importante asociación cuida las normas de auditoría, la cual publicó diversos reglamentos, de los cuales el primero que conocemos data de octubre de 1.939, en tanto otros consolidaron las diversas normas en diciembre de 1.939, marzo de 1.941, junio de 1942 y diciembre de 1.943.

El futuro de nuestro país se prevé para la profesión contable en el sector auditoría es realmente muy grande, razón por la cual deben crearse, en nuestro círculo de enseñanza cátedra para el estudio de la materia, incentivando el aprendizaje y asimismo organizarse cursos similares a los que en otros países se realizan.

Debido al mayor desarrollo de la auditoría en Inglaterra, a fines del siglo XIX e inicios del siglo XX se trasladaron hacia los Estados Unidos de Norte América muchos auditores ingleses que venían a auditar y revisar los diferentes intereses en este país de las compañías inglesas, dando así lugar al desarrollo de la profesión en Norte América, creándose en los primeros años de ese siglo el American Institute of Accountants (Instituto Americano de Contadores).

Es conveniente considerar que la contabilidad y la Auditoría que se realizaban en el siglo XIX y a principios del siglo XX no estaban sujetas a Normas de Auditoría o Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, por lo que la dificultad para ejecutarlos e interpretarlos generó en el primer cuarto del siglo XX una tendencia hacia la unificación o estandarización de los procedimientos contables y de auditoría, un ejemplo de esta aspiración son los folletos mencionados anteriormente que emitió el Instituto Americano de Contadores, así como el Sistema Uniforme de Contabilidad Hotelera emitido por la Asociación Hotelera del Estado de New York.



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

En 1917 el ya creado Instituto Americano de Contadores preparó a solicitud de la Comisión Federal de Comercio de USA un "Memorandum sobre las auditorias de Balance General" que fue aprobado por la Comisión, publicado en el Boletín de la Reserva Federal y distribuido en forma de folleto a los intereses bancarios y de negocios y a los contadores de ese país bajo el nombre de: "Contabilidad Uniforme, Propuesta presentada por el Comité de la Reserva Federal". Este folleto fue reeditado en 1918 bajo un nuevo título, "Métodos Aprobados para la Preparación de Estados de Balance General", indicando tal vez el cambio de nombre a una realización del enfoque utópico de la "contabilidad uniforme".

En 1929, el folleto fue revisado a la luz de la experiencia de la década transcurrida. En adición a un cambio del título, (que se convirtió en "Verificación de Estados Financieros" como evidencia de la creciente toma de conciencia acerca de la importancia del Estado de Resultado), la revisión contenía la significativa declaración de que "la responsabilidad por la extensión del trabajo requerido debe ser asumida por el auditor".

En 1936, el Instituto como vocero de una profesión que ya en esa fecha estaba bien establecida, revisó los folletos previos y emitió de forma independiente bajo su propia responsabilidad un folleto titulado: "Examen de Estados Financieros por Contadores Públicos Independientes", aparecieron dos interesantes desarrollos de la profesión:

Primero, que la palabra "verificación" utilizada en el título del folleto anterior, no es una representación exacta de la función del auditor independiente en el examen de los Estados Financieros de una entidad. Segundo, la aceptación por el Instituto de la responsabilidad de la determinación y publicación de las normas y procedimientos de Contabilidad y Auditoria. El aprovechamiento del trabajo de los auditores internos como parte del proceso de revisión de las Auditorias de Estados



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

Financieros ha sido específicamente normado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados.



## **CAPITULO II**

### **MARCO CONCEPTUAL**

En este primer capítulo hago mención a los conceptos generales de **Auditoría, Calidad e Innovación**, esto con la finalidad de conocer el objeto de estudio; ya que es esencial conocer los diferentes conceptos, para tener una panorámica real en tiempo y forma.

### **2.- CONCEPTOS GENERALES**

#### **2.1. CONCEPTO DE AUDITORIA**

De acuerdo al Instituto Mexicano de Contadores Públicos:

"La Auditoría es el examen crítico que realiza el Licenciado en Contaduría o contador independiente, de los libros, registros, recursos, obligaciones, patrimonio y resultados de una entidad, basados en principios de contabilidad, normas, técnicas y procedimientos específicos con la finalidad de opinar sobre la razonabilidad de la información financiera."<sup>1</sup>

##### **2.1.1 En forma sencilla y clara, escribe Holmes:**

"... la auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos."<sup>2</sup>

##### **2.1.2 Por otra parte tenemos la conceptualización sintética de un profesor de la universidad de Harvard el cual expresa lo siguiente:**

"... el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen."<sup>3</sup>



### **2.1.3 Juan R. Santillán G.**

“... Auditoria en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en forma como fueron planeados. Que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplen con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo el máximo aprovechamiento de los recursos.”<sup>4</sup>



## **2.2 CONCEPTO DE CALIDAD**

“...Calidad es, según la definición de la Norma Internacional ISO 8402 y aprobada, un examen metódico e independiente, que se realiza para determinar si la actividades y los resultados relativos ala calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se llevan a cabo de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos.”<sup>5</sup>

La calidad es un concepto que ha ido variando con los años y que existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas, a continuación se detallan algunas de las definiciones que comúnmente son utilizadas en la actualidad.

### **2.2.1 La calidad es:**

- “ Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- “ Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- “ Despertar nuevas necesidades del cliente.
- “ Lograr productos y servicios con cero defectos.
- “ Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- “ Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- “ Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- “ Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- “ Sonreír a pesar de las adversidades.
- “ Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- “ Calidad no es un problema, es una solución.

### **2.2.2 El concepto de Calidad según:**

**Edwards Deming:** "la calidad no es otra cosa más que "Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".<sup>6</sup>



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**Dr. J. Juran:** la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".<sup>7</sup>

**Kaoru Ishikawa** define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".<sup>8</sup>

**Rafael Picolo**, Director General de Hewlett Packard: define "La calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzos y disciplina".<sup>9</sup>



### **2.3 CONCEPTO DE INNOVACIÓN**

Es importante destacar que cuando se habla de innovación, no se habla de innovación en un sentido estricto de productos/servicios, sino de innovación en un sentido mucho más amplio abarca todos los conceptos empresariales estrategias, procesos, productos/servicios.

#### **Medina Salgado y Espinosa Espíndola, 1994**

El término innovar etimológicamente proviene del latín *innovare*, que quiere decir cambiar o alterar las cosas introduciendo.

“La innovación es el proceso de integración de la tecnología existente y los inventos para crear o mejorar un producto, un proceso o un sistema.

Innovación en un sentido económico consiste en la consolidación de un nuevo Producto, proceso o sistema mejorado”.<sup>10</sup>

#### **Castro Martínez y Fernández de Lucio, 2001**

Lo define como “mudar o alterarlas cosas introduciendo novedades”<sup>11</sup>

#### **Peter Drucker, 1985**

“La innovación es la herramienta específica de los empresarios

Innovadores; el medio por el cual explotar el cambio como una oportunidad para un negocio diferente. Es la acción de dotar a los recursos con una nueva capacidad de producir riqueza. La innovación crea un ‘recurso’. No existe tal cosa hasta que el hombre encuentra la aplicación de algo natural y entonces lo dota de valor económico”.<sup>12</sup>



### **CAPITULO III**

#### **AUDITORIA GENERAL**

La palabra auditoria viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas, está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos.

La auditoria puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.

Por otra parte la auditoria constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.



### **3.- TIPOS DE AUDITORIA Y SUS ELEMENTOS**

#### **3.1 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORIA**

**AUDITORIA FINANCIERA:** Consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles subyacentes y los registros de contabilidad de una empresa realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen a cerca de la corrección de los estados financieros de la empresa.

**AUDITORIA INTERNA:** Proviene de la auditoría financiera y consiste en: una actividad de evaluación que se desarrolla en forma independiente dentro de una organización, a fin de revisar la contabilidad, las finanzas y otras operaciones como base de un servicio protector y constructivo para la administración. En un instrumento de control que funciona por medio de la medición y evaluación de la eficiencia de otras clases de control, tales como: procedimientos; contabilidad y demás registros; informes financieros; normas de ejecución etc.

**AUDITORIA DE OPERACIONES:** Se define como una técnica para evaluar sistemáticamente de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal no especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración, que sus objetivos se cumplan, y determinar que condiciones pueden mejorarse

**AUDITORIA ADMINISTRATIVA:** Es un examen detallado de la administración de un organismo social realizado por un profesional de la administración con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, sus metas fijadas con base en la organización, sus recursos humanos, financieros, materiales, sus métodos y controles, y su forma de operar.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**AUDITORIA FISCAL:** Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes desde el punto de vista físico (SHCP), direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.

**AUDITORIA DE RESULTADOS DE PROGRAMAS:** Esta auditoria la eficacia y congruencia alcanzadas en el logro de los objetivos y las metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuestal.

**AUDITORIA DE LEGALIDAD:** Este tipo de auditoria tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades, ha observado el cumplimiento de disposiciones legales que sean aplicables ( leyes, reglamentos, decretos, circulares, etc)

**AUDITORIA INTEGRAL:** Es un examen que proporciona una evaluación objetiva y constructiva acerca del grado en que los recursos humanos, financieros y materiales son manejados con debidas economías, eficacia y eficiencia.



### **3.1 ELEMENTOS DE LA AUDITORIA**

#### **3.2.1 NORMAS DE AUDITORIA.**

Las normas de auditoria son los requisitos mínimos de calidad, relativas a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo.

##### **1.- PERSONALES**

##### **2.- RELATIVAS A LA EJECUCION DE TRABAJO**

##### **3.- RELATIVAS A LA EJECUCIÓN**

**1. PERSONALES:** Se refiere a la persona de contador público como auditor independiente; éste debe ser: experto en la materia, siendo profesional a su actuación y observando siempre principios éticos.

**a.** Entretenimiento técnico y capacidad profesional: el auditor debe tener conocimientos técnicos adquiridos en Universidades o Institutos superiores del país, habiendo culminado sus estudios con recepción profesional de Contador Público, además se requiere que el joven profesional adquiera una adecuada práctica o experiencia, que le permita ejercer un juicio sólido y sensato para aplicar los procedimientos y valorar sus efectos o resultados.

**b.** Cuidado y diligencia profesional: todo profesional forma parte de la sociedad, gracias a ella se forma y a ella debe servir. El profesional de la Contaduría Pública, al ofrecer sus servicios profesionales debe estar consciente de la responsabilidad que ello implica. Es cierto que los profesionales son humanos y



que por lo tanto se encuentra al margen de cometer errores, estos se eliminan o se reducen cuando el contador público pone a su trabajo cuidado y diligencia profesional

**c.** Independencia mental: Para los interesados confíen en la información financiera este debe ser dictaminado por un contador público independiente que de antemano haya aceptado el trabajo de auditoría, ya que su opinión no este influenciada por nadie, es decir, que su opinión es objetiva, libre e imparcial.

**2. RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO.** Estas normas se refieren a elementos básicos en el que el contador público debe realizar su trabajo con cuidado y diligencia profesionales para lo cual exigen normas mínimas a seguir en la ejecución del trabajo.

**a.** Planeación y supervisión : antes de que el contador público independiente se responsabilice de efectuar cualquier trabajo debe conocer la entidad sujeta a la investigación con la finalidad de planear su trabajo, debe asignar responsabilidades a sus colaboradores y determinar que pruebas debe efectuar y que alcance dará a las mismas, así como la oportunidad en que serán aplicadas.

**b.** Estudio y evaluación del control interno: el contador público independiente debe analizar a la entidad sujeta a ser auditada, esto, es evaluar y estudiar el control interno, con la finalidad de determinar que pruebas debe efectuar y que alcance dará a las mismas, así como la oportunidad en que serán aplicadas.



**c.** Obtención de la evidencia suficiente y competente: el contador público al dictaminar Estados Financieros adquiere una gran responsabilidad con terceros, por lo tanto, su opinión debe estar respaldada por elementos de prueba que serán sustentables, objetivos y de certeza razonables, es decir, estos hechos deben ser comprobables a satisfacción del auditor.

**3. RELATIVAS A LA INFORMACIÓN:** el objetivo de la auditoria de Estados Financieros es que el contador Público independiente emita su opinión sobre la razonabilidad de los mismos, ya que, se considera que el producto terminado de dicho trabajo es el dictamen.

**a.** Normas de dictamen e información: el profesional que presta estos servicios debe apegarse a reglas mínimas que garanticen la calidad de su trabajo.

**b.** Debe aclarar que el contador público independiente: al realizar cualquier trabajo debe expresar con claridad en que estriba su relación y cuál es su responsabilidad con respecto a los estados financieros.

**c.** Base de opinión sobre estados financieros: con la finalidad de unificar criterios, el IMCP por medio de su comisión de principios de contabilidad, ha recomendado una serie de criterios, a los que los profesionales se deben de apegar y así, eliminar discrepancias, al procesar y elaborar la información.

**d.** Consistencia en la aplicación de los principios de contabilidad: para que la información financiera pueda ser comparable con ejercicios anteriores y posteriores, es necesario que se considere el mismo criterio y las mismas bases de aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados, en caso contrario, el auditor debe expresar con toda claridad la naturaleza de los cambios habidos.



e. Suficiencia de las declaraciones informativas: la contabilidad controla las operaciones e informa a través de los Estados financieros que son los documentos sobre los cuales el contador público va a opinar, la información que proporcionan los estados financieros deben ser suficiente, por lo que debe de revelar toda información importante de acuerdo con el principio de “revelación suficiente”.



### **3.2.2 TÉCNICAS DE LA AUDITORIA Y SU CLASIFICACIÓN**

Las técnicas de auditoria son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesarias para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

#### **3.2.2.1 CLASIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE AUDITORIA**

La comisión de normas y procedimientos de Auditoria del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, en su boletín F-01, ha propuesto la siguiente clasificación:

**ESTUDIO GENERAL**

**ANÁLISIS**

**INSPECCIÓN**

**CONFIRMACIÓN**

**INVESTIGACIÓN**

**DECLARACIONES O CERTIFICACIONES**

**OBSERVACIÓN**

**CALCULO**



**ESTUDIO GENERAL** Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos mas significativos para concluir se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse.

**ANALISIS** Es el estudio de los componentes de un todo para concluir con base en aquellos respecto de este. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros.

**INSPECCIÓN** Es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material, (efectivos, mercancías, bienes, etc.).

**CONFIRMACION** Es la ratificación por parte de una persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participo y por la cual esta en condiciones de informar validamente sobre ella.

**INVESTIGACIÓN** Es la recopilación de información mediante pláticas con los funcionarios y empleados de la empresa.

**DECLARACIONES O CERTIFICACIONES** Es la formalización de la técnica anterior, cuando, por su importancia, resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por alguna autoridad (certificaciones).

**OBSERVACIÓN** Es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.

**CALCULO** Es la verificación de las correcciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas.



### **3.2.3 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA**

Los procedimientos de auditoria son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias examinadas, mediante las cuales el contador público obtiene las bases necesarias para fundamentar su opinión. Los procedimientos de auditoria y demás recomendaciones de índole práctica, que se incluyen en los boletines, constituyen la opinión unánime o mayoritaria en su caso de los miembros de la Comisión, con respecto a la mejor forma de llevar a cabo ciertas fases del trabajo de auditoria, de obtener la evidencia suficiente y competente y, en general, de realizar dicho trabajo en forma satisfactoria y profesional.

#### **3.2.3.1 NATURALEZA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA**

Los sistemas de organización, control, contabilidad, hacen imposible establecer sistemas regidos de prueba para el examen de los estados financieros. Por lo que el auditor deberá, aplicando su criterio profesional, decidir cual técnica o procedimiento de auditoria serán aplicables en cada caso para obtener la certeza que fundamente su opinión objetiva y profesional.



### **3.2.3.2 ESTENSIÓN O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA**

Es frecuente que las operaciones en las empresas son repetitivas y forman cantidades numerosas de operaciones individuales, generalmente no es posible realizar un examen detallado de todas las operaciones individuales que forman una partida global. Por tal razón al formarse la multiplicidad de partidas y similitud entre ellas, se recurre al procedimiento de examinar una muestra representativa; en el campo de la auditoria se le conoce como pruebas selectivas.

La extensión o alcance de los procedimientos de auditoria y su determinación es la relación de las transacciones examinadas respecto del total que forman el universo, formando así uno de los elementos más importantes en la planeación y ejecución de la auditoria.

### **3.2.3.3 OPORTUNIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA**

Oportunidad se le llama a la época en que van a ser aplicados los procedimientos de auditoria.



## **CAPITULO IV**

### **CALIDAD**

La Calidad como término de gran importancia surge a partir de que los empresarios o comerciantes, como se les llamaban anteriormente, se percatan de la necesidad de competir en el mercado con sus productos o servicios. Evidentemente este elemento y sus conceptos han evolucionado con el transcurso del tiempo.

#### **4 ASPECTOS GENERALES**

##### **EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE CALIDAD**

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	Minimizar costes mediante la Calidad Satisfacer al cliente Ser competitivo
Posguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costes. Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora Continua.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.



#### **4.1. MISIÓN, OBJETIVOS Y VALORES DE LA CALIDAD**

##### **MISIÓN DE LA CIA.**

Toda empresa que en el presente esta operando y decide no solo permanecer en los mercados conquistados, sino en ganar otros, tampoco no nos debe sorprender que se nos señale, que alcanzar el éxito en cuanto a la calidad se refiere, es un compromiso que se desarrolla todos los días, la excelencia sólo se logra mediante el compromiso, valga la redundancia, que implica darle cada vez más de lo mejor al cliente.

De aquí, que no cabe la menor duda de que cuando hay una identificación plena con la calidad de la auditoria, la gerencia sabe que con ello se a establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares y otros requerimientos de calidad.

Además es sabido, que la calidad de la auditoria es un proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoria y determinar cuales actividades especificas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoria, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

##### **OBJETIVOS**

Uno de los objetivos de una auditoria de la calidad es evaluar si es necesario introducir acciones de mejora o correctoras. No se debe confundir una auditoria con actividades de "supervisión de la calidad" o de "inspección"; el objetivos de estas últimas es el control de un proceso con aceptación de un producto.

Las auditorias de la calidad pueden realizarse a propósitos internos o externos.



El auditor debe estar claro, que la auditoria debe estar basada en objetivos definidos

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- a. Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- b. Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su relevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

## **VALORES**

- La Eficiencia: Para reducir gastos y en consecuencias precios atractivos para el cliente.
- La Disciplina: Para cumplir con los estándares del producto y del proceso.
- La Información: Para comprender y auxiliar a los clientes.
- La Mejora: Como vía para el desarrollo.
- El Control: Como forma de evaluar el desempeño.
- La Planificación: Para establecer los estándares.
- La independencia: Para romper las reglas siempre que sea necesario y conveniente.



- La Formación: Como vía de superación.
- La creatividad: Para encontrar soluciones a los problemas y generar nuevos productos.
- Enfoque de sistema: Para no buscar óptimos locales sino globales.
- Visión de futuro: Para no permitir que en aras del presente se sacrifique el futuro.

Además de los valores anteriores es necesario que la dirección posea otros tales como:

- La satisfacción del cliente interno: El reconocimiento de que este es el arma fundamental con que cuenta la entidad para generar utilidades, satisfacer al cliente, propiciar y aplicar las nuevas ideas, y en consecuencia a este se debe formar, informar y estimular.
- La integridad: Como forma de asegurar la coincidencia entre lo que se dice y lo que se hace.
- El liderazgo: Como la mejor vía de poseer poder de arrastre.
- Objetividad: Para tomar decisiones acertadas y que se corresponda con la realidad de cada momento

#### **4.2 ALCANCE**

La calidad en la auditoria ya no comprende sólo los controles tradicionales, sino que en la búsqueda de proteger los activos de la organización audita el cumplimiento de normativas (sean éstas internas o externas), políticas y directrices, y principios fundamentales de gestión moderna de empresas, en todo lo atinente a la calidad de los productos y servicios, niveles de satisfacción de los



clientes, eficiencia de los procesos administrativos y productivos. En el caso de la calidad el auditor interno no procederá a efectuar mediciones o controles de calidad, su función en este caso es la de verificar la existencia de dichos controles y los mismos son correctamente llevados a cabo. En el caso de los procesos administrativos y productivos deberá contarse con auditores capacitados debidamente en dichas áreas y sus informes tendrán un enfoque netamente de asesoramiento.

#### **4.3 METAS**

Como conclusión, un especialista en calidad sabe que la calidad de la auditoria es un proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoria y determinar cuales actividades especificas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoria, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

El auditor de calidad debe obtener suficientes evidencias para que los resultados individuales de la auditoria, agregados a los resultados de menor significado, puedan afectar cualquier conclusión alcanzada. Los resultados de la auditoria deben ser revisados con la gerencia del auditado con el fin de obtener el reconocimiento de la base de todos los resultados de no conformidad.

#### **4.4. POLITICAS Y ESTRATEGIAS**

Concientizarse y comprometerse con la calidad y la productividad

Realizar "Auditoria" al servicio brindado por la Auditoria.

Definir si conocemos a nuestros clientes internos y externos

Investigar claramente las necesidades de los clientes de la Auditoria.



Indagar acerca del nivel de satisfacción logrado en la prestación del servicio de la Unidad de Auditoría

Evaluar objetivamente a través de la investigación a los clientes, la función auditora.

Diseñar la estrategia de apoyo al proceso de Calidad Total en la Unidad.

Capacitar y convencer al personal de Auditoría acerca de los beneficios del Proceso.

Poner en acción los planes de Calidad Total

Realizar retroalimentación permanente

#### **4.5 EVALUACION DEL PROCESO DE CALIDAD**

- I. Aspectos generales del proceso
- II. Diagnóstico previo de la calidad del servicio de Auditoría
- III. Convencimiento al nivel superior
- IV. Capacitación del personal de la Auditoría
- V. Análisis de los procedimientos de la Auditoría
- VI. Consideración del ambiente interno de la Unidad
- VII Percepción del ambiente externo a la Auditoría
- VIII. Implantación del proceso de calidad del servicio de Auditoría
- IX. Evaluación y seguimiento interno
- X. Proceso de retroalimentación interno



#### **4.6 AUDITORIAS ISO**

El apartado 5.4 de la Norma ISO 9004 hace referencia a las auditorias del Sistema de Calidad que corresponden a uno de los principios básicos de todo sistema de calidad, aunque en la Norma ISO 9003, no se contemple la realización de auditorias.

Está claro que se hace referencia a auditorias internas, es decir, auditorias realizadas en el seno de la propia empresa como autodiagnóstico del sistema de calidad, y comprobación de la efectividad de dicho sistema para conseguir que el producto o servicio cumpla los requisitos exigibles, y no a las auditorias externas necesarias para la homologación o certificación del producto, servicio o sistema, realizadas por organismos competentes (Ministerio de Industria o AENOR), como puede ser la certificación de cumplimiento de la propia norma ISO 9000 que corresponda ( 9001, 9002 o 9003 ), ni tampoco a las auditorias que nuestros clientes puedan realizar para nuestra homologación como proveedores, o inspecciones periódicas a las que puedan someternos. La Norma ISO 10011, equivalente a la Norma UNE 30011, se refiere específicamente a las reglas generales para las auditorias, auditores y gestión de programas de auditorias.

#### **4.7 NORMAS ISO**

Las normas ISO son analizadas periódicamente para decidir si necesitan ser confirmadas, revisadas o canceladas. El propósito es asegurar que las mismas tomen en cuenta los desarrollos tecnológicos y de mercado, y que sean representativas del estado de la ciencia y de la técnica. Las series ISO 9000 fueron publicadas por primera ocasión en 1987 y no fue sino hasta 1994 que se publicó su primera revisión; la razón fue que los sistemas de gestión eran novedosos para muchas organizaciones que se comprometieron con el



establecimiento de sistemas de calidad basados en estas normas ISO 9000. En esta circunstancia, el ISO/TC 176 sintió que hacer modificaciones sustanciales en las normas podría conllevar el riesgo de interrumpir dichos esfuerzos. Por ello la revisión de 1994 fue relativamente menor, y se enfocó a eliminar las inconsistencias internas.

Sin embargo, las revisiones del año 2000 representan un cambio sustancial de las normas para tomar en cuenta el desarrollo en el campo de la calidad y la considerable experiencia que existe actualmente sobre implementar ISO 9000

El desarrollo de las revisiones de las normas ISO 9000 se efectuó junto con una serie de medidas y servicios de apoyo. Las medidas han incluido una encuesta para detectar los requisitos de los usuarios de las revisiones del año 2000; la verificación de los proyectos con las especificaciones establecidas para las normas; la validación para determinar si llenan las necesidades de los usuarios y la motivación de los usuarios para emitir comentarios a los borradores para la mejora de los documentos posteriores. Además de estas medidas, para fortalecer la revisión, se contó con actualizaciones a través de la página de internet de la ISO ([www.iso.ch](http://www.iso.ch)). Estas medidas han mantenido a los usuarios de las normas ISO 9000 en un ciclo de información, según progresó la revisión y motivado comentarios generales en cada etapa en la evolución de los documentos a fin de mejorarlos cada vez más.

### **CAMBIOS PRINCIPALES DE LAS NORMAS ISO**

El número de normas en la familia ISO 9000 se redujo, simplificando su selección y uso.

La "serie principal" está conformada por cuatro normas, diseñadas para ser usadas como un paquete integral para obtener los máximos beneficios:



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario.

ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (En adelante la única norma certificable de la serie)

ISO 9004, Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño.

ISO 19011, Directrices sobre la Auditoria de Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambientales (publicación programada para 2002)

Ha sido corregido el énfasis en la certificación en ISO 9000, para que no se anteponga al uso de las normas para la mejora de la calidad. La norma ISO 9001 (requisitos del sistema de calidad) y la norma ISO 9004 (mejora del desempeño de la organización) han sido diseñadas expresamente para ser utilizadas en paralelo, como un "conjunto coherente".

Aunque las grandes organizaciones manufactureras fueron las primeras en adoptar las normas ISO 9000, hay nuevas implementaciones en las pequeñas y medianas empresas, en los sectores de servicios y la administración pública en muchos países. Para simplificar la comprensión y facilitar el implementar en estos sectores, el vocabulario utilizado en las normas revisadas se encuentra menos orientado a la industria manufacturera y resulta más accesible para el usuario.

¿Cómo elegir entre implementar ISO 9000, perseguir el premio nacional de la calidad o seguir un programa de Gestión Total de la Calidad (TQM)? De hecho, nunca ha sido necesario elegir una de estas opciones y excluir las otras. La publicación de la ISO llamada ISO 9000 + ISO14000 News ha aplicado encuestas a los ganadores de premios nacionales de calidad y ha encontrado que casi todos operan con un sistema de calidad ISO 9000, que ha sido la base para otras



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

iniciativas de calidad, como premios nacionales o regionales de calidad o la TQM. Las normas ISO 9000 revisadas facilitan dichas combinaciones. Están basadas en ocho principios de gestión de la calidad (presentados en las normas ISO 9000 e ISO 9004). La norma ISO 9004 también incluye un cuestionario de autoevaluación para ayudar a las organizaciones a determinar y aumentar el nivel de "madurez" de la calidad logrado, que puede ser usado para el sistema de gestión de la calidad ISO 9000, para buscar un premio, o para un programa de TQM.

Mientras que la mayoría de las organizaciones son administradas a través de estructuras jerárquicas funcionales, los productos y servicios son producidos, vendidos y entregados a través de procesos de negocios que operan relacionándose entre sí funcionalmente. Estos procesos toman elementos de entrada de una variedad de fuentes, y los mezclan o transforman (aportándoles valor) para producir los resultados deseados. Las normas ISO 9000:2000 son reestructuradas según un modelo de proceso de negocios que representa de forma más precisa el modo en que las organizaciones operan realmente, que la estructura lineal de 20 requisitos de las normas de 1994. La base de la estructura son cuatro nuevas cláusulas principales, que son: Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora.

"Calidad" en la serie de normas ISO 9000 significa cumplir con las necesidades y expectativas del cliente. Este enfoque se refuerza en las normas revisadas a través de la adición del requisito de medir la satisfacción del cliente.

La responsabilidad de la alta dirección en relación con la calidad se refuerza y amplía en las normas revisadas, al incluir los requisitos para la comunicación con el personal y los clientes.



## **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**

### **INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

La serie ISO 9000:2000 a la mejora continua un requisito explícito, y el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) como una parte integral de las normas revisadas.

La norma ISO 9001 ha sido diseñada buscando la mayor compatibilidad posible con la norma ISO 14001 sobre sistemas de gestión ambiental. La futura norma de auditorías ISO 19011 será aplicable a ambas.

### **BENEFICIOS PRINCIPALES DE LAS NORMAS ISO**

Las revisiones del año 2000 son un excelente producto, con un historial aún mejor. Los usuarios se beneficiarán de las lecciones de trece años de experiencia implementando las normas ISO 9000, además de los desarrollos recientes en el campo de la gestión.

Menos papeleo. Las normas ISO 9000 únicamente exigen seis procedimientos documentados. Queda entonces a la alta dirección de cada organización la decisión de cuáles otros procedimientos requieren ser documentados, de acuerdo a las necesidades de su organización.

La serie ISO 9000:2000 está reestructurada con base en un modelo de proceso de negocios que refleja más cercanamente la forma en que las organizaciones realmente operan, lo que debería hacer el sistema de gestión de la calidad más efectivo, fácil de implementar y de auditar.

El diseño y desarrollo de las normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000 como un "par coherente" fuertemente ligado proporciona a las organizaciones un enfoque estructurado hacia el progreso, más allá de la certificación, hasta alcanzar la Gestión Total de la Calidad (TQM) (por ejemplo, la satisfacción no sólo de los



clientes, sino de los socios, empleados, proveedores, la comunidad local y la sociedad en su conjunto).

El requisito reforzado de la satisfacción del cliente y la inclusión de requisitos para dar seguimiento a la satisfacción del cliente y la mejora continua asegurará que las organizaciones usuarias de las normas no solamente "hagan las cosas bien" (eficiencia), sino además que "hagan las cosas correctas" (eficacia)

El vocabulario de las versiones ISO 9000:2000 ha sido elaborado para hacerlas más fáciles de entender y de implementar por las organizaciones grandes y pequeñas de manufactura o de servicios, en los sectores público y privado

La serie ISO 9000:2000 va más allá de los requisitos del cliente, para aumentar su satisfacción. Las normas revisadas pueden ser usadas como base para alcanzar la TQM. Estas normas están basadas en ocho principios de la calidad, los cuales están claramente reflejados en las normas ISO 9001 e ISO 9004. Estos principios cubren los conceptos básicos de muchos premios de calidad.

La norma ISO 9001:2000 ha sido diseñada para tener la mayor compatibilidad con la ISO 14001, la norma para el sistema de gestión ambiental. ISO 19011, que será publicada en 2002, permitirá una auditoria conjunta y coordinada de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

## **LAS NORMAS PRINCIPALES DE LA SERIE ISO 9000:2000**

### **LA NORMA ISO 9000:2000**

Debido a que las normas sobre sistemas de gestión de la calidad han sido simplificadas, es necesario proporcionar una introducción a los fundamentos del nuevo contenido y la estructura de las normas principales. También existe la



necesidad de un fácil acceso a los términos y definiciones que son aplicables a las normas principales. Este es ahora el contenido de la norma ISO 9000:2000

La norma ISO 9000:2000 es una introducción a las normas principales y un elemento vital de las nuevas series principales de normas sobre sistemas de gestión de la calidad. Como tal, juega un papel importante en el entendimiento y uso de las otras tres normas, al proporcionar su base, a través de los fundamentos y un punto de referencia para comprender la terminología.

### **LA NORMA ISO 9001:2000**

La norma ISO 9001 señala los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por una organización para aumentar la satisfacción de sus clientes al satisfacer los requisitos establecidos por él y por las disposiciones legales obligatorias que sean aplicables. Asimismo, puede ser utilizada internamente o por un tercero, incluyendo a organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos del cliente, los obligatorios y los de la propia organización.

Todos los usuarios de las normas ISO 9001/9002/9003:1994 necesitarán cambiar a esta única norma de requisitos, la ISO 9001:2000. De ahora en adelante esta es la única norma de la serie en que una organización puede certificarse. La estructura y conceptos de la norma ISO 9001:2000 han evolucionado considerablemente en comparación con las versiones de 1994. Los requisitos de las versiones de 1994 se han ampliado en los siguientes puntos:

- Obtener el compromiso de la alta dirección
- Identificar los procesos de la organización
- Identificar la interacción de éstos con otros procesos



- Asegurarse de que la organización tiene los recursos necesarios para operar sus procesos
- Asegurarse de que la organización tiene procesos para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Asegurarse del seguimiento a la satisfacción de los clientes

Es importante señalar la fuerte relación entre ISO 9001 e ISO 9004. Las normas han sido creadas como un par coherente, para ser utilizadas en conjunto.

### **LA NORMA ISO 9004:2000**

La versión 1994 de la norma ISO 9004 consistía en varias normas que proporcionaban orientación para distintos sectores. La norma ISO 9004:2000 es ahora un documento genérico que pretende ser utilizable como un medio para que el sistema de gestión de la calidad avance hacia la excelencia.

El propósito de la norma ISO 9004, la cual está basada en ocho principios de gestión de la calidad, es proporcionar directrices para la aplicación y uso de un sistema de gestión de la calidad para mejorar el desempeño total de la organización. Esta orientación cubre el establecimiento, operación (mantenimiento) y mejora continua de la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

El implementar la norma ISO 9004:2000 pretende alcanzar no sólo la satisfacción de los clientes de la organización, sino también de todas las partes interesadas, incluyendo al personal, a los propietarios, accionistas e inversionistas, proveedores y socios y la sociedad en su conjunto.



## **LA NORMA ISO 9001:2000**

La norma ISO 9001 señala los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por una organización para aumentar la satisfacción de sus clientes al satisfacer los requisitos establecidos por él y por las disposiciones legales obligatorias que sean aplicables. Asimismo, puede ser utilizada internamente o por un tercero, incluyendo a organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos del cliente, los obligatorios y los de la propia organización.

Todos los usuarios de las normas ISO 9001/9002/9003:1994 necesitarán cambiar a esta única norma de requisitos, la ISO 9001:2000. De ahora en adelante esta es la única norma de la serie en que una organización puede certificarse. La estructura y conceptos de la norma ISO 9001:2000 han evolucionado considerablemente en comparación con las versiones de 1994. Los requisitos de las versiones de 1994 se han ampliado en los siguientes puntos:

- Obtener el compromiso de la alta dirección
- Identificar los procesos de la organización
- Identificar la interacción de éstos con otros procesos
- Asegurarse de que la organización tiene los recursos necesarios para operar sus procesos
- Asegurarse de que la organización tiene procesos para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Asegurarse del seguimiento a la satisfacción de los clientes

Es importante señalar la fuerte relación entre ISO 9001 e ISO 9004. Las normas han sido creadas como un par coherente, para ser utilizadas en conjunto.



### **LA NORMA ISO 9004:2000**

La versión 1994 de la norma ISO 9004 consistía en varias normas que proporcionaban orientación para distintos sectores. La norma ISO 9004:2000 es ahora un documento genérico que pretende ser utilizable como un medio para que el sistema de gestión de la calidad avance hacia la excelencia.

El propósito de la norma ISO 9004, la cual está basada en ocho principios de gestión de la calidad, es proporcionar directrices para la aplicación y uso de un sistema de gestión de la calidad para mejorar el desempeño total de la organización. Esta orientación cubre el establecimiento, operación (mantenimiento) y mejora continua de la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

El implementar la norma ISO 9004:2000 pretende alcanzar no sólo la satisfacción de los clientes de la organización, sino también de todas las partes interesadas, incluyendo al personal, a los propietarios, accionistas e inversionistas, proveedores y socios y la sociedad en su conjunto.

### **LA FUTURA NORMA ISO 19011(2002)**

Esta norma internacional proporciona orientación sobre los fundamentos de la auditoría, la gestión de los programas de auditoría, la conducción de auditorías de los sistemas de gestión de la calidad y ambientales, así como las calificaciones para los auditores de los sistemas de gestión de la calidad y ambientales.

Principalmente se pretende su uso por los auditores y las organizaciones que necesiten conducir auditorías internas y externas de los sistemas de gestión ambiental y de la calidad. Otros posibles usuarios serían las organizaciones



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

involucradas en la certificación y formación de auditores, la acreditación y la normalización en el área de la evaluación de la conformidad.

Una vez publicada (se espera para 2002), la norma ISO 19001 reemplazará a las normas ISO 10011-1, ISO 10011-2, ISO 10011-3, ISO 14010, ISO 14011 e ISO 14012.

La norma es aplicable ahora a la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y ambientales, mientras que la norma previa, ISO 10011 únicamente proporcionaba orientación sobre la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad.

La norma apoya a todas aquellas organizaciones que implementen sistemas de gestión tanto de la calidad como ambientales (ya sea separadamente o integrados) y en consecuencia deseen conducir auditorias conjuntas y combinadas de los sistemas de gestión, o seguir idéntica orientación para las auditorías separadas de los sistemas de gestión.

A pesar de que la norma se aplica tanto a las auditorias del sistema de gestión de la calidad como al ambiental, el usuario puede considerar extender o adaptar la orientación proporcionada para aplicarla a otros tipos de auditorias, incluidos otros sistemas de gestión.

Adicionalmente, cualquier otro individuo u organización con interés en dar seguimiento al cumplimiento de requisitos, tales como especificaciones de producto o leyes y regulaciones obligatorias, pueden encontrar útiles las directrices proporcionadas en esta norma.

Las auditorias conjuntas y combinadas de los sistemas de gestión de acuerdo a la norma ISO 19011, tienen ahora el potencial de proporcionar mejor



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

retroalimentación del proceso de auditoria sobre el desempeño total del sistema de gestión, junto con un ahorro potencial del tiempo y costos asociados a las actividades de auditoria interna y externa.



## **CAPITULO V**

### **INNOVACIÓN**

Hablar de innovación supone, en primer lugar, la necesidad de establecer con claridad los diversos significados que se dan al término y su relación con conceptos como el de cambio y el de mejora que, en muchas ocasiones se utilizan como sinónimos, pero que no son tales, aunque su significado pueda estar estrechamente vinculado con la innovación. Con base en la etimología del término, se puede hablar de innovación en el sentido de la mera introducción de algo nuevo y diferente; sin embargo, este significado, deja abierta la posibilidad de que ese "algo nuevo" sea o no, motivo de una mejora; tan nuevo sería un método que facilita la mejora de la comprensión lectora, como uno que la inhibe. Algunas veces, el término innovación es utilizado para designar una mejora con relación a métodos, materiales, formas de trabajo, etc., utilizados con anterioridad, pero la mejora por sí sola puede, o no, ser innovación; por ejemplo, un método puede mejorar porque se aplica con más conocimiento de causa o con más experiencia, y en este caso no hay una innovación, mientras que si el método mejora por la introducción de elementos nuevos, la mejoría puede ser asociada entonces a una innovación. Así, una primera aproximación al concepto de innovación puede ser el de **"introducción de algo nuevo que produce mejora"**

Por otra parte, una innovación para ser considerada como tal, necesita ser duradera, tener un alto índice de utilización y estar relacionada con mejoras sustanciales de la práctica profesional, esto establecerá la diferencia entre simples novedades (cambios superficiales) y la auténtica innovación.



## **5.- AUDITORIA CON CALIDAD**

A través del tiempo la auditoria ha tomado gran importancia dado el hecho de considerarla como garante de la información financiera empresarial, instrumento de vital importancia para los diferentes usuarios de la información, lo que incide a su vez en que se le exija un alto nivel de calidad, exigencia que se ha incrementado aún mas con los recientes escándalos de grandes empresas que han puesto en duda la calidad de la auditoria.

### **5.1 ANTECEDENTES**

La primera versión de la norma ISO 9000 se creó en 1987, sufriendo importantes modificaciones con el fin de mejorarla para quedar como se conoció durante casi siete años en la versión 1994 se planteó en seno de la ISO la necesidad de actualizarla, sobre todo para facilitar su aplicación a las empresas de servicios. Esa norma se publicó en 2000, y se estableció el plazo de tres años para las compañías certificadas en la versión 94 que quisieran continuar trabajando de acuerdo con los criterios de la norma, realizaran lo necesario para cambiar de versión.

### **5.2 MARCO DE APLICACIÓN**

El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) es un organismo que tiene dos grandes funciones; por un lado, participa en los comités técnicos de la Organización Internacional de Normalización (ISO) en los sistemas de gestión de calidad (SGC), sistema de gestión ambiental (SGA) y en el comité sobre la evaluación de la conformidad, comité que emiten las normas y guías internacionales; y por otro es un organismo certificador en SGC, SGA y sistemas de salud y seguridad.



## **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**

### **INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

Fue así que se concluyó que se necesitaba que la norma ISO 9000:2000 fuera más eficaz, y se le dio una orientación a los procesos, entendiendo por esto las actividades apoyadas por recursos y gestión que transformada en entradas y salidas; las salidas de una función de una organización frecuentemente son las entradas para la otra. El enfoque de gestión de procesos consiste en identificar y gestionar sistemáticamente los diferentes procesos, y en particular su interacción. Las nuevas normas se basan justamente en este enfoque, que se alinea con los principios de la gestión de la calidad que anuncia la misma norma; es decir, para que una organización funcione eficazmente qué tipo de producto opere (tangible o intangible) tiene que identificar y gestionar las actividades relacionadas entre sí, e incluirlas dentro del proceso y no como acciones independientes. Una ventaja del enfoque basado en el proceso es el control continuo de las actividades individuales.

El sistema de gestión de la calidad de ISO 9000:2000 es de índole genérica y aplicable a todos los sectores, incluidos los servicios, y a organizaciones de todos los tamaños, incluido el empresario autónomo. El ISO 9001 especifica qué debe llevar a cabo una organización, pero no se indica cómo, lo que brinda a las empresas un amplio margen de flexibilidad para la gestión de sus actividades.



### 5.3 Tipos de Innovación.

Tradicionalmente se han distinguido tres tipos de innovación, siendo el primero de ellos el de mayor peso por la cuantía de sus efectos económicos:

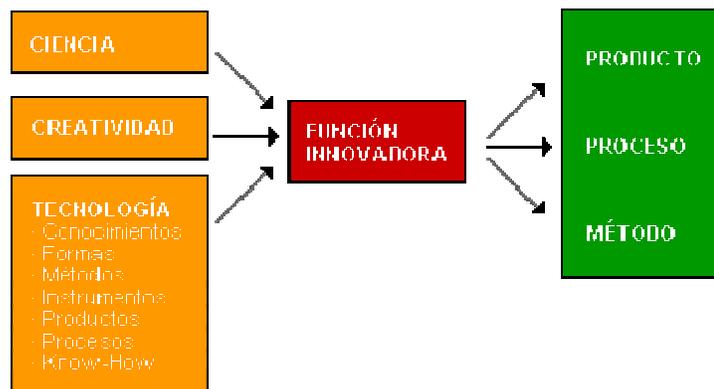
- La **innovación tecnológica**: hace referencia a las modificaciones que se introducen en productos y en procesos.

La innovación de producto engloba la fabricación y comercialización de nuevos productos, y la mejora de los ya existentes.

La innovación de proceso es la adopción de nuevos métodos de producción que mejoran la eficiencia (mayor productividad, menos costes).

- La **innovación social**: hace referencia a la propuesta de nuevas soluciones a los problemas del desempleo sin afectar a los procesos de la organización.

- La **innovación en métodos de gestión**: es un cajón de sastre que engloba todas las que no pueden ser incluidas en las anteriores, como las que se pueden realizar en los campos comerciales, financieros, etc.



La innovación se ha convertido en los últimos años en un elemento clave de supervivencia, ya que sin ella, la empresa no sería capaz de enfrentarse a unos mercados cada vez más competitivos insertos en un marco de globalización general. Esta elevada competitividad, y el hecho de que los clientes se muestren cada vez más exigentes, fuerza a las organizaciones a mejorar la calidad de sus productos y procesos. Para ello, las empresas se basan en técnicas de Gestión de la Calidad, Normas y Premios de Calidad.



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

Aún así, y siendo la calidad y la mejora continuada dos factores diferenciadores e importantes entre las empresas (y que por lo tanto determinan el posicionamiento de la misma en el mercado), la verdadera ventaja competitiva está en la **capacidad para la innovación**, para aplicar su conocimiento y experiencia en la elaboración de nuevos productos, procesos o servicios.



## **CONCLUSIONES**

Como hemos podido apreciar en el contenido del presente trabajo de tesina **Auditoria Calidad e Innovación**, constituye además de una serie de conceptos básicos de auditoria, las diferentes normas ISO también es un instrumento de apoyo didáctico de gran valor para profesores y alumnos del Instituto de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, su contenido es de fácil comprensión y manejo en aspectos tal vez básicos pero de gran importancia, por ello mi tesina tiene la gran pretensión de construir un elemento valioso de consulta en el proceso de enseñanza aprendizaje en tal virtud me permito presentar a su consideración las siguientes conclusiones.

1.- Estoy convencida de que el servicio de Auditoria, Calidad, Innovación es la única manera de transformar la imagen del Contador-Auditor y de esta forma crearse un prestigio y reconocimiento tanto para la profesión organizada como para las que nos encontramos en el desarrollo profesional.

2.- La diferencia en instituciones de educación superior de ser ilustres desconocidas a identificarlas como instituciones de excelencia académica o vanguardista desde luego son los procesos de calidad, como son la acreditación de planes y programas de estudio o la certificación de sus académicos, entre otros, sin embargo los apoyos didácticos como el presente documento que modestamente me permito legar a profesores y estudiantes también son punto de contraste.

3.- A lo largo de la presente tesina he recorrido diferentes aspectos de la Auditoria, la Calidad y la Innovación, la parte técnica, la normatividad los antecedentes, pero cabe mencionar la parte humana y recordar que antes que todo soy una persona con errores pero con gran voluntad de ser exitosa en el ámbito profesional y personal, como ya lo mencione anteriormente espero que el



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

presente trabajo de investigación sea de apoyo y un estímulo para las generaciones venideras.



**BIBLIOGRAFÍA**

**AUDITORIA**

JUAN P. SANTILLÁN

ECAFSA MÉXICO 2003

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA**

GLOSARIO DE TÉRMINOS

**AUDITORIA I**

ISRAEL OSORIO SÁNCHEZ

ECAFSA MÉXICO 2003

**LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

JOSÉ VILAR BARRIO

ED. FUNDACIÓN CONFEMETAL

**AUDITORIA CONTABLE I**

GARCÍA BENAU

ED. PIRÁMIDE

**HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS BÁSICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

HITOSHI KUME

GRUPO EDITORIAL NORMA



**AUDITORIA MÉXICO**

JM COOK

GM WINKLE

ED. INTERAMERICANA

**MANUAL DE LA CALIDAD PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA**

GLORIA MA. CASTAÑEDA URRIZA

DIFUSIÓN UNIVERSITARIA

**WWW.OLEUROPE.COM.AUDITING**

**WWW.CNAPAR\_INST/CALIDAD**

**WWW.AECACS/ACTUALIDADNIC/NOTICIAS**

**WWW.GUALITO.COM.MX**

**WWW.GESTIOPOLIS.COM**

**WWW.UNDPORG/SURFDOC.**

**WWW.3HP.COM.SERVICIOS INFRA**

**GUIA MEXICO.COM.MX/SERVICIOSDE CONTADURÍA Y AUDITORIA**

**WWW.FIDECL/REVISTAS/DOCUMENTO**

**WWW.CLUBCALIDAD**

**WWW.MONOGRAFIA.COM/TRABAJOS**

**WWW.INNOVA.MX**

**WWW.INNOVACIONCL/20K**