

**TÉCNICAS BASADAS EN NEUROCIENCIA COMO  
HERRAMIENTA DE APOYO EN LA RECOLECCIÓN DE  
EVIDENCIA PARA LAS FIRMAS DE AUDITORÍA,  
UBICADAS EN EL MUNICIPIO GIRARDOT, DEL  
ESTADO ARAGUA**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS LA MORITA

**TÉCNICAS BASADAS EN NEUROCIENCIA COMO HERRAMIENTA DE  
APOYO EN LA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA PARA LAS FIRMAS DE  
AUDITORÍA, UBICADAS EN EL MUNICIPIO GIRARDOT, DEL ESTADO  
ARAGUA**

Autores:  
Castro, Korina  
Machado, Antonio  
Rojas, Alejandro

La Morita, Noviembre de 2011

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Yo, Doris Briceño

C.I. V- 8.581.061 , Tutor del Trabajo de Grado titulado:

TÉCNICAS BASADAS EN NEUROCIENCIA COMO HERRAMIENTA DE  
APOYO EN LA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA PARA LAS FIRMAS DE  
AUDITORÍA, UBICADAS EN EL MUNICIPIO GIRARDOT DEL ESTADO  
ARAGUA

presentado por las bachilleres: Castro Korina, Machado Antonio y Rojas  
Alejandro.

para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública y Administración  
Comercial

considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para  
ser entregado, presentando públicamente y evaluado por un jurado  
calificador designado para tales fines.

Nombre y Apellido: Doris Briceño

C.I.: V- 8.581.061

Firma: \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Campus La Morita



## ACTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Los abajo firmantes, Profesora Isblia Amundarain Profesora Nancy Chapardi y Profesora Doris Briceño, titulares de las cédulas de identidad números 6.372.774, 9.688.577 y 8.581.061 respectivamente, designados por el Consejo de Escuela como miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Grado titulado **“TÉCNICAS DE NEUROCIENCIA COMO HERRAMIENTA DE APOYO EN LA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA PARA LAS FIRMAS DE AUDITORÍA UBICADAS EN EL MUNICIPIO GIRARDOT DEL ESTADO ARAGUA”** que presentan los bachilleres Castro Korina, Machado Antonio, Rojas Alejandro, titulares de las cédulas de identidad números 18.935.178, 17.044.796, 17.365.475 respectivamente, aspirantes al Título de Licenciados en Contaduría Pública y Administración Comercial, reunidos en esta fecha y lugar para evaluarlos y calificarlos en acto público, luego de revisado el trabajo y oída la exposición oral hecha por los aspirantes arriba identificados, realizar el respectivo interrogatorio y deliberar sobre el particular, todo en conformidad con lo señalado en las “Normas internas para la tramitación, entrega, discusión y evaluación del Trabajo de Grado”, aprobadas por el Consejo de Facultad, acordamos emitir el siguiente veredicto:

**\*\* APROBADO MERITORIO\*\***

De igual manera, el Jurado deja constancia de que la categoría aprobatoria otorgada se fundamenta en que el Trabajo de Grado se consideró relevante en razón de que presenta una propuesta de capacitación y formación novedosa para los profesionales en el ámbito de las más actuales teorías multidisciplinarias basadas en el pensamiento complejo.

Dado, firmado y sellado en el recinto universitario de La Morita, a los cuatro días del mes de noviembre del año dos mil once

  
Prof. Isblia Amundarain  
Jurado Coordinador

  
Prof. Doris Briceño  
Tutora

  
Prof. Nancy Chapardi  
Jurado

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**TÉCNICAS BASADAS EN NEUROCIENCIA COMO HERRAMIENTA DE  
APOYO EN LA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA PARA LAS FIRMAS DE  
AUDITORÍA, UBICADAS EN EL MUNICIPIO GIRARDOT, DEL ESTADO  
ARAGUA**

Tutora:  
Doris, Briceño

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Por: Doris, Briceño  
C. I.: 8.581.061

La Morita, Noviembre de 2011

## DEDICATORIA

**A Dios**, porque me ha acompañado y guiado en cada uno de mis pasos, llenándome de luz y de fuerza aún en los momentos mas difíciles.

**A mis padres**, Laura López y Adolfo Guasamucaro, por tanta paciencia y sacrificio, jamás existirán palabras de agradecimiento, gracias a ustedes hoy tengo las bases para emprender este largo camino que a penas comienza. LOS AMO.

**A mis hermanas**, Kenia Guasamucaro y Karina Castro, por su cariño y apoyo incondicional. LAS AMO.

**A mi sobrino**, Diego Pietri, porque llegó en el momento indicado para llenarme de luz y del más sincero amor, siendo ese minuto de alegría y tranquilidad en medio de tantas ocupaciones.

**A mis amigos**, por regalarme tantos momentos hermosos e inolvidables, hicieron de esta etapa la más bonita. Especialmente Ana Mateu y Adriana Pérez, a ustedes que fueron mi apoyo incondicional durante todo este proceso. LOS ADORO.

**A todas aquellas personas** que creyeron en mí y me ayudaron a alcanzar esta meta.

**Karina**

## DEDICATORIA

**A mis padres**, José Antonio Machado y Clarisa Gallardo fuentes de la vida que poseo, fuentes de ejemplo y educación, que han sido el más grande apoyo que he tenido.

**A mis hermanos**, en especial a mi hermana Adriana que siempre está ahí para ayudarme y apoyarme en la que sea necesario.

**A mis tíos** que siempre he contado con ellos para lo que sea, incluyendo a los putativos (Carlos Gallegos, Aurelio Sánchez, Wismelky Hernández).

**A mi Abuela Isabel** que junto a mi tío Darío son mis principales ángeles de la guarda, y los llevare en mi memoria y en corazón por siempre

**A mis primas y primos** que participaron en cada uno de esos momentos especiales de mi vida y le dieron su toque a ella.

**A todos los profesores de la Universidad de Carabobo** que me brindaron su sabiduría en pro de mi crecimiento personal y profesional.

A todo aquel que tenga fe en mí

Dios, por favor, dales tu bendición

**Antonio**

## DEDICATORIA

***A Dios Todo Poderoso***, por acompañarme siempre y brindarme sabiduría, conocimientos y fuerzas para seguir adelante. A ti mi Dios que siempre me has llenado de bendiciones.

***A Mi Mama Elsa Marina***, por el apoyo incondicional que siempre me ha brindado en el transcurso de toda mi carrera y por supuesto de mi vida.

***A Mi Papa Jesús***, por cada y uno de sus sabios consejos que me ha brindado a lo largo de mi carrera.

***A Mi Familia***, que siempre han estado allí para brindarme su apoyo.

***A Mis Compañeros de trabajo de grado Antonio y Korina.***

***A Todas Aquellas Personas***, que me brindaron su apoyo para alcanzar esta meta.

***Alejandro***

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por ser quien nos guío en este camino y nos dio toda la fortaleza para superar los obstáculos y finalmente permitirnos lograr una de nuestras metas.

A nuestra Universidad, porque durante estos cinco años ha representado nuestro segundo hogar, junto con los profesores que han participado en nuestro desarrollo profesional.

A nuestra Tutora, Profesora Doris Briceño por apoyarnos en la realización de lo que presentamos, fruto de nuestro esfuerzo.

A todas las Firmas de Contadores Públicos, por abrirnos las puertas de su organización para el desarrollo de nuestra investigación.

A todos ustedes hacemos extensas nuestros más sinceros agradecimientos.

**Korina, Antonio y Alejandro**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Justificación de la Investigación.....	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	13
Bases Teóricas.....	19
Auditoría.....	19
Importancia de la Auditoría.....	21

Objetivo de la Auditoría.....	23
Planeación de la Auditoría.....	23
Enfoque Holístico de la Auditoría.....	24
La Neurociencia.....	26
Comunicación Verbal y No Verbal.....	27
La Inteligencia Emocional.....	28
Elementos de la Inteligencia Emocional.....	29
Programación Neurolingüística (PNL).....	32
Elementos Fundamentales en la Aplicabilidad de la PNL.....	33
Estrategias Basadas en la Programación Neurolingüística.....	34

### CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

Diseño Tipo y Modalidad de la Investigación.....	37
Método de Investigación.....	40
Población y Muestra.....	41
Población.....	41
Muestra.....	43
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	43
Validez del Instrumento.....	45
Confiabilidad de los Datos.....	45
Técnicas de Análisis de los Datos.....	46

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis del Cuestionario.....	49
Diagnóstico que Sustenta la Propuesta.....	74

## CAPÍTULO V

### LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta.....	76
Justificación de la Propuesta.....	77
Fundamentación de la Propuesta.....	78
Objetivos de la Propuesta.....	80
Objetivo General.....	80
Objetivos Específicos.....	80
Estructura de la Propuesta.....	80
Factibilidad de la Propuesta.....	81

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	95
Recomendaciones.....	97

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	99
-----------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	101
ANEXOS.....	104

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Pág.
1 Distribución de la Población.....	42
2 Influencia de la Comunicación No Verbal en la Recolección de la Información.....	49
3 Influencia de la Comunicación No Verbal en el Criterio Auditor.	50
4 Influencia de las Barreras Comunicacionales.....	51
5 Programación de Técnicas para Gestionar las Barreras Comunicacionales.....	52
6 Influencia de la Percepción del Entorno en la Identificación de Riesgos.....	53
7 Conocimiento de la Neurociencia.....	54
8 Autoconsciencia de Fortalezas Aplicar.....	55
9 Autorregulación de Emociones en el Éxito de la Auditoría.....	56
10 Comportamiento Ético.....	57
11 El compromiso como Valor Emocional.....	58
12 La Empatía es una Práctica Emocional.....	59
13 Influencia de las Emociones.....	60
14 Identificación de la Influencia de las Emociones.....	61
15 Uso de la Persuasión en la Recolección de Información.....	62
16 Uso del Saber Escuchar en la Recolección de Información.....	63
17 Fraude.....	64

18	Complejidad de las Estructuras Funcionales de las Organizaciones.....	65
19	Enfoque Sistémico de la Auditoría.....	66
20	Fuentes de Riesgos.....	67
21	Suficiencia de la Evidencia.....	68
22	Efectividad en las Relaciones.....	69
23	Recolección Adecuada de la Información.....	70
24	Afinación de la Observación.....	71
25	Evaluación del Ambiente de Control.....	72
26	Construcción de Escenarios.....	73

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
1	Influencia de la Comunicación No Verbal en la Recolección de la Información.....	49
2	Influencia de la Comunicación No Verbal en el Criterio Auditor.	50
3	Influencia de las Barreras Comunicacionales.....	51
4	Programación de Técnicas para Gestionar las Barreras Comunicacionales.....	52
5	Influencia de la Percepción del Entorno en la Identificación de Riesgos.....	53
6	Conocimiento de la Neurociencia.....	54
7	Autoconsciencia de Fortalezas Aplicar.....	55
8	Autorregulación de Emociones en el Éxito de la Auditoría.....	56
9	Comportamiento Ético.....	57
10	El compromiso como Valor Emocional.....	58
11	La Empatía es una Práctica Emocional.....	59
12	Influencia de las Emociones.....	60
13	Identificación de la Influencia de las Emociones.....	61
14	Uso de la Persuasión en la Recolección de Información.....	62
15	Uso del Saber Escuchar en la Recolección de Información.....	63
16	Fraude.....	64
17	Complejidad de las Estructuras Funcionales de las Organizaciones.....	65
18	Enfoque Sistémico de la Auditoría.....	66
19	Fuentes de Riesgos.....	67
20	Suficiencia de la Evidencia.....	68
21	Efectividad en las Relaciones.....	69
22	Recolección Adecuada de la Información.....	70

23	Afinación de la Observación.....	71
24	Evaluación del Ambiente de Control.....	72
25	Construcción de Escenarios.....	73

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS LA MORITA

**TÉCNICAS BASADAS EN NEUROCIENCIA COMO HERRAMIENTA DE  
APOYO EN LA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA PARA LAS FIRMAS DE  
AUDITORÍA, UBICADAS EN EL MUNICIPIO GIRARDOT, DEL ESTADO  
ARAGUA**

**Autores:**

Castro, Korina  
Machado, Antonio  
Rojas, Alejandro

**Tutor:**

Doris, Briceño  
**AÑO 2011**

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como propósito diseñar técnicas basadas en la Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencias, para las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua, con la finalidad de que el auditor alcance las evidencias físicas y verbales, estableciendo relaciones de causa – efecto que aclara el panorama al profesional en la construcción de escenarios para la determinación de los diferentes riesgos que le competen. Desde el punto de vista metodológico se concibió bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo y documental en el nivel descriptivo. La recolección de datos fue a través de un cuestionario conformado por preguntas cerradas de respuestas dicotómicas. Los autores concluyeron que los profesionales de la auditoría ubicados en el municipio en estudio están conscientes de un contexto complejo que demanda multidisciplinaria y tratamiento sistémico; que ya la observación de la auditoría no se puede limitar a documentos financieros, sino que la pericia debe también alimentarse de la observación del comportamiento humano y ello es posible a través de estrategias como la inteligencia emocional y la programación neurolingüística y sobre esta base se levantó un modelo teórico que proporciona técnicas de la prácticas antes mencionadas, introduciendo ese carácter holístico que requiere el auditor contemporáneo.

Palabras Claves: Auditoría, evidencia, neurociencia, multidisciplinaria, enfoque sistémico.

## INTRODUCCIÓN

La razonabilidad de la información financiera ejerce un rol determinante en la toma de decisiones, por lo que las herramientas que garanticen que ello sea posible, deben adecuarse a la versátil realidad que condiciona los determinantes de la actuación empresarial; razón por la cual, la implementación de procedimientos de control interno ha ido mejorando progresivamente en muchas organizaciones, existiendo métodos, técnicas e incluso procesos para garantizar que el flujo de datos contables y financieros, se desprenda del acontecer diario y real de la empresa.

Igualmente ha pasado con el proceso de auditoría, en la actualidad la influencia que ejercen los diferentes eventos en la opinión del auditor, es determinante en la eficiencia de su examen, debiendo este profesional disponer de los procesos que le permitan ampliar su perspectiva tanto en la recolección como análisis de la evidencia, rompiendo con la limitación que implica concentrar la identificación de riesgos de manera aislada, para pasar a un enfoque más integral, pues la trascendencia de los hechos fraudulentos han demostrado que el auditor debe durante todo el proceso, y en especial, en la fase de planificación disponer de técnicas que le permitan determinar las relaciones existentes entre las fuentes de riesgos que se relacionan con la ética, la independencia y el fraude, y de qué manera la misma influye en su trabajo.

Una interesante tendencia de la actividad auditora que se ha fortalecido recientemente es el enfoque holístico, el cual consiste en la realización de una evaluación integral de las entidades auditadas, donde no sólo se priorice el riesgo de auditoría en función de la opinión sobre los estados financieros, sino a la empresa en su totalidad de manera sistémica; así el dictamen del

auditor tendrá una enriquecida y amplia opinión sobre la situación empresarial, presumiéndose que esta auditoría ofrece mayor detalle en la identificación de los riesgos para su posterior administración, lo cual evidentemente agrega valor a la actividad gerencial.

De allí, resultó de interés combinar las aplicaciones de técnicas emergentes de la neurociencia como la inteligencia emocional y la programación neurolingüística con las empleadas por la auditoría para la recolección de datos con miras a ampliar la perspectiva y cobertura del ambiente de control para el abastecimiento de las evidencias. Por lo tanto, la presente investigación responde al objetivo general de diseñar técnicas basadas en la Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencias, para las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua, con la finalidad de que el auditor alcance las evidencias físicas y verbales, estableciendo relaciones de causa – efecto que aclara el panorama al profesional en la construcción de escenarios para la determinación de los diferentes riesgos que le competen.

Para el logro de este propósito, los investigadores instrumentaron una serie de procedimientos metodológicos, cuyos resultados se han organizado en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contiene el planteamiento del problema de donde nacen los objetivos de la investigación, conformados por el general y los específicos, finalizando con la justificación del estudio.

Capítulo II: Constituye el marco referencial, conformado por los antecedentes de la investigación, seguido del basamento teórico como resultado de una indagación en fuentes secundarias.

Capítulo III: Denominado marco metodológico y se divide en diseño, tipo y modalidad de la investigación, población y muestra; además de precisar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los criterios de validación y confiabilidad y cierra con la explicación de las técnicas de análisis empleadas en el procesamiento de los datos.

Capítulo IV: Representa el resultado de la aplicación del cuestionario, mostrando la aplicación del análisis cuantitativo y la estadística descriptiva, así como referencia el diagnóstico que sustenta la propuesta.

Capítulo V: Contiene la propuesta y se divide en la presentación, justificación y fundamentación de la misma; además de enunciar los objetivos, tanto general como específico; seguidamente explica la estructura de la propuesta y define los elementos o recursos que determinan su factibilidad.

Capítulo VI: Expone las conclusiones y recomendaciones finales resultantes de la síntesis de la información recolectada y procesada en función a los objetivos de la investigación.

La investigación finaliza con un listado de definición de términos técnicos empleados a lo largo de la investigación, enunciándose además las referencias consultadas en cada fase de la misma y, finalmente, de presentan varios anexos que complementan varias operaciones de la fase del estudio de campo.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La realidad que dimensiona el funcionamiento de las empresas mundiales se caracteriza porque el único elemento constante es el cambio y, por consiguiente, el proceso de toma de decisiones se ha tornado marcadamente complejo, requiriendo la gerencia de toda la información necesaria que integralmente, perfila de ésta una perspectiva amplia, previsiva y proactiva, ante el abanico de eventos que en ocasiones son oportunidades, pero en otras pueden ser riesgos que lamentablemente desvíen el curso de acciones.

Si bien es cierto que, la apertura de los mercados ha despertado nichos de oportunidades económicas y de inversión aprovechadas por muchas empresas al punto de conformarse sólidos conglomerados industriales, fortaleciendo la economía a escala, proliferando bienes y servicios y ampliando la plataforma tecnológica; a raíz de todo ello, los resultados del intenso intercambio entre la oferta – demanda han aumentado el volumen de los flujos de capitales y con ello la necesidad de incrementar la capacidad de inversión; lo cual torna cada vez más difícil el funcionamiento de las empresas pues al paso de que deben mejorar continuamente; también tienen que resguardar su solidez financiera y decidir con certeza.

Hernández y Sánchez (2006), afirman:

Los Riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de

producción como de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón podemos afirmar que la Auditoría no está exenta de este concepto.

De allí, es importante para la gerencia comprobar la razonabilidad y confiabilidad de los reportes descriptivos de los movimientos económicos de la entidad, principalmente, cuando se han intensificado fenómenos como el fraude y la corrupción, consecuente de la atracción por el enriquecimiento fácil a raíz de la fractura de valores éticos, al vislumbrar el incremento de la calidad de vida a través del manejo de un gran volumen de capitales.

Dicho en otras palabras, las empresas modernas deben estribar sus decisiones y acciones en acciones de control interno de cada uno de sus procedimientos. En esta perspectiva, las formas de ejercer el control interno se han ido adecuando a las realidades del contexto y han ampliado sus enfoques para tener un alcance más integral, sentando las bases de un seguimiento continuo que le proporcione a la gerencia la cualidad de ser proactiva y oportuna.

En este sentido, la Auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistémico y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección; frente a la necesidad en el entorno empresarial; a fin de precisar la profundidad de las debilidades y sus consecuencias e, identificar las posibles fuentes de riesgos tanto interna como externamente.

En este contexto, los auditores han venido entendiendo que su ejercicio

debe tender a analizar como un todo a las compañías y también a cada una de sus partes yendo más allá de la profundidad contable; de esta forma, han ampliado su campo de actuación, cubriendo a toda la operación de la entidad y evaluando también su relación con el entorno; pudiendo observar las diferentes fuentes de eventos potenciales, además de precisar las estrategias, técnicas, herramientas y procedimientos para abordarlos.

Bajo esta perspectiva, a medida que la auditoría como proceso de análisis toma un enfoque más sistémico, requerirá de nuevas herramientas que incrementen la capacidad del auditor de captar, jerarquizar y analizar las evidencias recolectadas, manejando la información necesaria para poder responder al enfoque integral al que está llamada su adecuación. Un hecho de particular atención es que desde siempre se ha visto con gran relevancia en la planificación de la auditoría, el establecimiento del contacto directo con informantes claves del ambiente de control a través del uso de cuestionarios, entrevistas e incluso observaciones directas, donde el auditor podría capturar información clave para establecer relaciones de causa – efecto.

Partiendo de este hecho en particular; ha de notarse que es necesario afinar la capacidad del auditor de manejar la información capturada desde las fuentes primarias, contemplando que el enfoque sistémico e integral que está adquiriendo la auditoría implica que el profesional en su acto de establecer comunicación con los integrantes de la entidad auditada, lo haga bajo esta misma alineación afinando todos sus sistemas comunicacionales, como medio para capturar e incluso entender el ambiente de control que está evaluando.

Visto de esta forma mientras la recolección de evidencia desde las fuentes primarias no se apoye en el uso de estrategias que hagan de dicha

comunicación un proceso efectivo y con carácter holístico, el auditor se mantendrá al margen de considerar elementos claves que van más allá de las respuestas verbales; pues la realidad actual denota que el auditor no debe conformarse con lo escrito, documentado o expresado verbalmente, en definitiva, debe convertirse en un verdadero observado, capaz de aprehender datos en las conductas o comunicaciones no verbales, desde su mismo autocontrol, sobre todo cuando la evaluación se está concentrando en la eficiencia de la gestión, la organización, procesos y procedimientos.

Existen elementos de interés del auditor que no se restringen únicamente a la evaluación de la evidencia física; es preciso además, identificar comportamientos, orientaciones de discursos para valorar a una evidencia secundaria como de relevancia; por lo que los procesos de auditoría tradicional podrían ser complementados con medidas o estrategias que afinen la capacidad del profesional para construir escenarios, identificar fuentes de riesgos y valorar las evidencias físicas con apoyo en las observaciones, comunicaciones verbales y no verbales.

En este sentido, la auditoría puede ampliar su alcance con el uso de herramientas propias de la neurociencia; agregándole ello mayor multidisciplinaria al profesional, permitiéndole orientar el proceso de interacción con los informantes relacionados con las entidades auditadas y de esta manera dar forma y jerarquizar bajo un criterio más crítico y reflexivo las evidencias.

Reyes (2009), afirma que la Neurociencia:

Es una disciplina científica surgida por la necesidad de estudio de la conducta humana a partir de las

capacidades del sistema nervioso (especialmente del cerebro humano) y sus relaciones vinculantes e implicaciones con respecto al quehacer humano, incluyendo su identidad. Siendo así, se entiende que esta disciplina se sirve de otras que son consideradas generalmente como ciencias duras.

Las aplicaciones de la neurociencia sería un complemento de alto valor a la disciplina de la auditoría frente a la exigencia que se le antepone en la actualidad y más cuando emergen tendencias que comprueban el carácter sistémico de este proceso de evaluación; como lo es la filosofía de COSO II, la auditoría integral y el enfoque en desarrollo de la auditoría holística.

Siendo las cosas así, tomándose en cuenta que en el día a día, son más las empresas que acuden a los servicios de auditoría para comprobar la objetividad y la razonabilidad de sus operaciones, reportes del desempeño económico, incrementándose cada vez más la demanda por la intervención de profesionales especializados en la materia. Es indiscutible que las firmas de auditoría deben orientar sus procesos al logro efectivo de la calidad durante todas las fases del examen, por lo cual deben enfocar su objeto auditable de manera sistémica, tal y como lo plantean las tendencias modernas antes mencionadas

Dentro de este orden de ideas, considerando que en Venezuela la incertidumbre política, económica y social, paralelo a la influencia de la toma de decisiones y acciones empresariales ejecutadas por los criterios gerenciales, no deja de ser una fuente de riesgos para las firmas de auditoría, éstas deben afinar su perspectiva ante la multitud de eventos que pueden afectar los resultados de su proceso de evaluación financiera en las organizaciones. Para lograr esto deben primeramente identificar los riesgos, asociados, ya que este es el aspecto determinante, para posteriormente,

desarrollar las técnicas y herramientas necesarias para poder emitir su dictamen.

En este sentido, se enfoca al estado Aragua por ser una entidad que alberga una cantidad considerable de firmas de auditoría, tanto pequeñas, medianas como grandes; caracterizándose a este estado como uno de los más competitivos en la materia, estando sus profesionales pendientes de adquirir conocimientos innovadores que modernicen su práctica auditora y propendan resultados de alta calidad.

Bajo estas consideraciones y sobre la base de un contacto preliminar con algunos profesionales de la auditoría externa de algunas de las firmas aragüeñas, se pudo conocer que se ha comenzado a manejar un enfoque holístico y sistémico en el tratamiento de las diferentes entidades auditables, apreciando en primera instancia positiva la oferta de técnicas que afinen su capacidad de análisis de la comunicación verbal y no verbal; por lo cual la presente investigación se trazó como meta proponer la aplicación de técnicas de Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencia, para las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua; sintetizándose la problemática en las siguientes incertidumbres:

- ¿Qué conocimiento sobre la comunicación basada en la Neurociencia manejan los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua
- ¿Cuál es la posición de los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua, sobre la amplitud del

alcance en la recolección y análisis de la evidencia?

- ¿Cuáles beneficios tiene la comunicación no verbal en la recolección y análisis de la evidencia según el criterio de los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua?

- ¿De cuáles estrategias puede disponerse para la aplicación de técnicas de la Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencia de parte de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer la aplicación de técnicas de Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencia, para las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el conocimiento sobre la comunicación basada en la Neurociencia por los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua

- Analizar la posición de parte de los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua, sobre la amplitud del alcance en la recolección y análisis de la evidencia.

- Catalogar los beneficios de la comunicación no verbal en la recolección y análisis de la evidencia según el criterio de los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

- Formular estrategias para la aplicación de técnicas de la Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencia por las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

### **Justificación de la Investigación**

Si hay un elemento constante en el ambiente de todas las empresas, es el riesgo, sobre todo el financiero debido a la estructura capitalizada en la cual se desenvuelven todas las organizaciones en los actuales momentos. De allí que la actividad financiera de la empresa debe ser monitoreada bajo un enfoque complejo e integral, tal y como se vienen sucediendo los hechos en el mercado, sobre todo cuando está latente una amenaza letal como lo es el fraude.

Las auditorías no pueden seguir centrándose en un enfoque cerrado y aislado de otros aspectos de la relación del negocio, y de éstos con la actuación profesional de los Contadores Públicos Independientes. En este sentido, es necesario que la auditoría adquiera un criterio holístico por parte de las firmas que prestan estos servicios. Además, debe tomarse en cuenta que el sistema mundial comercial se endurece cada vez más y Venezuela, no debe aislarse de este proceso, y mucho menos aislar las Auditorías.

Por lo tanto, se justifica la realización de esta investigación debido a que

abre una puerta innovadora en los procesos de adecuación de la disciplina de la auditoría, agregando multidisciplinariedad a su aplicación, proporcionando estrategias que facilitan la adopción de técnicas de la neurociencia como herramienta complementaria en el proceso de la recolección de evidencias, permitiendo al auditor conectar las evidencias físicas con las verbales, estableciendo relaciones de causa – efecto que aclara el panorama al profesional en la construcción de escenarios para la determinación de los diferentes riesgos que le competen.

Además, estas herramientas afinarán la perspectiva y la capacidad de captación de datos de parte del auditor, enriqueciendo el proceso de recolección de evidencias. Asimismo, le procura al profesional herramientas para mantener el autocontrol emocional tanto en la consecución de los pasos de la planificación y de la auditoría en general.

Por otra parte, la investigación pretende convertirse en una fuente de concientización para los profesionales actuales y futuros en materia de incrementar su competencia profesional para abordar las evaluaciones del complejo escenario donde posiblemente laborarán como contadores públicos independientes.

Finalmente, se espera que la información que se ofrece sea fuente secundaria de consulta referencial, teórica y metodológica para futuras investigaciones que se incursionen en el estudio de los avances de la disciplina contable como lo es la auditoría.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Una de las tareas del investigador es ubicar la problemática en el contexto teórico que le dimensiona; por ello debe estructurar un marco teórico, el cual debe ser producto de una indagación documental, electrónica y bibliográfica de las diferentes explicaciones para cada una de las variables relacionadas con la situación estudiada. El marco teórico le brinda a la investigación la validez espacial, histórica y conceptual a la inquietud en investigación a la vez que proporciona claridad al panorama de análisis del investigador. El mismo se constituye para este estudio de las siguientes partes:

#### **Antecedentes de la Investigación**

Para evitar que el investigador desarrolle un proceso repetitivo y no genere valor agregado, debe abocarse a comprobar la trascendencia investigativa que ha tenido el problema en la historia y contexto inmediato; es decir deberá identificar los antecedentes de la investigación los cuáles le proveerá de datos relevantes en cuanto a la tendencia del tratamiento de las realidades encontradas, la metodología seguida para el despeje de las incertidumbres y las referencias consultadas a las cuales podrá arribar en el desarrollo de su propio estudio. Bajo estas apreciaciones, se han encontrado los siguientes trabajos previos, considerados de relevancia:

Alejos y otros (2011), desarrollaron un trabajo de grado que lleva por título: **Lineamientos de Control Interno Financieros bajo el Enfoque de la Auditoría Holística para el Departamento de Contraloría de Agribrands Purina Venezuela, S. R. L**, con el cual optaron al título de

Licenciados en Contaduría Pública ante la Universidad de Carabobo. La misma tuvo como objetivo proponer lineamientos de control interno financieros bajo el enfoque de la auditoría holística para el departamento de Contraloría de Agribands Purina de Venezuela, S. R. L; con el propósito de ofrecerle una herramienta de fácil manejo y comprensión, que le permitiera mejorar sus proceso de control interno, al enfocarlo a áreas diferentes de la contable. La presente se enfocó en un proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de nivel descriptivo y en una revisión documental empleando una encuesta al personal que forma parte del departamento objeto de estudio.

Al analizar los datos obtenidos se pudo concluir que la empresa sí aplica un eficiente sistema de control interno contable, estableciendo mapas de riesgo y realizando evaluaciones tanto internas como externas, además que se basan en el empleo de ratio para afianzar el análisis de los resultados obtenidos. No obstante, no toman en cuenta los aspectos administrativos que también se pueden prestar para fraude y/o error; puesto que no consideran lo relacionado con el ambiente de control interno ni la revisión del organigrama de la entidad o de los cargos, lo que pudiera representar un riesgo de eventos no controlados, razón por la cual se le recomienda emplear auditorias con un enfoque más amplio, que abarque todas las áreas de la empresa.

Se ha contemplado como antecedente del presente estudio, debido a que considera el enfoque holístico de la auditoría lo que confirma que en la actualidad la revisión efectuada por el profesional auditor debe romper con los estándares de unilateralidad basada en los estados financieros; debido a que las organizaciones se encuentran en un escenario complejo. Además, el contenido de esta investigación aporta información referencial válida para el

dimensionamiento teórico de la presente investigación.

Castillo y otros (2010), presentaron para el grado de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, que lleva por título: **Evaluación de los Riesgos de Auditoría bajo el Enfoque Holístico en las Firmas de Auditoría de Maracay, Estado Aragua**, el cual respondió al objetivo de evaluar la identificación de los riesgos de auditoría de las firmas de auditoría de la localidad de Maracay Estado Aragua, bajo el enfoque holístico, con la finalidad de determinar los indicativos de actualización e incremento de eficiencia que han asumido estas firmas, frente a la creciente ola de riesgos que afecta al proceso de auditoría; presentándose una serie de sugerencias para contribuir a incrementar el alcance de la identificación de riesgos de las firmas; lo cual fue posible a través de un trabajo de campo de tipo evaluativo apoyado de una revisión documental; aplicándose como instrumento de recolección de datos cuestionario mixto.

Concluyéndose que las medianas firmas de auditoría de Maracay, han cifrado esfuerzos por incrementar la efectividad y calidad de sus procesos de revisión, a través del fomento de la ética profesional, planificación de la auditoría, conocimiento del cliente, revisión del control interno y determinación de los riesgos tradicionales. Sin embargo, en líneas generales, los resultados han demostrado que se han mantenido bajo un enfoque conservador basado las revisiones financieras cuyo foco principal es medir el riesgo inherente, el riesgo de control y el de detección, sin determinar las relaciones de influencia y sin mayor atención al riesgo de independencia y el de fraude; lo que explica el manejo de instrumentos y técnicas clásicas sin mayor actualización y diversificación de su horizonte de estudio; hechos que alejan la aplicabilidad de un enfoque holístico de la auditoría.

La investigación precedente proporciona un perfil reciente de las firmas de auditoría del municipio Girardot, demostrando que debe actualizarse bajo un enfoque más integral su perspectiva, proporcionándoles técnicas contemporáneas y de carácter multidisciplinarios; al igual que el anterior diseño proporciona información teórica de valor.

Marín (2009), en su trabajo especial de grado titulado: **La aplicación de las Normas de Control de Calidad del Servicio, en la gestión del Contador Público Independiente en función de Auditor Externo**, el cual realizó para optar al título de Magister en Contaduría, Mención: Auditoría en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. En la misma, el investigador hace un análisis de la aplicación de normas de control de calidad del servicio; asimismo, verificó el cumplimiento y la aplicación del Código de Ética del Contador Público. La investigación estuvo enmarcada dentro de un estudio de campo con base documental, con carácter descriptivo, puesto que se desarrolló con fuentes primarias procesadas por medio de la aplicación de cuestionarios, a la muestra seleccionada para tal fin.

Entre las conclusiones más destacadas se tiene que los contadores públicos en las labores de profesional independiente practican los valores de honestidad, respeto, credibilidad, responsabilidad y compromiso, los que profesan mediante la atención sincera ante las necesidades de los clientes, así como también por las acciones concretas de la verdad, y la decencia que demuestra la sinceridad y moderación del contador.

Se encuentra una relación indirecta entre este trabajo y el que se encuentra en desarrollo, debido a que ambos enfatizan la importancia de los valores éticos en el profesional, correlacionándose ello con el desarrollo de la

inteligencia emocional; abriendo espacio para el desarrollo de investigaciones como la que se encuentra en curso.

Carrera y otros (2009), presentaron un trabajo de grado que lleva por título: **Estrategias de Programación Neurolingüística para el Fortalecimiento del Desempeño Laboral de los Empleados de la Firma Contable Alvarado Oñate & Asociados**, en la Universidad de Carabobo, para el grado de Licenciadas en Contaduría Pública; con la finalidad de fortalecer las relaciones y la comunicación entre el personal de la firma profesional. Metodológicamente, se trató de un proyecto factible con investigación tipo de campo y documental en el nivel descriptivo, empleando un cuestionario como instrumento el cual aplicaron a una población de 10 personas.

Luego de haber obtenido los datos presentaron las conclusiones que muestran elementos internos y externos que intervienen en el desempeño laboral de los empleados de la firma, como son las relaciones laborales, la comunicación y la presión de la dinámica del trabajo de parte de los clientes, para lo cual se elaboraron estrategias de PNL para su fortalecimiento.

La investigación de Carrera y otros, presenta aportes significativos para este estudio; primero porque deja ver la relación que tiene la comunicación y las relaciones en el ambiente organizacional con el desempeño de los individuos y en segundo lugar, por mostrar a la programación neurolingüística como una estrategia para fortalecer estos dos factores; constituyéndose como un antecedente que revela la importancia de mejorar situaciones similares en las empresas y la utilidad de la herramientas antes referida. Metodológicamente, se muestra como un esquema orientador para el desarrollo de la propuesta que se pretende formular.

Demuestra la investigación anterior, que el desempeño de los auditores se puede fortalecer con la programación neurolingüística, compartiendo la visión de estudio en el contexto inmediato. Asimismo se constituye en una fuente de referencias útiles para el manejo de algunas de las variables inmersas en el problema aquí tratado.

Anca y Espinoza (2009) presentaron un estudio titulado **La Inteligencia Emocional y el Estrés en Supervisores del Banco Central de Venezuela: Estudio Correlacional**; el cual fue elaborado para optar por el título de licenciada en psicología en la Universidad Metropolitana; su propósito fue analizar la correlación entre la Inteligencia Emocional (IE) y estrés en supervisores; para lo cual los autores asumieron un diseño transaccional, de tipo no-experimental, de campo.

En esta investigación se concluyó, que a pesar de que no se comprobó la relación principal esperada, existe una correlación negativa entre IE y Estrés, aunque sí se notaron patrones importantes cuando el estrés se relacionó con las dimensiones medidas en el Test TMMS-24, al mismo tiempo los investigadores obtuvieron otro resultado importante que fue la relación entre hábitos de salud y el estrés percibido; tratándose de una relación significativa y negativa, por lo que se encontraron personas con altos niveles de estrés y bajos hábitos de salud, y viceversa.

Por consiguiente, los investigadores determinaron que existe una relación entre ambas investigaciones basándose principalmente en considerar reforzar la capacitación de los empleados en dicha área (inteligencia emocional), brindándoles más herramientas para formar a empleados altamente efectivos y con un mayor rendimiento en su capacidad laboral para la mejora de capacidad de toma de decisión, manejo de grupo, trabajo en

equipo, entre otras.

La investigación descrita representa un compendio nutrido sobre la variable de inteligencia emocional, representando una valiosa fuente orientadora para la comprensión y adecuación de la misma según el interés de este diseño.

### **Bases Teóricas**

La teoría es una herramienta fundamental para que los investigadores puedan orientar su proceso de búsqueda, entendimiento y tratamiento de la problemática abordada; por ello es preciso que este repertorio sea tratado con detalle, pensamiento crítico e incluya todos los elementos conceptuales inmersos en la temática dimensionada. Tomando en cuenta estas ideas, se ha desarrollado como base teórica los siguientes puntos:

### **Auditoría**

Debido a la evolución de los negocios el concepto de la auditoría se fue adecuando progresivamente a los cambios, concibiéndose en la actualidad, tal y como lo define Gómez (2003, p. 13):

La auditoría consiste en un examen sistemático de los estados financieros, de sus registros y operaciones, con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría es un procedimiento sistemático, el cual se vale de la

aplicación de ciertos exámenes o revisiones sobre la información contable ofrecida por los Estados Financieros cuyo propósito es verificar que la contabilidad se adecua a los principios generales que la rigen, asimismo verifica que los procesos se adaptan a las exigencias de la gerencia y que además se adaptan a las exigencias legales impuestas en el territorio donde la empresa se encuentre.

De acuerdo con Sánchez (2005) se entiende por auditoría lo siguiente:

Una recopilación, acumulación y evaluación de evidencia sobre información de una entidad, para determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos.

Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada. El fin del proceso consiste en determinar el grado de precisión del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

Dicho en otras palabras, para que los agentes internos y externos puedan interpretar sin ambigüedad la información financiera vertida en los estados contables, es preciso que haya sido elaborada de acuerdo con unas normas y criterios de general aceptación, es decir, que la persona que haya preparado los estados contables y la que los reciba hablen una lengua común. Ahora bien, esta homogeneización de criterios para elaborar la información contable no basta para asegurar la fiabilidad de dicha información. Para ello, es necesario que ese lenguaje común se vea complementado por la opinión de un experto cualificado e independiente

sobre la adecuación de la información transmitida de la realidad empresarial. Por tanto, la función del auditor es la de proporcionar credibilidad a los estados financieros.

Dicho lo anterior, se desprende la importancia que para las empresas reviste la auditoría; puesto que la misma sirve de sustento para conocer si los datos que ha arrojado la contabilidad es o no real y se adapta a las normas, en este sentido y asumiendo las palabras expresadas en el portal de la Universidad del Cauca (s.f.), la importancia de la auditoria radica en que el auditor, que es el especialista conocedor de la materia; luego de una revisión minuciosa emite su opinión sobre si los Estados Financieros están preparados adecuadamente; ello incluye la observancia de las normas en su presentación, así como la unificación de toda la información de las operaciones económicas realizadas por la empresa durante un periodo de tiempo; lo que a su vez permite la detección de errores, teniendo la oportunidad de ofrecer diferentes alternativas de solución que permitan mejorar la problemática presente dentro de la empresa.

### **Importancia de la Auditoría**

Las empresas son entes económicos organizados que realizan una serie de operaciones y/o transacciones, con el propósito de vender sus productos o prestar servicios a sus clientes. Todas las operaciones operativas, financieras y económicas que realizan deben ser presentadas de manera adecuada y oportuna, en los estados financieros a fin de presentar razonablemente la situación financiera de la empresa.

Ahora bien, resulta necesario por parte de las empresas verificar que los estados financieros sean correctos, y poder proporcionar a los usuarios de

los mismos, la seguridad de que la información contable se encuentra libre de errores o desviaciones significativas y ha sido presentada de manera objetiva, por lo que recurre al juicio de un tercero independiente.

La auditoría le proporcionará a las empresas, la seguridad razonable de que los estados financieros, sujeto a su revisión, se encuentran libres de errores importantes, así como también determinará si dichos estados financieros se elaboraron de acuerdo a los principios contables aplicables.

Dentro de este orden de ideas, la auditoría consiste en un proceso de revisión, no con el fin de constatar la exactitud de la información financiera y contable, sino de otorgar una seguridad razonable de la misma, donde Sierra y Orta (1996, p. 6) acotan lo siguiente:

La razonabilidad en la opinión del auditor se justifica en que no revisa todas las operaciones de la empresa, sino que establece sus conclusiones sobre un plan de trabajo que las extrapola sobre el total de la población en base a una muestra de la misma, no verificándose en detalle todas las transacciones ni todos los saldos, sino sólo aquellos aspectos significativos (aquellos que superen los niveles de Importancia Relativa) de la documentación contable, lo que no permite asegurar su opinión en base a exactitud, sino a certeza moral.

Visto de esta manera, la auditoría tiene como fin principal, la expresión de una opinión sobre la razonabilidad de la situación financiera y de los resultados de la gestión empresarial, y si los mismos se llevaron a cabo de acuerdo al marco financiero de referencia.

## **Objetivo de la Auditoría**

La auditoría es realizada por profesionales que acrediten los conocimientos teóricos y habilidades profesionales necesarias mediante la aplicación de los procedimientos y técnicas para que sean capaces de emitir una opinión de la información contable, proporcionada por las empresas de forma pública, representando la imagen fiel de la situación financiera y actividad desarrollada en un periodo.

Debe entenderse que los estados financieros no están destinados únicamente a los administradores de las empresas; también hay terceros que requieren de ellos, quienes a su vez están interesados en conocer la posición financiera y el desarrollo de la empresa. Por esta razón, los estados financieros deben ser examinados por un contador público distinto al que los preparó, es así que, el dictamen auditado otorga fe pública a la confiabilidad de los estados financieros, es por eso que el objetivo de la auditoría es expresar una opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros.

## **Planeación de la Auditoría**

La planificación de una auditoría comienza con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la etapa de ejecución, cuyo resultado será evaluado en la etapa de conclusión; por ello, para la efectiva ejecución de una auditoría, independientemente del tamaño y naturaleza del negocio, se requiere una planificación de los procedimientos y el diseño del programa de trabajo. Al respecto, Wittintong (2000, p. 267):

El concepto de planeación o planificación adecuada

incluye la investigación de un probable cliente antes de decidir si se acepta el contrato, la obtención del conocimiento del negocio del cliente y el desarrollo de una estrategia global para organizar, coordinar y programar las actividades del personal de auditoría. Aunque gran parte se realiza antes de empezar el trabajo de campo, el proceso de planificación continúa durante el contrato.

Por lo tanto, planear la auditoría es decidir previamente cuales son los procedimientos que se van a emplear y cuál es la extensión que va a darse a esas pruebas; además el decidir el personal que deberá asignarse.

Existen circunstancias que pueden hacer variar el trabajo de auditoría y que deben tomarse en cuenta en la fase de planificación principalmente: el objetivo, condiciones y limitaciones del trabajo en concreto que va a realizarse, los objetivos particulares de la empresa cuyos estados financieros se examinan, el sistema de control interno.

Las principales fuentes de obtención de datos necesarias para la planeación son: la entrevista previa con el cliente; inspección de las instalaciones y observación de las operaciones, investigación con la gerencia de la compañía, inspección de documentos, entre otros.

### **Enfoque Holístico de la Auditoría**

Las nuevas tecnologías empresariales, han motivado a que la auditoría incursione en nuevos enfoques logrando esto con la auditoría basada en un enfoque holístico , la cual es utilizada como una herramienta que apoya las innovaciones gerenciales y administrativas garantizando la detección de desviaciones o deficiencias de la gestión administrativa referentes a la

eficiencia en el uso de los recursos, así como la eficacia en los resultados, la economía en términos de proporcionalidad y su relación costo–beneficio.

La auditoría bajo el enfoque holístico, permite entender los eventos desde el punto de vista de los múltiples interacciones que lo caracterizan, y tal como se producen en el contexto real, lo cual conlleva a una actitud integradora como también a una teoría explicativa que se orienta hacia una comprensión multicasual de los procesos, de los protagonistas y de sus contextos. Es por ello que el término holístico se refiere a la manera de ver las cosas en su totalidad, en su conjunto, en su complejidad pues de esta forma se puede apreciar interacciones, particularidades y procesos que por lo regular no logran percibirse por separado. Según Vilorio (2004, p. 90):

Esta visión de la auditoría con enfoque holístico, se refiere a la capacidad del auditor de buscar una cosmovisión de la organización a la cual le está practicando una auditoría, ya que organización y entorno, funcionan en una suerte de relación activa, multidireccional y vital en la que el entorno influye y es influido por las decisiones de la organización.

Un enfoque de auditoría holístico, implica que se debe analizar a la empresa como un todo, con una visión de conjunto, y no por sectores o departamentos aislados, ya que se pretende es tener un conocimiento adecuado de la compañía y realizar un estudio al sistema del control interno para detectar las posibles debilidades que puedan alterar el futuro organizacional, una auditoría bajo este enfoque, garantiza al usuario un informe útil y pertinente para la toma de decisiones, y no compromete al auditor más allá de lo estipulado en la razonabilidad de los saldos presentados en los estados financieros.

## **La Neurociencia**

Los escenarios mundiales que se perfilan para el tercer milenio son, sin lugar a duda, producto del acelerado proceso de cambio devenido de los avances extraordinarios en el término de capacidad tecnológica, científica y productiva. Existe un consenso en Latinoamérica en que el futuro de los países va a depender del despliegue de la creatividad para lograr el incremento de la competitividad de la región, así como su economía.

La transdisciplinariedad se pone de manifiesto; Educación -Neurociencia - Psicología, sirven de bastidores para la comprensión del mundo presente, en la cual uno de sus imperativos es la unidad del conocimiento; este proceso complejo se desarrolla en el cerebro dando paso a una complejidad cuyo nivel excede toda posibilidad de imaginación, toda analogía o comparación.

En este sentido, de acuerdo con las apreciaciones de De La Barrera y Donolo (2009), todos los estudios contemporáneos neurobiológicos de la conducta han estrechado la distancia entre las neuronas y la mente, ofreciendo respuesta a la latente preocupación por cómo se relacionan las moléculas responsables de la actividad de las células nerviosas con la complejidad de los procesos mentales, abriéndose campo en esta área la neurociencia.

La Neurociencia es una disciplina que comprende varias ciencias que estudian el sistema nervioso desde un punto de vista inter y transdisciplinario. De manera explicativa, De La Barrera y Donolo (2009), con apoyo en expertos sobre la materia, plantean que;

La tarea central de las llamadas neurociencias es la de intentar explicar cómo es que actúan millones de células nerviosas individuales en el encéfalo para producir la conducta y, cómo, a su vez, estas células están influidas por el medioambiente, incluyendo la conducta de otros individuos

Desde un enfoque integral intenta comprender la relación entre la mente, la conducta y la actividad propia del tejido nervioso. Es decir, trata de desentrañar la manera de cómo la actividad del cerebro se relaciona con la psiquis y el comportamiento. Esta disciplina ha contribuido en el entendimiento de los comportamientos y los procesos de aprendizaje; también para poder aplicar herramientas que ayuden a la modelación de los estados emocionales, permitiendo a los individuos mejorar las relaciones humanas en cualquier escenario

### **Comunicación Verbal y No Verbal**

Para que los individuos en cualquiera de sus escenarios de actuación puedan comunicarse no basta escribir o leer. Es pertinente considerar los aspectos culturales de los pueblos y sociedades, las características personales de los individuos, hasta el lugar donde viven y su naturaleza étnica, sin olvidar la estratificación social, son influyentes en el arte de comunicarse. Al respecto, sostiene Castellano (2001): “En términos individuales, el hombre se comunica con sus actitudes, con los movimientos de su cuerpo, de sus manos o movimientos de los ojos, la expresión de su cara”. Por lo tanto, aunque la comunicación adopta múltiples formas, las más importantes son la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral, a través de

signos orales y palabras habladas o escrita, por medio de la representación gráfica de signos. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, graffiti, logotipos). Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje.

No obstante, cuando se habla con alguien, sólo una pequeña parte de la información que obtenida de esa persona procede de sus palabras. La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas.), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

Por lo tanto, a la hora de comunicarse es vital que los individuos desarrollen habilidades que les permitan sincronizar ambos tipos de comunicación, sobre todo a la no verbal, para evitar que se distorsione el mensaje; lo cual también tiene igual importancia en el quehacer empresarial.

## **La Inteligencia Emocional**

Según Cooper y Ayman (1998, p.14), la inteligencia emocional puede ser definida como la: “capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”. En otras palabras, la inteligencia emocional se refiere al aprendizaje para el conocimiento y valoración de las sensaciones, tanto en sí mismo como en los demás, y que se responda apropiadamente a ellas, aplicando eficazmente la información y energía de

las emociones en la vida diaria y en el trabajo, es decir, las personas deben saber manejar sus sentimientos; a la vez, aprender, comprender y valorar los sentimientos y emociones de los demás, para llevar una relación exitosa tanto fuera como dentro de las organizaciones.

La inteligencia emocional ofrece una serie de ventajas, que permiten desarrollar la capacidad de reconocer los sentimientos propios, la automotivación, reconocer las emociones de los demás para reaccionar de la mejor manera, desarrollando comunicaciones efectivas y valorando las emociones de otras personas respetándolas primordialmente.

Mediante la inteligencia emocional se puede llegar a reconocer y entender las fortalezas, debilidades, emociones, y a la vez conocer el efecto que estas variables tienen sobre los demás, es una manera de interactuar con el mundo que rodea. Se puede tomar conciencia de los impulsos, controlando los pensamientos negativos, sin juzgar o rechazar ningún sentimiento.

### **Elementos de la Inteligencia Emocional**

Una persona inteligentemente emocional se caracteriza por el dominio de ciertos elementos que representan una aliada poderosa para poder manejar de la mejor manera cualquier tipo de evento que pueda suceder, es una persona con actitud positiva, se conoce a sí misma y tiene capacidad de decisión. Salovey y Goleman citados por Cadena (2007, p. 22) señalan que los elementos de la inteligencia emocional son:

- Autoconciencia: comprender las propias emociones.
- Control emocional: autorregulación de las emociones.

- Motivación: aprovechar el dinamismo producido por las emociones como motivador de los comportamientos.
- Empatía para comprender las emociones ajenas.
- Manejo adecuado de las emociones en las habilidades interpersonales.

Basándose primeramente en la personalidad individual de la persona, donde debe conocer y comprender su propia vida emocional y al mismo tiempo comprender las emociones ajenas durante la relación con lo demás. Cuando hace referencia a la autoconciencia, es porque muchas personas no tienen esa lucidez al origen y reacción de las diferentes emociones que viven, y la manera cómo influye en su vida y en el trato con los demás; donde es fundamental dentro de la Inteligencia Emocional el conocimiento en sí mismo y la consciencia de la vida emocional, generando un autoimagen y autoestima que permite adquirir confianza tanto como en uno mismo como para tratar a los demás.

Con respecto al control emocional, cuando las emociones afectan negativamente nuestro estado de ánimo como la rabia, la angustia crónica y hasta la depresión, que pueden alcanzar gran intensidad y hasta nos puede llevar a extremas explosiones emocionales; es allí donde debe intervenir el manejo emocional, de manera que exista la proporción adecuada entre las emociones positivas y negativas, ejerciendo la reflexión y el pensamiento, tratando de crear un ambiente de seguridad y tranquilidad que al mismo tiempo impulse hacia el bienestar emocional.

Por otra parte, la motivación es una habilidad donde las personas se entusiasman por su trabajo, y siempre muestran esa energía y deseos impresionantes por terminar de la mejor manera una actividad, y es tan importante que hasta en los momentos difíciles fortalecen su compromiso

con la organización, buscando las oportunidades para ser mejor; donde lo más significativo es realizarse como personas y crecer en un ambiente de bienestar.

En otro orden de ideas, la empatía, es decir, ver el mundo y las situaciones desde el punto de vista de los demás y así mismo comprender lo que el otro está sintiendo, esto es base para la Inteligencia Emocional, ya que esta habilidad hace que una persona se sienta identificada con otra, de manera que se pueda manejar las relaciones sociales.

El manejo adecuado de las habilidades sociales, hace referencia a la capacidad de comprender, respetar y adaptarse a las emociones ajenas, y junto con la empatía hacen mención a la capacidad de manejar las relaciones con los demás, donde al mismo tiempo se debe combinar de la mejor manera los cinco elementos de la inteligencia emocional, ya que es un arte que requiere de madurez y del buen manejo de las habilidades sociales que las personas reflejan con las que está tratando y relacionando.

En fin, el tener dominio y autocontrol en las emociones es importante para afrontar las diferentes situaciones que se nos pueden presentar, donde la inteligencia emocional permite desarrollar habilidades para comprender y manejar nuestras emociones y al mismo tiempo respetar y adaptarse a las emociones de los demás.

### **Programación Neurolingüística (PNL)**

El sistema neurológico regula el funcionamiento del cuerpo; la lingüística engloba las interrelaciones y la comunicación entre las personas y la programación encierra los modelos comportamentales existentes en la vida

humana; por lo tanto, la programación neurolingüística describe la dinámica fundamental entre el neuro, el lenguaje y como la relación entre ambos afecta al cuerpo y al comportamiento. A fin de facilitar el entendimiento de este término, se presenta a continuación dos definiciones que explican de forma similar sus implicaciones; primeramente, se tiene a Cudicio (1997, p. 33), quien refiere que:

La programación Neurolingüística (PNL) es el estudio de los factores que influyen sobre nuestra forma de pensar, de comunicarnos y comportarnos. Es un modo de codificar y reproducir la excelencia y nos permite obtener de manera conscientes los resultados que deseamos en nuestra vida, trabajo o empresa.

A través de la PNL el individuo es capaz de comprender y organizar sus éxitos, pudiendo entonces disfrutar de muchos momentos similares a esos; siendo capaz de descubrir o desvelar su ingenio personal. En tal sentido, la PNL se convierte en una habilidad práctica que crea el marco más cercano para obtener los resultados esperados del mundo, mientras que paralelamente se le proporciona valor a otros durante el proceso, permitiendo identificar la diferencia entre la excelencia y lo normal. Va más allá de la comunicación, adopta estrategias para averiguar el significado de las palabras, se centra en la estructura de la experiencia más allá que en su contenido, estudiando el mundo subjetivo de las personas.

La PNL se puede utilizar para desarrollar de manera rápida y eficaz un proceso de aprendizaje y así superar una situación de estrés, de conflicto, negociar con mayor ventaja frente a nuestros adversarios, etc.

## **Elementos Fundamentales en la Aplicabilidad de la PNL**

Para poder alcanzar el éxito a través de la PNL, es vital tener en cuenta y desarrollar tres aspectos, los cuales siguiendo las explicaciones de O'Connor y Seymour (2000), son: Saber lo que se quiere, estar alerta y mantener los sentidos abiertos y tener la flexibilidad de ir cambiando la forma de actuar hasta que se obtenga lo que se quiere.

El individuo debe desarrollar la habilidad necesaria para identificar cual es su objetivo, siendo necesario para ello tener agudeza sensorial, es decir saber donde enfocar la atención y como cambiar y aumentar los filtros para poder reconocer las cosas que antes se dejaban pasar por alto. Es decir, consiste en tomar consciencia sensorial en el momento presente, siendo capaz el individuo de identificar aquellos pequeños signos, pero que al mismo tiempo son cruciales en la comunicación y que en muchos casos impiden saber cómo se está respondiendo o reaccionando, así como también ser capaz de alcanzar una mayor consciencia de imágenes internas, sonidos y sentimientos, a través de los pensamientos.

La agudeza sensorial es vital para poder advertir que las acciones emprendidas conllevan a lo que efectivamente se quiere, de esta forma el individuo puede descartar las cosas que está haciendo por ser infuncionales y comenzar otras acciones, sintiendo, oyendo y viendo las oportunidades que mejor le conduzcan a su objetivo, mientras más oportunidades esquematizadas en lo que se quiere, se tengan, de más oportunidades de éxito se dispondrán.

En resumen, cuanto más preciso y positivamente pueda definirse lo que se quiere, y cuanto más se programe al cerebro para buscar y advertir

posibilidades, más seguro se estará de obtener lo que se quiere, nunca debe olvidarse que las posibilidades serán posibilidades y estarán presente, cuando sean reconocidas como tales.

Está visto entonces, que para poder alcanzarse lo deseado, debe acondicionarse la persona y al entorno, lo que significa que si un líder quiere convencer a sus seguidores, debe autoconvencerse y programarse para encontrarlo; proporcionándole la PNL la posibilidad de desarrollar esas habilidades; lo que demuestra que la comunicación debe partir de sí mismo, aspecto clave para mejor dicho proceso en las entidades comerciales, tal y como pretende este trabajo de grado.

### **Estrategias Basadas en la Programación Neurolingüística**

La Programación Neurolingüística (PNL) ofrece herramientas para desarrollar un pensamiento estratégico y sistemático a través del mejoramiento de habilidades y destrezas para la comunicación.

Sintonía (Rapport): Proceso por el cual se establece y mantiene una confianza mutua y comprensión entre dos o más personas; desarrollando la capacidad para generar respuesta de otra persona. Es igualar y reflejar el lenguaje corporal y la tonalidad en forma respetuosa para ganar rápidamente familiaridad. O'Connor y Prior (1995, p.112) plantean que la sintonía “consiste en generar confianza mutua en un encuentro cara a cara”; por lo que a la gente le gustan las personas que son como ellos mismos.

Calibración: Para Sambrano (2003, p.61) “significa aprender a conocer en forma precisa, el estado mental de las personas”; implica reconocer cuando los individuos están en estados diferentes. Esta habilidad permite advertir las reacciones pequeñas y medir los cambios de las demás personas momento

a momento y así poder ajustar la conducta en caso necesario.

Anclaje: Sambrano (2003, p.53) sostiene que “es un proceso mediante el cual, un estímulo externo sensorial, se asocia con una conducta que se desea adquirir”. Es un elemento asociado a un estado psicológico o emocional determinado; el estímulo puede consistir en una imagen, un sonido, una sensación, un olor o un sabor. Los estados emocionales tienen una influencia poderosa y penetrante en el pensamiento y el comportamiento, potenciando estados mentales positivos y de éxito.

Acompasar (Sincronización): Para O’Connor y Seymour (1995, p.53) “es reflejar, es mostrar en espejo, sin imitar, dirigiendo señales no verbales que la otra persona pueda identificar clara e inconscientemente como suyas y que para ella es garantía de que está siendo comprendida, aceptada y reconocida”. Es adoptar parte de la conducta de otra persona para establecer o mejorar rapport, produciendo una relación profunda entre lo consciente y lo inconsciente, fomentando un clima de confianza.

Deslizamiento Psicológico: Según Sambrano (2003, p.69) “es una herramienta que se puede usar para dar fin a una discusión o para despetrificar a una persona que se halla anclada en una sola alternativa ante una situación”; de éste modo, se guía al interlocutor desde una manera de pensamiento a otra, permitiéndole experimentar situaciones desde otro ángulo, conduciéndolo a un estado de consciencia determinado.

La PNL es considerada un factor estratégico para mejorar la calidad y dinámica organizacional; ya que es una innovación en el campo de la comunicación contribuyendo en la generación de resultados esperados.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

La metodología utilizada durante el estudio envuelve el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron esgrimidos para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizó el estudio para responder

al problema planteado. Al respecto, Arias (2006, p. 45), señala: “Consiste en la metodología del proyecto que incluye tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizadas para llevar a cabo la indagación”. Dentro de este apartado se evidencian las partes de las opciones y decisiones del método sobre las cuales está soportada esta investigación.

### **Diseño, Tipo y Modalidad de la Investigación**

En cuanto al diseño de investigación, no es más que la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. De allí que, Balestrini (2001, p. 131), señala que el diseño de la investigación se define como, “el plan global de investigación, que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recolección de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos”. En este sentido, este estudio presenta un diseño No Experimental, ya que no se pretende establecer controles entre las variables, sino describir el comportamiento de las mismas. Según Sabino (2004, p. 46) define diseño no experimental:

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable; el investigador no varía intencionalmente las variables independientes; se observan los hechos tal y como se presenta en su contexto real y en un tiempo determinado o no. para luego analizarlos.

De tal manera, el proceso de investigación utilizado como herramienta de apoyo para el desarrollo de este trabajo de grado, corresponde a un estudio de campo de acuerdo con las características del mismo. Con respecto a este diseño, Arias (2006, p. 31) indica:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

Esta investigación se considera de campo por cuanto se realizó en el mismo lugar donde se encuentra la población analizada, siendo desarrollada mediante la extracción directa de los datos sobre conocimiento sobre la comunicación basada en la Neurociencia por los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

De igual manera, la investigación pertenece a un estudio descriptivo, ya que fue necesario presentar de manera detallada cada uno de los procesos que intervinieron en el estudio, en función a ello fue necesario describir la posición de parte los profesionales de las Firmas de Auditoría, sobre la amplitud del alcance en la recolección y análisis de la evidencia, así como también los beneficios de la comunicación no verbal en éste proceso según el criterio de los profesionales; análisis que permitió garantizar la viabilidad de esta investigación. Según Tamayo y Tamayo (2004, p. 54) comprende:

La descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. Trabajos sobre realidades de hechos y sus características fundamentales son la de presentarnos una interpretación correcta.

Además, se apoya en un estudio documental, porque fue necesario conocer acerca de la temática abordada tomando en consideración textos,

revistas, leyes, periódicos, etc. Es decir, adquirir información a través de fuentes documentales que permiten ampliar los conocimientos sobre el tema en cuestión. Al respecto, Sabino (2004, p.89), expone que “la investigación bibliográfica es de tipo secundaria, porque son datos que han sido recolectados en otras investigaciones”.

Esta investigación está ubicada en la modalidad de proyecto factible, pues consiste en una propuesta basada en el enfoque de funcionabilidad para atender una necesidad práctica y viable en la empresa objeto a estudio. En el mismo orden de ideas, partiendo de que el propósito de la investigación consiste en proponer técnicas basadas en la Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencias, para las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

Al respecto, según los apuntes del Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006, p. 21): “Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, tecnologías, métodos o procesos”. De allí que la investigación se desarrolla para emitir respuestas concretas a una problemática y requerimiento de una necesidad específica, ofreciendo soluciones de manera metodológica.

### **Método de Investigación**

En términos generales el camino empleado para abordar un problema y para obtener el conocimiento comprobable es el método científico, el cual, según Sabino (2004, p. 34) “es el procedimiento o conjunto de procedimientos que se utilizan para obtener conocimientos científicos, el

modelo de trabajo o secuencia lógica que orienta la investigación científica”. De tal manera, para la elaboración de esta investigación, se debió emplear procedimientos como:

La observación, según Méndez (2005, 154), la define como “el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”. En donde, los investigadores lograron manejar directamente de la realidad cuáles son los datos que resulten ser importantes relacionados con tema de objeto de estudio y plantear posibles soluciones.

Análisis que, según Méndez (2005, p.14) “inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad; de este modo podrá establecer las relaciones causa-efecto entre los elementos que componen su objeto de investigación”. En este particular, los investigadores analizaron aspectos que del análisis de la comunicación no verbal en la recolección y análisis de la evidencia según el criterio de los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

Síntesis, la misma es definida por el mismo autor de la cita anterior (p. 147) de la siguiente manera: “la síntesis implica que a partir de la interrelación de los elementos que identifican su objeto, cada uno de ellos puede relacionarse con el conjunto en la función que desempeña con referencia al problema de investigación”. Por lo tanto, a través de la síntesis, se relacionó los elementos componentes del problema y creando explicaciones a partir de su estudio.

## **Población y Muestra**

## Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Según Tamayo y Tamayo (2004, p.14), la población se define como: “La totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

- En cuanto a la dimensión de la población, se considera que es finita debido a que estuvo estructurada por un número limitado de elementos. Por lo anteriormente expuesto se puede mencionar que la población de la presente investigación estuvo conformada por Firmas de Auditoría ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua, siendo estas las mostradas en el Cuadro 1:

### Cuadro 1.

#### Distribución de la Población

Nombre de la Firma	Representante
Aguilar & Asociados	1 Gerente
Auditoría Márquez & Asociados	1 Gerente
Barrera & Asociados	1 Gerente
Briceño León & Asociados	1 Gerente
Caldera & Asociados	1 Gerente
Canelón Navarro & Asoc Contad Publicos-Cons Financieros Castro & Asociados	1 Gerente

Carrillo Carrillo & Asociados	1 Gerente
Croque, Mayorca & Asociados	1 Gerente
Delgado, Carrillo & Asociados	1 Gerente
De Pino, Lourdes	1 Gerente
Díaz & Asociados	1 Gerente
Duque Hernández Y Asociados	1 Gerente
Espinel, Arteaga & Asociados	1 Gerente
Espinela Arteaga & Asociados	1 Gerente
Espiñeira Sheldon & Asociados	1 Gerente
Franco, Viana & Asociados, S. C.	1 Gerente
JB Mora & Asociados	1 Gerente
Jiménez, Gutiérrez & Asociados	1 Gerente
Maduro, Herrera, Lugo & Asociados	1 Gerente
Mora & Asociados	1 Gerente
Márquez & Asociados	1 Gerente
Monrro & Asociados	1 Gerente
Montezuma & Asociados	1 Gerente
Oficina Contable Pedro Morillo y Asociados S R L	1 Gerente
Pradas & Asociados	1 Gerente
Peraza & Asociados	1 Gerente
Peraza, Henríquez & Asociados	1 Gerente
R & N Consultores Asociados	1 Gerente
Ramos & Asociados	1 Gerente
Requena, Camacho, Suárez & Asociados	1 Gerente
Rivero & Asociados	1 Gerente
Rodríguez, Moreno & Asociados Sánchez Ramos & Asociados	1 Gerente
Rojas & Asociados	1 Gerente
Servicios Integrales Contables y Administrativos Soluciones Empresariales	1 Gerente
Vásquez y Asociados	1 Gerente
Volcán & Asociados	1 Gerente
<b>Total firmas = 37</b>	

**Fuente:** Colegio de Contadores Públicos del estado Aragua (2011)

## Muestra

Se entiende por muestra al subgrupo racional o subconjunto de individuos tomando la misma población la cual se relaciona con el objetivo de estudio de la investigación y esta a su vez cumple con una serie de especificaciones. En otras palabras, Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 207), explica que una muestra es “es un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese

conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

En el caso particular de esta investigación, debido a la característica finita de la población y a las necesidades de información de la investigación, los investigadores decidieron efectuar un muestreo intencional, el cual según Ávila (2006, p, 78): “Es un procedimiento que permite seleccionar los casos característicos de la población limitando la muestra a estos casos. Se utiliza en situaciones en las que la población es muy variable y consecuentemente la muestra es muy pequeña”. Por lo tanto, se seleccionó como unidad de análisis un gerente de cada firma como representante para la recolección de datos; lo que significa que la muestra estuvo conformada por 37 profesionales gerentes.

### **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

En función a los objetivos definidos en la presente, investigación, se empleó una serie de instrumentos y técnicas de recolección de la información, orientadas esencialmente a alcanzar los fines propuestos. Al respecto, Bisquerra (2001, p. 22) considera que “La técnica para la recolección de datos, comprende todos aquellos medios técnicos que se utilizan para registrar observaciones y los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”.

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual permitió cubrir cada una de las fases del estudio. Arias, (2006, p. 72), señala que: “encuesta es el método o técnica que consiste en obtener información acerca de un grupo de individuos. Puede ser oral (entrevista) o escrita (cuestionario)”. Como instrumento se utilizó el cuestionario para poder adquirir los datos necesarios de la investigación. Según Sabino (2004, p. 143), plantea que el mismo trata

de: “requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio, para luego mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que correspondan como los datos recogidos”.

Para la elaboración del cuestionario se realizó un análisis sobre los indicadores que sugirieran pertinencia con el objeto de estudio aplicándose por consiguiente un instrumento de preguntas cerradas de respuestas dicotómicas (ver anexo 1); construyéndose cada pregunta a partir de los indicadores que conformaron las dimensiones de cada objetivo.

Asimismo, para profundizar y ampliar el conocimiento acerca de la investigación realizada, se empleó la técnica de la **observación documental**, que según lo expuesto por Palencia (2008, p. 112), es:

Aquel tipo de observación que versa sobre todas las realizaciones que dan cuenta sobre los acontecimientos sociales y las ideas humanas o son producto de la vida social y, por cuanto, en cuanto registran o reflejan ésta, pueden ser utilizados para estudiarlas directamente.

Esta técnica permitió almacenar todas las explicaciones que se necesitaban sobre las variables en estudio y fue posible a través de la lectura expresada en instrumentos propios del fichaje como los son las fichas de contenido y resumen.

### **Validez del Instrumento**

La validez del instrumento refleja la evaluación que realizaron los expertos determinando que las preguntas formuladas respondían a las necesidades

de la investigación y así, poder posteriormente, proceder a la aplicación de dichos instrumentos. La validez del instrumento de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 243), se refiere “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”.

En este sentido, A fin de conocer la validez que tiene el cuestionario formulado, los investigadores suministraron la información a tres profesionales universitarios. La validación del instrumento, se determinó por el juicio de tres expertos un (1) experto en el área de metodología, y dos (2) expertos de contenido. Además se corroboró dicha validez estadísticamente, con la aplicación del coeficiente del CVC, el cual arrojó que el instrumento es viable (ver anexo 2).

### **Confiabilidad de los Datos**

La confiabilidad del instrumento hace referencia a la capacidad que éste reviste al ser aplicado repetidamente a un mismo individuo o grupo; en tal sentido, la confiabilidad es sinónimo de seguridad, estabilidad, congruencia y exactitud. Según Sabino (2004, p. 117), define que la confiabilidad es “la consistencia interior de la misma, a su capacidad para discriminar en forma constante entre un valor y otro”. Es decir, que por mayor número de veces que sea aplicado el mismo objeto arroja iguales resultados.

Igualmente, la confiabilidad tiene por objeto asegurarse de que un investigador, siguiendo los mismos procedimientos descritos por otro investigador anterior y conduciendo el mismo estudio, puede llegar a los mismos resultados y conclusiones. Nótese que se trata de rehacer el mismo estudio, no una réplica del mismo. En esta oportunidad se comprobó la confiabilidad de las preguntas dicotómicas a través del

coeficiente de Kuder y Richardson que sostienen que mientras el resultado de los cálculos se acerque a la unidad son más confiables; determinándose que los datos recolectados fueron confiables para la formulación de las conclusiones finales, arrojando el coeficiente antes señalado un valor de 0,91 que de acuerdo con su cercanía a la unidad, los resultados son apreciablemente aceptables (ver anexo 3). Luego del procedimiento efectuado los expertos consignaron las correspondientes constancias de validación (ver anexo 4).

### **Técnicas de Análisis de Datos**

Los datos e información recolectados fueron clasificados y tabulados, para luego ser analizados, graficados y explicados en términos cuantitativos y cualitativos. El análisis de los datos e información en forma cualitativa se realizó mediante la interpretación del contenido del material que se recolectó. Sabino (2004, p. 172), refiriéndose al análisis de los datos cuantitativos plantea:

Este tipo de operación se efectúa, naturalmente con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta luego del procedimiento sufrido, se nos presentara como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva.

El análisis de los datos e información en forma cuantitativa se realizó a través de la estadística descriptiva, mediante la utilización de tablas de frecuencia, porcentajes, cuadros, gráficos de torta, etc., que permitieron utilizar el comportamiento de cada una de las variables a estudiar, contenidas en las preguntas de investigación. Con los resultados del instrumento

aplicado, se procedió a la organización de los datos y análisis de los mismos utilizando la técnica de la estadística descriptiva, mediante ella se logró formular estrategias para la aplicación de técnicas de la Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencia por las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para garantizar la pertinencia de el modelo de estrategias para la aplicación de técnicas de la Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencia por las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua, debió constatarse los supuestos del problema planteado; por ello los investigadores se dirigieron a la

representación profesional de las firmas en estudio en búsqueda de sus opiniones, dando cumplimiento a la no manipulación de los datos en el trabajo de campo.

De esta manera, una vez que se validó el cuestionario se recopiló los datos directamente de la realidad, construyéndose progresivamente el conocimiento sobre la comunicación basada en la Neurociencia por los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua; así como también se manejaron los datos necesarios para analizar la posición de los profesionales de las Firmas sobre la amplitud del alcance en la recolección y análisis de la evidencia; procediéndose posteriormente a catalogar los beneficios de la comunicación no verbal en la recolección y análisis de la evidencia.

El resultado de la búsqueda se procesó estadísticamente mediante procedimientos adecuados; constándose los elementos potenciales para la construcción de la propuesta. De allí, que el producto de este procesamiento se presenta a continuación:

### **Análisis del Cuestionario**

**Objetivo 1:** Diagnosticar el conocimiento sobre la comunicación basada en la Neurociencia por los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

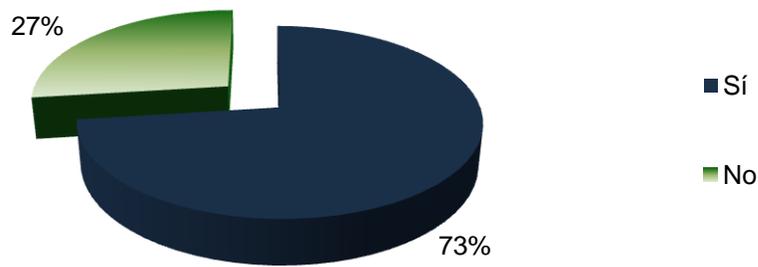
**Ítems 1:** ¿La comunicación no verbal con los integrantes de la entidad auditada influye en la recolección de la información?

## Cuadro 2

### Influencia de la Comunicación No Verbal en la Recolección de la Información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	27	73
No	10	27
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a las Firms (2011)



### Gráfico 1. Influencia de la Comunicación No Verbal en la Recolección de la Información

Fuente: Cuadro 2

**Análisis:** Demuestra el gráfico que el 73 por ciento de los representantes de las firmas encuestadas indicó que existe una influencia en la recolección de datos para auditoría de parte de la comunicación no verbal; posición que es contradicha sólo por un 27 por ciento. Diversos estudios han demostrado que la comunicación no verbal es la que determina la canalización de las relaciones humanas y puede ser un elemento facilitador u obstaculizador del entendimiento de las personas. Siendo así, se evidencia que los profesionales observan con relevancia el lenguaje corporal y gestual de los miembros de las firmas auditadas en el proceso de recolección de evidencias.

**Ítems 2:** ¿La comunicación no verbal de personalidades claves de la entidad auditada interviene en el criterio de clasificación de la evidencia de parte del auditor?

**Cuadro 3**

**Influencia de la Comunicación No Verbal en el Criterio Auditor**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	54
No	17	46
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 2. Influencia de la Comunicación No Verbal en el Criterio Auditor**

**Fuente:** Cuadro 3

**Análisis:** Se aprecia en el gráfico que existe una notable proporción que respondió afirmativamente, constituyendo el 54 por ciento del total poblacional; el resto, es decir el 46 por ciento se inclinó hacia la negación. Por lo tanto, se puede decir que a pesar de que los profesionales de la auditoría en su mayoría reconocen que la comunicación no verbal tiene especial influencia en la recolección de la evidencia; en lo que respecta a la formación de un criterio de análisis en el tratamiento de ésta, existe una marcada duda de la influencia de las corrientes actitudinales en el ambiente de control. Sin embargo, debe destacarse que una proporción relevante de

profesionales sí confiere influencia determinante a las expresiones en la orientación del poder de la intuición del auditor.

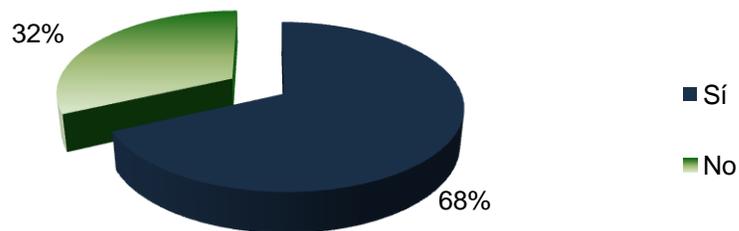
**Ítems 3:** ¿La existencia de barreras comunicacionales influye en la recolección de la evidencia?

**Cuadro 4**

**Influencia de las Barreras Comunicacionales**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	25	68
No	12	32
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 3. Influencia de las Barreras Comunicacionales**

**Fuente:** Cuadro 4

**Análisis:** Observándose la representación gráfica, se tiene que el 68 por ciento de los encuestados respondió afirmativamente al planteamiento; mientras que el 32 por ciento opinó lo contrario. Frente a estos resultados, se puede decir que la mayoría de los auditores al contemplar un integral ambiente de control, al ir más allá de la evidencia documentada, reconoce que elementos como la tensión, el favoritismo, los rumores, el lenguaje gerencial, entre otros son obstaculizadores para recolectar información verbal y observable que pueda ser empleada como evidencia; solamente cuando las evidencias se limitan a la revisión documental no existe tal influencia.

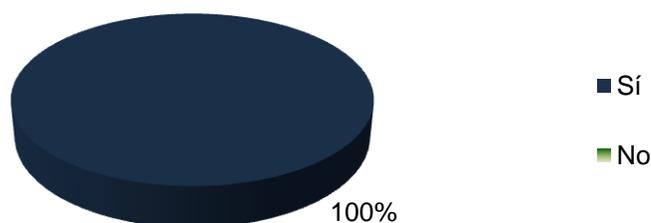
**Ítems 4:** ¿El auditor debe considerar la programación de técnicas para gestionar las barreras comunicaciones en la recolección de evidencias?

**Cuadro 5**

**Programación de Técnicas para Gestionar las Barreras Comunicaciones**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 4. Programación de Técnicas para Gestionar las Barreras Comunicaciones**

**Fuente:** Cuadro 5

**Análisis:** Demuestra el gráfico que los profesionales encuestados coincidieron en la afirmación; significa entonces que las barreras comunicacionales es un factor determinante en la consecución de los procedimientos y técnicas de recolección y análisis de la evidencia, que necesariamente, el auditor debe gestionar para garantizar el control de riesgos de detección.

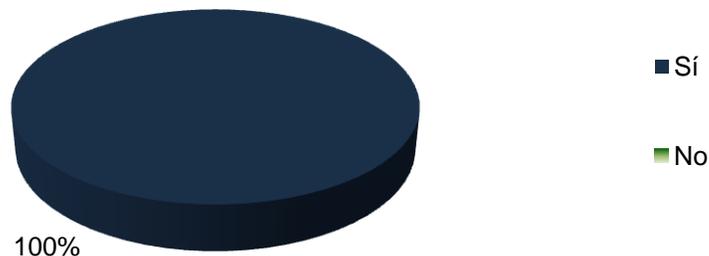
**Ítems 5:** ¿La percepción del entorno de la entidad auditada es un factor determinante en la identificación de riesgos?

### Cuadro 6

#### Influencia de la Percepción del Entorno en la Identificación de Riesgos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



#### Gráfico 5. Influencia de la Percepción del Entorno en la Identificación de Riesgos

**Fuente:** Cuadro 6

**Análisis:** Se aprecia en el gráfico, que el 100 por ciento de los encuestados seleccionó la afirmación; ello significa que la auditoría bajo un enfoque integral de la entidad requiere que el profesional obtenga una percepción sistémica del entorno, lo cual le permitirá al auditor identificar diferentes fuentes de riesgos y a partir de allí programar las respuestas a dar durante el proceso; significando entonces que es necesario que el auditor se abastezca de técnicas innovadoras para captar la mayor cantidad posible de evidencias primarias o secundarias.

**Ítems 6:** ¿La Neurociencia es una práctica que se relaciona con la capacidad del auditor de reconocer cuáles emociones pueden afectar el

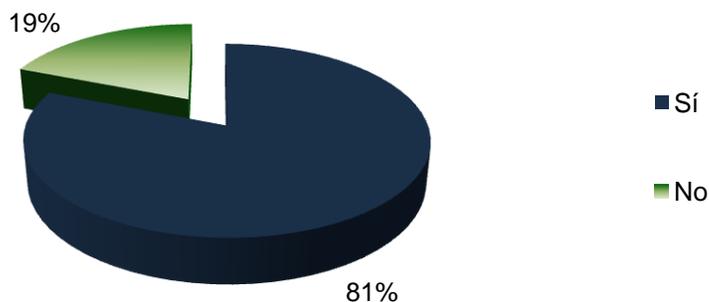
proceso de auditoría?

### Cuadro 7

#### Conocimiento de la Neurociencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	81
No	7	19
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



#### Gráfico 6. Conocimiento de la Neurociencia

**Fuente:** Cuadro 7

**Análisis:** Revela el gráfico anterior, que para el 81 por ciento de los encuestados la Neurociencia es una práctica que se relaciona con la capacidad del auditor para el reconocimiento de evidencias emocionales; mientras que el resto, el 19 por ciento, no encuentra vinculación; quedando demostrado que los profesionales reconocen que las emociones pueden afectar el proceso de auditoría y requieren de técnicas que puedan apoyar la canalización de estos elementos tanto en la recolección y análisis de la evidencia.

**Ítems 7:** ¿El auditor es autoconsciente de sus capacidades para

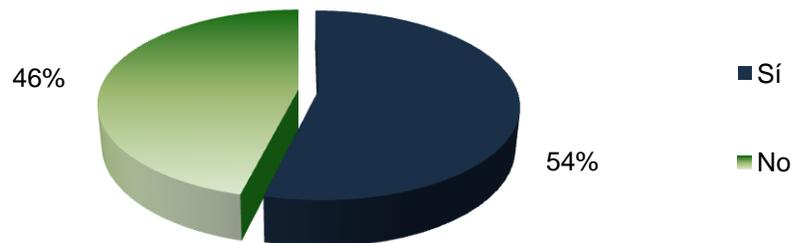
reconocer cuáles de sus fortalezas debe aplicar en los diferentes casos auditados?

### Cuadro 8

#### Autoconsciencia de Fortalezas Aplicar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	54
No	17	46
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



#### Gráfico 7. Autoconsciencia de Fortalezas Aplicar

**Fuente:** Cuadro 8

**Análisis:** Se observa en el gráfico que un 54 por ciento de los profesionales encuestados alega que son autoconscientes de sus capacidades de reconocimiento de las fortalezas que como auditores deben sistematizar en el proceso de evaluación; mientras que muy de cerca un 46 por ciento admite no tener desarrollado de un todo esta cualidad; demostrando que es necesario que manejen procedimientos que le permitan este autoreconocimiento, lo cual lo provee las herramientas de la neurociencia.

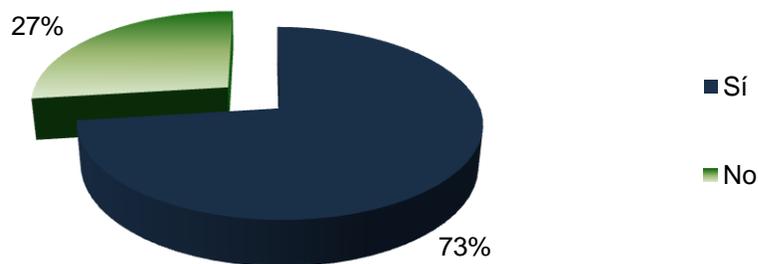
**Ítems 8:** ¿La calidad del proceso de auditoría tiene relación clave en la capacidad del profesional de autorregular emociones que afecten su criterio de análisis?

**Cuadro 9**

**Autorregulación de Emociones en el Éxito de la Auditoría**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	27	73
No	10	27
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 8. Autorregulación de Emociones en el Éxito de la Auditoría**

**Fuente:** Cuadro 9

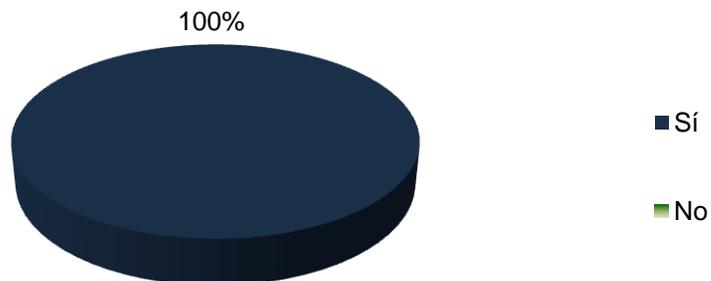
**Análisis:** Según lo expuesto por el gráfico, el 73 por ciento de los encuestados afirma que el profesional debe autorregular sus emociones en el proceso de auditoría; mientras que el 27 por ciento no asocia a estos elementos. En este sentido, partiendo de la mayoría, se puede decir que los profesionales reconocen que bajo sus preceptos éticos deben mantener la imparcialidad durante el proceso de auditoría, por lo cual es fundamental que manejen estrategias que les permitan autorregular sus emociones, evitando de esta manera que las mismas afecten su criterio de análisis.

**Ítems 9:** ¿El valor de la honestidad en la práctica de auditoría está relacionado con la capacidad del profesional de autorregular su comportamiento ético?

**Cuadro 10**  
**Comportamiento Ético**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 9. Comportamiento Ético**

**Fuente:** Cuadro 10

**Análisis:** La ilustración grafica demuestra que el 100 por ciento de los encuestados respondió afirmativa; demostrando que los profesionales están conscientes que la honestidad es un valor que debe prevalecer en el proceso de auditoría por lo que deben sistematizar técnicas que mantengan sólida su capacidad para autorregular su comportamiento ético.

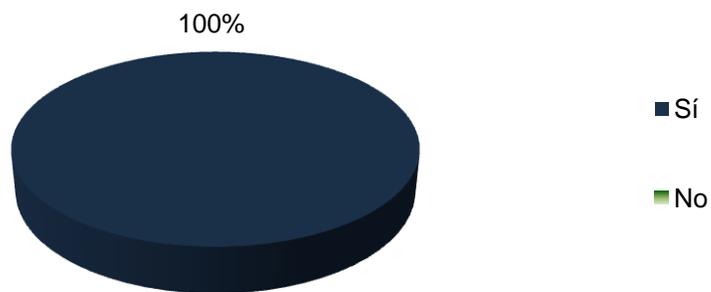
**Ítems 10:** ¿El compromiso es un valor emocional que debe ser regulado por el auditor en su relación con la entidad auditada?

### Cuadro 11

#### El Compromiso como Valor Emocional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



#### Gráfico 10. El Compromiso como Valor Emocional

Fuente: Cuadro 11

**Análisis:** Tal y como lo expresa el gráfico, el 100 por ciento de los profesionales encuestados afirma que el compromiso es un valor emocional que debe ser regulado por el auditor en su relación con la entidad auditada; factor que debe ser afianzado por el profesional de manera consciente.

**Ítems 11:** ¿La empatía es una práctica emocional de apoyo en la recolección de evidencia testimonial?

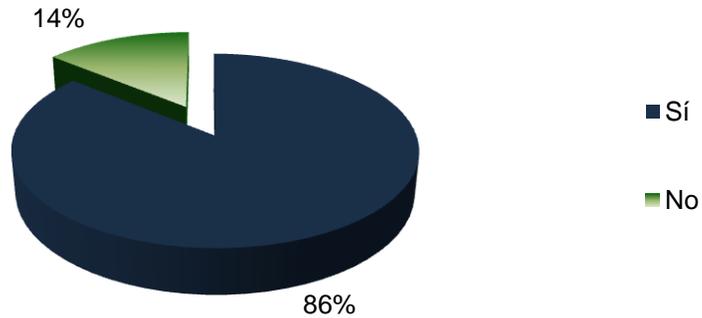
### Cuadro 12

#### La Empatía es una Práctica Emocional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	86
No	5	14

<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 11. La Empatía es una Práctica Emocional**

**Fuente:** Cuadro 12

**Análisis:** El gráfico precedente permite visualizar que el 86 por ciento de los encuestados señala que afirmativamente la empatía es una herramienta útil en la recolección de evidencia testimonial; por su parte, el 14 por ciento no conviene con el planteamiento. Bajo estos resultados, se puede decir que los profesionales reconocen que deben apoyarse en herramientas de inteligencia interpersonal, que le facilitará percibir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir interpretando objetivamente las apreciaciones de otros en la recolección de evidencia testimonial.

**Ítems 12:** ¿Las emociones influyen en las relaciones entre los miembros claves de la entidad auditada?

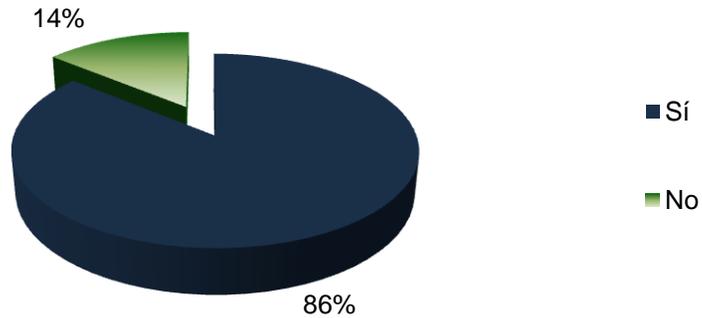
**Cuadro 13**

**Influencia de las Emociones**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	32	86
No	5	14

<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 12. Influencia de las Emociones**

**Fuente:** Cuadro 13

**Análisis:** El gráfico demuestra que el 86 por ciento de los encuestados refiere que las emociones influyen en las relaciones entre los miembros claves de la entidad auditada; con lo que no coincide el 14 por ciento restante. Estos datos revelan que las firmas de auditores están conscientes de que las relaciones humanas están influenciadas marcadamente por las emociones lo que por ende, repercute en el proceso de auditoría.

**Ítems 13:** ¿Es de utilidad para el auditor identificar la influencia de las emociones en la recolección de evidencias?

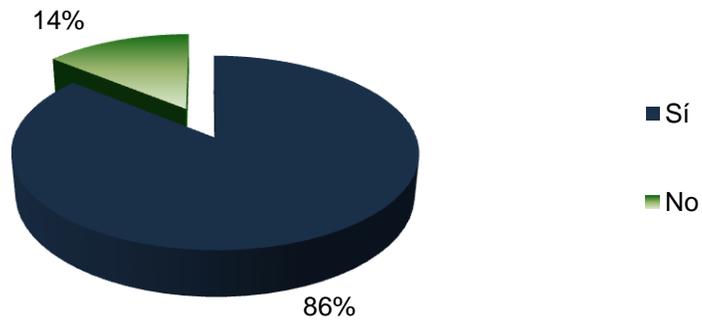
**Cuadro 14**

**Identificación de la Influencia de las Emociones**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	32	86
No	5	14

<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 13. Identificación de la Influencia de las Emociones**

**Fuente:** Cuadro 14

**Análisis:** Tal y como demuestra el gráfico el 86 por ciento de los encuestados respondió afirmativamente de que le es útil para el auditor identificar la influencia de las emociones en la recolección de evidencias; no opinando igual el 14 por ciento restante; lo que demuestra que los profesionales demandan de técnicas y herramientas que le permitan definir estos procedimientos.

**Ítems 14:** ¿La persuasión es una táctica efectiva en la recolección de información de interés?

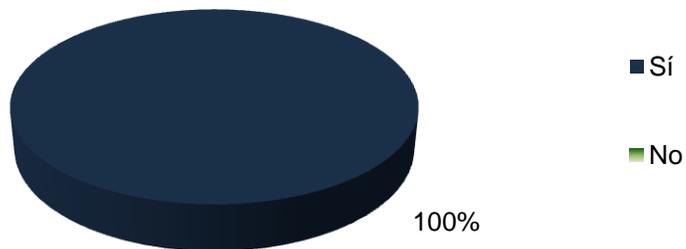
**Cuadro 15**

**Uso de la Persuasión en la Recolección de Información**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	37	100
No	0	0

<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 14. Uso de la Persuasión en la Recolección de Información**

**Fuente:** Cuadro 15

**Análisis:** Demuestra el gráfico que el 100 por ciento de los encuestados está de acuerdo con señalar que la persuasión es una táctica efectiva en la recolección de información de interés; siendo entonces prudente que los profesionales adquieran herramientas que así se lo permitan.

**Ítems 15:** ¿Saber escuchar es un proceso que contribuye en la práctica del auditor?

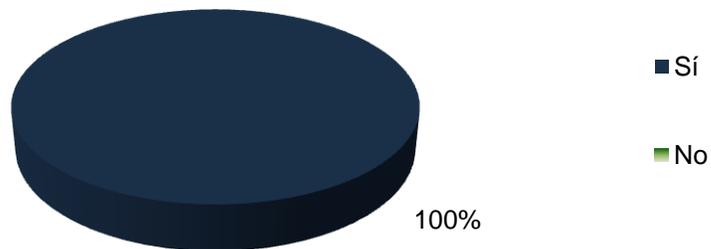
**Cuadro 16**

**Uso del Saber Escuchar en la Recolección de Información**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	37	100
No	0	0

<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 15. Uso del Saber Escuchar en la Recolección de Información**

**Fuente:** Cuadro 16

**Análisis:** Tal y como demuestra el gráfico el 100 por ciento de los encuestados coincidió en afirmar que el saber escuchar es un proceso que contribuye en el proceso de la recolección de la información en el proceso de auditoría, mostrándose éste como una técnica viable que debe ser introducida en la planificación de la auditoría sobre todo cuando se considera evaluar evidencia testimonial.

**Objetivo 2:** Analizar la posición de parte los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua, sobre la amplitud del alcance en la recolección y análisis de la evidencia.

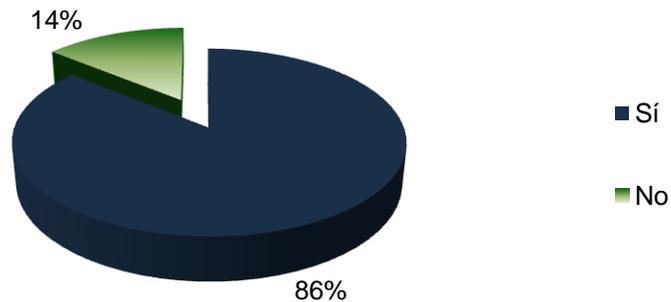
**Ítems 16:** ¿El fraude es un fenómeno que exige que el trabajo del auditor incremente el alcance en el manejo e interpretación de la evidencia?

**Cuadro 17**

## Fraude

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	86
No	5	14
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 16. Fraude**

Fuente: Cuadro 17

**Análisis:** Tal y como lo revela el gráfico, el 86 por ciento de los encuestados respondió afirmativamente; mientras que el 14 por ciento se mostró negativamente; lo que significa que los auditores participantes reconocen que la profundización de las prácticas fraudulentas demandan de un proceso de auditoría de mayor alcance y bajo un óptica cada vez más sistémica en el tratamiento de las evidencias para la obtención de una conclusión más efectiva.

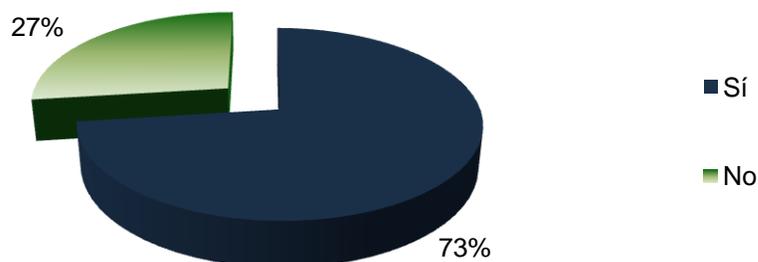
**Ítems 17:** ¿El uso de las nuevas tecnologías empresariales han complejizado las estructuras funcionales de las organizaciones para la identificación de las evidencias en los procesos de auditoría?

## Cuadro 18

### Complejidad de las Estructuras Funcionales de las Organizaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	27	73
No	10	27
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firms (2011)



**Gráfico 17. Complejidad de las Estructuras Funcionales de las Organizaciones**

**Fuente:** Cuadro 18

**Análisis:** Destaca en el gráfico, que el 73 por ciento de los profesionales encuestados respondió afirmativamente; mientras que el resto el 27 por ciento se mostró negativamente. Estas tendencias demuestran que las firmas de auditores, en su mayoría están de acuerdo con que a raíz de la sistematización de la información y de los procesos empresariales, la identificación de las evidencias se tornan más complejas; justificándose de esta forma, la introducción de herramientas multidisciplinarias en el proceso de auditoría, a fin de que su aplicabilidad también se modernice y extienda su alcance.

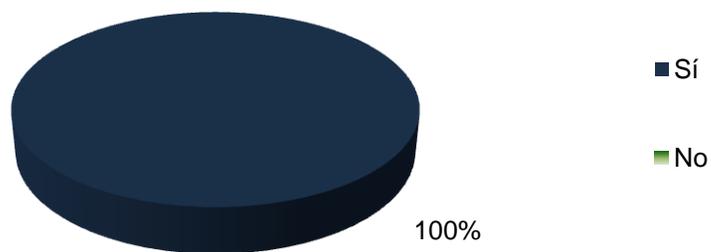
**Ítems 18:** ¿La interdependencia entre las diferentes áreas empresariales requiere que las empresas sean auditadas bajo un enfoque sistémico?

**Cuadro 19**

### Enfoque Sistémico de la Auditoría

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 18. Enfoque Sistémico de la Auditoría**

Fuente: Cuadro 19

**Análisis:** Demuestra el gráfico que el 100 por ciento de los encuestados estuvo de acuerdo al afirmar que la interdependencia entre las diferentes áreas empresariales requiere que las empresas sean auditadas bajo un enfoque sistémico; justificándose que la recolección de la evidencia contemple diferentes fuentes y diversas estrategias para su materialización.

**Ítems 19:** ¿El ritmo empresarial y los escenarios económicos han proliferado las fuentes de riesgos que deben ser identificadas por los auditores?

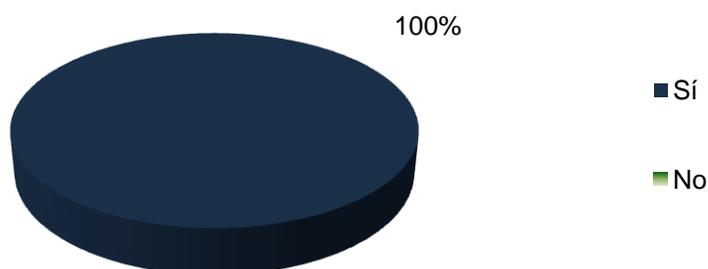
### Cuadro 20

#### Fuentes de Riesgos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100

No	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



### **Gráfico 19. Fuentes de Riesgos**

**Fuente:** Cuadro 20

**Análisis:** Representa el gráfico que el 100 por ciento de los encuestados afirma que el ritmo empresarial y los escenarios económicos han proliferado las fuentes de riesgos que deben ser identificadas por los auditores; justificándose una vez más que se amplíe el criterio de selección de las estrategias planificadas para la recolección de las evidencias; adecuándose a los diferentes escenarios del ambiente de control y extendiendo la capacidad de observancia del profesional.

**Ítems 20:** ¿La vulnerabilidad de las entidades auditadas a los riesgos internos y externos amerita que el auditor disponga de suficiente evidencia?

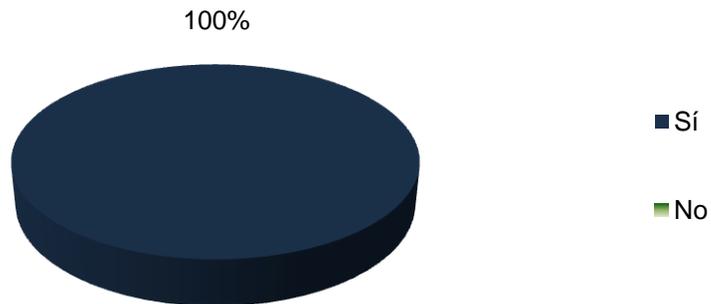
### **Cuadro 21**

#### **Suficiencia de la Evidencia**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	37	100
No	0	0

<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 20. Suficiencia de la Evidencia**

**Fuente:** Cuadro 21

**Análisis:** Tal y como se observa en la representación gráfica la totalidad de los encuestados, el 100 por ciento sostiene que la vulnerabilidad de las entidades auditadas a los riesgos internos y externos amerita que el auditor disponga de suficiente evidencia; quedando demostrado una vez más que el proceso de revisión financiera adquiera un carácter multidisciplinario desde su planificación.

**Objetivo 3:** Catalogar los beneficios de la neurociencia en la recolección y análisis de la evidencia según el criterio de los profesionales de las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

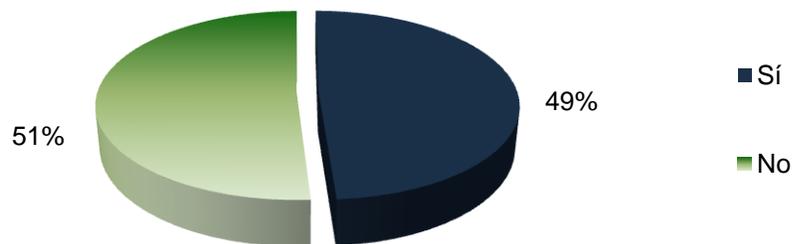
**Ítems 21:** ¿El Auditor en su práctica se apoya en el uso de técnicas auxiliares para mantener relaciones efectivas en la recolección de evidencia?

**Cuadro 22**

### Efectividad en las Relaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	49
No	19	51
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



### Gráfico 21. Efectividad en las Relaciones

Fuente: Cuadro 22

Análisis: Se aprecia en el gráfico anterior que un 51 por ciento de los profesionales encuestados respondió negativamente; mientras que muy cercana se encuentra la proporción del 49 por ciento que seleccionó la afirmación. Estos datos revelan que existe una cuantía significativa de firmas que no han incluido en su práctica técnicas auxiliares para mantener relaciones efectivas en la recolección de evidencia en sus entidades auditadas.

**Ítems 22:** ¿Las tácticas de inteligencia emocional y de Programación Neurolingüística en el manejo de las relaciones con los miembros de la entidad auditada complementa las técnicas de auditoría para la recolección adecuada de la información?

### Cuadro 23

#### Recolección Adecuada de la Información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	22	59
No	15	41
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



#### Gráfico 22. Recolección Adecuada de la Información

Fuente: Cuadro 23

**Análisis:** Revela la ilustración gráfica que el 59 por ciento apoya el uso de la inteligencia emocional y la programación neurolingüística en el proceso de auditoría; con lo cual no estuvo de acuerdo un 41 por ciento. Estos resultados demuestran que los profesionales encuestados en una gran proporción están abiertos a la multidisciplinaria del proceso de recolección de evidencias para mantener una equilibrada relación en el ambiente de control de la entidad auditada.

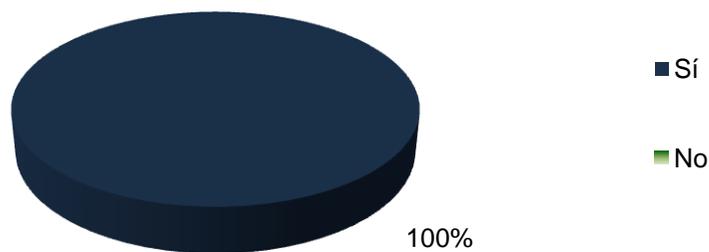
**Ítems 23:** ¿La sistematización de la información y de las estructuras de las entidades auditadas exigen que el profesional afine el proceso de observación en la recolección de evidencia?

## Cuadro 24

### Afinación de la Observación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



### Gráfico 23. Afinación de la Observación

Fuente: Cuadro 24

**Análisis:** En el gráfico se encuentra que el 100 por ciento de los encuestados afirma que la sistematización de la información y de las estructuras de las entidades auditadas exigen que el profesional afine el proceso de observación en la recolección de evidencia; lo que confirma una vez más que el ambiente auditado se ha complejizado y ello requiere de una mayor profundización de la auditoría.

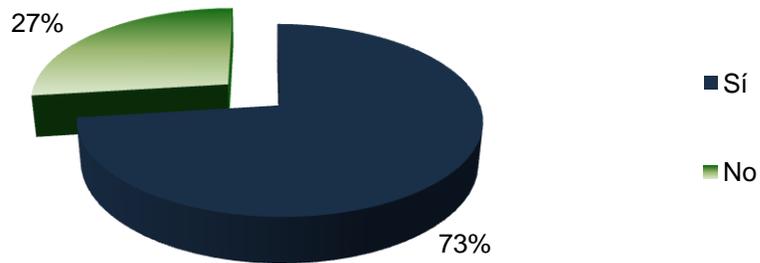
**Ítems 24:** ¿La aplicación de técnicas de comunicación facilita el proceso de evaluación del ambiente de control?

## Cuadro 25

### Evaluación del Ambiente de Control

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



**Gráfico 24. Evaluación del Ambiente de Control**

Fuente: Cuadro 25

**Análisis:** Evidencia el gráfico que los encuestados se manifestaron de acuerdo con el planteamiento; lo que demuestra que los auditores participantes afirman que la aplicación de técnicas de comunicación facilita el proceso de evaluación del ambiente de control, lo que abre un espacio a la introducción de estrategias de inteligencia emocional y de Programación Neurolingüística.

**Ítems 25:** ¿El uso de técnicas de comunicación le facilita al auditor la construcción de escenarios?

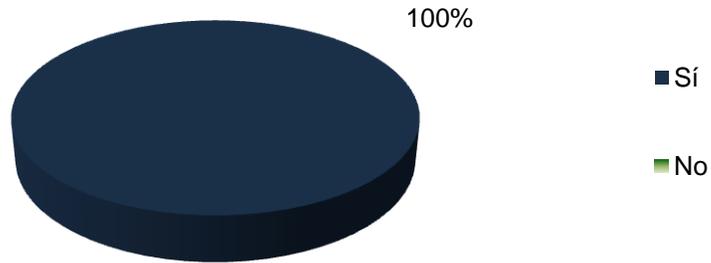
**Cuadro 26**

**Construcción de Escenarios**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100
No	0	0

<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

**Fuente:** Cuestionario Aplicado a las Firmas (2011)



### **Gráfico 25. Construcción de Escenarios**

**Fuente:** Cuadro 26

**Análisis:** Revela el gráfico que el 100 por ciento de los encuestados sostiene que las técnicas de comunicación son recursos para la recolección de evidencias verbales y no verbales que contribuyen en la construcción de escenarios que facilitan la identificación de riesgos y sus respectivas respuestas.

### **Diagnóstico que Sustenta la Propuesta**

Revisada en tiempo real la realidad estudiada a partir de las opiniones de los representantes de las diferentes firmas del Municipio Girardot del estado Aragua, se pueden destacar aspectos que confirman la necesidad de desarrollar la propuesta, enunciándose estos a continuación:

- Los auditores participantes en el estudio de campo han confirmado que la comunicación no verbal de los miembros de la firma auditada afectan al proceso de recolección de datos, influyendo incluso en el análisis de la evidencia.

- Las barreras de comunicación son considerables en el análisis del ambiente de control por lo que el profesional debe planificar técnicas para gestionarlas durante el proceso de auditoría.

- El profesional de la auditoría debe apoyarse en técnicas multidisciplinarias para observar el ambiente de control

- El profesional de la auditoría debe ejecutar este proceso de revisión con autoconsciencia de sus capacidades y dentro del mayor control emocional posible a fin de mantener en prevalencia los valores éticos, neutrales y objetivos que demandan los procesos.

- La profundidad de los actos fraudulentos, la complejidad alcanzada por los procesos y procedimientos empresariales y la alta sistematización de los canales de comunicación son factores que demandan de la auditoría un carácter multidisciplinario para abarcar la integralidad del ambiente de control.

- Es necesario que el auditor alcance con amplitud y diversidad la identificación de las fuentes de riesgos y cuente con un criterio sistémico para la construcción de escenarios que le permitan emitir respuestas efectivas para los diferentes riesgos que se puedan presentar en el proceso.

Partiendo de este diagnóstico se considera viable el desarrollo de la propuesta.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **Presentación de la Propuesta**

La complejidad que han venido adquiriendo las empresas denotan un trabajo más arduo para el auditor; y por ende, mayor pericia con carácter

multidisciplinario en su práctica. Dicho en otras palabras, en la actualidad, la auditoría debe ser emprendida bajo un enfoque más integral, sistémico que realmente conlleve a una evaluación con la misma profundidad con la que se han modernizado las acciones sospechosas; logrando el profesional identificar con mayor certeza los diferentes riesgos que trae consigo y que acarrea su revisión.

Visto de esta forma, ya es innegable que los auditores deben recolectar con la misma vehemencia evidencias en el contexto que puedan complementar su visión sobre los documentos financieros, estableciendo relaciones causa – efecto; razón por la cual se trae una propuesta de técnicas que vienen a complementar la perspectiva holística que se demanda del profesional de la auditoría.

De allí que el modelo que se presenta está conformado por dos partes; una dirigida al control actitudinal del auditor y otra para que este profesional pueda valorar elementos relevantes no tratados anteriormente con importancia por ser propios del comportamiento organizacional y no de los resultados financieros. A continuación se presentan las técnicas de Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencia por las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

### **Justificación de la Propuesta**

Los profesionales representantes de las firmas de Auditoría del Municipio Girardot del estado Aragua afirman que en la actualidad la realidad financiera es tan compleja que requiere ver más allá de lo presentado en los estados financieros. Definitivamente, las entidades deben ser auditadas como son,

como sistemas sociales que convergen en acciones; por lo tanto, más allá de analizar los sistemas de información y los respaldos procesados de la información contable, administrativa y el plan de la organización, es contributivo detenerse a sustraer datos del comportamiento humano en cada cargo, lo cual no es posible por medio de las técnicas convencionales de la auditoría.

En este sentido, la presente propuesta arrojará beneficios a los niveles de calidad de la auditoría, ya que amplía el criterio técnico del auditor como evaluador organizacional; orientándolo de la manera más objetiva a establecer relaciones de causa – efecto entre los hallazgos documentados de los movimientos financieros y las conductas de los actores del quehacer de la entidad auditada; permitiéndole no descartar elementos que anteriormente no eran relevantes en la recolección de la evidencia.

Tras la aplicación de las técnicas propuestas, el auditor estará en capacidad de conectar datos de la comunicación no verbal con conductas lascivas muy bien disimuladas, lo que le facilitará al profesional identificar fuentes de los diferentes riesgos, construir escenarios probables y enriquecer su mapa de riesgos, lo cual redundará incluso en la calidad del proceso, en el respaldo del proceso e incluso, en la aceptación de la auditoría, al visualizarse un mayor abanico de riesgos de la revisión.

### **Fundamentación de la Propuesta**

La auditoría es un proceso que requiere una preparación psicológica, se considera que la misma se puede auxiliar en el uso de técnicas de inteligencia emocional, y PNL teniéndose presente que la misma, recoge una serie de mecanismo que permiten que las personas puedan regular las

expresiones de los sentimientos sin limitarlos, pero teniendo en cuenta la influencia de los mismos a las demás personas.

La Enciclopedia Libre (2007), refiere:

La inteligencia emocional es un conjunto específico de aptitudes que se hallan implícitas dentro de las capacidades abarcadas por la inteligencia social. Las emociones aportan importantes implicaciones en las relaciones sociales, sin dejar de contribuir a otros aspectos de la vida. Cada individuo tiene la necesidad de establecer prioridades, de mirar positivamente hacia el futuro y reparar los sentimientos negativos antes de que nos hagan caer en la ansiedad y la depresión.

La inteligencia emocional es, por tanto, un conjunto de talentos o capacidades organizadas en cuatro dominios:

- Capacidad para percibir las emociones de forma precisa.
- Capacidad de aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento.
- Capacidad para comprender las propias emociones y las de los demás.
- Capacidad para controlar las propias emociones.

Las últimas investigaciones han aportado pruebas convincentes de la inseparabilidad esencial de la emoción y el razonamiento: sin sentimientos, las decisiones que se toman pueden no ser las que más conveniente, aunque hayan sido tomadas por lógica. Cualquier noción que se establezca

separando el pensamiento y los sentimientos no es necesariamente más adaptativa y puede, en algunos casos, conducir a consecuencias desastrosas.

Por otra parte, otra de las bases que impulsan desde la teoría, la relevancia de este proyecto, son las bondades que agrega la programación neurolingüística a la comunicación. Mora (2008) asegura:

La gerencia moderna debe saber que la PNL puede ayudar al desarrollo de un óptimo clima organizacional, debido a que ayuda a mejorar las estrategias empleadas por los individuos para comunicarse; creando un ambiente de armonía y entendimiento. Proporcionándole a las personas y a las organizaciones las herramientas de comunicación que les permita obtener mejores resultados, en pro de óptimas relaciones interpersonales. Igualmente, ayuda al crecimiento personal de los individuos, impactando positivamente en el ambiente de trabajo.

Se entiende entonces, que la PNL analiza e identifica los canales de percepción, es decir, la forma en que diferentes tipos de personas perciben y construyen su mundo partiendo del canal predilecto para comunicar y programar el cerebro. El conocimiento del manejo y funcionamiento del cerebro puede redundar en un conocimiento de las herramientas para saber cómo se puede programar en beneficio del liderazgo personal y empresarial.

Bajo estos preceptos conceptuales se tiene que la comunicación organizacional es el epicentro de resultados eficientes y para que ello sea posible, deben controlarse los aspectos que interrumpen o desvíen dicha comunicación, por consiguiente deben instrumentarse técnicas que así lo permitan y la PNL tiene suficientes atributos para lograrlo; lo cual es válido en el necesario intercambio que lleva implícito un proceso de auditoría.

## **Objetivos de la Propuesta**

### **Objetivo General**

Presentar técnicas de la Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencia por las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del estado Aragua.

### **Objetivos Específicos**

Exponer técnicas para el autocontrol emocional de los auditores en la recolección y análisis de evidencia

Enunciar la aplicación de técnicas de la Neurociencia como herramienta de apoyo en la recolección y análisis de evidencia por las Firmas de Auditoría

### **Estructura de la Propuesta**

A fin de brindar un enfoque holístico al proceso de auditoría en conformidad al carácter sistémico que ha venido adquiriendo, a continuación se presenta una serie de estrategias basadas en la PNL y en la inteligencia emocional como parte de la Neurociencia, apoyándose en las técnicas presentadas por O' Connor, J. (2000) y Cudicio (1997)

#### **Parte I. Técnicas para el Autocontrol Emocional de los Auditores**

El autocontrol emocional es la capacidad que permite controlar en si

mismos las emociones y no que éstas controlen a las personas; en este sentido, a continuación se presenta un grupo de técnicas que le permitirán a los auditores monitorear sus emociones y evitar que influyan en su proceso de evaluación.

**1° Técnica. Identificación de Emociones Negativas:** Esta permite al auditor desarrollar la habilidad de identificar cuándo una emoción es negativa y contrarrestarla antes de que se presente.

### **Desarrollo**

✓ Paso 1: Describir la ocasión que se le repite una y otra vez y en la que siempre se desencadena la misma emoción no apetecida. Incluir en el reconocimiento de los hechos específicamente aquello que le sea familiar, y también lo que le resulte completamente nuevo y nada conocido.

✓ Paso 2: Considere qué es lo que quiere alcanzar en esa situación, utilizando preguntas como:

¿Qué es lo que quiero?

¿Cuál es la finalidad de lo que deseo?

¿Cuál es mi intención?

¿Qué pretendo en esa situación?

✓ Paso 3: Decida qué aspira sentir en esa clase de contextos

✓ Paso 4: Identifique las conductas naturales que le son consecuencia de la emoción que le seduciría advertir y pregúntese:

¿Son esas actuaciones las que quiero para esa situación?

¿Son compatibles con la finalidad que he seleccionado?

¿Me siento plenamente conforme con este nuevo estado?

Si la respuesta es negativa, vuelva al paso 3, cambie la emoción y los sentimientos elegidos, hasta que encuentre aquellos que le satisfagan plenamente en función a su objetivo establecimiento del ambiente de control.

✓ Paso 5: Vuelva a figurarse la circunstancia creada, apareciendo la emoción optada, y evalúe cómo suceden las cosas.

¿Es ecológica la situación?

¿El fin que me conduce es el que aspiro?

✓ Paso 6: A continuación puede pasar a suscribir la emoción que quiere sentir en ese contexto.

### **¿Cuándo ponerla en práctica?**

Cuando esté estableciéndose relaciones con los integrantes de la entidad auditada y éstos obstaculicen la recolección de la evidencia.

**2° Técnica. Generar la emoción que se necesita** Esta técnica aporta

herramientas destinadas a facilitar el camino a varias emociones, se trata de generar nuevas emociones en las personas, construyéndolas en base a lo que se desea.

### **Desarrollo**

✓ Paso 1: Especifique cómo quiere sentirse, se trata de que se sitúe en un momento venidero determinado del proceso de auditoria, sobre todo en uno de esos ambientes que sabe que se le van a presentar o experimentar emociones específicas.

✓ Paso 2: Una vez que se ubique en las condiciones futuras, pregúntese:

¿Qué puedo hacer aquí y ahora y entonces para tener esa emoción que deseo experimentar?

✓ Paso 3: A continuación, y una vez que haya respondido a la cuestión anterior, repase su historial personal, identifique las formas que antes le fueron bien para acceder a la emoción escogida. Incluso si no se recuerda o el recuerdo es difuso, puede inventar parte del contenido como si fuese verdad.

✓ Paso 4: Seleccione las salidas de los metaprogramas que parezcan más apropiados. Es decir los componentes de las emociones: Marco temporal, operador, respuesta modal, intensidad, clasificación, ritmo, valoración y el foco de atención.

✓ Paso 5: Hágalo todo y repase los ingredientes emocionales que escogió, analizando si son los más adecuados en la situación visualizada. Siga revisando hasta que consiga el objetivo, sino resulta vuelva al paso 3 y mejore la calidad de los recursos o las imágenes que trajo a su mente para generar el estado de “como si”.

### **¿Cuándo ponerla en práctica?**

Cuando esté estableciendo relaciones con los integrantes de la entidad auditada

**3° Cambiando la emoción que aflora:** Con esta técnica los auditores aprendan a darse cuenta de que están sintiendo una emoción incómoda para modificarla en la emoción que desea, siendo recomendable sobre todo para momentos de ira, enfado o tristeza.

### **Desarrollo**

✓ Paso 1: Cuando perciba que su acción presente es, algún modo, insatisfactoria porque se le escapa de las manos la intensidad de la emoción, o bien la emoción que está advirtiéndole no es la correcta o no viene al caso, deberá:

Especificar cómo está sintiéndose.

Qué emoción se está liberando.

Cómo está comportándose en la situación.

Luego deténgase un momento, respire, tome conciencia de lo que ocurre y proceda a lo siguiente:

✓ Paso 2: Respire profundamente de nuevo, entonces extraíga-se de sí mismo e imagine como un observador objetivo y distante de la situación, asumiendo una tercera posición y pregúntese:

¿Qué es lo que quiere?

¿Cuál es la finalidad que desea?

¿Cuál es su intención?

¿Qué es lo que pretende y gana con ese estado o ese comportamiento?

Paso 3: Seleccione uno o más sentimientos emocionales que sean más útiles para obtener lo que quiere en esas condiciones, respondiéndose:

¿Qué emoción sería la más idónea en ese momento?

¿Cuál resultaría más beneficiosa para usted y para los demás?

✓ Paso 4: Identifique qué maneras resultan más naturales para la emoción que quiere sentir. Es decir:

¿Cuáles son las pautas que realmente se desencadenan cuando siente esa emoción?

¿Son actuaciones útiles para conseguir lo que quiere?

✓ Paso 5: A continuación imagínese ensayando otra situación con la nueva emoción, asegurándose de incluir en sus consideraciones las respuestas de los demás.

¿Cómo responden los otros a sus nuevas manifestaciones emocionales?

¿Podrían contestar aun mejor si utiliza otra emoción?

Si no resulta vuelva al paso tres y escoja otra emoción ecológica.

✓ Paso 6: Por último, pase a dar entrada a las emociones que quiere gozar en dicha situación, para ello pruebe con diversas emociones, de modo que se beneficie con alternativas de respuestas en todo momento.

Quizás se aprecie imposible ejecutar todo ello en medio de un intercambio tenso con una o más personas, pero todo depende de la práctica de las personas, recordando que el cerebro sólo aprende de la experiencia y la repetición.

### **¿Cuándo ponerla en práctica?**

En intercambios formales tensos

## **Parte II. Técnicas de Apoyo en la Recolección y Análisis de Evidencia**

Como bajo el enfoque contemporáneo de la Auditoría el ambiente de

control es todo elemento tangible e intangible del plan organizacional, en la recolección de la evidencia es necesario que el auditor al establecer la comunicación con los miembros y coactores de la entidad auditada, aparte del control emocional lo asuma a través de la **PNL**.

**1° Técnica. Rapport:** Es el proceso por el que se establece y mantiene una relación de confianza y comprensión mutuas entre dos o más personas que facilita la comunicación; para ello, debe comenzarse entablando una conversación donde haya la confianza de intercambiar pensamientos e ideas, entre otros puntos de vista y poco a poco influir, persuadir a la otra persona hasta que obtenga el cambio deseado. Mientras más eficaz sea el rapport que utilices mayor será el logro conseguido.

### Desarrollo

a.- Predicados por sistema de representación: En el intercambio con las fuentes de información, identificar el sistema de representación de éste y durante el proceso de recolección de evidencia, deberá emplearse los predicados que estos emplean, dependiendo si es visual, auditivo o Kinestésico:

<b>PREDICADOS DE ACUERDO CON EL SISTEMA REPRESENTATIVO</b>					
<b>visual</b>	<b>auditivo</b>	<b>kinestesico</b>	<b>olfativo</b>	<b>gustativo</b>	<b>neutral</b>
ver	sonar	sentir	apestoso	acido	aprender
brillar	audible	contactar	perfumado	amargo	pensar
clarificar	tono	pesado	fresco	dulce	decidir
visualizar	timbre	tocar	podrido	salado	considerar
observar	decir	tangible			
enfocar		sufrir			

Y en función a ello conducir el intercambio con el control de la conversación, sin que el interlocutor lo note; de esta manera podrá crear un ambiente de confianza entre ambas partes e incrementar la proporción de la información por la otra parte.

### **¿Cuándo ponerla en práctica?**

En la fase de recolección de evidencias verbales y documentales; a fin de conseguir que la persona fuente proporcione aquellos registros claves.

**b.- Copiar posturas corporales:** Consistirá en generar confianza en el intercambio a través la simulación consciente de posturas corporales, expresiones faciales, con las manos e incluso oculares, así como también el tono de voz y copiar las palabras empleadas; todo bajo un control al punto que la otra persona no se dé cuenta. Esta técnica es viable en la comunicación ascendente y descendente del departamento.

**c.- Calibración:** Es el modo en que uno puede advertir las reacciones pequeñas y medir los cambios de las demás personas momento a momento.

Para calibrar es importante estar atento a cualquier situación que ocurra dentro del proceso de recolección de evidencias en la entidad auditada. Una persona que busque calibrar o medir el rapport debe observar cuidadosamente a las otras para saber si están conectados y si están prestando atención, para de esta manera ajustar su conducta, ya que de cualquier señal no verbal se puede deducir lo que la otra persona está sintiendo, de modo que esto puede ser el reflejo de una comunicación efectiva.

### **¿Cuándo ponerla en práctica?**

En la fase de recolección de evidencias verbales y documentales; a fin de conseguir que la persona fuente proporcione aquellos registros y datos claves y para analizar el clima, las relaciones y la cultura organizacional como elementos de control.

**2° Técnica. Pops:** Este modelo significa probar, operar, probar, salir, y se concentra en los patrones sensoriales repetidos en una estrategia conductual determinada.

### **Desarrollo**

Consiste en imitar la conducta sospechosa del individuo fuente, además de comprender como piensa la otra persona, de manera que se tendrá que elucidar una estrategia que no tiene ninguna fórmula mágica pero sí comprenden una serie de representaciones sensoriales determinadas en un orden concreto que permitan llegar a conocer en este caso la estrategia en el comportamiento en el puesto de trabajo y su relación con las fuentes de riesgos propias de la auditoría; la intención es una provocar escenarios que apunten a recolectar evidencia sobre conductas sospechosas.

### **¿Cuándo ponerla en práctica?**

Recolección y análisis de evidencias testimoniales y conductuales.

**3° Técnica. Entendiendo el lenguaje corporal:** Esta técnica consiste en que se debe estar atento a las expresiones corporales, principalmente relacionadas con:

- Las manos (palmas y dedos) y los brazos son un indicador, del estado en que se encuentran las personas, porque en línea general, se utilizan para acompañar lo que dicen.

- Generalmente una persona oculta, miente o expresa inseguridad cuando: manos y brazos están caídos o muertos.

- Decodificar el lenguaje de los ojos “Los accesos oculares”, recordando las pistas para detectar los accesos oculares: Visual construyendo, Visual recordando, Visual construyendo o perdido, Visual compenetrado, construyendo o tildado, Auditivo construyendo, Auditivo recordando, Auditivo digital, Kinestésico, sensaciones internas, Kinestésico, gustativo o olfativo.

A través de esta técnica se pretende proveer al auditor de herramientas para que reconozca los mensajes aun cuando no sean transmitidos verbalmente y puedan generar una respuesta efectiva, dentro de parámetros empáticos, asertivos y negociadores. Permitirá detectar señales de incongruencia por medio del lenguaje corporal.

### **Desarrollo**

Identificar el lenguaje corporal, principalmente del gerente a su trabajador, permitirá identificar que la situación no está totalmente clara y la información no es de un todo cierta, entonces a través del reconocimiento del canal de percepción deberá recurrir a la persuasión y a otras técnicas de PNL (posteriormente explicadas para crear el ambiente propicio para que se obtenga la respuesta esperada sin caer en la presión.

### **¿Cuándo ponerla en práctica?**

Recolección y análisis de evidencias testimoniales y conductuales.

**4° Técnica. Anclaje:** Es usar cualquier representación del ambiente de control que desencadene otra representación, o serie de representaciones (*estrategia en la experiencia*).

### **Desarrollo**

- Identificar en cada persona el ancla de su cargo para usarlo en momentos en los que los acuerdos no son posibles. Tomando como prioridad el uso de anclas afectivos que les enlaza.

Crear el escenario para traer al momento el ancla afectivo, asociándolo a la situación que se enfrenta, pero haciendo énfasis de generar las mismas emociones de aquel momento.

Abandonar el ancla por unos segundos y retomar el punto tratado, cuando se observe que se está llegando al pico de la experiencia anclada.

Reproducir el ancla en el momento preciso donde se busque generar la respuesta deseada.

### **¿Cuándo ponerla en práctica?**

Recolección y análisis de evidencias testimoniales y conductuales

**5° Técnica. Acompasamiento:** Adoptar partes de la conducta de otra

persona para establecer o mejorar entendimiento. El acompasamiento se produce de manera progresiva a través del lenguaje corporal bien sea de manera gestual (expresión del cuerpo, posturas, ademanes) o en la forma de ocupar el espacio (distancia o proximidades establecidas por las personas que entablan un proceso de comunicación), O bien lo que se llama comunicación no verbal.

### **Desarrollo**

Asumir los mismos patrones conductuales del interlocutor (postura corporal, ritmo de respiración, tono de voz, expresiones del lenguaje, entre otros); de forma que se establezca un lazo o nexo de confianza. Para establecer el seguimiento es necesario que el auditor copie los gestos más recurrentes de su fuente, de manera que se den lazos de familiaridad y cordialidad que permitan crear una comunicación efectiva entre ambas partes al momento de solicitar informaciones complejas y delicadas.

### **¿Cuándo ponerla en práctica?**

Recolección y análisis de evidencias testimoniales y conductuales

Ahora bien, estas técnicas serán estudiadas por el auditor en el momento de la planificación de la auditoría, cuando esté determinando su programa, a fin de que seleccione las más acorde al caso a abordar y a cual técnica primaria de recolección de evidencias secundará.

### **Factibilidad de la Propuesta**

Antes de la puesta en marcha de la propuesta, es necesario verificar con

cuales recursos deben contar las firmas de auditoría para instrumentar en el proceso de recolección de evidencias las técnicas antes descritas. Dentro de los recursos vitales para esta propuesta se encontró:

**Recursos Humanos:** Las estrategias de Neurociencia basadas en Inteligencia Emocional y PNL deben ser transmitidas por un especialista en el área, que fácilmente pueda desarrollar el contenido que se plantea en el plan con apoyo a sus conocimientos profesionales. Por lo tanto, es necesario que las firmas contraten a un asesor – formador externo, a quien se le plantee las técnicas propuestas y, teniendo que en el mercado existen diversas empresas consultoras que prestan este servicio, se considera que no exista mayor limitación para solicitarlo.

**Recursos Tecnológicos:** Para administrar las técnicas antes señaladas no se requerirá recursos tecnológicos; solo requerirá apoyo para el proceso de enseñanza del facilitador contratado. Por ello, es preciso que las firmas dispongan de recursos audiovisuales que apoyen la información a impartir, siendo estos recursos tradicionales como la computadora, impresora y Video Beam para proyectar la información a todos los participantes, sin embargo; tales recursos pueden ser propiedad del facilitador.

**Recursos Materiales:** Aunque las firmas apoyen al proceso de formación en el potencial cognitivo del facilitador y en el uso de recursos tecnológicos, también será necesario el empleo de algunos materiales como pizarra acrílica, marcadores acrílicos, borrador de pizarra, material didáctico para los asociados sujetos a la formación (hojas, lápices, borrador, sacapuntas, bolígrafos, carpetas) y material de impresión; pero también pueden ser suministrados por el facilitador, ya que no implica la obtención de materiales especiales.

**Recursos Económicos:** Las técnicas propuestas son de carácter procedimental, por lo que se requerirá una inversión para su ejecución; en todo caso en lo que deberán invertir las firmas será en el proceso de formación para los profesionales; cuyo objetivo será introducirlos en la neurociencia.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Las técnicas de control del poder cerebral en los procesos comunicativos del hombre han proporcionado grandes ventajas a las ciencias económicas y

sociales; por lo que surgió el interés de revisar e incluso adecuar sus aplicaciones en procesos importantes como la auditoría y, luego de concluida la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

Los profesionales de las firmas de auditoría reconocen los beneficios de la neurociencia aplicada a través de técnicas en el proceso de revisión; señalando que en este tipo de procesos la comunicación no verbal tiene su influencia en la recolección de la evidencia llegando a ser su identificación un criterio de importancia al analizar de primera mano la relevancia de la misma. Asimismo, están de acuerdo con que la gestión de las barreras comunicacionales se constituye en una herramienta auxiliar en esta fase, ya que permite al auditor captar elementos tácitos en el comportamiento organizacional e incluso ha quedado demostrado que estos profesionales consideran necesario que deben desarrollar autocontrol emocional, pues ello influye en la conducta ética que tan determinante es en la observación auditora.

En definitiva, para los profesionales en estudio la neurociencia es una práctica que se relaciona con la capacidad del auditor de reconocer cuáles emociones, elementos tangibles, actitudinales y conductuales pueden afectar el proceso de auditoría.

Lo anterior se converge en el reconocimiento de estos auditores de la existencia de un complejo esquema organizacional que demanda de mayor pericia en el ejercicio de la disciplina; pues se han proliferado las fuentes de riesgos que incluso pueden afectar el alcance de su observancia; por lo que es necesario abastecerse de las técnicas multidisciplinarias que agreguen valor a la auditoría en todas sus fases de ejecución. Dicho en otras palabras, estos profesionales defienden una posición sistémica del auditor, como identificador de riesgos para la organización como para la auditoría

propiamente dicha.

De este modo, se ha demostrado a través de esta investigación, que los profesionales de las Firmas de Auditoría ubicadas en el Municipio Girardot del estado Aragua, reconocen los beneficios de la comunicación no verbal en la recolección y análisis de la evidencia, señalando que pueden llegar a constituir técnicas auxiliares para dicho proceso favoreciendo el necesario manejo de las relaciones con los miembros de la entidad auditada, alineando y redundando en sintonía el intercambio para la recolección de las evidencias, además de brindarles un contexto para el establecimiento de relaciones causa efecto entre las conductas observadas y la información plasmada y mayor alcance en el ambiente de control, proporcionándole más herramientas para la identificación de riesgos, la construcción de escenarios, un nutrido mapa de riesgos y una más nutrida cartera de repuestas para el control de los diferentes riesgos que presente el proceso.

En definitiva, se ha comprobado en esta investigación que los profesionales de la auditoría ubicados en el municipio en estudio están conscientes de un contexto complejo que demanda de multidisciplinaria y tratamiento sistémico; que ya la observación de la auditoría no se puede limitar a documentos financieros, sino que la pericia debe también alimentarse de la observación del comportamiento humano y ello es posible a través de estrategias como la inteligencia emocional y la programación neurolingüística y sobre esta base se levantó un modelo teórico que proporciona técnicas de las prácticas antes mencionadas, introduciendo ese carácter holístico que requiere el auditor contemporáneo.

## **Recomendaciones**

En función al conocimiento alcanzado, para argumentar el valor agregado de la investigación se presentan las siguientes sugerencias:

- La directiva de las firmas en estudio debe revisar el contenido de la propuesta para disponer de su aplicación en el corto plazo, considerando los ajustes que exija la política de calidad de las mismas.
- Es necesario que dentro de los programas de formación de las firmas se contemple la inclusión de las nuevas tendencias de la auditoría introduciendo tópicos con auditoría holística y el carácter gerencial del auditor, con la finalidad de que los profesionales se adecuen al carácter contemporáneo de la disciplina.
- Las firmas deben considerar la adecuación de los programas de auditoría para la introducción de técnicas auxiliares como las planteadas en esta investigación, agregándole formalidad a las mismas dentro de la planificación del proceso.
- Las firmas deben considerar la formación permanente de sus profesionales en las áreas de la Neurociencia que tenga aplicación a su ejercicio a fin de refrescar el uso de las técnicas e incrementar el alcance de sus beneficios en la recolección y análisis de las evidencias.
- Las escuelas de Contaduría Pública y su gremio en el país debe hacer énfasis en los programas de formación de los profesionales actuales y futuros, adecuando su perfil al desarrollo de competencias holísticas sobre todo en lo que respecta a la práctica de la auditoría.

## DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Ambiente de Control:** El ambiente de control se utiliza para influenciar la conciencia de control en las personas que forman parte de la organización, es decir, es la actitud que toman las personas de una entidad frente a las normas de control interno

**Auditoría:** Es la actividad profesional de los auditores, generalmente técnicos contables, que consistente en examinar los libros de comercio de

una Sociedad, para emitir un informe que garantiza la exactitud y correcta interpretación de las anotaciones efectuadas en ellos, implica revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad

**Auditoría Holística:** Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos.

**Comunicación eficaz:** Es aquella que permite conseguir unos objetivos fijados mediante la efectiva interrelación con los empleados para transmitir una imagen determinada o ganar en prestigio y reputación.

**Control Emocional:** Regular, controlar o eventualmente modificar estados anímicos y sentimientos (o su manifestación inmediata) cuando éstos son inconvenientes en una situación dada.

**Cultura organizacional:** Sistema de valores y creencias que comparten las personas de una misma organización; identidad y significado colectivo de la compañía.

**Empatía:** Capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir. También es un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.

**Evidencia:** Se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control y de procedimientos sustantivos. En algunas circunstancias, la evidencia

puede ser obtenida completamente de los procedimientos sustantivos.

**Información:** conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno.

**Programación Neurolingüística:** Modelo psicológico basado en una visión de dinámica de funcionamiento de la mente, que nos permite conocer las estrategias de cada persona para tener éxito, aprender y emocionar a otras.

**Valores:** son creencias o convicciones de que algo es preferible y digno de aprecio.

## BIBLIOGRAFÍA

Alejos, L. Castro, L y Pérez, A. (2011). **Lineamientos de Control Interno Financieros bajo el Enfoque de la Auditoría Holística para el Departamento de Contraloría de Agribands Purina Venezuela, S. R. L.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Campus La Morita. La Morita, Venezuela.

Anca, G. y Espinoza, M. (2009). **La Inteligencia Emocional y el Estrés en Supervisores del Banco Central de Venezuela: Estudio Correlacional.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Metropolitana. Caracas, Venezuela.

- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica** (5a. ed.).Venezuela: EPISTEME, C. A.
- Avila, H. (2006). **Introducción a la metodología de la Investigación.** México: De palma
- Balestrini M. (2001) **Elaboración de Proyecto de Investigación.** Caracas, Venezuela: Planeta.
- Bisquerra S. (2001) **Proceso Para La Elaboración de Proyectos de Investigación.** Venezuela: Grupo Tauro.
- Cadena, A. (2007). **Quiero y puedo acrecentar mi inteligencia emocional** Argentina: editorial Paulinas.
- Carrera, M., Liendo, J. y Zapata, H. (2009). **Estrategias de Programación Neurolingüística para el Fortalecimiento del Desempeño Laboral de los Empleados de la Firma Contable Alvarado Oñate & Asociados.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Valencia, Venezuela.
- Castellano, N. (2001) **Comunicación Verbal y Comunicación No verbal.** [Artículo en línea] Disponible: <http://www.profesorenlinea.cl/castellano/ComunicaconVerbalyNoVerbal.htm>. [Consulta: 2011, marzo 3].
- Castillo, E. Dupuy, A. y Mendoza, M. (2010). **Evaluación de los Riesgos de Auditoria bajo el Enfoque Holístico en las Firmas de Auditoría de Maracay, Estado Aragua.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Campus La Morita. La Morita, Venezuela.
- Cooper, R. y Ayman, S. (1998). **La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.** Colombia: Grupo editorial norma.
- Cudicio, C. (1997). **Comprender la PNL: La PNL, Herramienta de Comunicación.** Argentina: Ediciones Granica.
- De la Barrera, N. y Donolo, D. (2009). **Neurociencias y su importancia.** [Artículo en Línea]. Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.10/num4/art20/int20-6.htm>. [Consulta: 2011, octubre 23]
- Enciclopedia Libre (2010). **Inteligencia Emocional.** [Artículo en Línea]. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia\\_emocional](http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional). [Consulta:

2011, julio 6].

Gómez, R. (2003). **Generalidades en la Auditoría**. [Libro en Línea]. Disponible: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/index.htm>. [Consulta: 2011 junio 28]

Hernández, E. y Sánchez, A. (2006). **Riesgos en Auditoría**. [Documento en Línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/los-riesgos-en-una-auditoria.htm>. [Consulta: 2011, julio 6].

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). **La Metodología de la Investigación** (4a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S. A.

Marín, M. (2009) **La aplicación de las Normas de control de calidad del servicio, en la gestión del contador público independiente en su función como auditor**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela.

Méndez, C. (2005). **Metodología**. (3a ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S. A.

Mora, C. (2008). **PNL y Gerencia**. [Artículo en línea] Disponible: <http://www.articuloz.com/autoayuda-articulos/gerencia-y-pnl-620871.html>. [Consulta: 2011, marzo 31].

O'Connor, J. y Prior, R. (1995). **La Venta con PNL**. España: Ediciones Urano, S.

O'Connor, J. y Seymour, J. (2000). **Introducción a la PNL**. (8a ed.). España: Ediciones Urano, S. A.

Palencia, M. (2008). **90 Técnicas de Relaciones Públicas**. España: Bresca Profit.

Reyes, A. (2009). **La implicación de la neurociencia en la ejecución gimnástica**. [Artículo en Línea]. Disponible en: [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1317-58152009000100009&lng=en&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152009000100009&lng=en&nrm=iso). [Consulta: 2011, julio 6].

Sabino, C. (2004). **La investigación Científica**. Venezuela: Editorial Panamericana.

Sambrano, J. (2003). **PNL Para Todos**. Venezuela: Alfa Grupo Editorial.

- Sánchez, P. (2005). **Definición genérica de auditoría. Etapas de auditoría. Importancia de la supervisión.** [Artículo en Línea]. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/defigaud.htm>. [Consulta: 2011 junio 28]
- Sierra, A y Orta, N. (1996). **Curso de Auditoría Contable.** Colombia: ICE
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). **El Proceso de la Investigación Científica.** (3a. ed.). Venezuela: Limusa.
- Universidad del Cauca (s.f.). Normas Internacionales de Auditoría Interna. [Documento en línea]. Disponible en: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/nias.htm>. [Consulta 2011, Junio 23].
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (UPEL). (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales.** Venezuela: Fondo Editorial Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Viloria, N. (2004). **Una aproximación a un enfoque holístico en auditoría.** Actualidad Contable FACES Año 7 N° 9, Julio-Diciembre 2004. Mérida, Venezuela. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17347/1/articulo8.pdf>. [Consulta: 2010 junio 28]
- Wittintong, Ray; Pany, Kart (2000) **Auditoría. Un Enfoque Integral** (12a. ed.). México: McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A. De CV.

## **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

**Instrucciones:** El presente cuestionario consta de un conjunto de preguntas para que usted a través de un X seleccione la opción que objetiva y sinceramente le parezca correcta.

Ítems	Preguntas	Alternativas	
		Sí	No
1	¿La comunicación no verbal con los integrantes de la entidad auditada influye en la recolección de la información?		
2	¿La comunicación no verbal de personalidades claves de la entidad auditada interviene en el criterio de clasificación de la evidencia de parte del auditor?		
3	¿La existencia de barreras comunicacionales influye en la recolección de la evidencia?		
4	¿El auditor debe considerar la programación de técnicas para gestionar las barreras comunicacionales en la recolección de evidencias?		
5	¿La percepción del entorno de la entidad auditada es un factor determinante en la identificación de riesgos?		
6	¿La Neurociencia es una práctica que se relaciona con la capacidad del auditor de reconocer cuáles emociones pueden afectar el proceso de auditoría?		
7	¿El auditor es autoconsciente de sus capacidades para reconocer cuáles de sus fortalezas debe aplicar en los diferentes casos auditados?		
8	¿La calidad del proceso de auditoría tiene relación clave en la capacidad del profesional de autorregular emociones que afecten su criterio de análisis?		
9	¿El valor de la honestidad en la práctica de auditoría está relacionado con la capacidad del profesional de autorregular su comportamiento ético?		
10	¿El compromiso es un valor emocional que debe ser regulado por el auditor en su relación con la entidad auditada?		
11	¿La empatía es una práctica emocional de apoyo en la recolección de evidencia testimonial?		
12	¿Las emociones influyen en las relaciones entre los miembros claves de la entidad auditada?		
13	¿Es de utilidad para el auditor identificar la influencia de las emociones en la recolección de evidencias?		
14	¿La persuasión es una táctica efectiva en la recolección de información de interés?		
15	¿Saber escuchar es un proceso que contribuye en la práctica del auditor?		

16	¿El fraude es un fenómeno que exige que el trabajo del auditor incremente el alcance en el manejo e interpretación de la evidencia?		
17	¿El uso de las nuevas tecnologías empresariales han complejizado las estructuras funcionales de las organizaciones para la identificación de las evidencias en los procesos de auditoría?		
18	¿La interdependencia entre las diferentes áreas empresariales requiere que las empresas sean auditadas bajo un enfoque sistémico?		
19	¿El ritmo empresarial y los escenarios económicos han proliferado las fuentes de riesgos que deben ser identificadas por los auditores?		
20	¿La vulnerabilidad de las entidades auditadas a los riesgos internos y externos amerita que el auditor disponga de suficiente evidencia?		
21	¿El Auditor en su práctica se apoya en el uso de técnicas auxiliares para mantener relaciones efectivas en la recolección de evidencia?		
22	¿Las tácticas de inteligencia emocional y de Programación Neurolingüística en el manejo de las relaciones con los miembros de la entidad auditada complementa las técnicas de auditoría para la recolección adecuada de la información?		
23	¿La sistematización de la información y de las estructuras de las entidades auditadas exigen que el profesional afine el proceso de observación en la recolección de evidencia?		
24	¿La aplicación de técnicas de comunicación facilita el proceso de evaluación del ambiente de control?		
25	¿El uso de técnicas de comunicación le facilita al auditor la construcción de escenarios?		

## Validación del Instrumento

### ESTIMACIÓN DEL CVC DEL CUESTIONARIO

ITEMS	JUECES			$\sum x_{if}$	Mx	CVCi	Pei
	1	2	3				
1	3	3	3	9	3	1	0,04
2	3	3	3	9	3	1	0,04
3	3	2	2	7	2	1	0,03
4	3	3	3	9	3	1	0,04
5	3	3	3	9	3	1	0,04
6	3	3	3	9	3	1	0,04
7	3	2	3	8	3	1	0,04
8	3	3	3	9	3	1	0,04
9	3	3	3	9	3	1	0,04
10	3	3	3	9	3	1	0,04
11	2	3	2	7	2	1	0,03
12	3	3	3	9	3	1	0,04
13	3	3	3	9	3	1	0,04
14	3	3	3	9	3	1	0,04
15	3	3	3	9	3	1	0,04
16	3	3	3	9	3	1	0,04
17	3	3	3	9	3	1	0,04
18	3	3	3	9	3	1	0,04
19	3	3	3	9	3	1	0,04
20	3	3	3	9	3	1	0,04
21	2	3	3	8	3	1	0,04
22	2	3	3	8	3	1	0,04
23	2	3	3	8	3	1	0,04
24	2	3	3	8	3	1	0,04
25	2	3	3	8	3	1	0,04

$$Cvc = \frac{\sum C_{ci}}{N} - Pei = \frac{\sum C_{vci}}{N} - \left[ \frac{1}{j} \right]^j = 0,98$$

**Confiabilidad de los Datos**

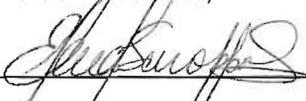
$$r_n = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ \frac{v_t - \sum p_i q_i}{v_t} \right] 0,91$$

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Elena M. Scuoppo, portadora de la Cédula de Identidad N° V- 15.274.445. mediante la presente hago constar que la técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos del Trabajo de Grado titulado: **“Técnicas Basadas en Neurociencia como Herramienta de Apoyo en la Recolección de Evidencia para las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del Estado Aragua”**; cuyos autores son los Bachilleres: Castro Korina, titular de la Cédula de Identidad N° V- 18.935.178; Machado Antonio titular de la Cédula de Identidad N° V- 17.044.796 y Rojas Alejandro titular de la Cédula de Identidad N° V- 17.365.475; aspirantes al Título de Licenciados en Contaduría Pública y Administración Comercial, reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, por lo tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los veintiséis (26) días del mes de Agosto de 2011.

Atentamente,



Elena M. Scuoppo

C.I. 15.274.445

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe Jannet Santaella portadora de la Cédula de Identidad N° V- 5.374.832, mediante la presente hago constar que la técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos del Trabajo de Grado titulado: **“Técnicas Basadas en Neurociencia como Herramienta de Apoyo en la Recolección de Evidencia para las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del Estado Aragua”**; cuyos autores son los Bachilleres: Castro Korina, titular de la Cédula de Identidad N° V- 18.935.178; Machado Antonio titular de la Cédula de Identidad N° V- 117.044.796 y Rojas Alejandro titular de la Cédula de Identidad N° V- 117.365.475; aspirantes al Título de Licenciados en Contaduría Pública y Administración Comercial, reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, por lo tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los veintiséis (26) días del mes de Agosto de 2011.

Atentamente,



Jannet Santaella

C.I. 5.374.832

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Dayana E. Querales A, portadora de la Cédula de Identidad N° V- 9.683.149. mediante la presente hago constar que la técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos del Trabajo de Grado titulado: **“Técnicas Basadas en Neurociencia como Herramienta de Apoyo en la Recolección de Evidencia para las Firmas de Auditoría, ubicadas en el Municipio Girardot, del Estado Aragua”**; cuyos autores son los Bachilleres: Castro Korina, titular de la Cédula de Identidad N° V- 18.935.178; Machado Antonio titular de la Cédula de Identidad N° V- 17.044.796 y Rojas Alejandro titular de la Cédula de Identidad N° V- 17.365.475; aspirantes al Título de Licenciados en Contaduría Pública y Administración Comercial, reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, por lo tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los veintiséis (26) días del mes de Agosto de 2011.

Atentamente,  
  
Dayana E. Querales A.

C.I. 9.683.149