ARTÍCULO DE DIVULGACIÓN

**AUDITORÍA DE LOS
PROCEDIMIENTOS
RELACIONADOS A LA
SEGURIDAD DE UNA EMPRESA
DE SERVICIOS ADUANALES**

AUDIT

**AUDIT OF PROCEDURES RELATED TO THE
SECURITY OF A CUSTOMS SERVICES
COMPANY**

Nota: Foto de stanciuc de Getty Images. Canva equipos.

REVISTA OJELT
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA
ISSN: En trámite . Volumen 3. Número 5, 2024.

Gloria Selena Estrella Cetz¹
selenaestrellacetz@gmail.com

Ángel Adolfo Garcilazo Ortiz²
agarcilazo@itsprogreso.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0002-2844-8152>

Olda Concepción Camargo Santos²
ocamargo@itsprogreso.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0003-0856-0355>

Tomás Enrique Fuentes Marrufo²
tomas.fm@progreso.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0001-7750-3536>

¹ Estudiante de la Ingeniería en Administración. Instituto Tecnológico Superior Progreso.

² Profesor de Tiempo Completo. Instituto Tecnológico Superior Progreso.

RESUMEN

El presente artículo integra los resultados de una auditoría realizada en los procedimientos de seguridad de una empresa de servicios aduanales, ejecutada con la finalidad de evaluar la situación actual y el cumplimiento de la organización con tres estándares de la certificación OEA (Operador Económico Autorizado). Este estudio aborda la seguridad como un factor crítico y destaca la importancia de contar con procedimientos rigurosos que aseguren el cumplimiento normativo, minimicen riesgos y refuercen la confiabilidad de la organización. La auditoría se centró en tres áreas clave: seguridad física, control de accesos y seguridad de procesos. Se empleó un enfoque cualitativo, aplicando herramientas que incluyeron encuestas, entrevistas y observaciones. Estas técnicas permitieron obtener una evaluación detallada de cada procedimiento, dando a conocer las fortalezas y áreas de mejora en la ejecución de los procesos de seguridad. Los resultados mostraron un alto cumplimiento en el procedimiento de "Asignación de equipos electrónicos y resguardos" (92%) y en la "Identificación de empleados, visitantes y proveedores/reportes de personas y vehículos no autorizados" (81%). Sin embargo, el procedimiento de "Control de llaves y dispositivos de cerraduras" presentó deficiencias significativas, con solo un 50% de cumplimiento, indicando áreas críticas que requieren atención. A partir de los hallazgos, se destacó la necesidad de mejorar la capacitación del personal, actualizar regularmente los procedimientos, reforzar el control, optimizar la comunicación interna para asegurar que todos los empleados tengan acceso a documentos actualizado y comprendan su responsabilidad en el cumplimiento de los estándares de seguridad.

Palabras clave: Auditoría, procedimiento, seguridad,

ABSTRACT

This article presents the results of an audit conducted on the security procedures of a customs services company, executed with the purpose of evaluating the current situation and the organization's compliance with three standards of the AEO (Authorized Economic Operator) certification. This study addresses security as a critical factor and highlights the importance of having rigorous procedures that ensure regulatory compliance, minimize risks, and reinforce the reliability of the organization. The audit focused on three key areas: physical security, access control and process security. A qualitative approach was used, applying tools that included surveys, interviews, and observations. These techniques allowed for a detailed evaluation of each procedure, revealing the strengths and areas for improvement in the execution of security processes. The results showed high compliance in the procedure for "Assignment of electronic

equipment and safeguards" (92%) and in the "Identification of employees, visitors and suppliers/reporting of unauthorized persons and vehicles" (81%). However, the procedure for "Control of keys and locking devices" presented significant deficiencies, with only 50% compliance indicating critical areas that require attention. The findings highlighted the need to improve staff training, regularly update procedures, strengthen control, and optimize internal communication to ensure that all employees have access to updated documents and understand their responsibility in complying with safety standards.

Keywords: Audit, procedure, security.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la seguridad es uno de los temas más importantes en las organizaciones, si este concepto no es supervisado o no se le da el debido seguimiento tiende a causar problemas o consecuencias graves. Según Obando et al. (2019) destacan que la seguridad de los colaboradores es fundamental en las empresas, por ello es importante plantear acciones ante ciertas situaciones (en términos de este tema), debido a que, en algunas ocasiones se priorizan las ganancias sin tomar en cuenta los riesgos de no aplicar medidas para prevenir tanto al empleado como a la organización.

La empresa en estudio se dedica a los servicios aduanales; ofrece soluciones integrales en Comercio Exterior, con apego y cumplimiento a las leyes. La organización ha tenido últimamente inconvenientes en sus procedimientos de seguridad relacionados a la certificación "Operador Económico Autorizado (OEA)", por lo que este artículo tiene la finalidad de dar a conocer los resultados de la auditoría realizada, para evaluar si el personal cumple con las indicaciones o lo establecidos en los documentos.

Parada (Citado por Torres, 2019) menciona que "el término procedimiento significa una serie cronológica de actos o actuaciones dirigidos a un resultado" (p.159). Esto se refiere a que un procedimiento son planes establecidos, que sirven como herramienta para realizar de manera adecuada actividades futuras, son secuencias cronológicas de las acciones requeridas o para alcanzar un resultado específico.

Merino (2020) considera que la certificación es una acción realizada por una entidad u organización, que se manifiesta a través de un documento o certificado, el cual asegura que un producto o servicio cumple y está conforme a una norma específica, por lo que garantiza a socios y clientes una mayor confianza para tener relaciones o contratos.

El concepto de Operador Económico Autorizado abarca una amplia gama de definiciones planteadas por diferentes autores, sin embargo, la Organización Mundial de Aduanas [OMA] (citado por Rojero y Almanza, 2022) menciona que: "un OEA es una parte que interviene en el traslado internacional de mercancías con cualquier capacidad que le haya sido reconocida por o en nombre de una administración nacional aduanera que cumple con las normas de la OMA o las normas de seguridad equiva-

lentes de la cadena logística. Los OEA pueden ser fabricantes, importadores, exportadores, agentes aduaneros, transportistas, agentes de grupaje de carga, intermediarios, operadores de puertos, aeropuertos o terminales, operadores de transporte integrado, operadores de almacenes, distribuidores o transitarios” p.79

Con base a lo anterior se puede concretar que los OEA puede desempeñar diversos roles dentro del comercio internacional, su certificación no solo facilita los procesos aduaneros, sino que también fortalece la confianza en la seguridad de la cadena logística, reduciendo inspecciones y agilizando los tiempos de tránsito. Una de las principales ventajas que tienen las empresas que cuentan con esta certificación, es que los procesos aduaneros y las certificaciones gubernamentales en la cadena de suministro se les otorgan más rápido (Hernández, 2020).

El objetivo principal de la certificación OEA es fortalecer la seguridad de la cadena de suministro de la empresa, a través del cumplimiento de 11 estándares en materia de seguridad internacional reconocidos en coordinación con el sector privado y que otorga beneficios a las empresas participantes. Los estándares son: planeación de la seguridad en la cadena de suministros, seguridad física, controles de acceso físico, socios comerciales, seguridad de procesos, gestión aduanera, seguridad de los vehículos de carga, seguridad del personal, seguridad de la información y documentación, capacitación en seguridad y concientización, así como investigación de incidentes (Martínez et al., 2022)

Los procedimientos auditados en la empresa se relacionaron con los estándares de seguridad física, controles de accesos físicos y seguridad de procesos de la certificación OEA, dichos procesos se denominan:

- Instalaciones
- Accesos en puertas y casetas
- Control de llaves y dispositivos de cerraduras
- Identificación de los empleados, visitantes y proveedores/ reportar personas y vehículos no autorizados o identificados
- Entrega de mensajería y paquetería
- Asignación de equipos electrónicos y resguardos

El estándar de la seguridad física se refiere al aseguramiento en los interiores y exteriores de las instalaciones, es decir, que la empresa cuente con un monitoreo de seguridad, para evitar al máximo que las personas ajenas puedan entrar a la empresa sin previa autorización. Por consiguiente, el estándar de controles de acceso físico se refiere a la implementación de controles de registro y de identificación de cada persona que ingrese a las instalaciones y que no pertenezca a la empresa, es decir, si son ajenos a la organización, deben mostrar una identificación y seguir con las indicaciones de seguridad que se tiene establecido en el programa de la organización (Ruiz y Contreras, 2019).

Por otra parte, el estándar de seguridad de procesos implementa medidas de control que asegura la integridad y seguridad de los procesos logísticos, pudiendo ser a través de procedimientos, estos también deben estar involucrados con la operación

de despacho, recepción y trazabilidad. No obstante, este estándar se vincula con el desarrollo de estrategias para el flujo de información suministrada por alguna figura relacionada a la empresa, como puede ser el importador/exportador, embarcador, y recinto fiscalizado, que se utiliza para el traslado de mercancías y sus operaciones de comercio exterior (Jiménez et al., 2021).

La principal razón por la que se auditaron los procedimientos fue porque la organización no ha hecho revisiones periódicas sobre el cumplimiento de los estándares o bien, numerales de la certificación, por lo que esta evaluación es una gran ventaja, así como avance para la organización, debido a que a través de ello es posible conocer las áreas de mejora, fortalecer el cumplimiento de los procesos y propicia a evitar inconvenientes en la renovación de la certificación. Conforme a lo anterior se puede suponer que realizar auditorías administrativas a los procesos y controles de una organización conlleva a determinar áreas de oportunidad para mejorar la toma de decisiones. Rodríguez, et al. (2021) mencionan que la auditoría se relaciona con la verificación y revisión de cada proceso, constituye un instrumento de control, así como de supervisión que hace énfasis a la mejora de una organización, debido a que permite descubrir las fallas o vulnerabilidades que tiene.

Para Medina, et al. (2020) la auditoría es la "recopilación, acumulación y evaluación de evidencias sobre información de una entidad, para determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos." p.7

En cuanto a la auditoría administrativa se puede definir como una herramienta esencial en las organizaciones, debido a que proporciona un entendimiento detallado de su funcionamiento. Su aplicación permite identificar el estado actual de la empresa y trazar un camino claro hacia los objetivos establecidos. Además, esta auditoría se encarga de analizar la estructura organizacional mediante la evaluación de los métodos de control, los procesos operativos y la gestión de los recursos humanos y materiales, garantizando así una adecuada utilización de estos y promoviendo la mejora continua (García, 2022).

La relevancia de este tema radica en que una auditoría permite conocer el cumplimiento normativo, la certificación OEA exige que las empresas cumplan con altos estándares de seguridad (reconocidos a nivel internacional), por lo que, al auditar los procedimientos la organización asegura que sus operaciones estén alineadas con estas normativas, evitando sanciones o la revocación de la certificación. Esto no solo protege a la organización de posibles penalizaciones, sino que también la posiciona como una empresa de servicios aduanales confiable ante las autoridades y clientes, facilitando ciertos procesos. De igual manera, al revisar detalladamente los procedimientos, es posible detectar ineficiencias donde los recursos no se están utilizando de manera adecuada. La identificación de las áreas de mejora permite que la organización implemente medidas correctivas que no solo contribuya de manera positiva a la seguridad, sino también a la agilidad y efectividad de ciertas operaciones, esto conlleva una reducción de costos y un mejor aprovechamiento de los recursos.

METODOLOGÍA

Esta investigación es de enfoque cualitativo, debido a que no se buscó medir variables numéricas, sino analizar comportamientos, actitudes, percepciones, experiencias e interacciones humanas de un fenómeno. Mollo (2023) argumenta que una investigación cualitativa es de carácter interpretativo y describe situaciones, eventos, fenómenos, así como comportamientos observados, analiza estudios de casos e historias de vida y tiene como objetivo identificar la naturaleza profunda de la realidad.

La población de estudio estuvo constituida por los 19 empleados de la empresa, pertenecientes a las áreas de desarrollo organizacional, ventas, operaciones, contabilidad y tecnologías de la información, mientras que la muestra fue de 11 empleados, representando una proporción significativa para el estudio. El muestreo fue a juicio, debido a que se les aplicó a personas que estaban relacionadas al procedimiento o que en su caso tenían más experiencia en realizar ciertos aspectos de los procesos, también porque es económico, práctico y rápido. El artículo tuvo un alcance descriptivo, debido a que buscó detallar y describir las características, así como comportamientos de la muestra respecto a los procedimientos, es decir, que no se enfocó en explicar las causas, sino en proporcionar cómo estaba ocurriendo las cosas. Galarza (2020) menciona que el objetivo del alcance descriptivo de una investigación es presentar y detallar cómo se manifiesta un fenómeno dentro de un grupo específico, partiendo de que ya se tienen algunas ideas sobre sus características.

Por otro lado, el diseño de la investigación fue no experimental transversal, debido a que con esta auditoría no se manipulo variables, sino que se observó y analizó las relaciones entre ellas, asimismo, los datos se recopilaron en un periodo corto. Hernández, et al. (citado por Flores, et al., 2020) afirman que el diseño no experimental transversal es una forma de estudio en la que se analizan ciertas características de un grupo o situación en un momento específico, su objetivo principal es analizar y describir cómo es ese grupo en ese punto, es decir, en ese tiempo.

Las técnicas para llevar a cabo la auditoría incluyeron: encuestas, entrevistas y observaciones. Las encuestas se conformaron por cuestionarios, a los cuales se les otorgo puntaje, que iban desde "totalmente de acuerdo" hasta "totalmente en desacuerdo". Para las entrevistas, se utilizaron guías con preguntas específicas; si el empleado proporcionaba una respuesta completa, se le otorgaba el puntaje total, mientras que las respuestas incompletas recibían medio punto. El instrumento empleado para registrar las observaciones consistió en listas de verificación, estructuradas por dimensiones que incluían aspectos específicos donde se señaló el cumplimiento o incumplimiento, además, contaba con un apartado de comentarios y principales hallazgos.

Para Piza, et al. (citado por Martínez, 2022) la observación es un complemento que contribuye a tener un sustento ante una investigación, forma parte de una técnica en la recolección de datos. Mientras que la encuesta es una herramienta estructurada de preguntas enfocadas en una muestra representativa de la población, su finalidad es obtener información sobre las características comunes de un grupo de personas, utili-

zando métodos de interrogación y el registro de datos (Medina et al., 2023). La entrevista facilita observar directamente la realidad que rodea al entrevistado, su enfoque es más preciso, debido a que evitan interpretaciones ambiguas y permite una interacción cara a cara donde el entrevistado no tiene la opción de consultar fuentes para sus respuestas, esto hace que la información obtenida sea más inmediata y auténtica (Torres, et al., 2019).

También se diseñó una herramienta de control que sirvió como base para conocer el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los procedimientos. Este método se desarrolló en una hoja de cálculo, utilizando como fórmula principal la división entre el puntaje obtenido y el puntaje máximo. Asimismo, se acordó que la escala de medición de los resultados sea ordinal para organizar los datos en niveles de cumplimiento o porcentaje de logro, en este caso se definió que el orden vaya desde “no se está cumpliendo” hasta “sí cumple”.

La aplicación de instrumentos se realizó en las instalaciones de la empresa del 14 de octubre al 25 de octubre de 2024. En cuanto a las entrevistas se grabó un audio para luego transcribir la información en un documento, las encuestas lo contestaron los empleados en forma física y la lista de verificación se realizó con base a las observaciones y conocimientos que se tenían de la empresa.

RESULTADOS

Al concluir con las técnicas aplicadas, se conoció el porcentaje de cumplimiento de los procedimientos auditados, para calcular dicho resultado se le otorgó un valor a cada técnica. Casi en todos los procedimientos se ponderó de la misma forma, se le asignó el 40% de un 100% a las listas de verificación, un 40% a los cuestionarios y un 20% a las entrevistas. A excepción del procedimiento “Entrega de mensajería y paquetería” que se le asignó un 60% a la lista de verificación y un 40% a la guía de entrevista, debido a que no se elaboró encuesta.

En la tabla 1 se observa que el procedimiento “Instalaciones” cumple con el 79% de un 100%.

Tabla 1. Porcentaje general de cumplimiento del procedimiento “Instalaciones”

Técnicas	% obtenido	% máximo
Observación	29%	40%
Encuesta	33%	40%
Entrevista	17%	20%
% total de cumplimiento	79%	100%

Nota. Elaboración propia.

Por consiguiente, el procedimiento "Acceso en puertas y casetas" cumple con el 78% de un 100% (tabla 2).

Tabla 2. Porcentaje general de cumplimiento del procedimiento "Acceso en puertas y casetas"

Técnicas	% obtenido	% máximo
Observación	36%	40%
Encuesta	32%	40%
Entrevista	10%	20%
% total de cumplimiento	78%	100%

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 3 se visualiza que el procedimiento "Control de llaves y dispositivos de cerraduras" cumple con el 50% de un 100%.

Tabla 3. Porcentaje general de cumplimiento del procedimiento "Control de llaves y dispositivos de cerraduras"

Técnicas	% obtenido	% máximo
Observación	26%	40%
Encuesta	21%	40%
Entrevista	3%	20%
% total de cumplimiento	50%	100%

Nota. Elaboración propia 2024.

El procedimiento "Identificación de los empleados, visitantes y proveedores/reporte de personas y vehículos no autorizado" cumple con el 81% de un 100% (tabla 4).

Tabla 4. Porcentaje general de cumplimiento del procedimiento “Identificación de los empleados, visitantes y proveedores/reporte de personas y vehículos no autorizado”

Técnicas	% obtenido	% máximo
Observación	30%	40%
Encuesta	40%	40%
Entrevista	11%	20%
% total de cumplimiento	81%	100%

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 5 se observa que el procedimiento “Entrega de mensajería y paquetería” cumple con el 71% de un 100%.

Tabla 5. Porcentaje general de cumplimiento del procedimiento “Entrega de mensajería y paquetería”

Técnicas	% obtenido	% máximo
Observación	43%	60%
Entrevista	28%	40%
% total de cumplimiento	71%	100%

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 6 se visualiza que el procedimiento “Asignación de equipos electrónico y resguardos” cumple con el 92% de un 100%.

Tabla 6. Porcentaje general de cumplimiento del procedimiento “Asignación de equipos electrónico y resguardos”

Técnicas	% obtenido	% máximo
Observación	37%	40%
Encuesta	37%	40%
Entrevista	18%	20%
% total de cumplimiento	92%	100%

Nota. Elaboración propia 2024.

Respecto a los resultados anteriores, se destaca el alto cumplimiento en el procedimiento de "Asignación de equipos electrónicos y resguardos", que obtuvo un 92% de conformidad, así como el proceso de "Identificación de empleados, visitantes y proveedores/ reporte de personas y vehículos no autorizados", con un 81% de cumplimiento. Estos resultados reflejan una adecuada implementación y comprensión de las políticas de seguridad en estas áreas, donde los empleados han seguido los procedimientos de manera efectiva, contribuyendo a la mitigación de riesgos en estos aspectos de la operación.

Sin embargo, el procedimiento de "Control de llaves y dispositivos de cerraduras" presentó un bajo porcentaje de cumplimiento, con solo el 50%. Este hallazgo destaca una vulnerabilidad en la seguridad física, debido a que una gestión deficiente en el manejo de llaves y dispositivos podría comprometer la seguridad de áreas sensibles. Con respecto a los procedimientos "Instalaciones", "Acceso en puertas y casetas" así como "Entrega de mensajería y paquetería" que obtuvieron 79%, 78% y 71% respectivamente, se destaca que por lo general se cumplen con lo estipulado, sin embargo, una pequeña parte no, por lo que es de importancia tener en cuenta estos aspectos para mejorarlos, y así evitar que la empresa tenga inconveniente en sus operaciones o con lo establecido en la certificación.

La auditoría realizada proporcionó un panorama claro de la situación actual de la empresa, permitiendo identificar las áreas de oportunidad. Esto confirma la hipótesis de que "realizar auditorías administrativas a los procesos y controles de una organización conlleva a determinar áreas de oportunidad para mejorar la toma de decisiones".

Luna (2020) en su tesis titulada la auditoría administrativa como instrumento de control para optimizar la gestión de la municipalidad distrital de Pacanguilla- 2017, señala que la auditoría administrativa utiliza como herramienta de control una base que define el alcance y la extensión del trabajo, permitiendo al auditor familiarizarse con los procedimientos contables y administrativos empleados en una empresa. Incluso, hace énfasis a que los medios de control están estrechamente vinculados con dichos procedimientos, lo que hace indispensable su consideración simultánea durante la práctica de la auditoría. El autor menciona que los resultados de su trabajo arrojaron que se debe actualizar los manuales de procesos de la organización porque contiene información relevante; como es la estructura organizacional y la descripción de las funciones de todos los puestos.

Lo anterior se relaciona con algunos hallazgos de la auditoría realizada, especialmente con la actualización de los documentos, así como la importancia de tener un control. Sin embargo, la diferencia entre estos dos estudios radica en que la auditoría de este artículo hace énfasis a que no basta con solo tener o actualizar los procedimientos, sino que es necesario mejorar la comunicación entre los empleados, pudiendo ser a través del acceso a los documentos y capacitación.

Por otro lado, Sánchez (2021) expresa en su tesis La auditoría administrativa y el control interno en la clínica Jaén S.A.C., 2020, que la auditoría administrativa ejerce una influencia significativa en la mejora de la eficiencia de las gestiones de planificación, organización y control en el área de recursos humanos. La investigación demuestra

que esta herramienta permite establecer estándares de medición, fundamentales para controlar y verificar el cumplimiento de las actividades propias de dicha área, contribuyendo así a su óptimo desempeño y alineación con los objetivos organizacionales.

Villamizar (2020) en su trabajo Identificar los procesos necesarios para la autorización como operador económico autorizado OEA para una empresa productora en Colombia, destaca que es importante contar con procedimientos estandarizados que garanticen el control total de las mercancías en todo momento (utilización de sistema cerrado de cámaras de seguridad, gafetes distintivos para los empleados, control a la entrada y salida de la empresa) esto para garantizar que las mercancías se encuentren libres de la manipulación de personas indebidas. Asimismo, hace énfasis a que la capacitación del personal es uno de los puntos más importantes dentro del proceso de certificación OEA, debido a que garantiza la prevención de las malas prácticas tanto dentro como fuera de las instalaciones.

La perspectiva del autor está centrada en la seguridad operativa y la formación continua como pilares fundamentales para alcanzar la certificación OEA, lo que permite a las empresas cumplir con los estándares internacionales y mejorar su eficiencia y confiabilidad en sus procesos. Sin embargo, a través de la auditoría realizada se pudo conocer también la importancia de tener un control de cómo los empleados lleven a cabo sus funciones conforme a los procedimientos, para que de esta forma se pueda detectar a tiempo las áreas de mejora y evitar inconvenientes.

CONCLUSIONES

Tomando en consideración los datos obtenidos, se concluye que la empresa auditada tiene una falta de capacitación suficiente para el personal involucrado en los procedimientos, lo cual afecta la capacidad para cumplir plenamente con los estándares de la certificación OEA. Esta brecha en el conocimiento y la formación del personal dificulta la correcta aplicación de los procedimientos y representa un riesgo de incumplimiento ante posibles auditorías externas. En especial, cuando se realizó la aplicación de entrevistas y encuestas, hubo colaboradores que externaron la falta de este tema en la empresa.

También se identificaron áreas de mejora en la actualización y accesibilidad de documentos de seguridad. Por ejemplo, en algunos casos el personal manifestó desconocer los procedimientos, lo que señala una necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación interna y asegurar que toda la información relevante esté disponible para los colaboradores. Estos hallazgos indican que, si bien la empresa ha hecho avances en la implementación de procedimientos de seguridad, sin embargo, persisten desafíos que deben ser abordados para fortalecer la confiabilidad y el cumplimiento en el futuro.

Este estudio de caso contribuye a que empresas de servicios aduanales les tomen importancia a las revisiones periódicas de los procedimientos y más si estas se vinculan con certificaciones OEA. En ocasiones se da por hecho que los empleados cumplen

con lo estipulado, sin embargo, no siempre es así.

En el ámbito social, la certificación OEA y los procedimientos auditados garantizan que la empresa cumple con normativas diseñadas a los estándares. Al dar a conocer los resultados de esta auditoría, la organización refuerza la confianza de la sociedad en la integridad de sus operaciones, contribuyendo a un comercio más seguro y transparente.

A nivel organizacional, esta auditoría contribuyó a identificar áreas de oportunidad en los procedimientos, para garantizar un cumplimiento efectivo de los requisitos de la certificación. Esto no solo optimiza los procesos internos, sino que también asegura la alineación con las mejores prácticas globales en seguridad y eficiencia logística.

Al exponer los beneficios y hallazgos de la auditoría, se sensibiliza al personal sobre la importancia de sus funciones en el cumplimiento de los estándares de la certificación OEA. Esto contribuye a una mayor profesionalización y capacitación de los empleados, promoviendo una cultura organizacional basada en la seguridad, la responsabilidad y la mejora continua.

Para los grupos e individuos relacionados, como clientes, proveedores y socios estratégicos, este tipo de información proporciona claridad y confianza. Asimismo, propicia a establecer mejores relaciones comerciales basadas en la transparencia y el compromiso mutuo con la seguridad, fortaleciendo así el entorno empresarial.

REFERENCIAS

- Flores, A. E. Q., Custodio, E. E. V., Rivera, A. S. M., & Falcón, E. P. A. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. *Ciid Journal*, 1(1), 271-282. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8528315>
- Galarza, C. A. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- García Bustamante, Y. L. (2022). Auditoría administrativa en la empresa agrícola bananera "Isabel María SA" de la parroquia Isla de Bejucal (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022). <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11183>
- Hernández Sandoval, L. D. (2020). Beneficios de la certificación de confianza "operador económico autorizado (OEA)" para las empresas de comercio exterior en Colombia (vigencia decreto 3568/2011) con el propósito de mejorar sus procesos. <https://repository.udca.edu.co/server/api/core/bitstreams/43ed6c3a-96a4-43e1-b11a-605501ad126e/content>
- Jiménez, D. P., Montoya, R. A. G., & Bernal, E. M. (2021). Ventajas del Operador Económico Autorizado (OEA) a nivel internacional y oportunidades de enseñanza en programas de logística y negocios internacionales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (62), 9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7726195>
- Luna Huamán, E. (2020). La auditoría administrativa como instrumento de control para optimizar la gestión de la Municipalidad Distrital de Pacanguilla-2017. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7125>
- Martínez, A. G., Garduño, Y. M., & Vilchis, C. A. B. (2022). La certificación como operador económico autorizado: estrate-

- gias para su implementación. *Europub Journal of Education Research*, 3(1), 98-111. <https://ojs.europubpublications.com/ojs/index.php/ejer/article/view/150>
- Martínez, D. V. S. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI boletín científico de la escuela superior tepeji del río*, 9(17), 38-39. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928>
- Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/handle/123456789/1539>
- Medina Enríquez, A., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2020). Fundamentos teórico-conceptuales de la auditoría de procesos. *Retos de la Dirección*, 14(1), 1-19. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552020000100001&script=sci_arttext&lng=en
- Merino Rivas, D. (2020). Las certificaciones y los sellos de calidad en el ámbito de la sostenibilidad. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/46217>
- Mollo, S. E. C. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7016>
- Obando-Montenegro, J. E., Sotolongo-Sanchez, M., & Villa-González del Pino, E. M. (2019). Evaluación del desempeño de seguridad y salud en una empresa de impresión. *Ingeniería Industrial*, 40(2), 136-147. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/19404309.html>
- Rodríguez, G. M. Z., Pincay, D. E. Á., & Rodríguez, N. R. Y. (2021). La Importancia de la Auditoria de Gestión y los Procesos Administrativos y Técnicos, Realidades y Perspectivas: La Auditoria De Gestión Realidades y Perspectivas. *Unesum-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/568>
- Rojero, A. P. V., & Almanza, M. T. M. (2022). Caracterización de la certificación OEA en una empresa transportista en la frontera Juárez-El Paso. *Nova-Rua*, 14(24). <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/4939>
- Ruiz, A. E. R., & Contreras, J. M. R. (2019). Operador Económico Autorizado-OEA. Camino hacia la internacionalización: logística internacional universidad tecnológica de Ciudad Juárez, 97. https://www.researchgate.net/profile/Consuelo-Fernandez-Gaxiola/publication/372990168_Camino_Hacia_la_Internacionalizacion/links/64d30988c80b930269f99657/Camino-Hacia-la-Internacionalizacion.pdf#page=97
- Sánchez Quiroz, J. W. (2021). La auditoría administrativa y el control interno en la clínica Jaén SAC, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65848>
- Torres, N. (2019). Kenia. La evolución del procedimiento administrativo y el COA en el Ecuador. *Revista San Gregorio*, 149-159 sin volumen número 33 <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n33/2528-7907-rsan-33-00149.pdf>
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2817>
- Villamizar Guerrero, J. A. (2020). Identificar los procesos necesarios para la autorización como operador económico autorizado OEA para una empresa productora en Colombia (Bachelor's thesis, Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB). https://repositorio.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/26668/2020_Tesis_Johan_Andr%c3%a9s_Villamizar_Guerrero.pdf?sequence=1&isAllowed=y