

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Maestría en Contabilidad y Auditoría, Mención en Gestión Tributaria

Auditoría de gestión y sostenibilidad organizacional en empresas privadas

INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE POSGRADO

AUTOR: MICKAELA ANAHY CHIMBO MUÑOZ

DIRECTOR: MGST. TANIA MARICELA VILLARREAL CHÉRREZ

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE POSGRADOS

Maestría en Contabilidad y Auditoría, Mención Gestión Tributaria

Auditoría de gestión y sostenibilidad organizacional en empresas privadas

INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE POSGRADO

AUTOR: MICKAELA ANAHY CHIMBO MUÑOZ

DIRECTOR: MGST. TANIA MARICELA VILLARREAL CHÉRREZ

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Certificado del Asesor

Se certifica que:

El informe de investigación “Auditoría de gestión y sostenibilidad organizacional en empresas privadas”, de autoría del Sr./a “Mickaela Anahy Chimbo Muñoz” con número de identidad 1725848954, con nacionalidad ecuatoriana, previo a la obtención del Título de Cuarto Nivel o Posgrado correspondiente a Magister en Contabilidad y Auditoría, Mención en Gestión Tributaria, cumple con la caracterización y estructura (parte protocolaria y parte expositiva) y se sujeta a la normativa pertinente exigida por el Consejo de Educación Superior, CES y la Universidad Católica de Cuenca, en consecuencia se autoriza su presentación para los trámites pertinentes.

Santa Ana de los Ríos de Cuenca

Octubre, 2026

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
TANIA MARICELA VILLARREAL CHERREZ

Asesor Científico

Mgs. Tania M. Villarreal Chérrez

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JUAN DIEGO OCHOA CRESPO

Asesor Metodológico

Ph.D. Juan Diego Ochoa Crespo

Declaración de autoría y responsabilidad

Mickaela Anahy Chimbo Muñoz portador(a) de la cédula de ciudadanía Nº **1725848954**. Declaro ser el autor de la obra: "Auditoría de gestión y sostenibilidad organizacional en empresas privadas", sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, 5 de octubre de 2026



……..

Mickaela Anahy Chimbo Muñoz

C.I. 1725848954

Dedicatoria y agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios por brindarme la motivación, la sabiduría y la dirección para ayudarme a ampliar mis oportunidades académicas y profesionales. El camino, sin duda, ha sido exigente y rodeado de inconvenientes que he llegado a apreciar por su papel en ayudarme a darme cuenta de cuán resuelto soy.

De igual manera, dedico este logro a mi familia, en especial a mi esposo y a mi pequeña princesa, quienes me han acompañado durante este largo trayecto donde ha existido mucho esfuerzo y dedicación. Su comprensión, paciencia y apoyo han sido fundamentales para lograr este sueño.

Quiero agradecer a mis padres por enseñarme que cuando empiezas algo, debes terminarlo, sin importar lo difícil que sea ese objetivo. También, a mis hermanos, gracias por estar siempre allí y por ser un apoyo en mi vida.

Y, por último, escribo esto a mi abuelita en el cielo. Ella siempre nos ha ayudado y fortalecido el lazo de nuestra familia mientras nos enseña que la fe, junto con la determinación y el trabajo duro, puede hacer realidad los sueños.

Desde lo profundo de mi corazón y con mi más sincero amor y gratitud, dedico este trabajo a esas personas especiales que ayudaron a hacer realidad este sueño.

Índice de Contenido

Capítulo I: Introducción 1

Introducción 1

Situación problemática 4

Problema Científico 10

Línea de investigación 10

Objeto de estudio de la investigación: 10

Campo de acción 10

Objetivo General 10

Objetivos específicos 10

Hipótesis o preguntas científicas 11

Variables 11

Justificación de la investigación 11

Capítulo II: El Estado del Arte o Marco Teórico 13

Auditoría de gestión como motor estratégico para la optimización organizacional 13

Conceptualización de la auditoría de gestión 13

Evaluación del control interno 15

Eficiencia y eficacia operativa 17

Evaluación de resultados 17

Toma de decisiones basada en auditoría 18

La sostenibilidad organizacional como parte del eje de competitividad y permanencia organizacional 19

Concepto de sostenibilidad organizacional 19

Enfoque de sostenibilidad integral: económica, social y ambiental 21

Sostenibilidad económica 22

Sostenibilidad social 23

Sostenibilidad ambiental 23

Cómo la auditoría de gestión contribuye a la sostenibilidad 25

Modelos y marcos teóricos de referencia 26

Teoría del triple resultado (Triple Bottom Line 26

Teoría de los stakeholders 26

Normas ISO 37000 e ISO 37301 27

Capítulo III: Marco Metodológico 28

Metodología 28

Validez y confiabilidad del instrumento 31

Capítulo IV. Resultados y Discusión 33

Presentación de resultados 33

Estadísticos descriptivos de los constructos 33

Histogramas de los constructos 35

Pruebas de normalidad 36

Correlaciones 37

Alcance del análisis por dimensiones 39

Análisis e interpretación de resultados 40

Discusión.....41

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....47

Conclusiones.....47

Recomendaciones 48

Bibliografías:.....50

Anexos 55

Anexo 1.- Operacionalización de variables 55

Índice de Tablas

Tabla 1.- Estadísticos descriptivos de los constructos 34

Tabla 2.- Resultados de la prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) 36

Tabla 3.- Resultados de la correlación de Pearson.....37

Tabla 4.- Operacionalización de las variables de estudio 55

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.- Comparación evolutiva entre COSO I, COSO II Y COSO III 16

Ilustración 2.- Hipótesis 25

Ilustración 3.- Histograma del constructo Auditoría de Gestión 35

Ilustración 4.- Histograma del constructo Sostenibilidad Organizacional 35

Ilustración 5.- Diagrama de dispersión: Auditoría de Gestión vs. Sostenibilidad Organizacional 38

Ilustración 6.- Matriz de correlaciones entre los constructos 39

Resumen

La sostenibilidad organizacional se ha convertido en un elemento indispensable de la gestión empresarial, tomando en cuenta la incorporación de esta en sectores regulados como el de medicina prepagada. La transparencia, los mecanismos de control y la generación de valor a largo plazo son de vital importancia para la población y competitividad de las organizaciones. Por otro lado, se encuentra la auditoría de gestión la cual surge como un modelo que evalúa de forma objetiva el desempeño institucional e identifica oportunidades de mejora.

Bajo el enfoque del paradigma positivista, la investigación analizó la relación entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional en empresas privadas de medicina prepagada del cantón Quito, Pichincha. Donde se empleó dentro de la investigación un método cuantitativo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y población censal de 22 empresas. La información se recolectó a través de un cuestionario estructurado con escala Likert y se analizó con estadística descriptiva, la prueba de Shapiro-Wilk y el coeficiente de Pearson. Los resultados determinaron una valoración favorable y niveles confiables entre ambas variables. Los datos cumplieron los supuestos de normalidad, lo que posibilitó aplicar el análisis de Pearson, identificando una correlación favorable y significativa entre ambas variables analizadas ($r = 0,589$; $p = 0,004$), lo que respalda la hipótesis planteada. Al ser una investigación correlacional, no permite establecer relaciones causales. Sin embargo, evidencia la vinculación entre la auditoría de gestión y el desempeño económico, social y ambiental, aportando fundamentos para futuras investigaciones en el sector de medicina prepagada ecuatoriano.

Palabras clave: auditoría de gestión, sostenibilidad organizacional, control interno, empresas de seguros.

Abstract

Organizational sustainability has become an essential element of business management, particularly given its integration into regulated sectors such as prepaid healthcare. Transparency, control mechanisms, and long-term value creation are vital for the public and for organizational competitiveness. Meanwhile, management auditing has emerged as a model for objectively evaluating institutional performance and identifying opportunities for improvement.

Adopting a positivist paradigm, this study analyzed the relationship between management auditing and organizational sustainability in private prepaid healthcare companies in the Quito canton of Pichincha. The research employed a quantitative correlational method with a non-experimental, cross-sectional design, covering a census population of 22 companies. Data were collected using a structured questionnaire with a Likert scale and analyzed using descriptive statistics, the Shapiro-Wilk test, and the Pearson coefficient.

The results indicated a favorable assessment and reliable levels for both variables. The data met normality assumptions, enabling the application of Pearson analysis, which identified a favorable and significant correlation between the two variables ($r = 0.589$; $p = 0.004$), thereby supporting the proposed hypothesis. As a correlational study, it does not establish causal relationships; however, it demonstrates the link between management auditing and economic, social, and environmental performance, providing a foundation for future research within the Ecuadorian prepaid healthcare sector.

Keywords: management auditing, organizational sustainability, internal control, insurance companies.

Capítulo I: Introducción

Introducción

De acuerdo con Silva et al. (2025) la sostenibilidad organizacional se ha afianzado como uno de los pilares estratégicos de la gestión empresarial moderna, al fomentar la integración balanceada entre el compromiso social, los resultados económicos y la preservación ambiental. Esta visión va más allá del simple cumplimiento de disposiciones normativas y orienta a las organizaciones hacia la generación de un valor sostenible, potenciando su capacidad de adaptación, competitividad y permanencia en escenarios caracterizados por la incertidumbre, el cambio tecnológico y las crecientes exigencias de los grupos de interés.

Nastase et al. (2025) manifiestan que para alcanzar este objetivo se debe impulsar cambios estructurales que contemplen la optimización de procesos, la incorporación de tecnologías innovadoras y el fortalecimiento continuo de las competencias del talento humano.

Bajo esta perspectiva, Vera-Segovia y Narváez-Zurita (2024) contemplan que las organizaciones a nivel mundial enfrentan la importancia de producir, gestionar y divulgar información confiable con su desempeño ambiental, social y de gobernanza (ESG), debido a que dichos aspectos se han transformado en criterios de evaluación relevantes para inversionistas, clientes y organismos reguladores. De este modo, la sostenibilidad ha progresado desde una práctica complementaria hasta convertirse en un componente imprescindible dentro de una estrategia empresarial, de tal forma que esto va influyendo en la reputación institucional, la generación de confianza y la construcción de ventajas competitivas sostenibles en el largo plazo.

En camino a estas exigencias, las organizaciones se encuentran sujetos a distintos modelos de gestión que no solo incorporan principios de sostenibilidad, mecanismos de control que sean capaces de analizar con objetividad el grado de cumplimiento de sus objetivos y la

efectividad de las acciones implementadas. En este entorno, la auditoría de gestión adquiere especial relevancia al configurarse como una herramienta integral orientada al desempeño de las organizaciones desde los criterios enfocados en la economía, eficiencia y eficacia (Lebedev, 2025).

Bajo este mismo sentido Nastase et al. (2025) señalan que la incorporación de los procesos de auditoría de gestión fortalece a la identificación de oportunidades de mejora, el fortalecimiento de los sistemas de control interno y la generación de información confiable para argumentar la toma de decisiones de las organizaciones. De tal forma que, su contribución es de fundamental importancia dentro de las mismas para así lograr buscar una consolidación dentro de una cultura de transparencia, rendición de cuentas y mejoramiento progresivo.

En contraste, la ausencia de ciertos mecanismos dentro de la evaluación y control puede afectar de modo significativo en la calidad de la información dentro de las entidades, así como también debilitar la confianza de los grupos de interés y reducir la capacidad de respuesta frente a los desafíos de un entorno cada vez más dinámico y exigente (Nastase et al., 2025).

En este escenario, las consideraciones propuestas se contemplan bajo un aspecto determinado, donde la incorporación de la sostenibilidad en la gestión empresarial ha avanzado entre países, sectores y distintos tipos de organizaciones. A pesar de ello, se han observado logros sustanciales dentro de la responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible, todavía presentando limitaciones que dificultan su integración efectiva en la gestión cotidiana de las entidades.

En el caso ecuatoriano, dichos desafíos se han evidenciado en diversos espacios organizacionales, entre estos se puede identificar las principales dificultades en incorporar criterios de sostenibilidad en la planificación estratégica, la falta de indicadores para evaluar el desempeño, las restricciones financieras y técnicas que afectan a las micro, pequeñas y medianas

empresas, así como las limitaciones en los procesos de divulgación de información transparente (Judijanto, 2025).

Vera-Segovia y Narváez-Zurita (2024) destacan que la ausencia de estos indicadores reduce la capacidad de las organizaciones para valorar los impactos económicos, sociales y ambientales generador por sus actividades organizacionales, al mismo tiempo que dificultan la identificación pertinente de riesgos, oportunidades de crecimiento y mecanismos de valor sostenible. Como resultado de esto, las diversas empresas continúan enfrentando barreras que afectan su competitividad y debilitan su sostenibilidad a largo plazo.

Dentro de este escenario, Centeno-Arevalo y Narváez-Zurita (2024) manifiestan que las empresas enfocadas en el sector de seguros que se encuentran orientados a la prestación de servicios de medicina prepagada constituyen una particular importancia para el estudio de estas complejidades. De tal modo que, la naturaleza de sus operaciones exige altos parámetros de calidad, transparencia y cumplimiento del marco normativo, en un entorno definido por regulaciones rigurosas y por expectativas crecientes por parte de clientes, entes reguladores y demás grupos de interés.

De manera clara, las empresas privadas de medicina prepagada que operan en el cantón Quito, provincia de Pichincha, deben mantener un balance entre la sostenibilidad financiera de sus actividades con la observancia de las disposiciones de la normativa vigente con el fin de cumplir con la necesidad de construir confianza dentro del mercado. Ante esta realidad en la actualidad, la auditoría de gestión se establece como un mecanismo estratégico para los sistemas de control interno, con el propósito de optimizar los procesos administrativos y operativos, elevar la calidad de la información institucional y avalar decisiones orientadas a garantizar la continuidad y legitimidad organizacional (Judijanto, 2025).

En virtud de estas consideraciones, se considera pertinente ahondar en el análisis que existe entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional. Si bien ambas variables han sido abordadas por las diferentes investigaciones científicas de modo independiente, los estudios que analizan la interacción de ambas dentro del sector de medicina prepagada en Ecuador son todavía exiguos, lo que evidencia una relevante oportunidad para ampliar el conocimiento de estas.

En este entorno, Alemu (2025) presenta una investigación bajo la respuesta a esta brecha de conocimiento y se centra en examinar el vínculo entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional en las empresas privadas de seguros dedicadas a la prestación de servicios de medicina prepagada en el cantón Quito. Con el propósito, de proporcionar evidencia empírica que aporte al desarrollo del conocimiento sobre control organizacional, eficiencia administrativa y sostenibilidad empresarial. Y como parte de esto, se pretende proporcionar información útil para que las organizaciones del sector de medicina prepagada fortalezcan sus prácticas de gestión, transparencia de procesos y con ello desarrollar cualidades amplias para responder las exigencias de un entorno con un enfoque competitivo, regulado y orientado hacia la generación de valor sostenible.

Situación problemática

Según Lampropoulos et al. (2025) indican que en base a los estudios desarrollados en Grecia y aplicables a escala mundial, la sostenibilidad organizacional se ha afianzado como un desafío transcendental que supera la adopción de buenas prácticas. Su implementación ha transformado estructuras internas, dinámicas operacionales y a su vez a redefinir como las organizaciones se relacionan con su entorno organizacional, lo que implica asumir múltiples barreras que obstaculizan el paso hacia modelos de gestión más responsables y resilientes.

En este marco, avanzar hacia la sostenibilidad organizacional es necesario incorporar inversiones en el avance tecnologico, incorporar procesos eficientes y programas de capacitación, lo que infiere en costos elevados que varias organizaciones consideran difíciles de asumir. A ello se añade la complejidad inherente a la medición y reporte de indicadores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), cuando se intenta cumplir estándares confiables a nivel internacional, estos procesos no se ejecutan con un enfoque correcto, lo que pone en dificultad la credibilidad institucional (Lampropoulos et al., 2025).

Estas limitaciones, tanto financieras como técnicas, se integran a distintos obstáculos organizativos que hacen más complejo y gradual el proceso de implementar prácticas sustentables. Adicional con lo mencionado, las normativas regulatorias entre sectores y países, junto con el aumento de las exigencias del mercado, aumentan la incertidumbre en cuanto al momento y la forma para cumplir con las obligaciones relacionadas a la sostenibilidad. Desde este punto de vista, la idea de que estas propuestas no generen beneficios económicos inmediatos refuerza la inclinación hacia objetivos a corto plazo, lo que inhibe el desarrollo de estrategias sostenibles capaces de producir resultados relevantes y duraderos.

En suma, la sostenibilidad organizacional no es un procedimiento simple o lineal, es un desafío global que demanda liderazgo, recursos adecuados, innovación tecnológica y una transformación radical dentro de ámbito organizacional (Alemu, 2025).

Por otro lado, Armas García y Cáceres Malagón (2010) afirman que, existe un desafío ante el desarrollo sostenible de las organizaciones, comprometiendo la evaluación integral, el control eficaz y la mejora continua de sus procesos, reduciendo su capacidad para adaptarse a entornos competitivos y cambiantes.

Bajo estas condiciones, donde la sostenibilidad y la responsabilidad social se han convertido en exigencias ineludibles del mercado global, la ausencia de sistemas confiables para medir el desempeño en áreas como la sostenibilidad, la innovación y la satisfacción del cliente obstaculiza la capacidad de respuesta de las organizaciones frente a cambios regulatorios y a las crecientes expectativas de los grupos de interés. Esta problemática es complementada por la fragmentación de la gestión interna, la presión por obtener resultados financieros y la insuficiente integración de indicadores ESG en los procesos de toma de decisiones estratégicas (Armas García & Cáceres Malagón, 2010).

Como señalan Vivas Sánchez et al. (2025) las organizaciones afrontan exigencias para divulgar información sobre su desempeño ESG, lo que afecta en su sostenibilidad empresarial. No obstante, la ausencia de mecanismos robustos de verificación convierte estos reportes en documentos de niveles de confiabilidad insuficientes, generando desconfianza entre de las mismas.

Esta situación se incrementa la posibilidad de que la información se encuentre sesgada y restringe la capacidad para demostrar un compromiso genuino con la responsabilidad social, lo que puede afectar en su reputación y dificulta el cumplimiento de estándares globales. A partir de esta situación, se ve comprometida la capacidad de adaptación frente a las exigencias regulatorias y a las expectativas del mercado, configurándose un obstáculo relevante para la competitividad organizacional y el crecimiento sostenido (Vivas Sánchez et al., 2025).

Según Centeno-Arevalo y Narváez-Zurita (2024) la ausencia de la sostenibilidad organizacional en las empresas ecuatorianas limita su capacidad de comprender los efectos que generan sus actividades en la población, el ambiente y la continuidad empresarial. Esta situación dificulta la identificación de riesgos, el cumplimiento de la normativa vigente y el

fortalecimiento para una mejora continua. Como consecuencia, puede verse comprometida la competitividad, la reputación y la sostenibilidad de las organizaciones en el largo plazo.

En esta línea, el estudio de Marín-Niño (2024) argumenta que la sostenibilidad organizacional en el contexto empresarial ecuatoriano enfrenta importantes obstáculos estructurales que dificultan su consolidación. Aunque algunas empresas han incorporado estructuras internacionales como referencia, su aplicación continúa siendo heterogénea, en cuanto al diseño, aplicación y estandarización de indicadores entre diferentes sectores y tamaños empresariales.

Las microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYMEs) constituyen la base del productivo nacional y son las más afectadas por barreas financieras, carencias técnicas y limitaciones en talento humano, lo que dificulta la incorporacion de prácticas sostenibles. A ello se suma la ausencia de honestidad en los informes, que en varios casos son incompletos o no comparables, reduciendo su credibilidad y utilidad para evaluar el desempeño social y ambiental (Marín-Niño, 2024).

De tal modo, los elevados costo que son asociados a la recopilación y verificación de información representa otra barrera crítica sobre todo para las micro empresas que carecen de recursos suficientes. A su vez, la falta de incentivos y de un marco normativo robusto que promueva la adopción de estándares internacionales. Estas limitaciones dificultan la generación de valor económico y social, estas a la vez afectan la percepción de la empresa y la competitividad internacional.

En este escenario, la sostenibilidad empresarial dentro del Ecuador enfrenta un gran reto de superar deficiencias estructurales mediante políticas inclusivas, capacitación técnica y herramientas adaptadas a las realidades de cada organización.

De manera simultanea a las barreras que enfrenta la sostenibilidad organizacional, se puede mencionar que la auditoría de gestión atraviesa retos peculiares que condicionan su capacidad de respaldar dicha sostenibilidad. En el plano internacional, Quispe et al. (2025) señalan que la implementación de tecnologías en análisis de datos y automatización en los procesos de auditoría progresa de forma desequilibrada entre organizaciones, lo que impide generar información veraz, oportuna y basada en evidencia real que respalde la toma de decisiones organizacionales. La ausencia de metodologías homogeneas y de indicadores comparables entre sectores dificulta evaluar el desempeño de la función auditora y su contribución a la sostenibilidad organizacional.

A este panorama se añade que la implementación de modelos de control interno, como el modelo COSO, que no siempre se interpreta como una gestión de riesgos efectiva. De la Cruz y Marrero Delgado (2021) advierten que, en la práctica, las organizaciones asumen modelos, sin integrar los componentes del modelo, estos son detallados a continuación: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, lo que favorece en prevenir irregularidades y sostener la confiabilidad de la información financiera y de gestión.

En el contexto ecuatoriano, la auditoría de gestión evidencia niveles de madurez entre los sectores empresariales. Santamaría-Quishpe y Marcelo-Cárdenas (2016) manifiestan que, en varias organizaciones del país, la auditoría continúa con un enfoque correctivo, orientado a detectar incumplimientos que ya han ocurridos, en lugar de constituirse en un mecanismo preventivo y estratégico para la planificación institucional. Ante esta situación se limita su facultad para anticipar riesgos y de aportar información relevante y oportuna para la toma de decisiones.

En el sector de medicina prepagada, esta controversía alcanza una relevancia particular, en las empresas que son sometidas a la supervisión de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador y deben garantizar la fortaleza financiera, la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios. La ausencia de procesos de auditoría de gestión consolidados en estas organizaciones limita identificar deficiencias operativas y de control, lo que puede repercutir tanto en su sostenibilidad económica como en la confianza de sus afiliados.

A este desafío se integra que la auditoría de gestión, como mecanismo de control llamado respalda la sostenibilidad, y atraviesa limitaciones propias en su implementación. Armas García y Cáceres Malagón (2010) señalan que, en numerosas empresas, la auditoría de gestión continúa bajo un enfoque tradicional centrado en el control financiero, sin prolongarse hacia la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos y operativos.

De manera similar, Llumiguano Poma et al. (2021) advierten que en su mayoría las empresas carecen de personal capacitado para ejecutar auditorías de gestión, cuando se realizan, las recomendaciones derivadas de los informes no siempre son implementas ni se realiza seguimiento, lo que limita su capacidad de generar mejoras sostenidas en el desempeño organizacional. Cool-Intriago y Zirufo-Briones (2023) añaden que la ausencia de auditoría orientada a la mejora continua debilita la calidad en la toma de decisiones, afectando la capacidad de las organizaciones para anticipar riesgos y optimizar el uso de sus recursos.

En el caso específico de las empresas de seguros de medicina prepagada, esta debilidad resulta sensible e importante, dado que su operación exige un control exhaustivo de los procesos administrativos y financieros para mantener la confianza de los usuarios y cumplir con los organismos reguladores del sector.

Problema Científico

¿Qué relación existe entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional en las empresas privadas de seguros enfocados en la prestación de servicios de medicina prepagada ubicadas en el cantón Quito, provincia de Pichincha?

Línea de investigación

Gestión de las organizaciones con responsabilidad social, emprendimiento e innovación

Ámbito: gestión contable, financiera y tributaria eficaz

Objeto de estudio de la investigación:

Auditoría de gestión

Campo de acción

Sostenibilidad organizacional

Objetivo General

Evaluar la relación entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional en las empresas privadas de seguros enfocados en la prestación de servicios de medicina prepagada ubicadas en el cantón Quito, provincia de Pichincha

Objetivos específicos

Analizar la relación entre la auditoría de gestión y la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos y operativos de las empresas privadas de seguros de medicina prepagada.

Determinar la relación entre los resultados de la auditoría de gestión y las dimensiones de la sostenibilidad organizacional (económica, social y ambiental) en las empresas privadas de seguros de medicina prepagada.

Hipótesis o preguntas científicas

H: Existe una relación positiva y significativa entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional de las empresas privadas de seguros de medicina prepagada ubicadas en Quito, provincia de Pichincha, asociada a la implementación de prácticas económicas, sociales y ambientales que fortalecen su viabilidad y competitividad a largo plazo.

Variables

Variable independiente: auditoría de gestión

Variable dependiente: sostenibilidad organizacional

Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por la necesidad de comprender cómo la auditoría de gestión puede transformarse en un factor determinante para fortalecer la sostenibilidad organizacional en las empresas privadas de seguros de medicina prepagada ubicadas en el cantón Quito. En un panorama empresarial caracterizado por alta competencia, regulaciones estrictas y creciente demanda de responsabilidad social y ambiental, la sostenibilidad deja de constituir una alternativa y pasa a representar una exigencia estratégica para garantizar la continuidad y la confianza del mercado. El vínculo entre ambos conceptos permitirá analizar si los procesos de control y evaluación fomentan a la integración de prácticas sostenibles que garanticen la viabilidad a largo plazo.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación aporta al desarrollo del conocimiento al vincular dos áreas fundamentales dentro de la gestión empresarial como es la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional, y a su vez establecer un marco conceptual que explique cómo las recomendaciones derivadas de la auditoría pueden repercutir en la adopción de políticas, generando valor para la organización y sus grupos de interés. Este análisis

contribuirá a la literatura académica al ofrecer evidencia empírica sobre la relación entre control interno, eficiencia operativa y sostenibilidad en el sector asegurador.

En el ámbito de la aplicación, los resultados del estudio servirán como orientación para que las empresas privadas de seguros efectúen estrategias que integren la sostenibilidad en sus procesos de auditoría y gestión. Esto permitirá optimizar recursos, mejorar la transparencia, cumplir con normativas vigentes y la reputación corporativa. De esta manera, se derivarán herramientas de evaluación y monitoreo que faciliten la toma de decisiones basada en indicadores de desempeño económico, social y ambiental, contribuyendo a la mejora continua y a la competitividad empresarial.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán las empresas privadas de seguros de medicina prepagada, que podrán implementar los hallazgos para perfeccionar sus sistemas de control y sostenibilidad. De manera indirecta, los asegurados se beneficiarán, al recibir servicios más eficientes y responsables, y los organismos reguladores, al contar con información que respalde la formulación de políticas orientadas al desarrollo sostenible del sector.

Capítulo II: El Estado del Arte o Marco Teórico

Auditoría de gestión como motor estratégico para la optimización organizacional

Conceptualización de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión es parte de un examen sistemático en las actividades dentro de una organización, o dentro de una de sus áreas, orientado a verificar su alineación con los objetivos establecidos. Esta revisión contempla tres fines: evaluar el funcionamiento institucional, detectar oportunidades de mejora y formular recomendaciones destinadas a optimizar procesos o impulsar acciones correctivas. De este modo que, se trata de un procedimiento orientado a analizar y valorar las actividades ejecutadas en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su nivel de eficiencia, eficacia y economía. A partir de dichos resultados, y mediante las recomendaciones que se generan, la auditoría de gestión busca promover una administración responsable y adecuada de los recursos públicos o privados (Armas García & Cáceres Malagón, 2010).

Según el manual de auditoría de gestión Cubero Abril (2023) se entiende como un examen independiente, objetivo y confiable que permite determinar si los proyectos, sistemas, operaciones, programas y actividades en el ámbito gubernamental se desarrollan conforme a los principios de economía, eficiencia y eficacia, así como identificar oportunidades de mejora en su desempeño.

De acuerdo con Becerra y Orellana (2020) citado por , indican que la auditoría de gestión es un desarrollo sistemático, independiente y objetivo orientado a robustecer habilidades y capacidades de la misma. Su objetivo es proporcionar una herramienta del gobierno corporativo que promueva la autoevaluación y el cambio organizacional, mediante el cual se pueda medir la

economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos disponibles, y se identifican áreas de mejora.

Los distintos planteamientos de auditoría de gestión convergen en una base común, que se comprende como un proceso sistemático e independiente orientado a evaluar la economía, eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, así como a examinar oportunidades de mejora institucional. No obstante, Rahman et al. (2022) enfatizan una visión global con el fin de obtener análisis de las actividades institucionales y en la formulación de recomendaciones para optimizar procesos, Cubero Abril (2023) en cambio, incorpora una interpretación vinculada con el el cumplimiento de principios y estándares gubernamentales. Por su lado, Cool-Intriago y Zirufo-Briones (2023) profundizan el alcance de la auditoría de gestión como un papel fundamental en la continúo fortalecimiento organizacional y el desarrollo de capacidades.

En esa misma línea, la auditoría de gestión en las organizaciones se afianza como un instrumento indispensable para canalizar la toma de decisiones y promover mejoras constantes, de tal forma que, brinda evidencia rigurosa sobre el grado en que se alcanzan los objetivos institucionales y analiza la eficiencia de los recursos. Bajo este propósito, se centra en elevar la efectividad organizacional, se articula con un enfoque metodológico basado en el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA), que fomenta detectar brechas y cambios sostenibles mediante recomendaciones fundamentadas (Llumiguano Poma et al., 2021).

En coherencia con este propósito transformador, Llumiguano Poma et al. (2021) exponen que el alcance de la auditoría de gestión se despliega con un entorno integral y multidisciplinario sobre los procesos, las actividades y las operaciones financieras, valorando el desempeño institucional mediante criterios de eficacia, eficiencia y economía. Su involucramiento va más allá de la simple verificación, dicho valor profundiza en la comprensión de los procesos, el uso

de los recursos y el cumplimiento de las metas, desarrollando informes analíticos acordes con las características específicas de cada organización. Así, esto se convierte en la previsión práctica del propósito, propiciando la implementación de la búsqueda de mejoras y el fortalecimiento del control interno, para asegurar que la gestión responda a las necesidades estratégicas de la organización contemporánea (Llumiguano Poma et al., 2021).

Del mismo modo, , sostienen que esta perspectiva se relaciona bajo un contexto de asignación de recursos y mejora de la calidad, en la medida en que la auditoría de gestión convierte la evaluación bajo las tres E (eficacia, eficiencia y economía) en acciones correctivas focalizadas sobre los procesos más críticos. Dicho esto, la eficacia comprueba el grado de cumplimiento de los objetivos; la eficiencia pondera la relación para acortar tiempos de ciclo, disminuir retrasos y contener costos; y la economía garantiza la adquisición y uso prudente de insumos, talento y tecnología al menor costo posible sin afectar los estándares de calidad.

Evaluación del control interno

De acuerdo con Miguel Leonardo Catagua Briones et al. (2023) el control interno es un proceso esencial que asegura la integridad y eficiencia de las operaciones en una organización. Se trata de un sistema dinámico que trasciende las medidas de seguridad convencionales, al integrar políticas y procedimientos que protegen los recursos institucionales y, al mismo tiempo, posibilita prevenir y detectar fraudes.

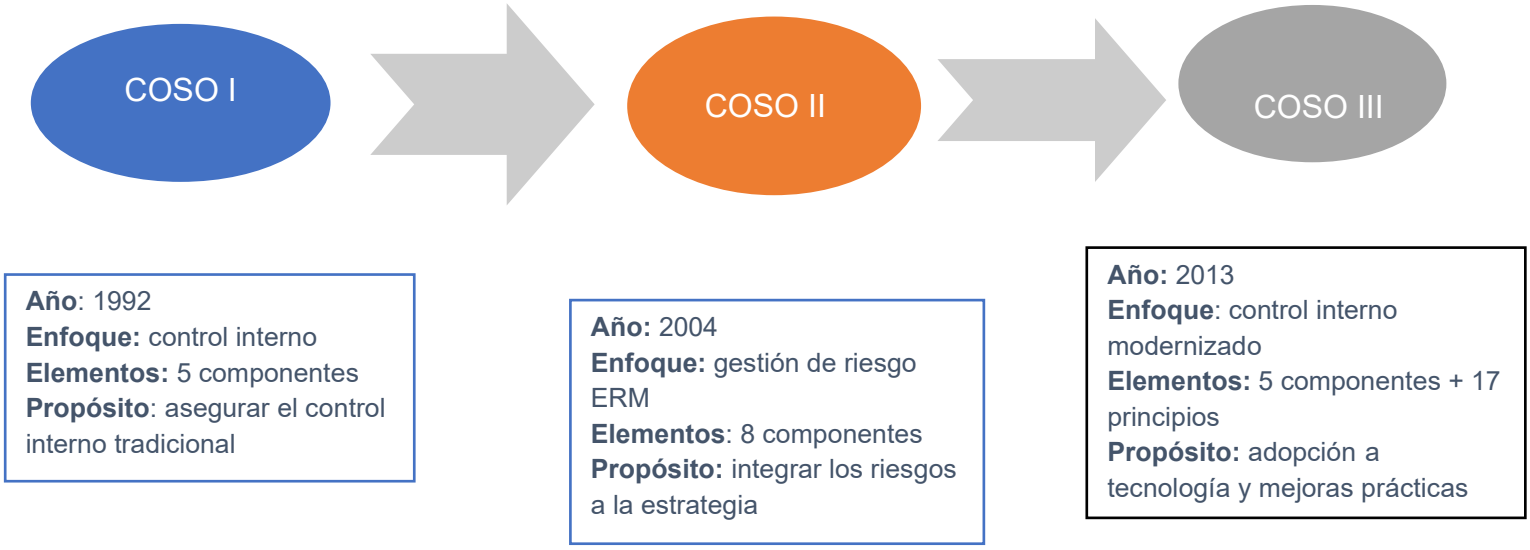
En materia de cumplimiento normativo, De la Cruz y Marrero Delgado (2021) argumentan que la evaluación del control interno exige una alineación expresa con los marcos legales y técnicos nacionales e internacionales entre ellos, las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), de modo que los procesos se ejecuten en los parámetros regulatorios aplicables. La adopción del modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway

Commission [COSO], 2017) aporta una arquitectura estructurada para diseñar, documentar y evaluar controles, facilitando la gestión de riesgos, la consistencia de políticas y procedimientos y el cumplimiento con las exigencias regulatorias que rigen la actividad de la entidad.

En este entorno, cuando hablamos del modelo COSO podemos mencionar su evolución, enfoque, elementos y propósito en el transcurso del tiempo como hace mención en la figura 1.

Ilustración 1.-

Comparación evolutiva entre COSO I, COSO II Y COSO III



Nota. La figura muestra la evolución del modelo COSO desde su enfoque inicial en el control interno tradicional hasta su modernización en 2013 (De la Cruz & Marrero Delgado, 2021).

Por otra parte, se encuentra el modelo COCO como complemento del control interno, el cual tiene su origen canadiense y es caracterizado por su sencillez, flexibilidad y orientación basada en criterios. Su estructura descansa en veinte lineamientos agrupados en cuatro ámbitos fundamentales propósito, compromiso, aptitud y evaluación-aprendizaje que propicia comprender y aplicar el control en toda la organización. Este enfoque promueve el diseño, la

implementación y la mejora continua del sistema de control interno, fortaleciendo la responsabilidad individual, los valores éticos y la capacidad institucional para adaptarse a los cambios (De la Cruz & Marrero Delgado, 2021).

Eficiencia y eficacia operativa

De acuerdo con Llumiguano Poma et al. (2021), bajo el enfoque de la eficiencia operacional, la auditoría evalúa en qué medida la organización optimiza sus recursos y de igual forma su capacidad para reducir desperdicios, reprocesos y costos a través de procesos integrados, estandarizados y basados en soluciones tecnológicas, en plataformas y herramientas.

En cuanto a la eficacia operativa, la auditoría estima la correlación entre los resultados alcanzados y los objetivos definidos, tales como los niveles de servicio comprometidos, la satisfacción de los usuarios y los plazos establecidos para cada etapa del proceso.

Desde una perspectiva integral, la eficiencia, asociada a la optimización de los recursos, y la eficacia, vinculada al cumplimiento de los objetivos, convergen con el criterio de procesos planteado por los autores. Dicho enfoque exige la identificación de procesos críticos, la asignación clara de responsabilidades, la definición de indicadores de desempeño y el establecimiento de resultados esperados (Llumiguano Poma et al., 2021).

Tomando en cuenta las principales teórias acerca del control interno, así como de los mod elos COSO, COCO y su importancia organizacional, es conveniente analizar cómo impactan en la sostenibilidad económica de las empresas.

Evaluación de resultados

La evaluación de resultados conlleva comparar mediante un análisis ininterrumpido y sistemático frente a los objetivos establecidos, permitiendo realizar mejoras oportunas del ciclo de mejora continua. Bajo la gestión por procesos, esta evaluación se respalda en indicadores que

evidencian la eficiencia en el uso de recursos y la eficacia en el cumplimiento de metas. Para afianzar el seguimiento, se emplean herramientas como los KPIs alineados a la estrategia, informes periódicos que estimulan la toma de decisiones y matrices de cumplimiento que registran avances, brechas y estatus, garantizando trazabilidad en la ejecución (Llumiguano Poma et al., 2021).

En el ámbito de la auditoría de gestión, Santamaría-Quishpe y Marcelo-Cárdenas (2016) aducen que el valor de los hallazgos se denota cuando estos se transforman en planes de acción eficientes, que añaden responsables, plazos y recursos necesarios para el cumplimiento de estos.

Sobre esta línea, adaptar y relacionar las recomendaciones apoya a la eficiencia, la eficacia y la economía del proceso de las organizaciones. Esto se concreta en la eliminación de tareas que no son necesarias, optimización de recursos y reducción de costos, con esto generando efectos tangibles en la agilidad, fiabilidad y atención al usuario. La perdurabilidad de estos avances se sustenta con controles sólidos, una adecuada segregación de funciones, verificaciones sistemáticas y flujos de información oportunos.

Toma de decisiones basada en auditoría

La auditoría de gestión se vuelve estratégica cuando el reporte deja de ser una mera descr ipción de los hechos y se transforma en un instrumento que ayuda a tomar decisiones.
En esta línea, convierte la evidencia recolectada en acciones priorizadas, basadas en conclusiones y sugerencias claras, criterios de evaluación establecidos e identificación oportuna del riesgo (Armas García & Cáceres Malagón, 2010).

Su valor decisional aumenta cuando el contenido está orientado al usuario incluyendo juicios sobre estimaciones críticas, responsabilidades frente al fraude y aspectos de los sistemas de información porque así se reduce la ambigüedad y se facilita la adopción de decisiones

económicas y financieras mejor sustentadas por parte de la dirección y los comités de gobierno corporativo. La evidencia empírica muestra que mejorar el contenido y enfoque de los informes eleva su utilidad para la decisión y refuerza la conexión entre riesgo y acción gerencial (Armas García & Cáceres Malagón, 2010).

Sobre esta base, la auditoría de gestión debe generar un resultado efectivo, y es indispensable que, las recomendaciones dadas cierren el ciclo de control y se traduzcan en planes de acción para las organizaciones, con responsabilidades definidas, plazos y métricas de seguimiento. En este entorno, las directrices del marco COSO proporcionan una estructura operativa con el fin de identificar controles, diseñar procedimientos y comunicar resultados a la alta dirección, permitiendo la corrección oportuna y mejorando la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información para la toma de decisiones (Miguel Leonardo Catagua Briones et al., 2023)

Es fundamental indicar que la solidez del juicio profesional se encuentra condicionadas por la experiencia del auditor, el conocimiento del sector y la complejidad de la tarea incide en la fuerza probatoria del trabajo de auditoría y, por ende, en la consistencia de las decisiones que se apoyan en él. En suma, cuando la organización articula informes orientados al usuario, planes de acción trazables y un monitoreo efectivo, se incrementa la probabilidad de adoptar decisiones eficaces y proporcionales al nivel de riesgo identificado (Quispe et al., 2025).

La sostenibilidad organizacional como parte del eje de competitividad y permanencia organizacional

Concepto de sostenibilidad organizacional

La sostenibilidad organizacional se comprende como la idoneidad de una organización para correlacionar y desarrollarse en el tiempo, a partir de la incorporación de prácticas que

articulan de forma equilibrada las dimensiones económica, social y ambiental. Bajo este enfoque, la organización trasciende la búsqueda exclusiva de rentabilidad financiera y asume un compromiso responsable frente a los impactos que genera en la sociedad y en el entorno natural, asegurando así su continuidad y aportando valor a su entorno (Florez-Jimenez et al., 2025).

El estudio dando por Rahman et al. (2022) plantean que, la sostenibilidad organizacional como una estrategia integral que aporta a la organización con el fin de impulsar su capacidad de respuesta frente a las dinámicas ambientales, sociales, económicas y político-institucionales. Esta capacidad se construye a partir del desarrollo de un liderazgo eficaz, la consolidación de un equipo de talento humano competente, la adecuada gestión de recursos y la promoción de comportamientos y una cultura organizacional orientados a la resolución de los desafíos asociados a la sostenibilidad.

De tal forma que, la sostenibilidad organizacional se enfoca como una orientación estratégica y cultural que guía a las organizaciones a integrar de forma deliberada y sistemática las dimensiones ambiental, social y económica en el conjunto de sus procesos, decisiones y estructuras internas. Bajo esta línea se trasciende la implementación de acciones puntuales y se traduce en un compromiso continuo, en el que la organización internaliza valores, normas y creencias orientadas al bienestar colectivo y a la mitigación de los impactos negativos sobre su entorno (Tardin et al., 2024).

Por esta razón se plantea que los autores coinciden que la sostenibilidad organizacional conlleva la integración equilibrada de las dimensiones económica, social y ambiental, así como una visión de largo plazo que trasciende la rentabilidad financiera y orienta a la organización hacia la generación de valor y la continuidad institucional.

No obstante, radica en el planteamiento metódico de cada propuesta: el primer planteamiento destaca la sostenibilidad como una capacidad organizacional vinculada a la permanencia y al impacto responsable en el entorno; el segundo la concibe como una estrategia integral de gestión, centrada en el liderazgo, el talento humano, la administración de recursos y la cultura organizacional para responder a escenarios dinámicos; mientras que la visión de Tardin et al. (2024) resalta la sostenibilidad como una orientación estratégica y cultural, internalizada en valores, normas y creencias, que se incorpora en todos los procesos y decisiones organizacionales. En conjunto, estos enfoques se complementan al abordar la sostenibilidad organizacional desde dimensiones de capacidad, estrategia y cultura institucional.

Enfoque de sostenibilidad integral: económica, social y ambiental

El modelo de sostenibilidad integrado se basa en la consideración simultánea de tres dimensiones importantes: economía, sociedad y medio ambiente, las mismas que son denominadas triple *bottom line*. Bajo este enfoque de la triple línea de fondo sostiene que las empresas deberían aspirar a la mejora simultánea de estas tres dimensiones con el objetivo de mantener el negocio a largo plazo, con un rendimiento sostenible (Florez-Jimenez et al., 2025).

Bajo esta perspectiva, la dimensión económica se orienta a la generación y gestión eficiente de recursos financieros, la estabilidad económica y la creación de valor para los accionistas, asegurando la viabilidad y continuidad de la organización. Por su parte, la dimensión social enfatiza la contribución ventajosa en la organización a las comunidades donde desarrolla sus operaciones, promoviendo relaciones laborales justas, la equidad, la inclusión social y el bienestar colectivo. De modo complementario, la dimensión ambiental se centra en el uso responsable de los recursos naturales, la reducción de los impactos ecológicos, la conservación

de los ecosistemas y la adopción de prácticas que disminuyan la huella ambiental de la organización (Florez-Jimenez et al., 2025).

Sostenibilidad económica

En la investigación dada por Awa et al. (2024), la sostenibilidad económica se analiza desde la perspectiva de cómo determinadas prácticas de gestión de recursos tales como la responsabilidad social corporativa, el diseño de productos y la planificación de los procesos de manufactura inciden en el desempeño organizacional a largo plazo. Estas prácticas, al promover una utilización más eficiente de los recursos y una orientación estratégica hacia la innovación, facilita a la generación de ventajas competitivas y un crecimiento sostenido en el tiempo.

A diferencia de otros autores, Florez-Jimenez et al. (2025) sostienen que la rentabilidad es una de las piedras angulares de la sostenibilidad económica de una organización, con el potencial de financiar las actividades de la organización y sostener sus operaciones comerciales. También permite a la organización financiar sus actividades de crecimiento y crear valor para todos sus actores y accionistas. Los niveles aceptables de desempeño financiero permiten a una organización mejorar su capacidad de crecimiento y aseguran la existencia de la organización. La liquidez es la capacidad de la organización para pagar sus obligaciones financieras a corto plazo. Esto permite a la organización sostener sus operaciones comerciales y responder a las necesidades de las partes interesadas.

De igual forma, la continuidad financiera se vincula con la facultad de la organización para mantener un balance económico sólido y sostenido en el tiempo, mediante una dirección eficiente de sus recursos y una adecuada gestión de riesgos (Florez-Jimenez et al., 2025).

Sostenibilidad social

Como señalan Awa et al. (2024) la sostenibilidad organizacional (la integración de factores sociales, económicos, éticos y otros para lograr la permanencia de una organización) se centra en la calidad del entorno de trabajo, así como en la satisfacción y el bienestar de los empleados. Existe una correlación positiva entre la productividad sostenible y la retención de talento, dos componentes principales de la competitividad a largo plazo de una organización. Los entornos de trabajo saludables cuentan con un liderazgo que proporciona a los empleados autonomía para decidir cómo desempeñarán su trabajo, así como relaciones sociales positivas. Por lo tanto, el bienestar ocupacional depende del entorno físico y social del lugar de trabajo. Es un elemento clave de la sostenibilidad interna de una organización y apoya a la organización en la consecución de una eficiencia y estabilidad adecuadas a lo largo del tiempo.

Bajo esta situación, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la cultura organizacional ética y orientada al servicio actúan como un mecanismo importante dentro de la legitimidad, reputación y desempeño de las organización las mismas que las empresas adaptan las responsabilidad alineadas de sus *stakeholders* desarrollando resiliencia, estabilidad operativa y confianza social, factores esenciales para sostener la competitividad en entornos dinámicos. Awa et al. (2024) justifican que la RSE se articula con un enfoque ético y participativo, ayudando a la sostenibilidad organizacional a través de procesos basados en diálogo, transparencia y creación de valor social compartido.

Sostenibilidad ambiental

La sostenibilidad ambiental se fortalece como uno de los ejes centrales de la gestión ambiental en las organizaciones cuando existe un equilibrio entre los componentes económico, social y ambiental de la organización. Cuando se alcanza ese equilibrio, la gestión de las

cuestiones ambientales variará del enfoque tradicional basado en el cumplimiento regulatorio hacia un enfoque que integra la gestión de los recursos naturales, la prevención de la contaminación y el control de los efectos del cambio climático como una preocupación de la organización.

En concordancia con esta evolución, los programas de gestión ambiental se articulan alrededor de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA). Estos se apoyan en normas y lineamientos internacionales, como la ISO 14001, que orienta a las organizaciones en la adopción de prácticas responsables, el uso eficiente de los recursos y la gestión sostenible de sus impactos ambientales.

Estos programas contemplan acciones orientadas a la implementación de procesos más limpios, el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y la evaluación sistemática de los impactos generados. Asimismo, promueven la mejora continua en la gestión de residuos y el uso eficiente de los recursos. De este modo, las organizaciones fortalecen su desempeño ambiental y contribuyen al desarrollo sostenible (Vivas Sánchez et al., 2025).

En este entorno Vivas Sánchez et al. (2025) mencionan que la economía circular surge como una perspectiva adicional para mejorar la sostenibilidad medioambiental y fomentar un manejo más eficaz de los recursos naturales y la energía en el sector empresarial. Este modelo persigue extender la vida útil de los productos, maximizar el uso de las materias primas y disminuir la dependencia de recursos no renovables. Sumado a ello, fomenta el reciclaje, la reutilización y la recuperación de materiales, lo cual ayuda a reducir la producción de desechos y a disminuir su impacto en el medio ambiente.

Cómo la auditoría de gestión contribuye a la sostenibilidad

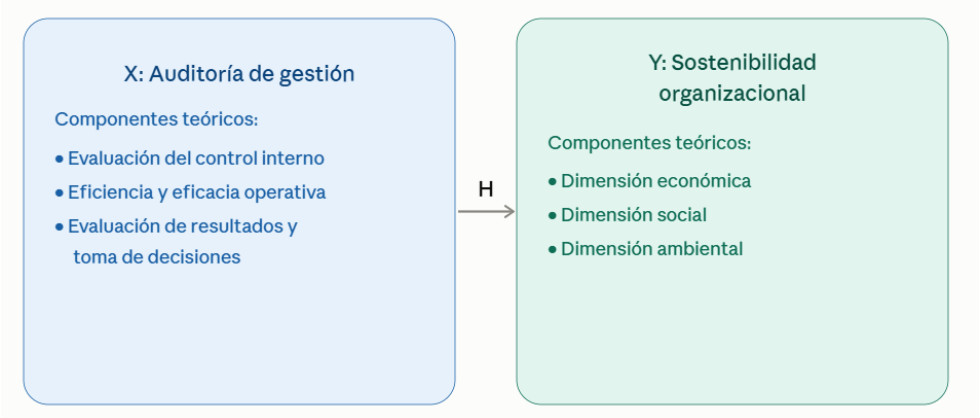
Como menciona Vera-Segovia y Narváez-Zurita (2024) la auditoría de gestión propicia a la sostenibilidad empresarial, en su dimensión económica, al fomentar una administración eficiente, el control interno y la optimización de los recursos. A través de la evaluación del uso de los recursos humanos, financieros y materiales, este tipo de auditoría permite identificar ineficiencias, reducir costos innecesarios y robustecer la rentabilidad sin afectar la calidad operativa.

De este modo que, facilita la detección de desviaciones en el desempeño mediante indicadores de gestión, lo que impulsa la adopción de acciones correctivas y preventivas oportunas. Al optimizar los procesos internos y apoyar una toma de decisiones más estratégica, la auditoría de gestión favorece un crecimiento organizacional ordenado, competitivo y sostenible, consolidándose como una herramienta fundamental para la permanencia de las organizaciones en el largo plazo.

En consecuencia, el modelo teórico de la presente investigación se presenta en la siguiente figura 2:

Ilustración 2.-

Hipótesis



Nota: Se representa la hipótesis general de investigación (H), que plantea una relación positiva y significativa entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional de las empresas privadas.

Modelos y marcos teóricos de referencia

Teoría del triple resultado (Triple Bottom Line)

El concepto de Triple *Bottom Line*, establece que la actuación de una organización debe ser valorada a partir de tres dimensiones interrelacionadas: la social, la ambiental y la económica, en vez de enfocarse apenas en las ganancias financieras (Elkington, 1998).

Esta perspectiva, al incluir de forma explícita los aspectos ambientales y sociales como el ementos tan importantes como el rendimiento económico, estableció un cambio de paradigma para comprender el éxito empresarial.

Nica et al. (2025) han revisado y modernizado esta propuesta en los últimos años, ubicán dola dentro del marco de las demandas actuales de gobernanza empresarial y sostenibilidad corp orativa.

Tanto en su versión original como en la actual, este modelo es la base conceptual directa de cómo se operacionaliza la variable de sostenibilidad organizacional que se ha empleado en est a investigación, ya que las dimensiones sociales, económicas y medioambientales estudiadas con cuerdan con los tres pilares sugeridos por el autor (Nica et al., 2025).

Teoría de los stakeholders

Awa et al. (2024) sostienen que las organizaciones deben gestionar sus relaciones no solo con los accionistas, además de considerar con el conjunto de grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, reguladores y comunidad) que afectan o son afectados por sus decisiones. Esta teoría respalda la relación estudiada entre auditoría de gestión y sostenibilidad, la auditoría,

al evaluar la eficiencia y transparencia de los procesos, promueve a que la organización responda a las expectativas de sus distintos grupos de interés.

Normas ISO 37000 e ISO 37301

Mediante la norma ISO 37000:2021, la Organización Internacional de Normalización define las prácticas y los principios del buen gobierno que deben guiar a las organizaciones hacia un rendimiento sostenible (Malega & Majerník, 2024).

a). La norma ISO 37301:2021 establece, además, las condiciones necesarias para el diseño y la implementación de sistemas de gestión de cumplimiento que tienen como objetivo evitar riesgos de incumplimiento normativo

b). Las dos normas proporcionan un marco de referencia que se puede aplicar a la función de auditoría de gestión como un medio para controlar el cumplimiento y la buena gobernanza corporativa.

Capítulo III: Marco Metodológico

Metodología

La investigación llevada a cabo se enmarcó en el enfoque positivista, ya que se fundamentó en la observación directa, la evaluación objetiva y la aplicación de la lógica formal para investigar el fenómeno analizado. Este examen se centró en la conexión entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad de la organización a través de variables definidas y medibles.

La investigación se organizó con la formulación de una hipótesis, que fue puesta a prueba utilizando información obtenida a partir de herramientas estandarizadas, lo que permitió confirmar los hallazgos. El análisis fue realizado de bajo un contexto imparcial, sin emitir juicios de valor, y se centró en identificar relaciones que fueran generales y reproducibles entre las variables examinadas.

Por lo tanto, el conocimiento producto de esta investigación se basó en evidencia que puede ser comprobada y en métodos sistemáticos, alineados con los principios del positivismo lógico, que ve la investigación científica como un proceso enfocado en ofrecer una explicación objetiva de la realidad organizacional (Hernández Sampieri et al., 2014).

La presente investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, debido a que las variables objeto de estudio no fueron manipuladas durante el proceso investigativo. De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014) contemplan que este tipo de diseño se caracterizó por observar los fenómenos en su entorno natural, sin intervenir sobre ellos ni modificar las condiciones en las que se manifestaron. En este escenario, la relación entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional fue examinada a partir de la información obtenida de las organizaciones participantes, respetando la dinámica propia de su entorno operativo.

En concordancia con este enfoque metodológico, la investigación se desarrolló desde una perspectiva cuantitativa, dado que se recopiló y analizó información numérica que permitió medir las variables de estudio y establecer relaciones estadísticas entre ellas. La aplicación de instrumentos estandarizados y procedimientos estadísticos agilizó la contrastación objetiva de la hipótesis planteada, fortaleciendo la confiabilidad de los resultados y permitiendo una comprensión sistemática del fenómeno analizado.

De tal forma, el estudio adoptó un diseño transversal, debido a que la recolección de los datos se efectuó en un único momento y dentro de un período determinado. Bajo estas condiciones, las variables fueron observadas y analizadas sin realizar seguimiento a su comportamiento a lo largo del tiempo, lo que permitió obtener una visión puntual de la realidad investigada.

A partir de estas características, la investigación se desarrolló bajo un nivel correlacional, ya que estuvo orientada a determinar el grado de relación existente entre las variables asociadas a la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional en las empresas objeto de estudio. Según Hernández Sampieri et al. (2014) añaden que este tipo de estudios permite identificar y medir la relación entre dos o más variables.

Para sustentar la implementación de la presente investigación, se usó distintos métodos científicos que permitieron abordar de manera sistemática y rigurosa. En primera instancia se empleó el método analítico-sintético, el cual permitió la descomposición de los referentes teóricos relacionados con la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional, así como la integración de sus elementos, fortaleciendo a la estructuración del marco teórico.

De manera complementaria, se usó el método histórico-lógico. Este método revisó cómo cambiaron las ideas, las enseñanzas y las reglas de lo que se estudió. El método ayudó a entender

el progreso de los temas teóricos y las normas importantes. Estos temas y normas apoyaron cómo se planteó el problema y cómo se creó la base teórica de la investigación.

Por otro lado, se implantó el método inductivo-deductivo, que facilitó obtener observaciones particulares para establecer generalizaciones teóricas, las mismas que pudieron ser contrastarlas con los planteamientos conceptuales y los resultados obtenidos. Este desarrollo favoreció la relación entre la teoría y la evidencia empírica recopilada durante la investigación

Finalmente, se empleó el método estadístico, la cual resultó fundamental para el procesamiento, organización, análisis e interpretación de la información recopilada en base al modelo. Este método proporcionó un tratamiento objetivo de los datos y se generaron los insumos necesarios para la validación de la hipótesis de investigación.

En cuanto al procedimiento realizado de la recolección de información, se adaptó técnicas e instrumentos acordes con el estudio cuantitativo. La principal técnica implementada fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, dirigido a los profesionales responsables con el desarrollo de actividades de auditoría interna y externa en las organizaciones participantes. Este instrumento permitió obtener información cuantificable relacionada con la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional.

Con lo expuesto, se aplicó una entrevista a los encargados del área de auditoría de cada empresa, con la finalidad de argumentar la investigación y validar la pertinencia de los ítems incorporados en la encuesta en función de las características operativas del sector analizado. No obstante, la información obtenida en dicha encuesta fue complementario y de apoyo metodológico, sin agregar un proceso de análisis cualitativo independiente dentro de la investigación.

La unidad de análisis estuvo constituida por las empresas privadas de seguros enfocadas en la prestación de servicios de medicina prepagada, ubicadas en el cantón Quito, provincia de Pichincha. Estas organizaciones representaron el escenario específico en el cual se observaron y analizaron las variables de estudio, considerando sus características operativas y organizacionales.

El universo de estudio estuvo conformado por un total de 22 empresas privadas de seguros de medicina prepagada que operaron en el cantón Quito, provincia de Pichincha (Superintendencia de compañías, valores y seguros, 2025). Dado que el número de unidades que integraron la población fue reducido y accesible, no se aplicó un procedimiento de muestreo, optándose por la realización de un censo; dando como resultado, la recolección de información se efectuó al cien por ciento de la población, lo que permitió obtener resultados representativos y consistentes.

Validez y confiabilidad del instrumento

Antes de su aplicación final, el cuestionario fue validado por medio de un juicio de expertos, en el cual intervinieron cinco especialistas con experiencia en auditoría de gestión y sostenibilidad organizacional. Los evaluadores examinaron cada uno de los ítems teniendo en cuenta criterios de claridad, pertinencia y relevancia. Esto posibilitó detectar oportunidades para mejorar y hacer las modificaciones requeridas en la redacción de los reactivos que mostraron observaciones.

Tras finalizar esta etapa, se realizó una prueba piloto con cinco expertos en el campo de la auditoría que tenían rasgos parecidos a los del grupo objetivo y que no participaron en la muestra final. Esta aplicación inicial posibilitó constatar la comprensión de las preguntas y

corroborar que el instrumento de recolección de datos funcionaba y estaba estructurado de forma apropiada.

Además, se estimó la fiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach, que se calculó para el instrumento en su totalidad y para cada una de las variables analizadas. La variable Sostenibilidad Organizacional (5 ítems) logró un coeficiente de 0,898, mientras que la variable Auditoría de Gestión (5 ítems) alcanzó un coeficiente de 0,841. El Alfa de Cronbach del instrumento completo (10 ítems) fue de 0,896.

Capítulo IV. Resultados y Discusión

Presentación de resultados

Los datos fueron recopilados mediante la aplicación de un cuestionario estructurado con escala Likert de cinco niveles (1 a 5), administrado bajo la modalidad de censo a las 22 empresas privadas dedicadas a la prestación de seguros de medicina prepagada del cantón Quito, en la provincia de Pichincha. El instrumento de recolección estuvo integrado por 10 ítems, distribuidos en dos dimensiones de estudio: Auditoría de Gestión, considerada como la variable independiente, y Sostenibilidad Organizacional, definida como la variable dependiente.

En el proceso de depuración de la información, no se encontraron valores constantes, regi stros duplicados ni datos faltantes. Esto facilitó la validación de toda la base de datos para el anál isis estadístico subsiguiente.

Como se expuso en el capítulo metodológico, el instrumento fue validado mediante juicio de expertos y mostró una confiabilidad apropiada de acuerdo con el coeficiente Alfa de Cronbac h ($\alpha = 0{,}896$ para el instrumento global), lo cual avala la solidez de los resultados que se mostrar án a continuación.

Estadísticos descriptivos de los constructos

Con el propósito de describir cada constructo, se calculó un puntaje global mediante el promedio de los ítems que lo conforman. En la Tabla 1 se presentan las principales medidas descriptivas, incluyendo los indicadores de tendencia central, dispersión y forma de la distribución. Siguiendo las directrices establecidas por el docente, se excluyen de la presentación la moda, los valores mínimo y máximo, así como el rango, debido a que estos estadísticos aportan escasa información complementaria cuando ya se reportan la media, la mediana y la desviación estándar.

Tabla 1.-

Estadísticos descriptivos de los constructos

Constructo	N	Media	Mediana	Desv. Est.	Varianza	CV (%)	Asimetría	Curtosis
Auditoría de Gestión	22	3.800	4.000	0.720	0.518	18.94	-0.290	-0.272
Sostenibilidad Organizacional	22	3.827	3.900	0.633	0.401	16.55	0.160	-0.627

Nota: Los resultados corresponden a los puntajes promedio de cada constructo; se presentan medidas de tendencia central, dispersión y forma de distribución.

El constructo Auditoría de Gestión presentó una media de 3.80 puntos (DE = 0.72) y una mediana de 4.0, lo que indica que la mayoría de los encuestados percibe un nivel favorable en la aplicación de la auditoría de gestión dentro de sus organizaciones. La escasa dispersión de los datos como lo detalla el coeficiente de variación cercano al 19% señala que las respuestas mostraron una conducta paralela, y a su vez el valor de asimetría (-0.29) evidencia una distribución simétrica, con una sutil concentración de respuestas hacia valores altos de la escala, mientras que la curtosis negativa (-0.27) indica una distribución más aplanada que la normal.

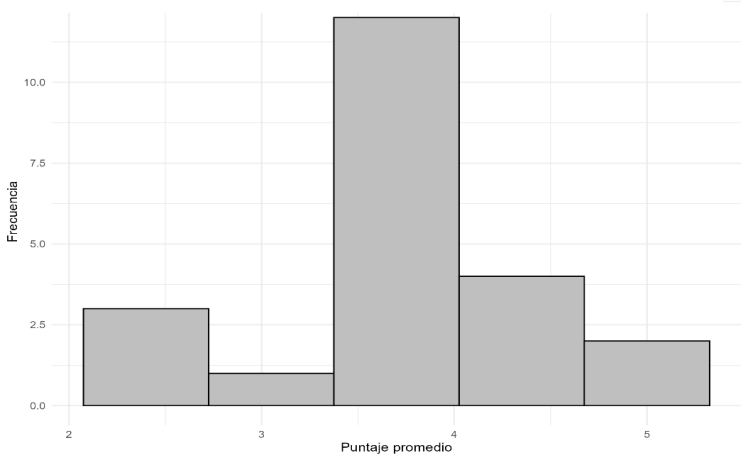
El constructo sostenibilidad organizacional alcanzó una media de 3,83 (DE = 0,63) y una mediana de 3,9, lo que evidencia una valoración favorable sobre las prácticas económicas, sociales y ambientales implementadas en las empresas analizadas. Su menor coeficiente de variación (16,5 %) refleja una mayor homogeneidad en las respuestas y un mayor nivel de acuerdo entre los auditores participantes. Por su parte, la asimetría positiva de 0,16 y la curtosis negativa de −0,63 muestran una distribución simétrica y aplanada, sin presencia de valores extremos que afecten la interpretación de los resultados.

Histogramas de los constructos

Los histogramas siguientes muestran la distribución de frecuencias de los puntajes compuestos de cada constructo.

Ilustración 3.-

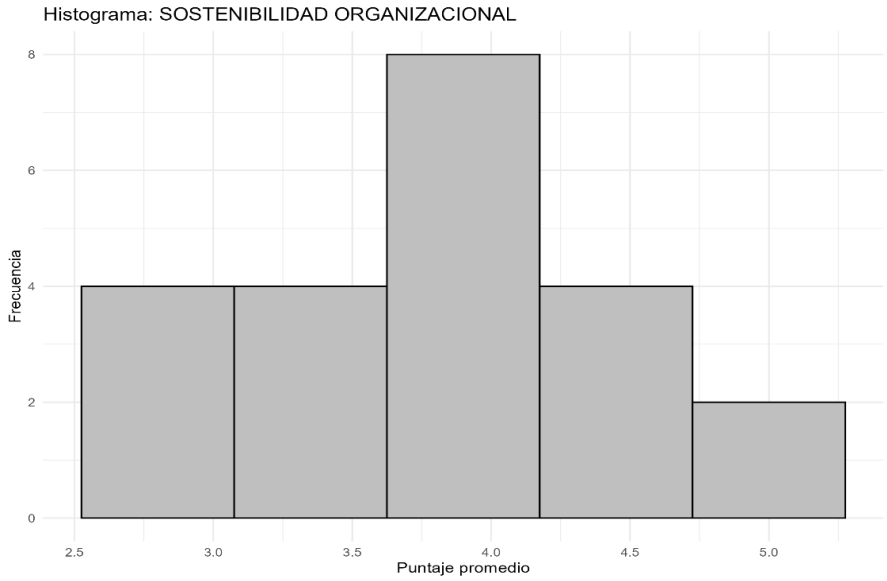
Histograma del constructo Auditoría de Gestión



Nota: El histograma de Auditoría de Gestión evidencia una concentración de las respuestas entre los valores 3.5 y 4.5, con una distribución simétrica y sin colas pronunciadas, lo cual es coherente con el bajo valor de asimetría reportado.

Ilustración 4.-

Histograma del constructo Sostenibilidad Organizacional



Nota: El histograma de Sostenibilidad Organizacional muestra una distribución también concentrada alrededor de la media (3.8), con una ligera mayor densidad de respuestas en el rango de 3.5 a 4.0, lo que confirma una percepción consistente entre las empresas encuestadas respecto al desempeño sostenible.

Pruebas de normalidad

Dado que el tamaño de la muestra fue igual a 22 ($n \leq 50$), se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk para contrastar la normalidad de la distribución de cada constructo, considerando un nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

Tabla 2.-

Resultados de la prueba de normalidad (Shapiro-Wilk)

Constructo	**N**	**Prueba**	**Estadístico**	**Valor p**	**Decisión**
Auditoría de Gestión	22	Shapiro-Wilk	0.952	0.347	No se rechaza la hipótesis de normalidad
Sostenibilidad Organizacional	22	Shapiro-Wilk	0.952	0.352	No se rechaza la hipótesis de normalidad

Nota: Los resultados muestran que, para ambos constructos, el valor p obtenido (0.347 para Auditoría de Gestión y 0.352 para Sostenibilidad Organizacional) es superior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$).

Así, no hay pruebas estadísticas suficientes para descartar la hipótesis nula de normalidad en ninguno de los dos escenarios; por ende, no se halló evidencia suficiente para refutar la hipót esis nula de normalidad ($p > 0.05$).

Este resultado es relevante porque habilita el uso de pruebas paramétricas, como el coeficiente de correlación de Pearson, para analizar la relación entre ambos constructos, en lugar de recurrir a alternativas no paramétricas como Spearman.

Correlaciones

Al confirmarse el supuesto de normalidad en ambos constructos, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el grado de asociación lineal entre la Auditoría de Gestión y la Sostenibilidad Organizacional.

Tabla 3.-

Resultados de la correlación de Pearson

Variable 1	Variable 2	Método	r	Valor p	IC 95%	Dirección	Magnitud
Auditoría de Gestión	Sostenibilidad Organizacional	Pearson	0.589	0.004	[0.223 ; 0.810]	Positiva	Fuerte

Nota: Se evidenció una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la Auditoría de Gestión y la Sostenibilidad Organizacional (r = 0,589; p = 0,004; IC 95%: [0,223; 0,810]), lo que indica que mayores niveles de auditoría de gestión se asocian con mayores niveles de sostenibilidad organizacional.

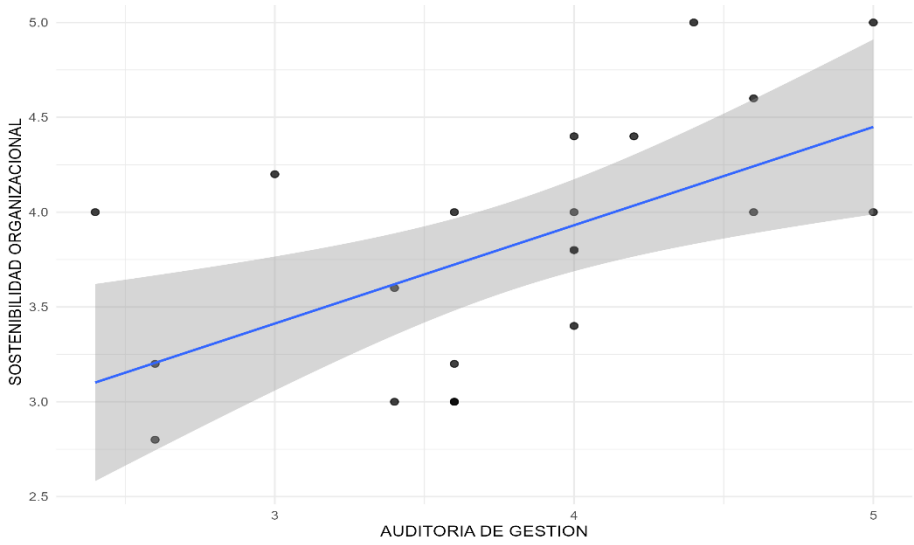
El análisis permitió determinar una correlación positiva y significativa entre ambos constructos (r = 0,589; p = 0,004), con un intervalo de confianza del 95 % comprendido entre 0,223 y 0,810. De acuerdo con los criterios de la interpretación, la magnitud del coeficiente evidencia una relación entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional. Esto señala que, cuando la apreciación sobre la auditoría de gestión es más favorable, también tiende a mejorar la valoración de las prácticas de sostenibilidad en las empresas analizadas.

El resultado adquirido aporta evidencia empírica que respalda la hipótesis de investigación, al confirmar la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables en las empresas privadas de seguros de medicina prepagada de Quito.

Cabe señalar que el estudio se realizó con una población censal de 22 empresas, aspecto que influye en la precisión de la estimación. Por esta razón, la amplitud del intervalo de confianza muestra poca precisión estadística, esto se debe al pequeño tamaño de la población. Por lo tanto, a pesar de que la conexión encontrada es importante, sus resultados se deben mirar con cuidado. Se debe tener en cuenta esta limitación en el método.

Ilustración 5.-

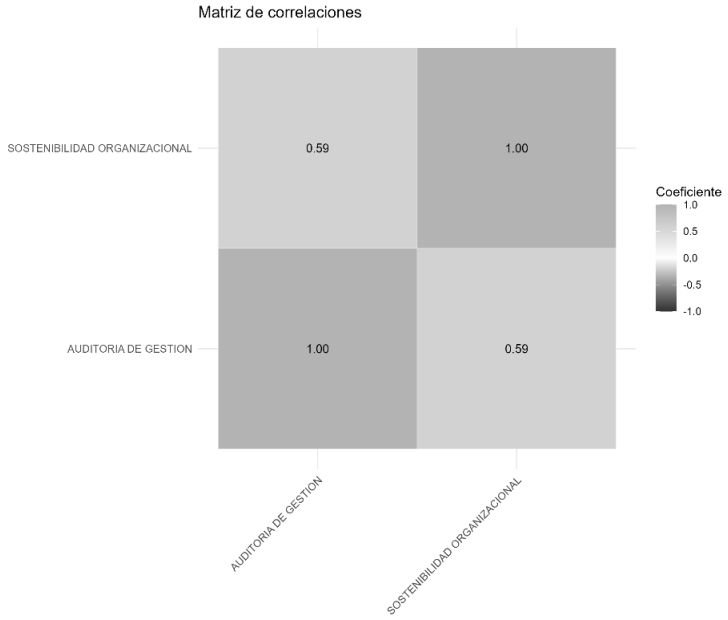
Diagrama de dispersión: Auditoría de Gestión vs. Sostenibilidad Organizacional



Nota: El diagrama de dispersión facilita la visualización de la tendencia entre ambas variables: las empresas que reportan mayores puntuaciones en auditoría de gestión tienden también a reportar mayores puntuaciones en sostenibilidad organizacional, con una tendencia lineal ascendente, coherente con el coeficiente de correlación hallado.

Ilustración 6.-

Matriz de correlaciones entre los constructos



Nota: La matriz evidenció una correlación positiva y significativa entre la Auditoría de Gestión y la Sostenibilidad Organizacional (r = 0,589)

Los resultados descriptivos indican que tanto la auditoría de gestión como la sostenibilidad organizacional son percibidas por los auditores de las empresas de seguros de medicina prepagada de Quito, con respuestas homogéneas y sin valores atípicos relevantes. Las pruebas de normalidad sustentan el uso de estadística paramétrica, lo que significa el 95% de confianza.

Alcance del análisis por dimensiones

Es pertinente señalar que el instrumento aplicado permitió obtener una puntuación global para cada constructo, correspondiente a Auditoría de Gestión y Sostenibilidad Organizacional, calculada a partir del promedio de los cinco ítems que conformaron cada variable. Debido a esta

estructura de medición, los datos recopilados no permitieron efectuar análisis correlacionales específicos entre las distintas dimensiones de ambos constructos.

En este sentido, futuras investigaciones podrían diseñar instrumentos que posibiliten la obtención de puntuaciones diferenciadas para cada dimensión, lo que permitiría establecer con mayor precisión cuáles componentes de la auditoría de gestión presentan asociaciones más relevantes con las diferentes dimensiones de la sostenibilidad organizacional.

Análisis e interpretación de resultados

El primer objetivo específico del estudio fue analizar la relación entre la auditoría de gestión y la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos y operativos en compañías privadas de seguros médicos prepagos. Los resultados descriptivos respaldan este objetivo: el constructor de auditoría de gestión obtuvo una calificación favorable (M = 3,80 de 5), siendo el ítem AG8 relacionado con la evaluación del control interno y el cumplimiento de los procedimientos el mejor calificado (M = 4,09) y el ítem AG6 relacionado con la conceptualización y el alcance de la auditoría como el más bajo (CV = 2%) y CV = 2%).

Esta diferencia muestra que, aunque las empresas de la industria reconocen y aplican mecanismos de control interno de manera constante, todavía existe una percepción menos uniforme del alcance y propósito general de la auditoría de gestión como herramienta estratégica, lo que podría estar relacionado con los niveles de madurez de los sistemas de auditoría en diferentes organizaciones.

En relación con el segundo objetivo específico, determinar la relación entre los resultados de la auditoría de gestión y las dimensiones de la sostenibilidad organizacional (económica, social y ambiental), el constructo Sostenibilidad Organizacional también se ubicó en un nivel favorable (M = 3,83), con una dispersión relativa menor que la Auditoría de Gestión (CV =

16,55% frente a 18,94%). La conclusión central del capítulo nos facilita responder a este objetivo: a medida que mejora la percepción del uso de la auditoría de gestión, la percepción de la sostenibilidad organizacional tiende a mejorar también.

Según los criterios interpretativos de Cohen utilizados en las ciencias sociales, un coeficiente de 0,589 se clasifica como una fuerte asociación de magnitud, y un intervalo de confianza del 95% (0,223 a 0,810) que excluye el valor nulo refuerza la solidez estadística del hallazgo a pesar del pequeño tamaño de la muestra (n = 22).

En otras palabras, los datos no brindan la posibilidad de confirmar que la auditoría de gestión sea una causa directa de la sostenibilidad organizacional, por lo contrario, ambas variables dentro de las empresas analizadas tienden a moverse en la misma dirección, lo que corresponde al grado de correlación definido en el marco metodológico. Es importante destacar que, a nivel de ítem, el OE13, relacionado con la dimensión social de la sostenibilidad, fue el único ítem del instrumento donde se registraron respuestas en los niveles de escala 1 y 2 (4,55% cada uno) y el que mostró la mayor asimetría negativa del bloque de sostenibilidad (-0,82).

Esto muestra que, si bien la percepción general sobre la sostenibilidad organizacional es favorable, existen algunas empresas del sector donde las prácticas orientadas a la dimensión social aún no alcanzan el mismo nivel de consolidación que las prácticas económicas o administrativas, lo que es un área de mejora que se puede identificar a partir del análisis estadístico.

Discusión

La discusión de los resultados obtenidos constituye un elemento primordial para comprender el papel que desempeña la auditoría de gestión como el complemento de la sostenibilidad organizacional dentro de las empresas privadas de seguros de medicina prepagada

del cantón Quito. Los hallazgos obtenidos evidencian la existencia de una relación entre ambas variables ($r = 0.589$; $p = 0.004$), lo que indica que la valoración más favorable de los procesos de auditoría de gestión suele estar asociada con la sostenibilidad organizacional. Aunque esta evidencia no establece una relación de causalidad, sí confirma que ambos constructos mantienen una vinculación estrecha y relevante en lo analizado.

La intensidad de la asociación observada sugiere que la auditoría de gestión representa un factor importante para comprender la capacidad de las organizaciones de sostener su desempeño económico, social y ambiental a lo largo del tiempo. En este marco, aquellas empresas que cuentan con procesos de auditoría más estructurados y sistemáticos tienden a presentar condiciones más favorables para garantizar su permanencia y competitividad.

Este comportamiento puede atribuirse a que la auditoría de gestión facilita la identificación oportuna de desviaciones, riesgos y oportunidades de mejora mediante la evaluación del control interno, el cumplimiento normativo y el análisis de la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.

Del mismo modo, cuando los resultados de las auditorías se traducen en acciones correctivas con mecanismos adecuados de seguimiento, coadyuva a la toma de decisiones y a incorporar criterios de sostenibilidad en la gestión empresarial.

Los resultados obtenidos guardan coherencia con diversos aportes de la literatura especializada. Lampropoulos et al. (2025) sostienen que la sostenibilidad organizacional requiere de estructuras internas cohesivas y mecanismos de control que respalden una gestión responsable, planteamiento que encuentra respaldo empírico en la relación observada en este estudio.

De igual manera, Vera-Segovia y Narváez-Zurita (2024) destacan la contribución de la auditoría de gestión al mejoramiento de la eficiencia operativa, aspecto que coincide con la valoración favorable alcanzada por esta variable y con los resultados obtenidos en el componente relacionado con el control interno.

En complemento, Llumiguano Poma et al. (2021) y Cool-Intriago & Zirufo-Briones (2023) coinciden en señalar que la auditoría de gestión constituye una herramienta estratégica para impulsar la mejora continua y la capacidad organizacional.

No se encontraron investigaciones que reporten conexiones negativas o ausentes entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional entre los trabajos analizados para este estu dio; no obstante, hay autores que alertan sobre la existencia de elementos contextuales que puede n tener un impacto en el grado de esta relación.

MarínNiño (2024) indica que en Ecuador aún existen brechas notables en la implementac ión de indicadores y prácticas de sostenibilidad entre las organizaciones y los sectores, lo cual po dría explicar las fluctuaciones observadas en los niveles de asociación.

De manera parecida, (Arab American University, Palestine & Saad (2024) señala que las organizaciones no pueden desarrollarse si carecen de sistemas eficaces para evaluar y controlar.

Estas valoraciones sugieren que la robustez de la relación identificada podría estar sujeta al nivel de madurez de los sistemas de control y auditoría existentes en cada empresa.

Desde el punto de vista teórico, los hallazgos respaldan una visión amplia de la auditoría de gestión, entendida no solo como un mecanismo de verificación y cumplimiento normativo, sino también como una herramienta que coadyuva al fortalecimiento integral de las organizaciones. Esta perspectiva coincide con el enfoque del triple resultado o *triple bottom line*,

propuesto por Florez-Jimenez et al. (2025) que concibe la sostenibilidad a partir de la integración equilibrada de dimensiones económicas, sociales y ambientales.

Bajo este enfoque, la auditoría de gestión actúa como un elemento transversal en la evaluación, el control y la mejora continua de los procesos vinculados a dichas dimensiones. Del mismo modo, Rahman et al. (2022) y Tardin et al. (2024) consideran que la sostenibilidad organizacional depende de una adecuada administración de recursos y de una cultura institucional orientada al perfeccionamiento permanente, aspectos que pueden verse fortalecidos mediante la aplicación sistemática de auditorías de gestión.

En el ámbito práctico, los resultados sugieren que las empresas de medicina prepagada podrían mejorar sus niveles de sostenibilidad mediante el fortalecimiento de sus procesos de auditoría de gestión. Además, se identificó que la dimensión relacionada con la conceptualización y alcance de la auditoría presentó la valoración más baja, lo que evidencia la necesidad de reforzar aspectos vinculados con la definición de objetivos, metodologías y responsabilidades. En este enfoque, la actualización de procedimientos, la delimitación clara de funciones y el seguimiento permanente de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría podrían contribuir al fortalecimiento de los sistemas de control y, en consecuencia, al mejoramiento de la sostenibilidad organizacional.

Los análisis descriptivos complementan esta interpretación al evidenciar que la sostenibilidad organizacional registró una media superior y una menor variabilidad respecto de la auditoría de gestión. Esto podría indicar que las empresas perciben con mayor uniformidad sus prácticas de sostenibilidad que sus mecanismos de auditoría.

De igual manera, se observó que el ítem relacionado con la conceptualización y alcance de la auditoría presentó la media más baja y la mayor dispersión de respuestas, mientras que el

reactivo asociado a la dimensión social de la sostenibilidad fue el único que registró valoraciones en los niveles inferiores de la escala. Estos resultados revelan la existencia de áreas específicas que requieren atención prioritaria, en lo relacionado con el posicionamiento estratégico de la auditoría y el fortalecimiento de las acciones orientadas al impacto social.

Sin embargo, los resultados deben ser analizados teniendo en cuenta algunas restricciones metodológicas. En primer lugar, el estudio se llevó a cabo con una población de 22 empresas, lo que restringe la capacidad de extender los resultados a otros sectores del ámbito asegurador. En segundo lugar, aunque el diseño correlacional y transversal utilizado permite detectar vínculos entre variables, no logra establecer relaciones de causalidad ni determinar la estabilidad de estas a lo largo del tiempo.

Finalmente, la información se obtuvo a partir de lo que los auditores de las organizaciones percibieron; esto podría incluir sesgos asociados con la subjetividad de las respuestas. Además, la estructura del instrumento, al producir un puntaje global por constructo, impidió realizar análisis correlacionales independientes para cada dimensión.

En función de estas limitaciones, futuras investigaciones podrían ampliar el alcance del estudio incorporando empresas de otros sectores aseguradores y regiones del país, así como desarrollar diseños longitudinales que permitan analizar la evolución de la relación entre auditoría de gestión y sostenibilidad organizacional. Como complemento resultaría importante analizar de forma independiente las diversas dimensiones de la auditoría de gestión y su desarrollo sobre cada factor de la sostenibilidad.

En este sentido, la evidencia obtenida confirma que la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional mantienen una relación favorable dentro de las empresas privadas de seguros de medicina prepagada del cantón Quito. Este análisis proporciona sustento empírico

a la hipótesis de investigación planteada y ratifica la relevancia de considerar la auditoría de gestión como una herramienta relevante que impulsa al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Con el estudio se estableció una relación positiva y estadísticamente significativa entre las variables auditoría de gestión y sostenibilidad organizacional, enfocadas en las empresas privadas de seguros de medicina prepagada del cantón Quito. El coeficiente de correlación de Pearson alcanzó un valor de r = 0,589, con un nivel de significancia de p = 0,004 y un intervalo de confianza del 95 % de [0,223; 0,810]. Los resultados dan respuesta al objetivo general de la investigación y demuestran que ambos constructos mantienen un comportamiento relacionado dentro de las organizaciones analizadas. Sin embargo, al tratarse de una investigación correlacional, no experimental y transversal, esta asociación se la de interpretarse con moderación, ya que no se podría afirmar que la auditoría de gestión sea la causa principal para alcanzar mayores niveles de sostenibilidad organizacional.

Además, los resultados obtenidos visualizan una puntuación positiva de la auditoría de gestión en las empresas privadas de seguros de medicina prepagada estudiadas, con una media de 3,80 sobre 5, una desviación estándar de 0,72 y un coeficiente de variación de 18,94 %, lo que manifiesta una percepción homogénea sobre su aplicación.

Respecto a los procesos evaluados, se encuentran la planificación de las auditorías, el seguimiento de los objetivos institucionales, la calidad de los informes, el uso de sus resultados para apoyar la toma de decisiones y la identificación de ineficiencias operativas, concluyéndose que la auditoría de gestión representa una herramienta útil para evaluar y mejorar los procesos organizacionales; no obstante, el comportamiento de cada uno de sus componentes deberá analizarse bajo un enfoque individual en futuras investigaciones.

La sostenibilidad organizacional alcanzó una media de 3,83 sobre 5, considerada favorable, con una desviación estándar de 0,63 y un coeficiente de variación de 16,55 %, lo que refleja un discernimiento uniforme de las prácticas de sostenibilidad desarrolladas por las organizaciones estudiadas. Los resultados permitieron identificar prácticas relacionadas con las dimensiones económica, social y ambiental. Sin embargo, debido a la estructura del instrumento utilizado, estas variables no generaron puntuaciones independientes que permitieran relacionarlas estadísticamente con los resultados de la auditoría de gestión.

Por lo expuesto, se concluye que existe evidencia descriptiva favorable respecto de la sostenibilidad organizacional, sin embargo, no es posible afirmar estadísticamente que la auditoría de gestión se relacione de forma independiente con cada una de sus dimensiones. Esta situación delimita el alcance de los resultados y, al mismo tiempo, plantea una oportunidad para futuras investigaciones que empleen instrumentos multidimensionales.

La hipótesis de investigación se respalda en los resultados estadísticos obtenidos, al identificarse una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional ($r = 0,589$; $p = 0,004$).

Finalmente, se determinó que en las empresas objeto de análisis en donde se ejecutaron auditorías de gestión, presentaron mayores puntuaciones en sostenibilidad organizacional, lo que constituye uno de los principales aportes empíricos del estudio, ya que demuestra una vinculación positiva entre ambos constructos dentro del sector investigado.

Recomendaciones

Conforme a los resultados obtenidos, se presentan las siguientes recomendaciones:

1.- Fortalecer la aplicación de la auditoría de gestión mediante la estandarización de análisis de los procesos relacionados con la planificación, el seguimiento de los objetivos

institucionales; y como producto de la Auditoría, la calidad de los informes, la identificación de ineficiencias y el uso de los resultados para la toma de decisiones. Para lo que es necesario establecer procedimientos técnicos y uso de indicadores que permitan evaluar de bajo un modo sistemático la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos y operativos de las organizaciones.

2.- Dentro de los programas y planes de auditoría, se deberían diseñar indicadores relacionados con la sostenibilidad económica, social y ambiental, de esta forma se garantizará que los criterios de sostenibilidad formen parte de los procesos de auditoría de gestión, permitiendo con esta integración que los resultados de las evaluaciones contribuyan al seguimiento integral del desempeño organizacional y proporcionen información útil para orientar decisiones y acciones de mejora vinculadas con la sostenibilidad.

3.- Se recomienda, la adopción de procedimientos que permitan efectuar un seguimiento conjunto, que vinculen los resultados de la auditoría de gestión con los indicadores de sostenibilidad organizacional. Como respuesta a la asociación positiva y estadísticamente significativa determinada entre ambos constructos ($r = 0,589$; $p = 0,004$), los resultados obtenidos servirán como un insumo para adoptar oportunidades de mejora, concretar acciones correctivas y robustecer los procesos de toma de decisiones. Sin embargo, la interpretación, debe conservar el alcance correlacional del estudio, sin asumir una relación causal entre las variables.

4.- En futuras investigaciones, se deben adoptar instrumentos que unan varios ítems para cada dimensión de la auditoría de gestión y la sostenibilidad organizacional. Además, es importante ampliar el estudio hacia otros sectores empresariales y de distintas regiones del Ecuador, con el propósito de profundizar en la comprensión de la relación identificada y superar las limitaciones propias del carácter transversal y correlacional de la presente investigación.

Bibliografías:

Acosta, O. D. C. (s. f.). INVESTIGADORES: ÁNGELA MARÍA ARDILA BENÍTEZ CINDY YURANY MONTOYA OSORIO INGRID VANESA BENÍTEZ BENÍTEZ LINA MARCELA ORTIZ CEPEDA MARIANA TAMAYO CORREA.

Alemu, B. A. (2025). Cultivating a Culture of Sustainability: The Role of Organizational Values and Leadership in Driving Sustainable Practices. Business Ethics and Leadership, 9(1).

Arab American University, Palestine, & Saad, R. I. (2024). THE ROLE OF INDEPENDENT AUDITORS IN STUDYING AND ASSESSING THE SUSTAINABILITY DIMENSIONS OF THE AUDITED COMPANIES. ASEAN Journal of Psychiatry, 28(S3), 01-15. https://doi.org/10.54615/2231-7805.03

Armas García, R. de, & Cáceres Malagón, M. (2010). Auditoría de gestión: Conceptos y métodos. Editorial Félix Varela.

Awa, H. O., Etim, W., & Ogbonda, E. (2024). Stakeholders, stakeholder theory and Corporate Social Responsibility (CSR). International Journal of Corporate Social Responsibility, 9(1), 11. https://doi.org/10.1186/s40991-024-00094-y

Centeno-Arevalo, C. J., & Narváez-Zurita, X. E. (2024). Auditoría de gestión: Medición y seguimiento de impactos sociales y ambientales de las empresas. CIENCIAMATRIA, 10(1), 907-920. https://doi.org/10.35381/cm.v10i1.1301

Cool-Intriago, A., & Zirufo-Briones, B. (2023). Impacto de la auditoría de gestión en la toma de decisiones administrativas en empresas comerciales. 593 Digital Publisher CEIT, 8(3), 440-455. https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1741

Cubero Abril, T. (2023). Manual de auditoría de gestión: Enfoque empresarial y de riesgos. Universidad del Azuay.

De la Cruz, L. V., & Marrero Delgado, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. Estudios de la Gestión. Revista Internacional de Administración, (10), 211-230. https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10

Elkington, J. (1998). Partnerships from cannibals with forks: The triple bottom line of 21st-century business. Environmental quality management, 8(1), 37-51. https://doi.org/10.1002/tqem.3310080106

Florez-Jimenez, M. P., Lleo, A., Ruiz-Palomino, P., & Muñoz-Villamizar, A. F. (2025). Corporate sustainability, organizational resilience, and corporate purpose: A review of the academic traditions connecting them. Review of Managerial Science, 19(1), 67-104. https://doi.org/10.1007/s11846-024-00735-3

Hernández Sampieri, Roberto., Baptista Lucio, P., Fernandez-Collado, C. F., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición). McGraw Hill Interamericana.

Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. (s. f.). [Dataset].

Judijanto, L. (2025). Transparency in Corporate Sustainability Reporting: Evaluating Metrics, Accountability, and Social Impact. Asian Business Research Journal, 10(8), 95-102. https://doi.org/10.55220/2576-6759.545

Lampropoulos, S., Thanasas, G. L., Garefalakis, A., & Passas, I. (2025). Harmonizing Sustainability and Resilience: The Integral Role of Internal Audit in ESG Implementation—A Review. Business, Economics and Management. https://doi.org/10.20944/preprints202508.1955.v1

Lebedev, L. V. (2025). Modern concepts of organizational management efficiency and its assessment. RUDN Journal of Public Administration, 12(2), 237-244. https://doi.org/10.22363/2312-8313-2025-12-2-237-244

Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, VIII(Special). https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723

Malega, P., & Majerník, M. (2024). Standardisation of Compliance Management and Process Quality in the Organization Based on the Integrated Management System. Quality Innovation Prosperity, 28(3), 82-99. https://doi.org/10.12776/qip.v28i3.2071

Marín-Niño, C. (2024). Indicadores de Sostenibilidad y su Impacto Financiero y Social en Empresas Ecuatorianas: Revisión Teórica. 593 Digital Publisher CEIT, 9(6-1), 5-20. https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6-1.2965

Miguel Leonardo Catagua Briones, María Fernanda Pinargote Macías, & Marcelo Eduardo Mendoza Vinces. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. PODIUM, (44). https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10

Nastase, C., Adomnitei, A., & Apetri, A. (2025). Strategic Human Resource Management in the Digital Era: Technology, Transformation, and Sustainable Advantage. Merits, 5(4), 23. https://doi.org/10.3390/merits5040023

Nica, I., Chiriță, N., & Georgescu, I. (2025). Triple Bottom Line in Sustainable Development: A Comprehensive Bibliometric Analysis. Sustainability, 17(5), 1932. https://doi.org/10.3390/su17051932

Quispe, R., Moreno, D., Villoslada, L., & Ruiz, A. (2025). Process Management: Automation of processes to enhance business efficiency. SCIÉNDO, 28(1), 99-108. https://doi.org/10.17268/sciendo.2025.013

Rahman, M., Abd Wahab, Dr. S., & Abdul Latiff, Dr. A. S. (2022). Definitions and Concepts of Organizational Sustainability: A Literature Analysis. Society & Sustainability, 4(2), 21-32. https://doi.org/10.38157/ss.v4i2.496

Santamaría-Quishpe, G., & Marcelo-Cárdenas, M. (2016). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la Economía.

Silva, D. N., Wehrmeyer, W., & Murphy, R. (2025). Managing Organisational Sustainability and Corporate Social Responsibility: Perspectives for Sustainable Development. Circular Economy and Sustainability, 5(8), 7389-7413. https://doi.org/10.1007/s43615-025-00508-4

Tardin, M. G., Perin, M. G., Simões, C., & Braga, L. D. (2024). Organizational Sustainability Orientation: A Review. Organization & Environment, 37(2), 298-324. https://doi.org/10.1177/10860266231226144

Vera-Segovia, H. I., & Narváez-Zurita, X. E. (2024). Medición del desempeño y auditoría de gestión: Herramientas para mejorar eficiencia operativa de las empresas [Performance measurement and performance auditing: tools to improve companies' operational efficiency]. Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas, 4(especial), 156-165. https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.120

Vidal, A., & Asuaga, C. (s. f.). GESTIÓN AMBIENTAL EN LAS ORGANIZACIONES: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA.

Vivas Sánchez, L. Y., Quejada Palacios, Y. A., & Barrera Lievano, J. A. (2025). Impacto de la Economía Circular en la Gestión Ambiental en las Empresas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9(4), 12225-12255. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.20018

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Ejemplos de preguntas/afirmaciones medibles)
	Planificación estratégica de la sostenibilidad	- Incorporación de la sostenibilidad en la planificación estratégica	- (SO14) En qué medida la entidad ha incorporado la sostenibilidad organizacional dentro de su planificación estratégica o ha definido acciones para abordarla.
	Evaluación del desempeño en sostenibilidad	- Evaluación periódica del desempeño en sostenibilidad	- (SO15) La empresa evaluó periódicamente su desempeño en sostenibilidad.

Nota. La presente tabla de operacionalización de variables se elaboró con base en criterios metodológicos aplicados en investigaciones de auditoría, gestión y sostenibilidad organizacional.

Anexos

Anexo 1.- Operacionalización de variables

Tabla 4.-

Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Ejemplos de preguntas/afirmaciones medibles)
Variable Independiente: Auditoria de gestión	Planificación de la auditoría de gestión	- Sistematicidad en la planificación de las auditorías	- (AG6) En la empresa se planificaron auditorías de gestión de forma sistemática.
	Seguimiento al cumplimiento de objetivos institucionales	- Existencia de indicadores, reportes o evidencia documentada de seguimiento	- (AG7) Con qué frecuencia la entidad cuenta con indicadores, reportes o evidencia documentada que respalden el seguimiento al cumplimiento de los objetivos institucionales.
	Calidad de los informes de auditoría	- Formalidad y documentación de las recomendaciones de mejora	- (AG8) Con qué frecuencia los informes de auditoría incluyen recomendaciones documentadas y formales orientadas a la mejora de los procesos institucionales.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Ejemplos de preguntas/afirmaciones medibles)
	Toma de decisiones basada en auditoría	- Uso de los resultados de auditoría por la alta dirección	- (AG9) La alta dirección consideró los resultados de la auditoría de gestión para la toma de decisiones.
	Identificación de ineficiencias operativas	- Detección de ineficiencias en los procesos organizacionales	- (AG10) La auditoría de gestión permitió identificar ineficiencias en los procesos organizacionales.
Variable Dependiente: Sostenibilidad Organizacional	Sostenibilidad económica	- Prácticas orientadas a la sostenibilidad económica	- (SO11) La empresa promovió prácticas orientadas a la sostenibilidad económica.
	Sostenibilidad social	- Integración de criterios sociales en las decisiones estratégicas	- (SO12) La organización integró criterios sociales en sus decisiones estratégicas.
	Sostenibilidad ambiental	- Aplicación de políticas de protección ambiental	- (SO13) Se aplicaron políticas orientadas a la protección del medio ambiente.