

Efecto Psico-Emocional de la Auditoría, Visión Integral de los Actores (Auditor- Colaborador)

Psycho-Emotional Effect of the Audit, Integral Vision of the Actors (Auditor-Collaborator)

Catalina Figueroa Osorio¹, Claribel Orozco Naranjo².

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Fecha de recepción: 28 de Julio de 2019.
Fecha de aceptación: 12 de Septiembre de 2019.

¹Estudiante de Psicología. Tecnológico de Antioquia, Medellín-Colombia.
E-mail: catafiso09@gmail.com

²Estudiante de Psicología. Tecnológico de Antioquia, Medellín-Colombia.
E-mail: clarvorozconaranjo@gmail.com

CITACIÓN: Figueroa, C. & Orozco, C. (2019). Efecto Psico-Emocional de la Auditoría, Visión Integral de los Actores (Auditor- Colaborador). CIE. Vol. 2. (8), 28-36.

Resumen

Determinar los efectos psico emocionales que trae el proceso de auditoría en los actores empresariales, puede servir como herramienta para mejorar de forma continua el desempeño y clima laboral. Para ello se hizo un rastreo documental en el que se encontró que el miedo y el estrés son los principales factores generados por la auditoría. Se concluye que en el ámbito laboral no existe una relación armónica entre directivos y colaboradores, lo que dificulta la ejecución en el proceso de auditoría; además de que se toma el proceso como un indicador de resultados y falencias más que como una herramienta que posibilita el desarrollo de la empresa.

Palabras Clave: *efecto, psico-emocional, auditoría, estrés, miedo*

Abstract

Determining the psycho-emotional effects that the audit process brings on business actors can serve as a tool to continuously improve performance and work environment. For this, a documentary scan was carried out in which it was found that fear and stress are the main factors generated by the audit. It is concluded that in the workplace there is no harmonious relationship between managers and collaborators, which makes it difficult to execute in the audit process; In addition, the process is taken as an indicator of results and shortcomings rather than as a tool that enables the development of the company.

Keywords: *effect, psycho-emotional, audit, stress, fear.*

Introducción

Hablar sobre la auditoría como evaluación para los procesos de gestión de la calidad en el ámbito empresarial puede suscitar varias reacciones positivas o negativas en sus actores, que dificultan el desarrollo de este proceso y de las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa. La finalidad con el tema presentado es informar y analizar los efectos psicoemocionales de la auditoría en sus implicados (auditor-colaborador).

En este sentido, por medio de rastreo bibliográfico se encontró que los principales efectos generados a nivel laboral, especialmente en la auditoría son el miedo y el estrés, que tiene diversas causas, entre ellas están; labores que desbordan las capacidades del colaborador y que no tienen delimitados factores como volumen, formación, tiempo suficiente y funciones del cargo, hacer énfasis en las equivocaciones y no en los logros cumplidos y cuando la actividad se vuelve monótona ya que no cumple con las expectativas del trabajador.

De estas causas se identifican las siguientes consecuencias; bajo desempeño laboral, ausentismo, desmotivación para la ejecución de la actividad y disminución en la capacidad de relacionamiento interpersonal. Para esto se indican algunas recomendaciones que contrarresten tales efectos y en un sentido más amplio prevenirlos, se sugiere, interesarse por el estado emocional de los trabajadores posibilitando, de esta manera, la detección de comportamientos o estados que den indicio de interferencias del desempeño y de la forma de relacionarse a nivel laboral.

Este artículo cuenta con los siguientes objetivos: Determinar por medio de la bibliografía documental los efectos psicoemocionales las causas y consecuencias que genera el proceso de auditoría en los actores de la organización.

De la misma manera se desarrolla bajo los objetivos específicos: Recolectar información por medio de bases de datos para hallar los efectos psicológicos en los colaboradores de la compañía. Analizar la información de diferentes fuentes consultadas para determinar consecuencias a nivel laboral en los auditores de las organizaciones. Categorizar los elementos encontrados para sugerir herramientas de promoción, prevención y mitigación de las consecuencias en la organización.

Bases Teórico

Auditoría y los Efectos Psicoemocionales

La auditoría en el ámbito empresarial como evaluación de los procesos y la gestión de la calidad, puede contrarrestar efectos psico-emocionales en los actores de la empresa por diversas causas, lo que su vez, dificulta el desempeño de dicha evaluación reflejado, posteriormente, en los resultados arrojados. Para la orientación de este artículo y en correspondencia a lo que se quiere tratar es de importancia mencionar aspectos que son relevantes para el desarrollo del mismo.

Dicho esto, la auditoría según Enrique (2007) "forma parte de una estrategia de cambio que requiere una clara decisión del más alto nivel y un consenso de voluntades destinado a lograr que una organización adquiera capacidad para transformarse y crecer de manera eficiente" (p. 3). En este sentido, la auditoría como vía al cambio de

la organización requiere de una participación activa y consciente de todas las personas que están involucradas y hacen parte del funcionamiento de la empresa.

Para Calvo (2013) la auditoría es un instrumento orientado a la gestión organizacional y por consiguiente debe de realizar todos los ajustes correspondientes para ampliar y cumplir propósitos; en donde no se quede solo en la búsqueda de inconformidades por cumplimiento de la norma o una mera revisión documental como parte de las actividades de la empresa. Auditar no debe tomarse solamente como un proceso de evaluación, ya que, esta posibilita desde el presente analizar aspectos del pasado que deberían ser concernientes a mejoras en el futuro. Permite constatar aspectos de legalidad, eficacia y eficiencia (Calvo, Sigalat y Rodríguez, 2017).

Como se evidencia en estas definiciones, estudiosos del ámbito empresarial tienen una visión moderna sobre la auditoría, es posible que, en sus análisis encuentren la necesidad de una definición conceptual más dinámica y positiva de las evaluaciones – auditorías- tanto las realizadas a nivel interno como por agentes externos a la empresa.

Dichas visiones permiten resaltar la necesidad de una participación activa de todos y cada uno de los que posibilitan el funcionamiento de las entidades empresariales (el talento humano de la organización) con miras a mejorar y avanzar en procesos o propósitos de la organización -procesos- que innegablemente deben incluir el fortalecimiento, gestión y desarrollo de competencias o las llamadas habilidades blandas de sus colaboradores, lo cual

repercutirá positivamente en el desempeño y al momento de ser auditados.

Pero, en contraste a esto, la información documental constatada para este escrito evidencia que aún a nivel organizacional y sus implicados tienen un concepto poco favorable sobre la auditoría. Concepto, que genera tensión y en el que llevado al hecho o a la praxis se ven involucrados aspectos psico-emocionales que pueden interferir en sus resultados. Entre tanto, las emociones hacen parte importante del ser y hacer de cada persona, determinan en gran medida las actitudes y aptitudes que se necesitan para el diario vivir, en este caso, para el desenvolvimiento y ejecución de las actividades en el campo profesional y/o laboral.

Para Chóliz (2005) “cualquier proceso psicológico conlleva una experiencia emocional de mayor o menor intensidad y de diferente cualidad. Podemos convenir que la reacción emocional (de diversa cualidad y magnitud) es algo omnipresente a todo proceso psicológico.” (p. 3) el mismo autor menciona, “una emoción podría definirse como una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad fenomenológica característica y que compromete tres sistemas de respuesta: cognitivo-subjetivo, conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo.” (p. 4).

Las emociones pueden verse relevantemente implicadas en los comportamientos del individuo ya sea de manera positiva o en un extremo; negativa, por un lado, pueden determinar comportamientos, ser motivador para el alcance y el cumplimiento de metas y por otra parte, puede ser generadoras de grandes dificultades cuando se presenta

una reacción emocional desbordada de la que se pueda tener poco control, generando consecuencias patológicas como la ansiedad, depresión, adicción entre otras (Ventura, 2002).

La Contabilidad Ambiental

El arte de administrar indefectiblemente está ligado a los sistemas de información contable, de costos y financieros, esto, nos permite, evaluar la situación del negocio y realizar los correctivos de manera oportuna y asertiva para la toma de decisiones y predecir y/o proyectar flujos de efectivo futuro. Definitiva las decisiones sin información confiable, relevante, transparente y oportuna serían como sembrar en tierra no fértil y estaría permeada por la incertidumbre y la desconfianza Consejo Técnico de la Contaduría Pública, (2008).

A su vez, es importante dentro del sistema contable, el tema relacionado a los tributos, los cuales son fuentes de ingresos que un Estado tiene para poder cumplir con las cargas públicas, siendo este ejercido por la promulgación de leyes tributarias, lo cual crea deberes inherentes a la misma Moncada, (2016).

El nuevo enfoque de la profesión contable, debatido a nivel internacional es la convergencia a NIIF/ NIC o Estándares Internacionales para Reportes Financieros, emitidos por el IASB; demandando un rol reflexivo, analítico y crítico de los fenómenos que originan los eventos contables y de las actitudes de las personas que los originan, de tal forma que le permita participar en las decisiones estratégicas de las organizaciones Orellana, (2011).

Por otro lado, los problemas ambientales causados en gran medida por las

organizaciones en la actualidad, se deben esencialmente al no reconocimiento y valoración de los recursos naturales, dado que, desde el ámbito financiero, la contabilidad intenta amparar una eficiente la inversión en términos económicos y utilización de los recursos, donde se logra igualar el valor agregado que demuestra la inversión medio-ambiental.

Por tanto, se puede relacionar al conjunto contable tradicional de la actualidad bajo el examen contable medioambiental de índole financiera que hace parte del balance general del Estado de Resultados, del presupuesto, de informes de costos, valoración contable y empresarial, entre otros, que incurre la empresa Ariza, (2007).

De igual forma, comprender la proporción firme de la racionalidad económica y realidad social en la “existencia de intereses que buscan un progreso y un desarrollo económico, mientras que otros buscan un progreso en la persona, en el individuo. De alguna manera estos dos intereses buscan conciliarse” Ensuncho, (1995, p. 146). Además, la contabilidad ambiental es social debido que se relaciona con el hombre, puesto que cuando se deteriora el ambiente y recursos naturales, se perjudica la calidad de vida de los individuos dentro de cada sociedad.

Por lo tanto, dentro de la contabilidad ambiental es preciso incorporar como sistema informativo, un sistema de cuentas para el mejor económico financiero que exige cada organización mediante costos y gastos, bajo el procedimiento informativo mediante los informes a base de indicadores; que le permite evaluar el impacto de la actividad económica de la empresa en la sociedad, a la vez, logra

exponer las voluntades de la industria en cuanto a reposición de inventario, mantenimiento, conservación o deterioro de las condiciones socio-ambientales y de los recursos naturales.

Ensuncho, (1995). Las experiencias financieras contables se amplían en un definitivo argumento social que despliega predominio sobre la manera de rastrear los fundamentos que son tratados soslayando la información que llegará a los más interesados Larrinaga, (1997).

De igual forma, se precisa que “el propósito de la contabilidad ambiental es proveer información para valorar la sostenibilidad de los capitales” Mantilla, (2006, p. 150). La indagación sobre contabilidad ambiental debe ser muy circunspecta por el conocimiento colectivo del problema ambiental, ya pues la comunidad internacional está en la obligación de pronunciar pautas para efectuar procedimientos en las diversas organizaciones que prosiguen la responsabilidad social ambiental, debido al compromiso medioambiental que vorazmente viene ganando espacio en la agenda contable y carteras de servicios corporativos a nivel mundial” Gómez, (2009, p. 63).

Por otro lado, la contabilidad está fundamentada sobre las políticas financieras a partir de los cambios que presentan las organizaciones; ya que es importante erigir y cambiar los sistemas contables actuales y centrarlos hacia la contabilidad ambiental bajo una responsabilidad social empresarial, donde las empresas reconozcan los sucesos ambientales, sociales y económicos, bajo un medio sostenible Grisanti, (2015). Se objeta que la contabilidad medioambiental

se ampara en los diversos informes contables, con soportado con medidas económicas basadas en falencias ambientales, la cual tiene como propósito luchar por la eficacia en la gestión administrativa empresarial consolidada por los cambios tecnológicos Gómez, (2009, p. 59).

Causas y consecuencias de los efectos psicoemocionales en la auditoría

En contraste entre estas dos definiciones (auditoría y emoción) y en relación a la documentación consultada los efectos psico-emocionales más comunes a causa de la auditoría, son el miedo y el estrés que en niveles crónicos pueden convertirse o generar otras condiciones como la ansiedad, burnout, depresión y enfermedades físicas..., los cuales representan un riesgo psicosocial y son tema importante en salud ocupacional para los colaboradores y la empresa como conjunto y parte organizacional. Dichos efectos, en un nivel más adaptativo, promueven un estado de alerta; lo que, a su vez, motiva para prepararse y actuar en consecuencia.

Según varias investigaciones el miedo es una emoción negativa para los actores en el contexto laboral. El miedo asociado al castigo hace parte de las principales resistencias para la mayoría de los colaboradores, percepción que es diferente para los profesionales de la auditoría (Calvo, et ál., 2017). Otros autores señalan “que la lista de miedos en el lugar de trabajo es infinita. Adicional a ello, la evolución de la organización puede crear nuevos miedos, así como alterar otros ya existentes” (Ralston 1995; Thongsukmag, 2003 citados en Bedoya y García, 2016, p. 63).

Respecto al estrés a nivel laboral como otro de los efectos psico-emocionales que pueden estar presentes en la auditoría, La Comisión Europea lo define como: Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos Moreno y Báez, (2010, p. 22).

El estrés laboral es una secuencia de reacciones producidas ante situaciones o exigencias en las que se tiene poco control y las cuales no se relacionan con los conocimientos, destrezas o habilidades del trabajador. Llegando a cuestionarse la capacidad de afrontarlas Houtman, Jettinghoff y Cedillo, citados en Moreno y Báez (2010). El miedo y el estrés son factores presentes en el ámbito laboral o puesto de trabajo que pueden afectar sin distinción a cualquiera integrante (jefes-colaboradores, auditor-auditados). Teniendo en cuenta esto, el interrogante es, por qué las personas sienten miedo o estrés en su lugar de trabajo y específicamente al momento de ser auditados, es en sí la auditoría la causante de estas emociones como un elemento poco favorable.

Como respuesta a estos interrogantes podríamos tomar lo mencionado por Barrio y Barrio (2009) según estos autores el miedo en los directivos está relacionado con la necesidad de mantener el control y esto significa no mostrar sus sentimientos, ya que, podrían ser sinónimo de debilidad, esta creencia conlleva a la inseguridad de perder autoridad o poder dentro de la organización, a burlas de los subordinados

antes las debilidades de los directivos y carencias profesionales. En otras ocasiones, a los supervisores les disgusta el proceso de evaluación por el hecho de estar frente a frente con personas que perciben esta actividad como una amenaza lo que puede generar conflictos emocionales.

También, muchos trabajadores tienen la creencia de que son sobresalientes en el desempeño de sus actividades laborales, siendo solo una percepción propia, porque, aunque el trabajo sea bueno no significa que para los superiores sea sobresaliente. Para los auditados puede ser un proceso en el que se genera bastante tensión (miedo-estrés) debido a que los evaluadores y directivos de la organización se centran en acentuar en gran medida las conductas negativas más que las positivas Alegría, (2013).

Se puede generar estrés cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos; como consecuencias del primer caso se produce un efecto de desajuste y en el segundo, un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos (Moreno y Báez, 2010). Por su parte (Bermúdez, 2015) menciona “como causas del estrés; la insatisfacción laboral, el cansancio físico, estados de ansiedad y el ajuste inadecuado entre la persona y su entorno” (p. 11.)

Dentro de las causas podemos considerar las condiciones ambientales, el diseño del puesto de trabajo (ergonomía, equipos, espacios de trabajo) y el ritmo de trabajo (monotonía, cuando la actividad laboral no tiene elementos de interés, se torna aburrida y frustrante). Mansilla, (2010) citado en Vinuesa, (2014). Otro de los estresores más comunes en las

investigaciones y en la actualidad tiene que ver con la sobrecarga mental que se produce mediante las obligaciones por parte del empleador para la realización de tareas sin contar con la cantidad, el tiempo y las capacidades del colaborador Vinueza, (2014).

En cuanto a las consecuencias causadas por el estrés y el miedo se encuentran aspectos a nivel fisiológico: cardiovasculares; psicológico: ansiedad, depresión, fobias, trastorno del sueño, trastornos alimentarios; Motor: tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos y a nivel organizacional-empresarial: disminución de la producción, falta de cooperación entre compañeros, solicitudes de traslados, incremento de quejas y conflictos, ausentismo laboral, bajo rendimiento y rotación de personal Moreno y Báez, (2010). En cuanto al bajo potencial o desempeño laboral Alegría (2013), menciona como causas principales, la desmotivación por los resultados obtenidos en la evaluación, desconfianza de las capacidades propias y desconfianza hacia sus directivos.

Bermúdez (2015) refiere que tener miedo conlleva a estar en una sensación constante de incertidumbre, angustia e impotencia a la espera de un peligro indeterminado. Lo que implica también, un aislamiento y deterioro de las relaciones sociales y laborales, desesperanza, puntualmente en el lugar de trabajo se pierde la creatividad, para Ryan y Oestreich (1991) (citados en Bedoya y García, 2016. p.65) el miedo a hablar “aumenta la posibilidad de cometer errores, se generan actitudes negativas hacia la organización, incapacidad para cumplir plazos y presupuestos, así como la pérdida de autoestima”

Para Castro, (2016) “El estrés produce emociones como la ira, tristezas, miedo, impotencia, orgullo herido, apatía, agresividad y en especial ansiedad. El estrés puede producir cambios en el comportamiento de la persona como agresividad hacia los demás, hacia objeto y sí mismo, irritabilidad, gritos, agresividad verbal ausentismo laboral, irresponsabilidad, suicidio, comer de forma excesiva, ingerir alcohol, tabaco, droga”. (p. 11)

Los efectos psico-emocionales Estrategias para contrarrestar

Para contrarrestar estos efectos psicoemocionales en la organización y en las auditorías y por consiguiente mejorar el desempeño laboral; las organizaciones y directivos deben como primer paso interesarse por los aspectos emocionales de sus colaboradores, tener como estrategia una observación directa para detectar comportamientos y situaciones particulares que puedan denotar una problemática psico-emocional, que este interfiriendo en el lugar de trabajo y en la empresa en general. Teniendo en cuenta el factor emocional, dentro de la filosofía de dirección se deberá indagar en aspectos como el aislamiento, la falta de comunicación y la desconfianza entre los integrantes del grupo Bedoya y García, (2016).

Se debe establecer lazos de confianza y empatía entre directivos y colaboradores, promover canales de comunicación en el ente empresarial para conocer las preocupaciones, dudas o sugerencias de todos los actores. Debe existir un entendimiento claro sobre la razón de ser de la empresa (objetivos, misión y visión), sobre el cómo cada función en cada área

posibilita el propósito de la organización y, en consecuencia, reconocer la importancia de la auditoría para el cumplimiento de objetivos, pero también para desarrollar competencias, gestionar conocimientos y fortalecer habilidades. De esta manera, debe existir una retroalimentación del proceso evaluado en el cual se resalte, principalmente, los aspectos positivos y se motive a mejorar o cambiar los negativos.

Es importante establecer refuerzos que motiven la realización de las actividades y consecución de metas, para este punto, es necesario tener claro que no todos ejercen una reacción esperable o positiva, según la teoría de la Evaluación Cognitiva propuesta por Deci y Ryan (2005) la motivación intrínseca es la que permite que haya más gusto y mejor desempeño en la actividad realizada, para incrementarla se pueden emplear elementos extrínsecos como el elogio verbal y la retroalimentación sobre las competencias.

La sensación de control y el desarrollo libre de la tarea permite que haya mejor compromiso con el empleador, lo que, a su vez, mejora la creatividad, productividad, satisfacción y equilibrio personal, ayudando a reducir los niveles de estrés y miedo Petit y Palacio, (2016).

Hacer partícipes a los colaboradores en la construcción de las auditorías (internas) para minimizar tensiones entre auditor y auditado. Con esta participación se pueden favorecer de manera indirecta el desempeño de la auditoría externa, el desempeño y participación laboral y las relaciones interpersonales, debe realizarse de igual manera un trabajo interdisciplinar entre auditores, auditados y talento humano.

Analizando la teoría de la evaluación cognitiva citada anteriormente, nos

podríamos dar cuenta e identificar que en muchas realidades no existe cohesión entre el personal de la organización (jefes-colaboradores, auditor-auditados) lo que traduce a malos entendidos, castigos más que motivadores intrínsecos, sobrecarga laboral (fechas límite), pérdida de la confianza en sí y en los demás, poco disfrute por la actividad o campo de desempeño, bajo rendimiento; creatividad y proactividad.

Finalmente, como consecuencias mayores se genera los efectos psicoemocionales: miedo, estrés, pérdida de concentración y de memoria, dificultad para aprender y para tomar decisiones.

Con base a lo analizado en la teoría y lo trabajado en el artículo se considera que es un tema de gran relevancia para la psicología organizacional, debido a la naturaleza propia de esta disciplina en son de prevenir, promover y mitigar estos efectos-psicoemocionales para mantener o propiciar la salud mental dentro de la organización, pero, además, gestionar actitudes y aptitudes para mejorar la productividad y clima laboral.

Metodología

El objetivo de este artículo es exponer de forma argumentativa la relación que tiene la auditoría en las organizaciones y los diferentes actores que la componen, y con base en esto, las causas y efectos generados en los mismos; para lograr este fin se usará la investigación explicativa, ya que de acuerdo a Arias (2006), esta “se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto ... sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos”. (p. 26). De igual forma el

tipo de investigación empleada es la documental, definida como por Arias (2012),

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p. 27).

Adicionalmente Morales (2003) indica que este tipo de investigación además de usar fuentes primarias para nutrir su contenido, también se acopla con documentos escritos en sus diferentes denominaciones; ya que su objetivo final es la producción de un marco teórico que sirva como apoyo para los estudios posteriores basados en la documentación existente Gómez, (2011).

Por otra parte, de acuerdo Kaufman y Rodríguez (citados en Morales, 2003) este artículo tiene un carácter monográfico, ya que es un texto que contiene datos científicos con trama argumentativa, cuya función es informar; además de tener una estructura analítica y crítica sobre la información que recopila. Adicionalmente Arias (2006) menciona que, en este tipo específico de investigación documental, desarrolla de manera profunda un tema específico dejando un informe como resultado.

Conclusiones

Se puede concluir que en toda la documentación constatada los principales efectos psicoemocionales a causa de la auditoría son el miedo y el estrés

principalmente, que a su vez desencadenan otras afectaciones psicológicas, sociales y físicas de leves a crónicas, dependiendo de las características que la determinan y la capacidad de afrontamiento del sujeto (capacidad de adaptación, recursos cognitivos-inteligencia emocional).

Se evidenció que no existe una cohesión adecuada en el recurso humano de la empresa, por diferentes motivos: falta de comunicación, relaciones de poder, aires de grandeza, conflicto de intereses. Lo que puede generar consecuencias negativas a nivel organizacional.

Poco conocimiento por parte de los colaboradores sobre las políticas de la empresa, objetivos, misión y visión y procesos internos de ésta, implicando que no exista un sentido de pertenencia hacia la organización y se trabaje en objetivos diferentes.

Desde los altos cargos se ha tenido un concepto distorsionado sobre la auditoría lo cual fomenta un refuerzo negativo frente al proceso y se desaprovecha su propósito real que es que posibilite la mejora de las falencias encontradas, y resaltar las fortalezas de los actores y de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Alegría, O. (2013). Efectos de la inteligencia emocional en el desempeño profesional del auditor (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima – Perú.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica (6ª Edición). Editorial Episteme.

- Barrio, L., y Barrio, S. (2009). El factor emocional en auditoría (II). La gestión emocional en la evaluación del entorno de control. *Auditoría Pública*, (49), 75-85.
- Bedoya, C., y García, M. (2016). Efectos del miedo en los trabajadores y la organización. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 60-70.
- Bermúdez, N. (2015). Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los auditores internos de la Contraloría General del Estado Regional 1 – Guayaquil (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador.
- Calvo, R. (2013). La nueva realidad del auditor sociolaboral: nuevas necesidades, nuevas tendencias. En el grupo de trabajo Emprendimiento social y solidario: cantidad y calidad del empleo en las diferentes experiencias en cooperativas de trabajo social y empresas solidarias, así como la importancia de criterios sociales en la adjudicación de contratos públicos.
- Calvo, R; Sigalat, E; Rodríguez, J.A (2017). La auditoría sociolaboral y sus grupos de interés: ¿intereses comunes? ¿Intereses compartidos? Una aproximación al caso valenciano. *Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales*, (38), 229-258.
- Carabayo, E.J. (2016). Propuesta de implementación de medidas de control frente al estrés laboral en trabajadores de la isla de carga del Terminal Pascuales EP Petroecuador (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil-Ecuador.
- Chóliz, M. (2005). Psicología de la emoción: el proceso emocional. Universidad de Valencia. 2-34.
- Enrique, F. (2007). Auditoría Administrativa-Gestión estratégica del cambio. (2º. edición) Pearson.
- Gómez, L. (2011). Un espacio para la investigación documental a space for research documentary. *Vanguardia Psicológica*, 1(2), 226-233.
- Morales, O. (2003). Fundamentos de la investigación documental y la monografía. Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. 1-190.
- Petit. E.; Piedrahita, G. y Palacio, A. (2016). Estrategia organizacional para afrontar auditorias en sistemas de gestión integrados. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 22(2), 92-110.
- Ventura, M. (2002). Procesos Emocionales y Afectivos. *Pensamiento Psicológico*, (1), 11- 24.
- Vinueza, A, E. (2014). Diagnóstico del distrés laboral y su posible implicación en la salud de los Auditores de una Institución Pública en la ciudad de Quito. Recuperado en: <https://bit.ly/3iAjtF5>