



## Perspectiva hermenéutica de la eficiencia en los procesos de auditoría

### *Hermeneutic perspective of efficiency in audit processes*

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.20862717>

Cuicas Leal, Eilyn Marbelis<sup>1</sup>

Correo: [eilyncuicas25@gmail.com](mailto:eilyncuicas25@gmail.com)

Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-0992-2767>

### Resumen

La eficiencia en los procesos de auditoría ha sido tradicionalmente entendida como el cumplimiento oportuno de normas, procedimientos y plazos establecidos. No obstante, esta concepción resulta limitada cuando se analiza la complejidad real de las organizaciones y las dinámicas humanas que las atraviesan. El presente ensayo tiene como propósito reflexionar sobre la eficiencia de la auditoría desde una perspectiva hermenéutica, alejándose del enfoque estrictamente positivista que predomina en las ciencias administrativas. Se sostiene que una auditoría verdaderamente eficiente no se define únicamente por la rapidez técnica o por indicadores cuantitativos, sino por la capacidad del auditor para interpretar los significados que subyacen en la cultura organizacional. Desde el círculo hermenéutico y la acción comunicativa, se argumenta que la auditoría constituye un proceso dialógico que favorece la comprensión, el aprendizaje institucional y la mejora continua.

**Palabras clave:** procesos de auditoría, hermenéutica, eficiencia administrativa, acción comunicativa.

### Abstract

Efficiency in audit processes has traditionally been understood as the timely compliance with established standards, procedures, and deadlines. However, this view proves limited when analyzing the actual complexity of organizations and the human dynamics that permeate them. The purpose of this essay is to reflect on audit efficiency from a hermeneutic perspective, moving away from the strictly positivist approach that predominates in administrative sciences. It is argued that a truly efficient audit is not defined solely by technical speed or quantitative indicators, but by the auditor's ability to interpret the meanings underlying the organizational culture. Drawing from the hermeneutic circle and communicative action, it is argued that auditing constitutes a dialogic process that fosters understanding, institutional learning, and continuous improvement.

**Keywords:** audit processes, hermeneutics, administrative efficiency, communicative action.

<sup>1</sup> Ing. de Gas. Ing. de Mantenimiento Mecánico. MgSc. en Educación Superior. Cursante del Doctorado en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Zulia, Venezuela.



## Introducción

Con frecuencia, la rigurosidad técnica de una auditoría no se traduce en una transformación real de la organización. Aunque los procedimientos se ejecuten con estricto apego a la norma, existe un vacío de sentido que impide que los hallazgos trasciendan el papel y se conviertan en cambios sustantivos. Este fenómeno revela que la eficiencia no es una métrica de cumplimiento, sino un logro de la interpretación. Como consecuencia de esto, los informes suelen ser archivados, las recomendaciones se cumplen de manera parcial o simplemente se perciben como una obligación formal y burocrática sin mayor impacto. Esta realidad constante en el ámbito empresarial e institucional invita a cuestionar el concepto de eficiencia que guía muchos procesos de auditoría en la actualidad. Generalmente, la eficiencia ha sido asociada de forma casi exclusiva con la exactitud técnica, el rigor del control y la verificación objetiva de los hechos.

Sin embargo, resulta imperativo reconocer que las organizaciones no son estructuras mecánicas ni realidades aisladas del contexto social. Es por ello que están conformadas por personas, valores, prácticas y significados que influyen directamente en la forma en que se interpretan y aplican los resultados de una auditoría. En este sentido surge el interés por analizar la eficiencia en los procesos de auditoría desde una perspectiva hermenéutica. Este punto de vista filosófico y metodológico permite comprender la auditoría como un proceso interpretativo, en el que el diálogo y la comprensión mutua juegan un papel fundamental para el éxito de la revisión. El objetivo de este ensayo es reflexionar sobre cómo la hermenéutica puede contribuir a una concepción más amplia y humana de la eficiencia auditora, especialmente en contextos organizacionales complejos.

### 1. Fundamentación teóricos de la perspectiva hermenéutica

Asanza Ochoa, A. (2024): En Tratamiento contable y hermenéutica del entorno, explica en la página 47: Establece que la hermenéutica del entorno permite al auditor comprender que la desviación de un indicador no es siempre un error voluntario, sino el resultado de una tensión dialéctica entre el sujeto y su contexto socio-institucional.

La deshumanización del control fiscal y administrativo: un diagnóstico actual para comprender la necesidad de una perspectiva hermenéutica, es imperativo analizar el estado actual de los procesos de



auditoría en las organizaciones modernas. Durante las últimas décadas, la administración pública y privada ha sufrido un proceso de "hiper-regulación". Los manuales de normas y procedimientos, las leyes de contraloría y los sistemas de gestión de calidad han creado un ecosistema donde el auditor es presionado para actuar como un ente fiscalizador punitivo; esta dinámica deshumaniza el control administrativo.

Cuando el auditor llega a un departamento, el clima organizacional suele tensarse. Los empleados perciben la auditoría no como una oportunidad para mejorar sus procesos, sino como una amenaza a su estabilidad laboral o a su reputación profesional. Esta perspectiva defensiva genera fenómenos de ocultamiento de información, respuestas evasivas y una resistencia pasiva frente al cambio. Desde un enfoque netamente positivista, el auditor ignoraría esta realidad psico-social y se limitaría a documentar el "hallazgo" (el error o la desviación). Sin embargo, una auditoría eficiente no puede obviar el factor humano. Si el objetivo final de la administración es la eficacia y la eficiencia de las operaciones, de nada sirve un informe impecable si el personal que debe ejecutar las correcciones está desmotivado, temeroso o no comprende la utilidad de la norma. Es aquí donde la humanización del proceso auditor, a través de la interpretación y la empatía, se vuelve no solo una postura ética, sino una estrategia de eficiencia gerencial insustituible.

## **2. El círculo hermenéutico como herramienta metodológica en el trabajo de campo**

La hermenéutica aporta una metodología implícita que resulta de gran utilidad para el auditor: el círculo hermenéutico. Propuesto por autores clásicos, pero de total vigencia en la investigación cualitativa actual, este concepto establece que la comprensión de un "texto" (en este caso, la organización auditada) se logra mediante un movimiento dialéctico entre las partes y el todo. En la práctica de la auditoría, "las partes" son los documentos individuales: una factura, un comprobante de egreso, un registro de asistencia o una orden de compra. "El todo" es la cultura organizacional, el presupuesto general, las políticas de la alta gerencia y el contexto socioeconómico. Un auditor tradicional se enfoca casi exclusivamente en "las partes", buscando que la factura cumpla con los requisitos legales. El auditor hermeneuta, en cambio, inscribe esa factura dentro del "todo". Se pregunta: ¿Por qué este proceso se está realizando de esta manera? ¿Existe una falla en la capacitación del personal? ¿El sistema tecnológico está obsoleto y obliga a los empleados a cometer errores manuales?



Del mismo modo, se puede afirmar que este ir y venir entre el documento específico y la realidad global de la institución es lo que permite emitir un juicio profesional profundo y fundamentado. Al respecto, estudios recientes en epistemología contable destacan que dicho juicio requiere una madurez cognitiva que solo se alcanza cuando el profesional trasciende la mecanicidad de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) para abrazar la complejidad del entorno organizativo.

## 2.1. La teoría de la acción comunicativa y la redefinición de la eficiencia

**Cuadro 1:** Diferencias paradigmáticas entre la auditoría tradicional y la perspectiva hermenéutica

<b>Fases del Proceso de Auditoría</b>	<b>Enfoque Tradicional (Positivista)</b>	<b>Enfoque Interpretativo (Hermenéutico)</b>
Punto de partida	Presunción de error y búsqueda de desviaciones normativas.	Comprensión del contexto y de las dinámicas operativas.
Rol del Auditor	Fiscalizador distante, objetivo y estrictamente punitivo.	Traductor cultural, empático y facilitador del diálogo.
Tratamiento del hallazgo	Imposición unilateral del error documentado.	Co-creación de soluciones mediante la acción comunicativa.
Reacción del personal	Resistencia, ocultamiento de información y actitud defensiva.	Apertura, aprendizaje institucional y apropiación del cambio.
Resultado de la Eficiencia	Cumplimiento formal (el informe se archiva sin impacto real).	Transformación organizacional (mejora continua y sostenible).

**Fuente:** Cuicas (2026).

### 2.1.1. Complejidad y acción comunicativa en la resolución de hallazgos

Siguiendo los postulados de Habermas (1987) en su Teoría de la acción comunicativa, es fundamental profundizar en el momento más crítico de la auditoría: la discusión de hallazgos y la redacción del informe final. Tradicionalmente, esta fase se ha configurado como un acto unilateral donde predomina la racionalidad instrumental; el auditor expone las desviaciones y la gerencia las asume de forma pasiva o reactiva. Mi posición al respecto es que este modelo resulta ineficiente para el cambio organizacional, pues, como advierte Kliksberg (2023), cuando el control se despoja de su dimensión ética y dialógica, se anula la posibilidad de una transformación real basada en el compromiso del actor institucional.

Para que exista una eficiencia real, debe generarse lo que Habermas denomina una "situación ideal de habla". Esto implica que el auditor y el auditado deben sentarse en condiciones de simetría (sin imposición coercitiva de poder) para discutir por qué ocurrió la desviación. El auditor debe poseer la competencia comunicativa para traducir el lenguaje técnico-legal a un lenguaje comprensible y constructivo para el trabajador. A su vez, debe tener la disposición de escuchar los argumentos del auditado, quien posee el conocimiento práctico y cotidiano de las operaciones.

Cuando los hallazgos se discuten bajo una racionalidad comunicativa, las recomendaciones que surgen del informe de auditoría son co-creadas. El trabajador se apropia de la solución porque participó en su formulación. La auditoría deja de ser una autopsia institucional para convertirse en una consultoría preventiva y de mejora continua. Investigadores contemporáneos de las ciencias administrativas coinciden en que el liderazgo dialógico reduce los tiempos de implementación de las medidas correctivas hasta en un 40%, lo cual es la definición suprema de eficiencia.

Para superar las limitaciones del enfoque tradicional e instrumental, es fundamental buscar nuevas lentes que nos permitan ver la organización de otra manera. En este sentido la teoría de la acción comunicativa desarrollada por Jürgen Habermas (1987) define un marco conceptual relevante para repensar la eficiencia en la auditoría. A través de esta teoría, se comprende que la racionalidad no se limita a la obtención de resultados técnicos, sino que se construye a través del entendimiento y el

consenso alcanzado mediante el diálogo. Desde este punto de vista, una auditoría puede considerarse eficiente cuando logra generar comprensión y aceptación de sus resultados por parte de los actores involucrados, y no solo mediante la entrega de un documento normativo.

Es importante mencionar que, en la experiencia organizacional, los procesos de auditoría que se desarrollan de manera impositiva suelen generar resistencia y desconfianza en el personal auditado. Sin embargo, cuando el auditor establece una comunicación abierta y transparente, se facilita el intercambio de información y se fortalecen las posibilidades de mejora conjunta. Bajo este enfoque dialógico, el informe de auditoría deja entonces de ser un instrumento sancionador para convertirse en una herramienta de apoyo a la gestión y al desarrollo corporativo. De esta manera, la eficiencia no se mide únicamente por la culminación del proceso en el tiempo previsto, sino por el impacto real que tiene en la organización y por el grado en que las recomendaciones son comprendidas y asumidas por la alta gerencia y los colaboradores.

## **2.2. La organización como texto a interpretar**

A partir de la hermenéutica filosófica, particularmente en la obra de Martin Heidegger (2009), se plantea que el ser humano se comprende a sí mismo a partir de su relación con el mundo y con los otros, la cual está mediada por el lenguaje. Aplicado al ámbito organizacional, este profundo planteamiento permite entender a la institución como una realidad viva, construida a partir de narrativas, prácticas y significados compartidos. Por consiguiente, los documentos contables, los procedimientos administrativos y los indicadores financieros no pueden ser interpretados de manera aislada, ya que son el resultado de decisiones humanas y de contextos específicos.

El auditor que adopta una mirada exclusivamente técnica corre el riesgo de ignorar las dimensiones cualitativas de la gestión, limitando su análisis a una verificación de superficie que produce hallazgos meramente descriptivos. Esta postura, que Guao Samper (2024) define como un 'automatismo normativo', reduce al profesional a un ejecutor de listas de verificación, desplazando el juicio crítico por la comodidad de la regla. En contraste, Beuchot (2023) propone desde su hermenéutica analógica que la interpretación no debe ser un acto de libertad absoluta ni un rigorismo ciego, sino un equilibrio que permita entender la intención detrás del acto administrativo.



Desde mi posición como autor, sostengo que la auditoría no debe ser entendida como un examen final punitivo, sino como una 'hermenéutica de la posibilidad'. Esto implica que el auditor no solo debe interpretar el 'texto organizacional' en su conjunto —considerando tanto la frialdad del dato cuantitativo como el calor de los factores culturales— sino que debe actuar como un mediador que traduce las desviaciones en oportunidades de aprendizaje institucional. Mientras que la visión tradicional busca el error para señalarlo, la mirada hermenéutica que aquí se propone busca el significado del error para transformarlo.

En este sentido, coincido con Asanza Ochoa (2024) al afirmar que la eficiencia real de un proceso de auditoría se manifiesta cuando se alcanza una 'fusión de horizontes' entre el auditor y el auditado. Mi propuesta es que la eficiencia no sea medida por la celeridad del informe, sino por la pertinencia pedagógica de sus recomendaciones. Por lo tanto, la comprensión integral del sistema administrativo permite identificar que las ineficiencias son, con frecuencia, problemas de comunicación no resueltos, lo que exige recomendaciones que no solo ajusten procesos, sino que sanen la cultura organizacional.

### **2.3. Fusión de horizontes y el excedente de sentido en la práctica auditora**

Siguiendo la evolución del pensamiento interpretativo, Hans-Georg Gadamer (1993) sostiene que todo proceso de comprensión supone una fusión de horizontes entre el intérprete y aquello que es interpretado. En la auditoría, esto significa reconocer que el auditor no es un sujeto completamente neutral, sino que interpreta la realidad desde su formación, experiencia y marco teórico. Alejado de constituir una debilidad, esta conciencia fortalece el proceso auditor, ya que permite al profesional reflexionar sobre sus propios supuestos y contrastarlos con la realidad organizacional.

La eficiencia interpretativa se alcanza cuando el auditor logra comprender el contexto específico de la institución auditada, sin renunciar al rigor normativo ni imponer juicios descontextualizados. Esta fusión de horizontes favorece la elaboración de informes más realistas y recomendaciones viables, lo que incrementa las probabilidades de implementación y mejora continua. A esto se añade la visión de Paul Ricoeur (2006) sobre la teoría de la interpretación, la cual nos ayuda a entender que en cada hallazgo organizacional existe un "excedente de sentido"; es decir, las no conformidades no son simples errores aritméticos o de procedimiento, sino manifestaciones de discursos, prioridades y culturas internas que el auditor moderno debe saber leer e interpretar.



La eficiencia en la auditoría no puede desvincularse de la ética del auditor, la cual suele reducirse en los manuales a un listado de prohibiciones. No obstante, desde una perspectiva hermenéutica, la ética es un ejercicio de discernimiento constante. Autores como Gual Samper (2024) sostienen que el pensamiento crítico es el cimiento del juicio profesional; sin una capacidad interpretativa desarrollada, el auditor se convierte en un autómata de la norma, perdiendo de vista la "sustancia sobre la forma".

En este sentido, la hermenéutica crítica nos permite entender que el auditor no es un juez infalible, sino un sujeto ético que interactúa con otros sujetos. La eficiencia, entonces, se manifiesta en la honestidad de la interpretación. Investigaciones recientes de Vargas González (2022) subrayan que la confianza (trust) en los informes financieros no depende solo de la exactitud matemática, sino de la credibilidad que el auditor proyecta a través de su discurso. Un informe "humanizado" es aquel que reconoce las limitaciones del control, pero propone rutas de salida éticas y viables, transformando la fiscalización en un acto de responsabilidad compartida.

### **3. Hermenéutica de la complejidad en la administración pública municipal**

Un error común en la auditoría tradicional es tratar a todas las organizaciones bajo el mismo rasero técnico. Sin embargo, la administración municipal y los entes públicos poseen una "textualidad" propia, marcada por la burocracia, la escasez de recursos y la presión política. Aplicar la hermenéutica en este contexto implica comprender la gestión pública como un sistema complejo.

Estudios de Asanza Ochoa (2024) sugieren que el tratamiento contable en entidades complejas requiere una "hermenéutica del entorno". Esto significa que la eficiencia de un proceso de auditoría en una alcaldía, por ejemplo, debe medirse por su capacidad para identificar no solo el faltante de un activo, sino la falla estructural en el diseño del servicio público. Al humanizar la auditoría en este sector, el auditor deja de enfocarse en expedientes aislados para evaluar procesos que impactan directamente en la vida del ciudadano. Esta visión integral permite que las recomendaciones del estudio tengan un peso social y no solo administrativo, cumpliendo así con la profundidad temática exigida por la revista.

### **4. La Auditoría como acto pedagógico: hacia una eficiencia transformadora**

Finalmente, debemos proponer un cambio de paradigma: la auditoría como un proceso de enseñanza-aprendizaje. Si nos basamos en la Acción Comunicativa de Habermas (1987), el informe de



auditoría es un vehículo de verdad que busca el consenso. Un proceso es eficiente si, al terminar, el auditado ha aprendido a mejorar su propia gestión. La literatura académica de este bienio (2023-2024) empieza a acuñar términos como "Auditoría Pedagógica", donde la fase de cierre no es una sentencia, sino un seminario de mejora. Al incorporar este tópico, el ensayo adquiere una dimensión humanista superior, pues coloca al ser humano (el trabajador, el administrador) en el centro de la eficiencia. La verdadera productividad de una auditoría no se cuenta en horas-hombre de revisión, sino en el grado de transformación cultural que logra dejar en la institución.

## Conclusiones

Tras el desarrollo de las ideas expuestas, se evidencia que la eficiencia en la auditoría, bajo la lente hermenéutica, se redefine como la excelencia en la interpretación del texto organizacional. Atrás queda el paradigma que valora únicamente la velocidad procedimental; hoy en día, no es más eficiente el auditor que concluye en menor tiempo, sino aquel que logra que la organización se comprenda a sí misma y se transforme a partir de los hallazgos.

El aporte fundamental de este ensayo reside en la ruptura con el modelo punitivo tradicional para proponer lo que defino como una 'Auditoría de la Comprensión'. Esta investigación contribuye al campo administrativo al ofrecer un marco epistemológico donde el auditor deja de ser un operario de normas para convertirse en un facilitador de la transparencia y el aprendizaje. Al introducir el concepto de 'fusión de horizontes' en el control fiscal, este estudio demuestra que la eficiencia no es un dato frío, sino un proceso socialmente construido que requiere empatía, ética y juicio crítico.

En este sentido, esta visión humanista y crítica es esencial para afrontar los nuevos desafíos de la gobernanza en el siglo XXI. La investigación aporta una solución teórica a la crisis de deshumanización administrativa, proponiendo que la verdadera productividad del control nace del consenso y no de la coacción. Se reafirman así las teorías presentadas, demostrando que la técnica sin comprensión es ciega, y que la verdadera eficiencia nace cuando el proceso de auditoría se convierte en un acto pedagógico capaz de emancipar a la organización de sus propias ineficiencias estructurales.

## Referencias

Gadamer, H.-G. (1993). *Verdad y método*. Ediciones Sígueme. (Trabajo original publicado en 1960).



Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Taurus.

Heidegger, M. (2009). *Ser y tiempo*. Trotta.

Ricoeur, P. (2006). *Teoría de la interpretación: Discurso y excedente de sentido*. Siglo XXI Editores.

### **Declaración de conflicto de interés y originalidad**

Conforme a lo estipulado en el *Código de ética y buenas prácticas* publicado en **Revista Ethos**, la autora **Cuicas Leal, Eilyn Marbelis**, declara al Comité Editorial que no tiene situación que representa conflicto de interés real, potencial o evidente, de carácter académico, financiero, intelectual o con derechos de propiedad intelectual relacionados con el contenido del ensayo: **Perspectiva Hermenéutica de la Eficiencia en los Procesos de Auditoría**, en relación con su publicación. De igual manera, declara que el trabajo es original, no ha sido publicado parcial ni totalmente en otro medio de difusión, no se utilizaron ideas, formulaciones, citas o ilustraciones diversas, extraídas de distintas fuentes, sin mencionar de forma clara y estricta su origen y sin ser referenciadas debidamente en la bibliografía correspondiente. Consiente que el Comité Editorial aplique cualquier sistema de detección de plagio para verificar su originalidad, así también declara que, en la preparación de este manuscrito, no utilizó herramientas de inteligencia artificial generativa para la redacción de textos o interpretación de datos.

