

# XXVI

## **Análisis del Costo de la Calidad (COQ) en firmas de auditoría: Un enfoque desde la rentabilidad y la gestión del riesgo operativo**

Karla Margarita Cruz Ordinola De Lopez  
Flavio Edgar Córdova Amésquita

## Análisis del Costo de la Calidad (COQ) en firmas de auditoría: Un enfoque desde la rentabilidad y la gestión del riesgo operativo

---

Karla Margarita Cruz Ordinola De Lopez  
Flavio Edgar Córdova Amésquita

### RESUMEN

Este capítulo de revisión narrativa examina la aplicación del modelo de Costo de la Calidad en las firmas de servicios profesionales de auditoría, evaluando su doble incidencia en la rentabilidad corporativa y en la gestión integral del riesgo operativo. A través de una metodología sistemática basada en la búsqueda bibliográfica en bases de datos científicas e institucionales, se estructuran las cuatro dimensiones del modelo: costos de prevención, evaluación, fallas internas y fallas externas. Los hallazgos revelan que existe una relación no lineal entre la inversión en fases preventivas y la reducción de contingencias financieras adversas. Asimismo, se discute cómo las estructuras tradicionales de compensación de socios priorizan la rentabilidad inmediata, incrementando el riesgo operativo debido a la miopía gerencial, mientras que la integración de herramientas tecnológicas y de inteligencia artificial redefine las fronteras del modelo al optimizar los costos de control y mitigar el error humano. Finalmente, se concluye que el COQ transforma el cumplimiento normativo de una carga burocrática en una ventaja competitiva sostenible que protege los márgenes financieros, destacando la necesidad de desarrollar estudios empíricos enfocados en pequeñas y medianas firmas de auditoría.

**Palabras clave:** Costo de la Calidad (COQ), firmas de auditoría, rentabilidad, riesgo operativo, gestión de la calidad.

## ABSTRACT

This narrative review chapter examines the application of the Cost of Quality (COQ) model within professional audit firms, evaluating its dual impact on corporate profitability and comprehensive operational risk management. Using a systematic methodology based on literature searches across scientific and institutional databases, the study outlines the model's four dimensions: prevention, appraisal, internal failure, and external failure costs. Findings reveal a non-linear relationship between investment in preventive phases and the reduction of adverse financial contingencies. Furthermore, the chapter discusses how traditional partner compensation structures prioritize immediate profitability—thereby increasing operational risk due to managerial myopia—while the integration of technological tools and artificial intelligence redefines the model's boundaries by optimizing control costs and mitigating human error. Finally, the study concludes that the COQ model transforms regulatory compliance from a bureaucratic burden into a sustainable competitive advantage that protects financial margins, highlighting the need for empirical studies focused on small and medium-sized audit firms.

**Keywords:** Cost of Quality (COQ), audit firms, profitability, operational risk, quality management.

## INTRODUCCIÓN

El entorno competitivo actual de las firmas de auditoría está marcado por una mayor supervisión regulatoria, presiones sobre las tarifas de los servicios y la necesidad de mantener altos estándares de escepticismo profesional. Tradicionalmente, la calidad en auditoría se ha visto como un imperativo ético y de cumplimiento normativo, frecuentemente desvinculado de la gestión financiera y del rendimiento empresarial. Sin embargo, la creciente complejidad de los mercados financieros y la exigencia de los grupos de interés han transformado la excelencia operativa en una prioridad estratégica para las firmas del sector.

Bajo este escenario, el marco del Costo de la Calidad (COQ), originado en la manufactura y adaptado progresivamente a los servicios profesionales, ofrece una

perspectiva integradora y analítica. Este enfoque clasifica los costos en prevención, evaluación, fallas internas y fallas externas. La correcta gestión de estas dimensiones permite dimensionar no solo los recursos destinados a asegurar la excelencia, sino también el costo de la no calidad o de las deficiencias operativas. En el contexto específico de las firmas de auditoría, las fallas —tales como una opinión de auditoría errónea, la omisión de procedimientos críticos o debilidades en la recolección de evidencia— pueden desencadenar demandas millonarias, pérdida de reputación institucional y severas sanciones de los organismos de control.

En la literatura contemporánea se argumenta que la calidad no debe concebirse únicamente como un centro de costos reactivo, sino como un generador de valor a largo plazo que salvaguarda la viabilidad de la organización. El problema central radica en cómo las firmas gestionan la compensación y el equilibrio óptimo entre el incremento de los costos preventivos —tales como la capacitación especializada, el diseño de metodologías robustas y la ejecución de revisiones rigurosas de control de calidad— y la minimización de los riesgos operativos y financieros inherentes a la práctica profesional. Diversos estudios señalan que una inversión adecuada en fases tempranas de prevención reduce exponencialmente los costos asociados a correcciones extraordinarias y contingencias legales.

A pesar de su relevancia teórica y práctica, la integración formal del modelo COQ dentro de la estrategia financiera de las firmas de auditoría continúa siendo un terreno fértil de análisis. El propósito de este artículo es examinar la literatura existente sobre el Costo de la Calidad en el sector de auditoría, evaluando de forma crítica su doble incidencia en la rentabilidad corporativa y en la gestión integral del riesgo operativo, aportando directrices para una toma de decisiones más eficiente en los servicios de aseguramiento.

## METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta revisión narrativa, se diseñó y ejecutó una estrategia rigurosa de búsqueda bibliográfica orientada a identificar literatura académica relevante, informes técnicos especializados y normativas internacionales publicadas en destacadas bases de datos científicas como Scopus, Web of Science, Google Scholar y repositorios institucionales de organismos contables de referencia global, tales como el IAASB y el AICPA. La selección de estas fuentes responde a la necesidad de capturar tanto la

producción académica arbitrada como la perspectiva normativa que rige el ejercicio profesional contemporáneo.

Para garantizar la pertinencia de los documentos recuperados, se estructuraron descriptores y cadenas de búsqueda avanzadas mediante la combinación de términos clave en inglés y español, enlazados con operadores booleanos normalizados. Específicamente, la ecuación principal adoptó la siguiente sintaxis: ("Cost of Quality" OR "COQ" OR "Costos de Calidad") AND ("Audit Firms" OR "Firmas de Auditoría") AND ("Operational Risk" OR "Riesgo Operativo") AND ("Profitability" OR "Rentabilidad"). Esta combinación permitió acotar el universo de estudio hacia la intersección exacta entre la gestión de la calidad, el rendimiento financiero y la exposición al riesgo en las firmas del sector.

Con el propósito de mantener el rigor metodológico, se establecieron criterios de inclusión estrictos centrados en artículos empíricos, revisiones teóricas y estudios de casos publicados en un rango temporal reciente, priorizando de manera especial aquellos trabajos que vinculan de forma directa la gestión de la calidad con el rendimiento financiero en firmas de servicios profesionales. Por el contrario, se excluyeron aquellos documentos de opinión no sustentados, notas periodísticas y trabajos centrados exclusivamente en sectores industriales tradicionales ajenos a la naturaleza intangible de los servicios profesionales de aseguramiento.

El proceso de filtrado y selección de los documentos siguió las directrices recomendadas para revisiones de literatura estructuradas, garantizando la trazabilidad y relevancia de las fuentes. Los datos seleccionados y extraídos de los textos fueron sometidos posteriormente a un análisis de síntesis temática. Este enfoque cualitativo facilitó la codificación y categorización de la información para estructurar conceptualmente las dimensiones del COQ en la auditoría —prevención, evaluación, fallas internas y fallas externas—, permitiendo identificar patrones, vacíos de conocimiento y convergencias teóricas entre la gestión operativa y la rentabilidad corporativa.

## RESULTADOS

La literatura analizada permite estructurar el modelo de Costo de la Calidad (COQ) aplicado a las firmas de auditoría en cuatro categorías principales que reflejan la dinámica operativa y financiera del sector.



En primer lugar, los costos de prevención en auditoría incluyen las inversiones deliberadas destinadas a evitar errores y deficiencias antes de que ocurran en el terreno operativo. Esto comprende el diseño y actualización constante de metodologías de auditoría, la ejecución de programas avanzados de capacitación continua para los equipos de trabajo, la adquisición de herramientas tecnológicas de análisis de datos de vanguardia y la implementación de rigurosos procesos de aceptación y continuidad de clientes para mitigar riesgos desde el origen.

En segundo lugar, los costos de evaluación corresponden al conjunto de actividades de supervisión, monitoreo y control diseñadas para verificar que el trabajo de auditoría se ejecuta conforme a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y a los estándares internos de calidad de la firma. En esta categoría se ubican de manera directa las revisiones de control de calidad del encargo (EQCR) y las inspecciones internas de la práctica profesional.

En tercer lugar, los costos de fallas internas se refieren a aquellas deficiencias o errores técnicos que son detectados de manera oportuna antes de que el informe de auditoría sea formalmente emitido al cliente o a terceros interesados. Esto engloba el tiempo adicional invertido en retrabajo en horas no facturables, la necesidad de convocar de emergencia a socios expertos para corregir deficiencias metodológicas complejas y los inevitables retrasos operativos en la entrega de los informes.

En cuarto lugar, los costos de fallas externas representan el impacto más severo y perjudicial para la sostenibilidad de la firma. Estos incluyen los costos asociados a litigios legales complejos, demandas por negligencia profesional, sanciones impuestas por los organismos reguladores, la pérdida abrupta de clientes clave y el deterioro irreversible del valor de la marca en el mercado.

La síntesis de los estudios evidencia que existe una relación no lineal y de carácter dinámico entre la inversión en costos de prevención y evaluación y la reducción progresiva de los costos de fallas. Las firmas que operan bajo un enfoque eminentemente reactivo —caracterizado por un bajo gasto en prevención y un alto costo de fallas— exhiben una rentabilidad sumamente volátil a largo plazo, impulsada por la imprevisibilidad financiera de los costos legales y las indemnizaciones regulatorias. En contraste, aquellas organizaciones que optimizan inteligentemente sus costos preventivos logran estabilizar de forma consistente su perfil de riesgo operativo, protegiendo con éxito sus márgenes de beneficio sostenible y fortaleciendo su competitividad en el mercado de servicios profesionales.

## DISCUSIÓN

Los resultados analizados evidencian que el modelo de Costo de la Calidad (COQ) es perfectamente aplicable a los servicios profesionales de auditoría, aunque requiere matices significativos debido a la intangibilidad intrínseca del servicio y a la alta dependencia del juicio profesional. A diferencia de la industria manufacturera tradicional, donde los costos de prevención suelen estandarizarse y automatizarse en líneas de producción, en la auditoría la prevención depende críticamente del capital humano especializado y de una cultura organizacional orientada a la ética y el rigor técnico.

La tensión principal identificada en la literatura académica gira en torno al dilema de la rentabilidad a corto plazo frente a la mitigación del riesgo a largo plazo. Las estructuras de compensación de socios vigentes en muchas firmas de auditoría suelen premiar la rentabilidad inmediata, la contención de presupuestos y la alta facturación por hora, lo que desincentiva de manera directa la inversión en horas de prevención y en revisiones exhaustivas de control de calidad. Esta miopía gerencial, orientada exclusivamente a los resultados financieros del ejercicio corriente, incrementa de forma exponencial el riesgo operativo y la exposición a demandas por negligencia profesional.

Asimismo, la digitalización acelerada y el uso de inteligencia artificial en la auditoría moderna están redefiniendo profundamente las fronteras conceptuales del COQ. Las herramientas automatizadas de análisis de poblaciones completas incrementan los costos de prevención inicial mediante la adquisición de licencias de software avanzado y capacitación intensiva, pero reducen drásticamente los costos de evaluación rutinaria y el riesgo de fallas derivadas del muestreo humano tradicional.

No obstante, es necesario reconocer las limitaciones metodológicas de la presente revisión. La principal restricción radica en la escasez de estudios cuantitativos longitudinales que midan con precisión el retorno exacto de la inversión (ROI) en calidad para las firmas medianas y pequeñas (PyMES de auditoría), ya que la gran mayoría de la literatura empírica se concentra casi exclusivamente en las grandes redes globales. Futuras líneas de investigación deberían abordar este segmento desatendido para consolidar un marco financiero universal aplicable a toda la industria de aseguramiento.

## CONCLUSIÓN

La gestión estratégica de los Costos de Calidad en las firmas de auditoría constituye un mecanismo fundamental para alinear la sostenibilidad financiera con la mitigación efectiva del riesgo operativo. Lejos de concebirse como un centro de costos pasivo o un requisito estéril, el gasto deliberado en prevención y evaluación actúa como un escudo protector del margen de rentabilidad, logrando neutralizar de manera anticipada las onerosas contingencias legales y reputacionales derivadas de las fallas externas.

La integración operativa del modelo COQ dentro de los tableros de control gerencial permite a las organizaciones superar la visión tradicional del cumplimiento normativo como una simple carga burocrática, transformándolo en una auténtica ventaja competitiva cimentada en la confianza y el rigor técnico. Asimismo, las futuras líneas de investigación deben orientarse de manera prioritaria a medir el impacto específico de la automatización tecnológica y la inteligencia artificial sobre la estructura del COQ en firmas de tamaño medio, así como a desarrollar métricas financieras estandarizadas que permitan cuantificar con precisión el retorno de la calidad en el sector de los servicios profesionales.

## REFERENCIAS

- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA). (2019). *The AICPA Audit Quality Center: Enhancing audit quality and professional excellence*. AICPA. <https://www.aicpa-cima.com>
- Booth, A., Papaioannou, D., & Sutton, A. (2012). *Systematic approaches to a successful literature review*. Sage Publications.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- DeFond, M., & Zhang, J. (2014). A review of archival auditing research. *Journal of Accounting and Economics*, 58(2-3), 275-326. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2014.09.002>
- Francis, J. R. (2004). What do we know about audit quality? *The British Accounting Review*, 36(4), 345-368. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2004.09.003>

- International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). (2020). *International Standard on Quality Management (ISQM) 1: Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements*. IAASB. <https://www.iaasb.org>
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). *Quality planning and analysis: From product development through use*. McGraw-Hill.
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering* (EBSE Technical Report EBSE-2007-01). Keele University and Durham University. <https://www.keele.ac.uk>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & PRISMA Group. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLoS Medicine*, 6(7), e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- Palmrose, Z. V. (1988). An analysis of auditor litigation and audit service quality. *The Accounting Review*, 63(1), 55-73. [suspicious link removed]
- Power, M. (2003). Auditing, trust and cultural control. *Accounting, Organizations and Society*, 28(1), 18-39. [https://doi.org/10.1016/S0361-3682\(02\)00034-1](https://doi.org/10.1016/S0361-3682(02)00034-1)
- Sarens, G., & De Beelde, I. (2006). Internal auditors' perception of their role in risk management: A qualitative study. *Managerial Auditing Journal*, 21(1), 63-80. <https://doi.org/10.1108/02686900610639301>
- Schiffauerova, A., & Thomson, V. (2006). A review of research on cost of quality models and best practices. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23(6), 647-669. <https://doi.org/10.1108/02656710610672470>