

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**“AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE REPARTO DE MERCADERÍAS EN LOS
CANALES DE RUTEO, MAYOREO Y ABASTECEDORAS DE PRODUCTOS
ALIMENTICIOS DE LAS EMPRESAS SUSCRITAS A LA ASOCIACIÓN DE
DISTRIBUIDORES DE EL SALVADOR (ADES)”.**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

ORTIZ PANIAGUA, KEVIN ALEXANDER

SIGÜENZA FIGUEROA, ESTELA VERALÍ

PARA OPTAR EL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

OCTUBRE DE 2017

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General	:	Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez
Decano de Facultad de Ciencias Económicas	:	Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretaria de la facultad de Ciencias Económicas	:	Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Directora de la Escuela de Contaduría Publica	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador General de Procesos de Graduación de Facultad de Ciencias Económicas	:	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Méndez
Coordinador General de Procesos de Graduación de Escuela de Contaduría Pública	:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	:	Lic. Carlos Ernesto Ramírez
Jurado examinador	:	Maece. Félix Antonio Vásquez Chinchilla Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla Lic. Carlos Ernesto Ramírez

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme dado la sabiduría e inteligencia necesaria para sobresalir incluso en mi debilidad y por permitirme culminar este proceso. Le doy gracias a mis padres, Jorge y Xochilt de Ortiz por apoyarme incondicionalmente, por haberme inculcado esos valores que no permitieron que me rindiera, por el esfuerzo que realizaron para darme la oportunidad de obtener una excelente educación. A Heidi Jenniffer Cornejo por ser parte fundamental en mi vida, por ayudarme en toda la carrera, por su apoyo técnico y profesional, le agradezco por ser única y excelente como novia.

A todos mis maestros que me formaron profesionalmente.

Kevin Alexander Ortiz

Le doy gracias primeramente a mi Padre Celestial por la oportunidad que me permite poder realizar mis estudios, porque gracias a su ayuda hasta este momento he podido seguir adelante en el camino de la vida cumpliendo mis sueños. A mis padres Miguel y Concepción Sigüenza que han sido una ayuda incondicional en esta etapa de mi vida apoyándome, cuidándome y que cuando parecía que ya no se podía siempre me dieron palabras de aliento para poder continuar.

A mis hermanos Sandra y José que siempre me apoyaron y confiaron en mi persona, sabiendo que el camino no era fácil de lograrlo, pero tampoco imposible con la fortaleza de Dios.

A todos mis maestros que me formaron profesionalmente, ¡muchas gracias por brindarme de sus conocimientos!

Estela Veralí Sigüenza Figueroa

ÍNDICE

CONTENIDO	N° DE PÁG.
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:	4
1.4.1. GENERAL	4
1.4.2. ESPECÍFICOS.	4
1.5. HIPÓTESIS	5
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6.1. ALCANCE DEL TRABAJO	5
1.6.2. TIEMPO DISPONIBLE	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL	6
2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS DE REPARTO DE MERCADERÍA	6
2.2 PRINCIPALES DEFINICIONES.	7
2.3 PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍAS DE CONSUMO.	8
2.4 GESTIÓN DE RIESGO CORPORATIVO COSO ERM	10
2.5 MARCO LEGAL	14
2.6 MARCO TÉCNICO	17
2.6.1 NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE AUDITORÍA INTERNA. (NIEPAI)	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
3.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	23
3.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	23
3.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL	23
3.3. SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO	23

3.3.1.	UNIDADES DE ANÁLISIS	23
3.3.2.	POBLACIÓN Y MARCO MUESTRAL	24
3.4.	VARIABLES Y INDICADORES	25
3.4.1.	VARIABLES	25
3.4.2.	INDICADORES	25
3.5.	TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS	26
3.5.1.	TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	26
3.5.2.	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	27
3.6.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	27
3.6.1.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	27
3.6.2.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	27
3.7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	28
3.8.	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	31
3.8.1.	TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
3.8.2.	DIAGNÓSTICO	48
CAPITULO IV: AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE REPARTO DE MERCADERÍA EN LOS CANALES DE RUTEO, MAYOREO Y ABASTECEDORAS DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS.		50
3.1.	PLANTEAMIENTO DEL CASO	50
3.2.	ESTRUCTURA DEL PLAN DE SOLUCIÓN	52
3.3.	BENEFICIOS Y LIMITANTES	52
3.4.	DESARROLLO DE CASO PRÁCTICO	54
3.4.1.	MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN	54
3.4.2.	ESTUDIO DE CONTROL INTERNO	66
3.4.3.	MATRIZ DE RIESGOS	76
3.4.4.	MODELO DE PROGRAMA DE AUDITORÍA	78
3.4.5.	MODELO DE INFORME DE AUDITORÍA	76
CONCLUSIONES		v
RECOMENDACIONES		vii
BIBLIOGRAFÍA		viii

ANEXOS	92
--------	----

ÍNDICE DE TABLAS	N° DE PÁG.
------------------	------------

TABLA 1: PASOS DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN	9
TABLA 2: LEYES Y REGLAMENTOS APLICADOS A LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS DE CONSUMO	14
TABLA 3: NORMAS SOBRE DESEMPEÑO QUE RELACIONAN LA PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO..	18

ÍNDICE DE FIGURAS	N° DE PÁG.
-------------------	------------

FIGURA 1: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA MODELO, S.A. DE C.V.	52
FIGURA 2: DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO.	52
FIGURA 3: ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ALMACENES Y DISTRIBUCIÓN	57

ÍNDICE DE ANEXOS	N° DE PÁG.
------------------	------------

ANEXO 1: EMPRESAS SUSCRITAS A LA ASOCIACIÓN DE DISTRIBUIDORES DE EL SALVADOR (ADES)	82
ANEXO 2: TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	87
ANEXO 3: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	98

RESUMEN EJECUTIVO

En El Salvador, existen diversas empresas cuyo giro es la distribución de mercadería de consumo, las cuales proveen a los diferentes supermercados, tiendas mayoristas, tiendas minoristas a nivel nacional, su distribución en general es a través de tres canales de distribución, mayoreo, ruteo y abastecedoras de servicios, llegando a todo el territorio nacional.

Dado a la naturaleza de estas empresas, existe la probabilidad de que estas sean víctimas de delitos tales como el hurto, robo, extorciones, cambios de mercadería y otros semejantes durante el proceso de distribución, hecho por el cual las mismas, han buscado vías que les ayuden a la minimización de dichos riesgos.

Uno de los principales problemas de las empresas que se dedican a la distribución de mercadería de consumo es que aun teniendo departamentos de auditoría interna, éstos no incluyen dentro de su planificación anual la evaluación al proceso de distribución de mercadería, este dato está representado por un 64.71% del total de la muestra; es por ello que la metodología utilizada en la investigación sirvió para el diseño de un modelo de auditoría que se puede ejecutar a la hora de auditar este tipo de procesos.

Con el objetivo de respaldar la propuesta de auditoría, se realizó la caracterización de la problemática; en cual se describen las deficiencias de control que las empresas no tiene identificadas, o bien, las tiene identificadas, pero no ha realizado ninguna acción preventiva o de control. Así también se presentan algunos de los delitos más comunes a las que este tipo de empresas se enfrentan.

El método de investigación utilizado es el hipotético deductivo donde se describen las características de la problemática, así como también la hipótesis que se definió para el caso; las unidades de análisis fueron los Auditores Internos de las empresas con el giro ya antes mencionado, el universo de estudio fué para el caso, las empresas miembros de ADES la Asociación de distribuidores de El Salvador ya que estos distribuyen más del 85% de los productos de consumo a nivel nacional; por tanto el cuestionario utilizado como herramienta de recolección de datos fue respondido por 17 empresas proveedoras de información real las cuales fueron tomadas como muestras.

Luego de efectuar el análisis correspondiente a la información proporcionada por la muestra, se determinó que casi el 100% de las unidades de auditoría de las empresas tomadas como referencia, planifican su auditoría, pero no todas consideran necesario incluir dentro de dicho plan la auditoría al proceso de distribución debido a que la administración no lo solicita o en su defecto por criterios del director ejecutivo.

Muchas de las empresas seleccionadas han sido víctimas en diferentes ocasiones de uno o varios delitos, sin embargo, un 76% de los encuestados no implementan nuevos controles ni refuerza los controles ya existentes con el fin de mitigar, trasladar o eliminar los riesgos.

Con el modelo de auditoría elaborado se pretende facilitar una herramienta al auditor interno, contador público y estudiantes de carreras afines a conocer la manera en que se puede estudiar el control interno de un proceso a específico, como lo es el proceso de distribución de mercaderías de consumo, planificar una auditoría, valorizar los riesgos que amenazan a la compañía; así como también la creación de programas que al ser ejecutados controlen, minimicen, o transfieran los riesgos identificados.

INTRODUCCIÓN

La falta de inclusión de exámenes específicos en el plan anual de auditoría permite que ciertas áreas o procesos dentro de las organizaciones se descuiden, y no sean revisadas con frecuencia, esto se debe a que en ocasiones los auditores internos prefieren incluir dentro de su plan anual, evaluaciones con un nivel de riesgo mayor o simplemente se descuidan de esas áreas bajo el respaldo de que la administración no ha solicitado un estudio de determinado proceso; el tener debilidad en controles significa que la probabilidad de impacto sobre un riesgo sea alto.

El hurto, robo, extravió de mercadería cambios de la misma y otros, son resultado de programas flojos, o procesos no auditados; es el caso de las distribuidoras de productos de consumo, ya que éstas a raíz de lo anteriormente mencionado han buscado incluir dentro de su plan anual auditorías al proceso de distribución, con el objetivo de minimizar el impacto de los riesgos que amenazan el proceso.

Es por ello que en la presente investigación se presenta un “modelo de auditoría al proceso de distribución de productos de consumo” partiendo desde el estudio de control interno específico, la planificación, la identificación, valoración de riesgos y el programa de auditoría que contribuya a la eliminación, reducción, mitigación de los riesgos identificados en la matriz de riesgos; la investigación está constituida por cuatro capítulos. El primero de ellos contiene los antecedentes del problema y el efecto de la debilidad de los controles a través del tiempo.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, conceptual, técnico y legal que sustenta la investigación.

El tercer capítulo corresponde a la metodología de estudio, así como también el diagnóstico del problema a partir de la investigación de campo. En este capítulo también se muestra la unidad de análisis, el universo de estudio, la determinación de la muestra y las técnicas de recolección de datos que se utilizaron.

El capítulo cuarto contiene la propuesta desarrollada, la cual consiste en la elaboración de un modelo de auditoría específica, para el tal caso, se está auditando el proceso de distribución de productos alimenticios bajo el enfoque de la NIEPAI (Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna).

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, incluyendo dentro la misma información complementaria, y anexos que ayudaran a la interpretación del caso planteado.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En los últimos años las empresas dedicadas a la distribución de productos de consumo incrementaron sus actividades, estructura y operaciones, requiriendo de un mayor control y eficacia de sus procesos, la Unidad de Auditoría debió de tomar estas palabras y transformarlas como objetivos dentro de su planificación anual; sin embargo, la falta de controles y procedimientos de inspección provocaron que dichos procesos fueron alterados o vulnerados por los empleados de la organización u otras personas que conocían de estos procedimientos.

Algunos de los problemas que estas empresas han experimentado a lo largo de su trayectoria son los siguientes:

- Hurto de mercadería en bodegas.
- Robo ocurrido durante el traslado de las mercaderías a las bodegas de los clientes.
- Sustitución maliciosa o cambio del producto requerido por el cliente.
- Alteración en el proceso de facturación, permitiendo la salida “autorizada” del producto.
- Diferencia entre el cobro, depósito en bancos y facturación de la mercadería.
- Robos planificados por empleados y bandas delincuenciales.
- Deterioro de la mercadería durante el proceso de traslado a las bodegas del cliente.

La unidad de auditoría generalmente no desarrolla planes basados en riesgos a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna, tampoco han utilizado medidas que ayuden a gestionar los riesgos y aumentar las probabilidades de alcanzar los objetivos y metas establecidas.

Las distribuidoras de productos de consumo se han visto afectadas cada vez más, por el robo de mercadería que han sufrido al momento de entregar los productos a los clientes, donde para ingresar a algunos lugares pagaban cuantías monetarias a grupos delictivos, siendo implícitamente participantes del financiamiento de éstos, además de poner en peligro la vida de los empleados quienes son los encargados de llevar el producto hasta los establecimientos.

Esta situación generó que las empresas tuviesen que incrementar sus costos para poder realizar eficazmente sus actividades que a su vez han sido trasladados a los clientes.

También, en muchos casos han sido afectadas por hurto de mercaderías por parte de los empleados quienes haciendo uso de su conocimiento sobre los procesos de entrega han violado los controles establecidos por la administración.

Al sufrir estos hurtos no solo las distribuidoras fueron afectadas, sino también los clientes, debido al incumplimiento con las entregas establecidas generó disconformidad con ellos.

Para poder disminuir el impacto económico por los eventos antes mencionados, las empresas se han visto en la necesidad de contratar servicios de aseguramiento que le den cobertura a la pérdida, debiendo descontar el deducible según lo establecido en las condiciones de la póliza y no logran recuperar el costo total, además, corren el riesgo de que la recurrente presentación de reclamos podría dejar fuera de cobertura el producto, donde por parte de las empresas aseguradoras pueden catalogar a la empresa como un cliente siniestro.

Los auditores internos deben evaluar constantemente estos procesos para poder identificar oportunamente, en el caso de los hurtos, estos muchas veces son identificados hasta que se ha realizado.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En la investigación realizada, la formulación del problema se enfocó en el desarrollo de un modelo de auditoría a los procesos de reparto de las empresas suscritas a la Asociación de Distribuidores de El Salvador, por lo tanto, la formulación del problema fue la siguiente:

¿De qué manera la falta de una auditoría a los procesos de reparto de mercadería en los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de productos alimenticios afecta la prevención de hurtos y robos de productos?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El presente trabajo de graduación es novedoso porque no existen otros estudios bajo el mismo enfoque, que ofrezcan a los auditores de las empresas distribuidoras de productos de consumo una herramienta útil para la elaboración de una auditoría a los procesos de distribución.

Con esta investigación se pretende aportar principalmente a los auditores internos, contadores de las empresas dedicadas a la distribución de productos de consumo un instrumento conveniente y aplicable, que al ser ejecutado ayude al cumplimiento de objetivos operativos, disminución de riesgos; mejoramiento de los procesos de traslado de mercadería; y a los estudiantes de la carrera de contaduría pública como documento guía o de consulta.

Por otra parte, la investigación se consideró factible dada la existencia de revistas, documentos, leyes, publicaciones en periódicos y normas que ayudarán a presentar la propuesta, lo anterior se considera como un insumo para recolectar información sobre este sector, a la vez, La Norma Internacional para el Ejercicio de la Auditoría Interna (NIEPAI), orienta la planificación, objetivos del trabajo, procedimientos analíticos, criterios, informe y seguimiento, de tal forma que lo anterior expuesto sirvió para desarrollar el problema en estudio; las diecisiete empresas tomadas como muestra facilitaron el acceso a la información requerida para realizar con eficiencia la investigación.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Los objetivos de investigación que se planteados son:

1.4.1. GENERAL

Desarrollar una auditoría a los procesos de reparto de mercadería en los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de productos alimenticios.

1.4.2. ESPECÍFICOS.

1. Realizar un estudio de control interno al proceso de abastecimiento de mercadería por los diferentes canales de distribución.
2. Obtener a través de la elaboración de una matriz de riesgo, los procesos claves a los cuales se debe prestar mayor atención en el reparto de mercadería.
3. Elaborar un modelo de planificación que contribuya a la mejora del proceso de distribución de mercadería.

4. Elaborar programas de auditoría que ayuden a identificar fortalezas y debilidades en el proceso de reparto de la mercadería.
5. Elaborar un modelo de informe sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño del plan.

1.5. HIPÓTESIS

La elaboración de un diseño de auditoría a los procesos de reparto de mercaderías en los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de alimentos han contribuido a la mitigación de los riesgos de hurto y robo de productos.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. ALCANCE DEL TRABAJO

Debido a la diversidad del sector comercial de las empresas que se encuentran suscritas a la Asociación de Distribuidores de El Salvador, no se tiene un sector en específico, motivo que puede provocar cambios en la aplicación de la auditoría.

1.6.2. TIEMPO DISPONIBLE

Dado que los integrantes del equipo de investigación poseen el mismo horario de trabajo que las unidades de análisis, dificultó la recolección de la información.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL

2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS DE REPARTO DE MERCADERÍA

En la actualidad los productos de consumo masivo son bienes que la mayoría de personas que habitan en un mundo globalizado tienden a consumir diariamente para satisfacer sus necesidades presentes y futuras, y de esa forma se constituye la actividad circular según la cual las empresas producen para que el consumo se efectivice.

Las soluciones que estos distribuidores ofrezcan, deben integrar una variada gama de herramientas específicamente diseñadas para lograr una excelencia en la operatividad y rentabilidad tanto de su propio negocio como el de sus clientes, que logren fomentar modelos de negocio que resulten firmes, cuyos servicios fueren innovadores y prácticos.

En base a lo antes descrito, las empresas están asignando recursos (humanos, monetarios y tecnológicos) a la gestión de controles internos, bajo la perspectiva que si la organización internamente esta ordenada, ésta, refleja confianza desde la perspectiva del cliente, maximiza sus recursos y hace mucho más eficientes y eficaces sus controles;

Hay empresas en El Salvador que pese a operar desde considerables años atrás, no se encuentran sólidas en su estructura organizativa, partiendo de este punto se puede hacer mención que si la administración y gerencia de este tipo de empresas no trabajan bajo planificación de proyectos, de la mano con la elaboración de planes anuales de auditoría no pueden establecer objetivos sólidos, mucho menos identificar riesgos, y por tanto carecen de controles y reglamentos que ayuden a mitigar esos riesgos.

La importancia de una administración, es establecer rumbos alineados a la misión y visión de las organizaciones, teniendo claro lo anterior mencionado, se puede determinar los recursos que la empresa necesita para alcanzar dichos objetivos.

Las unidades de auditoría en estas empresas están luchando día a día por agregar valor a estas organizaciones, evaluando riesgos y proporcionando actividades de control que ayuden a mitigar los riesgos identificados por la administración o eliminarlos.

En el presente trabajo, se enfoca en brindar una herramienta a las empresas que no elaboran planificación anual de auditoría a los procesos de distribución de alimentos por las vías de Ruteo, mayoreo y abastecedoras de servicios, para ello es necesario comprender cuáles son los procesos que cada canal de distribución debe de obedecer.

Para el despacho de la mercadería, la persona que gestiona la entrega debe cumplir con los requerimientos establecidos por la entidad.

2.2 PRINCIPALES DEFINICIONES.

A continuación, se presentan conceptos clave y sus definiciones que serán necesarios para el entendimiento oportuno del texto.

- a. **Riesgo:** posibilidad de ocurrencia de un siniestro frente a una actividad.
- b. **Canales de distribución:** técnicas de mercadeo implementadas para abastecer productos a diferentes mercados.
- c. **Ruteo:** cobertura del mercado en clientes establecidos en colonias diseminadas en el territorio nacional.
- d. **Mayoreo:** cobertura de mercado en clientes mayoristas, mini súper y súper tiendas.

- e. **Distribuidora de productos:** persona natural o jurídica que se dedica a la distribución de productos con un estricto fin comercial.
- f. **Informe de auditoría:** documento final sobre procedimientos evaluados y hallazgos determinados en la ejecución de auditoría, presentado ante la administración de una empresa.
- g. **Cliente siniestro:** aquella persona natural o jurídica que por recurrencia en reclamos presentados a las empresas aseguradoras afecte al principio de buena fe.
- h. **Hurto:** es el delito de tomar con ánimo de lucro cosas ajenas contra la voluntad de su dueño, en circunstancias diferente al robo.
- i. **Robo:** es el delito que se comete apoderándose con ánimo de lucro una cosa ajena, empleándose la violencia o intimidación sobre las personas o fuerza en las cosas.

2.3 PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍAS DE CONSUMO.

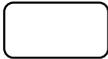
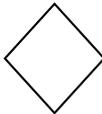
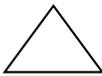
El proceso de distribución de mercadería se efectúa a través de tres canales de distribución (Ruteo, Mayoreo y abastecedoras de servicios), sin embargo, el proceso desde la compra de mercadería hasta la colocación en las bodegas del cliente es el mismo; la diferencia estriba en la cantidad de producto requerida y la técnica utilizada.

En el canal de ruteo, los usuarios beneficiados son tiendas y mini supermercados, siendo abastecidos a través de personal asignado a rutas pre- establecidas; en cambio, el canal de mayoreo se enfoca en clientes con capacidad de compra y venta más significativa, es el caso de los supermercados y tiendas abastecedoras, en este canal no es necesario establecer una ruta de venta ya que en la mayoría de los casos se tiene contratos exclusivos con los propietarios de estos establecimientos.

El canal de abastecedoras de servicios es enfocado a las industrias hoteleras – restaurantes; es decir, estos solicitan a las empresas distribuidoras cantidades importantes de productos de consumo tales como carnes, mariscos, bebidas alcohólicas, comidas preparadas, etc.

Por tanto, el proceso de distribución a nivel general es el mismo, la variación de este dependerá del canal utilizado. En la sigue tabla se presenta de manera general el proceso de los canales antes mencionados.

Tabla 1: Pasos de los canales de distribución

Actividad	Inicio o finalización	Etapa del proceso o realización de una actividad	Etapa de análisis o toma de decisiones	Realización de un documento	Actividad de control
Símbolos del flujograma					
Inicio	●				
Solicitud de productos para la venta		●			
Compra de artículos para la venta.		●			
Ingreso codificado de productos al inventario.		●			
Cotización de precios por parte del cliente.		●			
¿Es autorizada la venta?			●		
Se solicita al departamento de cobros que emita el				●	

comprobante fiscal dando la orden de salida del almacén.

Almacén ordena el traslado de mercadería al vehículo de reparto. Este debe de ser adecuado según tipo de producto.

Se asigna un conductor con su respectivo custodio, en el caso de la compra al por mayor, se asigna personal de descarga.

Al llegar al destino indicado por el cliente se procede a solicitar firma, sello, hora y fecha de recibido.

Fin

Fuente: "Diseño de un sistema de preparación de pedido para un centro de distribución de productos de consumo masivo.

2.4 GESTIÓN DE RIESGO CORPORATIVO COSO ERM

COSO II ERM considera muchos aspectos importantes que el COSO I no toma en cuenta, como, por ejemplo:

- a. Establecimiento de objetivos.
- b. Identificación de riesgo
- c. Respuesta al riesgo

Se puede concluir que estos elementos considerados en COSO ERM son claves para definir las metas de la organización.

Al tener claro cuáles son los objetivos de la organización, ésta puede evaluar, mitigar y responder a los riesgos obtenidos como resultado de una o varias decisiones.

La función del departamento de auditoría es agregar valor a los controles implementados por la empresa; este valor se realiza a través de las evaluaciones a los procesos, donde se verifica que se empleen de acuerdo a los lineamientos y políticas establecidos.

El informe COSO es una herramienta utilizada por la unidad de auditoría interna para realizar el control interno de la empresa.

COSO ERM a través de los años ha considerado los siguientes aspectos:

- a. Ha concluido sobre la necesidad de un marco reconocido sobre gerenciamiento del riesgo a pesar de la abundancia de literatura sobre la materia.
- b. Sostiene que existe consenso a nivel mundial de que todas las organizaciones pueden beneficiarse de los mejores procedimientos de identificación y análisis de riesgos.
- c. Reconoce que el riesgo y el gerenciamiento del riesgo son componentes que están presentes en todas las actividades de una organización.
- d. Considera que este marco contribuirá a la identificación y coordinación de todos los aspectos que deben estar presentes para una efectiva administración del riesgo.

Elementos claves de COSO ERM:

- I. Ambiente de control: sirve como base fundamental para los otros componentes del COSO ERM, incentivando a la comunicación de riesgos por parte de la administración a los empleados, de tal forma que éstos creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar en la empresa.

A demás, considera lo siguiente:

- a. Demostrar un compromiso con la integridad y valores éticos
 - b. La administración establece la supervisión de las estructuras, las líneas de reportes y los sistemas de autoridad y responsabilidad para el logro de los objetivos,
 - c. Demostrar un compromiso para atraer, desarrollar y retener personas capaces que ayudan al logro de los objetivos.
- II. Establecimiento de objetivos: este elemento es importante ya que incita a la empresa a prevenir e identificar riesgos, evaluarlos para obtener una respuesta a los mismos.

La empresa debe de tener metas claras, que se relacionen la misión y visión de la organización, sin dejar fuera que cada decisión tomada conlleva de manera natural riesgos.

- III. Identificación de riesgos: con esto se pretende identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización, de manera positiva o negativa.

Al identificar los riesgos, se diagnostica como oportunidades o como riesgos; las oportunidades se aprovechan, los riesgos se enfrentan.

En resumen, este elemento es:

La relación entre riesgos y oportunidades considerando que la identificación de eventos internos y externos ayuda a verificar si estos están afectando los objetivos de la entidad.

- IV. Identificación de eventos: En este componente se identifican los eventos potenciales que afectan la implementación de la estrategia o el logro de objetivos, distinguiendo riesgos y oportunidades.
- V. Evaluación de riesgos: Permite considerar el grado en el cual un evento potencial podría impactar en el logro de los objetivos planteados administración, además la evaluación de riesgos se realiza desde la perspectiva “probabilidad de ocurrencia e impacto”
- VI. Actividades de control: son políticas y procedimientos establecidos por la administración que tiene como objetivo común asegurar que las respuestas al riesgo se lleven de manera adecuada y oportuna.

En este elemento se pueden considerar tres tipos de actividades:

- a. Preventivas
 - b. Detectivas
 - c. Manuales o computarizadas.
- VII. Respuesta al riesgo: una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa.

Las respuestas por parte de la administración pueden ser:

- a. Evitarlo: se discontinúan las actividades que generan riesgo.
- b. Reducirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas
- c. Compartirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- d. Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

- e. Información y comunicación: la información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos.

La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos.

- VIII. Monitoreo: consiste en la verificación posterior a la ejecución de todos los elementos antes mencionados, que la administración de los riesgos sea efectiva a lo largo del tiempo y procurar que todos los elementos de COSO ERM en general funcionen adecuadamente.

2.5 MARCO LEGAL

En El Salvador, las empresas distribuidoras de productos de consumo ofrecen una alta gama de mercadería para la satisfacción de los clientes.

De acuerdo a su finalidad económica, estas empresas deben cumplir con las leyes y reglamentos que regule en específico este mercado, a continuación, se presenta una matriz de las leyes aplicadas a los diferentes distribuidores de productos de consumo:

Tabla 2: Leyes y reglamentos aplicados a las empresas distribuidoras de productos de consumo

Leyes y Reglamentos aplicados	Base Legal	Descripción sobre lo regulado
Código de Salud	Art. 88 y 89. Alimentos y bebidas.	El Ministerio de Salud será el organismo encargado de la autorización de la importación, fabricación y venta de productos

		de consumo humano, otorgándoles a las empresas un certificado para poder realizar dicha actividad, cuando cumplan con los requisitos establecidos.
Código Tributario	Art. 139 y 140 Literal b. Registros Especiales	Las empresas deben llevar contabilidad formal en conformidad a lo establecido por el Código de Comercio; además, gran parte de los productos distribuidos en el territorio nacional son importados, por lo cual, en cumplimiento del Código Tributario deben elaborar retaceos sobre todas aquellas mercaderías importadas.
Reglamento del Código Tributario	Art. 81 Registro de control de inventarios	En relación al Art. 140 y 142 del Código Tributario, las empresas deben llevar registro de control sobre los productos destinados para la venta, cumpliendo con los requisitos mínimos establecidos en el Art. 142-A del mismo.
Ley de Impuestos sobre las bebidas gaseosas,	Art. 4 Literal B Impuesto Ad-Valorem	Aplicado el impuesto al momento de realizarse la producción,
Isotónicas, fortificantes o energizantes, jugos,		Importación o internación el cual será calculado una sola vez

néctares, refrescos y preparaciones concentradas o en polvo para elaboración de bebidas.		podiendo ser el 10% o 5% sobre el precio de venta sugerido según la clasificación establecida de estos productos.
Ley Reguladora de la Producción y Comercialización del Alcohol y de las Bebidas Alcohólicas	Art. 34 De las importaciones y exportaciones de alcohol y de las bebidas alcohólicas	La importación y comercialización de alcohol deben ser registradas previamente en el Ministerio de Salud Pública y presentar certificado de libre venta y pureza además de todos los trámites necesarios para su introducción al país.
Ley de Sanidad Vegetal y Animal	Art. 14 Del registro y fiscalización de insumos para uso agropecuario	El Ministerio de Agricultura y Ganadería es el encargado de vigilar por la calidad de los productos cárnicos y agropecuarios; a través de emisión de normas y procedimientos fiscalizará que las empresas cumplan con los requisitos de los productos distribuidos, importados, exportados, su almacenamiento, etc. Y poder ser aptos para el consumo humano, caso contrario en las empresas que no cumplan con los estándares establecidos

		tendrá la facultad de interceptar, decomisar, y hasta destruir dichos productos; donde las mismas empresas que incumplieren deberán cancelar los costos generados por estas acciones.
Ley de Medicamentos	Art. 27 Agentes de distribución y venta	Las ventas de medicamentos solo podrán hacerlo las personas inscritas en el registro respectivo y hacer uso de buenas prácticas.
Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos	Art. 2 Lit. 3 y 18	Las empresas importadoras y exportadoras de productos, así también las droguerías, laboratorios farmacéuticos y cadenas de farmacias están obligados a nombrar oficial de cumplimiento y establecer controles para evitar que realizan actividades que fomenten el lavado de dinero.

2.6 MARCO TÉCNICO

2.6.1 NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE AUDITORÍA INTERNA. (NIEPAI)

Los trabajos que lleva a cabo Auditoría Interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Si bien estas diferencias

pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente, el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos. (Instituto de Auditoría Interna, 2013, pág. 21)

En el caso de que los auditores internos no puedan cumplir con ciertas partes de las Normas por impedimentos legales o de regulaciones, deberán cumplir con todas las demás partes y efectuar la correspondiente declaración.

Partiendo de esta estructura, la investigación solamente se relacionará a las normas de desempeño e implantación ya que las de atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna.

En la siguiente tabla, se establecen las normas que relacionan los aspectos específicos del proceso de auditoría.

Tabla 3: Normas sobre desempeño que relacionan la planificación del trabajo..

Norma	Descripción
Norma 2120: gestión de riesgos	<p>Esta norma pretende que el auditor determine si los procesos de gestión de riesgos están siendo eficaces; esto se logra realizando las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Que los objetivos del departamento de distribución y reparto estén alineados con la misión y visión del departamento y a su vez con los objetivos de la organización.

-
- b. Que los riesgos del departamento de distribución y reparto estén identificados y evaluados.

Que la respuesta al riesgo alinee los riesgos con la aceptación por parte de la administración.

Identificando información sobre los riesgos relevantes a los que se expone el departamento para así, comunicarlos a la dirección para que sean ellos que tomen cartas en el asunto.

Norma 2200: planificación del trabajo

Los auditores deben de elaborar y documentar un plan para cada trabajo, en este caso, el auditor deberá elaborar un plan de auditoría para estudiar las operaciones de reparto y distribución de mercadería, sin olvidar incluir su alcance, objetivos, tiempo y designación de recursos.

Norma 2201: consideraciones sobre la planificación

Al planificar la auditoría al departamento de distribución y reparto, los auditores internos deben considerar:

- a. Los objetivos de la actividad.
 - b. Riesgos significativos de la actividad, tales como hurtos, deterioro de mercadería, robos, extravíos, cambios de mercadería. etc.
 - c. Comparar la eficiencia de los procesos, la gestión de riesgos y
-

-
- d. control de la actividad de reparto y distribución de mercadería.

La oportunidad de mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de actividades.

Norma 2210: objetivos del trabajo

Se deben de establecer objetivos para cada trabajo, en este caso los objetivos deben de estar alineados con la planificación de la auditoria al proceso de reparto y distribución, considerando los siguientes aspectos:

- a. Preliminarmente, los auditores deben de realizar una evaluación de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. La probabilidad de errores, fraudes, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo,
- b. El criterio de los auditores a los cuales se les ha atribuido el encargo.

Norma 2220: alcance del trabajo

El alcance del trabajo debe de ser suficiente para alcanzar los objetivos planteados.

Normas sobre desempeño que relacionan la ejecución del trabajo.

Norma 2230: asignación de recursos para el trabajo

Los auditores internos deben de determinar los recursos idóneos y suficientes con los que lograrán los objetivos del trabajo, esta determinación deberá ser con base en la naturaleza y complejidad de cada trabajo, sin

Norma 2240: programas de trabajo	<p>olvidar los recursos con los que ya se cuentan y las restricciones de tiempo.</p> <p>Los auditores internos deben de preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.</p>
Norma 2310: identificación de la información	<p>La información identificada por los auditores debe de ser suficiente, fiable, relevante y útil.</p>
Norma 2320: análisis y evaluación	<p>El análisis y evaluación de la información debe de ser basada en conclusiones establecidas por los auditores.</p>
Norma 2330: documentación de la información	<p>La información que se considere relevante debe de ser documentada con el fin de respaldar las conclusiones y resultados de la auditoría</p>
Norma 2400: Comunicación de resultados	<p>El o los auditores deben de comunicar los resultados a las autoridades competentes.</p>
Norma 2410: criterios para la comunicación	<p>En el momento en que el trabajo se dé por finalizado el auditor debe de comunicar a la dirección o al consejo el resultado de dicho trabajo, sin olvidar que dicha comunicación debe de incluir objetivos y alcance del trabajo, así como también las conclusiones, recomendaciones y planes de acción.</p>

Fuente: Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna

(NIEPAI).

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método hipotético deductivo, que permitió de manera práctica la aplicación del método científico, desarrollada a través de sus cuatro pasos:

- Observación de la investigación: mediante el instrumento de recolección de datos (cuestionario), se evaluó la inclusión de la auditoría a las empresas distribuidoras de productos de consumo en el plan anual de trabajo, aplicados a los procesos de reparto de mercadería.
- Formulación de la hipótesis: el diseño de la hipótesis plantea que la inclusión y ejecución de auditoría al proceso de reparto disminuirá los robos, hurtos, deterioro de mercadería o insatisfacción en los clientes.
- Deducción de posibles consecuencias del fenómeno: la falta de inclusión de una auditoría al proceso de reparto de mercadería en el plan anual de trabajo incrementa la posibilidad de pasar por alto los diferentes riesgos a los que el departamento está expuesto.
- Comprobar y validar la hipótesis con la experiencia: la comprobación de la hipótesis, está sujeto a que el proceso de reparto de mercadería no sea considerado en la planeación anual de trabajo de las empresas distribuidoras de productos de consumo.

3.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL

3.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se desarrolló en las empresas que se dedican a la distribución de productos de consumo suscritas a la Asociación de Distribuidores de El Salvador (ADES) ubicadas en los departamentos de San Salvador y La Libertad.

3.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL

A partir del año 2012 el incremento de la inseguridad a nivel nacional generó que las empresas distribuidoras de productos de consumo se vieran obligadas a suspender sus ventas o perder las coberturas de esos mercados en comunidades o colonias afectadas, teniendo que encarecer sus costos, a raíz de la tregua entre pandillas impulsada por el gobierno en turno. (La Prensa Gráfica, 2015)

En la actualidad, el hurto y robo de mercaderías, alteraciones en los pedidos y clientes insatisfechos son resultados de la carencia de controles por parte de la administración y violaciones a los controles existentes ejecutados por los encargados.

Considerando dichos aspectos, la investigación se desarrolló desde el año 2012 hasta el mes de septiembre del año 2016.

3.3. SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO

3.3.1. UNIDADES DE ANÁLISIS

En función de la investigación, se tomó como unidades de análisis a los auditores internos de las empresas distribuidoras de productos de consumo inscritas a la Asociación de Distribuidores de El Salvador (ADES).

3.3.2. POBLACIÓN Y MARCO MUESTRAL

– POBLACIÓN:

El universo de estudio son todas las empresas afiliadas a la Asociación de Distribuidores de El Salvador (ADES). En la actualidad existen 37 empresas afiliadas a la asociación. (Ver ANEXO I). (Asociación de Distribuidoras de El Salvador, s.f.)

– MUESTRA:

El cálculo de la muestra del universo se realizó considerando los aspectos siguientes: El tamaño del universo serán las 37 empresas afiliadas a ADES, considerando un margen de error del 5%, con un nivel de confianza de 98% de estimación que la investigación se ajuste a la realidad y con un 2% que fracase.

FÓRMULA:

Dónde:

n:	Tamaño de la muestra	?
N:	Tamaño de la población	37
Z ² :	Coefficiente de confianza	1.96
e ² :	Margen de error	0.05
P:	Probabilidad de éxitos de que la problemática existe	0.98
Q:	Probabilidad de fracaso	0.02

Calculando muestra

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

$$N = \frac{(37)(0.98)(0.02)(1.96^2)}{(37-1)(0.05^2) + (0.98)(0.02)(1.96^2)}$$

$$n = \frac{(2.79)}{(0.09) + (0.07529536)}$$

$$N = \frac{(2.79)}{(0.16529536)}$$

$$n = 16.87$$

N=17 empresas aproximadamente.

De acuerdo al resultado de la muestra se evaluaron diecisiete empresas distribuidoras afiliadas a ADES, seleccionándose mediante muestreo aleatorio simple finito, donde cada una obtuvo la misma oportunidad de formar parte de la muestra.

3.4. VARIABLES Y INDICADORES

3.4.1. VARIABLES

a. VARIABLE INDEPENDIENTE:

Diseño de auditoría a los procesos de distribución de mercadería enfocada a los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de alimentos.

b. VARIABLE DEPENDIENTE:

Reducción de hurto y robo de mercaderías.

3.4.2. INDICADORES

Los indicadores son herramientas para clasificar y definir de forma precisa los objetivos e impactos de la información a través de los instrumentos de recolección de la información.

Los indicadores en la investigación se presentan a continuación:

- a. Inclusión de los procesos de distribución en el plan anual de trabajo.
- b. Identificación de riesgos que afectan la auditoría
- c. Identificación de problemas.
- d. Comunicación y mitigación de los riesgos.
- e. Eficiencia de los controles
- f. Comunicación y prevención de los riesgos hacia la administración.
- g. Identificación de las áreas críticas.
- h. Ubicación geográfica de alto riesgo.
- i. Identificación de áreas débiles.

3.5. TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS

3.5.1. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información se recolectó utilizando las siguientes técnicas de investigación:

- I. La técnica empleada para el estudio de la problemática fue la encuesta, ya que de acuerdo al tipo de investigación esta otorga la información suficiente y necesaria para poder dar una respuesta concreta a la problemática evaluada. se evaluó a los auditores internos de las empresas distribuidoras.
- II. Bibliográfica, se realizó una recopilación de información técnica y legal, utilizando diferentes fuentes bibliográficas:
 - a. Gestión de Riesgos Corporativos – marco integrado. técnicas de aplicación.
 - b. Normas Internacionales para la Ejecución Profesional de la Auditoría Interna. (NIEPAI).

c. Leyes y reglamento.

3.5.2. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

La herramienta aplicada para la obtención de las respuestas a la problemática fue a través del cuestionario (Ver ANEXO II). Compuesto por un listado de preguntas cerradas y de opción múltiple y proporcionada a través de un formato estándar a los auditores internos clasificados en la muestra.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.6.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para procesar la información obtenida a través de las encuestas se utilizó Microsoft Excel, esta herramienta provee los recursos necesarios para la tabulación de datos, presentación de gráficas y cruce de variables.

Los análisis e interpretación obtenidos de la información se presentan en términos relativos y absolutos.

3.6.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se analizó e interpretó la información obtenida a través de los cuestionarios realizados a los auditores internos de las empresas suscritas a la Asociación de Distribuidores de El Salvador determinados según la muestra obtenida, con el fin de sustentar la problemática planteada, haciendo uso de gráficas, tabulaciones y cruce de variables que faciliten la comprensión de los mismos.

3.8. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.8.1. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Obtenida la información de las unidades de análisis a través de los instrumentos y técnicas de información se procedió a depositar la información en una hoja de cálculo de Excel, permitiendo procesar los datos de forma clara y ordenada. De igual manera se realizó un análisis a través de gráficos y tabulaciones que genere dicha información.

Una vez tabulada y graficada la información proporcionada anteriormente, se procedió a elaborar el diagnóstico y concluir sobre los resultados generados por la misma.

Dicho análisis se determinó a través de preguntas cruzadas, tabla de frecuencias, los gráficos respectivos y análisis de los datos respectivos

I. CRUCE DE PREGUNTAS

a. CRUCE DE LA PREGUNTA 1/2

A continuación, se muestra el cruce de variables que fue necesario para diagnosticar sobre la problemática planteada.

Pregunta 1:

¿Elabora la unidad de auditoría interna un plan anual de trabajo?

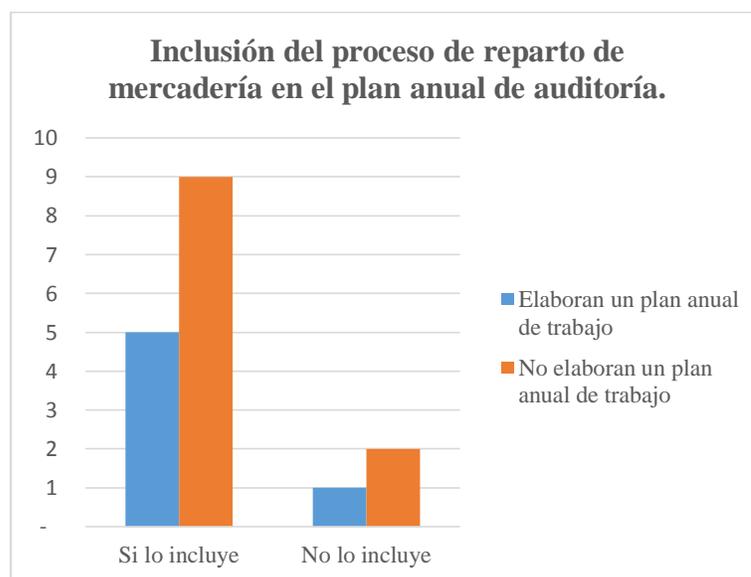
Pregunta 2:

¿Incluye auditoría interna en su plan anual de trabajo evaluaciones a los procesos de distribución a través de los canales de mayoreo, ruteo y abastecimientos de productos de consumo?

Objetivo:

Determinar cuántos de los encuestados elaboran un plan anual de auditoría y a su vez incluye en dicho plan la auditoría al proceso de distribución de mercadería de consumo.

Pregunta 1 \ Pregunta 2	Si lo incluye		No lo incluye		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Elaboran un plan anual de trabajo	6	35	9	53	15	88
No elaboran un plan anual de trabajo	0	0	2	12	2	12
Total	6	35	11	65	17	100



Del total, un 88% de los encuestados mencionan que elaboran un plan anual de trabajo, de ellos, un 35% establece que incluyen en dicho plan la auditoría al proceso de distribución de productos de consumo; en cambio un 53% asegura no incluir tal auditoría.

b. CRUCE DE LAS PREGUNTAS 2/3

Pregunta 2:

¿Elabora la unidad de auditoría interna un plan anual de trabajo?

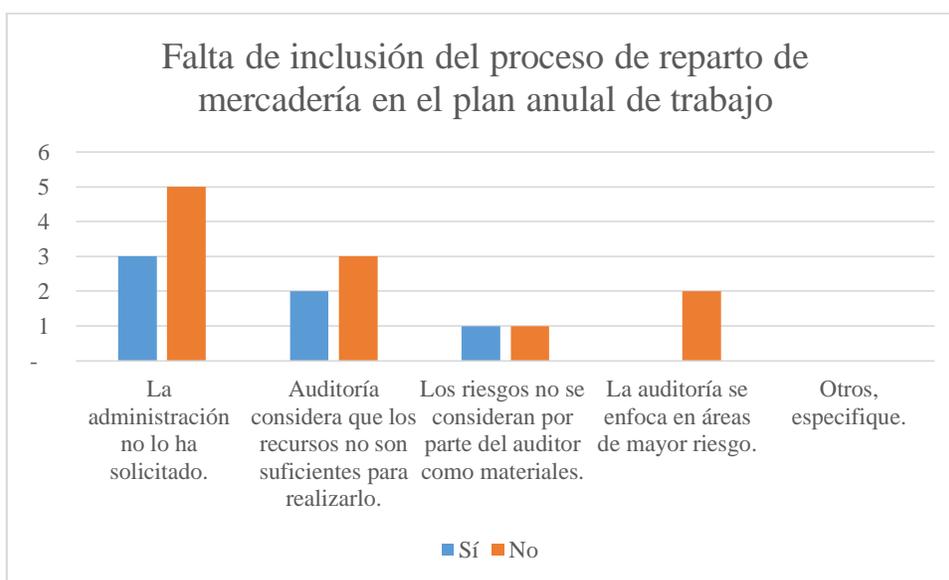
Pregunta 3:

¿Cuál de las siguientes causas considera que impiden la inclusión de la auditoría a los procesos de distribución de mercadería en el plan anual de trabajo auditoría?

Objetivo:

Identificar las causas que impiden la inclusión de la auditoría en los procesos de distribución de mercadería en el plan anual de trabajo.

Pregunta 2	La administración no lo ha solicitado.		Auditoría considera que los recursos no son suficientes para realizarlo.		Los riesgos no se consideran por parte del auditor como materiales.		La auditoría se enfoca en áreas de mayor riesgo.		Otros, especifique.		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Sí	3	18	2	12	1	6		-	-	-	6	35
No	5	29	3	18	1	6		-	2	12	11	65
Total	8	47	5	29	2	12	-	-	2	12	17	100



Un 47% del total considera que la principal causa que impide la inclusión de la auditoría a los procesos de distribución de mercadería en el plan anual de trabajo es que el departamento espera el requerimiento por parte de la administración; de ellos un 18% asegura que si elaboran un plan anual de trabajo y un 29% no lo hace.

Un 29% del total asegura que una de las causas que impiden la inclusión de la auditoría a los procesos de distribución de mercadería en el plan anual de trabajo es que los riesgos no se consideran por parte del auditor como materiales; de ellos un 12% asegura que si elaboran un plan anual de trabajo y un 18% no lo hace.

CRUCE DE LAS PREGUNTAS 4/5

Pregunta 4:

¿Cuál de las siguientes opciones son consideradas como punto de interés y se han tratado entre ambas partes?

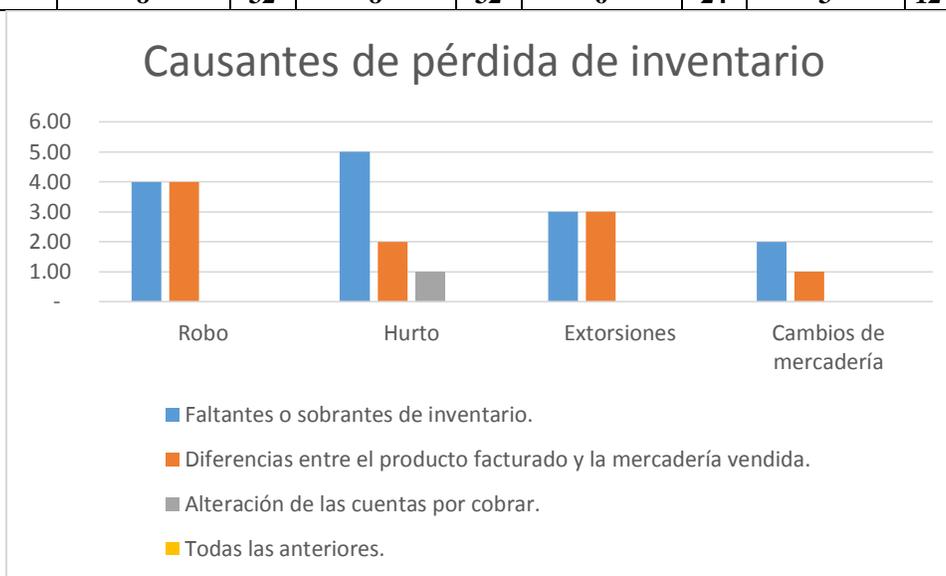
Pregunta 5:

¿Cuáles han sido los principales problemas que la compañía ha enfrentado en el proceso de distribución de mercadería?

Objetivo:

Identificar los principales problemas que la compañía ha enfrentado en el proceso de distribución de mercadería y cuales opciones son consideradas como punto de interés entre los auditores internos y externos.

Pregunta 4 \ Pregunta 5	Robo		Hurto		Extorsiones		Cambios de mercadería		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Faltantes o sobrantes de inventario.	4	16	5	20	3	12	2	8	14	56
Diferencias entre el producto facturado y la mercadería vendida.	4	16	2	8	3	12	1	4	10	40
Alteración de las cuentas por cobrar.	0	0	1	4	0	0	0	0	1	4
Todas las anteriores.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	8	32	8	32	6	24	3	12	25	100



Del total, un 32% de los encuestados manifiesta que el robo es uno de los principales problemas que han enfrentado en el proceso de distribución de mercadería, y de ellos un 16% considera como punto de interés los faltantes o sobrantes de inventario y se han tratado entre ambas partes.

A demás, un 32% de los encuestados declara que también el hurto es uno de los principales problemas que han enfrentado en el proceso de distribución de mercadería; y de ellos un 20% expone como punto de interés los faltantes o sobrantes de inventario, un 8% de ellos asevera como

punto de interés las diferencias entre el producto facturado y la mercadería vendida y un 4% señala la alteración de las cuentas por cobrar.

c. CRUCE DE LAS PREGUNTAS 2/8

Pregunta 2:

¿Elabora la unidad de auditoría interna un plan anual de trabajo?

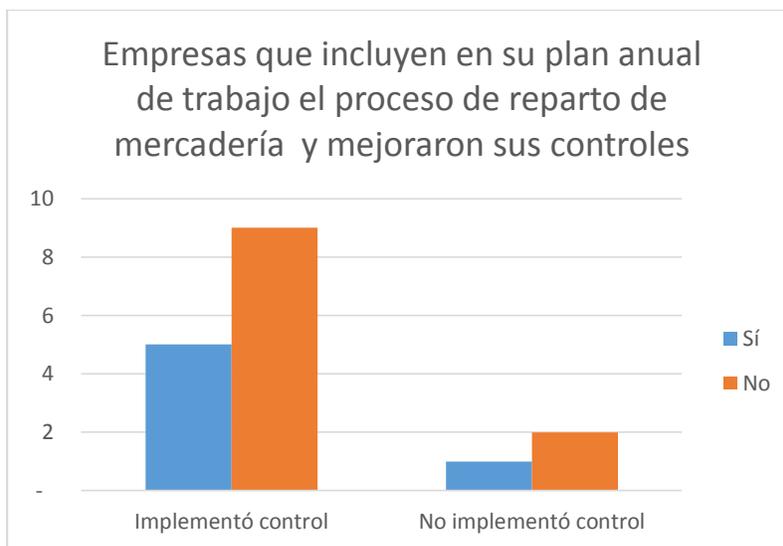
Pregunta 8:

¿Se han implementado y fortalecido los controles en el proceso de mercadería?

Objetivo:

Evaluar sí las empresas que elaboran un plan anual de trabajo mejoraron e implementaron nuevos controles en base a los problemas que han afectado en el proceso de reparto de mercadería.

Pregunta 2 Pregunta 8	Si		No		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Implementa control	5	29	9	53	14	82
No Implementa control	1	6	2	12	3	18
Total	6	35	11	65	17	100



Del 100%, un 65% de los encuestados expresa que la unidad de auditoría interna no elabora un plan anual de trabajo, y de ellos un 53% manifiestan que han implementado y fortalecido los controles en el proceso de reparto de mercadería.

Además, un 35% del total de los encuestados afirma que sí elaboran un plan anual de trabajo, y de ellos un 29% declara que han implementado y fortalecido los controles en el proceso de reparto de mercadería.

d. CRUCE DE LAS PREGUNTAS 5/6

Pregunta 5:

¿Cuáles han sido los principales problemas que la compañía ha enfrentado en el proceso de distribución de mercadería?

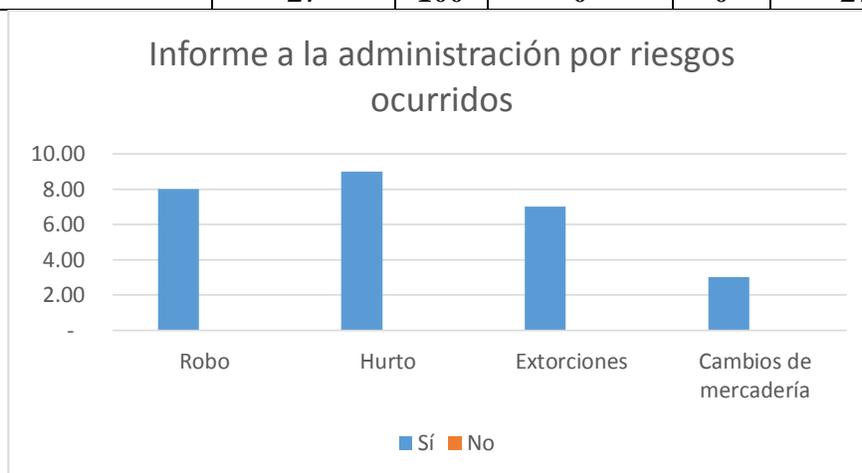
Pregunta 6:

¿Han sido estos problemas reportados por auditoría interna a la autoridad competente?

Objetivo:

Corroborar si auditoría interna informa a la autoridad competente los principales problemas que la compañía ha enfrentado durante el proceso de distribución de mercadería.

Pregunta 5 \ Pregunta 6	Sí		No		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Robo	8	30	0	0	8	30
Hurto	9	33	0	0	9	33
Extorsiones	7	26	0	0	7	26
Cambios de mercadería	3	11	0	0	3	11
Total	27	100	0	0	27	100



Todos los encuestados manifestaron que cuando ha ocurrido un siniestro se ha informado a la administración, indiferente de cual haya sido el riesgo ocurrido, sea este robo, hurto o extorsión.

a. CRUCE DE LAS PREGUNTAS 5/8

Pregunta 5:

¿Cuáles han sido los principales problemas que la compañía ha enfrentado en el proceso de distribución de mercadería?

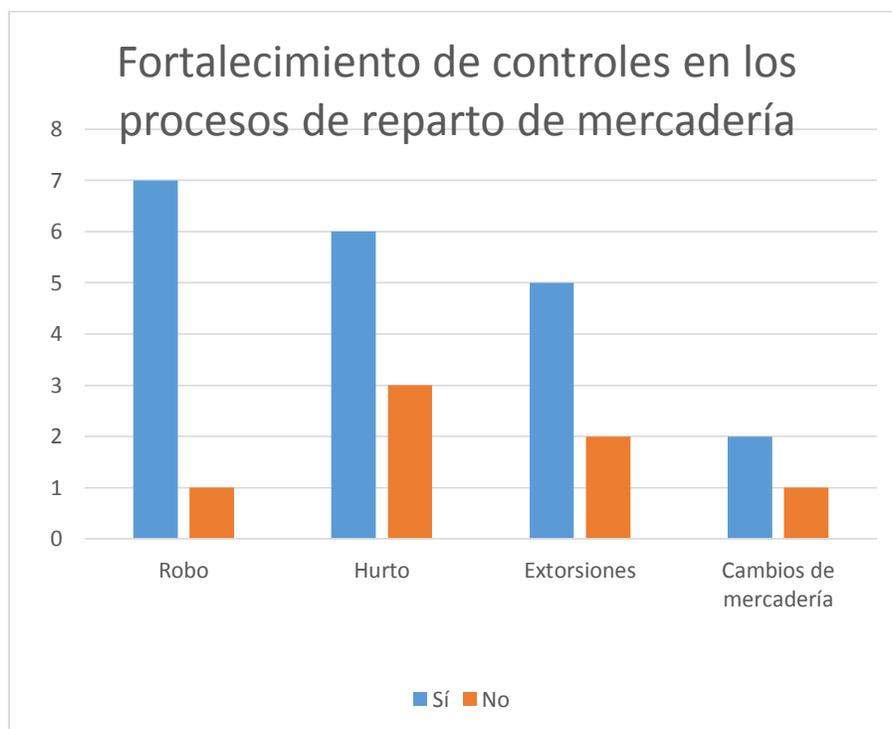
Pregunta 8:

¿Se han implementado y fortalecido los controles en el proceso de mercadería?

Objetivo:

Identificar cuáles han sido los principales problemas a los que se ha enfrentado la compañía y sí se han implementado controles para disminuirlos.

Pregunta 5 \ Pregunta 8	Sí		No		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Robo	7	26	1	4	8	30
Hurto	6	22	3	11	9	33
Extorsiones	5	19	2	7	7	26
Cambios de mercadería	2	7	1	4	3	11
Total	20	74	7	26	27	100



Del total, un 33% manifiesta que el hurto ha sido el principal problema que ha enfrentado la compañía durante el proceso de distribución, de ellos un 22% asegura haber implantado nuevos controles y fortalecido los ya existentes, en cambio un 9% expresa no haber fortalecido sus controles.

Del total, un 30% considera que el robo ha sido el segundo problema con el que durante el proceso de distribución de mercadería ha afectado a la compañía, de ellos un 26% asegura haber implantado nuevos controles y fortalecido los ya existentes, en cambio un 4% expresa no haber fortalecido sus controles.

b. CRUCE DE LAS PREGUNTAS 6/7

Pregunta 6:

¿Han sido estos problemas reportados por auditoría interna a la autoridad competente?

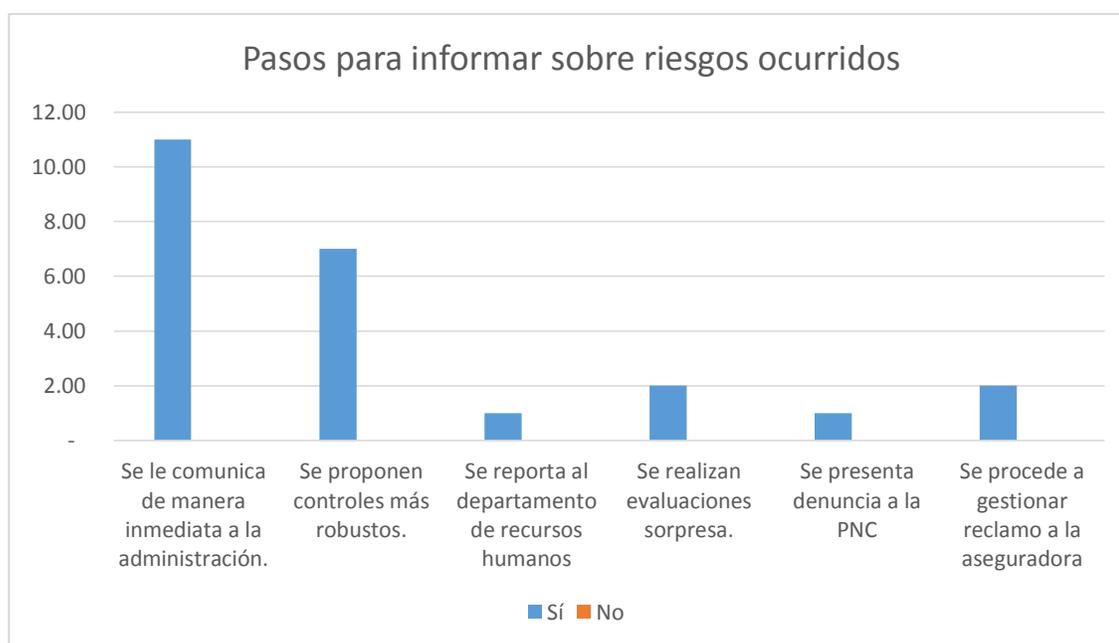
Pregunta 7:

¿Qué procedimientos realiza cuando las evidencias indican que se ha cometido hurto de mercaderías durante el proceso de distribución?

Objetivo:

Identificar cuáles son los procedimientos que sigue auditoría interna cuando ha detectado hurto y si estos han sido reportados a la autoridad competente.

Pregunta 7	Pregunta 6		Sí		No		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Se le comunica de manera inmediata a la administración.	11	46	0	0	11	46		
Se proponen controles más robustos.	7	29	0	0	7	29		
Se reporta al departamento de recursos humanos	1	4	0	0	1	4		
Se realizan evaluaciones sorpresa.	2	8	0	0	2	8		
Se presenta denuncia a la PNC	1	4	0	0	1	4		
Se procede a gestionar reclamo a la aseguradora	2	8	0	0	2	8		
Total	24	100	0	0	24	100		



Del total, un 46% expresa que comunicar de manera inmediata a la administración al solo tener conocimiento de un posible hurto es la principal acción que auditoría realiza; de ellos un 100% asegura haber comunicado todos los posibles casos de hurto.

Del total, un 29% comenta que en el momento en el que se identifica la existencia de hurto o posible hecho durante el proceso de reparto de mercadería se proponen controles más robustos; de ellos todos manifiestan haber reportado a la administración dichos eventos.

c. CRUCE DE LAS PREGUNTAS 5/9

Pregunta 5:

¿Cuáles han sido los principales problemas que la compañía ha enfrentado en el proceso de distribución de mercadería? ¿Puede marcar más de una opción?

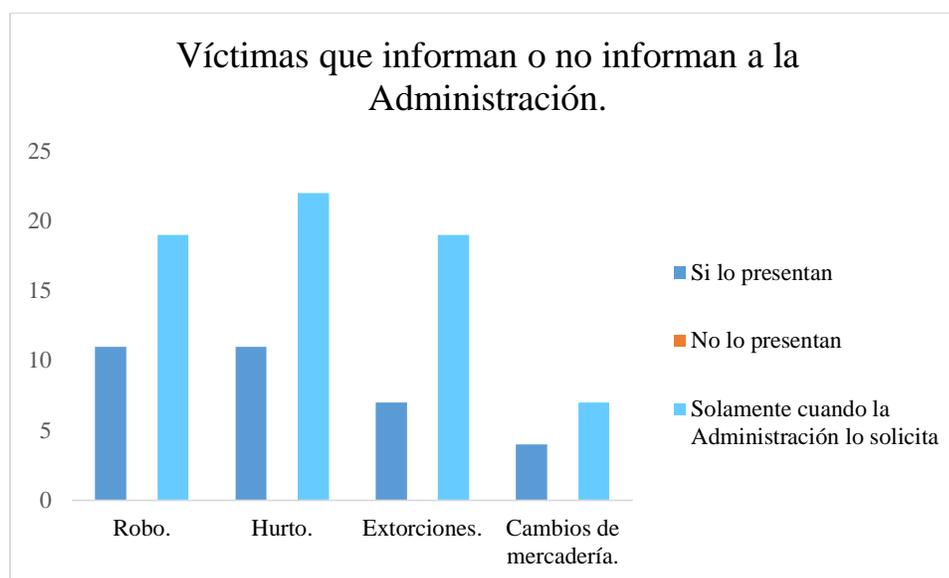
Pregunta 9:

¿Presenta el departamento de auditoría interna a la administración un informe que desglose los hallazgos y resultados obtenidos de las pruebas hechas al proceso de distribución de mercadería?

Objetivo:

Identificar si los encuestados que han sufrido delitos como hurto, robo, cambios de mercadería o extorciones y sí presentan a la Administración un informe que detalle hallazgos, pruebas y comentarios de lo sucedido.

Pregunta 5 \ Pregunta 9	Sí se presenta.		No se presenta.		Se presenta solamente cuando es solicitado por la administración		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Robo	3	11	0	0	5	19	8	30
Hurto	3	11	0	0	6	22	9	33
Extorciones	2	7	0	0	5	19	7	26
Cambios de mercadería	1	4	0	0	2	7	3	11
Total	9	33	0	0	18	67	27	100



Del total, un 33% manifiesta que el mayor delito ocurrido durante el proceso de reparto de mercadería es el hurto; de ellos un 11% expresa haber presentado un reporte que desglose los hallazgos, pruebas y comentarios de lo sucedido, en cambio un 22% comenta que dicho informe se presenta solamente cuando la administración lo solicita.

Del total un 30% de los encuestados comenta que el segundo delito que durante el proceso de distribución de mercadería ha estado afectando a la compañía es el robo de productos, de ellos un 11% expresa haber presentado un reporte que desglose los hallazgos, pruebas y comentarios de lo sucedido, en cambio un 19% comenta que dicho informe se presenta solamente cuando la administración lo solicita.

d. CRUCE DE LAS PREGUNTAS 8/10

Pregunta 8:

Con base en los problemas que han afectado a las empresas ¿Se han implementado y fortalecido los controles en el proceso de mercadería?

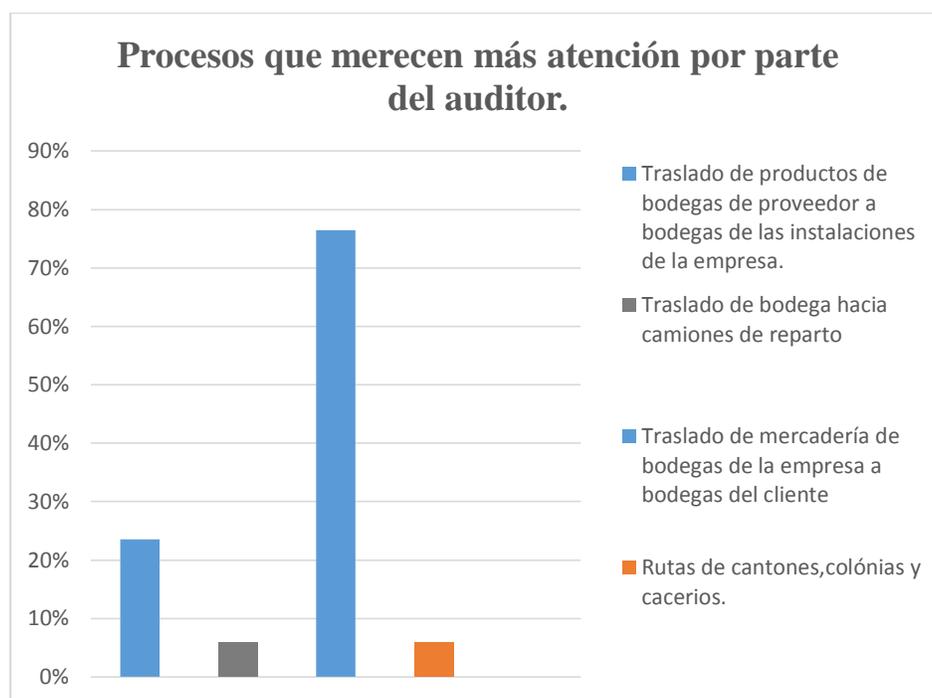
Pregunta 10:

Cuando evalúa el proceso de distribución de mercadería ¿Qué parte del proceso normalmente merece más de su atención?

Objetivo:

Identificar que fase del proceso requiere mayor atención por parte del auditor y verificar si se han fortalecido o implementados nuevos controles en ellos.

Pregunta 8 \ Pregunta 10	Sí		No		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Traslado de productos de bodegas de proveedor a bodegas de las instalaciones de la empresa.	4	24	0	0	4	24
Traslado de bodega hacia camiones de reparto	1	6	0	0	1	6
Traslado de mercadería de bodegas de la empresa a bodegas del cliente	12	70	0	0	12	70
Rutas de cantones, colonias y caseríos.	0	0	0	0	0	0
Otros, favor explique	0	0	0	0	0	0
Total	17	100	0	0	17	100



El total de los encuestados manifiesta haber mejorado, robustecido e implementado nuevos controles a raíz de las experiencias ocurridas durante el crecimiento de la empresa, de ellos un 70% manifiesta que el proceso que mayor atención requiere es en la fase de traslado de mercadería de las bodegas de la empresa a las bodegas del cliente.

e. CRUCE DE PREGUNTAS 2/13

Pregunta 2:

¿Incluye auditoría interna en su plan anual de trabajo evaluaciones a los procesos de distribución a través de los canales de mayoreo, ruteo y abastecedoras de productos de consumo?

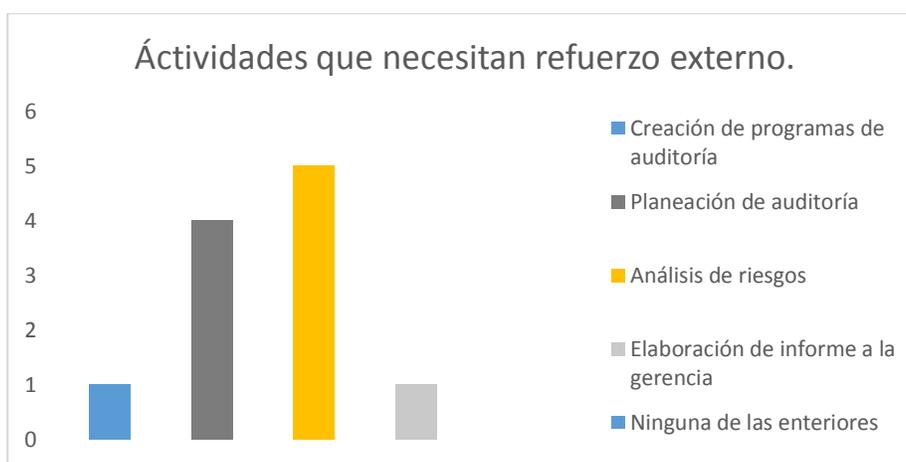
Pregunta 13:

Con el objetivo de darle más valor a la actividad de auditoría interna y robustecer el proceso de distribución de mercadería, ¿en qué parte del mismo le gustaría que se le apoyara?

Objetivo:

Identificar sí se incluye en el plan anual de trabajo el proceso de reparto de mercadería y en cuál de las fases de la auditoría el auditor requiere orientación o apoyo.

Pregunta 13 \ Pregunta 2	Si		No		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Creación de programas de auditoría	1	6	1	6	2	12
Planeación de auditoría	0	0	4	24	4	24
Análisis de riesgos	4	24	5	29	9	53
Elaboración de informe a la gerencia	0	0	1	6	1	6
Ninguna de las anteriores	1	6	0	0	1	6
Total	6	35	11	65	17	100



Del total, un 65% de los encuestados no incluyen en dicho plan anual la auditoría al proceso de distribución de mercadería, de ellos un 29% menciona que el departamento de auditoría necesita

apoyo en el análisis de riesgos, también un 24% de ellos manifiestan carecer de conocimientos básicos necesarios en la planeación de una auditoría.

f. CRUCE DE PREGUNTAS 10/13

Pregunta 10:

Cuando evalúa el proceso de distribución de mercadería ¿Qué parte del proceso normalmente merece más de su atención?

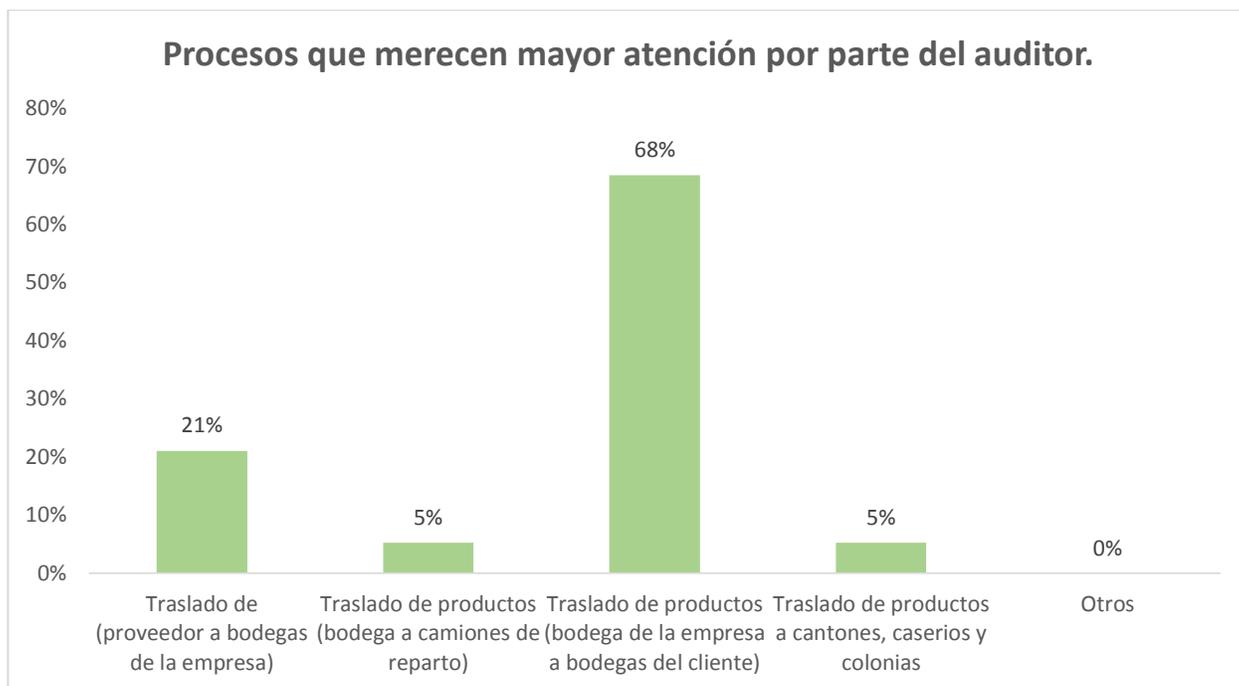
Pregunta 13:

Con el objetivo de darle más valor a la actividad de auditoría interna y robustecer el proceso de distribución de mercadería ¿En qué parte del mismo le gustaría a usted que se le apoyara?

Objetivo:

Cotejar si las actividades inmersas en el proceso distribución que requieren más atención en función del riesgo asociado son compatibles con las actividades por las cuales se solicita apoyo.

Pregunta 10 \ Pregunta 13	Traslado de Proveedor a bodegas de la empresa		Traslado de productos (bodega a camiones de reparto)		Traslado de productos (bodega de la empresa a bodegas del cliente)		Traslado de productos a cantones, caseríos y colonias		Otros		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Creación de programas de auditoría	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	1	6%
Planeación de auditoría	0	0%	0	0%	4	24%	0	0%	0	0%	4	24%
Análisis de riesgos	1	6%	0	0%	7	41%	2	11%	0	0%	10	58%
Elaboración de informe a la gerencia	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%
Ninguna de las anteriores	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	1	6%
Total	1	6%	1.00	6%	12.00	71%	2.00	11%	1.00	6%	17.00	100%



Del total, un 71% de los encuestados manifiesta que el proceso que requiere mayor atención durante el traslado de la mercadería, cuando ésta se extrae del almacén y es trasladada hacia las bodegas del cliente, de ellos un 41% manifiesta el área que también se les dificulta es en el análisis de riesgos; y un 24% menciona que el área que requiere apoyo es en la planeación de auditoría.

3.8.2. DIAGNÓSTICO

Luego del cruce de variables anteriormente descrito, se puede verificar que la mayoría de las empresas que se dedican a la distribución de reparto de mercadería a través de los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de productos alimenticios; consideradas dentro de la muestra, elaboran un plan anual de trabajo de auditoría, pero no todas incluyen dentro de dicho plan el proceso de distribución de mercadería.

Sin embargo, la mayoría de los encuestados espera que la administración correspondiente solicite la auditoría al proceso de distribución para ejecutarla; también los encuestados expresan que, para ellos, los riesgos que amenazan a dicho proceso no son relevantes, por tal razón no necesitan una auditoría.

Los principales problemas a los que estas empresas se han enfrentado son los robos, hurtos, extorsiones y cambios de mercadería, generando faltantes de inventario, diferencias entre los productos facturados y la mercadería vendida, como también alteraciones en la cartera de cobros.

Generalmente, los procesos de mayor riesgo son al momento del traslado de la mercadería hacia la bodega de los clientes y en el traslado de productos desde el proveedor hacia la empresa, pero con mayor incidencia en el primero, esto se debe a la obligación de la empresa al entregar el producto dónde el cliente a través de sus diferentes canales, obligándolos a mejorar, robustecer o implementar nuevos controles.

Cuando se ha identificado un riesgo u ocurrido algún siniestro todas los encuestados han informado de manera inmediata a la administración sin importar el riesgo ocurrido, sea este robo, hurto o extorsión. Donde han procedido a implementar o fortalecer los controles.

Además de presentar el informe a la administración competente, se presenta la denuncia a la Policía Nacional Civil y se realiza el reclamo a la aseguradora.

También, los encuestados mencionaron los procesos en los que requieren apoyo son:

- Análisis y evaluación de riesgos.
- Planeación de auditoría.

CAPITULO IV: AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE REPARTO DE MERCADERÍA EN LOS CANALES DE RUTEO, MAYOREO Y ABASTECEDORAS DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS.

3.1. PLANTEAMIENTO DEL CASO

La unidad de auditoría, con el fin de darle cumplimiento al plan anual de auditoría, evaluará los procesos de reparto de mercadería en la empresa Modelo, S.A. de C.V. a través de sus diferentes canales.

Para la realización de la auditoría a los procesos de reparto se hará conforme a la Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NIEPAI) donde, se aplicará la norma 2120 Gestión de Riesgos evaluando si los procesos establecidos son eficaces.

A través de las normas 2200, 2210, 2220, 2230 se planificará el alcance, tiempo, recursos que serán necesarios para el desarrollo de esta.

En la ejecución de la auditoría se debe considerar los programas de trabajo aplicando la norma 2240 para realizar análisis y conclusiones de la evaluación contemplada en la norma 2320, 2330 y 2400.

Como resultado de la aplicación de procedimientos contemplados en el programa de trabajo, se presentará un modelo de informe de acuerdo a los lineamientos de la norma 2410, donde se le informa a la dirección de los hallazgos encontrados, las debilidades que poseen los procesos y las recomendaciones a seguir para mitigar los riesgos expuestos.

La auditoría se realizará durante el período del cuatro de octubre hasta el once de noviembre del año 2016.

I. GENERALIDADES

a. VISIÓN

Ser la empresa más grande y rentable en la distribución de productos de consumo en El Salvador.

b. MISIÓN

Somos una empresa líder en la distribución de productos de consumo en El Salvador. Utilizamos nuestro amplio conocimiento del mercado y desarrollamos de forma progresiva las marcas de nuestros proveedores, logrando así una rentabilidad sostenible de nuestros accionistas y oportunidades de desarrollo para nuestros empleados.

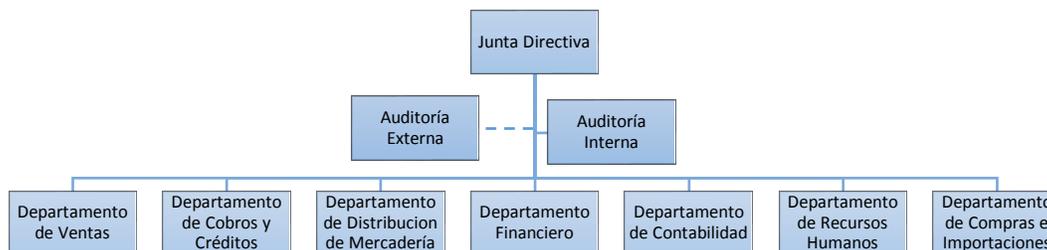
c. PRINCIPALES PRODUCTOS

Entre los principales productos a distribuir se pueden mencionar:

PRODUCTO	PRODUCTO	PRODUCTO
BIC	Nívea	Kerns
Deli Soya	Hero Baby	Herdez
Fósforos Relámpagos	Silvanya	Genomma Lab
Snack	Licores	Lácteos

d. ORGANIGRAMA

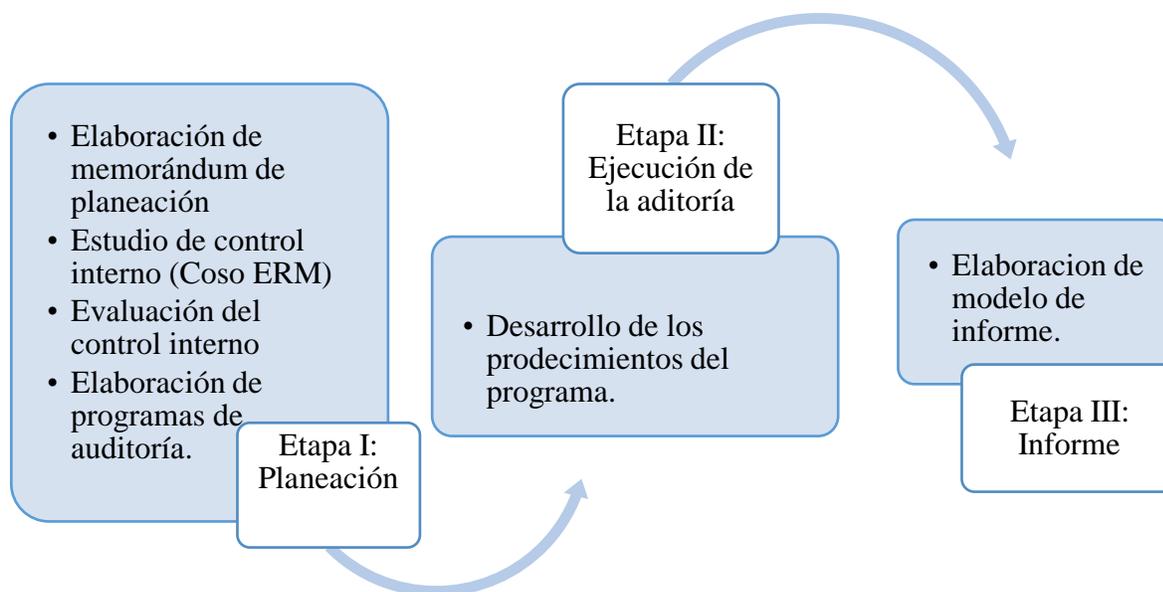
Figura 1: Organigrama de la empresa Modelo, S.A. DE C.V.



Fuente: Gremv, S.A.

3.2. ESTRUCTURA DEL PLAN DE SOLUCIÓN

Figura 2: Desarrollo del caso práctico.



Fuente: Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

3.3. BENEFICIOS Y LIMITANTES

a. BENEFICIOS

- La proporción de información solicitada para el desarrollo de la investigación fue a través de un auditor.

b. LIMITANTES

–Las empresas se limitan en la información brindada, debido a la confidencialidad de esta, además de la falta de disponibilidad de tiempo que poseen los auditores para brindar una entrevista; fue necesario la obtención de citas para poder entrevistarlos, motivo que generó una respuesta tardía en la información solicitada.

3.4. DESARROLLO DE CASO PRÁCTICO

3.4.1. MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN

MODELO, S.A. DE C.V.

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

MEMORANDUM DE PLANEACIÓN

**EVALUACION DE LOS PROCESOS DE REPARTO DE MERCADERÍA EN LOS
CANALES DE RUTEO, MAYOREO Y ABASTECEDORAS DE PRODUCTOS
ALIMENTICIOS.**

RESPONSABLES:

LIC. RENÉ ANTONIO SALCEDO

LIC. SANTOS ALMICAR LAÍNEZ

LIC. MARIO ERNESTO LÓPEZ FUENTES

REVISADO:

LIC. DENIS BLADIMIR ROSALES AYALA

JEFE DEPARTAMENTO AUDITORÍA FINANCIERO INSTITUCIONAL

Vo. Bo.:

LICDA. SONIA LISSETTE ROMERO CÁRCAMO

JEFE UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Santa Tecla, 04 de octubre de 2016

EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍA

I. INTRODUCCIÓN

a. GENERALIDADES:

Dando cumplimiento al Plan Anual de Trabajo 2016 de Auditoría Interna en el departamento de distribución de mercadería, se efectuará Evaluación al Control Interno, establecido por la administración y aplicado por el Departamento de Distribución de Mercadería. La evaluación se efectuará a los procesos de despacho de mercadería realizados durante el año 2016.

La realización del examen se efectuará durante el período comprendido entre el 04 de octubre al 11 de noviembre de 2016.

b. INFORMACIÓN BÁSICA:

1. Fecha que se iniciará la actividad: **04 de octubre de 2016.**
2. Justificación para la realización de la actividad: **Plan Anual de Trabajo del año 2016.**
3. Ubicación donde se realizará la actividad: **17 Av. Sur y Km 12 Carretera al Puerto de La Libertad**
4. Dependencias donde se desarrollará la actividad: **Departamento de Distribución de Mercadería.**
5. Nombre del empleado responsable: **Lic. René Antonio Salcedo - Gerente del Departamento de Logística.**
6. Fecha que finalizará la actividad: **11 de noviembre de 2016.**

c. ANTECEDENTES:

Desde inicios de operación de la empresa (año 1969) se contaba con una bodega donde se almacenaban los productos importados para la venta en el país, conforme la empresa fue creciendo fue necesario ir expandió dicha bodega. En la actualidad la empresa cuenta ya con un departamento de logística, este se encarga de todo el proceso de la entrega del producto dirigido a través de su gerente que debido no solo a la expansión del departamento sino también a la flota de vehículos que posee para poder abastecer las necesidades de los salvadoreños es el encargado de direccionarlo.

El primer canal utilizado fue el de ruteo en el año 1969, donde la empresa se ocupaba de llevar los productos a las tiendas minorista en todo el país, conforme fue incrementado la población y aparecieron los supermercados la entidad crea el canal de mayoreo, donde se encarga de surtir a estos con productos importados (año 1999). El ultimo canal creado es el de abastecer productos alimenticios en hoteles (año 2002); estos productos y servicios son más exclusivos.

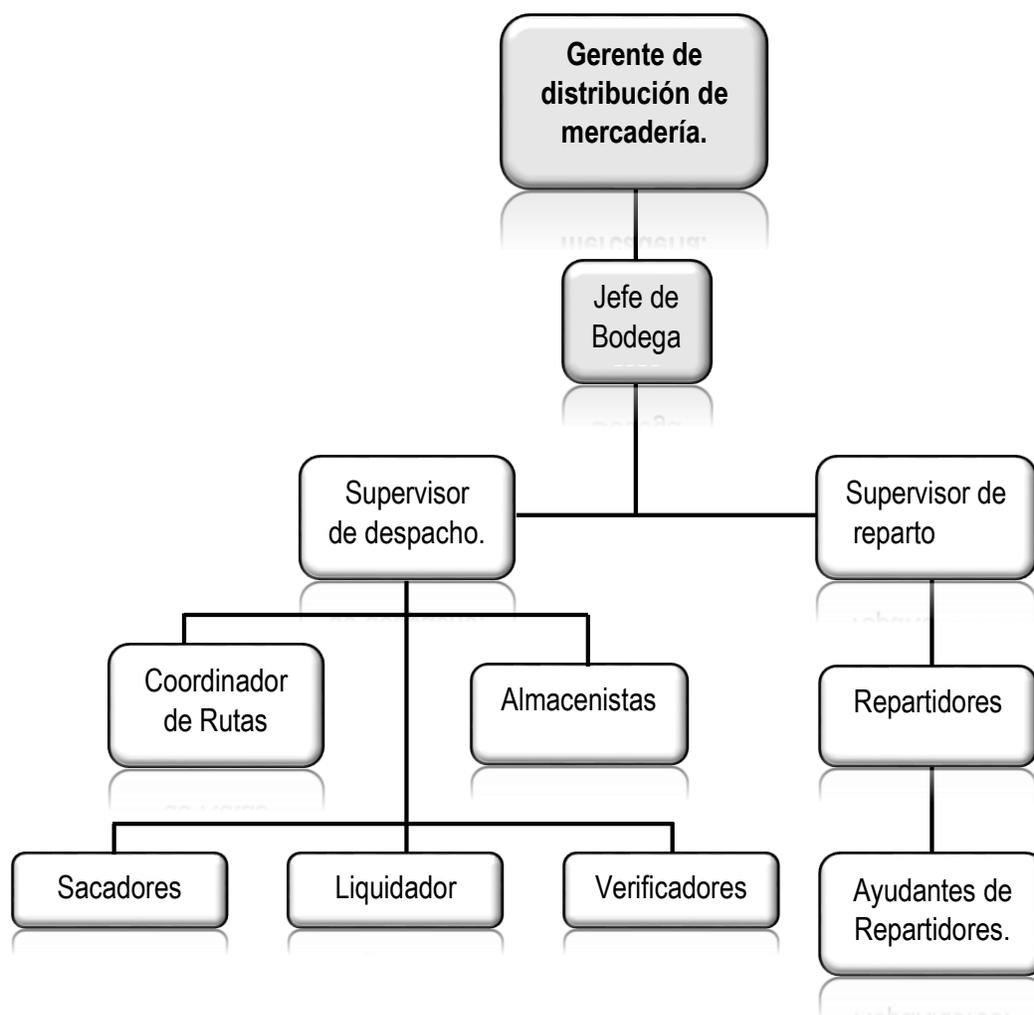
d. JEFATURAS DE LA ORGANIZACIÓN:

El Departamento de Almacenes y Distribución posee una estructura organizativa vertical, con autoridad descendente, dentro del cual, se establecen las principales jefaturas siguientes:

CARGO	JEFATURA ACTUAL
Gerente de Logística	Lic. René Antonio Salcedo (Desde 08-08-1989 a la fecha)
Jefe de bodega	Lic. Santos Amílcar Laínez (Desde 01-02-1996 a la fecha)

e. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALMACENES Y DISTRIBUCIÓN:

Figura 3: Organigrama del Departamento de Almacenes y Distribución



Fuente: Gremv, S.A.

f. MARCO LEGAL

Aplicado al Departamento de Distribución de mercadería de la empresa Modelo es:

a. Código tributario.

- b. Reglamento del Código Tributario.
- c. Ley de Sanidad Vegetal y Animal.
- d. Ley Reguladora de la Producción y Comercialización del Alcohol y de las Bebidas Alcohólicas.
- e. Ley de Impuestos sobre las bebidas gaseosas, isotónicas, fortificantes o energizantes, jugos, néctares, refrescos y preparaciones concentradas o en polvo para elaboración de bebidas.
- f. Ley de Medicamentos.
- g. Código de Salud.

II. OBJETIVOS

a. GENERAL:

Determinar que los procedimientos de Control Interno establecidos por el Departamento de Distribución de Mercaderías de Modelo, S.A. de C.V., sean aplicados por sus subalternos en la ejecución de los procesos de Recepción, Almacenaje y Despacho de los bienes adquiridos por Modelo, constituyéndose en una vía hacia la protección de los bienes adquiridos y en consecuencia, la satisfacción de las necesidades de los clientes.

b. ESPECÍFICOS:

Verificar el cumplimiento de las políticas, que conlleven a la protección de los productos adquiridos por la empresa, a través de las operaciones de:

- Ingreso de bienes, en base a lo requerido.
- Técnicas correctas de almacenaje, en base a políticas.
- Despacho de bienes según facturas y créditos fiscales.

III. ALCANCE

La Evaluación al Control Interno será aplicada al Departamento de Distribución de Mercadería, según detalle:

- a. Verifique del número de veces en las que la empresa ha sido víctima de robo, hurto, extorsiones, mercadería dañada y devolución de la misma.
- b. Verifique el contrato de seguro para el aseguramiento de la mercadería y vehículos.
- c. Verifique del adecuado ingreso de los bienes adquiridos según órdenes de compras.
- d. Verifique de la existencia de los procedimientos establecidos por la empresa de acuerdo con las políticas para la adquisición de mercadería para la venta, desde el ingreso de la mercadería hasta las entregas a los clientes.
- e. Verifique del adecuado despacho de los bienes hacia los clientes, evaluando la satisfacción del mismo.

VISITAS A REALIZAR:

Se realizará una visita única en el departamento de Distribución de Mercadería.

IV. FUNCIONES PRINCIPALES DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍA

- a. Recepción de los productos adquiridos, en base a orden de compra.
- b. Almacenaje adecuado de dichos productos con el propósito de asegurar su protección física.
- c. Distribución o despacho de los productos en cumplimiento a los requerimientos establecidos por los clientes.

V. RESUMEN DE LOS PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR

- a. Comunicación con los encargados de la recepción del producto, con el objeto de conocer cada uno de los procedimientos aplicados para su compra.
- b. Análisis de los procedimientos aplicados por los encargados de almacenar los productos, a través de levantamiento de narrativas, así como, verificación de las instalaciones físicas de la bodega.
- c. Comunicación con los encargados de la distribución de los productos, verificando los procedimientos aplicados y constatando el cumplimiento de las distribuciones establecidas.

VI. VALORACIÓN DE RIESGOS:

a. RIESGOS ASOCIADOS

En el presente examen, los riesgos asociados al proceso de distribución de mercadería, son las siguientes:

Componentes / Elementos	Riesgos Asociados
<p>EFFECTIVIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA DE LAS OPERACIONES</p> <p>– Recepción, Almacenaje y Distribución correcta de los productos adquiridos.</p>	<p>– Ingreso a bodega de productos que no satisfacen las cantidades y características adquiridas.</p> <p>– Almacenaje incorrecto, que ponga en riesgo la integridad de los productos adquiridos.</p> <p>– Entrega tardía o equívoca de la mercadería.</p> <p>– Pérdida de mercadería.</p> <p>– Deterioro o daño parcial o total de los productos.</p>
<p>CONFIABILIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS QUE SE GENERAN</p> <p>– Documentos que respaldan el ingreso, existencia y distribución de los productos.</p>	<p>– Falta de confiabilidad en la documentación que respalda el ingreso, almacenamiento y distribución de los productos.</p>

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

Para efecto de realizar la valoración del riesgo en la Evaluación al Control Interno, se ha ponderado la Probabilidad y el Impacto.

Se procede a identificar cada uno de los riesgos a los que se está expuesto el proceso de reparto de mercadería y la identificación del impacto que generará al ocurrir.

Para esto se estableció una matriz de probabilidad e impacto presentada a continuación:

Probabilidad		
5	Frecuente	1 vez por semana
4	Moderado	1 vez por mes
3	Ocasional	1 vez por semestre
2	Remoto	1 vez por año
1	Improbable	Cada diez años
Impacto		
5	Catastrófico	1 vez por semana
4	Mayor	1 vez por mes
3	Moderado	1 vez por semestre
2	Menor	1 vez por año
1	Insignificante	Cada diez años

El cálculo matemático del riesgo se realizó por medio de la ecuación siguiente:

$$ER = PO \times I$$

Dónde:

ER = Exposición al riesgo

PO = Probabilidad de Ocurrencia

I = Impacto reflejado en pérdida estimada, en particular para cada caso en que el riesgo se concrete.

b. PONDERACIÓN DE LA EXPOSICIÓN AL RIESGO

Para la evaluación del nivel de los riesgos que se determinan en el presente trabajo, se ponderó la exposición a los mismos de la siguiente manera:

Exposición al Riesgo:

Catastrófico: = 5

Mayor: = 4

Moderado: = 3

Menor: = 2

Insignificante: = 1

NOTA:

La valoración de los riesgos ha sido determinada con base en conocimiento del Ambiente de Control del Departamento de Distribución de mercadería, adquirido por los Técnicos de Auditoría Interna.

VII. PROCESO DE AUDITORÍA Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS:

- a. Planificación del trabajo
- b. Elaboración de programas de Auditoría
- c. Ejecución del trabajo
- d. Elaboración de hallazgos
- e. Elaboración de borrador de informe
- f. Elaboración de Informe Final

VIII. PERSONAL DE AUDITORIA ASIGNADO

Lic. Marcos Antonio Rivas Trujillo	Técnico de Auditoría
Licda. Sonia Lissette Romero Cárcamo	Técnico de Auditoría
Lic. Denis Bladimir Rosales Ayala	Gerente de Auditoría Interna

IX. RECURSO FINANCIERO A UTILIZAR

RECURSO	HORAS /HOMBRE	COSTO POR HORA SALARIO	SALARIO	CUOTA PATRONAL ISSS	CUOTA PATRONAL AFP	TOTAL
1. Lic. Marcos Antonio Rivas Trujillo	104	\$ 4.76 c/h	\$ 495.04	\$37.13	\$ 33.42	\$ 565.58
	104	\$ 4.76 c/h	\$ 495.04	\$37.13	\$ 33.42	\$ 565.58
2. Licda. Sonia Lissette Romero Cárcamo						
	104	\$ 7.00 c/h	\$ 728.00	\$54.60	\$ 49.14	\$831.74
3. Lic. Denis Bladimir Rosales Ayala						
		TOTAL	\$ 1,718.08	\$ 128.86	\$ 115.97	\$1,962.91

X. CUADRO DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES	FECHA	No. DÍAS
PLAN GENERAL (planificación)		
Requerimiento inicial	03/10/2016	1
Inicio orden de trabajo	04/10/2016	1
Conocimiento del área a auditar	05/10/2016	3
EXAMEN PRELIMINAR (planificación)		
Determinación del alcance de la auditoria	08/10/2016	1
Planeación y condición del examen	10/10/2016	1
Identificación de factores de riesgos	11/10/2016	1
Elaboración de programa de auditoria por área	12/10/2016	1
Elaboración del informe de examen preliminar	13/10/2016	1
EJECUCIÓN (examen)		
Ejecución de programas, Realización de pruebas y obtención de evidencia.	15/10/2016	19
Desarrollo de hallazgos y comunicación preliminar en fase de ejecución.	05/11/2016	2
INFORME		
Finalización del informe definitivo	11/11/2016	1
TOTAL DE DÍAS HÁBILES		45

Hecho por: Lic. Marcos Antonio Rivas Trujillo

Revisado por: Lic. Denis Bladimir Rosales Ayala

Autorizado por: Lic. Denis Bladimir Rosales Ayala

Jefe Departamento Auditoría

Financiero Institucional

3.4.2. ESTUDIO DE CONTROL INTERNO

Para poder conocer la funcionalidad el proceso de distribución de mercadería se realizó un estudio presentado a continuación:

OBJETIVO DEL ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO:

Asegurar que los controles aplicables al proceso de distribución de mercaderías se encuentran en uso y que se están operando tal como se diseñaron.

N°	Estudio del control Interno/Departamento de distribución de mercadería.				Respuestas			Referencia	
					Si	No	N/A	Fecha	
	Objetivo	1	Hecho por	MART	Revisado	DBR	FIRMA RV		
									
I. AMBIENTE DE CONTROL									
1	¿Posee la empresa una estructura organizacional definida, que muestre las diferentes áreas y departamentos que la componen?				X				
2	¿La empresa ha establecido manuales en los cuales plasma las funciones y obligaciones en proceso de reparto de mercadería?					X			
3	¿Ha elaborado la administración un código de ética que regule la conducta de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades?				X				
4	Dichos manuales, códigos ¿están a la disposición de todo tipo de personal en función de su competencia?					X			

5	¿Se evalúa que los empleados lo están cumpliendo?	X			
6	Cuándo se determina que un empleado a incumplido el código de ética, ¿existe sanciones de acuerdo al grado de la falta, siendo: leve, grave y muy grave?	X			
7	¿El personal de nuevo ingreso bajo su cargo recibe información, inducción inicial y subsecuente que le permita integrarse al clima organizacional?	X			
8	¿El personal bajo su cargo recibe continuamente capacitaciones y adiestramiento que contribuyan al desempeño eficaz y eficiente de las funciones que el puesto de trabajo le exige?		X		
9	¿Están definidos parámetros para consideración de nuevos curriculum?	X			
10	¿Cuentan con un expediente personal de cada uno de los empleados administrativos, operativos?	X			
11	¿Se exige la presentación de antecedentes penales y policiales a cada recurso en potencia?	X			
12	¿Se realizan evaluaciones psicológicas como pre requisito para ingresar a laborar a la entidad?	X			

13	¿Se realiza prueba “el polígrafo” a todas las personas que estén en calidad de posible seleccionado?		X		
14	¿Investiga el área de recursos humanos antecedentes laborales de la persona que se pretende contratar?	X			
15	¿Existen procedimientos para la contratación de personal eventual?	X			
16	¿Existen áreas definidas a los cuales solo se puede acceder con permisos especiales tales como tarjetas de acceso electrónico?	X			
17	¿Se le proporciona el uniforme al trabajador como parte de un instrumento a utilizar para desempeñar su trabajo?	X			
II. IDENTIFICACION DE OBJETIVOS					
18	¿Cuenta la empresa con una misión y visión empresarial?	X			
19	¿Cuenta la empresa con objetivos en el proceso de reparto de mercadería?	X			
20	¿Está relacionados los objetivos del proceso de reparto de mercadería con los objetivos de la organización?	X			
21	¿Está relacionados los objetivos del departamento de ventas con los objetivos de la organización?	X			

22	¿Los empleados desempeña su cargo de trabajo basado en metas?		X		
23	¿Las metas establecidas son aplicadas equitativamente a los empleados?	X			
24	¿Se evalúa que las metas reportadas por los empleados son reales?	X			
25	¿Se remunera a los empleados por las metas reportadas mensualmente?		X		
26	¿Las metas establecidas se están alcanzado según lo planificado?	X			
27	¿Las metas establecidas son alcanzables para la compañía?	X			
28	¿Se lleva un control del reclamos por parte de los clientes por entrega tardía del producto?		X		
29	¿Se monitorea que los pedidos de los clientes se les entreguen en el día especificado?	X			
29	Cuando un cliente rechaza la mercadería ¿Existe un control por escrito que permita identificar los motivos que lo obliguen a hacerlo?		X		

III. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

30	¿Cuántas veces ha sido objeto de hurto y robo el canal de ruteo?				
	➤ Una vez				
	➤ Cinco veces				

	➤ Más de cinco veces	X			
31	¿Ha sido en menos de tres meses?		X		
	¿Cuántas veces ha sido objeto de hurto y robo el canal de mayoreo?				
	➤ Una vez				
	➤ Cinco veces				
	➤ Más de cinco veces	X			
32	¿Ha sido en menos de tres meses?		X		
33	¿Es el mismo empleado que ha sido víctima de robos y hurtos?	X			Algunas veces sí ha sido el mismo empleado.
34	¿Se lleva un control de los lugares de depósito (clientes) con mayor índice de robo y hurto?	X			
35	¿Se monitorea a los vehículos repartidores a través de tecnología GPS o se realiza otro procedimiento?		X		
36	¿Se evalúa constantemente la conducta de los empleados repartidores evaluando que no se tiene vínculos con personas ajenas a la empresa para realizar actos que se consideren sospechosos de hurto y robo?		X		
37	¿Se realiza la prueba del polígrafo a los empleados que han sido víctimas de robo y hurto?		X		
38	¿Si los empleados, en la prueba del polígrafo son evaluados como cómplices de los robos y	X			

	hurto se termina inmediatamente su relación laboral?				
39	¿Existe una segregación de funciones en el proceso de despacho y entrega de mercadería y es está documentada?	X			
40	¿Cuándo un empleado ha sido víctima de robo o hurto se procede inmediatamente a presentar a la policía la denuncia correspondiente?		X		
41	¿Se realizan muestreos sobre ventas al crédito, verificando que son cuentas por cobrar reales?		X		
42	¿Las ventas al crédito tienen una vigencia de treinta días para hacer efectivo su cobro?	X			
43	Para la entrega de mercadería, ¿Cada empleado repartidor posee una ruta establecida previamente?	X			
IV. EVALUACIÓN DE RIESGOS					
44	¿Se han tomado las medidas necesarias para mitigar el robo y hurto de mercadería?	X			
45	¿Han disminuido el robo y hurto en el proceso de despacho de mercadería?		X		
46	¿Se han fortalecido los controles de despacho y entrega de mercadería?	X			
47	¿Se realizan pruebas sorpresas para evaluar el proceso de despacho y entrega de mercadería?	X			
48	¿Cuántas veces al año se realizan?				

	➤ Una vez al año	X			
	➤ Diez veces al año				
	➤ Más de diez veces				
49	¿Cuánto se pierde anualmente en mercadería por robo y hurto?				
	➤ Menos de \$ 5,000.00				
	➤ \$ 5,000.00				
	➤ \$ 10,000.00	X			
	➤ \$ 25,000.00				
	➤ Más de \$25,000.00				
50	¿Se posee seguro de fidelidad?	X			
51	¿Se posee un seguro de transporte?	X			
52	¿Cuándo un empleado ha sido víctima de robo y hurto se procede a presentar el reclamo a la aseguradora?	X			
53	¿Cuántos días se tarda en presentar el reclamo a la aseguradora?				
	➤ El mismo día se presenta				
	➤ Dos días	X			
	➤ Cinco días				
	➤ Más de cinco días				

54	¿Se aceptan devoluciones de ventas?	X			
55	¿Qué motivos generan las devoluciones de ventas				
	➤ Entrega tardía del producto				
	➤ El producto está dañado	X			
	➤ Faltante de producto				
56	➤ El producto no es el que se había solicitado				
57	¿Cuánto es el porcentaje que la empresa posee de productos devueltos por averías?				
	➤ 0.1% Del inventario total	X			
	➤ 3% Del Inventario total				
	➤ 5% Del Inventario total				
V. RESPUESTA A LOS RIESGOS					
58	¿Se ha disminuido la pérdida de mercadería por hurto y robo?	X			
59	¿Se ha despedido a los empleados involucrados y que según la prueba del polígrafo han sido cómplices del siniestro?	X			
60	¿Se han mitigado las cuentas por cobrar a los clientes en el plazo estipulado?		X		
61	¿ Existe un supervisor de atención al cliente?	X			

62	¿La mercadería devuelta se revende en caso de no poseer averías?		X		
63	¿La mercadería devuelta por avería se desecha?	X			
64	¿La mercadería devuelta por avería se vende al costo de adquisición?		X		
VI. ACTIVIDADES DE CONTROL					
65	¿Se ha realizado una asignación de funciones en el proceso de reparto de mercadería desde que el cliente solicita el pedido hasta la entrega en su establecimiento?	X			
66	¿Cuánto tiempo dura el proceso de recepción y entrega del producto a los clientes?				
	➤ Un día	X			
	➤ Dos días				
	➤ Más de dos días				
67	¿Existe una rotación de rutas en la entrega de la mercadería?		X		
68	En las rutas establecidas previamente para la entrega de mercadería ¿Es el empleado repartidor quien la elabora?	X			
69	¿Se lleva un registro de los motivos que generan las devoluciones de ventas?		X		

70	¿Se lleva un inventario de mercadería que posee averías?		X		
VII. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
71	¿Se ha establecido los medios físicos o electrónicos a través de los cuales los clientes expresen los motivos que los obliguen a rechazar la mercadería?	X			
72	¿Existe un buzón de sugerencias para que los clientes puedan expresar sus opiniones sobre la atención que se les brinda por parte del personal de la empresa?	X			
73	¿Cuándo ocurre un robo o hurto de mercadería, el empleado encargado de la entrega del producto llama inmediatamente a su supervisor?	X			
74	¿El supervisor informa inmediatamente al gerente sobre el siniestro?	X			
75	¿El auditor interno realiza el informe para ser presentado a la alta gerencia?	X			
76	¿El informe presentado a la alta gerencia se remite a la aseguradora para presentar reclamo de mercadería por pérdida o avería?		X		
VIII. MONITOREO					
77	¿Se lleva un control para determinar que los objetivos establecidos se estén cumpliendo?		X		

78	¿Se realiza una evaluación para determinar que se han disminuido las devoluciones de ventas?		X		
79	¿Se realiza una evaluación para determinar que todas las ventas reportadas son reales?	X			
80	¿Se realiza una evaluación para determinar que se han disminuido las pérdidas de inventario en el traslado de mercadería hacia las bodegas de los clientes?	X			
81	¿Se realizan muestreos de auditoría para evaluar que la atención al cliente?	X			
82	¿Se realizan muestreos de auditoría para determinar que se estén cumpliendo los porcentajes establecidos de producto con averías?		X		

3.4.3. MATRIZ DE RIESGOS

Los riesgos en el proceso de distribución y reparto están evaluados con base en la probabilidad de ocurrencia y el impacto que puedan ocasionar, en la siguiente tabla se presenta el planteamiento del proceso de distribución y reparto, así como también el evento adverso para cada uno de ellos, su causa, su efecto y la evaluación del mismo.

c. DETERMINACIÓN DE LOS RIESGOS

Identificación del riesgo					Análisis		Evaluación	
Nº	Planteamiento del proceso	Descripción	Evento adverso	Causa	Consecuencia	Probabilidad		Impacto
1	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍA.	Cotización y solicitud de pedido por parte del cliente.	Error en la selección de los productos solicitados por el cliente.	Distracción del personal. Deficiencias en el manejo del software utilizado.	Clientes insatisfechos	5	2	10
2		Facturación del pedido.	Facturar productos no solicitados por el cliente, o facturar menos o más productos de los requeridos.	Negligencia del personal Error en digitación,	Mala atención al cliente, molestias y disgustos	5	2	10
3		Se solicita a bodega el empaque o embalaje del producto comprado según comprobante fiscal emitido.	Se empacan productos no facturados, se empacan productos de una calidad y estado diferente al acordado.	El personal no ha sido capacitado para el proceso El personal realiza dichas acciones con consentimiento de superiores.	Gastos de distribución dado a que el cliente es obligado a devolver la mercadería que no ha solicitado	3	3	9
4		Se solicita la ayuda del personal de carga para que la mercadería sea colocada en las unidades de transporte asignadas.	Los trabajadores se coordinan para realizar delitos.	Contratación de personal sin tomar en cuenta los requerimientos mínimos de Recursos humanos	El personal planea actos delictivos.	2	4	8
5		Se procede a la coordinación de la ruta de entrega.	Rutas comprometidas; el personal usa rutas alternas para deshacerse de mercadería o provocar hurtos programados previamente.	Los mismo empleados coordinan las rutas de distribución	Coordinación con personal interno y externo para cometer ilícitos.	5	4	20
6		Se asigna al custodio, al motorista, y al personal de carga.	Que el personal contratado no cumpla con los estándares requeridos por el departamento de Recursos Humanos.	Lo causa la contratación de personal sin criterio.	Las procedencias y malos hábitos no identificados previamente	2	2	4

			causen daños a empresa.		
7		Se traslada la mercadería a las bodegas o salas de venta del cliente.	Asaltos, hurtos, robos, Extorciones, deterioro de mercadería. Falta de control del personal.	Pérdidas de activos y recursos financieros, incremento de costos y gastos.	1 5 5

3.4.4. MODELO DE PROGRAMA DE AUDITORÍA

A continuación se presenta un modelo de programa de auditoría donde se evaluará la distribución de mercadería de la empresa con nombre Modelo, S.A de C.V.

PROGRAMAS DE AUDITORÍA
DISTRIBUCIÓN Y REPARTO DE PRODUCTOS.
AÑO 2016.

Empresa modelo, S.A de C.V

Preparado por: ID AUDITOR: MART	Fecha:
---	---------------

Este papel de trabajo resume nuestro detalle de los principales procedimientos a ejecutar relacionados con los diferentes procesos y actividades que se realizan durante el proceso de distribución de mercadería.

Distribución y reparto de productos

Objetivos:

1. Obtener la información necesaria básica para realizar los procedimientos de auditoría interna, que los programas específicos requieran.
2. Evaluar los riesgos y determinar alcance de auditoría para cada prueba.
3. Verificar que los comprobantes fiscales emitidos sean elaborados con base en los requerimientos del cliente, pero en función de la normativa tributaria vigente.
4. Comprobar que toda la documentación necesaria para respaldar la salida de mercadería de la empresa cumpla con los requerimientos de orden y resguardo proporcionados por la administración.
5. Comprobar que los encargados de bodega extraigan la mercadería basándose en el documento fiscal emitido, que respalde la compra del cliente.
6. Examinar si la empresa le da seguimiento a los hallazgos encontrados.

N°	Procedimiento	Objetivo	Hecho por	Revisado por	Referencia
1	Facturación	3	MART	DBR	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe con base en una muestra que los comprobantes de crédito fiscal y facturas emitidos, estén de acuerdo a los requerimientos de pedido que realizó el cliente. 2. Revise que la mercadería que sale de bodega sea cotejada antes de salir con cada elemento facturado. 3. Determine una muestra de las cajas (dependiendo de la presentación de los productos) que salen destinados a ruta, estén completamente selladas y con embalaje. 4. Tome una muestra de comprobantes de salida de mercadería de bodega, comprobar si los productos distribuidos poseen respaldos de salida, comprobantes de crédito fiscal y facturas relacionados, y verificar si el cliente realmente existe. 				 <p data-bbox="1360 1010 1451 1031">Anexo 1.1</p> 

2	Salida de bodega				
	1. Indague si el almacén está custodiado a toda hora y verificar que las llaves de acceso estén custodiadas solamente por el personal que el manual de funciones haya establecido.				<p style="text-align: center;">Anexo 1.4</p> 
	2. Asista de manera aleatoria al proceso de embalaje, empaque y traslado de mercadería a las unidades de transporte para verificar si el procedimiento cumple con los requerimientos establecidos en el manual de funciones y procedimientos.				
	3. Seleccione una muestra de los productos trasladados verificando que el producto cumpla con los siguientes criterios: que este facturado, que cumpla con los estándares mínimos de calidad, que no esté con fecha próxima a vencerse, que este detallado en una nota de remisión u otro documento que respalde el traslado, que el producto no este roto del empaque.				<p style="text-align: center;">Anexo 1.2</p> 
3	Coordinación de rutas				
	1. Evalúe si los transportistas organizan su propia ruta de distribución o el jefe del proceso es el				

	encargado de coordinar en base a su juicio y criterio.				
	2. Obtenga los documentos y/o reportes que documenta el proceso de las asignaciones de ruta con sus respectivos respaldos.				Anexo 1.3
4	Distribución de mercadería.				
	1. Determine la existencia de controles de salida de mercadería y de arribo a las bodegas del cliente.				Anexo 1.5
	2. Solicite al jefe del departamento de distribución un reporte que resuma las rutas que están consideradas como de alto, medio o bajo riesgo. Y planes de contingencia que se estén aplicando ante estos sucesos.				
	3. Requiera contratos vigentes de proveedores tales como: seguros, seguridad, transporte. Otros.				
5	Seguimiento				
	1. Coteje contra la matriz de entrega que el producto ha sido recibido con base en las condiciones pactadas.(en este punto debe				

	revisar si el cliente ha firmado y colocado su número de documento de identidad o pasaporte)				
6	Inventario				
	1. Verifique si en bodega cada producto está señalado y debidamente identificado con un ID para cada producto.				
	2. Compruebe si el sistema de facturación descarga el producto exacto del inventario.				

3.4.5. MODELO DE INFORME DE AUDITORÍA

A continuación, se presenta un modelo de informe, el cual debe ser revisado y ajustado a las necesidades de cada organización. Se sugiere llevar un código para los informes emitidos, bien sea por filial, proceso auditado o año, entre otros.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

MODELO, S.A DE C.V

**Auditoría al proceso de reparto de mercadería en los canales de ruteo,
mayoreo y abastecedora de productos alimenticios.**

Viernes 11 de noviembre 2016

Señor

Lic. Santos Amílcar Laínez.

Modelo, S.A de C.V

Estimado señor:

Como Auditores Internos de Modelo, S.A de C.V y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2016, nos permitimos presentar el informe correspondiente a la auditoría realizada al proceso de reparto de mercadería en los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de productos alimenticios.

Dicha auditoría fue desarrollada dentro de los estándares de la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y la misma, no se orienta a la identificación de fraudes ni a la determinación de la razonabilidad de los estados financieros de la organización.

De acuerdo a lo anterior, nuestro trabajo fue desarrollado con base a muestras sobre el total de operaciones y/o transacciones, por lo cual pueden existir desviaciones en el proceso auditado que no fueron identificadas por las técnicas de auditoría aplicadas.

Los resultados incluidos en el presente informe, fueron comunicados oportunamente a los niveles responsables de la ejecución del proceso, recibiendo de su parte los correspondientes planes de acción para cada una de las debilidades identificadas.

Tabla de contenido

1. Objetivos de la auditoría.
2. Alcance de la Auditoría
3. Equipo de Trabajo
4. Descripción de las actividades
5. Conclusión
6. Resultados detallados

1. Objetivos de la auditoría.

Evaluar el cumplimiento de manuales que deben aplicarse en el proceso reparto de mercadería en los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de productos alimenticios, así como el diseño y la efectividad de las actividades de control, las políticas y procedimientos implementados por la organización para reducir los riesgos del proceso.

2. Alcance de la auditoría.

La auditoría fué realizada para las operaciones efectuadas desde el día 04 de octubre al 05 de noviembre del 2016. El trabajo de auditoría se realizó evaluando los siguientes subprocesos:

- Facturación.
- Salida de bodega.
- Coordinación de rutas.
- Distribución de mercaderías.
- Seguimiento.

3. Descripción de las actividades de la Auditoría

Durante la auditoría se realizaron las siguientes actividades:

- Reuniones de apertura y entendimiento del proceso con Lic. Santos Amílcar Láñez y René Antonio Salcedo.
- Verificación de las políticas y procedimientos definidos por la administración para el proceso en estudio así como también normativa externa relacionada.
- Identificación de los controles clave del proceso.

- Definición de las pruebas a realizar y muestras objeto de evaluación, junto con los requerimientos de información.
- Validación con el Lic. René Antonio Salcedo sobre los resultados de la auditoría.

5. Conclusión.

Como resultado de la auditoría realizada se identificaron debilidades en las actividades de control, que podrían permitir la materialización de los riesgos definidos, y los cuales se encuentran asociados con el cumplimiento normativo externo, la documentación y cumplimiento de los controles,

A continuación se presenta un resumen con la calificación general de los riesgos de los subprocesos evaluados:

Sub proceso ó actividad	Nivel de riesgo alto	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo bajo.
Cotización y solicitud de pedido por parte del cliente.			
Facturación del pedido.			
Solicitud de embalaje y empaque de la mercadería comprada por el cliente.			
Traslado de mercadería a las unidades de transporte asignadas			
Coordinación de las rutas de entrega.			
Asignación de custodio, personal de carga y			

Motorista.

Traslado de mercadería a las bodegas o almacenes del cliente.



6. Resultados detallados.

Situación observada	Desarrollo del procedimiento	Riesgo	Calificación del riesgo.
<p>1.1 Se ha observado que hay mucha queja de clientes inconformes con la facturación del producto comprado, mercadería incompleta y en algunos casos hasta vencida.</p>	<p>Se verificó físicamente que cuales de los créditos fiscales emitidos dentro de la muestra determinada tenían observaciones por parte del cliente (ver Anexo 1.1)</p>	<p>Clientes inconformes Menos ingresos Mala reputación.</p>	MEDIO
<p>1.2 No se coteja el 100% de la mercadería que sale de bodega contra el comprobante fiscal emitido.</p>	<p>(Ver Anexo 1.2)</p>	<p>Hurto, pérdida o extravío de mercadería</p>	ALTO
<p>1.3 La empresa no está emitiendo comprobantes de remisión según lo establecido en el Art 109 CT</p>	<p>(Ver Anexo 1.3)</p>	<p>Decomiso de la mercadería en tránsito</p>	ALTO

		por las autoridades autorizadas.	
1.4	Los custodios del almacén no se relevan en la hora de almuerzo, dejando sin vigilancia el almacén.	(Ver Anexo 1.4)	ALTO
1.1	El almacenamiento de productos perecederos demora demasiado.	(Ver anexo 1.1)	MEDIO
1.5	Se ha observado que el gerente de transporte no coordina las rutas de distribución, es decir, los empleados deciden los canales y clientes previos a la distribución.	(Ver anexo 1.5)	MEDIO
1.5	Control de asignación de rutas desactualizado.	(Ver anexo 1.5)	MEDIO
1.5	Control de salidas de mercadería desactualizado	(Ver anexo 1.5)	MEDIO
1.5	No se encontró formulario o documento que refleje la conformidad del cliente en el momento que se entrega la mercadería.	(Ver anexo 1.5)	MEDIO
		Demora en el tiempo de entrega. Desperdicio de los recursos asignados. Salida de cualquier tipo de mercadería sin documentación de respaldo. La empresa no se va a enterar del descontento de los clientes, por ende no podrá medir ningún impacto asociado.	

Anexos del informe.

Anexo 1.1
CONTROL DE CLIENTES INCONFORMES

Control de clientes inconformes.
Informe al 30 de octubre 2016

CLIENTES	COMPROBANTE FISCAL	Motivos de inconformidad				
		Entrega tardía	Producto vencido	Producto deteriorado	Producto distinto del cotizado	Producto incompleto
Agroindustrias San Julián S.A de C.V	CCF 458		X			
Alimentos Étnicos Centroamericanos, S.A de C.V	CCF235			X		
Bimbo De El Salvador S.A de C.V	FAC 412	X		X		
Conos Y Pajillas, S.A de C.V	CCF 5					X
Ernestina Castro S.A de C.V	CCF 37			X		X
Productos Carnicos S.A de C.V	CCF 385				X	
Alba Sofia Castro Castro	CCF 89					X
Manuel Alexander Pineda Caballero	CCF 165	X				
Erick Manuel Salguero	CCF 253					
Maria Eugenia Salazar Meza	FAC 399	X		X		

Anexo 1.2**Salida de mercadería de bodega****(Narrativa)**

El día 15 de octubre del 2016 se procedió a observar el proceso de salida de mercadería del almacén, previo a la cancelación del cliente o a la emisión del comprobante fiscal.

Se observó que el producto no es cotejado contra el documento emitido en el departamento de ventas.

Anexo 1.3**Documentos fiscales requeridos por la Administración Tributaria.****(Narrativa)**

El día 16 de octubre de 2016, se verificó que cuando los transportistas no poseen factura o crédito fiscal que ampare el tránsito de la mercadería, la empresa no emite comprobantes de remisión, violando lo mencionado en el artículo 109 del Código Tributario de El Salvador.

Se revisó los formularios F940 presentados al Ministerio de Hacienda de los últimos 6 meses y evidentemente la empresa no ha solicitado la autorización para emitir los antes mencionados.

Anexo 1.4**Permanencia de los custodios en el almacén.****(Narrativa)**

El día 20 de octubre del 2016 observamos que el almacén queda sin presencia de ningún custodio a la hora de almuerzo, dejando sin protección la mercadería y sin ningún control del ingreso o salida de mercadería, al buscar a los empleados, se les encontró almorzando en el área de cafetería.

Cabe mencionar que la orden proporcionada por la dirección y a que además está estipulada como política en el manual de funciones es que estos deben de relevarse y comer en distintos turnos.

Anexo 1.5

Verificación de existencia de controles de entrada y salida de mercadería.

Existencia y uso de controles de entradas y salidas de inventario

Informe al 31 de octubre 2016

CONTROLES	CRITERIOS		
	Si existe el control.	Si existe control pero esta desactualizado	No existe control
Control de ingreso de mercadería		X	
Control de salida de mercadería		X	
Control de entregas y coordinación de rutas.		X	
Encuesta que el cliente debe llenar en el momento de recibir la mercadería.			X
Esta cuestiona si el cliente está satisfecho con la entrega o no lo está.			X

CONCLUSIONES

1. Las empresas que se dedican a la distribución de reparto de mercadería en los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de productos alimenticios en su mayoría realizan un plan anual de trabajo, sin embargo, no todas incluyen el proceso de reparto de mercadería en él.
2. Las empresas generalmente realizan una auditoría a los procesos de distribución de mercadería cuando es solicitada por la administración por un siniestro ocurrido, dónde auditoría interna presenta el informe de la evaluación al proceso de distribución de mercadería cuando ha ocurrido un siniestro y esta lo solicita.
3. Se debe instalar sistemas de posicionamiento global (GPS) en los vehículos que transportan la mercadería hacia las bodegas de los clientes, de manera que se pueda localizar vía satélite.
4. No se poseen controles adecuados que ayuden a disminuir el robo y hurto de mercadería, ya que estos son implementados hasta que la empresa ha sido víctima de robo o hurto de mercadería, así como también por la pérdida de mercadería en la bodega de la misma.
5. Los auditores de las empresas requieren apoyo en las siguientes etapas de la auditoría interna:
 - Análisis y evaluación de los riesgos, y
 - Planeación de la auditoría.

6. Las empresas investigadas manifestaron que les es necesario la utilización de una guía o herramienta que desarrolle cada fase de la auditoría al proceso de reparto de mercadería en los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de productos alimenticios de las empresas suscritas a la Asociación de Distribuidores de El Salvador (ADES).

RECOMENDACIONES

Se recomienda:

1. Incluir en el plan anual de auditoría los procesos de reparto de mercadería, de manera tal que se pueda evaluar por lo menos una vez al año, esto con el fin de verificar el desempeño de los procesos en la entrega del producto a los clientes y el resguardo de la mercadería mientras es trasladada hacia las bodegas de los clientes o de la empresa.
2. Se debe presentar un informe realizado por auditoría interna al evaluar los procesos de reparto de mercadería al personal encargado para la subsanación de los controles débiles, esto debe ser, aunque la administración no solicite una auditoría a dichos procesos.
3. Se debe instalar sistemas de posicionamiento global en los vehículos que transportan la mercadería hacia las bodegas de los clientes, de manera que se pueda localizar ya sea vía satelital o electrónica el movimiento de los vehículos en el territorio nacional.
4. Se debe establecer controles y procedimientos a realizar para evitar el robo y hurto de mercadería ya sea dentro de las instalaciones de la empresa como en el traslado de la mercadería hacia los clientes o de la misma, los cuales deben monitorearse constantemente para la verificación del cumplimiento correcto.
5. Capacitar al personal de auditoría en las siguientes áreas:
 - Análisis y evaluación de los riesgos, y
 - Planeación de la auditoría.
6. Se recomienda utilizar como herramienta de consulta el presente trabajo de investigación ya que en este se consideró cada aspecto referente a una auditoría al proceso de reparto de mercadería en los canales de ruteo, mayoreo y abastecedoras de productos alimenticios de las empresas suscritas a la Asociación de Distribuidores de El Salvador (ADES).

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Legislativa (18 de diciembre de 1995). *Artículo 28. Ley de Sanidad Vegetal y Animal*. Decreto 524 de 1995. DO 234.
- Asamblea Legislativa (05 de noviembre de 1988). *Art. 88 y 89. Código de Salud*. Decreto 955 de 1988. DO 86.
- Asamblea Legislativa (11 de noviembre de 2001) *Art. 81. Reglamento del Código Tributario*. Decreto 117 de 2001. DO 234.
- Asociación de Distribuidoras de El Salvador. *Asociación de Distribuidoras de El Salvador*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de <http://www.ades.org.sv/ad/>
- empresarial, M. A.
- Instituto de Auditoría Interna. (2013). *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna*. San Salvador, El Salvador, C.A.: Talleres Gráficos UCA.
- La Prensa Gráfica. (5 de junio de 2015). *Empresas distribuidoras afectadas por inseguridad*. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de <http://www.laprensagrafica.com/2015/06/05/empresas-distribuidoras-afectadas-por-inseguridad>
- Asamblea Legislativa, (02 de marzo de 2002). *Artículo 27. Ley de Medicamentos*. Decreto 1008 de 2012. DO 43.
- Asamblea Legislativa, (21 de diciembre de 2009). *Artículo 4 Literal B Ley de Impuestos sobre las bebidas gaseosas, isotónicas, fortificantes o energizantes, jugos, néctares, refrescos y preparaciones concentradas o en polvo para elaboración de bebidas*. Decreto 237 de 2009. DO 239.
- Asamblea Legislativa, A. (30 de noviembre de 1995). *Artículo 14. Ley de Sanidad Vegetal y Animal*. Decreto 524 de 1995. DO 234.
- Asamblea Legislativa, (7 de marzo de 1996). *Artículo 34. Ley Reguladora de la Producción y Comercialización del Alcohol y de las Bebidas Alcohólicas*. Decreto 640 de 1996. DO 47.
- Asamblea Legislativa, (8 de enero de 2007). *Art. 140 (Código Tributario)*. Decreto 230 de 2007. DO 4.
- Asamblea Legislativa, (23 de diciembre de 1998). *Art. 2 (Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos)*. Decreto 498 de 1998. DO 240.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO I: EMPRESAS SUSCRITAS A LA ASOCIACIÓN DE DISTRIBUIDORES DE EL SALVADOR (ADES)

ANEXO II: TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

EMPRESAS SUSCRITAS A LA ASOCIACIÓN DE DISTRIBUIDORES DE EL SALVADOR (ADES)

A continuación, se presenta un listado de las empresas que actualmente están siendo parte de la Asociación de distribuidores de El Salvador. (ADES). (Asociación de Distribuidoras de El Salvador, s.f.)

ANEXO I: Empresas suscritas a la Asociación de Distribuidores de El Salvador (ADES).

N°	EMPRESA
1	BODEGAS GOURMET, S.A. DE C.V.
2	C. IMBERTON, S.A. DE C.V.
3	COMERSAL, S.A. DE C.V.
4	BRITISH AMERICAN TABACO CENTRAL AMERICA, S.A.
5	COLGATE PALMOLIVE CENTRAL AMERICA INC.
6	COPRODISA, S.A. DE C.V.
7	CORDIALSA EL SALVADOR
8	CRIO INVERSIONES, S.A. DE C.V.
9	D'CASA, S.A. DE C.V.
10	DISTRIBUIDORA AGELSA S.A. DE C.V.
11	COSMETICOS Y PERFUMES, S.A. DE C.V.
12	CURTIS INDUSTRIAL, S.A. DE C.V.
13	DISTRIBUIDORA NACIONAL, S.A. DE C.V. (DISNA)
14	DIPRISA, S.A. DE C.V.
15	DISZASA DE C.V.
16	GRUPO FUTURA
17	INVERSIONES VIDA, S.A. DE C.V.
18	DISTRIBUIDORA SALVADOREÑA
19	DIZAC, S.A. DE C.V.
20	INDUSTRIAS LA CONSTANCIA, S.A.
21	KRAFT FOOD EL SALVADOR
22	LA FABRIL, S.A. DE C.V.
23	MARIPOSA EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
24	NESTLE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
25	PLANTA DE TORREFACCION DE CAFÉ, S.A.
26	LACTOSA, DE C.V.
27	MELHER S.A. DE C.V.
28	PHILIPS MORRIS EL SALVADOR S.A. DE C.V.
29	PRODUCTOS ALIMENTICIOS BOCADELI S.A DE C.V
30	PRODUCTOS ALIMENTICIOS DIANA S.A. DE C.V

- 31 RAY-O-VAC EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
- 32 STEINER, S.A. DE C.V.
- 33 UNILEVER
- 34 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.
- 35 SEDECA
- 36 UDISA DE C.V.
- 37 YOBEL S.A. DE C.V.

Anexo I: Empresas suscritas a la Asociación De Distribuidores De El Salvador (ADES)

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA

ANEXO II



CUESTIONARIO

DIRIGIDO A: Las personas naturales que desempeñan el cargo de auditor interno dentro de las empresas que se dedican a la distribución de productos de consumo suscritas a la "Asociación de Distribuidores de El Salvador" (ADES).

OBJETIVO: Recopilar información sobre la frecuencia, práctica y ejecución de auditoría interna a los procesos de ruteo, mayoreo y abastecedoras de productos de consumo.

PROPOSITO: La presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes de la carrera licenciatura en contaduría pública, con el propósito de sustentar el trabajo de investigación relativo a la propuesta de una herramienta que favorezca a las personas naturales que se dedican a la auditoría de los procesos ya antes mencionados.

INDICACIONES: el presente instrumento de recolección de información contiene una serie de preguntas a las cuales, debe de contestar acorde a lo que considere pertinente, en el caso que las respuestas sean múltiples, deberá chequear la(s) opción(es) que considere correcta.

Objetivo: Conocer si la unidad de auditoría interna está realizando un plan anual de trabajo.

Indicador: Verificación de la existencia de un plan anual de auditoría.

Pregunta:

1. ¿Elabora la unidad de auditoría interna un plan anual de trabajo?

1. Si
2. No

Objetivo: Evaluar si auditoría interna incluye en su plan anual de trabajo la realización de evaluaciones a los procesos de reparto de las mercaderías.

Indicador: Inclusión de los procesos de distribución en el plan anual de trabajo.

Pregunta:

2. ¿Incluye auditoría interna en su plan anual de trabajo evaluaciones a los procesos de distribución a través de los canales de mayoreo, ruteo y abastecimientos de productos de consumo?

- 1. Si
- 2. No

Objetivo: Conocer los motivos por los cuales no se incluye en el plan de auditoría interna la evaluación a los procesos de reparto y distribución de mercadería de consumo.

Indicador: Causas por las que no se incluye la auditoría a los procesos en el plan anual.

Pregunta:

3. ¿Cuál de las siguientes causas considera que impiden la inclusión de la auditoría a los procesos de distribución de mercadería en el plan anual de trabajo auditoría?

Puede seleccionar más de una opción.

- 1. La administración no lo ha solicitado.
- 2. Auditoría considera que los recursos no son suficientes para realizarlo.
- 3. Los riesgos no se consideran por parte del auditor como materiales.
- 4. La auditoría se enfoca en áreas de mayor riesgo.
- 5. Otros, especifique.

Objetivos: Identificar los puntos en común en el desempeño de la unidad de auditoría interna con el auditor externo.

Indicador: Complemento de las unidades de análisis

Pregunta:

4. ¿Cuál de las siguientes opciones son consideradas como punto de interés y se han tratado entre ambas partes?

- 1. Faltantes o sobrantes de inventario.
- 2. Diferencias entre el producto facturado y la mercadería vendida.
- 3. Alteración de las cuentas por cobrar.
- 4. Todas las anteriores.
-

- 5. Ninguno de las anteriores.
- 6. Otros aspectos, favor especifique.....

Objetivos: Determinar los problemas que han surgido en el proceso de reparto de mercadería.

Indicador: Identificación de problemas.

Pregunta:

- 5. ¿Cuáles han sido los principales problemas que la compañía ha enfrentado en el proceso de distribución de mercadería? Puede marcar más de una opción.

- 1. Robo
- 2. Hurto
- 3. Extorsiones
- 4. Cambios de mercadería
- 5. Todos los anteriores
- 6. Ninguna de las anteriores
- 7. Otros, favor mencionarlos.....

Objetivos: Conocer si el departamento de auditoría reporta los hallazgos encontrados en cada trabajo realizado referente al proceso de distribución de mercadería.

Indicador: Comunicación y mitigación de los riesgos.

Pregunta:

- 6. ¿Han sido estos problemas reportados por auditoría interna a la autoridad competente?
 - 1. Si
 - 2. No

Objetivos: Identificar los procedimientos que se realiza auditoría interna al evaluar los indicios de posibles hurtos en el proceso de reparto de mercadería.

Indicador: Evaluación de controles internos.

Pregunta:

7. ¿Qué procedimientos realiza cuando las evidencias indican que se ha cometido hurto de mercaderías durante el proceso de distribución?

1. Se le comunica de manera inmediata a la administración.
2. Se proponen controles más robustos.
3. El departamento de auditoría coordina actividades con el departamento de recurso humano para tratar el proceso de contratación de personal con base en las políticas proporcionadas por la administración.
4. Se realizan evaluaciones sorpresa.
5. Otros, favor
indique.....

Objetivos: Determinar si los controles establecidos para evaluar el proceso de distribución, a raíz de los problemas por los que se ha visto afectada la empresa han sido fortalecidos.

Indicador: Eficiencia de los controles

Pregunta:

8. Con base en los problemas que han afectado a la empresa, ¿Se han implementado y fortalecido los controles en el proceso de reparto de mercadería?

1. Si
2. No

Objetivo: Conocer la eficiencia de los procedimientos a través de la ejecución de programas de auditoría en el proceso de reparto de mercadería.

Indicador: Disminución de riesgos

Pregunta:

9. ¿Presenta el departamento de auditoría interna a la administración un informe que desglose los hallazgos y resultados obtenidos de las pruebas hechas al proceso de distribución de mercadería?

- 1. Si se presenta.
- 2. No se presenta.
- 3. Se presenta solamente cuando es solicitado por la administración.

Objetivo: Determinar las áreas de mayor vulnerabilidad en el proceso de reparto de mercadería.

Indicador: Identificación de las áreas críticas.

Pregunta:

10. Cuando evalúa el proceso de distribución de mercadería, ¿Que parte del proceso normalmente merece poner más atención?

- 1. Traslado de productos de bodega de proveedor a bodegas de las instalaciones de la empresa.
- 2. Traslado de Bodega hacia camiones de reparto.
- 3. Talado de Bodega o almacén de la empresa a bodegas del cliente.
- 4. Rutas de colonias, cantones y caseríos.
- 5. Otros, favor especifique.....

Objetivo: Evaluar los procedimientos que realiza el departamento de recursos humanos en la contratación de personal para el área de reparto de mercadería.

Indicador: Contratación de personal calificado

Pregunta:

11. ¿Cuál es el proceso que se realiza para contratar al personal asignado al departamento de reparto?

Puede seleccionar más de una opción.

- 1. Se le realiza prueba de polígrafo.

2. Se le pide como requisito tener solvencia policial.
3. Se investiga si su lugar de residencia podría ocasionar algún tipo de problemas
Con los grupos delincuenciales que controlan las colonias, residenciales, o zonas
Que comúnmente se le distribuyen.
4. Se investiga si la persona tiene antecedentes penales.
5. Otros procedimientos.

Objetivo: Determinar las zonas que se han sido más afectadas en el hurto de mercadería a nivel nacional.

Indicador: Ubicación geográfica de alto riesgo.

Pregunta:

12. ¿Qué zona de El Salvador es comúnmente afectada con hurtos de mercadería durante el proceso de distribución?

1. Zona central
2. Zona occidental
3. Zona oriental.

Objetivo: Identificar las áreas que contribuyan a fortalecer una auditoría a los procesos de reparto de mercadería.

Indicador: Identificación de áreas débiles.

Pregunta:

13. Con el objetivo de darle más valor a la actividad de auditoría interna y robustecer el proceso, ¿en qué parte del mismo le gustaría usted que se le apoyara?

1. Creación de programas de auditoría.
2. Planeación de auditoría.
-

3. Análisis de riesgos.
4. Elaboración de informe a la gerencia.
5. Ninguna de las anteriores.

Anexo 2: Técnica de recolección de datos

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Pregunta N° 1

Objetivo: Evaluar si auditoría interna incluye en su plan anual de trabajo la realización de evaluaciones a los procesos de reparto de las mercaderías.

¿Elabora la unidad de auditoría interna un plan anual de trabajo?

Cuadro N° 1: Elaboración del plan anual de trabajo

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
1) SI	15	88%
2) NO	2	12%
Totales	17	100%

Gráfico N° 1**Análisis:**

De 17 empresas encuestadas, quince si realizan un plan anual de auditoría representando un 88% de la población, mientras que un 12% dice que no lo realiza.

Pregunta N° 2

Objetivo: Conocer los motivos por los cuales no se incluye en el plan de auditoría interna la evaluación a los procesos de reparto y distribución de mercadería de consumo.

¿Incluye auditoría interna en su plan anual de trabajo evaluaciones a los procesos de distribución a través de los canales de mayoreo, ruteo y abastecimientos de productos de consumo?

Cuadro N° 2: Empresas que incluyen en su plan anual los procesos de reparto de mercadería

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
1) SI	6	35%
2) NO	11	65%
Totales	17	100%

Gráfico N° 2



Análisis:

A pesar de dedicarse estas empresas a la distribución de productos consumo en los canales de ruteos, mayoreo y abastecimiento de productos alimenticios, un 65% no incorpora en el plan anual de trabajo los procesos de parto y solamente un 35% dice realizarlo.

Pregunta N° 3

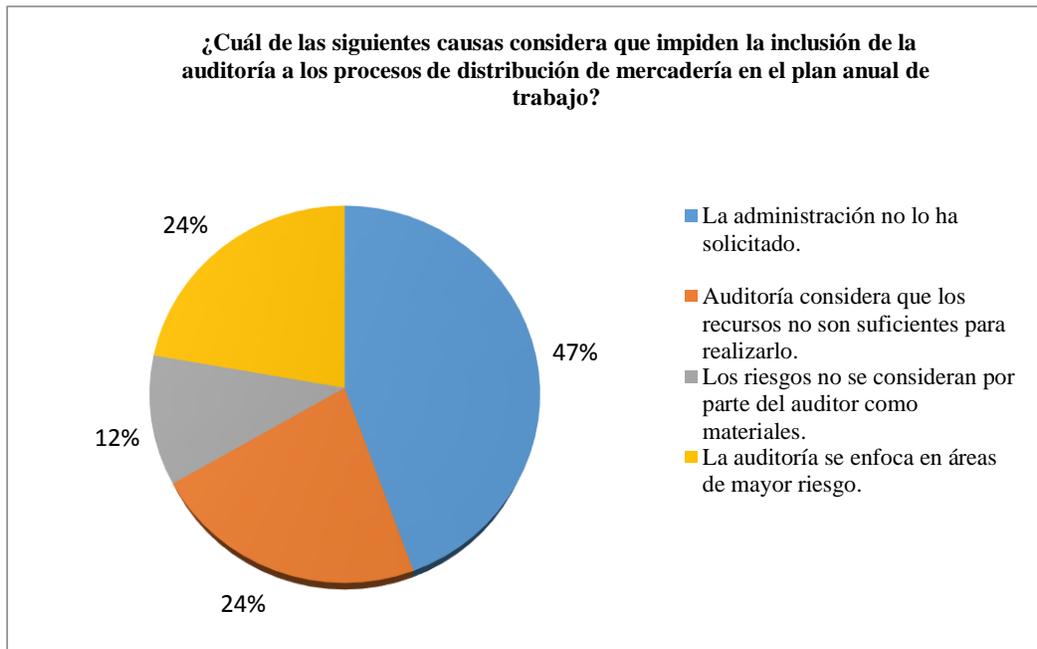
Objetivos: Identificar los puntos en común en el desempeño de la unidad de auditoría interna con el auditor externo.

¿Cuál de las siguientes causas considera que impiden la inclusión de la auditoría a los procesos de distribución de mercadería en el plan anual de trabajo auditoría?

Cuadro N° 3: Inclusión de los procesos de distribución de mercadería en el plan anual de trabajo auditoría.

N°	Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	La administración no lo ha solicitado.	8/17.	47%
2	Auditoría considera que los recursos no son suficientes para realizarlo.	4/17.	24%
3	Los riesgos no se consideran por parte del auditor como materiales.	2/17.	12%
4	La auditoría se enfoca en áreas de mayor riesgo.	4/17.	24%
5	Otros, especifique	0/17.	0%
	Total de encuestados	17	106%

Grafico N° 3



Análisis:

El 47% de los encuestados no incluyen en su plan anual de auditoría el estudio de los procesos de distribución de mercadería debido a que la administración no se los ha solicitado, en cambio un 24% menciona que su interés está basado en áreas de la compañía que generen mayor riesgo para la compañía.

Pregunta N° 4

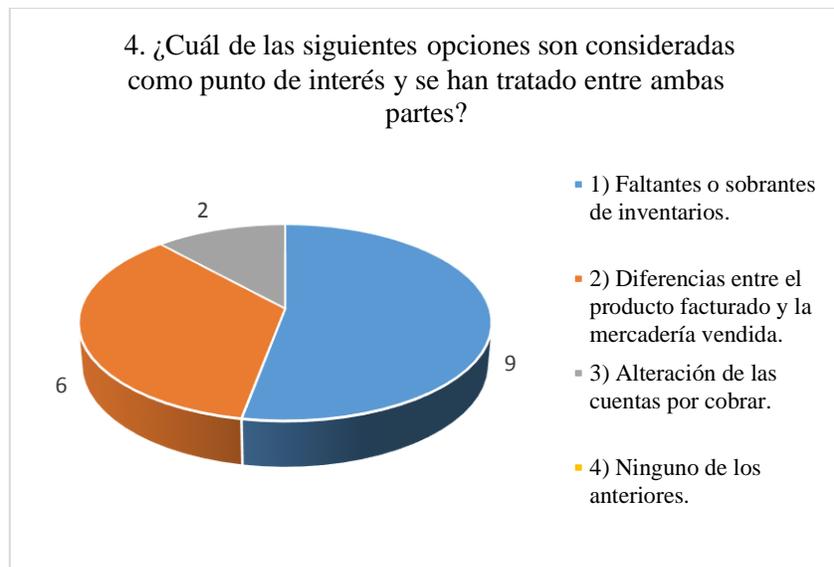
Objetivo: Determinar los problemas que han surgido en el proceso de reparto de mercadería.

¿Cuál de las siguientes opciones son consideradas como punto de interés y se han tratado entre ambas partes?

Cuadro N° 4: Relación de auditoría interna con auditoría externa

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
1) Faltantes o sobrantes de inventarios.	9	53%
2) Diferencias entre el producto facturado y la mercadería vendida.	6	35%
3) Alteración de las cuentas por cobrar.	2	12%
4) Ninguno de los anteriores.	0	0%
5) Otros aspectos, por favor especifique.	0	0%
Totales	17	100%

Gráfico N° 4



Análisis

Auditoría interna en conjunto con auditoría externa han tratado aspectos importantes que conllevan una misma relación. Entre estos están los faltantes y sobrantes de mercaderías con un 53%, esto es debido a la manipulación del inventario en el proceso de traslado de la mercadería, siendo también con un 35% las diferencias realizadas en las mercaderías facturadas y la mercadería vendida. Mientras que un 12% dice que los puntos tratados entre ambas partes es la alteración de las cuentas por cobrar.

Pregunta N° 5

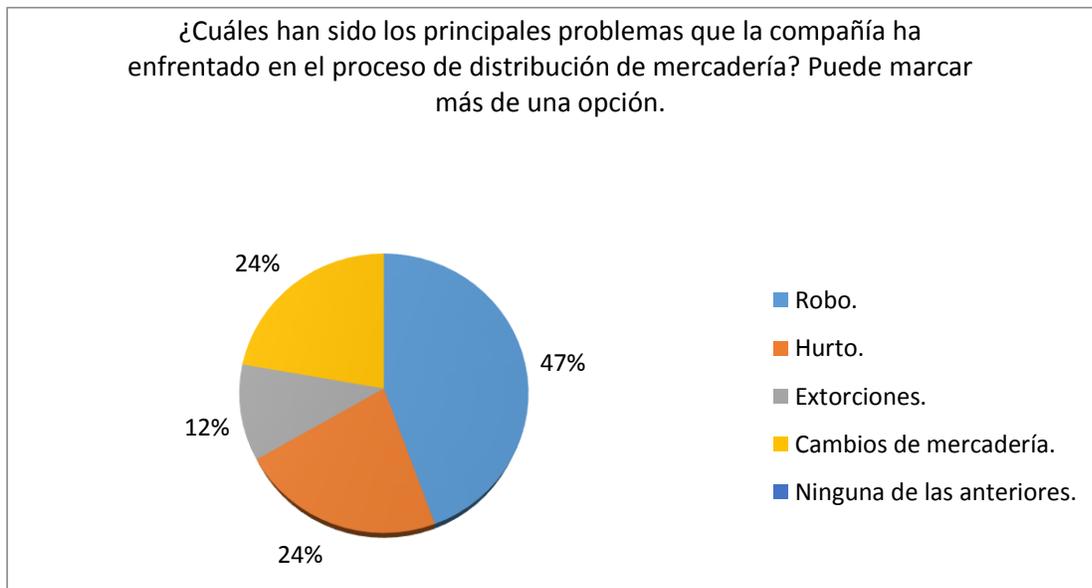
¿Cuáles han sido los principales problemas que la compañía ha enfrentado en el proceso de distribución de mercadería? Puede marcar más de una opción.

Objetivos: Conocer si el departamento de auditoría reporta los hallazgos encontrados en cada trabajo realizado referente al proceso de distribución de mercadería.

Cuadro N° 5: Principales problemas en el reparto de la mercadería.

N°	Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	Robo.	8/17.	47%
2	Hurto.	9/17.	24%
3	Extorciones.	7/17.	12%
4	Cambios de mercadería.	3/17.	24%
5	Ninguna de las anteriores.	0/17.	0%
Total de los encuestados		17	106%

Gráfico N° 5



Análisis

Del total de los encuestados, el mayor problema la que se enfrentan es al robo de mercadería con un 47%, luego los robos y cambios de mercadería con un 24%, y solo un 12% manifiesta que sus problemas radican en la extorsión.

Pregunta N° 6

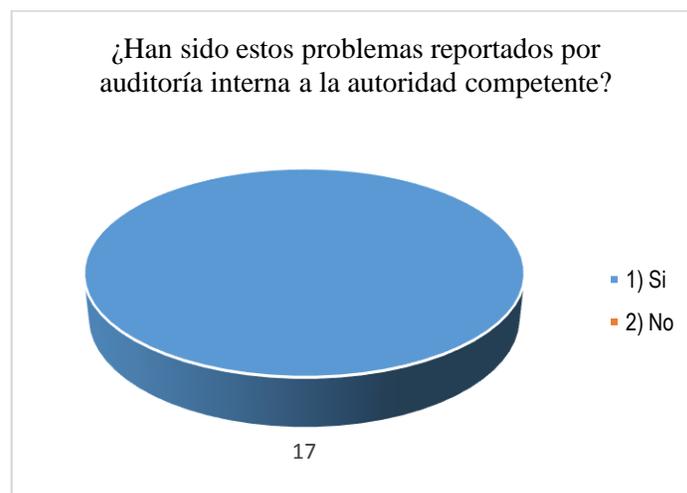
Objetivos: Identificar los procedimientos que se realiza auditoría interna al evaluar los indicios de posibles hurtos en el proceso de reparto de mercadería.

¿Han sido estos problemas reportados por auditoría interna a la autoridad competente?

Cuadro N° 6: Reporte de hallazgo presentados a la administración

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
1) SI	17	100%
2) NO		0%
Totales	17	100%

Gráfico N° 6



Análisis

En los hurtos, robos, extorsiones y diferencias de mercaderías el total de las empresas que componen la muestra han reportado a la administración las diferencias que se han encontrado en los inventarios

Pregunta N° 7

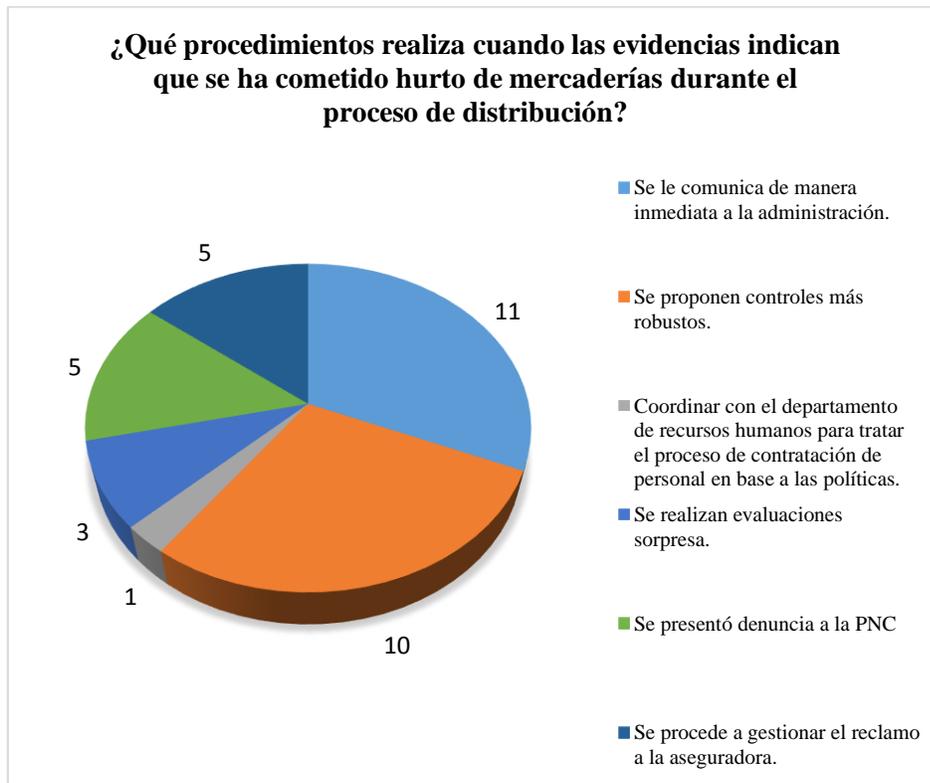
Objetivo: Determinar si los controles establecidos para evaluar el proceso de distribución, a raíz de los problemas por los que se ha visto afectada la empresa han sido fortalecidos.

¿Qué procedimientos realiza cuando las evidencias indican que se ha cometido hurto de mercaderías durante el proceso de distribución?

Cuadro N° 7: Comunicación de reportes

N°	Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	Se le comunica de manera inmediata a la administración.	11/17.	65%
2	Se proponen controles más robustos.	10/17.	59%
	Coordinar con el departamento de recursos humanos para tratar el proceso de contratación de personal en base a las		6%
3	políticas.	1/17.	
4	Se realizan evaluaciones sorpresa.	3/17.	18%
5	Se presentó denuncia a la PNC	5/17.	29%
6	Se procede a gestionar el reclamo a la aseguradora.	5/17.	29%
7	Otros, especifique	0/17.	0
	Total de encuestados	17	206%

Gráfico N° 7



Análisis

El 65% de los encuestados manifiesta que en el momento en que el delito sucede, ellos optan por comunicar de manera inmediata a la administración o al jefe inmediato encargado sobre lo sucedido, en cambio solo un 6% manifiestan coordinar y evaluar con el departamento de recursos humanos la contratación del personal designado a trabajos similares.

Pregunta N° 8

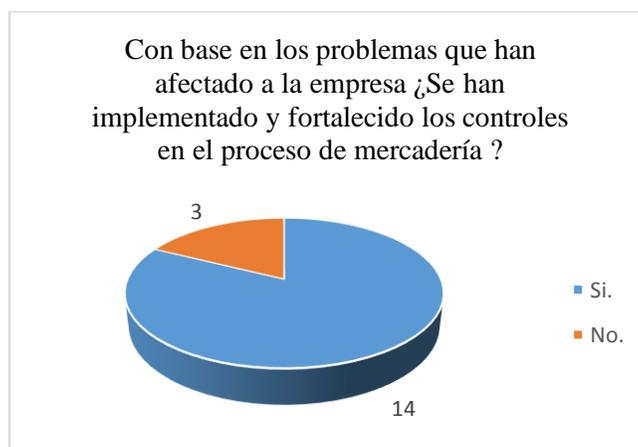
Objetivo: Conocer la eficiencia de los procedimientos a través de la ejecución de programas de auditoría en el proceso de reparto de mercadería.

Con base en los problemas que han afectado a la empresa, ¿Se han implementado y fortalecido los controles en el proceso de reparto de mercadería?

Cuadro N° 8: Implementación de controles en el proceso de reparto

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si.	14	82%
No.	3	18%
Totales	17	100.00

Gráfico N° 8



Análisis:

Como resultado de los problemas a los que se han enfrentado las empresas, han mejorado y implementado los controles de mercadería, donde un 82% lo mejoró mientras que los que no los incluyen fue un total de 18%.

Pregunta N° 9

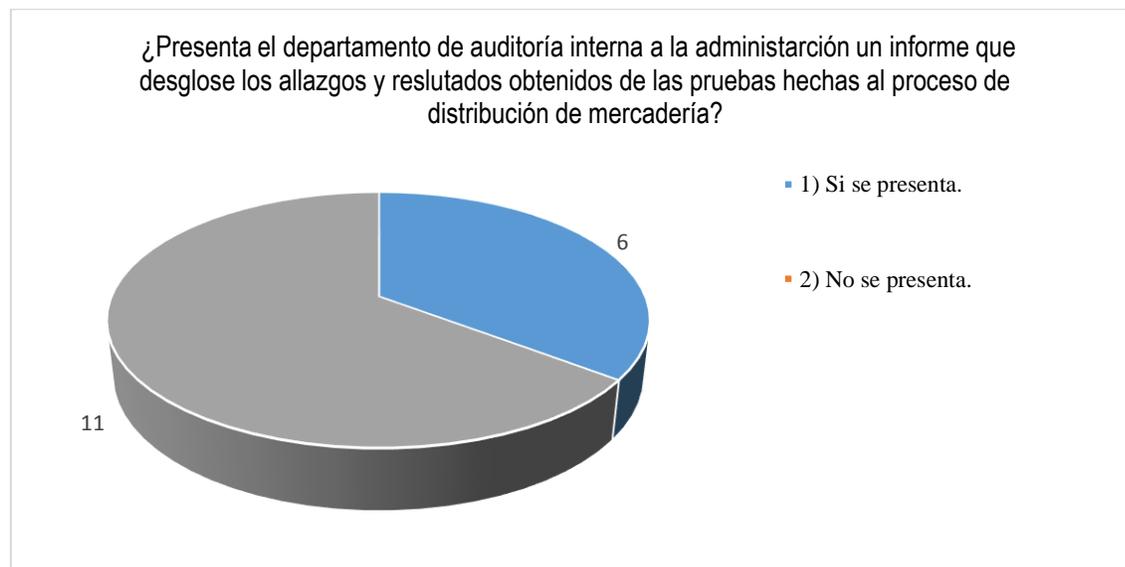
Objetivo: Determinar las áreas de mayor vulnerabilidad en el proceso de reparto de mercadería.

¿Presenta el departamento de auditoría interna a la administración un informe que desglose los hallazgos y resultados obtenidos de las pruebas hechas al proceso de distribución de mercadería?

Cuadro N° 9: Presentación de reporte a la administración de sucesos descubiertos

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
1) Si se presenta.	6	35%
2) No se presenta.	0	0%
3) Se presenta solamente cuando es solicitado por la administración	11	65%
Totales	17	100%

Gráfico N° 9



Análisis

De las empresas encuestadas un 65% manifiesta que si presenta a la administración un informe de robo, hurto, extorsión, etc. Solo cuando esta lo solicita, mientras que un 35% dice presentarlo siempre.

Pregunta N° 10

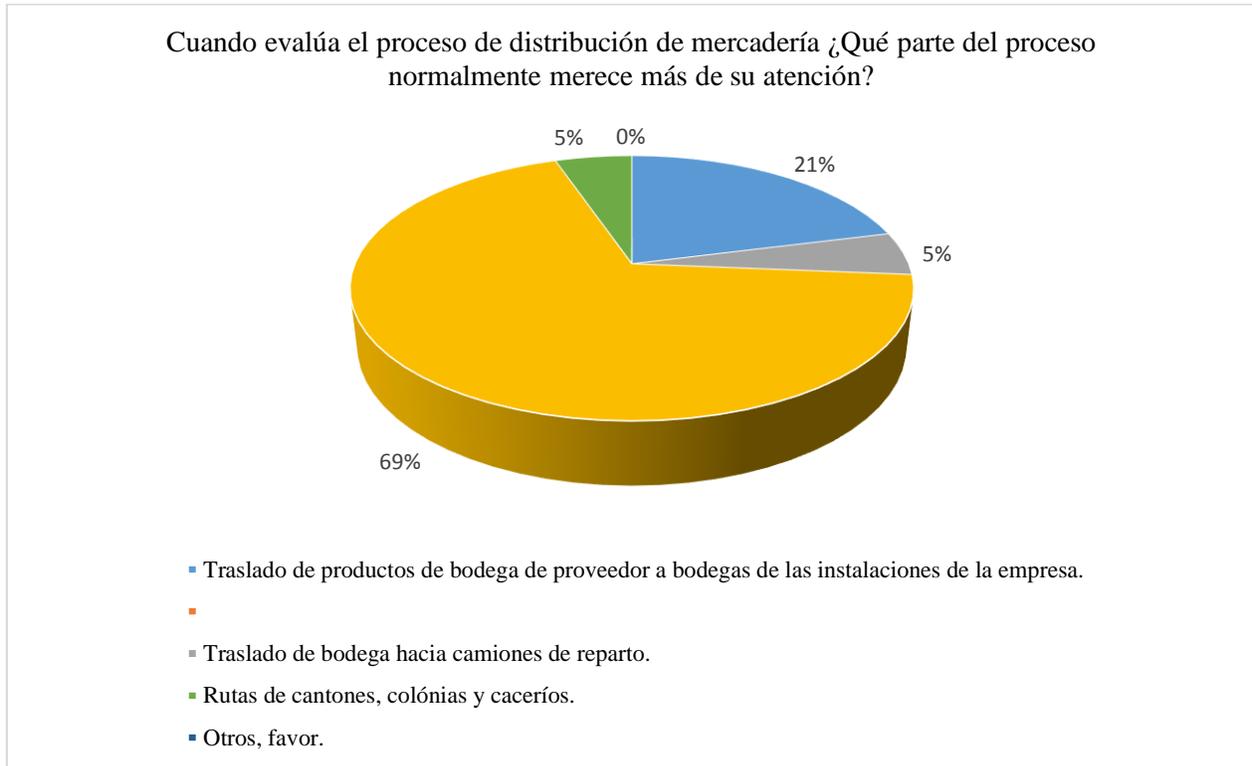
Objetivo: Evaluar los procedimientos que realiza el departamento de recursos humanos en la contratación de personal para el área de reparto de mercadería.

Cuando evalúa el proceso de distribución de mercadería, ¿Que parte del proceso normalmente merece poner más atención?

Cuadro N° 10: Factores que fomentan la pérdida de productos en el proceso de reparto

N°	Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	Traslado de productos de bodega de proveedor a bodegas de las instalaciones de la empresa.	4/17.	24%
2	Traslado de bodega hacia camiones de reparto.	1/17.	6%
3	Traslado mercadería de bodega de la empresa a bodegas del cliente.	13/17.	76%
4	Rutas de cantones, colonias y caseríos.	1/17.	6%
5	Otros.	0/17.	0%
Total de encuestados		17	112%

Gráfico N° 10



Análisis

De los 17 encuestados que representan la muestra, un 76% de los mismos coinciden en enfocar su estudio y evaluación del proceso al traslado del producto vendido de las bodegas de la compañía a las bodegas del cliente.

Solamente el 6% de los encuestados manifiestan que su auditoría es enfocada en el ruteo, es decir, al traslado de mercadería a colonias, cantones, caseríos, etc.

Pregunta N° 11

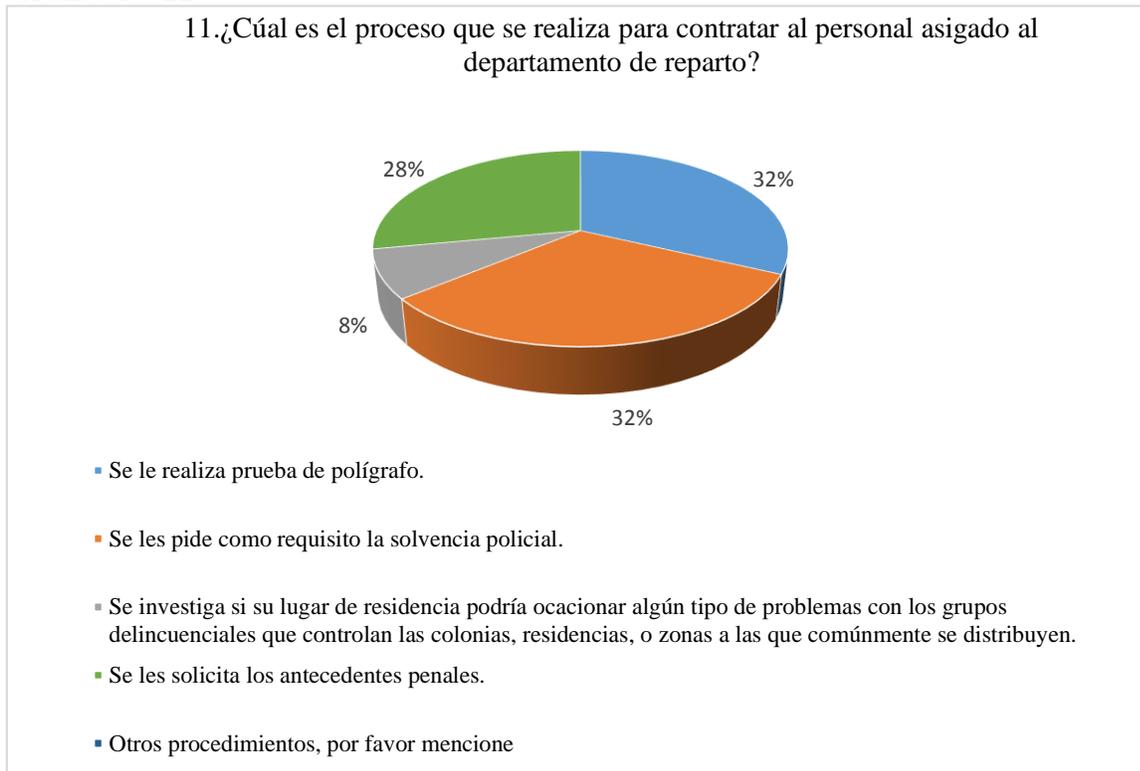
Objetivo: Determinar las zonas que se han sido más afectadas en el hurto de mercadería a nivel nacional.

¿Cuál es el proceso que se realiza para contratar al personal asignado al departamento de reparto?

Cuadro N° 11: Requisitos para la contratación de personal

N°	Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	Se le realiza prueba de polígrafo.	8/17.	47%
2	Se les pide como requisito la solvencia policial.	8/17.	47%
3	Se investiga si su lugar de residencia podría ocasionar algún tipo de problemas con los grupos delincuenciales que controlan las colonias, residencias, o zonas a las que comúnmente se distribuyen.	2/17.	12%
4	Se les solicita los antecedentes penales.	7/17.	41%
5	Otros procedimientos, por favor mencione	0/17.	0%
Total de encuestados		17	147%

Gráfico N° 11



Análisis

Del total de los encuestados, un 94% pide al momento de contratación del personal designado al departamento de bodega y distribución como requisito indispensable la prueba del polígrafo y también la solvencia policial.

Lo anterior se efectúa como garantía que el futuro colaborador del área cumplirá con las buenas prácticas y valores que la empresa haya establecidos en el código de ética.

Pregunta N° 12

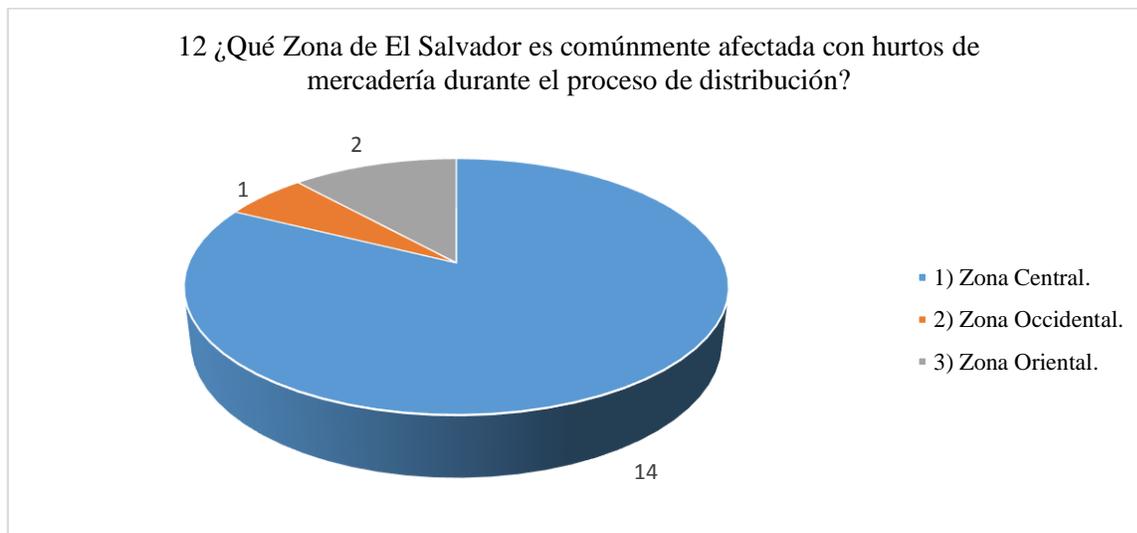
Objetivo: Identificar las áreas que contribuyan a fortalecer una auditoría a los procesos de reparto de mercadería.

¿Qué zona de El Salvador es comúnmente afectada con hurtos de mercadería durante el proceso de distribución?

Cuadro N° 12: Zonas de alto riesgo

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
1) Zona central.	14	82%
2) Zona occidental.	1	6%
3) Zona oriental.	2	12%
Totales	17	100%

Gráfico N° 12



Análisis

La zona mayormente afectada por la situación del país es en la zona central con un 82%, mientras en oriente solo es un 12% y en la zona occidental se da esta frecuencia en un 6%.

Pregunta N° 13

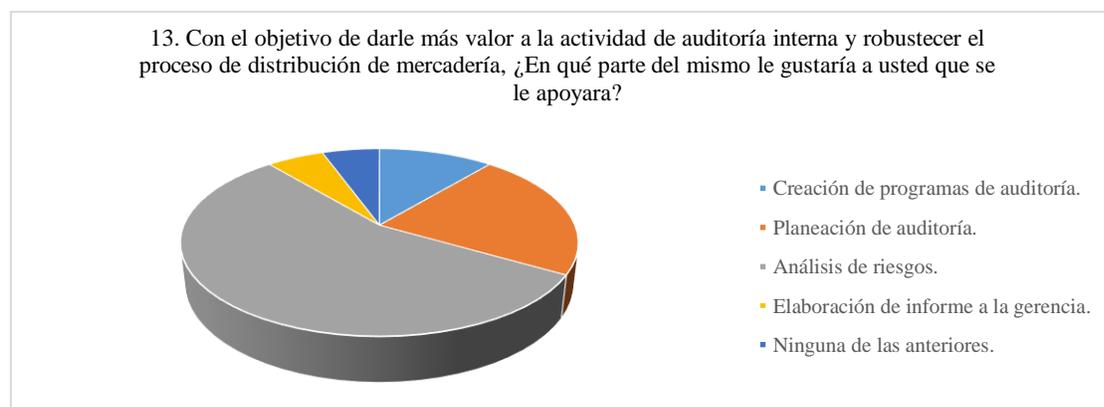
Objetivo: Evaluar la aceptación de un modelo de auditoría sobre los procesos de reparto de mercadería en las empresas distribuidoras.

Con el objetivo de darle más valor a la actividad de auditoría interna y robustecer el proceso, ¿en qué parte del mismo le gustaría a usted que se le apoyara?

Cuadro N° 13: Elaboración de propuesta

N°	Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	Creación de programas de auditoría.	2/17.	12%
2	Planeación de auditoría.	4/17.	24%
3	Análisis de riesgos.	10/17.	59%
4	Elaboración de informe a la gerencia.	1/17.	6%
5	Ninguna de las anteriores.	1/17.	6%
Total de encuestados		17	106%

Gráfico N° 13



Análisis

El 59% de los encuestados manifiesta necesitar ayuda con la distinción, valoración y análisis de riesgos.

Anexo 3: análisis e interpretación de los resultados