

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



“PLAN DE AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL APLICABLE AL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBROS, EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN, UBICADAS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

LARA RODRÍGUEZ, LUIS ENRIQUE

MEZA PÉREZ, CARLOS ANTONIO

OCHOA HERNÁNDEZ, DAVID ALEXANDER

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

**OCTUBRE 2017**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector	:	Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario general	:	Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez
Decano de la 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 Pública	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez de Hernández
Coordinación de seminario de procesos de graduación de la Escuela de Contaduría Pública	:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente director	:	Lic. Carlos Ernesto Ramírez
Jurado evaluador	:	Msc. Mario Hernán Cornejo Pérez Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón Lic. Carlos Ernesto Ramírez

**Octubre 2017**

**San Salvador, El Salvador, Centroamérica**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecimientos a Dios y a la Virgen Santísima por permitirme llegar a este momento, a mis padres y hermana, Nolvia de Lara, Luis Lara, y Tiffany Lara, por formarme como una persona de bien, a mis abuelos Mirtala Rodríguez y Julio Cornejo, por brindarme su apoyo y sabiduría, a todos y cada uno de mis tíos, tías, primos, primas, madrina y padrino, a mi novia Katherine Castillo, a mi equipo de tesis, sin los cuales no habría sido posible este momento, a cada uno de los catedráticos que me formaron profesionalmente, a aquellos amigos considerados como hermanos o hermanas, y a cada uno de los compañeros que estuvieron a lo largo de mi carrera, gracias totales.

**Luis Enrique Lara Rodríguez**

Doy gracias a Dios el creador por la oportunidad de llegar a este punto de mi vida lleno de satisfacción, por los privilegios y logros alcanzados con su ayuda, de igual manera infinitamente gracias a mis padres y familia, ya que son el pilar más fuerte que me ayudó a llegar hasta este momento, a mi equipo de trabajo ya que sin su ayuda no sería posible este logro, las gracias para esas personas especiales que llegaron en el momento adecuado, mis amigos y compañeros que estuvieron a lo largo de mi carrera, muchas gracias y bendiciones.

**David Alexander Ochoa Hernández**

Gracias a Dios por permitirme dar un paso muy importante en mi vida y crecimiento profesional. A mi madre, por formarme como persona, guiarme y cuidarme desde el cielo. A mi abuela, tía y hermano, por ser el pilar fundamental para el alcance de tan anhelado logro. A mi equipo de trabajo, por su grata amistad a lo largo de toda la carrera. A cada uno de los docentes que me formaron y compartieron sus conocimientos; a mis más cercanos amigos y demás personas que han contribuido con sus palabras de aliento a lo largo de todo este proceso que hoy finaliza, GRACIAS INFINITAS.

**Carlos Antonio Meza Pérez**

*Agradecimientos especiales al Lic. Carlos Ernesto Ramírez, por su valioso apoyo y dedicación brindada, así como por su experiencia y conocimiento transmitido durante la elaboración del presente trabajo de investigación.*

# ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA N°</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	i
<b>INTRODUCCIÓN</b>	iii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	1
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LA AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL	1
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1 Objetivo general	8
1.4.2 Objetivos específicos	8
1.5 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	9
1.5.1 Hipótesis de trabajo	9
1.5.2 Determinación de variables	9
1.6 LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, TÉCNICO Y LEGAL</b>	11
2.1 ESTADO ACTUAL DE LA AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL	11
2.2 PRINCIPALES DEFINICIONES	14
2.3 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA	15
2.3.1 Antecedentes históricos de la auditoría interna	15
2.3.2 Definición de auditoría interna	17
2.3.3 Propósito de la auditoría interna	17
2.3.4 Alcance de la auditoría interna	17
2.3.5 Importancia de la auditoría interna	18
2.3.6 Metodología o proceso de la auditoría interna	19
2.4 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL	20
2.4.1 Antecedentes históricos de la auditoría interna integral	20
2.4.2 Definición de auditoría interna integral	21
2.4.3 Importancia de la auditoría interna integral	21
2.4.4 Principales componentes de la auditoría interna integral	22
2.4.5 Objetivos principales de la auditoría interna integral	23
2.4.6 Comparación de la auditoría interna y la auditoría integral	24

2.4.7 Etapas de la auditoría interna integral	25
2.4.8 Planificación del trabajo	27
2.4.9 Evaluación del control interno	29
2.4.10 Identificación y valoración de riesgos	30
2.4.11 Programas de trabajo y procedimientos de auditoría	30
2.5 GENERALIDADES DEL SECTOR EN ESTUDIO EN EL SALVADOR	34
2.5.1 Antecedentes históricos del sector en estudio en El Salvador	34
2.5.2 Clasificación	35
2.5.3 Principales productos comercializados	36
2.5.4 Tipos de ventas que realizan	36
2.6 GENERALIDADES DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	37
2.6.1 Definición de cuentas y documentos por cobrar	37
2.6.2 Importancia de las cuentas y documentos por cobrar	38
2.6.3 Ventajas y desventajas del otorgamiento de créditos	39
2.6.4 Ciclo de cuentas y documentos por cobrar	39
2.6.5 Riesgos asociados a las cuentas por cobrar	40
2.6.6 Indicadores financieros utilizados en las cuentas por cobrar	41
2.7 MARCO TÉCNICO APLICABLE	42
2.7.1 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)	43
2.7.2 Control Interno – Marco Integrado (COSO III)	45
2.7.3 Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para PYMES)	49
2.8 LEGISLACIÓN APLICABLE	49
2.8.1 Ley de Impuesto sobre la Renta	49
2.8.2 Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta	50
2.8.3 Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios	51
2.8.4 Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos	52
2.8.5 Ley Contra la Usura	53
2.8.6 Ley de Protección al Consumidor	54
2.8.7 Código Tributario	55
2.8.8 Código de Comercio	56
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>57</b>
3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	57

3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	57
3.2.1 Espacial o geográfica	57
3.2.2 Temporal	58
3.3 SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO	58
3.3.1 Unidades de análisis	58
3.3.2 Población y marco muestral	59
3.3.3 Variables e indicadores	59
3.4 TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS	60
3.4.1 Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información	60
3.4.2 Instrumentos de medición	60
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	61
3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	62
3.7 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	63
3.7.1 Tabulación y análisis de resultados	63
3.7.2 Diagnóstico	74
<b>CAPÍTULO IV. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL, APLICABLE AL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBROS, EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN</b>	80
4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO	80
4.2 ESTRUCTURA DEL PLAN DE SOLUCIÓN DEL CASO	81
4.3 BENEFICIOS Y LIMITANTES	83
4.4 DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO	84
4.4.1 Conocimiento preliminar de la entidad	84
4.4.2 Propuesta de plan de auditoría interna integral	88
4.4.3 Documentos complementarios de la propuesta	104
4.4.4 Papeles de trabajo	143
<b>CONCLUSIONES</b>	145
<b>RECOMENDACIONES</b>	146
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	147
<b>ANEXOS</b>	148

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>T1</b>	Tabla 1: evolución de la actividad de auditoría interna	15
<b>T2</b>	Tabla 2: componentes de la auditoría interna integral	23
<b>T3</b>	Tabla 3: principales diferencias entre la auditoría interna y la auditoría integral	25
<b>T4</b>	Tabla 4: principales productos comercializados por las empresas del sector	36
<b>T5</b>	Tabla 5: ventajas y desventajas del otorgamiento de créditos	39
<b>T6</b>	Tabla 6: ejemplos de factores de riesgos de las cuentas por cobrar	41
<b>T7</b>	Tabla 7: Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna aplicables al presente trabajo de investigación	43
<b>T8</b>	Tabla 8: componentes de la gestión de riesgos corporativos	46
<b>T9</b>	Tabla 9: cruce de preguntas 3 y 12	63
<b>T10</b>	Tabla 10: cruce de preguntas 5 y 8	63
<b>T11</b>	Tabla 11: cruce de preguntas 4 y 5	64
<b>T12</b>	Tabla 12: cruce de preguntas 7 y 1	65
<b>T13</b>	Tabla 13: cruce de preguntas 10 y 9	66
<b>T14</b>	Tabla 14: cruce de preguntas 13 y 2	67
<b>T15</b>	Tabla 15: cruce de preguntas 13 y 9	68
<b>T16</b>	Tabla 16: cruce de preguntas 14 y 15	69
<b>T17</b>	Tabla 17: cruce de preguntas 4 y 17	70
<b>T18</b>	Tabla 18: cruce de preguntas 17 y 11	71
<b>T19</b>	Tabla 19: cruce de preguntas 16 y 5	72
<b>T20</b>	Tabla 20: cruce de preguntas 18 y 5	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>F1</b>	Figura 1: proceso de la auditoría interna	20
<b>F2</b>	Figura 2: etapas de la auditoría interna integral	26
<b>F3</b>	Figura 3: primeras empresas ferreteras en El Salvador	35

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>A1</b>	Población de empresas
<b>A2</b>	Cuestionario
<b>A3</b>	Tabulación individual



## **RESUMEN EJECUTIVO**

La auditoría interna es una profesión concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgo, con el fin de evaluar y mejorar la gestión de los procesos de la organización. El alcance de esta es amplio e involucra la revisión de aspectos financieros, operativos y administrativos; sin ser responsables por la ejecución de las actividades realizadas por las áreas o departamentos a las que intervienen.

Las grandes empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción, ubicadas en el área metropolitana de San Salvador, juegan un papel importante no solo por el hecho de ubicarse en una de las zonas de mayor crecimiento y desarrollo económico del país, sino por favorecer a sus clientes con las modalidades de crédito y facilidades de pago que estas otorgan, que les permite generar mayores ingresos y mantenerse en el mercado salvadoreño con el paso de tiempo.

Debido a esto, es de mucha importancia evaluar la gestión del departamento de Créditos y Cobros de una manera integral (aspectos financieros, operativos y administrativos), ya que no se realiza una evaluación por parte de los auditores internos bajo este enfoque, que permita dar una seguridad razonable de que los procesos ejecutados por dicho departamento cumplen con los objetivos estratégicos propuestos por la alta .administración.

Este documento ha sido preparado con el fin de dar origen a un plan de auditoría interna integral aplicable al proceso de créditos y cobros en las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción, que facilite a los profesionales que ejercen la actividad de auditoría interna y a los estudiantes de contaduría pública, una manera de

evaluar la gestión de las actividades realizadas por el departamento de Créditos y Cobros, a través de un adecuado proceso de identificación y valoración de riesgos corporativos.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como fuente principal a los auditores internos y sus colaboradores, mediante la creación y circularización de un cuestionario con preguntas cerradas y de opción múltiple como instrumento de recopilación de información, con la finalidad de conocer la postura y situación actual de estos, con respecto a la elaboración y documentación de un plan de trabajo bajo el enfoque integral. Posteriormente se realizó el diagnóstico con base a la información recopilada mediante la identificación de aspectos a través del cruce de preguntas.

Entre las razones identificadas por las que no se utiliza el enfoque integral en los trabajos ejecutados por los auditores internos, se encuentran el desconocimiento del tema, falta de tiempo y personal no capacitado, ya que durante el último año no se ha recibido capacitación en NIEPAI y Código de Ética, lo que conlleva a realizar planes de trabajo en específico en los cuales no se incluye todos los aspectos establecidos por referido marco.

Por lo tanto, con el trabajo desarrollado se propusieron los conocimientos prácticos, técnicos y legales que deben de ser considerados por los auditores internos para realizar un plan de auditoría interna integral adecuado. Finalmente se realizaron las conclusiones y recomendaciones, que incluyen sugerencias a los profesionales que desempeñan el papel de auditor interno en las empresas del sector en estudio, con la finalidad de contribuir en el desempeño de sus labores y por consiguiente, contribuir en la presentación de información útil para la toma de decisiones y agregar valor a la organización mediante la mejora de sus procesos.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consiste en la creación de un plan de trabajo específico bajo un enfoque integral, siendo este un proveedor de buenas prácticas para los auditores internos de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción ubicadas en el área metropolitana de San Salvador, para evaluar de forma adecuada la gestión del departamento de Créditos y Cobros, con la finalidad de proporcionar mejores resultados, orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos por la alta administración.

Esta investigación se ha realizado en cuatro capítulos, los que se presentan a continuación:

Capítulo I: se muestra la problemática con sus respectivas causas, lo cual da origen para el planteamiento de la propuesta con sus respectivas justificantes.

Capítulo II: se presenta el marco teórico, iniciando con la situación actual de la problemática identificada, así mismo se da a conocer el marco técnico y legal aplicable en la presente investigación.

Capítulo III: se detalla la metodología aplicada a la investigación realizada utilizando el método hipotético deductivo, de igual manera se da a conocer el diagnóstico resultante de la información recopilada a través de las encuestas circularizadas a los auditores internos de las entidades sujetas a estudio.

Capítulo IV: se da a conocer el planteamiento del caso práctico, así mismo la propuesta de un plan de auditoría interna integral como una solución a la problemática identificada.

En la parte final se muestran las conclusiones a las que se llegó por medio del diagnóstico resultante, además se da a conocer las recomendaciones propuestas para los auditores internos, con el fin de desempeñar de una manera más efectiva sus actividades y agregar valor a la entidad mediante los servicios que estos prestan, y los anexos los cuales sirvieron de herramienta para la sustentar la elaboración de la presente investigación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LA AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL**

El desarrollo de la actividad de auditoría interna como respuesta a las exigencias del entorno cambiante se ha visto en la necesidad de especializarse cada vez más en técnicas para evaluar controles y otros aspectos importantes del negocio, con el propósito de proveer seguridad de que los controles internos implementados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.

Una técnica para realizar evaluaciones dentro de una entidad es la auditoría integral, que se encarga de evaluar los controles implementados en una empresa o en un área específica de la misma, en cuanto a aspectos financieros, control interno, gestión, cumplimientos legales y de sistemas, con la finalidad de identificar fallas y las causas de origen, así como también proponer recomendaciones a las irregularidades detectadas y que sirvan de base para la toma de decisiones para los altos mandos de toda organización.

Las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción; desempeñan un importante papel dentro del sector comercio, debido al crecimiento que ha tenido este sector en El Salvador y al alto grado de competencia para poder generar mayores niveles de ingresos que existe entre ellas. Entre las estrategias principales utilizadas por las empresas de este sector para atraer y competir por sus clientes es el otorgamiento de créditos y facilidades de pago.

Los profesionales que desempeñan la función de auditores internos dentro las empresas del sector comercio, específicamente en las dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción, no practican la auditoría interna integral debido a que no

cuentan con personal capacitado para realizarla, desconocimiento del tema, resistencia al cambio, falta de tiempo; y por no existir una guía para ello; por lo tanto no incluyen dentro su plan anual de trabajo este tipo de auditoría que permita agregar valor a la organización y ayude al gobierno corporativo en el cumplimiento de sus objetivos.

Debido a que las operaciones crediticias se han vuelto con el paso del tiempo, cada vez más importantes y contribuyen al crecimiento de las entidades comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción es de mucha importancia realizar evaluaciones al proceso de créditos y cobros, considerando que las transacciones de bienes al crédito abarcan una serie de aspectos como: plazos de tiempo otorgados, el cobro de intereses o mora, así como las gestiones de cobro que se le dan a las cuentas por cobrar. Por lo tanto, es de mucha importancia llevar a cabo evaluaciones que cubran de manera integral los aspectos relacionados a dicho proceso, generando una mejora continua

La evaluación al departamento de Créditos y Cobros de las empresas de este sector se ha realizado únicamente de manera particular, es decir que únicamente se realizan arquezos de documentos de respaldo y revisión de expedientes por clientes.

Existe una diversidad de limitantes que pueden afectar el proceso de créditos y cobros, por ejemplo: clientes ficticios, exceso a los límites de créditos aprobados, poca o nula documentación de respaldo, jineteo de fondos, falta de garantías para ejercer cobros de los créditos, anulación de documentos, cheques sin fondo, información incompleta de parte de los bancos sobre remesas recibidas, diferencial cambiario, pagos del exterior o comisiones por transferencias, y que si no son identificadas y evaluadas con oportunidad podrían afectar el alcance de los objetivos establecidos por la alta dirección.

Por lo tanto; los auditores internos del sector no practican la elaboración y documentación de un plan de auditoría interna integral que cumpla con lo establecido en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI); que permita evaluar el proceso de créditos y cobros e identificar cuáles son los riesgos en el área de cuentas por cobrar que puedan afectar la entidad, además de realizar acciones para minimizarlos y así mantener márgenes de tolerancia dentro de la organización. Por tal razón, influye al momento de identificar factores que inciden en cada uno de los aspectos que componen el área, entre los que se pueden mencionar:

- Debilidades de control interno implementado por la entidad, que ayudan en el alcance de los objetivos establecidos.
- Fallas en las políticas utilizadas para la preparación y elaboración de estados financieros y que no se reflejen de acuerdo a las normas técnicas adoptadas por la entidad.
- Incumplimiento a las normas legales y administrativas que le son aplicables a las operaciones llevadas a cabo por la organización.
- Ineficiencia en la gestión del proceso, en cuanto a términos de eficiencia, eficacia y economía se refiere.
- Incumplimiento de controles y procedimientos que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Estas deficiencias pueden afectar de manera sustancial a la entidad, y de no contar con un plan de auditoría interna integral que incluya evaluaciones al proceso de créditos y cobros, podría traducirse en posibles riesgos significativos que puedan afectar dicha área. Entre los más relevantes se encuentran:

- Riesgo financiero, por la imposibilidad de sus clientes para cumplir con las obligaciones contractuales, si es que existen.
- Riesgo legal, al no contar con un documento o autoridad legal para realizar la recuperación de créditos
- Riesgo de gestión, relacionado con la incapacidad de conseguir las recuperaciones de efectivo en tiempo oportuno.
- Riesgo operativo, por la exposición a posibles pérdidas potenciales por poseer sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude o errores humanos.
- Riesgo reputacional, como resultado del impacto de uno o varios de los riesgos listados anteriormente, incidiendo en los cambios de percepción por parte de sus grupos de interés (clientes, proveedores, empleados, entre otros).

Por consiguiente, la falta de un plan de auditoría interna integral afecta a los auditores internos en el desarrollo de sus actividades, pues con la falta de este tipo de herramienta no contribuye a mitigar los riesgos de negocio de la organización ni se contribuye a crear valor a la organización en el proceso de créditos y cobros.

Ante esta situación, los encargados de desempeñar la función de auditores internos deben implementar un plan de auditoría interna integral encaminada a evaluar de forma objetiva el control interno operativo y financiero, eficacia, eficiencia y economía, confiabilidad de la información y reportes generados, fiabilidad e integridad de la información financiera y cumplimiento de regulaciones y demás aspectos legales.



## **1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

La formulación del problema muestra la idea de investigación, donde se plantea la propuesta de un plan de auditoría interna integral aplicado al proceso de créditos y cobros con la finalidad de evaluar la gestión de las operaciones realizadas por el departamento. Ante esto, se plantea el siguiente enunciado:

¿De qué manera la falta de un plan de auditoría interna integral aplicable al proceso de créditos y cobros de las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción ubicadas en el área metropolitana de San Salvador, afectaría obtener la evidencia más confiable en el soporte de los juicios incluidos en los informes de auditoría interna?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **– Novedoso**

De acuerdo a lo consultado en registros bibliográficos no existen documentos o investigaciones realizadas anteriormente por parte de la Universidad de El Salvador y en las demás universidades del país que propongan un plan de auditoría interna integral a las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción.

La aplicación de la auditoría integral ha sido de mayor investigación para entidades del sector gubernamental. Para la empresa privada ha sido en menor cuantía los trabajos realizados.

A continuación se hace mención de una pequeña selección de trabajos publicados relacionados con la auditoría interna integral:

- En el año 2002, Bernal Álvarez, Gerson Ernesto y Vásquez de Guzmán, María Magdalena presentaron un estudio ante la Universidad de El Salvador para optar al grado de licenciados en Contaduría Pública, titulado: *“Programas de Auditoría Integral para el Área de Medicamentos de las Instituciones del Sector Público que prestan Servicios Médicos en San Salvador. (Caso Práctico ISSS)”*
- Villalta Martínez, Cesiah Haydee y otros, en el año 2003; para optar al grado de licenciados en Contaduría Pública, presentaron un trabajo de investigación ante la Universidad de El Salvador titulado *“Lineamientos para la planeación de auditoría integral como una herramienta de auditoría interna de las empresas industriales dedicadas a la confección de ropa de vestir, específicamente en el área de inventario”*
- En el año 2012, Corea Rodríguez, Hernán Elvis y otros presentaron un trabajo de investigación ante la Universidad de El Salvador para optar al grado de licenciados en Contaduría Pública, titulado: *“Auditoría interna integral a las unidades financieras institucionales en el Órgano Ejecutivo”*

Así mismo, se consideró novedosa la propuesta del documento que contiene un plan de auditoría interna integral, que incluya evaluaciones a los controles internos financieros y operativos, cumplimiento de leyes, registros contables, suficiencia y confiabilidad de la información y gestión del proceso de créditos y cobros de acuerdo a lo establecido por el marco normativo aplicable.

### – **De campo**

La investigación se llevó a cabo en las grandes y medianas empresas del sector ferretero ubicadas en el área metropolitana de San Salvador y que cuentan con unidad de Auditoría Interna, las cuales dieron el visto bueno al desarrollo de la propuesta y permitieron circularizar cuestionarios y realizar entrevistas al personal clave dentro de dichas organizaciones.

### – **Bibliográfica**

En la investigación se utilizaron diversos materiales bibliográficos tales como libros físicos y en formato digital relacionados con la temática de auditoría interna bajo el enfoque integral, además de revistas y tesis. Así mismo, se implementaron diferentes métodos e instrumentos dirigidos a los encargados de las unidades de Auditoría Interna y del departamento de Créditos y Cobros, que permitieron recopilar aspectos de mayor importancia para alcanzar el propósito de la investigación y así proporcionar a los auditores internos un plan de auditoría interna integral con base a la normativa técnica y aspectos legales aplicables a este tipo de empresas.

### – **Utilidad social**

La finalidad de la presente investigación es proponer un plan de auditoría interna integral el cual servirá de guía para los auditores internos de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, profesionales que de manera independiente prestan servicios de auditoría, docentes de cátedras afines y estudiantes universitarios, bajo el enfoque de buenas prácticas y considerando aspectos legales con la finalidad de disminuir riesgos en las

operaciones llevadas a cabo en el departamento de Créditos y Cobros, contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos de la empresa y generando valor en el proceso de gestión del departamento.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la presente investigación se planteó el objetivo general y los objetivos específicos detallados a continuación:

### **1.4.1 Objetivo general**

Proponer un plan de auditoría interna integral que sirva de base para la actividad de auditoría interna de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción; que contribuya a crear valor a la organización en el proceso de gestión del departamento de Créditos y Cobros.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Evaluar el control interno operativo y financiero del proceso de créditos y cobros de las empresas del sector comercio, dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción, recopilando información de las actividades llevadas a cabo en las entidades sujetas a investigación.
- Elaborar matriz de riesgos en la cual se detalle los riesgos a los que se encuentra expuestas las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción.

- Preparar programas de auditoría para evaluar el proceso de créditos y cobros, con base a la normativa técnica aplicable y aspectos legales relacionados.

## **1.5 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis de trabajo**

Un plan de auditoría interna integral que sirva de base para la actividad de auditoría interna, contribuiría a crear valor a las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción en el proceso de gestión del departamento de Créditos y Cobros.

### **1.5.2 Determinación de variables**

#### **Variable independiente**

Un plan de auditoría interna integral que sirva de base para la actividad de auditoría interna, debido a que se ve afectada por los conocimientos que los auditores internos del sector en estudio tienen sobre el tema.

#### **Variable dependiente**

Crear valor a las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción en el proceso de gestión del departamento de Créditos y Cobros, debido a que sin la aplicación del plan de auditoría interna integral, no permitiría a los auditores internos del sector ferretero cumplir con la misión de la auditoría interna.

## **1.6 LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Existieron limitantes que afectaron el desarrollo de la presente investigación:

- Circulación de cuestionarios sujeta a disposición por parte de los empleados de las empresas sujetas a estudio en brindar información necesaria para la presente investigación.
- Por política de la mayoría de empresas utilizadas para la investigación, existe información de carácter confidencial y que no puede ser brindada a terceros. Ante esta situación se recurrió a obtener información por diversos medios bibliográficos.
- Debido al giro de las empresas en estudio, en El Salvador únicamente se encuentran sucursales o distribuidoras; encontrándose la unidad de Auditoría Interna fuera del país, dificultando el acceso o comunicación directa con los responsables de dicha unidad.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, TÉCNICO Y LEGAL**

### **2.1 ESTADO ACTUAL DE LA AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL**

En respuesta a los constantes cambios a los que se encuentra expuesta la actividad empresarial, la actividad de auditoría interna se ha visto en la necesidad de adecuarse a dichos cambios, especializándose en diferentes técnicas con la finalidad de evaluar controles y otros aspectos importantes de la organización, contribuyendo de esta manera en el logro y alcance de los objetivos estratégicos planteados por la alta administración.

El trabajo de los profesionales que desempeñan la actividad de auditoría interna ha pasado de ser una persona dedicada a la auditoría financiera, ampliando su campo de acción hacia otros aspectos como la confiabilidad e integración de la información, cumplimiento de políticas y reglamentos, salvaguarda de los activos de la entidad, el uso económico y eficiente de los recursos, las metas y objetivos operativos establecidos, entre otros; debido a los cambios de los controles implementados en los procesos, los cambios tecnológicos, y el surgimiento de normativas que pretenden ayudar a los profesionales a brindar servicios de auditoría interna de alta calidad.

La actividad de auditoría interna es ejercida en entornos diversos y en empresas de diferentes estructuras y tamaños, tal es el caso de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción y que para que esta sea llevada a cabo de forma efectiva, proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgo.

Por requerimiento técnico de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), los auditores internos deben de elaborar y documentar un plan anual de trabajo, en el que se incluyen todos los trabajos en específico a ejecutar, así como también se

toman en cuenta cualquier solicitud realizada por la alta dirección, considerando los riesgos, tanto internos como externos que puedan afectar en el alcance los objetivos estratégicos establecidos.

El plan anual de trabajo de auditoría interna, según la normativa técnica debe de incluir:

- Una propuesta de la lista de trabajos a desarrollar, especificando si se trata de trabajos de aseguramiento o consultoría.
- Los criterios por los cuales han sido seleccionados cada uno de los trabajos propuestos.
- Objetivos y alcance para cada trabajo propuesto.
- Planes de personal y presupuestos financieros.
- Debe de estar basado en una evaluación de riesgos documentada.

Una planeación de los trabajos específicos de auditoría interna a desarrollar, realizada de forma eficiente y oportuna ayuda a asegurar que se presta la atención necesaria a los departamentos o procesos importantes dentro de la entidad, así como contribuye a detectar potenciales riesgos que puedan afectar de forma sustancial la organización.

La complejidad de las actividades empresariales y los cambios en el entorno empresarial en el que operan las compañías, obliga a que la función de auditoría interna se realice con un enfoque en la visión estratégica y en la prevención de riesgos, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades empresariales. Debido a esta situación, la auditoría interna debe de generar valor mediante la implementación de nuevas ideas o enfoques que llevados a cabo como una estrategia de trabajo puede brindar mayores beneficios a la organización. Sin embargo, esta innovación de los trabajos de auditoría interna no debe de ser algo ocasional, sino algo constante y aplicable en todas las actividades desarrolladas, es decir, aplicadas como una estrategia y como parte de la cultura de la actividad de auditoría interna.



La innovación práctica de los servicios de auditoría interna debe de considerar técnicas con la finalidad de presentar y preparar información completa, relevante, y sobre todo de calidad y fiable, considerando:

- Realización de nuevos tipos de asignaciones.
- Reestructuración del alcance de los trabajos.
- Cambio en el enfoque de planificación de cada trabajo a ejecutar.

Ante estos cambios, el auditor interno debe de tener un rol de mayor relevancia y que aporte más valor a la organización, evaluando no solamente los controles operativos y financieros, sino también evalúen otros aspectos en específico para satisfacer las necesidades de información que demanda la alta dirección.

Para cumplir con lo anterior, el auditor interno puede considerar para cada trabajo de auditoría específico, el uso del enfoque de la auditoría integral en el desempeño de sus actividades; con la finalidad de evaluar los aspectos administrativos, operacionales y contable-financiero de la entidad en una misma asignación de auditoría; así como asegurar la gestión y responsabilidad en el desempeño de la organización.

Los profesionales que desarrollan la actividad de auditoría interna dentro de las empresas del sector en estudio, dentro de su plan anual de trabajo, la elaboración y documentación de los trabajos de auditoría considerados en dicho plan, no son realizados bajo el enfoque integral; debido a que no es una técnica regulada de forma técnica o legal.

Sin embargo, al no ser una técnica de obligatorio cumplimiento, puede implementarse como “buenas prácticas” para realizar evaluaciones de manera integral y asegurar una cobertura

adecuada a los departamentos o procesos frente a los riesgos que podrían afectar a la entidad la capacidad de lograr sus objetivos.

## 2.2 PRINCIPALES DEFINICIONES

El marco conceptual presenta aquellas definiciones que ayudan a comprender de una mejor manera la información recopilada durante el proceso de investigación. A continuación se detallan las definiciones consideradas de mayor importancia.

- **Anatocismo:** “es el acto de cobrar intereses sobre intereses vencidos y no pagados por incurrir el deudor o prestatario en mora”. (definición.org, 2017)
  
- **Beneficios pecuniarios:** “son todos aquellos beneficios generados o relacionados a través de las transacciones relacionadas al dinero en efectivo”. (LAWi, 2017)
  
- **Efectivo operativo:** “es la cantidad de dinero en efectivo que genera una entidad a través de sus operaciones y en el ejercicio de sus actividades ordinarias”. (Economipedia, 2017)
  
- **Jineteo de Fondos:** “Es una práctica que consiste en tener un título valor representativo de dinero para mostrar un aparente efectivo cuando esa no es la realidad económica, pero que es importante para el responsable porque puede demostrar su buen manejo en cualquier momento.” (Fierro Martínez & Fierro Celis, 2015)

## 2.3 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA

### 2.3.1 Antecedentes históricos de la auditoría interna

#### – A nivel internacional

*Tabla 1: evolución de la actividad de auditoría interna*

<b>Etapa</b>	<b>Acontecimiento</b>
<b>Etapa 1</b>	– Primordialmente la auditoría interna se utilizó para la verificación de la contabilidad, la protección del activo y el descubrimiento de fraudes y técnicas para prevenirlos.
<b>Etapa 2</b>	– Se crea la Comisión para la Vigilancia del Intercambio de Valores en 1934 (Securities and Exchange Commission, SEC).
<b>Etapa 3</b>	– Surgimiento del Instituto de Auditores Internos en 1941 (The Institute of Internal Auditors, IIA) el cual permite a los auditores internos el desarrollo de la profesión de manera más regulada y aplicada.
<b>Etapa 4</b>	– Creación del Committee of Sponsoring Organizations (COSO) en 1987, con la finalidad de estudiar las causas por las que se emitían reportes financieros fraudulentos.
<b>Etapa 5</b>	– Origen de dos nuevas ramas de la auditoría: la auditoría administrativa y la auditoría operacional, ambas practicadas por auditores internos independientes de la organización y que al completarse con la auditoría financiera, agregan valor a determinada entidad.

**Fuente:** (Santillana J. R., Auditoría interna integral, 2006). **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

La reseña más antigua que se tiene sobre la auditoría interna se podría ubicar con la aparición del sector comercio, debido a las necesidades que presentaban los productores o comerciantes en aquella época, ante la necesidad de no poder cubrir o intervenir de manera personal sobre cada uno de los procesos productivos o comerciales que realizaban.

Posteriormente, la evolución de la actividad de auditoría interna se dividió en cinco grandes etapas (ver tabla 1), aumentando sus particularidades y responsabilidades con respecto al

aseguramiento y efectividad de la gestión para informar oportunamente a los altos mandos de la entidad.

La profesión de la auditoría como tal, definida e independiente fue con el surgimiento del Instituto de Auditores Internos en 1941, en Estados Unidos. Desde esa fecha hasta la actualidad, la auditoría interna ha sido sujeta a cambios en cuanto al desarrollo de su función, donde ha resaltado su gran apoyo al logro de los objetivos establecidos por la administración, evaluación de riesgos y a la prevención y detección de fraudes oportunamente; debido a su campo de acción en todas las áreas y niveles de la organización y al posicionamiento estratégico con la que cuenta para ayudar a las entidades a enfrentar nuevos retos.

– **A nivel nacional**

La auditoría interna en El Salvador, tiene su origen en el siglo XX, cuando en los años 60's surgen compañías multinacionales que eran sujetas a control y sometidas a auditorías por cada casa matriz. Con la creación de la Asociación de Auditores Internos de El Salvador (AUDISAL) en 1984 es cuando se tiene un mejor desarrollo y promoción de la función de auditoría interna en el país.

Finalmente, y con la fundación del Instituto de Auditoría Interna de El Salvador en 2007, se busca promover y fortalecer la práctica profesional de la auditoría interna mediante la adopción de normas que facilitan a los auditores en el ejercicio de la profesión.

### **2.3.2 Definición de auditoría interna**

**Auditoría interna:** es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

Es una función independiente de evaluación, dentro de una empresa, para examinar y evaluar las actividades; es decir es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de los controles. (Santillana J. R., 2006).

### **2.3.3 Propósito de la auditoría interna**

El principal objetivo de la auditoría interna radica en apoyar cada a uno de los miembros de una determinada organización en el desempeño efectivo de cada una de sus actividades. Es por tal razón que la auditoría interna es una actividad de aseguramiento y consulta, que suministra asesorías e información concernientes con las actividades realizadas, además de realizar evaluaciones y proponer recomendaciones que permitan agregar valor a la entidad. Sin embargo la auditoría interna también se encarga de generar un control efectivo a un costo razonable. (Instituto de Auditores Internos, 1998).

### **2.3.4 Alcance de la auditoría interna**

El alcance de auditoría interna involucra exámenes y evaluación de efectividad de los sistemas de control interno, la confiabilidad financiera y operativa de determinada organización,

así como también la calidad de ejecución en el desempeño de las actividades y responsabilidades asignadas, la determinación e investigación de fraudes, protección de activos y cumplimiento de leyes y regulaciones.

Este alcance incluye:

- Revisión de la certeza e integridad de la información financiera y operativa y de los mecanismos y herramientas utilizadas para cumplir los principios financieros.
- Examinar los sistemas de control interno establecidos para el aseguramiento y cumplimiento de las políticas, los planes, procedimientos, leyes, contratos y tecnologías de la información.
- Identificar las medidas para la salvaguarda de los activos y determinar si estas son las adecuadas, y de ser así verificar la existencia de estos.
- Evaluar la economía, eficacia y eficiencia de los recursos que están siendo utilizados.

### **2.3.5 Importancia de la auditoría interna**

La administración es la encargada y responsable de establecer y mantener el sistema de control interno en la entidad, el cual consiste en estructurar actividades y procesos que permiten lograr una administración efectiva, mitigando los riesgos que puedan incidir en el logro de los objetivos de la organización. La función de la auditoría interna, es asistir a la administración en el pleno desempeño de sus actividades, proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado para asegurar la efectividad en el diseño y la operación del sistema de control interno y en el proceso de administración de riesgos. (Santillana J. R., 2013)

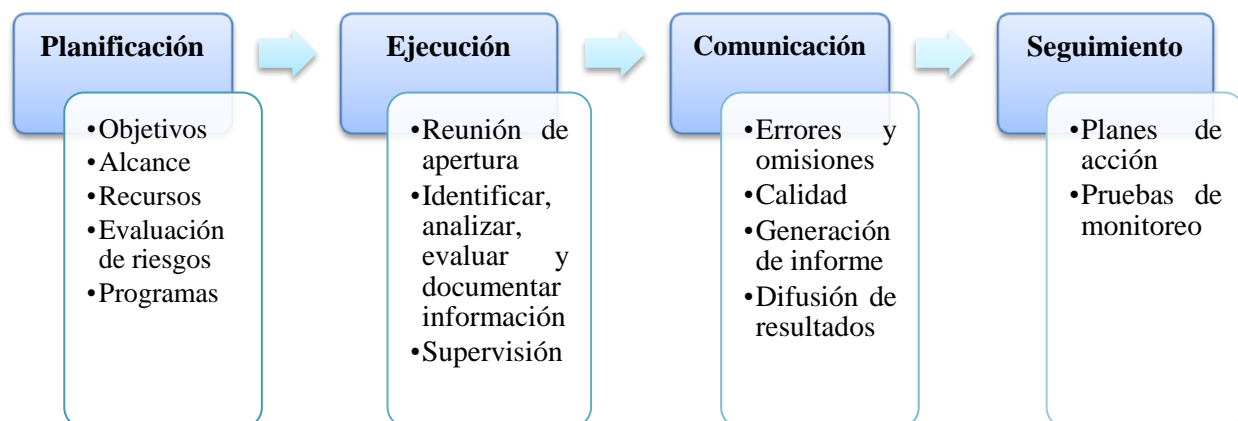
La auditoría interna es tan fundamental en las organizaciones en función de los beneficios que puede aportar, a través de la prevención de inconsistencias en los procedimientos, políticas y controles, permitiendo maximizar la forma de protección de sus activos, sus operaciones y, por consiguiente, su desarrollo, crecimiento y resultados financieros. Es decir, que la auditoría interna se encarga primordialmente de entregar a la alta administración resultados cualitativos, cuantitativos, independientes, confiables, oportunos y objetivos; además de ayudar a las organizaciones a alcanzar sus metas y objetivos.

### **2.3.6 Metodología o proceso de la auditoría interna**

La metodología o proceso de la auditoría interna consiste en la identificación de un marco de referencia para el desarrollo práctico y ordenado de esta función profesional. (Santillana J. R., 2013). Tal es el caso que, el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna emitido por el Instituto de Auditores Internos, establece los criterios que norman su ejercicio, con una metodología que asegura su dirección y control para obtener los resultados esperados.

En las normas sobre desempeño del Marco antes mencionado, se describe el proceso a seguir para un trabajo de auditoría interna y proporciona los criterios de calidad a aplicar en todos los servicios, sin importar que estos sean de aseguramiento o consultoría (ver figura 1).

Figura 1: proceso de la auditoría interna



**Fuente:** (Instituto de Auditores Internos, 2017). **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

## 2.4 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL

### 2.4.1 Antecedentes históricos de la auditoría interna integral

La auditoría integral en sus inicios principalmente se desarrollaba en las entidades gubernamentales; utilizada principalmente para la evaluación de la gestión de los funcionarios públicos. Sin embargo, en la actualidad se puede implementar en todos y cada uno de los sectores productivos independientemente de su naturaleza, sean empresas públicas o privadas.

Mediante este tipo de auditoría, la alta dirección es capaz de obtener una seguridad razonable no solo de la situación financiera de la organización, sino también del uso de los recursos de la entidad, del cumplimiento de leyes y del control interno que una entidad mantiene implementados.

Surge debido a la falta de uniformidad en los tipos de auditorías, es decir los tipos de auditorías tradicionales, ya que estas se basan en un objetivo concreto y poseen un alcance específico, que en ocasiones no cumplen las exigencias de los dueños de las empresas,



administradores e inversionistas. Por ejemplo la auditoría financiera solo toma aspectos financieros y desde luego son más limitados, mientras que la auditoría integral responde a evaluaciones de aspectos administrativos, operacionales y contable-financieros en una misma asignación de auditoría.

#### **2.4.2 Definición de auditoría interna integral**

La auditoría interna integral posee diversas definiciones. Algunos autores la definen como el trabajo de evaluar objetivamente al ente económico en determinado periodo con la finalidad de obtener evidencia relativa y significativa de la información financiera, del comportamiento económico y del manejo en totalidad de la organización a través de indicadores o de comportamiento generalizados.

Otros autores la definen como un examen de la eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, la eficiencia de la administración con respecto a los controles internos y la razonabilidad de los estados financieros.

#### **2.4.3 Importancia de la auditoría interna integral**

Debido a la necesidad de conocer de forma general los problemas en los controles, procedimientos y operaciones dentro de una organización, es de mucha importancia proveer a la administración información oportuna y objetiva que ayuden a la toma de decisiones y en el alcance de los objetivos empresariales y los particulares de cada área de operación

Para satisfacer dicha necesidad, es de mucha importancia el desarrollo de la auditoría interna integral, ya que está orientada a realizar evaluaciones a los sistemas de control interno administrativo, operativo y financiero, con la finalidad de obtener la máxima economía, eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones a través de la medición y evaluación de la efectividad de dichos controles.

#### **2.4.4 Principales componentes de la auditoría interna integral**

El desarrollo de la auditoría interna integral debe cubrir la evaluación del control interno operativo y financiero, cumplimiento de leyes y regulaciones, registros contables, confiabilidad de la información y reportes que se generan y la gestión de las operaciones en una organización.

La auditoría interna está compuesta por tres enfoques de auditoría (ver tabla 2), que al implementarlos de forma conjunta, dan origen a la auditoría interna integral, es decir, la evaluación de los aspectos administrativos, operacionales y contable-financiero de la entidad en una misma revisión.

*Tabla 2: componentes de la auditoría interna integral*

<b>Administrativo</b>	<b>Operativo</b>	<b>Financiero</b>
Consiste en la revisión y evaluación de los métodos, sistemas y procedimientos que componen las fases del proceso administrativo, además de apoyar al cumplimiento de las políticas, programas y leyes con la finalidad de evaluar la calidad de la administración en su conjunto.	Este tipo de auditoría se encarga de la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía con la que se usan los recursos de la entidad; en síntesis esta consiste en promover la efectividad y evaluar la calidad de la operación.	Esta auditoría asegura la confiabilidad de la información y complementa la auditoría administrativa y operativa además de los métodos y herramientas utilizadas para al momento de identificar, medir, clasificar y reportar la información; es decir esta consiste en el examen total o parcial de la información financiera con el objetivo de expresar una opinión interna de cada una de las cuentas o rubros examinados.

**Fuente:** (Santillana J. R., Auditoría interna integral, 2006). **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

#### **2.4.5 Objetivos principales de la auditoría interna integral**

Los objetivos que persigue la auditoría interna integral se relacionan con cada uno de los tipos de auditoría que la componen, y que son los siguientes:

- Fomentar y asegurar el cumplimiento de las políticas, procesos, regulaciones y contratos que puedan tener un impacto en las operaciones de la entidad (auditoría administrativa).
- Revisar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son consistentes con los objetivos y metas establecidas (auditoría operacional).
- Evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que los recursos están siendo utilizados (auditoría operacional).

- Asegurar la razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad (auditoría financiera).
- Proteger los activos de la entidad. (Santillana J. R., 2006).

#### **2.4.6 Comparación de la auditoría interna y la auditoría integral**

La auditoría integral es un enfoque o técnica que puede ser adaptado a los trabajos realizados por los auditores internos, que a pesar de tener diferencias significativas (ver tabla 3) puede desarrollarse para brindar servicios de calidad y aportar información para la toma de decisiones por parte de la alta dirección de la organización.

*Tabla 3: principales diferencias entre la auditoría interna y la auditoría integral*

<b>Auditoría interna</b>	<b>Auditoría integral</b>
- Se enfoca hacia una revisión del control interno de una organización.	- Su enfoque se relaciona a la evaluación de aspectos administrativos, operacionales y contable-financieros de la entidad.
- Evalúa y mejora la eficacia de los procesos de gobierno, riesgo y control.	- Evalúa indicadores establecidos por la administración en relación a las metas y objetivos propuestos.
- Realiza evaluaciones en el departamento de la empresa de forma segregada.	- Permite una evaluación global de la compañía, aunque puede realizarse en los departamentos en específicos
- Es desempeñada por personas que dependen laboralmente de la misma entidad.	- Es llevada a cabo por personas ajenas o que no dependen directamente de la organización.
- Su ejercicio es de carácter obligatorio y posee un marco técnico normativo.	- No es un enfoque de carácter obligatorio.

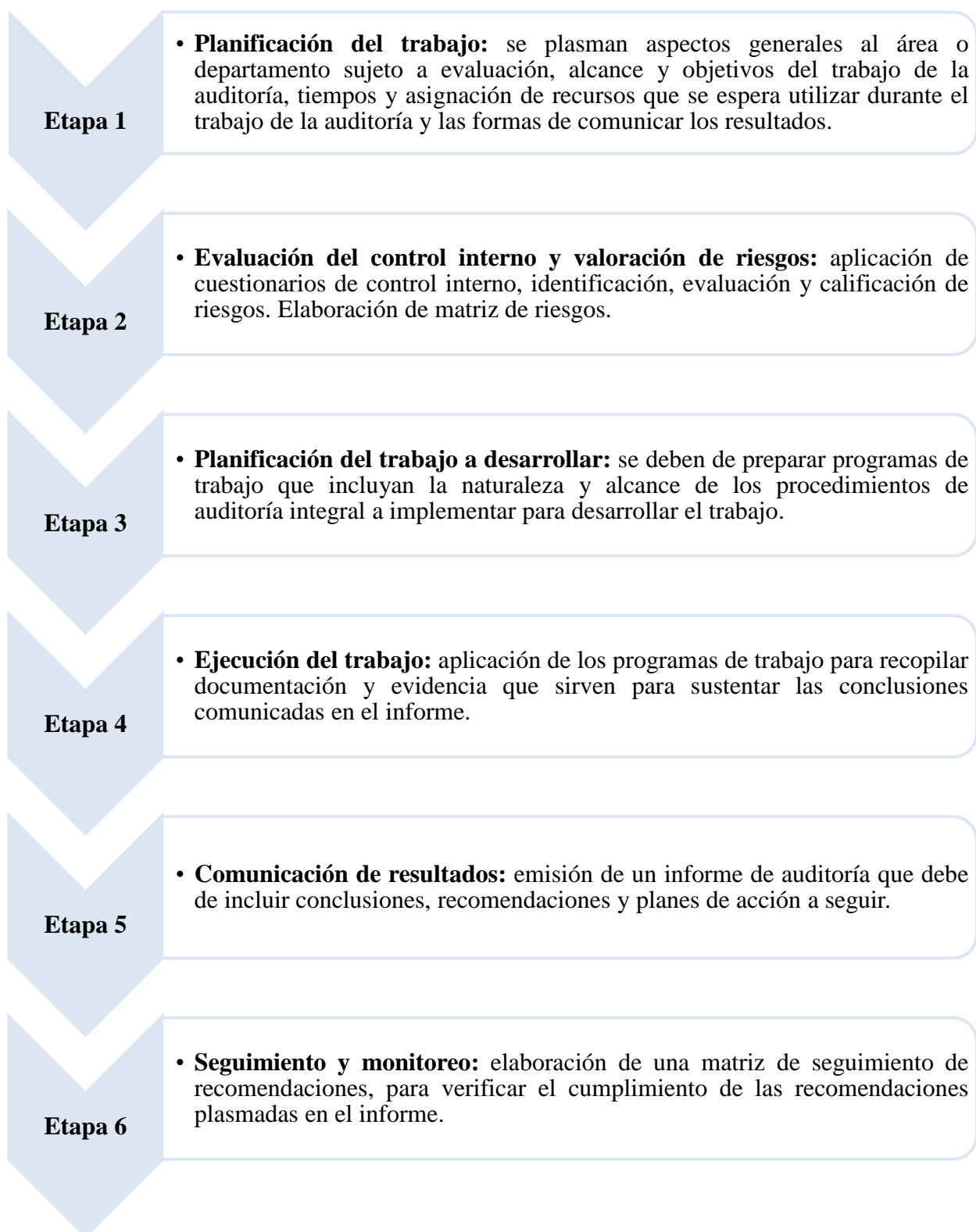
**Fuente:** (Santillana J. R., Auditoría interna integral, 2006). **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

#### **2.4.7 Etapas de la auditoría interna integral**

Las etapas de la auditoría interna integral conlleva la práctica ordenada de todos los aspectos, fases o etapas de un trabajo de auditoría interna, llevada a cabo bajo las normativas y aspectos que regulan su ejercicio, con la finalidad de obtener los resultados deseados (ver figura 2).

Con la finalidad de obtener mejores resultados, los planes de trabajo elaborados por los auditores internos deben de ser con base a riesgos y deben de ser consistentes con las metas y objetivos estratégicos establecidos por la alta administración.

Figura 2: etapas de la auditoría interna integral



**Fuente:** (Santillana J. R., Auditoría interna integral, 2006). **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

### **2.4.8 Planificación del trabajo**

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan de auditoría interna integral, que incluya el alcance, los objetivos, el tiempo y la asignación de recursos para el desarrollo del trabajo. Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño.
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable.
- La adecuación y eficacia de los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un cuadro o modelo de control relevante.
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

#### **a) Objetivos del trabajo**

Los objetivos del trabajo de la auditoría interna integral, son declaraciones amplias desarrolladas por los auditores internos que definen los logros que se pretenden conseguir con el trabajo. Deben contemplar los riesgos asociados con las actividades que se están revisando.

#### **b) Alcance del trabajo**

El alcance establecido debe ser suficiente para alcanzar los objetivos de la auditoría interna integral, tomando en cuenta los sistemas, procesos, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.

Si durante la realización de un trabajo de aseguramiento surgen oportunidades de realizar trabajos de consultoría significativos, debería lograrse un acuerdo escrito específico en cuanto a los objetivos, alcance, responsabilidades respectivas y otras expectativas. Los resultados del trabajo de consultoría deben ser comunicados de acuerdo con las normas de consultoría. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

### **c) Asignación de recursos para el trabajo**

Los auditores internos deben determinar los recursos adecuados para lograr los objetivos que se pretende alcanzar con la auditoría interna integral. Al determinar los recursos necesarios para realizar un trabajo, es importante evaluar:

- Cantidad y nivel de experiencia del personal de acuerdo a la naturaleza, complejidad del trabajo, limitaciones de tiempo y recursos disponibles.
- Conocimientos, técnicas y competencias del personal.
- Necesidades de formación del personal (capacitaciones).
- Utilización de recursos externos en aquellos casos en que se necesiten conocimientos, técnicas y otras competencias adicionales.

### **d) Comunicación de resultados**

Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo de la auditoría interna integral, considerando criterios y calidad de la misma.



Las comunicaciones deben de incluir los objetivos, alcance del trabajo, conclusiones correspondientes, recomendaciones y planes de acción. Estas comunicaciones deben de ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

También se pueden considerar los siguientes aspectos al momento de comunicar los resultados:

- Deben incluir recomendaciones para mejoras potenciales, reconocimientos de desempeños satisfactorios o acciones correctivas.
- Los puntos de vista de la parte responsable.
- Los informes intermedios pueden ser escritos o verbales y pueden ser transmitidos formal o informalmente.
- El uso de informes intermedios no reduce ni elimina la necesidad de un informe final.
- Debe emitirse un informe firmado una vez concluido el trabajo. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

#### **2.4.9 Evaluación del control interno**

En una auditoría interna integral, la evaluación del sistema de control interno se debe de realizar considerando cada uno de los componentes que lo integran. Según la Guía de Implementación 2120, la actividad de auditoría interna puede utilizar un marco de referencia sobre gestión de riesgos o sobre control interno ya existente, por ejemplo el marco del Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO, según sus siglas en inglés) de la Comisión Treadway o la norma ISO 31000 Gestión de Riesgos. Para este caso, el informe “Control Interno - Marco

Integrado” proporciona orientación a distintos niveles de la dirección para el diseño, implementación y funcionamiento del control interno y la evaluación de su efectividad.

#### **2.4.10 Identificación y valoración de riesgos**

El proceso de valoración de riesgos debe considerar los factores internos y externos que pueden impactar en el logro de los objetivos de la entidad. La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos evaluando las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

- Logro de los objetivos estratégicos de la organización,
- Fiabilidad de integridad de la información financiera y operativa,
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas,
- Protección de activos, y
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

#### **2.4.11 Programas de trabajo y procedimientos de auditoría**

##### **a) Programas de trabajo**

El programa de trabajo es un enunciado lógico y ordenado de los procedimientos de auditoría a ser empleados por el auditor interno, y que sirven como una guía a seguir durante la ejecución del trabajo.

Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.

Los programas de trabajo de la auditoría interna integral deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante el trabajo. Estos deben ser aprobados con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser autorizados oportunamente. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

En el desarrollo de la auditoría interna integral, los programas de trabajo pueden sufrir ciertas modificaciones, debido a que al momento de ejecutar ciertos procedimientos planificados, podrían resultar innecesarios. Por lo tanto, estos deben de ser flexibles o considerar mejoras a criterio del auditor.

Los programas de trabajo de la auditoría interna integral deben considerar la evaluación de riesgos inherentes y de control, para determinar los tipos de procedimientos a desarrollar. Es de mucha importancia que al momento de preparar dichos programas, estos sean diseñados de manera global y no como una suma de las auditorías que componen la auditoría interna integral.

#### **b) Procedimientos de auditoría**

Los procedimientos de auditoría interna integral se constituyen mediante una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y análisis de los indicadores de economía, eficiencia y eficacia (procedimientos analíticos), con el objeto de obtener evidencia suficiente, confiable, relevante y útil que le permitan fundamentar sus conclusiones y recomendaciones.

**Pruebas de control:** son aquellas que se utilizan para obtener evidencia sobre lo adecuado de los controles internos operativos y financieros, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, cumplimiento de metas y objetivos propuestos y del grado de gestión de la entidad.

**Procedimientos sustantivos:** son pruebas realizadas para obtener evidencia relacionada a los estados financieros o en sus operaciones, registros contables y confiabilidad de la información y reportes que se generan. Estos se dividen en:

- Pruebas de detalle y/o de balance.
- Procedimientos analíticos.

Los siguientes procedimientos de auditoría pueden utilizarse como procedimientos de valoración de riesgos, pruebas de control o como procedimientos sustantivos para ser utilizados en el desarrollo de la auditoría interna integral.

- **Inspección:** implica el examen de registros o documentos, internos o externos, en papel, soporte electrónico u otro medio. Puede ser el examen físico de un activo.
- **Observación:** consiste en presenciar un proceso o un procedimiento aplicado o ejecutado por otras personas.
- **Confirmación externa:** es una evidencia obtenida por el auditor interno por medio de una respuesta directa escrita por un tercero, en papel, soporte electrónico u otro medio.
- **Recálculo:** consiste en comprobar la exactitud de los cálculos matemáticos incluidos en los documentos o registros. Puede ser de forma manual o por medios electrónicos.
- **Reejecución:** el auditor interno realiza la ejecución de forma independiente de procedimientos o controles que en sus inicios fueron realizados como parte del control interno de la entidad.

- **Indagación:** consiste en buscar información financiera y no financiera a través de personas debidamente informadas tanto dentro como fuera de la organización.
- **Procedimientos analíticos:** son evaluaciones de información financiera realizada mediante el análisis de relaciones que razonablemente existan entre datos financieros y no financieros.

De acuerdo al consejo para la práctica 2320: los procedimientos analíticos son empleados para comparar la información con las expectativas, y se basan en una fuente independiente (sin sesgos). De igual manera, pueden ser empleados durante la planificación del trabajo. Algunos ejemplos de estos son los siguientes:

- Ratios, tendencias y análisis de regresión.
- Pruebas de verosimilitud.
- Comparación entre periodos.
- Proyecciones.
- *Benchmarking* con empresas similares o con unidades de la organización.

Los auditores internos pueden investigar más profundamente sobre cualquier desviación significativa que detecten sobre las expectativas, para determinar la causa y/o si a variación es razonable (por ejemplo, fraude o error). Si se dan resultados inexplicables, puede alertar sobre la presencia de un problema significativo que debería de ser comunicado a la alta dirección.

## **2.5 GENERALIDADES DEL SECTOR EN ESTUDIO EN EL SALVADOR**

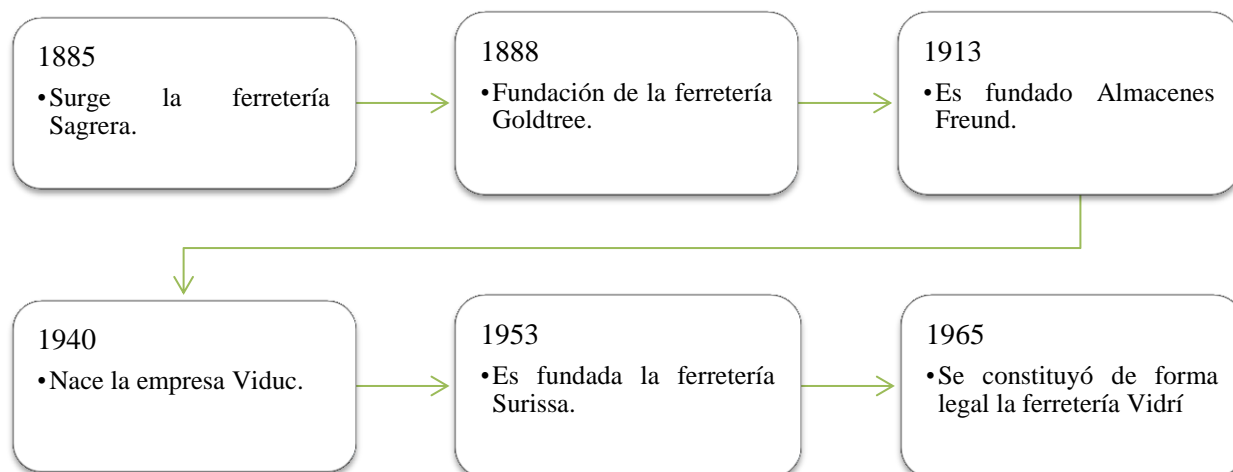
### **2.5.1 Antecedentes históricos del sector en estudio en El Salvador**

La existencia de las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción, tienen su origen en el siglo XIX, con la emigración al país de personas con distintas nacionalidades y con un gran poder adquisitivo. En sus inicios, estas entidades fueron de origen familiar, con la razón principal de proveer productos indispensables para el hogar de acuerdo a la época. Con el paso del tiempo, estas empresas pasaron a la distribución de productos especiales y materiales para la construcción así como también a la prestación de servicios relacionados a la actividad (ver figura 3).

El crecimiento del mercado ferretero en El Salvador ha logrado mantenerse ante cambios radicales y situaciones conflictivas, es tal que existen 338 empresas ferreteras solo en el área metropolitana de San Salvador. A pesar de existir muchas empresas, todas compiten para poder generar mayores volúmenes de ingresos, utilizando diversas estrategias de ventas, como el otorgamiento de créditos, facilidades de pago, servicios de traslados de productos, entre otros.

Los aspectos tecnológicos y convenios que posee El Salvador con diferentes países, han favorecido a que muchas empresas puedan expandirse a nivel nacional mediante el establecimiento de sucursales, uso de medios tecnológicos para compras en línea, así como la diversificación de productos, pasando de pequeñas tiendas instaladas en viviendas, hasta llegar a modernas ferreterías y “Homecenter”, donde se encuentra de todo para el hogar y para la construcción. Otras se han convertido en distribuidores exclusivos de ciertas marcas y productos, logrando de esta forma estabilidad económica y crecimiento notable, aportando al desarrollo del país, además de generar empleos a las familias salvadoreñas.

*Figura 3: primeras empresas ferreteras en El Salvador*



**Fuente:** (Aspectos generales sobre las grandes empresas ferreteras de El Salvador, 2005).

**Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

### 2.5.2 Clasificación

Las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, de acuerdo a la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYCY) son clasificadas como pequeña, mediana y gran empresa considerando criterios como el personal ocupado y los ingresos brutos que estas poseen:

- Pequeña empresa. Con un personal ocupado hasta 50 personas e ingresos mayores a \$100,000.00 y menores a \$1,000,000.00.
- Mediana empresa. Entre 51 y 100 empleados y con ingresos superiores a \$1,000,000.00 y menores a \$7,000,000.00.
- Gran empresa. Más de 101 personas laboralmente activas e ingresos superiores a los \$7,000,000.00. (Dirección General de Estadísticas y Censos, 2017)

### 2.5.3 Principales productos comercializados

Tabla 4: principales productos comercializados por las empresas del sector

Línea	Artículos
– Ferretería	– Alambres, cables y lazos, discos, escaleras, equipo de seguridad, mangueras, láminas, misceláneos
– Materiales de construcción	– Cementos, hierro estructural, madera, perfiles y tubos industriales, pisos, puertas y ventanas
– Herramientas	– Atornilladores, compresores, llaves, martillos, sierras, soldadores, taladros, tenazas
– Fontanería	– Cañería galvanizada y negra, fregaderos, filtros, grifos, selladores, tubería PVC y CPVC, válvulas
– Pinturas	– Aplicadores, barnices, cintas, lijas, masillas, pinturas, pegamentos
– Baños	– Duchas, lavamanos, inodoros, secadores, mingitorios, básculas

*Fuente:* (Vidrí-San Salvador, 2017). *Elaboración:* por el equipo de trabajo de graduación.

### 2.5.4 Tipos de ventas que realizan

Las empresas del sector ferretero para comercializar sus productos utilizan diversas maneras para realizar sus ventas. Entre estas se encuentran:

– **Ventas al contado**

Se da cuando se vende un producto y se cobra el total de su valor al mismo momento de la transacción.



– **Ventas en consignación**

Manera que consiste en entregar producto a un intermediario y se cobra a medida que este realiza ventas a terceros.

– **Ventas al crédito**

Se da cuando se vende un producto y se acuerda cobrar una parte o el total de su valor en un plazo determinado, por ejemplo, a 30 días. Este tipo de ventas generan las cuentas por cobrar. Debido a que las empresas del sector ferretero utilizan este tipo de transacciones para comercializar sus productos, de ahí la importancia de un documento que contenga un plan de auditoría interna integral para evaluar el proceso de créditos y cobros, el cual es presentado en el capítulo IV del presente documento.

## **2.6 GENERALIDADES DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR**

### **2.6.1 Definición de cuentas y documentos por cobrar**

Las cuentas y documentos por cobrar son recursos controlados por la entidad, representados por derechos exigibles originados por las ventas de actividades ordinarias, prestación de servicios, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar, de los cuales se espera obtener beneficios económicos futuros. Dentro de este concepto, se encuentran los documentos por cobrar, que han sido documentados mediante títulos valores como letras de cambio o pagarés.

### 2.6.2 Importancia de las cuentas y documentos por cobrar

La importancia de las cuentas por cobrar se puede apreciar desde dos puntos de vista: internos y externos, debido al alto grado de uso de estas operaciones en las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción.

**Internos:** son aquellos que inciden en las políticas implementadas por la alta dirección y que sirven para la toma de decisiones sobre actividades futuras de la empresa y sobre la necesidad de obtener datos informativos.

- a) Financiero: representan para la alta dirección el punto de vista más importante, debido a que de estas se origina su principal fuente de financiamiento interno. Para esto es de mucha importancia velar por el cumplimiento de los siguientes aspectos:
  - Que se realice una oportuna recuperación.
  - Que el plazo de los créditos otorgados sea menor que los pasivos adquiridos.
  - Que los créditos otorgados sean con los menores riesgos posibles.
- b) Estadístico: debido al alto uso que tienen las cuentas por cobrar, es probable que los altos mandos confíen en datos estadísticos para formular diversos planes que contribuyan en la marcha de la entidad y ayuden en el logro de los objetivos estratégicos propuestos.

**Externos:** elementos que inciden en el cumplimiento de legislaciones fiscales a las que se encuentran sujetas este tipo de operaciones.

- a) Fiscal: en cuanto al cumplimiento de requisitos para la emisión de documentos y para efectos de deducibilidad como gasto de este tipo de transacciones.
- b) Legal: debe de existir una adecuada revisión de la política de cómo y en qué forma deben de estar respaldados los créditos otorgados.

### 2.6.3 Ventajas y desventajas del otorgamiento de créditos

Tabla 5: ventajas y desventajas del otorgamiento de créditos

Ventajas	Desventajas o retos
– Contribuyen en el incremento del volumen de ingresos de las empresas	– Falta de liquidez, si se realizan otorgamiento de créditos excesivos
– Se pueden obtener ganancias adicionales por el crédito otorgado (intereses)	– Insolvencia, por retraso en los pagos de clientes
– Lealtad por parte de los clientes	– Fraude, al no realizar una evaluación objetiva de los clientes
– Imagen positiva en el sector, proyectando una solidez financiera	– Demora en los pagos, al realizar un mal seguimiento en la cobranza
– Posicionamiento y crecimiento en el mercado	– Implementación de políticas y procedimientos de control
– Oportunidad de mejora de la rentabilidad	– Necesidad del uso de reportes y controles auxiliares
– Mejora la razón corriente, facilitando el acceso a créditos bancarios	– Manejo de expedientes de clientes
	– Incremento de los índices de morosidad, impactando los resultados
	– Impacto costo - beneficio

**Fuente:** (Crédito y cobranza, 2013). **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

### 2.6.4 Ciclo de cuentas y documentos por cobrar

El ciclo de las cuentas por cobrar de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, corresponde a un flujo de operaciones que forman un ciclo global que tiene un punto de partida, donde se cuenta con recursos financieros, se vende, se cobra y se vuelve a contar con recursos financieros; hasta llegar al mismo punto de partida. Dicho ciclo se encuentra constituido por diversas funciones, que se realizan con la finalidad de reconocer, autorizar, procesar, clasificar, controlar, y verificar las cuentas por cobrar.

Así también, es de mucha importancia considerar ciertos aspectos dentro del ciclo de las cuentas por cobrar, como por ejemplo:

- Políticas que cubran el otorgamiento de créditos.
- Satisfacción del cliente y una continua relación empresarial con ellos.
- Necesidad de conocer la gestión de las actividades de cuentas por cobrar y la efectividad del control interno.
- Garantizar la recuperación de los créditos otorgados a favor de la entidad.

Para este último punto, para garantizar dicha recuperación, las cuentas por cobrar pueden ser cubiertas con pagarés o letras de cambio; cuyas características jurídicas ofrecen un mejor respaldo cuando una entidad se ve en la necesidad de actuar por medios legales.

Dentro del ciclo de las cuentas por cobrar, se deben de reconocer las fases en las que recae y que servirán para conocer todos los aspectos involucrados y para la identificación de riesgos y de los principales problemas de control. Primero, condiciones que originan las cuentas por cobrar; segundo, administración de las cuentas por cobrar y tercero, mecanismos utilizados para que la cuenta sea finalmente recuperada. En cada una de estas fases, se debe de contemplar los aspectos contables relacionados a cada una de ellas.

### **2.6.5 Riesgos asociados a las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar juegan un papel importante dentro de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, pues estas son utilizadas como estrategias de ventas para mantenerse en el mercado.

Tabla 6: ejemplos de factores de riesgos de las cuentas por cobrar

Riesgo inherente	Riesgo de control
– Crecimiento no previsto de deudores nuevos	– Manipulación de incentivos sobre ventas y de fechas de pagos
– Nuevos productos a precios bajos de los competidores	– Pérdida de confianza de los empleados, desmotivación o inconformidad del personal
– Ventas ficticias	– Falta de segregación de funciones – Impacto en los resultados
– Jineteo de fondos	– Falta de segregación de funciones – Prácticas desleales
– Robo o fraude	– Falsificación de documentos – Falta de segregación de funciones
– Impago	– Remesas incompletas – Jineteo de fondos
– Morosidad	– Gestiones de cobro

**Fuente:** (Universidad de Nuevo León, 2015). **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

El aumento de las ventas en estas empresas y una buena administración de las cuentas por cobrar, contribuyen en la mejora del efectivo operativo de las entidades del sector. Por lo tanto, es de mucha importancia conocer e identificar los factores de riesgos inherentes y de control que pueden incidir en el ciclo de cuentas por cobrar y generar un impacto significativo en las operaciones de la entidad (ver tabla 6).

### 2.6.6 Indicadores financieros utilizados en las cuentas por cobrar

Los indicadores financieros juegan un papel importante en las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, ya que son utilizados para analizar

tendencias, comportamiento y desempeño de las cuentas por cobrar; las cuales sirven para la toma de decisiones o de acciones preventivas o correctivas. Estos indicadores se encuentran en función directa del control interno de la organización.

Los siguientes indicadores son utilizados en las cuentas por cobrar:

- **Indicadores de gestión:** utilizados para medir la eficiencia con la cual se utilizan los recursos, como por ejemplo: la rotación y el periodo promedio de cobro.
- **Antigüedad de saldos:** muestra los saldos por cobrar de clientes clasificados de acuerdo a su antigüedad: no vencido, a 30 días, a 60 días, a 90 días y a más de 120 días de vencido.
- **Estimación para cuentas incobrables:** consiste en determinar un porcentaje de las cuentas por cobrar, que se puede considerar como incobrable. Para su cálculo, se puede utilizar mediante la determinación de un porcentaje sobre las ventas al crédito, sobre los saldos pendientes de cobro o de acuerdo a un porcentaje específico según la morosidad mantenida en la cartera.

## 2.7 MARCO TÉCNICO APLICABLE

Para la presente investigación, se utilizaron como marco técnico aplicables las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, el enfoque del Control Interno – Marco Integrado (COSO III) y la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades, con la finalidad de fundamentar de forma técnica la propuesta que se presenta en el capítulo cuatro.

## 2.7.1 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)

Tabla 7: Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna aplicables al presente trabajo de investigación

Norma	Descripción
<b>2200-Planificación del trabajo</b>	<p>Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.</p> <p><i>Consideraciones para la implementación.</i></p> <p>Es importante que los auditores internos establezcan los objetivos del trabajo como una parte crítica de la planificación del trabajo. Con ese fin, los auditores internos deben revisar cualquier evaluación de riesgo reciente realizado por la dirección.</p>
<b>2210-Objetivos del trabajo</b>	<p>Deben establecerse objetivos para cada trabajo.</p> <p><i>Consideraciones para la implementación.</i></p> <p>Los objetivos preliminares deben evaluar los riesgos para cubrir el gobierno, la gestión de riesgo y los controles del área o procesos bajo revisión.</p>
<b>2210.A1-Evaluación preliminar</b>	<p>Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación.</p>
<b>2220-Alcance del trabajo</b>	<p>El alcance establecido debe ser suficiente para alcanzar los objetivos del trabajo.</p> <p><i>Consideraciones para la implementación.</i></p> <p>Para asegurar que el alcance es suficiente para cumplir los objetivos del trabajo y que está alineado con el plan anual de auditoría interna de la organización, los auditores internos deben utilizar criterios profesionales sólidos basados en el asesoramiento de un supervisor.</p>
<b>2230-Asignación de recursos para el trabajo.</b>	<p>Los auditores internos deben determinar los recursos académicos y suficientes para lograr los objetivos del trabajo basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.</p> <p><i>Consideraciones para la implementación.</i></p> <p>Es importante asignar el personal apropiado para el trabajo teniendo en cuenta su disponibilidad, conocimiento, capacidades y experiencia. Además, es importante actuar con cuidado profesional cuando se seleccionen los mejores recursos disponibles para el trabajo.</p>

Norma	Descripción
<b>2240-Programa de trabajo</b>	<p>Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.</p> <p><i>Consideraciones para la implementación.</i></p> <p>El programa está basado en los objetivos y el alcance. Incluye los planes de asignación de recursos y describe las técnicas de metodología que se emplearan para realizar el trabajo.</p>
<b>2320-Análisis y evaluación</b>	<p>Los auditores internos deben basarse en sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuadas.</p> <p><i>Consideraciones para la implementación.</i></p> <p>En definitiva lo que los auditores internos pretenden es llegar a conclusiones como resultado de la ejecución de un programa de trabajo.</p>
<b>2330- Documentación de la información</b>	<p>Los auditores internos deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.</p> <p><i>Consideraciones para la implementación.</i></p> <p>La información documentadas en papeles eficaces es también fiable porque se han obtenido empleando técnicas de trabajo adecuadas y documentadas.</p>
<b>2330.A1- Acceso a los registros del trabajo</b>	<p>El director de auditoría interna debe controlar el acceso a los registros del trabajo. El director de auditoría interna debe obtener aprobación de la alta dirección o de asesores legales antes de dar a conocer tales registros a terceros, según corresponda.</p>
<b>2330.A2- Retención para los registros</b>	<p>El director de auditoría interna debe establecer requisitos de retención para los registros del trabajo, sea cual fuere el medio en el cual se almacenen cada registro. Estos requisitos de retención deben ser coherentes con las guías de la organización y cualquier regulación u otro requisito pertinente.</p>
<b>2400- Comunicación de resultados</b>	<p>Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos.</p> <p><i>Consideraciones para la implementación.</i></p> <p>Habitualmente, el manual de políticas y procedimientos de Auditoría Interna indican el proceso para documentar el respaldo de una observación/conclusión relacionada con el trabajo.</p>

**Fuente:** (Instituto de Auditores Internos, 2017). **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.



### **2.7.2 Control Interno – Marco Integrado (COSO III)**

El Marco de Control Interno – Marco Integrado permite a las organizaciones desarrollar de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de una organización. El control interno no es un proceso en serie, sino un proceso integrado y dinámico que fluye por toda la entidad, en cada nivel y línea jerárquica, por lo tanto; se utilizará para evaluar los objetivos establecidos por el departamento de Créditos y Cobros, específicamente en lo relacionado a las cuentas por cobrar; en cuanto a:

- Objetivos operativos: en relación a la efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Objetivos de información: que hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa.
- Objetivos de cumplimiento: relativos al cumplimiento de leyes, regulaciones y normas aplicables a la organización.

Por lo tanto, es de mucha importancia considerar los cinco componentes que integran el Marco (ver tabla 8). Dichos componentes no necesariamente forman un proceso en serie en el que un elemento pueda afectar al siguiente, sino más bien, es un proceso integro en el que cualquiera puede influir directa o indirectamente en otro.

Tabla 8: componentes del control interno

Componente	Descripción
<b>Entorno control</b>	<b>de</b> Establece el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la cual desarrollar el control interno de la organización, y para este caso, del departamento de Créditos y Cobros.
<b>Evaluación riesgos</b>	<b>de</b> Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos procedentes de fuentes interna y/ o externas; los cuales deben de ser identificados, analizados, evaluados y gestionados con base a niveles preestablecidos de tolerancia.
<b>Actividades control</b>	<b>de</b> Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.
<b>Información comunicación</b>	<b>y</b> La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en todos los niveles de la entidad, tanto descendente como ascendente.
<b>Actividades supervisión</b>	<b>de</b> Llevado a cabo mediante evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas, con el fin de determinar la presencia y funcionamiento adecuado de cada uno de los componentes del control interno

**Fuente:** (Commission Committee of Sponsoring Organizations , Control Interno - Marco integrado, 2013). **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

El Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente, de los cuales una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. Estos son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno:

– **Entorno de control:**

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema del control interno.

3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

– **Evaluación de riesgos:**

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de los objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podría afectar significativamente al sistema de control interno.

– **Actividades de control:**

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

– **Información y comunicación:**

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento de control interno.

– **Actividades de supervisión:**

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

### **2.7.3 Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para PYMES)**

- **Sección 2 Conceptos y principios fundamentales:** describe los objetivos de los estados financieros de las pequeñas y medianas entidades y las cualidades que hacen que la información de los estados sea útil.
- **Sección 3 Presentación de estados financieros:** explica la presentación razonable de los estados financieros y los requerimientos para el cumplimiento de las NIIF para las PYMES.

## **2.8 LEGISLACIÓN APLICABLE**

### **2.8.1 Ley de Impuesto sobre la Renta**

#### **Personas jurídicas**

En el artículo 24 de la Ley de Impuesto Sobre la Renta establece que las personas jurídicas utilizarán el sistema de acumulación, es decir, determinarán sus rentas tomando en cuenta las devengadas en el ejercicio, aunque no estén percibidas, y los costos o gastos incurridos aunque no hayan sido pagados, en este último caso, debiendo observarse siempre, lo dispuesto en las leyes tributarias para la procedencia de su deducibilidad.

#### **Otras deducciones**

El artículo 31 numeral dos de la Ley de Impuesto Sobre la Renta se establecen los criterios a considerar para reconocer como gasto deducible la cartera de clientes que se tienen clasificadas como incobrables, los cuales son:

- a) Que la deuda provenga de operaciones propias del negocio productor de ingresos computables;
- b) Que en su oportunidad se haya computado como ingreso gravable;
- c) Que se encuentre contabilizada o anotada en registros especiales según el caso; y
- d) Que el contribuyente proporcione a la Dirección General la información que exige el reglamento.

Se presume la incobrabilidad de la deuda, cuando se compruebe que han transcurrido más de doce meses desde la fecha de su vencimiento, sin que el deudor haya verificado abono alguno.

Si el contribuyente recobrare total o parcialmente deudas deducidas en ejercicios anteriores, por haberlas considerado incobrables, la cantidad recobrada deberá incluirse como utilidad del ejercicio en que se reciba, en la cuantía deducida.

## **2.8.2 Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta**

### **Deudas Incobrables**

El artículo 37 del Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta establece la información que debe de contener el expediente que se debe de proporcionar a la Dirección General de Impuestos Internos, a efecto de que sea deducible la deuda incobrable, y que deberá contener los siguientes datos:

- a) Nombre, profesión y domicilio del deudor y monto de la deuda;

- b) Origen y forma de constitución de la deuda, indicando la fecha de otorgamiento y vencimiento;
- c) Forma y clase de la garantía, indicando el nombre, profesión y domicilio del fiador, si lo hubiere;
- d) Fecha desde la cual se hizo exigible la deuda;
- e) Si se ha intentado el cobro por la vía judicial y el resultado obtenido;
- f) Si el contribuyente lleva contabilidad formal o registros especiales, con la debida corrección; y
- g) Cualquier otra información que requiera la Dirección General para fundamentar la deducción.

En el artículo 38 del reglamento se regula que cuando se trate de obligaciones que produzcan intereses, no podrá admitirse como deducción por concepto de deuda incobrable, un porcentaje mayor del interés pactado.

### **2.8.3 Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios**

#### **Concepto de bienes muebles corporales**

En el artículo 5, inciso segundo de la Ley; establece que los títulos valores y otros instrumentos financieros son considerados bienes muebles incorpóreos.

De igual manera, establece que para efectos de lo dispuesto en esta ley, los créditos en dinero o cualquier forma de financiamiento se considera como una prestación de servicios.

### **Base imponible del impuesto**

El artículo 47 de esta Ley, regula la base imponible genérica del impuesto sin importar la forma de pago de la transacción o el plazo de pago convenido entre las partes.

“La base imponible genérica del impuesto, sea que la operación se realice al contado o al crédito, es la cantidad en que se cuantifiquen monetariamente los diferentes hechos generadores del impuesto, la cual corresponderá, por regla general, al precio o remuneración pactada en las transferencias de bienes o en las prestaciones de servicios, respectivamente, o al valor aduanero en las importaciones o internaciones. No es impedimento para la determinación de la base imponible, la omisión o plazo de pago del precio o de la remuneración convenida entre las partes.”

### **2.8.4 Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos**

#### **Obligaciones de las instituciones sometidas al control de esta ley**

Las entidades sujetas al control de esta ley, y para cumplimiento de lo establecido en el artículo nueve “deberán informar a la Unidad de Investigación Financiera (UIF), por escrito o cualquier medio electrónico y en el plazo máximo de cinco días hábiles, cualquier operación o transacción de efectivo, fuere individual o múltiple, independientemente que se considere sospechosa o no, realizada por cada usuario o cliente que en un mismo día o en el término de un mes exceda los diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en cualquier moneda extranjera. Igual responsabilidad tendrán si se trata de operaciones financieras que se efectúen por cualquier otro medio, si esta fuere superior a veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en cualquier moneda extranjera.”



Las entidades deben de establecer mecanismos de auditoría interna para velar por el cumplimiento de lo establecido en la ley (art. 10 lit. c) y adoptar políticas, reglas y mecanismos que permitan a sus administradores, funcionarios y empleados (art. 10 lit. d):

“i) Conocer adecuadamente la actividad económica que desarrollan sus clientes, su magnitud, frecuencia, características básicas de las transacciones en que se involucran cotidianamente, y.

ii) Establecer que el volumen, valor y movimiento de fondos de sus clientes guarden relación con la actividad económica de los mismos.”

### **2.8.5 Ley Contra la Usura**

Esta ley es aplicable a las personas jurídicas que presten dinero o aquellas que realizan otorgamientos de créditos, entendiéndose como: financiamiento directo o indirecto, o diferimiento de pago para cualquier destino, en los cuales se pacta intereses, comisiones, cargos, recargos, garantías u otros beneficios pecuniarios.

Con la aplicación de esta ley se busca prevenir, prohibir y sancionar los cobros indebidos o exceso de intereses o comisiones, los cuales no podrán ser mayores a la tasa máxima más alta publicada por el Banco Central de Reserva.

Así también, en el artículo 10 de la Ley se prohíbe el cobro de intereses sobre intereses en cualquiera de las operaciones reguladas por la misma.

## **2.8.6 Ley de Protección al Consumidor**

### **Comisiones y recargos**

El artículo 12-A establece que pueden realizarse cobros de comisiones únicamente identificadas y descritas en el contrato, siempre y cuando correspondan a un servicio adicional prestado por el proveedor y no por aquellos inherentes al producto o necesarios para la efectiva prestación del servicio solicitado por el consumidor.

En el caso de los recargos, únicamente puede hacerse efectivo su cobro por incumplimiento contractual por parte del consumidor, siempre y cuando esté debidamente estipulado en el contrato.

Así también, este artículo regula el establecimiento de comisiones y recargos por la administración o manejo de crédito, y tampoco podrán cobrarse cuando sean generadas por responsabilidad, omisión del proveedor o fallas en su sistema informático.

### **De la venta a plazo de bienes muebles**

En el artículo 12-B establece los elementos que se deben de consignar en los contratos de venta a plazo de bienes muebles o que brinden servicios de financiamiento para la adquisición de los mismos. Entre estos se encuentran:

- a) Nombre y apellido o razón social y domicilio de las partes contratantes.
- b) Naturaleza del contrato.
- c) Identificación del bien o servicio.
- d) Plazo del contrato.

- e) Tasa de interés.
- f) Lugar y fecha de contratación.
- g) Firma de las partes contratantes.

### **Prácticas abusivas**

El artículo 18 establece todas aquellas cláusulas o estipulaciones no negociadas individualmente no consentidas previamente que podrían causar en el consumidor o usuario un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

### **Publicidad ilícita, engañosa o falsa**

El artículo 31 establece los tipos de publicidad las cuales están prohibidas por parte de los proveedores que sean proporcionadas a sus consumidores o clientes.

## **2.8.7 Código Tributario**

### **Emisión de documentos**

#### **Emisión de comprobantes de crédito fiscal y otros documentos**

El artículo 107 regula la emisión de documentos que comprueben las operaciones que estos realizan, tal es el caso del comprobante de crédito fiscal tanto por las transferencias de bienes muebles corporales como por la prestación de servicios que realicen con otros contribuyentes.

Cuando se trate de operaciones realizadas con consumidores finales, deberán emitir y entregar por cada operación, un documento denominado factura.

## 2.8.8 Código de Comercio

### Títulos valores

Del Código de Comercio se retoman aquellos aspectos relacionados a los títulos valores, que de acuerdo a la definición de estos establecida en el artículo 623 son “los documentos necesarios para hacer valer el derecho literal y autónomo que en ellos se consigna.”

**Letra de cambio:** título valor empleado para hacer valer el derecho proveniente de una transacción de crédito, que puede ser aceptación negociable, letra negociable, aceptación comercial o aceptación bancaria (artículo 702 al 787 del Código de Comercio).

**Pagaré:** título valor a la orden empleado para hacer valer el derecho proveniente de transacciones crediticias (artículo 788 al 792 del Código de Comercio).

Así mismo en dicho Código, en el artículo 995 se establecen los plazos de prescripción mercantil, en base a los siguientes tiempos:

- Un año: las derivadas del cheque y de la letra de cambio, y
- Cinco años: las acciones derivadas de los contratos de crédito, contados a partir de la fecha del último reconocimiento de la obligación por parte del deudor.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para llevar a cabo la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo el cual permite realizar estudios partiendo de lo general hasta llegar a lo específico. Esto permitió estudiar la auditoría interna de forma general finalizando en el estudio de la normativa técnica y legal aplicable a la auditoría interna integral en las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción ubicadas en el área metropolitana de San Salvador.

La aplicación de este método permitió el planteamiento de una hipótesis la cual fue verificada por medio de la observación, mediante el uso de técnicas e instrumentos que facilitaron la recolección de información sobre un plan de auditoría interna integral en el departamento de Créditos y Cobros; con la finalidad de realizar un análisis que permitió la comprobación de la hipótesis que se planteó.

### **3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL**

#### **3.2.1 Espacial o geográfica**

Para el desarrollo de la investigación se consideró como espacio geográfico el área metropolitana de San Salvador, pues es en este sector donde se encuentran las grandes y medianas entidades que se dedican a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción, que cumplieron con las características específicas para el diseño de la investigación, que es poseer dentro de sus estructuras organizativas unidad de Auditoría Interna y

departamento de Créditos y Cobros, los cuales fueron esenciales para desarrollar la investigación.

### **3.2.2 Temporal**

Se consideró como período de estudio del año 2014 hasta el año 2016, considerando que para estos años la frecuencia de recuperación de efectivo en este sector por uso de la modalidad de ventas al crédito se mantiene entre 38 y 45 días, lo cual excede la política de otorgación de créditos (la política de otorgamiento es a 30 días). Para obtener estos datos se realizó una investigación en entidades del sector sujetas a estudio, partiendo del hecho que las empresas de este rubro y que hacen uso de esta modalidad, mantienen los mismos parámetros de recuperación de efectivo.

## **3.3 SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO**

### **3.3.1 Unidades de análisis**

De las empresas que se dedican a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción, se consideraron como unidades de análisis para la ejecución de la investigación de campo:

Unidades de análisis primarias, los auditores internos de las empresas que se dedican a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción.

Además se consideraron como unidades de análisis secundarias, los gerentes de los departamentos de Créditos y Cobros de las entidades antes mencionadas.

### **3.3.2 Población y marco muestral**

Para la ejecución de la investigación, se consideró las grandes y medianas empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción ubicadas en el área metropolitana de San Salvador que cuentan con unidad de Auditoría Interna y departamento de Créditos y Cobros (ver anexo 1, población de empresas).

El parámetro que se utilizó para la medición fue la clasificación proporcionada por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), en esta se indicó que son 43 grandes y medianas empresas que se dedican a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción ubicadas en el área metropolitana de San Salvador. Sin embargo, únicamente son 12 de estas entidades que poseen unidad de Auditoría Interna y departamento de Créditos y Cobros dentro de sus estructuras organizativas.

Debido a que el universo es una población menor a 30 empresas, no se calculó muestra, por lo tanto, el universo y muestra estuvo conformado por el mismo número de empresas antes mencionado.

### **3.3.3 Variables e indicadores**

#### **Variable independiente**

Un plan de auditoría interna integral que sirva de base para la actividad de auditoría interna.

#### **Indicadores**

- Conocimiento y aplicación de las NIEPAI.
- Aplicación de aspectos contables, de cumplimiento, de control interno, y de gestión.

### **Variable dependiente**

Crear valor a las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción en el proceso de gestión del departamento de Créditos y Cobros.

### **Indicadores**

- Conocimiento del proceso de créditos y cobros.
- Aplicación y cumplimiento de la normativa técnica, leyes y disposiciones administrativas aplicables.

## **3.4 TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS**

### **3.4.1 Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información**

Entrevistas, que fueron realizadas a las personas responsables de las unidades de Auditoría Interna y departamento de Créditos y Cobros, con la finalidad de obtener mayor conocimiento sobre la temática; por medio de la experiencia adquirida por los entrevistados. Esta entrevista estaba conformada por una serie de interrogantes abiertas.

Encuesta, se realizaron una serie de preguntas a los auditores internos con las finalidad de recoger información en cuanto al tema en estudio.

### **3.4.2 Instrumentos de medición**

Guía de preguntas, utilizadas durante entrevistas al personal clave de las entidades y que contribuyan al desarrollo de la problemática.



Cuestionario, conformado con 18 preguntas (cerradas o de opción múltiple) dirigida a los responsable de las unidades de Auditoría Interna, con la finalidad de recolectar información de la temática estudiada (ver anexo 2, cuestionario).

### **3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para la tabulación de los datos obtenidos mediante el uso de las técnicas e instrumentos diseñados para llevar a cabo la investigación y la generación de gráficos que permitan la interpretación y el análisis de cada una de las interrogantes, se utilizó la herramienta Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales por su traducción al español.

### 3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	SEMANAS DEL MES																																																							
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Sept.				Oct.				Nov.				Dic.											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Anteproyecto de trabajo de investigación																																																								
<b>CAPITULO I</b>																																																								
Investigación de la problemática																																																								
Generalidades de la investigación																																																								
Entrega final																																																								
<b>CAPITULO II</b>																																																								
Recopilación de información																																																								
Elaboración del marco teórico																																																								
Entrega final																																																								
<b>CAPITULO III</b>																																																								
Elaboración de encuestas																																																								
Circularización de encuestas																																																								
Tabulación de resultados																																																								
Procesamiento de la información																																																								
Análisis e interpretación de datos																																																								
Diagnóstico de la investigación																																																								
Entrega final																																																								
<b>CAPITULO IV</b>																																																								
Diseño de esquema de propuesta																																																								
Elaboración de propuesta																																																								
Estudio de control interno																																																								
Evaluación de riesgos																																																								
Diseño de programas de trabajo																																																								
Integración de las etapas de la auditoría																																																								
Entrega final																																																								
Elaboración de conclusiones y recomendaciones																																																								
Preparación de documento final																																																								
Revisión pre-entrega final																																																								
Entrega de documento a jurado evaluador																																																								
Correcciones pre-defensa																																																								
Defensa final																																																								

### 3.7 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.7.1 Tabulación y análisis de resultados

Tabla 9: cruce de preguntas 3 y 12

Preguntas		Pregunta 12 ¿Con que periodicidad efectúa auditorías al proceso de créditos y cobros de la entidad?		Total
		Una vez al año	No se realiza	
Pregunta 3 La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Elabora plan anual de trabajo de la actividad de auditoría interna?	Si	10 83.3%	1 8.3%	11 91.7%
	No	1 8.3%	0 0.0%	1 8.3%
Total		11 91.7%	1 8.3%	12 100.0%

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

Los auditores internos de las empresas del sector en estudio, elaboran un plan anual de trabajo para plasmar las evaluaciones a realizar en la entidad, incluyendo auditorías al proceso de créditos y cobros que es realizada una vez al año.

Tabla 10: cruce de preguntas 5 y 8

Preguntas		Pregunta 8 Según su criterio, ¿Qué nivel de importancia tiene la práctica de la auditoría interna integral en los procesos de la empresa?		Total
		Muy importante	Importante	
Pregunta 5 La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Realiza auditoría bajo el enfoque integral?	Si	0 0.0%	1 8.3%	1 8.3%
	No	7 58.3%	4 33.3%	11 91.7%
Total		7 58.3%	5 41.7%	12 100.0%

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

La auditoría interna integral no es un enfoque practicado por los auditores internos de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, sin embargo, estos consideran que es muy importante el uso de este enfoque para realizar evaluaciones a los procesos de las entidades para las cuales prestan sus servicios.

Tabla 11: cruce de preguntas 4 y 5

Preguntas		Pregunta 5 La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Realiza auditoría bajo el enfoque integral?		Total
		Si	No	
<b>Pregunta 4</b> ¿Cuáles de las siguientes áreas a auditar incluye en su plan anual de trabajo?	<b>Tecnologías de Información</b>	0 0.0%	3 27.3%	<b>3</b> <b>27.3%</b>
	<b>Logística y Despacho</b>	1 9.1%	5 45.5%	<b>6</b> <b>54.5%</b>
	<b>Recursos Humanos</b>	1 9.1%	5 45.5%	<b>6</b> <b>54.5%</b>
	<b>Créditos y Cobros</b>	0 0.0%	10 90.9%	<b>10</b> <b>90.9%</b>
	<b>Tesorería</b>	1 9.1%	10 90.9%	<b>11</b> <b>100.0%</b>
	<b>Seguridad Industrial y Ocupacional</b>	1 9.1%	5 45.5%	<b>6</b> <b>54.5%</b>
	<b>Compras</b>	0 0.0%	9 81.8%	<b>9</b> <b>81.8%</b>
<b>Total</b>		<b>1</b> <b>9.1%</b>	<b>10</b> <b>90.9%</b>	<b>11</b> <b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

En el plan anual de trabajo de los auditores internos se incluyen diversos departamentos o procesos de la entidad para ser evaluadas durante el año, sin embargo; en ninguna de estas se ejecutan trabajos bajo el enfoque integral.

Tabla 12: cruce de preguntas 7 y 1

Preguntas		Pregunta 1 ¿Cuántos años tiene de ejercer la función de auditoría interna?			Total
		De 1 a 5 años	De 5 a 10 años	Más de 10 años	
<b>Pregunta 7</b> Según su experiencia, ¿Cuáles componentes debería de incluir el desarrollo de una auditoría interna integral?	Control interno financiero	4 33.3%	4 33.3%	4 33.3%	<b>12</b> <b>100.0%</b>
	Control interno operativo	2 16.7%	3 25.0%	4 33.3%	<b>9</b> <b>75.0%</b>
	Gestión (eficiencia, efectividad y economía)	3 25.0%	2 16.7%	4 33.3%	<b>9</b> <b>75.0%</b>
	Cumplimiento de regulaciones y leyes aplicables	3 25.0%	3 25.0%	4 33.3%	<b>10</b> <b>83.3%</b>
	Registros contables	4 33.3%	2 16.7%	2 16.7%	<b>10</b> <b>83.3%</b>
	Confiabilidad de la información y reportes que se generan	1 8.3%	2 16.7%	3 25.0%	<b>6</b> <b>50.0%</b>
<b>Total</b>		<b>4</b> <b>33.3%</b>	<b>4</b> <b>33.3%</b>	<b>4</b> <b>33.3%</b>	<b>12</b> <b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

Los profesionales que se desempeñan la función de auditoría interna, a pesar de que tienen experiencia en el área, debido al desconocimiento que poseen sobre el tema; no considerarían en su totalidad todos los componentes que conlleva el desarrollo de la auditoría integral, pues en su mayoría únicamente incluirían aspectos de control interno (financiero y operativo), cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables y la gestión con la que se desempeñan las actividades; y en una minoría, evaluarían la confiabilidad de la información y los reportes que se generan en los departamentos que conforman la entidad.

Tabla 13: cruce de preguntas 10 y 9

Preguntas		Pregunta 9 La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Elabora y documenta un plan para cada trabajo en específico a ejecutar dentro de la organización?		Total
		Si	No	
<b>Pregunta 10</b> Según su apreciación, ¿Qué componentes debe incluir un plan de auditoría interna integral?	Alcance del trabajo	1 8.3%	1 8.3%	2 16.7%
	Establecimiento de objetivos	2 16.7%	1 8.3%	3 25.0%
	Tiempo y asignación de recursos	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Evaluación de riesgos	1 8.3%	3 25.0%	4 33.3%
	Programas de trabajo	2 16.7%	2 16.7%	4 33.3%
	Comunicación de los resultados	1 8.3%	0 0.0%	1 8.3%
	Todos los anteriores	7 58.3%	0 0.0%	7 58.3%
<b>Total</b>		<b>9</b> <b>75.0%</b>	<b>3</b> <b>25.0%</b>	<b>12</b> <b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

Los auditores internos de las empresas en estudio, en su mayoría elaboran y documentan un plan en específico para cada trabajo a ejecutar dentro de la organización y que es parte del plan anual de trabajo, sin embargo, no consideran todos los aspectos que establecen las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna en cuanto al contenido de un plan de auditoría interna, incidiendo en el desempeño del trabajo que estos realizan y en la mejora de las operaciones de la entidad.

Tabla 14: cruce de preguntas 13 y 2

Preguntas		Pregunta 2 ¿Cuántas personas integran la unidad de Auditoría Interna a la que usted pertenece?			Total
		De 1 a 5 personas	De 6 a 10 personas	Más de 10 personas	
<b>Pregunta 13</b> En el último año, ¿En cuáles de las siguientes normas o leyes ha recibido capacitación el personal de la unidad de Auditoría Interna a la que usted pertenece?	<b>NIEPAI</b>	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	<b>0</b> <b>0.0%</b>
	<b>NIIF para PYMES</b>	3 25.0%	2 16.7%	1 8.3%	<b>6</b> <b>50.0%</b>
	<b>Leyes tributarias</b>	2 16.7%	2 16.7%	1 8.3%	<b>5</b> <b>41.7%</b>
	<b>Código de ética</b>	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	<b>0</b> <b>0.0%</b>
	<b>Tecnología de información</b>	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	<b>1</b> <b>8.3%</b>
	<b>Ley contra el lavado de dinero y de activos</b>	6 50.0%	3 25.0%	1 8.3%	<b>10</b> <b>83.3%</b>
	<b>Ninguna</b>	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	<b>1</b> <b>8.3%</b>
<b>Total</b>		<b>8</b> <b>66.7%</b>	<b>3</b> <b>25.0%</b>	<b>1</b> <b>8.3%</b>	<b>12</b> <b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

Las unidades de Auditoría Interna de las empresas del sector en estudio cuentan con el personal suficiente para el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, en el último año únicamente han recibido capacitación principalmente en la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, NIIF para PYMES y leyes tributarias.

En cuanto a la normativa aplicable a la actividad de la auditoría interna NIEPAI y Código de Ética, no han recibido capacitación alguna sobre estas normativas, lo cual incide en los conocimientos que los auditores internos poseen sobre la elaboración y contenido de un plan de trabajo en específico.

Tabla 15: cruce de preguntas 13 y 9

Preguntas		<i>Pregunta 9</i> La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Elabora y documenta un plan para cada trabajo en específico a ejecutar dentro de la organización?		Total
		Si	No	
<i>Pregunta 13</i> En el último año, ¿En cuáles de las siguientes normas o leyes ha recibido capacitación el personal de la unidad de Auditoría Interna a la que usted pertenece?	NIEPAI	0 0.0%	0 0.0%	<b>0</b> <b>0.0%</b>
	NIIF para PYMES	5 41.7%	1 8.3%	<b>6</b> <b>50.0%</b>
	Leyes tributarias	3 25.0%	2 16.7%	<b>5</b> <b>41.7%</b>
	Código de ética	0 0.0%	0 0.0%	<b>0</b> <b>0.0%</b>
	Tecnología de información	1 8.3%	0 0.0%	<b>1</b> <b>8.3%</b>
	Ley contra el lavado de dinero y de activos	8 66.7%	2 16.7%	<b>10</b> <b>83.3%</b>
	Ninguna	1 8.3%	0 0.0%	<b>1</b> <b>8.3%</b>
<b>Total</b>		<b>9</b> <b>75.0%</b>	<b>3</b> <b>25.0%</b>	<b>12</b> <b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

La mayoría de auditores internos encuestados, elabora y documenta un plan para cada trabajo a ejecutar dentro de la organización, a pesar de no recibir capacitación en la normativa NIEPAI y Código de Ética, que son esenciales para el ejercicio de la auditoría interna. Únicamente han recibido mayor capacitación en la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, NIIF para PYMES y leyes tributarias. A pesar de que estas son normativas o regulaciones de mucha importancia, no contribuyen a reforzar o mejorar los conocimientos que estos poseen y que permitiría realizar un mejor desempeño en sus labores.



Tabla 16: cruce de preguntas 14 y 15

Preguntas		<i>Pregunta 15</i> ¿Cuál o cuáles son las limitantes por las que el personal miembro de la unidad de Auditoría Interna a la que pertenece no recibe la capacitación necesaria y que servirían para el desempeño de sus actividades?				Total
		Recurso tiempo	Recurso económico	No se planifica	Otros	
<i>Pregunta 14</i> De acuerdo a su apreciación, ¿Cuál de las siguientes etapas de la auditoría requiere de capacitación el personal de la unidad de Auditoría Interna a la que pertenece?	Planeación	0 0.0%	0 0.0%	2 16.7%	0 0.0%	2 16.7%
	Ejecución	1 8.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 25.0%
	Informe	1 8.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 25.0%
	Seguimiento	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Todas las anteriores	3 25.0%	1 8.3%	1 8.3%	3 25.0%	8 66.7%
Total		4 33.3%	3 25.0%	2 16.7%	3 25.0%	12 100.0%

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

La capacitación es un elemento importante para realizar un buen desempeño de la actividad de auditoría interna. Debido a que en el último año no se ha recibido mayor capacitación sobre NIEPAI, la mayoría de los encuestados considera que se requiere capacitación en todas las etapas de la auditoría para el personal de la unidad de Auditoría Interna a la que pertenecen. Entre los principales motivos por los que no se recibe la capacitación es por recurso tiempo y recurso económico, que les dificulta recibir las horas necesarias de formación y que servirían para un mejor desempeño de sus actividades.

Tabla 17: cruce de preguntas 4 y 17

Preguntas		<b>Pregunta 17</b> A su criterio, ¿Qué beneficios obtendría al implementar un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros?				Total
		Promover la mejora de la unidad de Auditoría Interna	Documentación suficiente del trabajo	Cumplimiento de objetivos y metas	Calidad y mejora continua del trabajo	
<b>Pregunta 4</b> ¿Cuáles de las siguientes áreas a auditar incluye en su plan anual de trabajo?	Tecnologías de Información	1 9.1%	0 0.0%	2 18.2%	3 27.3%	<b>3</b> <b>27.3%</b>
	Logística y Despacho	2 18.2%	0 0.0%	3 27.3%	5 45.5%	<b>6</b> <b>54.5%</b>
	Recursos Humanos	2 18.2%	1 9.1%	2 18.2%	4 36.4%	<b>6</b> <b>54.5%</b>
	Créditos y Cobros	3 27.3%	1 9.1%	6 54.5%	9 81.8%	<b>10</b> <b>90.9%</b>
	Tesorería	4 36.4%	1 9.1%	6 54.5%	9 81.8%	<b>11</b> <b>100.0%</b>
	Seguridad Industrial y Ocupacional	3 27.3%	0 0.0%	3 27.3%	5 45.5%	<b>6</b> <b>54.5%</b>
	Compras	2 18.2%	0 0.0%	6 54.5%	9 81.8%	<b>9</b> <b>81.8%</b>
<b>Total</b>		<b>4</b> <b>36.4%</b>	<b>1</b> <b>9.1%</b>	<b>6</b> <b>54.5%</b>	<b>9</b> <b>81.8%</b>	<b>11</b> <b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

En su mayoría, los auditores internos incluyen dentro de su plan anual de trabajo el realizar evaluaciones al proceso de créditos y cobros de la entidad. A pesar de no utilizar el enfoque integral en dicho proceso, consideran que la implementación de un plan de auditoría interna integral a dicho proceso brindaría beneficios en el desempeño de sus actividades. Entre estos se encuentran: calidad y mejora continua del trabajo, cumplimiento de objetivos y metas del departamento de auditoría interna y promover la mejora de la unidad de Auditoría Interna de las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción.

Tabla 18: cruce de preguntas 17 y 11

Preguntas		Pregunta 11 La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Posee programas de trabajo para realizar evaluaciones al proceso de créditos y cobros?		Total
		Si	No	
Pregunta 17 A su criterio, ¿Qué beneficios obtendría al implementar un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros?	Promover la mejora de los procesos de la unidad de Auditoría Interna	3 25.0%	1 8.3%	4 33.3%
	Documentación suficiente del trabajo	2 16.7%	0 0.0%	2 16.7%
	Cumplimiento de objetivos y metas	6 50.0%	0 0.0%	6 50.0%
	Calidad y mejora continua del trabajo	9 75.0%	1 8.3%	10 83.3%
Total		10 83.3%	2 16.7%	12 100.0%

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

El personal de las unidades de Auditoría Interna de las empresas del sector en estudio, en su mayoría posee programas de trabajo para realizar evaluaciones al proceso de créditos y cobros. Independientemente de contar o no con dichos programas, consideran que obtendrían beneficios al implementar un plan de auditoría interna integral a dicho proceso, especialmente en relación a la calidad y mejora continua del trabajo y en cuanto al cumplimiento de objetivos y metas de la unidad de Auditoría Interna. Como beneficios secundarios expresan que se promovería la mejora de los procesos de la unidad de Auditoría Interna y realizar una documentación suficiente del trabajo.

Tabla 19: cruce de preguntas 16 y 5

Preguntas		Pregunta 5 La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Realiza auditoría bajo el enfoque integral?		Total
		Si	No	
Pregunta 16 Según su experiencia, ¿Al implementar un plan de auditoría interna integral se podría mejorar las actividades realizadas por la unidad de Auditoría Interna, agregando valor y mejorando las operaciones de la organización?	Si	1 8.3%	11 91.7%	12 100.0%
	No	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
Total		1 8.3%	11 91.7%	12 100.0%

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

A pesar de que el enfoque integral no es practicado por los auditores internos de las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción, estos consideran que con la implementación de un plan de auditoría interna integral se podrían mejorar las actividades realizadas por estos, contribuyendo a agregar valor y en la mejora de las operaciones de la entidad.

Tabla 20: cruce de preguntas 18 y 5

Preguntas		Pregunta 5 La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Realiza auditoría bajo el enfoque integral?		Total
		Si	No	
<b>Pregunta 18</b> La implementación de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros, ¿Qué beneficios brindaría a la entidad?	Fomentar la mejora de las operaciones de la entidad	0 0.0%	8 66.7%	<b>8</b> <b>66.7%</b>
	Disminución de riesgos significativos	1 8.3%	9 75.0%	<b>10</b> <b>83.3%</b>
	Promover la mejora de los procesos de la entidad	0 0.0%	8 66.7%	<b>8</b> <b>66.7%</b>
	Cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos	0 0.0%	4 33.3%	<b>4</b> <b>33.3%</b>
<b>Total</b>		<b>1</b> <b>8.3%</b>	<b>11</b> <b>91.7%</b>	<b>12</b> <b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta realizada a las unidades de análisis. **Elaboración:** por el equipo de trabajo de graduación.

Con la implementación de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros, a pesar de no realizar este enfoque en las labores que realizan los auditores internos de las empresas del sector en estudio; estos consideran que brindarían beneficios a la entidad, principalmente ayudando a disminuir riesgos significativos del proceso, promover la mejora de los procesos y operaciones de la entidad y en cuanto al cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos establecidos por la entidad.

### **3.7.2 Diagnóstico**

El diagnóstico se ha dividido en cuatro áreas consideradas de mucha importancia para la investigación, con base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los auditores internos de las empresas del sector en estudio y análisis de los indicadores y cruce de variables para preparar un diagnóstico que muestre los aspectos relacionados a la problemática, así como los beneficios que podrían obtenerse de un plan de auditoría interna integral para los auditores internos y la entidad.

#### **– Conocimiento que se tiene sobre la auditoría interna integral**

La mayoría de auditores internos de las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción del área metropolitana de San Salvador, elaboran un plan de anual de trabajo de la actividad de auditoría interna, sin embargo, en este no se incluyen evaluaciones bajo el enfoque integral. Entre las áreas que se incluyen principalmente en dicho plan se encuentra el departamento de Créditos y Cobros, realizando auditoría a este proceso una vez al año. A pesar de no utilizar el enfoque integral en los trabajos que estos ejecutan, catalogan como importante e inclusive muy importante la práctica de la auditoría interna integral en los procesos de la entidad para la cual prestan sus servicios (ver preguntas 3, 4, 5, 8 y 12 de la tabulación individual del anexo 3).

En referencia los motivos por los cuales no se ejecutan trabajos en la organización de una manera integral, se identificaron en primer lugar, el desconocimiento que los auditores internos poseen sobre el tema, que a pesar de no ser un enfoque normado o regulado para su uso obligatorio, el utilizarse como buenas prácticas contribuiría a agregar valor y mejorar los procesos de la entidad. En segundo lugar, el no contar con personal capacitado y la falta de

tiempo son otras de las razones por las cuales no se practica el enfoque integral en las empresas del sector. Esta última razón, se debe a que las unidades de Auditoría Interna en su mayoría, se encuentran conformadas por menos de 10 empleados, lo cual dificulta en prestar la cantidad de tiempo adecuado que demanda el realizar este tipo de trabajos (ver preguntas 2 y 6 de la tabulación individual del anexo 3).

– **Aspectos que debe de evaluar una auditoría interna integral y componentes de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros**

La auditoría integral contempla la evaluación de los aspectos financieros, operativos y administrativos de manera global de la entidad o de un área en específico de la misma. Sin embargo, entre los aspectos más importantes que los auditores internos consideran deben ser incluidos en una evaluación bajo el enfoque integral, se pueden identificar principalmente la revisión del control interno financiero, registros contables y cumplimiento de regulaciones y leyes aplicables; así también la inclusión del control interno operativo y la eficiencia, efectividad y economía con la que se desarrollan las actividades dentro de la organización. Un aspecto que no consideran muy relevante incluir es la confiabilidad de la información y reportes que se generan (ver pregunta 7 de la tabulación individual del anexo 3).

Un plan de auditoría interna integral debe de realizarse con base en un marco técnico aplicable que contribuya a un desempeño adecuado de las funciones de los auditores internos. Para ello, las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, el cual es un marco que establece los lineamientos necesarios para el ejercicio de las actividades que

estos realizan, así como también fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

Dicho marco establece los aspectos que se deben de considerar al momento de elaborar y documentar un plan para cada trabajo a desarrollar; a pesar de esto, los auditores internos de las empresas del sector no incluyen todos los aspectos establecidos por la normativa aplicable a los planes de trabajo que elaboran. Los aspectos que deben de ser incluidos en un plan específico de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros, inician con el establecimiento del alcance del trabajo y los objetivos que persigue el trabajo a desarrollar, tiempo y asignación de recursos y la forma de como serán comunicados los resultados durante el periodo de ejecución de la auditoría. Como documentos complementarios se incluyen la evaluación del control interno, identificación y valoración de riesgos; de los cuales se obtienen los programas de trabajo que contienen los procedimientos necesarios para dar una respuesta a los riesgos y mitigarlos, realizando recomendaciones para mejora preventiva o correctiva en relación a las actividades realizadas por el área (ver preguntas 9 y 10 de la tabulación individual del anexo 3).

A pesar de esto, en los planes que elaboran y documentan para cada trabajo en específico a ejecutar dentro de la organización, una buena parte de los auditores internos no incluyen todos los aspectos establecidos por la normativa técnica aplicable. Por ello, es de mucha importancia un documento que contenga un plan de auditoría para evaluar el proceso de créditos y cobros de la entidad (ver pregunta 9 de la tabulación individual del anexo 3).



– **Factores que inciden en la elaboración y documentación de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros**

Para realizar un mejor desempeño de las actividades de los auditores internos, en el último año estos han recibido capacitaciones principalmente en normas o regulaciones como la Ley contra el lavado de dinero y de activos, NIIF para PYMES y leyes tributarias vigentes. A pesar de que estas son regulaciones de mucha importancia para el ejercicio de la actividad de auditoría interna; no se ha recibido capacitación alguna en cuanto a temas puramente de auditoría interna como el Código de Ética y las NIEPAI, motivo por el cual estos no poseen los conocimientos necesarios para realizar una adecuada elaboración y documentación de un plan de auditoría para cada trabajo en específico, el cual incluya todos los componentes que establece el marco técnico aplicable (ver pregunta 13 de la tabulación individual del anexo 3).

Debido a esto, la mayoría de los auditores internos consideró que requiere capacitación para el personal de la unidad de Auditoría Interna a la que pertenecen, en cuanto a todas las etapas de la auditoría interna, es decir, planeación, ejecución, informe y seguimiento, para realizar un mejor desempeño en las labores que estos y su personal realizan. Con respecto a las limitantes por las cuales no se reciben las horas de capacitación necesarias para un mejor desempeño de sus actividades, se encuentran la falta de recursos económicos y de tiempo, y en otros casos no se planifican las capacitaciones para el personal de la unidad de Auditoría Interna (ver pregunta 14 y 15 de la tabulación individual del anexo 3).

- **Beneficios de un documento que contenga un plan de auditoría interna integral aplicable al proceso de créditos y cobros, para las unidades de Auditoría Interna y las entidades del sector en estudio**

La práctica de la auditoría interna integral en los procesos de la entidad es considerada muy importante por parte de los auditores internos de las entidades del sector en estudio, pues a pesar que no se realizan evaluaciones al proceso de créditos y cobros bajo el enfoque integral, consideran que con la implementación de un plan de auditoría interna integral a dicho proceso, se podría fomentar la mejora de las actividades realizadas por las unidades de Auditoría Interna y de las operaciones realizadas por la organización. A pesar que los auditores internos poseen programas de trabajo para evaluar el proceso de créditos y cobros, consideran que los principales beneficios derivados de un plan bajo el enfoque integral serían fomentar la calidad y mejora continua del trabajo y el cumplimiento de objetivos y metas establecidos por la unidad. Así también expresan que se podría promover la mejora de los procesos que estos ejecutan y realizar una documentación suficiente del trabajo realizado (ver preguntas 5, 11 y 17 de la tabulación individual del anexo 3).

Con relación a los beneficios que otorgaría a la entidad, en primer lugar se encuentra la disminución de riesgos significativos y fomentar la mejora de los procesos y operaciones de las entidades para las cuales estos prestan sus servicios de auditoría (ver pregunta 18 de la tabulación individual del anexo 3).

La propuesta de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros es importante, pues su objetivo es contribuir a la realización de una evaluación más eficiente y oportuna de las operaciones realizadas por el área de cuentas por cobrar; además de fortalecer el

trabajo de auditoría interna, proporcionando así información oportuna y adecuada para la toma de decisiones y por consiguiente contribuir el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos propuestos por la alta administración.

## **CAPÍTULO IV. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL, APLICABLE AL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBROS, EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN**

### **4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO**

Las grandes empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, en la actualidad poseen departamento de Auditoria Interna y de Créditos y Cobros, que son el resultado de la reestructuración interna que ha experimentado el sector con el paso de los años, con el único fin de expandir y mejorar sus operaciones en el mercado.

La presente investigación tiene como propósito dar a conocer la importancia de evaluar la entidad bajo un enfoque de auditoría interna integral, utilizando al departamento de Créditos y Cobros y de Contabilidad y Finanzas de la empresa **FERRETERÍA Y HOGAR S.A DE C.V**, como herramienta para ser incluida dentro del plan anual de trabajo que elaboran los auditores internos, por ser esta un área expuesta a riesgos significativos, los cuales podrían influir en la gestión con la que se prestan los servicios en dichos departamentos. En síntesis, estos riesgos afectarían los objetivos establecidos por el departamento de Créditos y Cobros, impactando en la información presentada para la toma de decisiones y por consiguiente, en el cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos por la administración de las entidades sujetas a estudio.

Por lo tanto, se propone un plan de auditoria interna bajo el enfoque integral aplicado al proceso de créditos y cobros de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, con la finalidad de solventar la evaluación limitada en el área, facilitando una guía a los auditores internos a través de los distintos programas de auditoría que contienen procedimientos específicos que les permita evaluar la gestión del departamento de Créditos y Cobros, y al departamento de Contabilidad y Finanzas debido a las funciones que este

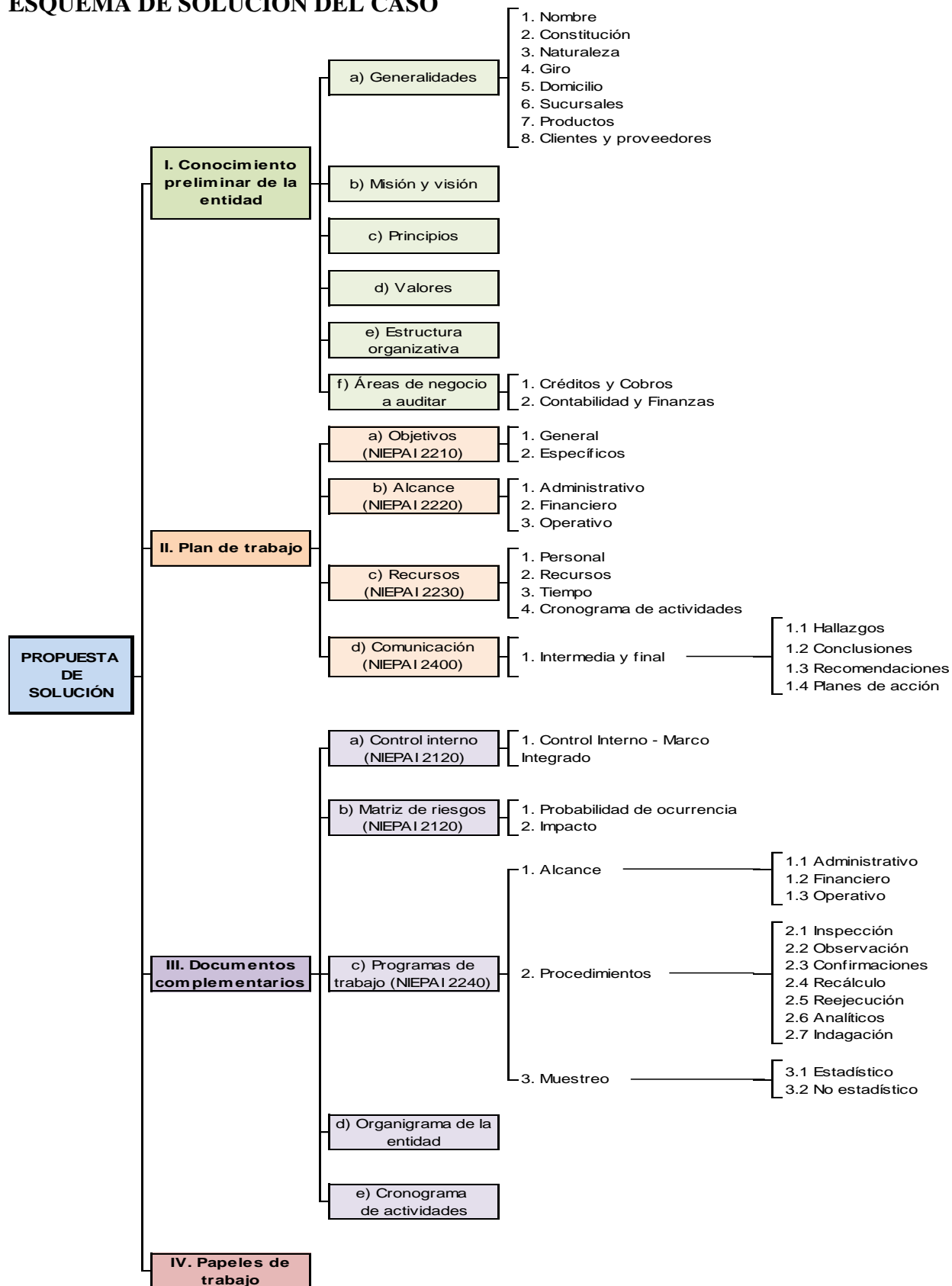
desempeña en relación a los registros contables, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables y confiabilidad de la información y reportes que se generan, hasta llegar a la presentación de estado financieros.

Se aclara que, el ejemplo que se presenta cumple con los requisitos mínimos establecidos en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, por lo tanto, no es consistente con los documentos complementarios que se presentan debido a que estos fueron circularizados y elaborados con base a información proporcionada por una de las entidades utilizadas en la presente investigación.

#### **4.2 ESTRUCTURA DEL PLAN DE SOLUCIÓN DEL CASO**

La propuesta del plan de auditoría interna integral aplicado al proceso de créditos y cobros, incluye todos los elementos que debe de incluir una planeación específica con base a lo establecido por las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de la Auditoría Interna; incluyendo como documentos complementarios: organigrama de la entidad, cronograma de actividades, cuestionario de control interno, evaluación y valorización de riesgos y programas de trabajo con los respectivos procedimientos que los auditores internos podrían implementar para la evaluación oportuna de los aspectos financieros, operativos y administrativos que se realizan en el departamento de Créditos y Cobros y Contabilidad y Finanzas, con el único fin de agregar valor y mejorar las operaciones de la organización aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la gestión de los procesos de las entidades para las cuales prestan sus servicios.

# ESQUEMA DE SOLUCIÓN DEL CASO



### **4.3 BENEFICIOS Y LIMITANTES**

#### **– Beneficios**

El modelo tiene como objetivo fundamental proporcionar a los auditores internos una herramienta que permita realizar una auditoría interna bajo el enfoque integral, para realizar una evaluación en conjunto de las funciones y gestión del departamento de Créditos y Cobros y Contabilidad y Finanzas; y por consiguiente agregar valor a la entidad y contribuir en el cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos. Asimismo, el modelo pretende contribuir a los estudiantes de la carrera de contaduría pública y a cualquier otra persona interesada en conocer una planeación adecuada de una auditoría interna bajo el enfoque integral aplicada a la gestión de los departamentos antes mencionados.

#### **– Limitantes**

Los auditores internos de las empresas del sector deben de comunicar los resultados del trabajo de auditoría adecuada y oportunamente; en las cuales se incluyan los objetivos y el alcance de la auditoría, además de las conclusiones, las recomendaciones y los planes de acción correspondientes.

Debido al tiempo que conlleva la ejecución de un trabajo de auditoría en su totalidad, el presente documento dejará los programas sin ejecutarlos debido a que estos son una guía que pretende facilitar a los auditores internos, estudiantes y cualquier otra persona que requiera ejecutar un plan de auditoría interna bajo el enfoque integral y no la realización de una auditoría en su totalidad.

## 4.4 DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO

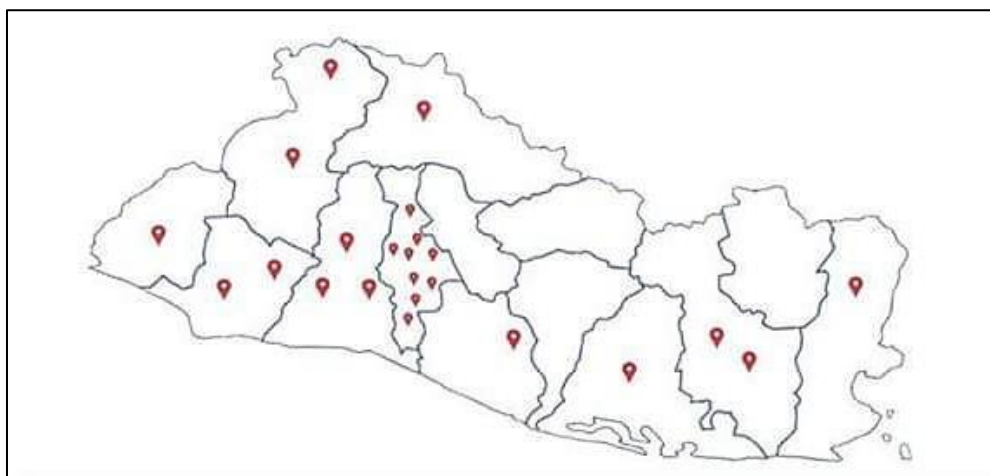
### Introducción

La presente investigación posee elementos que servirán de guía para la ejecución de la **PLANEACIÓN AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBROS EN LA EMPRESA FERRETERÍA Y HOGAR S.A DE C.V**

#### 4.4.1 Conocimiento preliminar de la entidad

FERRETERIA Y HOGAR S.A DE C.V., nace en 1989 como una empresa dinámica, profesional y progresista, y desde ese momento ha mantenido una trayectoria de excelente servicio a sus clientes garantizándoles la más alta calidad a precios competitivos en todos sus productos. Se distingue por la constante innovación de productos y servicios ofrecidos al mercado y una amplia gama de clientes, cuya demanda mayoritaria se basa en el sector construcción con amplia proyección a nivel nacional. Cuenta con 23 sucursales en los puntos de mayor crecimiento y desarrollo económico del país

#### UBICACIÓN DE SUCURSALES DE FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V.





**Misión:**

“Brindar a nuestros clientes la mejor alternativa en materiales de construcción, especialmente los derivados del acero, a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas con la mejor calidad, en todos nuestros productos; contribuyendo así al desarrollo económico y social de El Salvador.”

**Visión:**

“Ser la empresa líder en distribución de materiales para la construcción derivados del acero y conexos en el mercado local; con proyección Centroamericana, desarrollando y manteniendo una cultura dinámica, profesional y progresista. Nuestros lemas serán la innovación, trabajo en equipo, servicio y alto sentido de responsabilidad. Seremos protagonistas del cambio y proyectaremos globalmente nuestro perfil empresarial.”

**Valores:**

- **Honestidad:** es un valor que desarrollamos con responsabilidad y profesionalismo para el logro de nuestros objetivos.
- **Servicio:** nuestra principal motivación es esforzarnos para lograr la satisfacción del cliente.
- **Lealtad:** manejamos con transparencia las intenciones de nuestros accionistas para optimizar los recursos.
- **Calidad:** garantizamos confianza ofreciendo productos de calidad.

- **Responsabilidad:** nos ganamos la confianza cumpliendo responsablemente los compromisos adquiridos.
- **Respeto:** propiciamos un ambiente agradable donde prevalezca el respeto mutuo hacia los accionistas, clientes, proveedores, y recurso humano.

**Clientes importantes:**

- Bob El Constructor, S.A de C.V.
- Construcciones Diversas, S.A de C.V.
- Constru-Todo, S.A de C.V.

**Principales proveedores:**

- Metaleros, S.A de C.V.
- Industrias de Metal, S.A de C.V.
- Aceros Internacionales, S.A de C.V.

**Líneas de productos principales:**

- Hierro
- Techos
- Tuberías y estructuras
- Materiales y herramientas diversas

**Plan estratégico:****FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V.****PLAN ESTRATÉGICO****PERÍODO: 2017-2022**

<b>ÁREA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<b>Finanzas</b>	<b><i>Rentabilidad</i></b>	<b>1. Aumento de ingresos</b> 1.1 Apertura y formato de nuevas tiendas 1.2 Adquisición de nuevas líneas de productos 1.3 Conocimiento ideal de clientes 1.4 Ampliar fuerza de ventas para detalle y mayoreo  <b>2. Productividad</b> 2.1 Reducción de costos
<b>Clientes</b>	<b><i>Satisfacción y cuota</i></b>	<b>3. Clientes</b> 3.1 Mantenimiento de clientes 3.2 Recuperación de clientes 3.2 Conocer y fidelizar al cliente 3.3. Estandarización de imagen de tiendas 3.4 Nuevos sectores de interés 3.5 Apertura de nuevos créditos a clientes
<b>Procesos</b>	<b><i>Ser ágiles, prácticos y a bajo costo</i></b>	<b>4. Procesos internos</b> 4.1 Forecast 4.2 Mejor sistema de abastecimiento 4.3 Almacenamiento adecuado 4.4 Logística 4.5 Ventas
<b>Aprendizaje y Desarrollo</b>	<b><i>Competencia y compromiso</i></b>	<b>5. Personal competente y comprometido</b> 5.1 Competencias estratégicas 5.2. Tecnologías estratégicas 5.3 Clima para la acción

#### 4.4.2 Propuesta de plan de auditoría interna integral

### FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

#### PLANEACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL PARA EVALUAR EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBROS

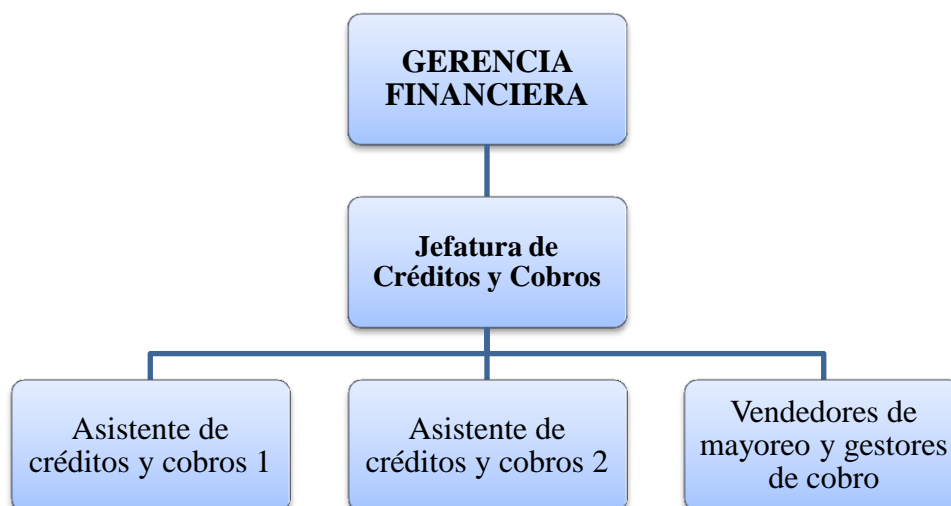
#### I- INTRODUCCIÓN

La presente planeación contiene los elementos necesarios que servirán de guía para ejecutar la “PLANEACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL PARA EVALUAR EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBROS”, la cual es parte del Plan Anual de Trabajo 2017.

#### II- INFORMACIÓN GENERAL

##### A- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

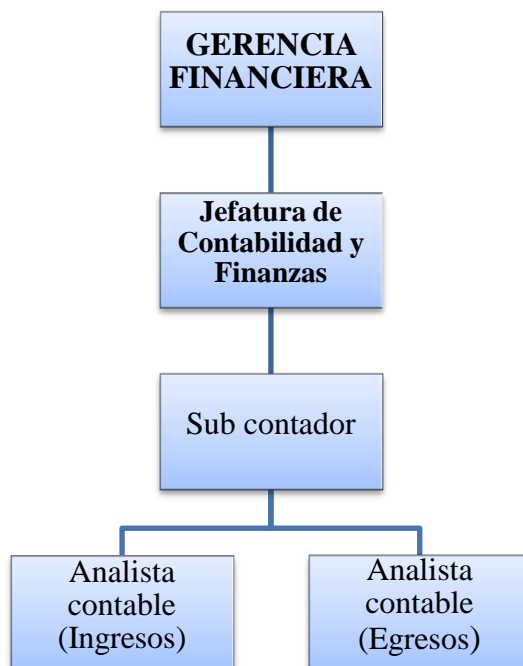
La estructura organizacional del **departamento de Créditos y Cobros** se encuentra conformada de la siguiente manera:



##### Misión del departamento de Créditos y Cobros

Mantener una adecuada administración de las cuentas por cobrar, a través del establecimiento de los criterios para el otorgamiento de créditos comerciales y su seguimiento a fin de que ésta sea una de las herramientas que sirvan para dinamizar la comercialización de los productos.

La estructura organizacional del **departamento de Contabilidad y Finanzas** se encuentra conformada de la siguiente manera:



### Misión del departamento de Contabilidad y Finanzas

Presentar de manera razonable la información de la entidad relacionada a la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo, para que esta sea útil para la toma de decisiones económicas internas y para los usuarios externos.

JEFATURA INMEDIATA	DEPENDENCIAS	NIVEL OPERATIVO
<b>Gerencia Financiera</b>	<b>Jefatura de contabilidad</b>	Sub contador 1 Analista contable 1 Analista contable 2
	<b>Jefatura de créditos y cobros</b>	Asistente de créditos y cobros 1 Asistente de créditos y cobros 2 Vendedor de mayoreo 1 Vendedor de mayoreo 2 Vendedor de mayoreo 3 Vendedor de mayoreo 4 Vendedor de mayoreo 5

JEFATURA INMEDIATA	DEPENDENCIAS	NIVEL OPERATIVO
	Jefatura de tesorería	Auxiliar de tesorería Caja corporativa

**Ver documento complementario de la propuesta No. 1 ORGANIGRAMA.**

## **B- PRINCIPALES FUNCIONES**

Sobre las funciones principales del **departamento de Créditos y Cobros**, se encuentran:

- Elaborar el plan operativo del departamento.
- Otorgamiento de créditos a través del personal de ventas de la empresa.
- Mantener una adecuada administración de las cuentas por cobrar comerciales de la entidad.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas en cada una de las cuentas de crédito de la organización.
- Dar un seguimiento, recuperación y administración de los créditos otorgados.
- Realizar seguimiento de la cartera de créditos, generar información y de apoyar los casos de difícil recuperación.
- Custodiar los documentos de garantías de créditos.
- Actualizar constantemente los expedientes de los clientes que garantizan la cartera de créditos.
- Crear códigos y alimentación de los datos en el sistema de clientes.

Entre las funciones principales del **departamento de Contabilidad y Finanzas**, se detallan:

- Elaborar el plan operativo del departamento.
- Recibir los documentos fuentes de las operaciones (facturas, recibos, pagarés, cheques, etc.)
- Registrar cada transacción con su documento fuente.
- Conciliar las cuentas contables.
- Ingresar cronológicamente información al sistema contable computarizado.
- Elaboración de partidas contables (apertura, diario, ingresos, egresos, ajustes y cierre).

- Realizar el cálculo de impuestos.
- Generación de reportes y estados financieros.
- Proveer resultados contables que ayuden a la toma de decisiones operativas y financieras del negocio.

### C- PROCEDIMIENTOS

Se detallan a continuación los procesos y procedimientos relacionados con el **departamento de Créditos y Cobros**:

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
<b>Solicitud y autorización de créditos.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir solicitud completa y requisitos detallados en política.</li> <li>2. Entregar información a gerencia de créditos y cobros.</li> <li>3. Recibir solicitud con todos los requisitos.</li> <li>4. Elaborar expediente de cliente.</li> <li>5. Elaborar cuadro de análisis financiero del cliente.</li> <li>6. Realizar confirmación de situación crediticia con referencias.</li> <li>7. Presentar solicitudes de créditos al Consejo Directivo.</li> <li>8. Elaborar carta de notificación a clientes con resolución de otorgamiento.</li> <li>9. Elaborar garantía crediticia.</li> <li>10. Archivar garantía en la caja fuerte.</li> </ol>
<b>Generación y envío de estados de cuenta a clientes.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emitir estados de cuentas.</li> <li>2. Preparar y entregar estados de cuenta según distribución.</li> <li>3. Realizar entrega de estados de cuenta a clientes.</li> <li>4. Entrega de reportes a créditos y cobros.</li> <li>5. Verificar documentación y registro en sistema.</li> </ol>
<b>Cheques rechazados.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir nota de cargo del banco.</li> <li>2. Entregar nota de cargo a tesorería.</li> <li>3. Registrar nota de cargo en el sistema.</li> <li>4. Notificar el registro a Créditos y Cobros.</li> <li>5. Entregar documentos para recuperación de pago.</li> <li>6. Gestionar recuperación de pago con el cliente.</li> <li>7. Realizar trámite para protestar cheque rechazado.</li> <li>8. Entregar cheque rechazado y protestado a gerente legal.</li> <li>9. Registrar pago recuperado en el sistema.</li> </ol>

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
<b>Trámite de fianza bancaria</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar memorándum con especificaciones de fianza.</li> <li>2. Solicitar firma de autorización.</li> <li>3. Recibir documentos para firma.</li> <li>4. Recibir carta de crédito del proveedor.</li> <li>5. Recibir documentos para autorización.</li> <li>6. Verificar disponibilidad de crédito y fianza.</li> <li>7. Completar solicitudes y pagaré.</li> <li>8. Solicitar recibo para pago de aseguradora.</li> <li>9. Recibir fianza original.</li> <li>10. Enviar fianza a institución bancaria o aseguradora.</li> </ol>
<b>Cobros en oficina central</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emitir detalle de documentos próximos a vencer.</li> <li>2. Realizar gestión de cobro en la semana.</li> <li>3. Recibir pago de cliente.</li> <li>4. Emitir recibo de caja.</li> <li>5. Elaborar remesa por los pagos recibidos.</li> <li>6. Firmar reporte de cobros.</li> <li>7. Archivar los documentos que no fueron cobrados.</li> <li>8. Archivar los recibos de caja para su control.</li> </ol>

\* Son 5 procesos y 109 procedimientos; de estos últimos 43 tienen relación directa con el área de Créditos y Cobros.

Se detallan a continuación los procesos y procedimientos relacionados con el **departamento de Contabilidad y Finanzas:**

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
<b>Registro y validación de ingresos.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir el reporte de ingresos a través de formato de Corte de Caja.</li> <li>2. Revisar documentación de soporte anexa al Corte de Caja.</li> <li>3. Validar registro contable.</li> <li>4. Imprimir reporte de ingresos.</li> <li>5. Archivar la documentación generada.</li> </ol>
<b>Registro y validación de egresos.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir del departamento de Tesorería los cheques con los documentos que respaldan los pagos.</li> <li>2. Revisar correlativo de los cheques emitidos.</li> <li>3. Corroborar las firmas de cheques (de acuerdo a las personas autorizadas para tales fines).</li> <li>4. Elaborar registro contable de acuerdo a la información recibida.</li> <li>5. Imprimir reporte de egresos.</li> <li>6. Archivar la documentación generada.</li> </ol>



PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
<b>Elaboración y presentación de reportes y estados financieros.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar información a los departamentos involucrados para el cierre mensual.</li> <li>2. Verificar la contabilización de todos los movimientos realizados durante el mes.</li> <li>3. Realizar partidas de ajustes y de provisiones de impuestos y obligaciones.</li> <li>4. Generar estados financieros previos, sujetos a revisión.</li> <li>5. Recibir documentación de respaldo de los estados financieros.</li> <li>6. Enviar estados financieros para autorización.</li> <li>7. Integrar archivo con los estados financieros y sus respectivos anexos.</li> </ol>
<b>Respaldo y custodia de los archivos contables.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enviar a archivo diariamente los reportes de ingreso y egresos con su documentación de respaldo. Para solicitar información al área de archivo: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Solicitar información mediante requisición escrita.</li> <li>b. Entregar información solicitada.</li> <li>c. Conservar requisición hasta que se entrega la documentación.</li> <li>d. Recibir el responsable del archivo la documentación.</li> <li>e. Cancelar la requisición y archivar documentos.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Estimación y cancelación de cuentas incobrables.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir reporte del área de Créditos y Cobros, con la documentación de soporte.</li> <li>2. Validar información recibida.</li> <li>3. Revisar antigüedad de saldos mantenida en la cartera de clientes.</li> <li>4. Registrar estimación para cuentas incobrables.</li> <li>5. Emitir confirmaciones de saldos para aquellos clientes con mayores valores adeudados.</li> </ol>

\* Son 14 procesos y 160 procedimientos establecidos para el área de Contabilidad y Finanzas.

#### **D- DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS Y LEGALES APLICABLES**

Se detalla a continuación las disposiciones legales y administrativas que rigen la administración del **departamento de Créditos y Cobros y al departamento de Contabilidad y Finanzas:**

##### **Manuales de normas y procedimientos de:**

1. Manual de administración del crédito.
2. Proceso para cobros en oficina central.

3. Solicitud y autorización de créditos.
4. Ampliación de límite de crédito.
5. Trámite de fianza bancaria.
6. Cheques rechazados.
7. Generación y envío de estados de cuenta a clientes.

**Normas y legislación aplicable:**

1. Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades.
2. Ley de Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento de Aplicación.
3. Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y su Reglamento de Aplicación.
4. Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos.
5. Ley Contra la Usura.
6. Ley de Protección al Consumidor.
7. Código Tributario y su Reglamento de Aplicación.
8. Código de Comercio.

**Manuales de organización de:**

1. Manual de organización de la entidad.
2. Manual de organización del departamento de Créditos y Cobros.
3. Manual de organización del departamento de Contabilidad y Finanzas.

**Otros:**

1. Contrato individual de trabajo.
2. Código de Trabajo.
3. Manual de descripción de puestos.
4. Manual de funciones del departamento de Créditos y Cobros.
5. Manual de funciones del departamento de Contabilidad y Finanzas.

## E- INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL RECURSO HUMANO

Según listado de inventario de recurso humano, al mes de agosto de 2017 en la empresa **FERRETERÍA Y HOGAR, S.A. DE C.V.**, tiene asignada 250 plazas y cuenta con 224 empleados, la diferencia se debe a que todas las plazas no están siendo ocupadas laboralmente.

La distribución es la siguiente:

CONCEPTO	DEPARTAMENTOS	DIVISIONES	PERSONAS
Gerencia General	1	-	2
Gerencia de Auditoría Interna	1	2	9
Gerencia Financiera	3	5	18
Gerencia de Informática	1	1	4
Gerencia de Ventas	1	6	170
Gerencia de Abastecimiento	1	-	5
Gerencia Administrativa	2	8	16
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>224</b>

## III- OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### A- OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del departamento de Créditos y Cobros, de la empresa **FERRETERÍA Y HOGAR, S.A. DE C.V.**, con base en el enfoque del informe COSO sobre la “Control Interno - Marco Integrado”.

### B- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, la confiabilidad y oportunidad de la información y documentos que se generan en el departamento de Créditos y Cobros, el cumplimiento de leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables.
2. Evaluar el control interno operativo y financiero y registros contables respecto a las transacciones y hechos económicos relacionados a las cuentas por cobrar de la entidad y que se reflejan en los estados financieros.

3. Presentar recomendaciones preventivas o correctivas a los responsables de cada área o proceso, cuando se determinen desviaciones con relación a la gestión de las operaciones, confiabilidad de la información y disposiciones legales y administrativas.

#### **IV- ESTABLECIMIENTO DE RIESGOS**

##### **A- CONTROL INTERNO**

En esta fase de la planeación se realizó un estudio preliminar del sistema de control interno con el propósito de definir la oportunidad y alcance de las pruebas de auditoría que se efectuarán; así como de identificar los procesos y procedimientos aplicables. Para lograr dicho propósito se procedió a circularizar cuestionarios de control interno e indagaciones, guiados por los cinco componentes del control interno según enfoque **COSO**: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión; obteniéndose como resultado las matrices de riesgo bajo dicho enfoque.

Para la calificación de las respuestas obtenidas en el cuestionario de control interno, se asignaron parámetros cuantitativos para determinar el puntaje total o diagnóstico por cada uno de los componentes del sistema de control interno implementados en los departamentos de Créditos y Cobros y Contabilidad y Finanzas de la entidad. Para la determinación de los parámetros de calificación cuantitativos, se incluyeron los siguientes:

- Se diseñó un cuestionario para el departamento de Créditos y Cobros, con 110 preguntas distribuidas en los 5 componentes del control interno.
- Se diseñó un cuestionario para el departamento de Contabilidad y Finanzas, con 69 preguntas distribuidas en los 5 componentes del control interno.
- Se asignó un valor de 20 puntos a cada uno de los 5 componentes del control interno, sumando un total de 100 puntos. Lo anterior en virtud de la importancia e interrelación de los 5 componentes del enfoque.
- Se asignó un valor de uno por cada respuesta obtenida (SI, NO y N/A), y se obtuvo mediante un promedio el nivel de confianza y nivel de riesgo por componente.

- Se determinó la calificación total de cada una de las áreas evaluadas mediante un promedio simple, debido a que se le asignó igual puntaje a cada uno de los componentes del control interno.

Para la medición del nivel de confianza y nivel de riesgo por componente y total de cada área evaluada, se utilizaron fórmulas matemáticas. Los resultados obtenidos, fueron ubicados en la matriz de nivel de confianza y riesgo, elaborada con base a criterio y juicio profesional del auditor.

**Nivel de confianza (NC):**

$$NC = \frac{\text{Total de respuestas afirmativas}}{\text{Total de preguntas realizadas}} \times 100\%$$

**Nivel de riesgo (NR):**

$$NR = 100\% - NC$$

**Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo**

Rango	Confianza	Riesgo
0.00% - 25.00%	Baja	Alto
25.01% - 50.00%	Media	Medio
50.01% - 100.00%	Alta	Bajo

En atención a las consideraciones antes mencionadas, se presenta un resumen de la calificación por cada uno de los componentes del control interno y el total por departamento evaluado.

DEPARTAMENTO	COMPONENTE	VALOR (%)	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO
			CONFIANZA	RIESGO	
Créditos y Cobros	I- Entorno de control	20	Media	Medio	ALTO
	II- Evaluación de riesgos	20	Media	Medio	
	III- Actividades de control	20	Media	Medio	
	IV- Información y comunicación	20	Baja	Alto	
	V- Actividades de supervisión	20	Alta	Bajo	

DEPARTAMENTO	COMPONENTE	VALOR (%)	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO
			CONFIANZA	RIESGO	
Contabilidad y Finanzas	I- Entorno de control	20	Media	Medio	ALTO
	II- Evaluación de riesgos	20	Media	Medio	
	III- Actividades de control	20	Alta	Bajo	
	IV- Información y comunicación	20	Baja	Alto	
	V- Actividades de supervisión	20	Media	Medio	

Ver documento complementario de la propuesta No. 2 CUESTIONARIO.

### B- IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Como resultado del estudio preliminar, se determinaron y valoraron los factores de riesgo que inciden negativamente en el logro de los objetivos de control interno establecidos en el informe **COSO**, identificándose factores de riesgos, la probabilidad de ocurrencia (PO) y el impacto (I), asignándole a estos elementos una valoración del 1 al 3, con base a criterio y juicio profesional del auditor, dando como resultado la exposición al riesgo (ER), de donde se clasifica el nivel de riesgo de la siguiente manera:

- Bajo (B) de 1 a 2
- Medio (M) de 3 a 5
- Alto (A) de 6 a 9

Con base a los resultados se estableció el alcance de los procedimientos y se formularon los programas de auditoría que se ejecutarán.

Se resume a continuación los riesgos identificados por cada uno de los componentes del control interno por cada área de trabajo:

**MATRIZ No. 1 CRÉDITOS Y COBROS**

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO POR COMPONENTE DEL ENFOQUE COSO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS	NIVEL DE RIESGO
<b>I – ENTORNO DE CONTROL</b>	
Débil ambiente interno del departamento al no contar con la existencia e implementación de un código de conducta y manuales específicos aplicables a las funciones realizadas por el personal miembro del área.	<b>ALTO</b>
Políticas de beneficios, medición de rendimiento e incremento salarial no aplicados de forma uniforme generarían inconformidad y desmotivación en cuanto al alcance las metas y objetivos establecidos para el personal operativo.	<b>ALTO</b>

<b>DESCRIPCIÓN DEL RIESGO POR COMPONENTE DEL ENFOQUE COSO DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
<b>II - EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	
Falta de identificación de acontecimientos internos y externos que podrían afectar el alcance de los objetivos establecidos por la administración, como una inadecuada segregación de las funciones ejecutadas en el departamento, incumplimiento a políticas y aspectos de carácter tecnológico.	<b>ALTO</b>
Implicaciones de riesgos en actividades ejecutadas en el departamento, tanto interna como externas, en cuanto a incumplimiento de requisitos para otorgamiento de créditos, actividades realizadas por la misma persona (venta y cobro) y aspectos de control sobre los cobros efectuados.	<b>MEDIO</b>
<b>III - ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
Inexistencia de acciones para evaluar la respuesta a los riesgos, como planes de acción a ejecutar o gestiones para compartir riesgos (seguros).	<b>MEDIO</b>
Incumplimiento a políticas relacionadas a todo el ciclo de cuentas por cobrar, desde su origen hasta su cobro.	<b>ALTO</b>
<b>IV – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
El personal no recibe comunicación oportuna en cuanto a las funciones y responsabilidades que poseen y como estas se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, falta de medios para comunicar hacia arriba la información significativa y hacia terceros.	<b>MEDIO</b>

**MATRIZ No. 2 CONTABILIDAD Y FINANZAS**

<b>DESCRIPCIÓN DEL RIESGO POR COMPONENTE DEL ENFOQUE COSO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
<b>I – ENTORNO DE CONTROL</b>	
Débil ambiente interno del departamento, al no contar con la existencia e implementación de un código de conducta, manuales específicos aplicables a las funciones realizadas por el personal.	<b>ALTO</b>
Políticas de beneficios, medición de rendimiento e incremento salarial no aplicados de forma uniforme generarían inconformidad y desmotivación en cuanto al alcance las metas y objetivos establecidos para el personal operativo.	<b>ALTO</b>
<b>II - EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	
Falta de identificación de acontecimientos internos y externos que podrían afectar el alcance de los objetivos establecidos por la administración, como confiabilidad de la información generada por el sistema contable.	<b>MEDIO</b>
<b>III – ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
No se desarrollan actividades de control encaminadas a mantener una mejor confiabilidad de la información contable relacionada a las cuentas por cobrar.	<b>ALTO</b>
<b>IV – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
El personal no recibe comunicación oportuna en cuanto a las funciones y responsabilidades que poseen y como estas se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, falta de medios para comunicar hacia arriba la información significativa y hacia terceros.	<b>MEDIO</b>

**Ver documento complementario de la propuesta No. 3 MATRICES DE RIESGOS.**

**V- ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Se describe a continuación un resumen del alcance previsto de la auditoría; presentando en detalle los procedimientos y pruebas en el programa de auditoría:

- Evaluación preliminar del control interno por medio de cuestionario, estructurado con base al Control Interno – Marco Integrado.
- Revisión del organigrama, manual de organización y de funciones, adecuado cumplimiento de perfiles de puestos y proceso de selección de personal; cumplimiento de funciones por puesto y cumplimiento de normas y procedimientos relacionados con el departamento de Créditos y Cobros.
- Estudio de los factores que representan un riesgo para el logro de los objetivos de gestión del departamento de Créditos y Cobros.
- Evaluación de la apertura y otorgamiento de créditos a clientes al 31 de mayo de 2017. Documentar políticas y procedimientos de la entidad.
- Análisis de la estratificación de clientes al 31 de mayo de 2017, con énfasis en cuentas vencidas mayores a 120 días.
- Salvaguarda de registros de clientes, mediante comprobación selectiva de la confiabilidad de días vencidos: “facturación realizada contra los reportes del ERP”.
- Comparar y determinar la alineación de estrategias de créditos y cobros aplicadas en la entidad.
- Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales y administrativas aplicables.
- Evaluar las funciones ejecutadas por el departamento de Contabilidad y Finanzas relacionadas a las cuentas por cobrar, en cuanto a registros contables, suficiencia de la información y demás aspectos contable-financieros y operativos.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas técnicas aplicables relacionadas a las cuentas por cobrar de la entidad.

**Ver documento complementario de la propuesta No. 4 PROGRAMAS DE TRABAJO.**



## VI- ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

A continuación se presentan los elementos para administrar la presente evaluación:

### A- PERSONAL DE AUDITORÍA ASIGNADO

NOMBRE DEL AUDITOR	CARGO
Lic. Rudy Alberto Corrales Batres	Gerente de Auditoría Interna
Lic. Leonel Andrés Suárez Pérez	Jefe de Auditoría Operativa
Lic. Wendy Patricia Franco de Ochoa	Auditor Operativo 1
Lic. Arturo Antonio Vidal Rivera	Auditor Operativo 2

### B- RECURSOS FINANCIEROS

Se detalla a continuación los costos en los cuales se incurrirán en el proceso de la evaluación, en lo que se refiere al recurso humano.

RECURSO HUMANO	COSTO DIARIO	COSTO POR HORA	TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO (Días hábiles)	TOTAL EN US \$
Gerente de Auditoría	US\$ 71.82	US\$ 8.98	44	395.01
Jefe de Auditoría Operativa	US\$ 39.31	US\$ 4.91	170	835.24
Asistente operativo 1	US\$ 19.65	US\$ 2.46	370	908.94
Asistente operativo 2	US\$ 19.65	US\$ 2.46	370	908.94
<b>Costo total del informe.</b>				<b>3,048.13</b>

### C- COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La comunicación en la auditoría iniciará con informar al responsable del departamento auditado, que se examinará dicha área; y continuará durante todo el desarrollo de la auditoría, mediante cartas a la gerencia e informes de auditoría. La comunicación de los resultados obtenidos se hará por escrito y estará relacionada únicamente con asuntos relativos a la unidad auditada.

Al concluir la etapa de obtención y análisis de la información obtenida, se procederá a elaborar el informe de auditoría, cuyo proceso cubrirá las siguientes etapas:

- **Informe preliminar o borrador:** contendrá los hallazgos, comentarios, conclusiones y recomendaciones relativas al examen practicado.

- **Lectura del borrador:** se convocará a los responsables del área auditada a la lectura del borrador de informe, a fin de que presenten evidencia y comentarios sobre los hallazgos identificados y las acciones tomadas para el cumplimiento de las recomendaciones.
- **Informe final:** después de presentado el informe a los responsables de la unidad auditada, el gerente de Auditoría Interna, con la colaboración de los auditores analizará los comentarios y evidencias presentadas por los responsables y preparará el informe final, en el cual se incorporarán dichos comentarios; se asegurará que el informe contenga todos los elementos necesarios, se suscribirá y será distribuido de la siguiente manera:
  1. A la alta dirección.
  2. A los responsables del departamento auditado.
  3. Al archivo de auditoría interna y legajo de papeles de trabajo correspondiente.

#### **D- SEGUIMIENTO**

Durante el desarrollo de cada auditoría se dará seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones planteadas en los informes presentados.

La información que se tomará en cuenta para realizar el seguimiento respectivo, incluirá:


- Las observaciones comunicadas a la alta dirección, con sus correspondientes riesgos.
- El calendario, plazo, periodo en el que tendrán que implementarse las acciones correctivas.
- El responsable o propietario del proceso responsable de cada acción correctiva.
- La situación actual de los hallazgos y recomendaciones.

#### **E- ACTIVIDADES Y FECHAS CLAVES**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHAS</b>
Evaluación preliminar y elaboración de planeación	Del 5 al 23 de junio de 2017 (15 días hábiles).
Ejecución de la auditoría	Del 26 de junio al 11 de agosto de 2017 (35 días hábiles).
Elaboración de hallazgos de auditoría	Del 14 al 18 de agosto de 2017 (5 día hábiles).

ACTIVIDADES	FECHAS
Revisión y comunicación de hallazgos	Del 21 al 25 de agosto de 2017 (5 día hábiles).
Período otorgado para emisión de respuestas de auditados	Del 28 de agosto al 1 de septiembre de 2017 (5 días hábiles).
Procesamiento de respuestas de auditados, planes de acción y elaboración de hallazgos finales	Del 4 al 8 de septiembre de 2017 (5 días hábiles).
Lectura de hallazgos finales	11 de septiembre de 2017 (1 día hábil)
Procesamiento de informe final	12 y 13 de septiembre de 2017 (2 días hábiles).

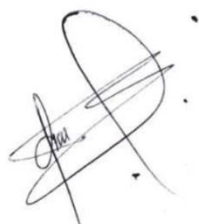
Responsables:



Lic. Wendy Patricia Franco de Ochoa  
Auditor Operativo



Lic. Arturo Antonio Vidal Rivera  
Auditor Operativo



Revisado.  
Lic. Leonel Andrés Suárez Pérez  
Jefe de Auditoría Operativa



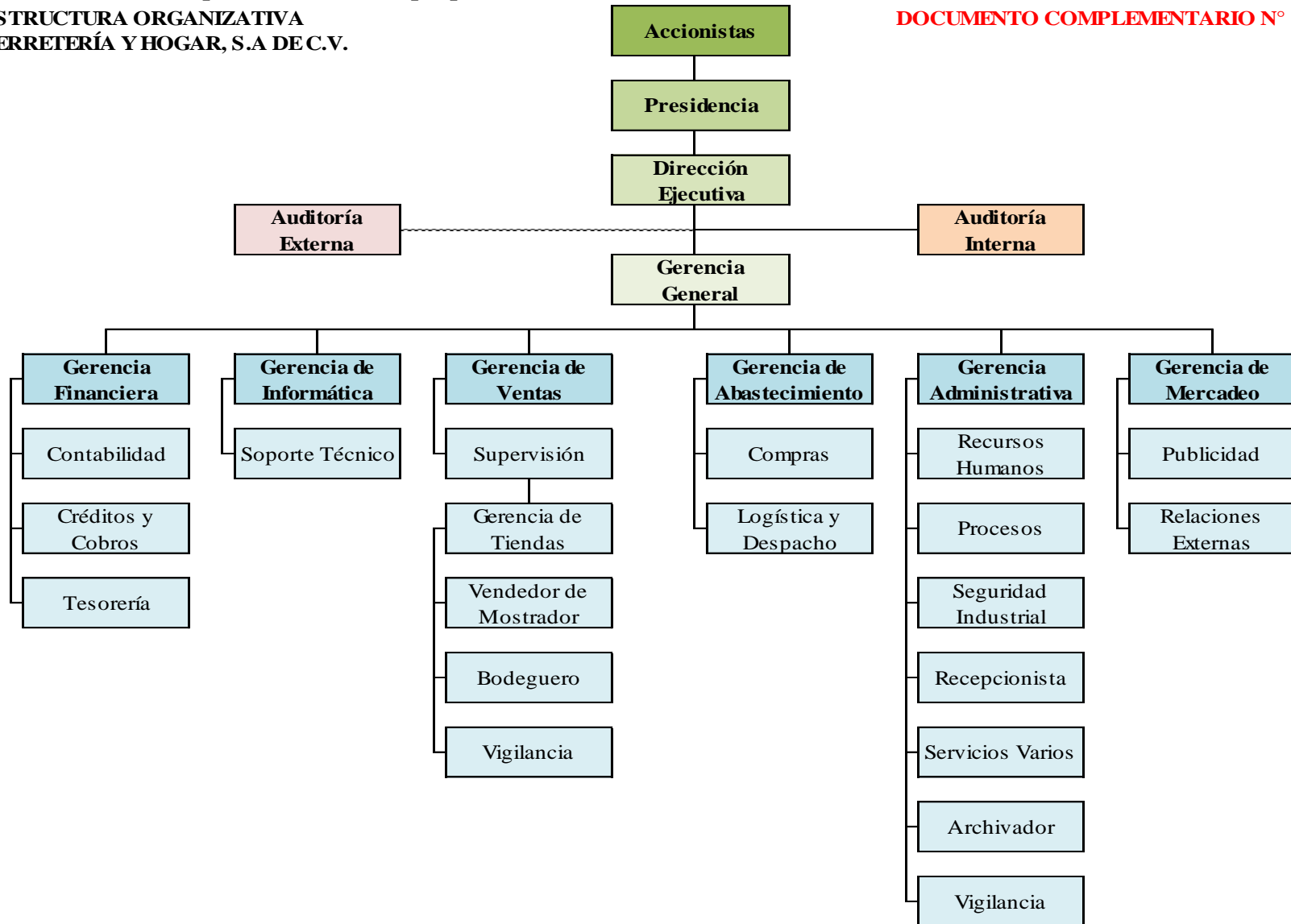
Vo.Bo.  
Lic. Rudy Alberto Corrales Batres  
Gerente Unidad de Auditoría Interna

San Salvador, 23 de junio de 2017.

#### 4.4.3 Documentos complementarios de la propuesta

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA  
FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V.

DOCUMENTO COMPLEMENTARIO N° 1





**FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V.**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**DOCUMENTO COMPLEMENTARIO N° 2**

**Proceso:** Créditos y Cobros.

**Dirigido a:** jefatura del departamento de Créditos y Cobros.

Preparado por: **A. A. V.**

Revisado por: **L. A. S.**

Fecha: **07/06/2017**

Referencia: **DC- 2**

**Período evaluado:** enero a mayo de 2017

**Objetivo general:**

Evaluar el control interno con base al enfoque del informe COSO sobre el marco "Control Interno - Marco Integrado" e identificar en las diferentes áreas y actividades delimitadas a las cuentas por cobrar, los factores de riesgo que pueden afectar interna o externamente el logro de los objetivos propuestos: *a) control interno operativo, b) gestión de las operaciones y c) confiabilidad de la información y reportes que se generan en el proceso.* Todo con el propósito de elaborar un efectivo plan y programas de auditoría.

**Objetivos específicos:**

Conocer el sistema de control interno relacionado a cada uno de los componentes del Control Interno - Marco Integrado, delimitado a las cuentas por cobrar de la Ferreteria y Hogar, S.A de C.V.

Recopilar información y documentos relacionados con el control interno de las cuentas por cobrar de la Ferreteria y Hogar, S.A de C.V.

**Instrucciones para el llenado:**

Conteste a cada pregunta con **SI** o **NO** colocando una "X" en la casilla respectiva; y si es necesario explicar algo sobre la respuesta utilice la columna de la derecha "COMENTARIOS" N/A, significa: **no aplica.**

*Se advierte que las respuestas que emita en este cuestionario deben ser veraces, ya que estarán sujetas a comprobación por esta auditoría.*

Corr.	Pregunta	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
<b>I - ENTORNO DE CONTROL</b>					
1	¿La entidad cuenta con un plan estratégico definido?	X			
2	¿Cuenta la organización con una visión y misión empresarial?	X			
3	¿Los objetivos estratégicos son consistentes con la misión de la entidad?	X			

4	¿Se tiene una estructura organizacional en la cual se observen las diferentes áreas que conforman la empresa?	X			
5	¿Se han establecido manuales en los cuales se plasman las funciones y obligaciones por área de trabajo?		X		
6	¿Se tienen definidos los perfiles de las personas a ocupar un cargo dentro de la organización?		X		
7	¿Cuentan con manuales o código de ética que regulen la conducta de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades?		X		
8	¿Los manuales o código de ética implementados son preparados internamente por la empresa?			X	
9	¿Se da a nivel de las gerencias y altos mandos de la organización un ejemplo positivo de conducta ética?	X			
10	¿La entidad realiza inducción a los nuevos empleados en cuestiones éticas?	X			
11	¿Se investigan y documentan las incumplimientos a la ética organizacional?	X			
12	¿Se sancionan o amonestan los comportamientos contrarios a la ética?	X			
13	¿Realizan actividades que permitan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	X			
14	Se poseen normas para el área de Recursos Humanos, relacionadas a: a) Contratación  b) Formación y evaluación  c) Traslados y ascensos	X  X  X			
15	¿Se mide y recompensa el rendimiento del personal del departamento de Créditos y Cobros?	X			Únicamente a niveles de alto mando.
16	¿Se rota constantemente el personal del departamento de Créditos y Cobros?		X		
17	¿El departamento de Créditos y Cobros cuenta con un plan operativo definido?	X			
18	¿Se tienen documentados las políticas y procedimientos utilizados por el departamento de Créditos y Cobros?	X			
19	¿Se cuenta con un plan de capacitaciones para el departamento de Créditos y Cobros?	X			

Calificación por componente		14	4	1	Nivel de confianza: 74% Nivel de riesgo: 26%
<b>II - EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
20	¿Se desarrollan actividades para identificar eventos que puedan afectar las funciones del departamento de Créditos y Cobros?		X		
21	¿Se cuenta con un sistema para registro de datos de clientes?	X			
22	¿El sistema de créditos se encuentra vinculado con el sistema de otros	X			
23	¿El sistema emite alertas sobre los créditos vencidos?		X		
24	¿Se controla vía sistema el record crediticio de los clientes?	X			
25	¿Cuenta con planes de contingencia en caso de fallar el sistema?		X		
26	¿Se tiene respaldo de la información de clientes mantenida en el sistema?	X			
27	¿Se solicita documentación previa para la evaluación de posibles clientes?	X			
28	Se otorgan créditos a: a) Personas naturales. b) Personas jurídicas.	X X			
29	En el caso de persona natural, para la aprobación de crédito se solicita: a) Solicitud de crédito. b) Copia de DUI y NIT. c) Contrato o acuerdo comercial. d) Constancia para compartir información crediticia.	X X X X			Por política se hace la solicitud de la información, pero actualmente se trabaja con la presentación de posibles clientes a la Junta Directiva y son ellos quienes realizan la aprobación sin pedir mayor documentación previa.

30	En el caso de persona jurídica, para la aprobación de crédito se solicita: a) Solicitud de crédito.  b) Copia de escritura de constitución de la entidad.  c) Últimas tres declaraciones de IVA presentadas.  d) Credencial y DUI de representante legal.  e) Número de Identificación Tributaria (NIT).  f) Estados financieros del último ejercicio contable finalizado.  g) Contrato o acuerdo comercial.  h) Constancia para compartir información crediticia.	X			Por política se hace la solicitud de la información, pero actualmente se trabaja con la presentación de posibles clientes a la Junta Directiva y son ellos quienes realizan la aprobación sin pedir mayor documentación previa.
31	¿Se otorgan créditos a partes relacionadas?	X			
32	En relación a la pregunta anterior, ¿Los requisitos para el otorgamiento son los mismos que de los clientes comerciales?		X		
33	¿Se poseen clientes de mayoreo definidos?	X			
34	¿Poseen criterios definidos para clasificar a los clientes?	X			
35	¿La apertura de nuevos créditos posee un monto fijo o establecido?	X			Se inicia con un monto de \$5,000.00
36	¿Los límites de crédito aprobados se encuentran en relación a la capacidad de pago del cliente?	X			
37	¿Los límites de créditos otorgados se encuentran categorizados con base a segmentos de clientes?	X			
38	¿Se han otorgado nuevos créditos a clientes con antecedentes que indican morosidad?		X		
39	¿Se realizan incremento a los límites de crédito inicialmente autorizados?	X			
40	¿Se solicita fiador al momento de otorgar un crédito?		X		
41	¿Se conoce la actividad económica que desarrollan los clientes? (Art. 10 Ley de Lavado de Dinero y Activos)	X			



42	¿Se presentan compras inusuales de los clientes a quienes se les otorga crédito? (Art. 10 Ley de Lavado de Dinero y Activos)		X		
43	¿Existen personas definidas para realizar las gestiones de cobros?	X			
44	¿Son los vendedores quienes realizan labores de cobranza?	X			
45	¿Poseen rutas definidas de cobros?	X			
46	¿Los cobros realizados por los clientes se ingresan al sistema de manera manual?	X			
47	En el caso de cobros en efectivo, ¿Se deposita en la cuenta bancaria de la entidad diariamente?		X		Se depositan cada dos o tres días.
48	La liquidación de los cobradores se realiza de forma: a) Diaria b) Semanal c) Mensual		X		
49	¿Existe un control detallado sobre las facturas entregadas al cobrador?	X			
50	¿Entrega el cobrador diariamente las facturas pendientes por cobrar?		X		Se entregan cada semana.
51	¿Está cubierto el cobrador por una póliza de fidelidad?		X		
52	La forma de cobro a los clientes es: a) Presencial b) A domicilio		X		
53	De las siguientes, ¿Qué formas de pago son aceptadas por la entidad? a) Efectivo. b) Cheque. c) Transferencia bancaria. d) Compensación de deudas.	X X X		X	
54	En el caso de pagos con cheque, ¿Son reservados previamente?	X			

55	Durante el periodo de vigencia del crédito, se realizan cobros adicionales como: a) Intereses corrientes.  b) Intereses por mora.  c) Comisiones.  d) Recargos. (Art. 12-A Ley de Protección al Consumidor)		X  X  X  X		
56	¿Se practica el anatocismo? (Art. 10 Ley Contra la Usura)		X		
57	¿Se cuenta con seguro de deudas que respalde los créditos otorgados?		X		
58	¿Se identifican y analizan las situaciones que afectan el estado de las cuentas por cobrar?		X		
<b>Calificación por componente</b>		<b>25</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>Nivel de confianza: 65%</b> <b>Nivel de riesgo: 35%</b>
<b>III - ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
59	De las siguientes funciones, ¿Cuáles se encuentran separadas del departamento de Créditos y Cobros? a) Aprobación de créditos.  b) Ventas.  c) Facturación.  d) Gestión de cobros.  e) Custodia de documentos.		X  X  X		
60	¿La organización cuenta con una política definida para los salarios del personal?	X			
61	¿La política se revisa y actualiza al menos anualmente?		X		
62	¿Se tiene una política definida para el otorgamiento de créditos?	X			
63	¿Tiene la empresa políticas de crédito para la evaluación de clientes potenciales?	X			
64	¿Los créditos son aprobados por el jefe del departamento de créditos y cobros?	X			
65	¿Los créditos son autorizados por el jefe del departamento de créditos y cobros?		X		Son autorizados por el comité de créditos, conformados por cuatro directores de la empresa.

66	¿Existe evidencia de la aprobación y autorización de los créditos?	X			Mediante un acta de aprobación de créditos.
67	¿Se establecen límites de crédito por cliente?	X			
68	De las siguientes, ¿Qué plazos de créditos son otorgados? a) 30 días. b) 60 días. c) 90 días.	X		X X	
69	¿La recuperación se hace en tiempo y plazo definido?			X	
70	¿Se otorgan descuentos por pronto pago?	X			
71	¿Se otorga un descuento especial a clientes mayoristas?	X			
72	¿Se manejan expedientes por clientes?	X			
73	¿Son actualizados constantemente los expedientes?			X	
74	¿Se respaldan con títulos valores el otorgamiento de créditos?	X			Letras de cambio y pagarés.
75	¿Qué tipo de garantía? a) Pagaré b) Letras de cambio. c) Cheque post-fecha. (Art. 702 al 838 Código de Comercio)	X X		X	
76	¿Se utiliza el quedan como garantía para ejercer gestiones de cobro?	X			
77	¿Los talonarios para cobro de clientes se encuentran prenumerados?	X			
78	¿La custodia de las garantías es responsabilidad del departamento de Créditos y Cobros?	X			
79	¿Se guardan los documentos en un lugar seguro?	X			
80	¿Se comprueba físicamente la existencia de títulos valores?	X			
81	¿Se notifica previamente a los clientes el vencimiento de facturas?	X			
82	¿Se mantienen bitácoras de control de las gestiones de cobros realizadas?	X			
83	¿Se envían estados de cuentas a los clientes con el saldo adeudado y su composición periódicamente?			X	

84	¿Existen clientes especiales a los cuales se les envía estados de cuentas mensuales?		X		
85	¿Se presentan informes a la gerencia sobre la antigüedad de las cuentas por cobrar?	X			
86	¿Se cuenta con un auxiliar de clientes por parte del área de créditos y cobros?	X			
87	¿Se otorgan créditos sin una tasa de interés estipulada?	X			
88	¿Poseen políticas y/o procedimientos para el trato de las cuentas morosas?	X			
89	¿Se respaldan los créditos mediante facturas o comprobantes de crédito fiscal?	X			
90	Los documentos fiscales se entregan: a) El día de la facturación.  b) Cuando se entrega el producto.  c) Mediante visita por parte del gestor de cobros.		X  X  X		
91	¿Se realiza la facturación anticipada de productos? (Art. 47 Ley de IVA)		X		
92	¿Se permite el pago anticipado de clientes?	X			
93	Una vez facturados los bienes, el plazo del crédito inicia: a) Emitido el documento fiscal.  b) Hasta que el cliente recibe el documento fiscal.	X		X	Los clientes consideran como inicio de plazo de crédito hasta que reciben el documento fiscal y no la fecha de facturación del mismo.
94	¿Se elaboran notas de crédito recurrentemente?	X			
95	En que casos: a) Faltantes de productos reportados.  b) Por cambios de producto dañado o con desperfectos.  c) Cliente lo solicita.	X  X  X			
96	¿Se autoriza la elaboración de notas de crédito?		X		

97	Si se elabora una nota de crédito relacionada a un documento fiscal, en el caso de emitir un nuevo documento: a) El plazo de vencimiento se toma a partir del documento original.  b) Se considera el plazo a partir de la fecha del nuevo documento emitido.	X	X		Los clientes consideran como inicio de plazo de crédito la fecha de la emisión del nuevo documento.
98	¿Existen políticas definidas para declarar la incobrabilidad de los saldos adeudados?	X			
<b>Calificación por componente</b>		<b>29</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>Nivel de confianza: 73%</b> <b>Nivel de riesgo: 27%</b>
<b>IV - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
99	A su criterio, ¿Todo el personal conoce los objetivos estratégicos de la entidad?	X			
100	¿Es del conocimientos de todos los trabajadores la misión y visión empresarial?	X			
101	Las políticas y procedimientos implementadas, ¿Son conocidas y comprendidas por todo el personal miembro del departamento de Créditos y Cobros?	X			
102	La información y documentación generada en su departamento: a) Es archivada y custodiada a través de medios seguros.  b) Se tiene fácil acceso a los mismos.  c) Se encuentran protegidas a casos de deterioro, robo o cualquier siniestro	X  X  X			
103	La información y documentación es almacenada de forma: a) Física  b) Medios magnéticos.	X	X		
104	¿Se llevan a cabo reuniones para comunicar las expectativas y responsabilidades de los miembros del departamento de créditos y cobros?		X		
105	Se comunica al personal del departamento sobre: a) Resultados obtenidos.  b) Cumplimiento de objetivos.	X	X		

106	¿Existe manera de comunicar los problemas o inquietudes a través de un mediador hasta llegar a la alta dirección?		X		
107	¿Es permitido el anonimato?			X	
108	¿Los empleados utilizan actualmente estos canales de comunicación?			X	
<b>Calificación por componente</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>Nivel de confianza: 50%</b> <b>Nivel de riesgo: 50%</b>
<b>V - ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>					
109	¿La alta dirección reconoce las buenas sugerencias de los empleados?	X			
110	¿Supervisa que sus colaboradores cumplan con los políticas y procedimientos establecidos para el desempeño de sus funciones?	X			
<b>Calificación por componente</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Nivel de confianza: 100%</b> <b>Nivel de riesgo: 0%</b>
<b>Calificación del control interno del departamento</b>		<b>75</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>Nivel de confianza: 68%</b> <b>Nivel de riesgo: 32%</b>



**FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V.**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**DOCUMENTO COMPLEMENTARIO N° 2**

**Proceso:** Contabilidad y Finanzas.  
**Dirigido a:** jefatura del departamento de Contabilidad y Finanzas.

Preparado por: **W. P. F.**  
 Revisado por: **L. A. S.**

Fecha: **07/06/2017**  
 Referencia: **DC- 2**

**Período evaluado:** enero a mayo de 2017

**Objetivo general:**

Evaluar el control interno con base al enfoque del informe COSO sobre el marco "Control Interno - Marco Integrado" e identificar en las diferentes áreas y actividades delimitadas a las cuentas por cobrar, los factores de riesgo que pueden afectar interna o externamente el logro de los objetivos propuestos: a) *control interno financiero*, b) *gestión de las operaciones*, c) *cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables*, d) *registros contables* y e) *confiabilidad de la información y reportes que se generan en el proceso*. Todo con el propósito de elaborar un efectivo plan y programas de auditoría.

**Objetivos específicos:**

Conocer el sistema de control interno relacionado a cada uno de los componentes del Control Interno - Marco Integrado, delimitado a las cuentas por cobrar de la Ferreteria y Hogar, S.A de C.V.

Recopilar información y documentos relacionados con el control interno de las cuentas por cobrar de la Ferreteria y Hogar, S.A de C.V.

**Instrucciones para el llenado:**

Conteste a cada pregunta con **SI** o **NO** colocando una "X" en la casilla respectiva; y si es necesario explicar algo sobre la respuesta utilice la columna de la derecha "COMENTARIOS" N/A, significa: **no aplica**.

*Se advierte que las respuestas que emita en este cuestionario deben ser veraces, ya que estarán sujetas a comprobación por esta auditoría.*

Corr.	Pregunta	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
<b>I - ENTORNO DE CONTROL</b>					
1	¿La entidad cuenta con un plan estratégico definido?	X			
2	¿Cuenta la organización con una visión y misión empresarial?	X			
3	¿Los objetivos estratégicos son consistentes con la misión de la entidad?	X			

4	¿Se tiene una estructura organizacional en la cual se observen las diferentes áreas que conforman la empresa?	X			
5	¿Se han establecido manuales en los cuales se plasman las funciones y obligaciones por área de trabajo?		X		
6	¿Se tienen definidos los perfiles de las personas a ocupar un cargo dentro de la organización?		X		
7	¿Cuentan con manuales o código de ética que regulen la conducta de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades?		X		
8	¿Los manuales o código de ética implementados son preparados internamente por la empresa?			X	
9	¿Se da a nivel de las gerencias y altos mandos de la organización un ejemplo positivo de conducta ética?	X			
10	¿La entidad realiza inducción a los nuevos empleados en cuestiones éticas?	X			
11	¿Se investigan y documentan las incumplimientos a la ética organizacional?	X			
12	¿Se sancionan o amonestan los comportamientos contrarios a la ética?	X			
13	¿Realizan actividades que permitan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	X			
14	Se poseen normas para el área de Recursos Humanos, relacionadas a: a) Contratación  b) Formación y evaluación  c) Traslados y ascensos	X  X  X			
15	¿Se mide y recompensa el rendimiento del personal del departamento de Contabilidad y Finanzas?		X		
16	¿Se rota constantemente el personal del departamento de Contabilidad y Finanzas?		X		
17	¿El departamento de Contabilidad y Finanzas cuenta con un plan operativo definido?	X			
18	¿Se tienen documentados las políticas y procedimientos utilizados por el departamento de Contabilidad y Finanzas?	X			



19	¿Se cuenta con un plan de capacitaciones para el departamento de Contabilidad y Finanzas?		X		
<b>Calificación por componente</b>		<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>Nivel de confianza: 63%</b> <b>Nivel de riesgo: 37%</b>
<b>II - EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
20	¿Se identifican los eventos que puedan afectar las funciones del departamento de Contabilidad y Finanzas?		X		
21	¿El módulo del sistema de contabilidad se encuentra vinculado a los módulos de otros departamentos?	X			
22	¿Se mantiene back-up de la información manejada en el sistema?	X			
23	¿El sistema contable que se utiliza actualmente satisface los requerimientos en cuanto a la generación de reportes?		X		
24	¿Está restringido el acceso a los registros contables?	X			
25	¿La documentación de soporte contable es almacenada y conservada por lo menos, durante 10 años? (Art. 454 Código de Comercio)	X			
26	¿Se revisan y evalúan constantemente el estado de las cuentas por cobrar?	X			
27	¿Se identifican y analizan las situaciones que afectan el estado de las cuentas por cobrar?	X			
<b>Calificación por componente</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>Nivel de confianza: 75%</b> <b>Nivel de riesgo: 25%</b>
<b>III - ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
28	¿Cuáles funciones son ejecutadas en el departamento de Contabilidad y Finanzas? a) Elaboración de reportes e información financiera. b) Revisión de reportes e información financiera. c) Autorización de reportes e información financiera.	X  X		X	
29	¿La organización cuenta con una política definida para los salarios del personal?	X			
30	¿La política se revisa y actualiza al menos anualmente?		X		
31	¿Se tienen políticas definidas para la valuación de las cuentas por cobrar?	X			

32	¿Las cuentas por cobrar son reconocidas en su totalidad en los estados financieros? (Sección 2 NIIF para PYMES)	X			
33	¿Qué base de medición se utiliza para el registro de las cuentas por cobrar? a) Costo histórico.  b) Valor razonable. (Sección 2 NIIF para PYMES)	X		X	
34	¿Elabora un conjunto completo de estados financieros? (Sección 3 NIIF para PYMES)	X			
35	¿Se utiliza el método de interés efectivo para medir las cuentas por cobrar? (Sección 3 NIIF para PYMES)	X			
36	Las cuentas por cobrar en las que no se realiza cobro de intereses, ¿Se registran como un pago diferido? (Sección 23 NIIF para PYMES)			X	
37	¿Se evalúa la existencia de deterioro del valor de las cuentas por cobrar? (Sección 11 NIIF para PYMES)	X			
38	¿Se calcula estimación para cuentas incobrables?	X			
39	En relación a la pregunta anterior, ¿Qué método se utiliza para su calculo? a) Porcentaje sobre ventas al crédito.  b) Porcentaje sobre saldo de cuentas por cobrar.  c) Porcentaje por antigüedad de saldos.			X  X  X	Se utiliza un valor fijo calculado por la gerencia financiera.
40	¿Los registros contables relacionados a las cuentas por cobrar cuentan con la debida documentación de soporte? (Art. 454 Código de Comercio)	X			
41	¿Se concilian los saldos contables con el auxiliar manejado por el departamento de crédito y cobros?	X			
42	¿Se cuenta con procedimientos para comprobar la veracidad de los ingresos por ventas?	X			
43	¿Se utilizan procedimientos para la revisión de cuentas morosas?	X			
44	¿Son clasificadas las cuentas por cobrar como en corto y largo plazo?	X			
45	¿Se comprueba la existencia de los saldos pendientes de cobro?	X			

46	¿Realiza arqueos de documentos que respaldan el saldo adeudado de las cuentas por cobrar?		X		
47	¿Envía confirmaciones de saldo aleatoriamente para verificar la existencias de los valores adeudados?		X		
48	¿Se verifica la existencia de cada uno de los clientes detallados en el auxiliar de cuentas por cobrar?	X			
49	¿Se controlan las cuentas que son de dudosa recuperación?	X			
50	¿Se ejerce el cobro de la deuda vía judicial?	X			
51	En el ultimo año, ¿Se han declarado saldos de clientes como incobrables?	X			
52	¿Se sigue el procedimiento fiscal para que estas sean reconocidas como un gasto deducible? (Art. 31 Ley de ISR)	X			
53	¿Son autorizadas la eliminación de cuentas incobrables?	X			Por la Junta Directiva.
54	¿Se efectúa una verificación entre las cotizaciones de clientes y los precios facturados?	X			
55	¿Se clasifican las cuentas por cobrar por su antigüedad?	X			
56	¿Se realizan análisis de antigüedad de saldos?	X			
57	¿Se llevan registros auxiliares de clientes?	X			
<b>Calificación por componente</b>		<b>25</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>Nivel de confianza: 83%</b> <b>Nivel de riesgo: 17%</b>
<b>IV - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
58	A su criterio, ¿Todo el personal conoce los objetivos estratégicos de la entidad?	X			
59	¿Es del conocimientos de todos los trabajadores la misión y visión empresarial?	X			
60	Las políticas y procedimientos implementadas, ¿Son conocidas y comprendidas por todo el personal miembro del departamento de Contabilidad?	X			
61	La información y documentación es almacenada de forma: a) Física b) Medios magnéticos.	X			Ambos medios de almacenamiento.

62	La información y documentación generada en su departamento: a) Es archivada y custodiada a través de medios seguros.  b) Se tiene fácil acceso a los mismos.  c) Se encuentran protegidas a casos de deterioro, robo o cualquier siniestro?	X  X  X			
63	¿Se llevan a cabo reuniones para comunicar las expectativas y responsabilidades de los miembros del departamento de Contabilidad?		X		
64	Se comunica al personal del departamento sobre: a) Resultados obtenidos.  b) Cumplimiento de objetivos.	X		X	
65	¿Existe manera de comunicar los problemas o inquietudes a través de un mediador hasta llegar a la alta dirección?		X		
66	¿Es permitido el anonimato?			X	
67	¿Los empleados utilizan actualmente estos canales de comunicación?			X	
<b>Calificación por componente</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>Nivel de confianza: 50%</b> <b>Nivel de riesgo: 50%</b>
<b>V - ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>					
68	¿La alta dirección reconoce las buenas sugerencias de los empleados?	X			
69	¿Supervisa que sus colaboradores cumplan con los políticas y procedimientos establecidos para el desempeño de sus funciones?	X			
<b>Calificación por componente</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Nivel de confianza: 100%</b> <b>Nivel de riesgo: 0%</b>
<b>Calificación del control interno del departamento</b>		<b>50</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>Nivel de confianza: 72%</b> <b>Nivel de riesgo: 28%</b>



**FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V.  
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**DOCUMENTO  
COMPLEMENTARIO N°3**

**MATRIZ DE RIESGOS**

**Proceso:** Créditos y Cobros.

Preparado por:

**A. A. V.**

Revisado por:

**L. A. S.**

**Objetivos de control interno:**

Fecha:

**09/06/2017**

Referencia:

**DC - 3**

**1. Operativos:** confiabilidad de la información presentada.

**2. Relacionados con la información:** reportes información suministrada a nivel interno y externo y va más allá de la información estrictamente financiera.

**3. De gestión:** relacionado con la eficiencia, eficacia y economía de los recursos utilizados.

**4. Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables:** relacionados con el cumplimiento de la normativa legal y técnica aplicable al proceso de créditos y cobros de la entidad.

Pregunta de cuestionario de control interno	Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	Calificación			Nivel de riesgo		
				PO	I	ER	A	M	B
<b>I- ENTORNO DE CONTROL</b>									
5	1	<i>El departamento de Créditos y Cobros no cuenta con manuales de descripción de puestos.</i>	Al no contar con manuales de función de puestos, existe el riesgo que el personal no logre un desempeño efectivo de las actividades o tareas que los puestos de trabajo requieren.	2	3	6	<b>ALTO</b>		
6	2	<i>No se poseen definidos los perfiles de puestos de las personas a ocupar un cargo en el área de créditos y cobros.</i>	Al no poseer perfiles adecuados del personal de la entidad, existe el riesgo de que muchos puestos sean ocupados por personas sin las capacidades necesarias o experiencia en un área determinada.	2	2	4	<b>MEDIO</b>		

7	3	<i>No existe código de ética que regulen la conducta de los trabajadores.</i>	Al no existir un código de ética definido se corre el riesgo que el personal muestre acciones inmorales que afecten el desempeño de sus funciones.	3	3	9	<b>ALTO</b>
15	4	<i>Se mide y recompensa el rendimiento del personal únicamente a niveles de alto mando.</i>	Al reconocer el rendimiento únicamente al personal de alto mando, existe la posibilidad de desmotivación en los trabajadores; lo cual causaría poco rendimiento del personal e inclusive renuncia de este.	3	3	9	<b>ALTO</b>
<b>II- EVALUACION DE RIESGOS</b>							
20	5	<i>No existe una función de identificar posibles eventos que puedan afectar el desempeño adecuado del área de créditos y cobros.</i>	Al no identificar posibles eventos en el área de créditos y cobros se expone a procesos erróneos, que afectaría en el alcance de los objetivos de la entidad y el desempeño adecuado del área.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
23	6	<i>El sistema de registro de clientes no emite alertas sobre los créditos vencidos o por vencer.</i>	La falta de emisión de alertas de los créditos vencidos en el sistema, incide en el oportuno seguimiento y gestión adecuada de cobros que se realiza, afectando en la recuperación del efectivo creando así iliquidez en la	1	2	2	<b>BAJO</b>
25	7	<i>Falta de planes de contingencia ante cualquier fallo del sistema.</i>	Al no poseer planes de contingencias ante fallos del sistemas, la entidad podría enfrentarse ante pérdida de información o incumplimiento en la presentación de información interna o externa, incumplimientos legales entre otros.	2	3	6	<b>ALTO</b>

29 y 30	8	<i>Incumplimiento de política sobre información y/o documentación para evaluación del cliente, en el otorgamiento de créditos.</i>	A pesar de que existe una política donde se solicita información y/o documentación previa al otorgamiento de los créditos, ya sea para personas naturales o personas jurídicas; por requerimiento de la Junta Directiva no se solicita mayor documentación de soporte, únicamente se conceden mediante la autorización de parte del Comité de Créditos, exponiéndose así la entidad a pérdidas por incobrabilidad o falta de liquidez por el efectivo no recuperado oportunamente.	2	3	6	<b>ALTO</b>
32	9	<i>Incumplimiento de política para el otorgamiento de créditos a partes relacionadas.</i>	La debilidad en el cumplimiento de la política de otorgamiento de créditos y la falta de presentación de información ante la Administración Tributaria en relación al proceso de deducción como gasto, establecido por la Ley de Impuesto Sobre la Renta podría ocasionarle a la entidad riesgos de litigios o problemas con la Hacienda Pública.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
35	10	<i>Incumplimiento de política en cuanto a la evaluación de la capacidad de pago de los clientes.</i>	El tener un monto fijo de apertura de créditos, sin importar la capacidad de pago o documentación presentada por los clientes, afectaría en la recuperación del efectivo en el periodo que corresponde o generaría un alto número de saldos incobrables por parte de la entidad.	2	3	6	<b>ALTO</b>

40	11	<i>No se solicita fiador como requisito para la apertura u otorgamiento de créditos.</i>	Si debido a diversos motivos, el titular del crédito no cancela la deuda, existe el riesgo de liquidez al cual se puede enfrentar la entidad por no contar con un adecuado respaldo de los saldos	2	2	4	<b>MEDIO</b>
43 y 44	12	<i>Falta de segregación de funciones de cobro, debido a que son realizadas por los mismos vendedores.</i>	Al no tener segregadas las funciones de ventas con las gestiones de cobros, por ser realizadas por las mismas personas se podría incurrir en riesgos operativos, como por ejemplo: jineteo de fondos.	2	3	6	<b>ALTO</b>
47	13	<i>Los cobros en efectivo no son depositados a la cuenta bancaria de la entidad de forma diaria.</i>	Se podría estar exponiendo al fraude por parte de los empleados o jineteo de fondos. El cual generaría un riesgo de liquidez.	2	3	6	<b>ALTO</b>
51	14	<i>No cuenta con una póliza de fidelidad que resguarde los ingresos reportados por parte de los gestores de cobros.</i>	Existe el riesgo que las personas que realizan las gestiones de cobro utilicen el dinero de lo cobrado para fines personales, incurriendo en fraude, el cual podría incidir en el alcance de los objetivos estratégicos de la entidad.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
57	15	<i>Falta de seguros de deudas los cuales respalden los créditos otorgados a clientes.</i>	La falta de un plan de contingencia para evitar incurrir a la pérdida o incobrabilidad de los créditos otorgados, podrían llevar a la entidad a no cumplir con sus objetivos por la falta de liquidez.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
58	16	<i>No existe un plan que permita identificar y analizar las situaciones que afecten las cuentas por cobrar.</i>	La falta de una herramienta que permita identificar riesgos en las cuentas por cobrar, afectaría el alcance de los objetivos del departamento de créditos y cobros; y en los objetivos estratégicos establecidos por la entidad.	1	3	3	<b>BAJO</b>



### III- ACTIVIDADES DE CONTROL

59	17	<i>No existe una segregación de funciones en el departamento de Créditos y Cobros.</i>	Al realizar todas las fases del ciclo de las cuentas por cobrar en el departamento de créditos y cobros, existe el riesgo de que no puedan ser detectadas transacciones inusuales, errores involuntarios o fraudes por ser estas ejecutadas por las mismas personas. Una adecuada segregación de funciones sirve como mecanismo de medida preventiva tanto para los empleados del departamento y de la entidad.	2	3	6	<b>ALTO</b>
60 y 61	18	<i>Falta de incentivos o beneficios salariales para el personal del departamento.</i>	La falta de una política salarial adecuada para establecer o aumentar los salarios, podría incidir en el desempeño y rendimiento del personal generando desmotivación o un alto grado de renuncias de empleados en la entidad.	2	3	6	<b>ALTO</b>
68	19	<i>Incumplimiento de política de otorgamiento de crédito a 30 días.</i>	La falta de recuperación del efectivo en tiempo y plazo oportuno, podría afectar en la liquidez de la entidad debido al alto monto de créditos otorgados y a la baja recuperación con la que se cuenta.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
73	20	<i>Los expedientes de los clientes no son actualizados, al menos, una vez al año.</i>	Al no contar con un expediente actualizado de los clientes, la falta de información podría ser un impedimento para cumplir con los requisitos que solicita la Administración Tributaria para determinar como gasto deducible el saldo de las deudas incobrables que se posean (art. 31 Ley de Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento).	2	3	6	<b>ALTO</b>

76	21	<i>Los créditos otorgados no son respaldados con títulos valores.</i>	Al utilizar el quedan para respaldar las facturas entregadas, en el caso que se presenten impagos por los clientes, la entidad no podría ejercer acciones de cobro vía judicial, debido a que estos no son considerados títulos valores (art. 651 Código de Comercio).	2	2	4	<b>MEDIO</b>
83	22	<i>No se envían estados de cuenta con la detalle de saldo adeudado a ninguno de sus clientes.</i>	Los estados de cuenta realizan la función de recordatorio sobre la deuda que tienen los clientes con la entidad, al no utilizar este mecanismo, incide en las actividades de control necesarias para realizar una adecuada gestión de cobros.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
87	23	<i>No existe una política que contemple el cobro de intereses a clientes morosos.</i>	Al no realizar cobro de intereses, se deja de obtener ingresos adicionales por el financiamiento otorgado; realizando un mal uso de los recursos con los que cuenta la entidad.	3	1	3	<b>BAJO</b>
90	24	<i>Retraso en la entrega de los documentos fiscales en las ventas otorgadas al crédito</i>	Con el mal procedimiento de entrega de los documentos fiscales al cliente, la entidad podría estar sujeta a sanciones por parte de la Administración Tributaria, de acuerdo a lo establecido en el artículo 239 literal a) del Código Tributario, por el incumplimiento a la emisión y entrega de documentos.  La multa por este incumplimiento es equivalente al cincuenta por ciento del monto de la operación por cada documento, la que no podrá ser inferior a dos salarios mínimos mensuales.	2	2	4	<b>ALTO</b>

93	25	<i>Prolongación de plazo de crédito por entrega tardía de documentos fiscales.</i>	Cuando se facturan los bienes vendidos, los clientes consideran como inicio de plazo de crédito hasta que reciben el documento fiscal y no la fecha de facturación del mismo, El prolongar el inicio del plazo del crédito, incide en la recuperación oportuna del efectivo debido a que se otorga un plazo mayor al establecido en la política (30 días); impactando de esta manera en la liquidez de la entidad.	2	3	6	<b>ALTO</b>
96	26	<i>La elaboración de notas de crédito no necesitan de autorización previa por parte del jefe del departamento de Créditos y Cobros.</i>	Al no contar con una autorización previa para la elaboración de notas de crédito, existe el riesgo de que se presenten transacciones inusuales con el fin de favorecer los créditos otorgados a clientes.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
<b>IV- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							
104	27	<i>Falta de comunicación de expectativas y responsabilidades con los miembros del departamento.</i>	La falta de comunicación oportuna y adecuada, incide en el conocimiento a plenitud de las actividades o tareas que conlleve a desempeñar un trabajo con efectividad dentro del departamento.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
106	28	<i>No existe un mecanismo para comunicar los problemas o las inquietudes de manera anónima a la alta dirección.</i>	La comunicación entre la dirección y el personal se encuentra limitada, existiendo poca o nula oportunidad para el intercambio de ideas o asuntos que contribuyan en el desempeño de las actividades y en el alcance de los objetivos estratégicos establecidos por la entidad.	2	2	4	<b>MEDIO</b>



**FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V.  
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**DOCUMENTO  
COMPLEMENTARIO N°3**

**MATRIZ DE RIESGOS**

**Proceso:** Contabilidad y Finanzas.

Preparado por:

**W. P. F.**

Revisado por:

**L. A. S.**

**Objetivos de control interno:**

Fecha:

**09/06/2017**

Referencia:

**DC - 3**

**1. Operativos:** confiabilidad de la información presentada.

**2. Relacionados con la información:** reportes información suministrada a nivel interno y externo y va más allá de la información estrictamente financiera.

**3. De gestión:** relacionado con la eficiencia, eficacia y economía de los recursos utilizados.

**4. Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables:** relacionados con el cumplimiento de la normativa legal y técnica aplicable al proceso de créditos y cobros de la entidad.

Pregunta de cuestionario de control interno	Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	Calificación			Nivel de riesgo		
				PO	I	ER	A	M	B
<b>I- ENTORNO DE CONTROL</b>									
5	1	<i>No se cuentan con manuales en los cuales se plasman las funciones y obligaciones por área de trabajo.</i>	Al no contar con manuales de función de puestos, existe el riesgo que el personal no logre un desempeño efectivo de las actividades o tareas que los puestos de trabajo requieren.	2	3	6	<b>ALTO</b>		
6	2	<i>No se poseen definidos los perfiles de las personas a ocupar un cargo dentro de la organización.</i>	Al no poseer perfiles adecuados del personal de la entidad, existe el riesgo de que muchos puestos sean ocupados por personas sin las capacidades necesarias o experiencia en un área determinada.	2	2	4	<b>MEDIO</b>		

7	3	<i>No existe código de ética que regulen la conducta de los trabajadores.</i>	Al no existir un código de ética definido se corre el riesgo que el personal muestre acciones inmorales que afecten el desempeño de sus funciones.	3	3	9	<b>ALTO</b>
15	4	<i>Se mide y recompensa el rendimiento del personal únicamente a niveles de alto mando.</i>	Al reconocer el rendimiento únicamente al personal de alto mando, existe la posibilidad de desmotivación en los trabajadores; lo cual causaría poco rendimiento del personal e inclusive renuncia de este.	3	3	9	<b>ALTO</b>
19	5	<i>Falta de un plan de capacitaciones para el departamento de Contabilidad y Finanzas.</i>	Al no contar con un plan de capacitaciones interno o externo para el personal del área de contabilidad, existe el riesgo que por desconocimiento de aspectos técnicos o legales, se registre y presente información errónea o que no sea de acuerdo a la realidad económica de la entidad.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
<b>II-EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>							
20	6	<i>No existe una función de identificar posibles eventos que puedan afectar el desempeño adecuado del departamento de Contabilidad y Finanzas.</i>	Al no identificar posibles eventos en el departamento de contabilidad este se expone a procesos erróneos, que afectaría en el alcance de los objetivos de la entidad y el desempeño adecuado del área.	2	2	4	<b>MEDIO</b>

23	7	<i>El sistema contable que se utiliza no satisface los requerimientos en cuanto a la generación de reportes.</i>	Al no contar con un sistema que cumpla con los requerimientos necesarios para la generación de reportes, existe el riesgo de presentar información interna o externa que no cumpla con los requisitos técnicos o legales establecidos e inclusive errónea la que conllevaría a tomar una mala decisión por parte de la entidad.	2	3	6	<b>ALTO</b>
<b>III- ACTIVIDADES DE CONTROL</b>							
29 y 30	8	<i>Falta de incentivos o beneficios salariales para el personal del departamento.</i>	La falta de una política salarial adecuada para establecer o aumentar los salarios, podría incidir en el desempeño y rendimiento del personal generando desmotivación o un alto grado de renuncias de empleados en la entidad.	2	3	6	<b>ALTO</b>
39	9	<i>La estimación para cuentas incobrables no se calcula con base a los métodos establecidos.</i>	Al utilizar un valor fijo calculado por la Gerencia Financiera y el cual no es ninguno de los que la ley establece, existe la posibilidad que la información financiera presentada en los estados financieros no sea razonable con base a la realidad económica que se mantiene en las cuentas por cobrar de la entidad.	2	3	6	<b>ALTO</b>
46	10	<i>No se realizan arquezos de documentos que respaldan el saldo adeudado de las cuentas por cobrar.</i>	Al no realizar arquezos de documentos que respaldan las cuentas por cobrar, el personal del departamento de contabilidad no podría comprobar y validar la existencia del total de saldos adeudados a la entidad, presentando así información financiera no razonable.	2	3	6	<b>ALTO</b>

47	11	<i>No se realizan confirmaciones de saldos con los clientes.</i>	Por la deficiencia en la implementación de controles, existe el riesgo de registro de información equívoca o no razonable en cuanto a los saldos adeudados por parte de clientes.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
<b>III- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							
63	12	<i>Falta de comunicación de expectativas y responsabilidades con los miembros del departamento.</i>	La falta de comunicación oportuna y adecuada, incide en el conocimiento a plenitud de las actividades o tareas que conlleve a desempeñar un trabajo con efectividad dentro del departamento.	2	2	4	<b>MEDIO</b>
65	13	<i>No existe un mecanismo para comunicar los problemas o las inquietudes de manera anónima a la alta dirección.</i>	La comunicación entre la dirección y el personal se encuentra limitada, existiendo poca o nula oportunidad para el intercambio de ideas o asuntos que contribuyan en el desempeño de las actividades y en el alcance de los objetivos estratégicos establecidos por la entidad.	2	2	4	<b>MEDIO</b>



**FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V.**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

<b>REF.</b>
<b>DC - 4</b>

**DOCUMENTO COMPLEMENTARIO N° 4**

**Área o proceso:** Créditos y Cobros.

Preparado por: **A. A. V.**

Revisado por: **L. A. S.**

**Objetivos de la auditoría:**

**Objetivo general:** evaluar el proceso de créditos y cobros en la Ferreteria y Hogar, S.A de C.V., con base al enfoque del informe COSO sobre el marco "Control Interno - Marco Integrado"

**Objetivos específicos:**

1. Determinar y evaluar el control interno operativo, gestión de las operaciones, confiabilidad de la información y reportes que se generan en el proceso de créditos y cobros; el cumplimiento de leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables.
2. Presentar recomendaciones preventivas o correctivas a los responsables del proceso, cuando se determinen desviaciones con relación al control interno operativo, gestión de las operaciones, confiabilidad de la información y disposiciones legales y administrativas aplicables.

N°	Procedimientos de auditoría	Hecho por	Referencia
1	Por medio de cuestionario e indagaciones evalúe el control interno y obtenga información relacionada al departamento de Créditos y Cobros de la entidad.		
<b>I- ENTORNO DE CONTROL</b>			
2	Con base a listado del personal de la entidad proporcionado por el departamento de Recursos Humanos, solicite los expedientes de los empleados que conforman el departamento de Créditos y Cobros y verifique en el manual de descripción de puesto si cumplieron con el perfil correspondiente y proceso de selección. Elabore cedula donde se detalle los requisitos del puesto.		
3	Verifique que todos los puestos del departamento reflejados en el organigrama se encuentran ocupados actualmente. Además, analice si en el organigrama y manual de organización se refleja que todas las dependencias y jefaturas estén bajo una unidad de mando específica y que se cumplan los niveles de autoridad y jerarquía reflejadas en el organigrama.		
4	Solicite el plan operativo del año 2017 y determine si se establecen metas y objetivos y si estos se cumplen actualmente. Indague causas en caso de no cumplirse.		
5	Entreviste por lo menos a 2 empleados que se desempeñan en cada uno de los puestos del departamento y establezca las diferencias entre lo descrito en el documento "Manual de Funciones" que emite el departamento de Recursos Humanos y las funciones que realizan en la práctica. Elabore cedula comparativa.		



6	Solicite los reportes de asistencia de marcación biométrica de los empleados del departamento correspondientes al año 2017 y seleccione los que tienen el código de justificación de asistencia laboral "Horas Extras", detállelos en una cédula y solicite documentos que comprueben que las actividades efectivamente fueron realizadas en tiempo extra, que fue solicitada por el jefe inmediato y que ameritaba realizarlo fuera del tiempo ordinario. Indague porque no se le remunera el trabajo en tiempo extra.		
7	Solicite los expedientes del personal y verifique que estos contengan la información reflejada en el documento "Manual de Contrataciones" emitido por el departamento de Recursos Humanos. En caso de información incompleta, indague los motivos por los que no se posee toda la información.		
8	Verifique que los empleados del departamento tengan sus contratos de trabajo vigentes, que se les realice las respectivas retenciones de ISSS y AFP y que estas sean oportunamente reportadas.		
9	Indague si el personal recibe beneficios adicionales al salario y si estos se encuentran reflejados en la acción de personal por contratación.		
10	Prepare y circularice una encuesta de clima laboral preliminar, por lo menos en 3 empleados del departamento.		
<b>III- ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
11	Solicite al departamento de Recursos Humanos, las planillas de salario en medio magnético, de horas extras y vacaciones del año en curso, bonificaciones, aguinaldo del año anterior. Revise cada una de las remuneraciones antes mencionadas del departamento, detállelos en cédula de trabajo y valide el cálculo de dichas remuneraciones con base a lo normado.		
12	Elabore una narrativa que muestre el proceso para la otorgación de créditos a clientes, incluyendo la aplicación contable respectiva.		
13	Verifique y elabore inventario de las políticas utilizadas para el manejo de las cuentas por cobrar. Corrobore que estas se encuentren actualizadas y aprobadas oportunamente.		
14	Con base a la estructura organizativa del departamento, elabore una narrativa que describa si existe una adecuada segregación de funciones en cuanto a las actividades desarrolladas por el personal del área. Preste mayor atención a las funciones de ventas y cobros, si son ejercidas por una misma persona.		
15	Solicite la cartera de clientes para el periodo en revisión. Elabore cédula de detalle donde se muestren los clientes con mayores saldos adeudados.		

16	Compruebe la adecuada aprobación de los créditos y que el saldo de los clientes se mantenga dentro de los límites de créditos establecidos.		
17	Verifique si los límites de créditos a nivel de sistema pueden ser modificados sin mayor restricción o autorización alguna.		
18	Solicite los informes internos por el departamento que incluya las razones financieras, antigüedad de saldos y tendencias de los saldos de ventas y si se encuentran de acuerdo a las condiciones de crédito. Realice un recálculo a fin de validar la información presentada por el área.		
19	Con base al detalle de clientes proporcionada, seleccione al azar 25 expedientes de clientes y verifique si estos se encuentran actualizados y contienen la información incluida en el documento "Política para el otorgamiento de créditos." En caso de encontrar inconsistencias significativas, amplíe la muestra.		
20	Para los nuevos créditos aperturados, verifique en la base del sistema, que los clientes presenten compras previas a la aprobación, y que estas sean en efectivo.		
21	Verifique la existencia de cuentas por cobrar a partes relacionadas. De ser así, verifique el adecuado proceso de otorgamiento de créditos y que se posee documentación de respaldo de las mismas.		
22	Corrobore que el sistema utilizado para el manejo de cuentas por cobrar cumpla con: 1. Elaboración de informes crediticios. 2. Cálculo de impuestos vigentes (IVA, retenciones y percepciones de IVA). 3. Cobro de intereses y mora por los créditos vencidos. 4. Alerta sobre documentos vencidos.		
23	Compruebe la frecuencia de realización de back-ups por medios electrónicos y desarrolle una narrativa que exprese que estos sean probados regularmente.		
24	Inspeccione si se realizan mantenimientos periódicos al equipo tecnológico utilizado en el departamento, que permita un adecuado funcionamiento de los mismos. Realice cédula de detalle que muestre las fechas en que se llevó a cabo el mantenimiento de los equipos y las actividades que se realizaron anexando la documentación que respalde dicho mantenimiento.		
25	Verifique físicamente junto con la persona responsable de las cuentas por cobrar, la existencia de los documentos que respalden los saldos adeudados a la entidad.		

26	Compruebe la existencia física de los títulos valores que se poseen como garantía para ejercer acciones de cobro, en caso se presente incobrabilidad de las cuentas. Elabore una cédula de cumplimiento para verificar que estos cumplan lo establecido en el Código de Comercio.		
27	Solicite el detalle de las cuentas o documentos declarados como incobrables e indague las acciones de seguimiento que se les ha dado a estos, como por ejemplo, traslado a jurídicos o instituciones financieras.		
28	<p>Seleccione facturas de los créditos otorgados a clientes de acuerdo a montos significativos o criterios propios del auditor. Por las facturas seleccionadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtenga copia de la factura y asegúrese de que la venta haya sido registrada en la cuenta del cliente en particular.</li> <li>2. Pruebe exactitud matemática de las facturas de ventas.</li> <li>3. Compruebe los precios de venta al revisar la factura contra una lista de precios autorizado y términos especiales como descuentos, convenios y autorización por parte de un funcionario responsable.</li> </ol>		
29	<p>Por las facturas seleccionadas, compruebe lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que los descuentos estén autorizados, si los hay.</li> <li>2. Que están de acuerdo a los pedidos de los clientes, verificando el nombre del cliente, cantidad y tipo de mercancía, precios y condiciones.</li> <li>3. Que exista evidencia de recepción de la mercancía por parte del cliente.</li> <li>4. Que se calculó y registró correctamente el IVA u otros impuestos.</li> </ol>		
30	Seleccione un periodo para revisar la facturación realizada y revise la secuencia numérica de las facturas emitidas. Corrobore que para las facturas anuladas se archive el original y todas las copias debidamente anuladas.		
31	Solicite los documentos "Reportes de liquidación de cobros" y verifique el adecuado proceso de liquidación. De ser posible, previamente indague las fechas en las que se realizan y participe de forma sorpresiva a fin de identificar situaciones inusuales en el proceso.		
32	Solicite las rutas semanales a seguir por parte de los cobradores. Realice un análisis si en esta se evidencia la visita realizada a cada uno de los clientes, así como los montos recibidos y la forma de pago realizada.		

33	Para los abonos en efectivo recibidos de clientes, solicite los "Recibos de Caja" del ultimo mes. Solicite al departamento de Tesorería el estado de cuenta bancario en formato digital, y corrobore la oportunidad en las remesas de los abonos recibidos en efectivo.		
34	Mediante muestreo aleatorio o a criterio propio del auditor, solicite comprobantes de pago y verifique la adecuada aplicación en sistema y que estos se hagan en la cuenta correspondiente del cliente. Indague sobre los posibles casos de jineteo de fondos.		
35	Solicite los talonarios de cobro y verifique correlatividad, anulaciones, y proceso de solicitud de nuevos talonarios.		
36	Para los saldos de clientes con mayor saldo adeudado, coordine la realización de dos ejemplares de las cartas, para la confirmación de saldos; asegurándose que se utilicen como sigue: 1. Originales para enviarse como primera solicitud. 2. Segunda copia para la segunda solicitud. Compruebe la exactitud aritmética de los estados de cuentas a la fecha de envío.		
37	Para confirmaciones recibidas: 1. Archive las confirmaciones recibidas. 2. Concilie la información contable y los saldos confirmados. 3. Aclare todas las diferencias comunicadas por los clientes y anote los resultados sobre la copia del estado de cuenta que se archiva en los papeles de trabajo. 4. Determine la necesidad de proponer ajustes contables.		
38	Por las circulares sin respuesta aplique procedimientos alternos examinando: 1. Cobros posteriores 2. Examen documental de las facturas o remisiones originales 3. Examen documental contra recibos o recibos de cobradores 4. Cualquier otra documentación que evidencie la existencia de la cuenta por cobrar.		
39	Solicite el expediente de los clientes que presenten saldos moratorios. Con lo anterior elabore una cédula de control a fin de indagar que: 1. Los datos de clientes esten completos y actualizados. 2. El saldo autorizado inicialmente se encuentre de acuerdo a políticas y límites establecidos. 3. Corrobore la existencia del derecho de cobro, el monto original adeudado, el plazo, los pagos efectuados, el saldo, los valores y tiempo de morosidad.		

40	Verifique que las facturas en morosidad se encuentran registradas en contabilidad y soportan una salida real de mercadería y que se encuentre descargado del inventario.		
<b>IV- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
41	Solicite al jefe respectivo que le detalle los nombres de los empleados que laboran en su dependencia y compare con los registrados en: planilla de salarios y reporte del sistema para control de asistencia.		
42	Revise los expedientes y verifique si hay evidencias de amonestaciones por mala conducta u otros documentos importantes relacionados con el desempeño de los empleados y solicite al departamento de Recursos Humanos los expedientes de los mismos empleados y compare el contenido de ambos expedientes, para determinar la confiabilidad de la información.		
<b>V- ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>			
43	Solicite reporte de control de asistencia de marcación biométrica para el año en curso, revíselos y seleccione reportes de empleados con inasistencias o llegadas tardes con justificaciones, detállelos en una cedula de trabajo y solicite al jefe respectivo los documentos que las comprueban.		
44	Solicite reporte de control de asistencia de marcación biométrica para el año en curso, revíselos, seleccione y detalle en una cédula de trabajo los casos que sobrepasaron los treinta minutos mensuales de tolerancia o inasistencias sin justificar y solicite a la jefatura correspondiente el reporte para descuento de salario.		
<b>CONCLUSIONES</b>			
45	Concluya sobre el trabajo efectuado y prepare una cédula con los hallazgos que serán comunicados.		



**FERRETERÍA Y HOGAR, S.A DE C.V.**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

<b>REF.</b>
<b>DC - 4</b>

**DOCUMENTO COMPLEMENTARIO N° 4**

**Área o proceso:** Contabilidad y Finanzas.

Preparado por:	<b>W. P. F.</b>
Revisado por:	<b>L. A. S.</b>

**Objetivos de la auditoría:**

**Objetivo general:** evaluar el proceso de contabilidad y finanzas relacionado a las cuentas por cobrar en la Ferreteria y Hogar, S.A de C.V., con base al enfoque del informe COSO sobre el marco "Control Interno - Marco Integrado"

**Objetivos específicos:**

1. Determinar y evaluar el control interno financiero, gestión de las operaciones, confiabilidad de la información, registros contables y reportes que se generan en el proceso contabilidad y finanzas, el cumplimiento de leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables.
2. Presentar recomendaciones preventivas o correctivas a los responsables del proceso, cuando se determinen desviaciones con relación al control interno financiero, gestión de las operaciones, confiabilidad de la información y disposiciones legales y administrativas aplicables.

N°	Procedimientos de auditoría	Hecho por	Referencia
1	Por medio de cuestionario e indagaciones evalúe el control interno y obtenga información relacionada al departamento de Contabilidad y Finanzas de la entidad.		
<b>I- ENTORNO DE CONTROL</b>			
2	Con base a listado del personal de la entidad proporcionado por el departamento de Recursos Humanos, solicite los expedientes de los empleados que conforman el departamento de Contabilidad y Finanzas y verifique en el manual de descripción de puesto si cumplieron con el perfil correspondiente y proceso de selección. Elabore cedula donde se detalle los requisitos del puesto.		
3	Verificación que todos los puestos del departamento reflejados en el organigrama se encuentran ocupados actualmente. Además, analice si en el organigrama y manual de organización se refleja que todas las dependencias y jefaturas estén bajo una unidad de mando específica y que se cumplan los niveles de autoridad y jerarquía reflejadas en el organigrama.		
4	Solicite el plan operativo del año 2017 y determine si se establecen metas y objetivos y si estos se cumplen actualmente. Indague causas en caso de no cumplirse.		
5	Entreviste por lo menos a 2 empleados que se desempeñan en cada uno de los puestos del departamento y establezca las diferencias entre lo descrito en el documento "Manual de Funciones" que emite el departamento de Recursos Humanos y las funciones que realizan en la práctica. Elabore cedula comparativa.		

6	Solicite los reportes de asistencia de marcación biométrica de los empleados del departamento correspondientes al año 2017 y seleccione los que tienen el código de justificación de asistencia laboral "Horas Extras", detállelos en una cédula y solicite documentos que comprueben que las actividades efectivamente fueron realizadas en tiempo extra, que fue solicitada por el jefe inmediato y que ameritaba realizarlo fuera del tiempo ordinario. Indague porque no se le remunera el trabajo en tiempo extra.		
7	Solicite los expedientes del personal y verifique que estos contengan la información reflejada en el documento "Manual de Contrataciones" emitido por el departamento de Recursos Humanos. En caso de información incompleta, indague los motivos por los que no se posee toda la información.		
8	Verifique que los empleados del departamento tengan sus contratos de trabajo vigentes, que se les realice las respectivas retenciones de ISSS y AFP y que estas sean oportunamente reportadas.		
9	Indague si el personal recibe beneficios adicionales al salario y si estos se encuentran reflejados en la acción de personal por contratación.		
10	Prepare y circularice una encuesta de clima laboral preliminar, por lo menos en 3 empleados del departamento.		
<b>III- ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
11	Solicite al departamento de Recursos Humanos, las planillas de salario en medio magnético, de horas extras y vacaciones del año en curso, bonificaciones, aguinaldo del año anterior. Revise cada una de las remuneraciones antes mencionadas del departamento, detállelos en cédula de trabajo y valide el cálculo de dichas remuneraciones con base a lo normado.		
12	Prepare una cédula sumaria de cuentas por cobrar comparativa considerando saldos al año anterior y saldos del periodo en revisión: 1. Verifique que los saldos provengan directamente de la balanza de comprobación a la fecha de revisión. 2. Indague para asegurarse de que no existan omisiones o partidas inusuales.		
13	Revise si existen cancelaciones en libros por cuentas incobrables aplicando pruebas específicas a partidas de alto valor o muestreo, si el saldo consiste de un gran número de partidas de poco valor y realizar lo siguiente: 1. Considere la razonabilidad de la estimación de las cuentas incobrables, comparando sus niveles de cuentas por cobrar canceladas en años anteriores; y 2. Revise la documentación que soporte la procedencia de las cuentas incobrables durante el periodo y determinar si las aplicaciones o castigos fueron autorizados adecuadamente.		

14	<p>Evalúe la razonabilidad de la estimación para cuentas incobrables desarrollando los siguientes procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtenga por parte del cliente un listado por antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar y: <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Revise la razonabilidad general de su antigüedad</li> <li>ii) Investigue tendencias y condiciones inusuales que pudieran indicar un riesgo de auditoría que requiera mayor atención.</li> </ol> </li> <li>2. Obtenga una lista de las cuentas por las cuales se ha creado una estimación. Revise y pruebe el proceso que se utilizó para desarrollar su estimación de incobrabilidad;</li> <li>3. En los casos en que las estimaciones sean creadas mediante el uso de fórmulas basadas en el listado de antigüedad, determinar si estos se basan en: <ol style="list-style-type: none"> <li>i) La experiencia de ejercicios anteriores.</li> <li>ii) Las circunstancias; y</li> <li>iii) La política de contabilidad establecida.</li> </ol> </li> <li>4. Discuta la cobrabilidad con la administración y revise, cuando sea necesario, otros documentos que soporten los cobros.</li> </ol>		
15	<p>Corrobore los siguientes aspectos fiscales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique si existe una estimación para cuentas incobrables y cual es la política de la compañía para su registro.</li> <li>2. Solicite el movimiento contable de la cuenta de "Estimación para cuentas incobrables" y asegúrese que el incremento en la estimación sea considerado como gasto no deducible para efectos de determinación del impuesto sobre la renta del ejercicio. (Artículo 29-A LISR).</li> <li>3. Si existe liquidación de cuentas incobrables asegúrese que cumplan con los requisitos del artículo 31 numeral 2 de la Ley de Impuesto Sobre la Renta, para poder considerarla como gasto deducible de impuesto sobre la renta.</li> </ol>		
16	<p>Evalúe la suficiencia de la estimación para cuentas incobrables, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de las cuentas vencidas.</li> <li>2. Opiniones de la jefatura de Contabilidad y Finanzas.</li> <li>3. Opiniones de abogados.</li> <li>4. Respuestas recibidas de las confirmaciones de saldos emitidas.</li> </ol>		
17	<p>Revise que los registros contables relacionados a la estimación para cuentas incobrables se hayan autorizado de forma debida.</p>		
18	<p>Corrobore si el sistema contable utilizado genera los estados financieros principales. Indague si estos cumplen con aspectos técnicos y legales vigentes.</p>		
19	<p>Indague con el personal del área la confiabilidad de los reportes emitidos por el sistema y si estos son comprensibles para su evaluación y uso de terceros.</p>		



20	Compruebe la frecuencia de realización de back-ups por medios electrónicos y desarrolle una narrativa que exprese que estos sean probados regularmente.		
21	Inspeccione si se realizan mantenimientos periódicos al equipo tecnológico utilizado en el departamento, que permita un adecuado funcionamiento de los mismos. Realice cédula de detalle que muestre las fechas en que se llevó a cabo el mantenimiento de los equipos y las actividades que se realizaron anexando la documentación que respalde dicho mantenimiento.		
22	Realice una conciliación del saldo contable a la fecha de revisión con el auxiliar de cuentas por cobrar mantenido por el departamento de Créditos y Cobros. Indague cualquier diferencia identificada.		
23	Verifique el movimiento contable de la cuenta "Ingresos por intereses" y corrobore si estos han sido calculados con base a las políticas de la entidad. Indague sobre otro tipo de cobros realizados a clientes.		
24	En el caso de existir una póliza de seguro como mecanismo de respaldo de las cuentas por cobrar, solicite el detalle de los siniestros ocurridos y la documentación que respalda dicho suceso. Corrobore su adecuado y oportuno registro contable.		
25	Verifique la existencia de cuentas por cobrar a proveedores, empleados, accionistas y/o partes relacionadas. Revise si estos han cumplido el respectivo proceso de aprobación y autorización de créditos, de acuerdo a las políticas de la entidad.		
<b>IV- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
26	Solicite al jefe respectivo que le detalle los nombres de los empleados que laboran en su dependencia y compare con los registrados en: planilla de salarios y reporte del sistema para control de asistencia.		
27	Revise los expedientes y verifique si hay evidencias de amonestaciones por mala conducta u otros documentos importantes relacionados con el desempeño de los empleados y solicite al departamento de Recursos Humanos los expedientes de los mismos empleados y compare el contenido de ambos expedientes, para determinar la confiabilidad de la información.		
<b>V- ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>			
28	Solicite reporte de control de asistencia de marcación biométrica para el año en curso, revíselos y seleccione reportes de empleados con inasistencias o llegadas tardes con justificaciones, detállelos en una cedula de trabajo y solicite al jefe respectivo los documentos que las comprueban.		

29	Solicite reporte de control de asistencia de marcación biométrica para el año en curso, revíselos, seleccione y detalle en una cédula de trabajo los casos que sobrepasaron los treinta minutos mensuales de tolerancia o inasistencias sin justificar y solicite a la jefatura correspondiente el reporte para descuento de salario.		
<b>CONCLUSIONES</b>			
30	Concluya sobre el trabajo efectuado y prepare una cédula con los hallazgos que serán comunicados.		

#### 4.4.4 Papeles de trabajo

##### Notificación de inicio de la auditoría

From: Rudy Corrales <rcorrales@ferreteriayhogar.com.sv>  
To: creditosycobros@ferreteriayhogar.com.sv  
Cc: contabilidadyfinanzas@ferreteriayhogar.com.sv  
Bcc:  
Date: Tue, 23 Jun 2017 08:40:31 -0600  
Subject: Notificación de auditoría

Buen día estimados,

Por medio del presente les notifico sobre la ejecución de una auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros, la cual se llevará a cabo en los meses de junio a septiembre del presente año.

Por lo tanto, solicito de su presencia en la sala de reuniones #1, donde se realizará la reunión de apertura el día lunes 26 de los corrientes, a las 8:00 a.m.

Dudas y/o comentarios, no dude en notificarnos lo antes posible.

Un saludo afectuoso,

**Lic. Rudy Alberto Corrales Batres**  
**Gerente**  
**Unidad de Auditoría Interna**

## Requerimiento de la información

From: Rudy Corrales <rcorrales@ferreteriayhogar.com.sv>

To: creditosycobros@ferreteriayhogar.com.sv

Cc: contabilidadyfinanzas@ferreteriayhogar.com.sv

Bcc:

Date: Tue, 23 Jun 2017 08:49:39 -0600

Subject: Requerimiento de información

Buen día estimados,

Le informamos sobre la ejecución de una auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros, la cual se llevará a cabo en los meses de junio a septiembre del presente año.

Por lo tanto, solicito nos proporcione de forma digital la información relacionada a cada uno de los departamentos que ustedes coordinan.

Información requerida:

1. Plan operativo del departamento.
2. Manual de organización y de funciones del departamento.
3. Organigrama del departamento.

Dudas y/o comentarios, no dude en notificarnos lo antes posible.

Un saludo afectuoso,

***Lic. Rudy Alberto Corrales Batres***

***Gerente***

***Unidad de Auditoría Interna***

## CONCLUSIONES

- a) Los auditores internos de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, dentro su plan anual de trabajo no incluyen evaluaciones bajo el enfoque integral; que a pesar de no ser un técnica de uso obligatorio, el implementarse como buenas prácticas, contribuiría a agregar valor a la organización para la cual prestan sus servicios.
- b) Con la implementación de un plan de auditoría interna bajo el enfoque integral, se identificarían posibles riesgos que podrían afectar en los objetivos propuestos por la administración, relacionados a control interno, la información financiera, registros contables y cumplimientos de regulaciones y leyes aplicables.
- c) El control interno de las empresas sujetas a estudio, en los departamentos de Créditos y Cobros y Contabilidad y Finanzas tiene una calificación de riesgos baja (moderada). Esta calificación fue considerada con base a los instrumentos utilizados para la elaboración del mismo y criterio y juicio profesional del auditor.
- d) La elaboración adecuada de un plan de trabajo específico depende mucho de los conocimientos que los auditores internos poseen sobre el marco técnico que regula la actividad de la auditoría interna. Debido a esto, no incluyen todos los aspectos técnicos que debe de incluir un plan de trabajo con base a la NIEPAI.
- e) Un plan de auditoría interna integral es considerado de mucha importancia para el sector en estudio, debido a que brindaría beneficios para la unidad de Auditoría Interna en cuanto al fortalecimiento de los procedimientos utilizados y mejora continua del trabajo que estos realizan.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a los auditores internos de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción que:

- a) Utilicen el enfoque integral en las evaluaciones que estos realizan, a fin de evaluar los aspectos administrativos, operativos y financieros bajo un mismo trabajo de auditoría interna, con el cual se identificarían todos los riesgos que afectan un área, proceso o a toda la entidad de manera general.
- b) Utilicen como guía la herramienta propuesta la cual consiste en un plan de auditoría interna integral para evaluar el proceso de créditos y cobros, que contenga todos los aspectos técnicos normado en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.
- c) Que mejoren o fortalezcan los controles implementados en los departamentos de Créditos y Cobros y Contabilidad y Finanzas con la finalidad de contribuir en el alcance de los objetivos operativos establecidos por estos y por la entidad.
- d) Capaciten a los auditores internos de las empresas del sector ferretero de forma constantes, en la normativa técnica que regula la actividad de auditoría interna, para que de esta manera se fomente la mejora continua en la ejecución de las actividades que estos realizan.
- e) Evalúen la gestión del departamento de Créditos y Cobros de las empresas del sector ferretero, debido a que utilizan el otorgamiento de créditos y facilidades de pago como técnicas para el aumento de ingresos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Commission Committee of Sponsoring Organizations . (2013). *Control Interno - Marco integrado*.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2015). *Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades. Crédito y cobranza*. (2013). Recuperado el junio de 2017, de <http://www.creditocobranza.wordpress.com>
- definición.org*. (2017). Recuperado el junio de 2017, de *definición.org*: <http://www.definicion.org/anatocismo>
- Dirección General de Estadísticas y Censos*. (2017). Recuperado el julio de 2017, de <http://www.digestyc.gob.sv>
- Economipedia*. (2017). Recuperado el junio de 2017, de *Economipedia*: <http://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja-operativo.html>
- Fierro Martínez, Á. M., & Fierro Celis, F. A. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Instituto de Auditores Internos. (1998). *Declaración de responsabilidades del auditor interno*. Estados Unidos.
- Instituto de Auditores Internos. (2017). *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna*. España.
- LAWi. (2017). *Enciclopedia Jurídica Online*. Recuperado el junio de 2017, de *Enciclopedia Jurídica Online*: <http://diccionario.leyderecho.org/pecuniario/>
- ri.ufg.edu.sv*. (2005). Recuperado el junio de 2017, de *ri.ufg.edu.sv*: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6403/2/683-A694p-CAPITULO%20I.pdf>
- Santillana, J. R. (2006). *Auditoría interna integral*. México: Pearson Educación.
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. México: Pearson Educación.
- Universidad de Nuevo León. (2015). Cátedra Auditoría. *Ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobranzas*. México: Facultad de Ciencias Económicas.
- Vidri-San Salvador*. (2017). Recuperado el junio de 2017, de <http://www.vidri.com.sv>

# ANEXOS



MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS  
UNIDAD DE ESTUDIOS TRIBUTARIOS  
ENTIDADES CATALOGADAS COMO GRANDES Y MEDIANAS CONTRIBUYENTES, UBICADAS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

ANEXO 1

N°	CONTRIBUYENTES	UBICACIÓN	POSEE UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	
			SI	NO
1	AGROSERVICIO Y FERRETERIA EL GANADERO, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
2	ALIADOS AGROINDUSTRIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
3	ALMACENES VIDRI, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR	X	
4	CASTELLA SAGARRA, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR	X	X
5	CEFECO, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
6	CEMEX EL SALVADOR, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
7	CENTRO AGRICOLA GANADERO, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
8	CONSORCIO FERRETERO SALVADOREÑO, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
9	DISTRIBUIDORA VELOZ, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR	X	X
10	FERRETERIA AZ, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
11	FERRETERIA BUJAJIDA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE	SAN SALVADOR		X
12	FERRETERIA EPA, S.A. DE C.V.	ANTIGUO CUSCATLAN	X	
13	FERRETERIA LA FAVORITA, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
14	FERRETERIA LA PALMA S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR	X	
15	FERRETERIA VANEGAS ALEMONT, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
16	FERRODEPOT, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
17	FREUND DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	MEJICANOS	X	
18	FUNES HARTMANN, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
19	GALVANISSA, S.A DE C.V	ANTIGUO CUSCATLAN	X	X
20	GRIFERIA Y CERRADURAS INTERNACIONALES, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
21	GRUPO RUDY, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
22	HENRIQUEZ, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
23	HOLCIMCOM, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		
24	INDUSTRIA UNIDA, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
25	INVERSIONES CALMA, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR	X	

N°	CONTRIBUYENTES	UBICACIÓN	POSEE UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	
			SI	NO
26	INVERSIONES EL PINABETE, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
27	INVERSIONES LEMUS, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR	X	
28	LA CASA DEL SOLDADOR,S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
29	LANCO EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
30	MATERIALES DE CONSTRUCCION EL HALCON, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
31	METALCO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		
32	MEXICHEM EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	SOYAPANGO	X	
33	MUNDO ACERO, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
34	MUNDO CERAMICO,S.A.DE C.V.	SAN SALVADOR		X
35	PINTURAS SUR DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
36	POLINEROS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE	SAN SALVADOR		X
37	PRODIMCO, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
38	PVC GERFOR EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE	SAN SALVADOR		
39	REFLEX, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
40	SUMINISTROS ZACAMIL, S. A. DE C. V.	SAN SALVADOR		X
41	TECNOACEROS DE CENTROAMERICA S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR		X
42	TERNIUM INTERNACIONAL EL SALVADOR, S.A DE C.V .	SOYAPANGO	X	
43	VIDUC, S.A. DE C.V. VIDUC, S.A. DE C.V.	SAN SALVADOR	X	

Fuente: Registro Unico de Contribuyentes DGII

NOTA: Se ha considerado como AMSS los 14 municipios establecidos por la OPAMSS



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



**DIRIGIDO A:** encargados de las unidades de Auditoría Interna de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción.

**OBJETIVO:** conocer la postura y situación actual de las unidades de Auditoría Interna, en cuanto a la aplicación de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), específicamente en la elaboración y documentación del plan de trabajo para realizar evaluaciones al proceso de créditos y cobros en las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción, ubicadas en el área metropolitana de San Salvador.

**PROPÓSITO:** el presente listado de interrogantes ha sido realizado por estudiantes de la carrera de licenciatura de Contaduría Pública, con el propósito de sustentar trabajo de investigación *“Plan de auditoría interna integral aplicable al proceso de créditos y cobros en las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción ubicadas en el área metropolitana de San Salvador.”*

**INDICACIONES:** marque con una “X” la(s) respuesta(s) que usted considere más conveniente o complementaria según el caso.

1. ¿Cuántos años tiene de ejercer la función de auditoría interna?

Menos de un año

De 5 a 10 años

De 1 a 5 años

Más de 10 años

**Objetivo:** conocer los años de experiencia que poseen las unidades de análisis en cuanto al ejercicio de la actividad de auditoría interna.

2. ¿Cuántas personas integran la unidad de Auditoría Interna a la que usted pertenece?

De 1 a 5 personas

Más de 10 personas

De 6 a 10 personas

Otros \_\_\_\_\_

**Objetivo:** conocer la cantidad de personas que integran las unidades de Auditoría Interna de las entidades en estudio, a fin de identificar el recurso humano con el que cuentan.

3. La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Elabora plan anual de trabajo de la actividad de auditoría interna?

Si

No

**Objetivo:** identificar si los auditores internos plasman las evaluaciones a realizar mediante plan anual de trabajo de la actividad de auditoría interna.

4. ¿Cuáles de las siguientes áreas a auditar incluye en su plan anual de trabajo?

Contabilidad

Créditos y Cobros

Tecnologías de Información

Tesorería

Logística y Despacho

Seguridad Industrial y Ocupacional

Recursos Humanos

Compras

**Objetivo:** conocer las áreas que las unidades de Auditoría Interna incluyen dentro de su plan anual de trabajo para realizar evaluaciones.

5. La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Realiza auditoría bajo el enfoque integral?

Si

No

**Objetivo:** determinar si las unidades de análisis hacen evaluaciones de auditoría interna bajo el enfoque integral.

6. Si la respuesta a la pregunta anterior fue "NO", ¿Cuál o cuáles considera son los motivos más relevantes por el que no practica la auditoría interna integral?

Desconocimiento del tema

Personal no capacitado

No existe una guía

Falta de tiempo

Resistencia al cambio

Otros \_\_\_\_\_

**Objetivo:** identificar los motivos principales por los que no se practica la auditoría interna integral.

7. Según su experiencia, ¿Cuáles componentes debería de incluir el desarrollo de una auditoría interna integral?

Controles interno financieros

Registros contables

Controles internos operativos

Confiabilidad de la información y reportes que se generan

Gestión (eficiencia, efectividad y economía)

Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables

Ninguna de las anteriores

**Objetivo:** determinar la apreciación de los auditores internos en cuanto a los componentes que debería de incluir la auditoría interna integral.

8. Según su criterio, ¿Qué nivel de importancia tiene la práctica de la auditoría interna integral en los procesos de la empresa?

Muy importante

Poco importante

Importante

Indiferente

**Objetivo:** conocer la importancia sobre la práctica de la auditoría interna integral.

9. La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Elabora y documenta un plan para cada trabajo en específico a ejecutar dentro de la organización?

Si

No

**Objetivo:** identificar si los auditores internos planifican su trabajo con base a la norma 2200 de la NIEPAI.

10. Según su apreciación, ¿Qué componentes debe incluir un plan de auditoría interna integral?

Alcance del trabajo

Programas de trabajo

Establecimiento de objetivos

Comunicación de los resultados

Tiempo y asignación de recursos

Todos los anteriores

Evaluación de riesgos

**Objetivo:** identificar los conocimientos que poseen los profesionales que desempeñan la auditoría interna en cuanto a la etapa de planificación del trabajo establecida por las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

11. La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Posee programas de trabajo para realizar evaluaciones al proceso de créditos y cobros?

Si

No

**Objetivo:** identificar si las unidades de Auditoría Interna poseen programas de trabajo para evaluar el proceso de créditos y cobros.

12. ¿Con que periodicidad efectúa auditorías al proceso de créditos y cobros de la entidad?

Una vez al año

Cada cinco años

Cada dos años

No se realiza

**Objetivo:** determinar la frecuencia con la que se realizan evaluaciones al proceso de créditos y cobros.

13. En el último año, ¿En cuáles de las siguientes normas o regulaciones ha recibido capacitación el personal de la unidad de auditoría interna a la que usted pertenece?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> NIEPAI                    | <input type="checkbox"/> Ley contra el lavado de dinero y de activos |
| <input type="checkbox"/> NIIF para PYMES           | <input type="checkbox"/> Otras _____                                 |
| <input type="checkbox"/> Leyes tributarias         | <input type="checkbox"/> Ninguna                                     |
| <input type="checkbox"/> Código de ética           |  |
| <input type="checkbox"/> Tecnología de información |  |

**Objetivo:** conocer si el personal de auditoría interna ha recibido capacitación alguna durante el último año y en que normativa.

14. De acuerdo a su apreciación, ¿Cuál de las siguientes etapas de la auditoría requiere de capacitación el personal de la unidad de auditoría interna a la que pertenece?

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Planeación | <input type="checkbox"/> Seguimiento          |
| <input type="checkbox"/> Ejecución  | <input type="checkbox"/> Todas las anteriores |
| <input type="checkbox"/> Informe    |   |

**Objetivo:** identificar la o las etapas de la auditoría en las que el personal de auditoría interna requiere de mayor capacitación.

15. ¿Cuál o cuáles son las limitantes por las que el personal miembro de la unidad de auditoría interna a la que pertenece no recibe la capacitación necesaria y que servirían para el desempeño de sus actividades?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Recurso tiempo    | <input type="checkbox"/> No se planifica |
| <input type="checkbox"/> Recurso económico | <input type="checkbox"/> Otros _____     |

**Objetivo:** determinar las principales limitantes por las que el personal de auditoría interna no recibe las horas de capacitación necesaria para un buen desempeño de sus actividades.

16. Según su experiencia, ¿Al implementar un plan de auditoría interna integral se podría mejorar las actividades realizadas por la unidad de auditoría interna, agregando valor y mejorando las operaciones de la organización?

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> No |
|-----------------------------|-----------------------------|

**Objetivo:** identificar si un plan de auditoría interna integral ayudaría a darle cumplimiento a la definición y misión de la auditoría interna, establecida por la NIEPAI.

17. A su criterio, ¿Qué beneficios obtendría al implementar un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros?

Promover la mejora de los procesos de la unidad de auditoría interna

Documentación suficiente del trabajo

Cumplimiento de objetivos y metas

Calidad y mejora continua del trabajo

Otros \_\_\_\_\_

**Objetivo:** determinar los posibles beneficios que las unidades de auditoría interna obtendrían al aceptar una propuesta de plan de auditoría interna integral para el desempeño de sus actividades.

18. La implementación de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros, ¿Qué beneficios brindaría a la entidad?

Fomentar la mejora de las operaciones de la entidad

Disminución de riesgos significativos

Promover la mejora de los procesos de la entidad

Cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos

Otros \_\_\_\_\_

**Objetivo:** conocer los probables beneficios que las empresas del sector obtendrían con la propuesta de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros.

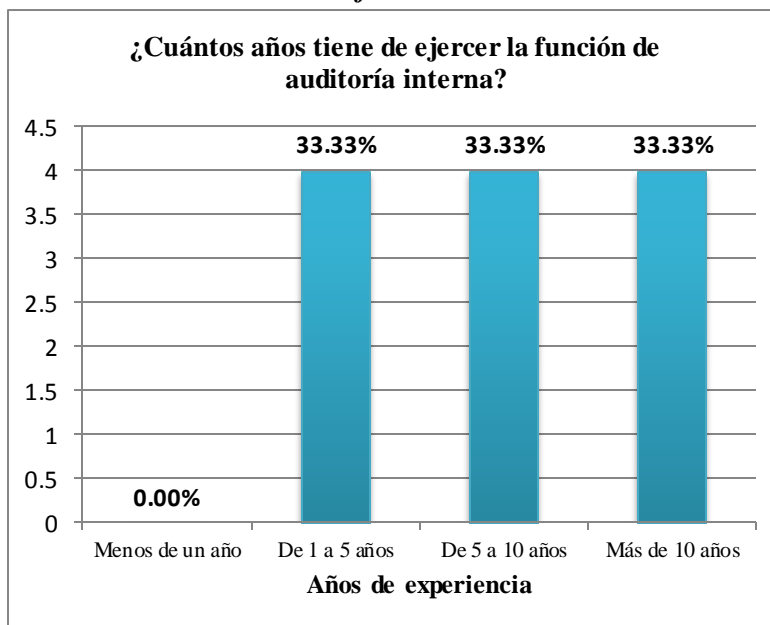
## 1. ¿Cuántos años tiene de ejercer la función de auditoría interna?

**Objetivo:** conocer los años de experiencia que poseen las unidades de análisis en cuanto al ejercicio de la actividad de auditoría interna.

*Tabla A3.1*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Menos de un año	0	0.00%
De 1 a 5 años	4	33.33%
De 5 a 10 años	4	33.33%
Más de 10 años	4	33.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.1*



**Análisis:** en las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción ubicadas en el área metropolitana de San Salvador, los responsables de los departamentos de auditoría interna cuentan con un nivel de experiencia entre los rangos 1 a 5 años, de 5 a 10 y los que tienen mas de 10 años en ejercer la profesión, un 33.33% del total de la población encuestada para cada uno de los rangos establecidos.



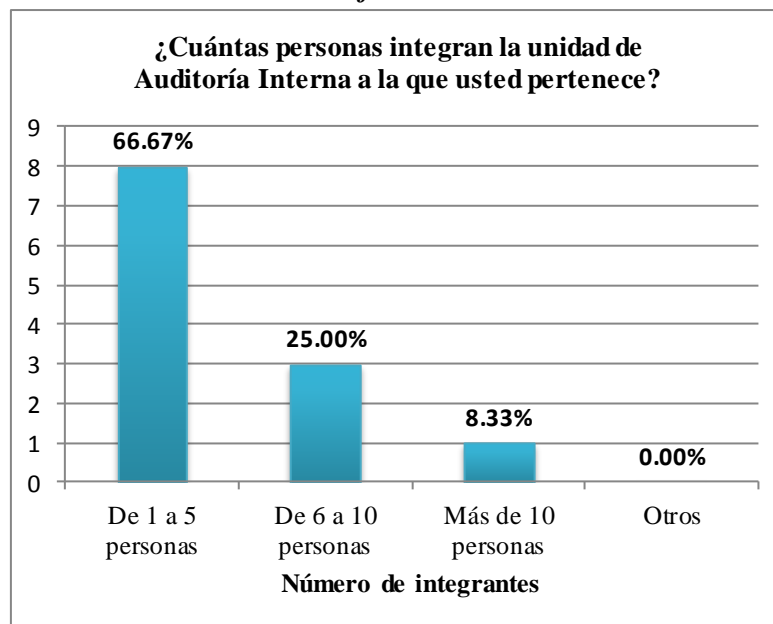
**2. ¿Cuántas personas integran la unidad de Auditoría Interna a la que usted pertenece?**

**Objetivo:** conocer el número de personas que integran las unidades de auditoría interna de las empresas sujetas a estudio.

*Tabla A3.2*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
De 1 a 5 personas	8	66.67%
De 6 a 10 personas	3	25.00%
Más de 10 personas	1	8.33%
Otros	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.2*



**Análisis:** las unidades de auditoría interna de las empresas del sector en estudio se encuentran conformadas en su mayoría hasta por un máximo de 5 personas (66.67%) de la población encuestada, un 25% cuentan con un personal entre 6 y 10 personas y el restante 8.33% representa las entidades que poseen más de 10 personas en el departamento de auditoría interna.

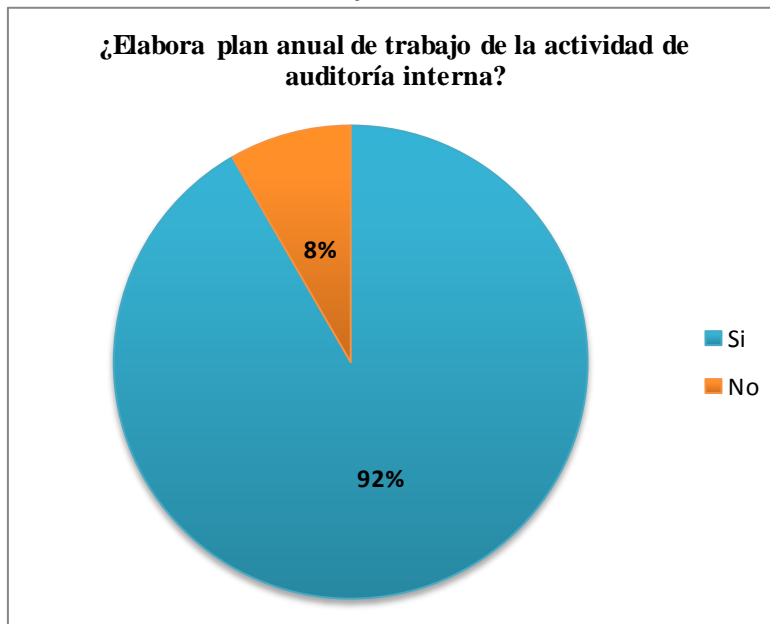
**3. La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Elabora plan anual de trabajo de la actividad de auditoría interna?**

**Objetivo:** identificar si los auditores internos plasman las evaluaciones a realizar mediante plan anual de trabajo de la actividad de auditoría interna.

*Tabla A3.3*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Si	11	91.67%
No	1	8.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.3*



**Análisis:** del total de los responsables de auditoría interna de las empresas del sector en estudio, el 91.67% cumplen con lo establecido en la norma 2010 de la NIEPAI en cuanto a la elaboración del plan anual de trabajo, con el fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Sin embargo dentro de la muestra se detectó que una de las empresas no realiza su plan anual de trabajo lo que representa un 8.33% del total de encuestados.

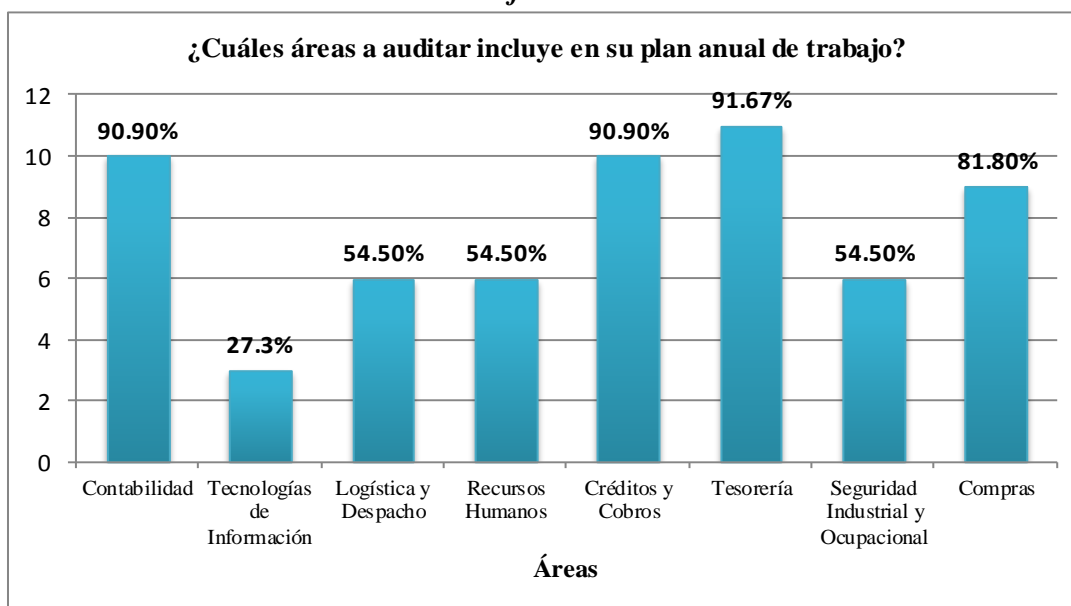
#### 4. ¿Cuáles de las siguientes áreas a auditar incluye en su plan anual de trabajo?

**Objetivo:** conocer las áreas que las unidades de Auditoría Interna incluyen dentro de su plan anual de trabajo para realizar evaluaciones.

*Tabla A3.4*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Contabilidad	10	90.90%
Tecnologías de Información	3	27.30%
Logística y Despacho	6	54.50%
Recursos Humanos	6	54.50%
Créditos y Cobros	10	90.90%
Tesorería	11	91.67%
Seguridad Industrial y Ocupacional	6	54.50%
Compras	9	81.80%

*Gráfico A3.4*



**Análisis:** los responsables de la auditoría interna del sector en estudio incluyen en el plan anual de trabajo el área de Tesorería con un 91.67%, el 90.90% le corresponde a las áreas de Créditos y Cobros y Contabilidad, el departamento de Compras cuenta con un 81.80%, mientras que las áreas de Logística y Despacho, Recursos Humanos, y Seguridad Industrial y Ocupacional le corresponden un 54.50% a cada una de estas del total de la población encuestada, y el restante 27.3% corresponde al área de Tecnologías de Información.

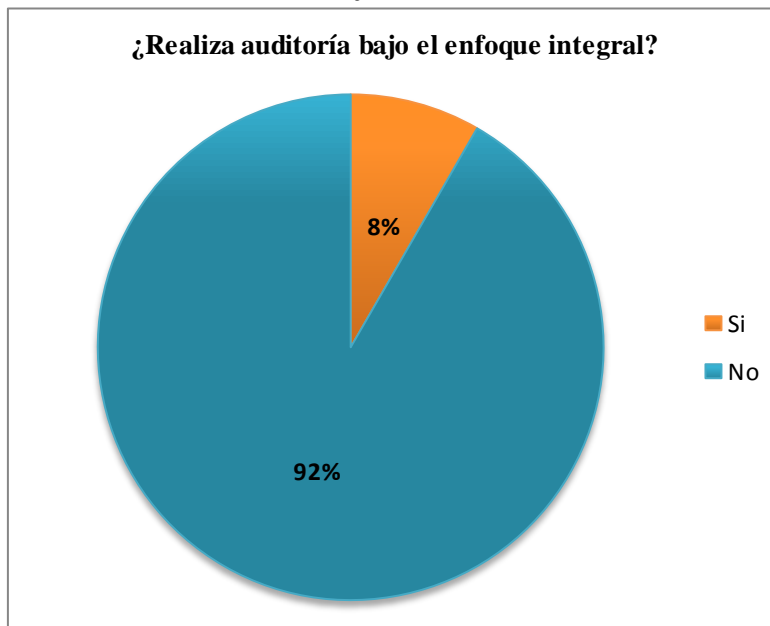
**5. La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Realiza auditoría bajo el enfoque integral?**

**Objetivo:** determinar si las unidades de análisis hacen evaluaciones de auditoría interna bajo el enfoque integral.

*Tabla A3.5*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Si	1	8.33%
No	11	91.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.5*



**Análisis:** con los resultados obtenidos se identificó un dato preocupante, el cual reflejó que los responsables de los departamentos de auditoría interna de las empresas del sector ferretero ubicadas en en área metropolitana de San Salvador con el (91.67%) representando la mayoría de los datos, no practican la auditoría interna integral. Y solamente un 8.33% del total de la población si realizan la auditoría bajo este enfoque.

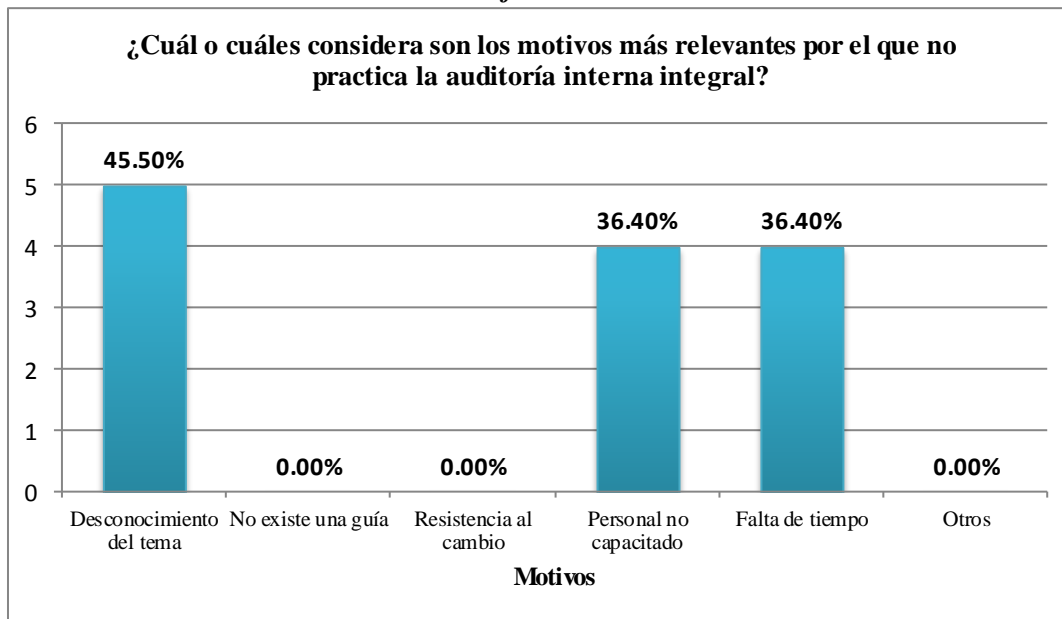
**6. Si la respuesta a la pregunta anterior fue “NO”, ¿Cuál o cuáles considera son los motivos más relevantes por el que no practica la auditoría interna integral?**

**Objetivo:** identificar los motivos principales por los que no se practica la auditoría interna integral.

**Tabla A3.6**

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Desconocimiento del tema	5	45.50%
No existe una guía	0	0.00%
Resistencia al cambio	0	0.00%
Personal no capacitado	4	36.40%
Falta de tiempo	4	36.40%
Otros	0	0.00%

**Gráfico A3.6**



**Análisis:** de las unidades de auditoría interna que no realizan un tipo de auditoría interna bajo el enfoque integral el 45.50% es por desconocimiento del tema, mientras que el 36.40% es por no contar con personal capacitado y por la falta de tiempo que esta conlleva en practicarla, de igual manera aquellos que no cuentan con porcentaje alguno es decir con el 0.00% como lo es el caso de la resistencia al cambio y por la falta de existencia de una guía son factores a considerar que influyen para no realizar la auditoría antes mencionada.

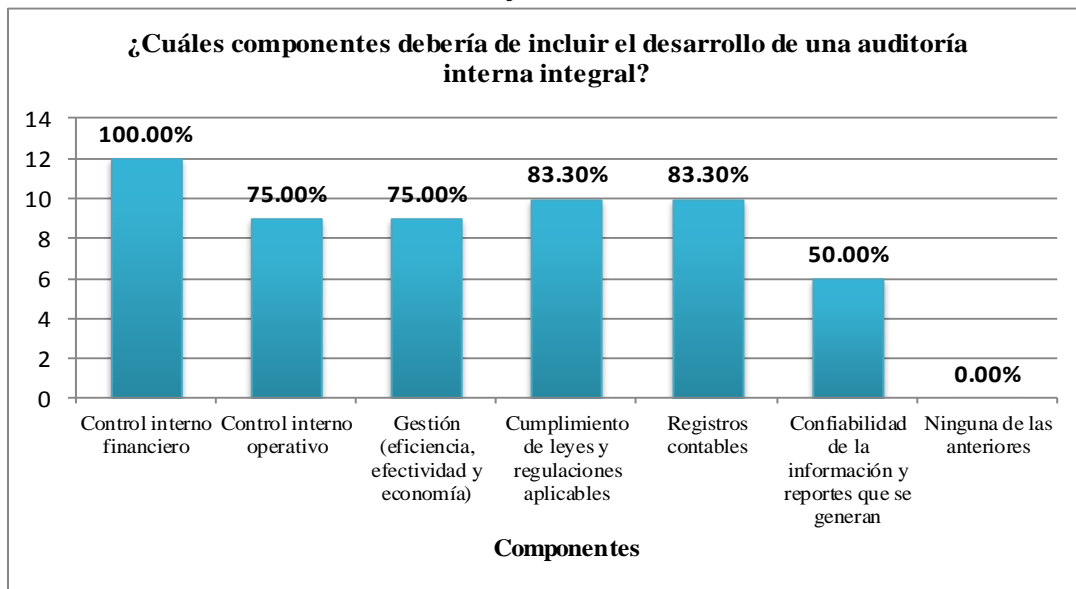
**7. Según su experiencia, ¿Cuáles componentes debería de incluir el desarrollo de una auditoría interna integral?**

**Objetivo:** determinar la apreciación de los auditores internos en cuanto a los componentes que debería de incluir la auditoría interna integral.

**Tabla A3.7**

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Control interno financiero	12	100.00%
Control interno operativo	9	75.00%
Gestión (eficiencia, efectividad y economía)	9	75.00%
Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables	10	83.30%
Registros contables	10	83.30%
Confiabilidad de la información y reportes que se generan	6	50.00%
Ninguna de las anteriores	0	0.00%

**Gráfico A3.7**



**Análisis:** los responsables de los departamentos de auditoría consideran que entre los componentes que deben incluirse dentro del desarrollo de la auditoría integral el mas importante es el control interno financiero (100%), seguido por los cumplimientos de leyes y regulaciones aplicables, y los registros contables con un 83.30%.

Asimismo consideran al control interno operativo y la gestión (eficiencia, efectividad y economía) con 75% y con un 50% consideran que se debería de incluir la confiabilidad de la información y reportes.

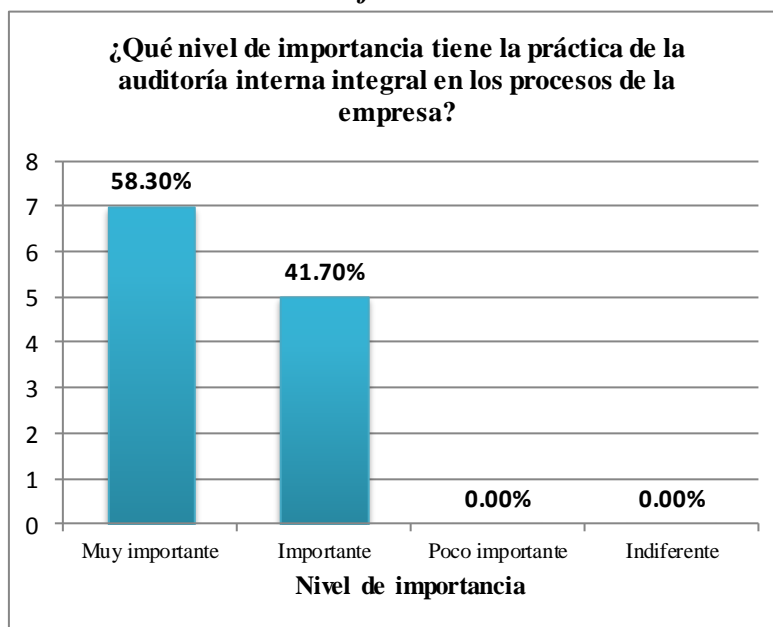
**8. Según su criterio, ¿Qué nivel de importancia tiene la práctica de la auditoría interna integral en los procesos de la empresa?**

**Objetivo:** conocer la importancia sobre la práctica de la auditoría interna integral.

*Tabla A3.8*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Muy importante	7	58.30%
Importante	5	41.70%
Poco importante	0	0.00%
Indiferente	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.8*



**Análisis:** según los resultados obtenidos el 58.30% de los encuestados consideran que la práctica de auditoría interna integral es muy importante, el 41.70% restante respondió que es importante realizar este tipo de auditoría en las empresas del sector que se dedica a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para las construcciones, y no existió nadie que indicara que este tipo de auditoría tuviese un nivel de importancia poco importante o indiferente.

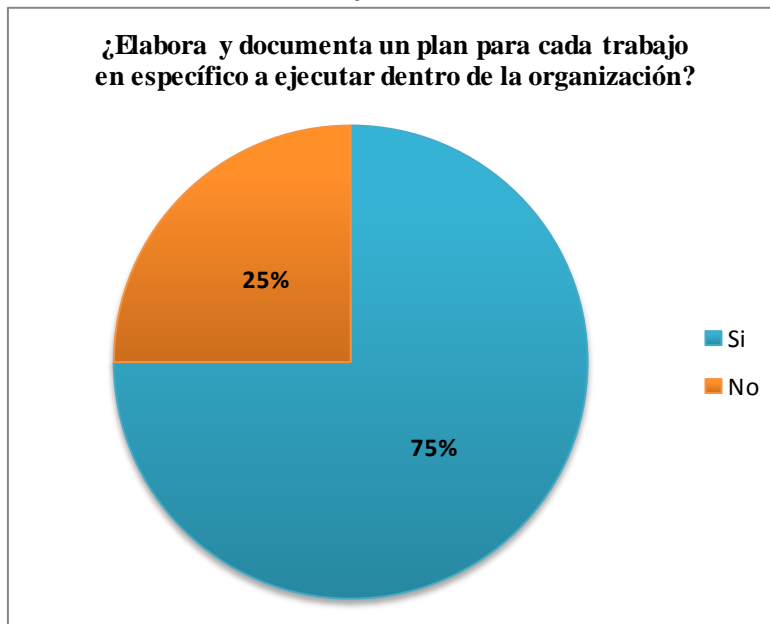
**9. La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Elabora y documenta un plan para cada trabajo en específico a ejecutar dentro de la organización?**

**Objetivo:** identificar si los auditores internos planifican su trabajo en base a la norma 2200 de la NIEPAI.

*Tabla A3.9*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Si	9	75.00%
No	3	25.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.9*



**Análisis:** la norma 2200 de la NIEPAI establece en cuanto a la planificación del trabajo, que los auditores internos deben de elaborar y documentar un plan para cada de trabajo a ejecutar.

Los auditores internos de las empresas del sector en estudio, un 75% cumplen con lo establecido en referida norma. El restante 25%, no elaboran un plan en específico para cada trabajo a ejecutar dentro de la organización.



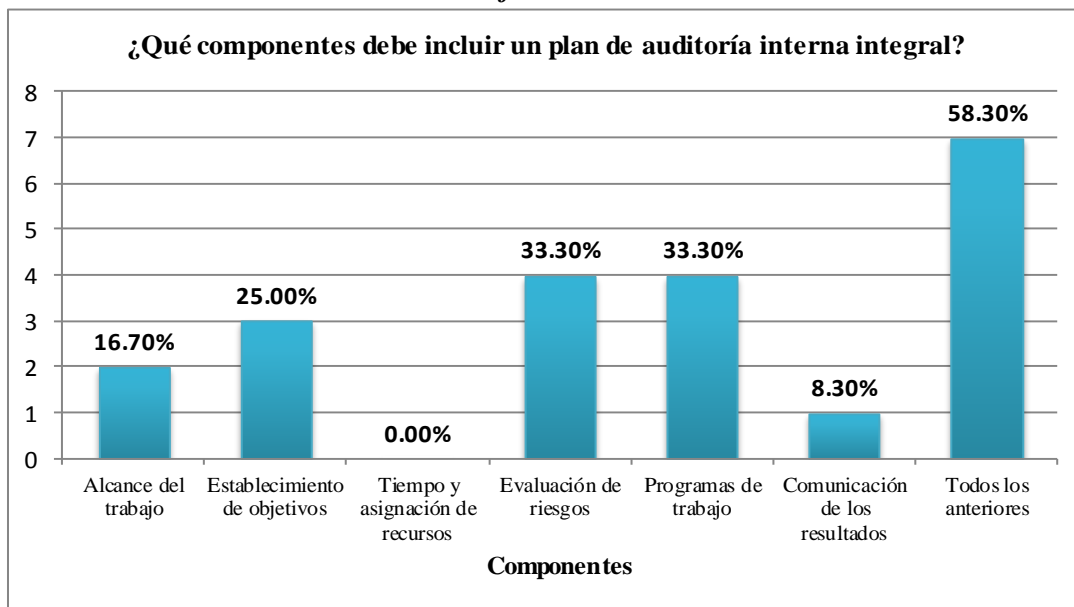
## 10. Según su apreciación, ¿Qué componentes debe incluir un plan de auditoría interna integral?

**Objetivo:** identificar los conocimientos que poseen los profesionales que desempeñan la auditoría interna en cuanto a la etapa de planificación del trabajo establecida por las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

**Tabla A3.10**

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Alcance del trabajo	2	16.70%
Establecimiento de objetivos	3	25.00%
Tiempo y asignación de recursos	0	0.00%
Evaluación de riesgos	4	33.30%
Programas de trabajo	4	33.30%
Comunicación de los resultados	1	8.30%
Todos los anteriores	7	58.30%

**Gráfico A3.10**



**Análisis:** en los resultados obtenidos, los jefes de las unidades de auditoría interna consideran que un plan de auditoría interna integral debe de incluir, con un 8.30% únicamente la comunicación de los resultados, un 16.70% piensa que solamente debería ser el alcance del trabajo, el 25% representa los que exclusivamente incluirían los establecimientos de los objetivos, los componentes de evaluación de riesgos y programas de trabajo son considerados en un 33.30%; un 0.00% corresponde al tiempo y asignación de recursos y el 58.30% de los encuestados cumplirían con lo establecido en la normativa ya que incluirían todos los componentes antes mencionados.

**11. La unidad de Auditoría Interna a la que pertenece, ¿Posee programas de trabajo para realizar evaluaciones al proceso de créditos y cobros?**

**Objetivo:** identificar si las unidades de auditoría interna poseen programas de trabajo para evaluar el proceso de créditos y cobros.

*Tabla A3.11*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Si	10	83.33%
No	2	16.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.11*



**Análisis:** del total de los jefes de las unidades de Auditoría Interna, el 83.33% poseen programas de trabajo para realizarse en los procesos de créditos y cobros de la entidad, mientras que el 16.67% no cuenta con programas específicos para este tipo de proceso.

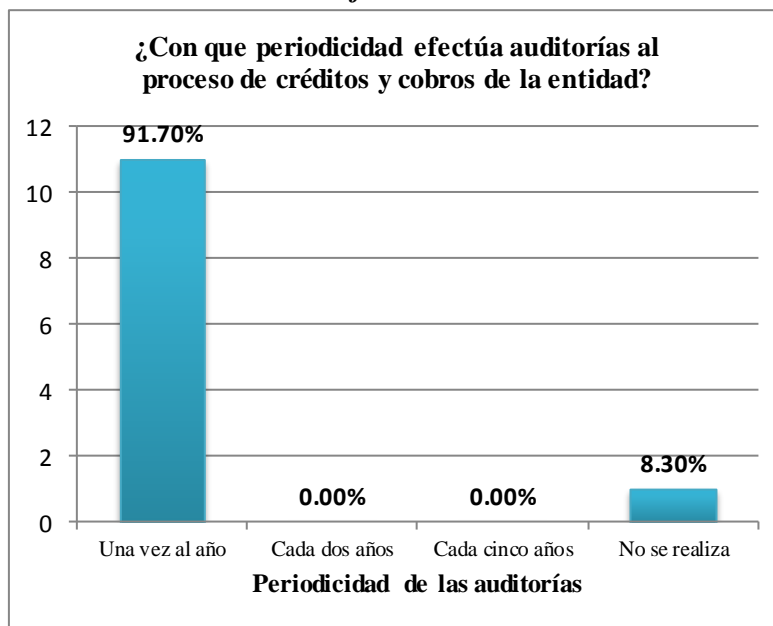
**12. ¿Con que periodicidad efectúa auditorías al proceso de créditos y cobros de la entidad?**

**Objetivo:** determinar la frecuencia con la que se realizan evaluaciones al proceso de créditos y cobros.

*Tabla A3.12*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Una vez al año	11	91.70%
Cada dos años	0	0.00%
Cada cinco años	0	0.00%
No se realiza	1	8.30%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.12*



**Análisis:** con respecto a los jefes de las unidades de Auditoría Interna de las empresas del sector que si poseen programas para el proceso de créditos y cobros, el 91.70% indica que realizan auditoría a este proceso por lo menos una vez en el año, mientras que el restante 8.30% no realizan auditoria de este proceso.

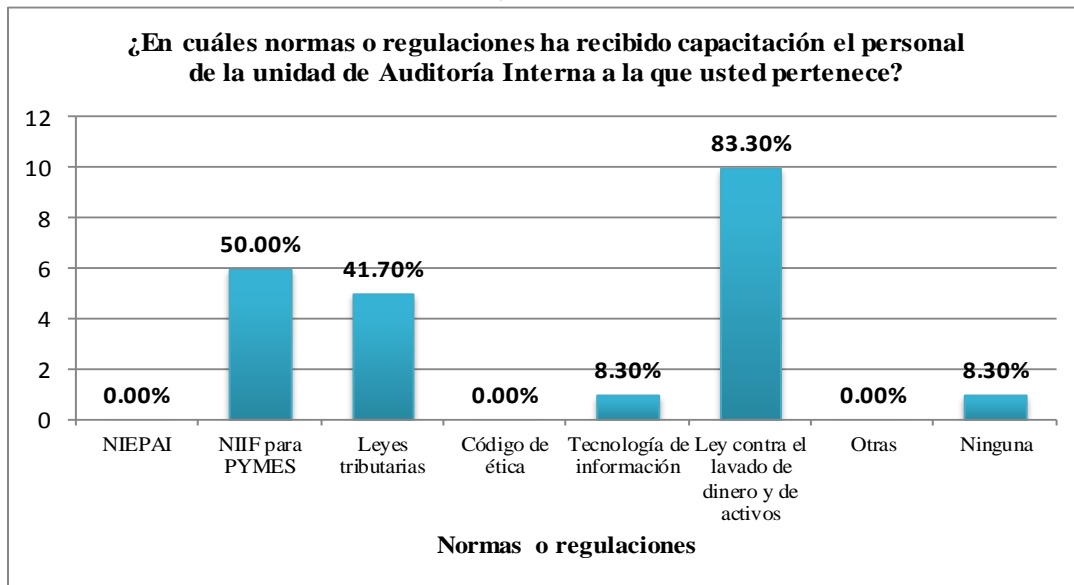
13. En el último año, ¿En cuáles de las siguientes normas o regulaciones ha recibido capacitación el personal de la unidad de Auditoría Interna a la que usted pertenece?

**Objetivo:** conocer si el personal de auditoría interna ha recibido capacitación alguna durante el último año y en que normativa.

**Tabla A3.13**

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
NIEPAI	0	0.00%
NIIF para PYMES	6	50.00%
Leyes tributarias	5	41.70%
Código de ética	0	0.00%
Tecnología de información	1	8.30%
Ley contra el lavado de dinero y de activos	10	83.30%
Otras	0	0.00%
Ninguna	1	8.30%

**Gráfico A3.13**



**Análisis:** en los resultados se aprecia que los responsables de las unidades de Auditoría Interna de las empresas del sector en estudio, se han capacitado en su mayoría con un 83.30% en la Ley contra el lavado de dinero y activos, en las NIIF para PYMES un 50%, las Leyes tributarias poseen un 41.70% en capacitaciones recibidas, con un 8.30% se encuentran las capacitaciones recibidas en tecnologías de la información y un 8.30% del personal de auditoría no ha recibido ningún tipo de capacitación; sin embargo lo mas preocupante es que en el tema de las NIEPAI y del código de ética los auditores no han recibido ningún tipo de capacitación lo cual es uno de los indicadores del porque no se realiza una auditoría interna bajo el enfoque integral.

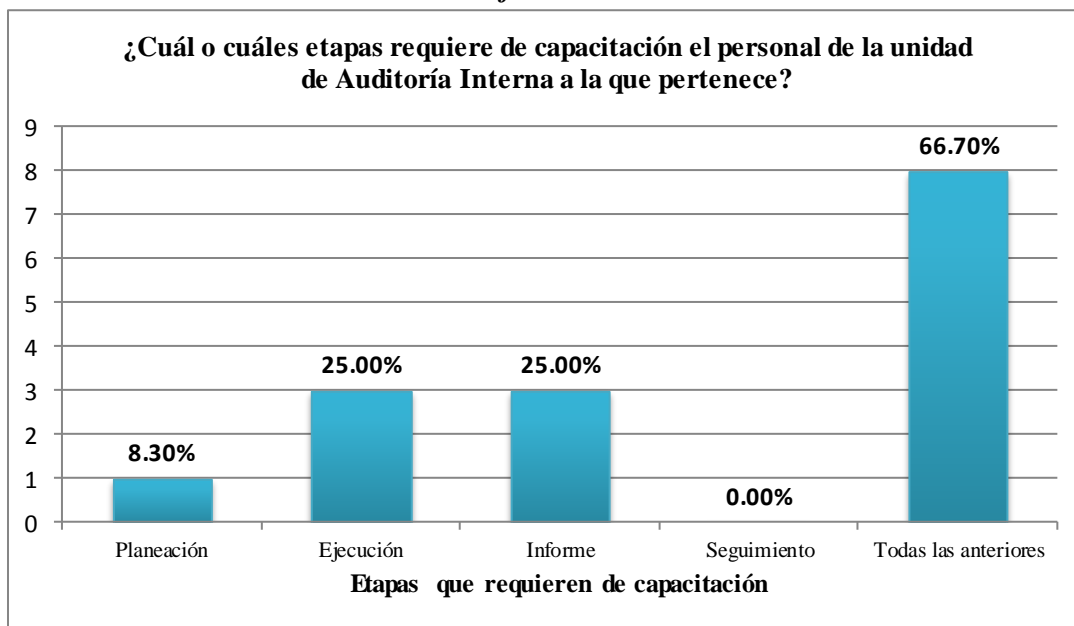
**14. De acuerdo a su apreciación, ¿Cuál o cuáles de las siguientes etapas requiere de capacitación el personal de la unidad de Auditoría Interna a la que pertenece?**

**Objetivo:** identificar la o las etapas de la auditoría en las que el personal de auditoría interna requiere de mayor capacitación.

*Tabla A3.14*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Planeación	1	8.30%
Ejecución	3	25.00%
Informe	3	25.00%
Seguimiento	0	0.00%
Todas las anteriores	8	66.70%

*Gráfico A3.14*



**Análisis:** del total de los resultados obtenidos, los jefes de las unidades de Auditoría Interna consideran que su personal debería de recibir únicamente capacitaciones en la planeación (8.30%), el 25% indica que a su juicio profesional solo debería de recibir capacitación en la ejecución y en el informe, ninguno de los encuestados considera que el personal debería de recibir capacitaciones solo en el tema del seguimiento de auditoría y el 66.70% consideran que debería de realizar capacitaciones en todas la etapas de la auditoría interna.

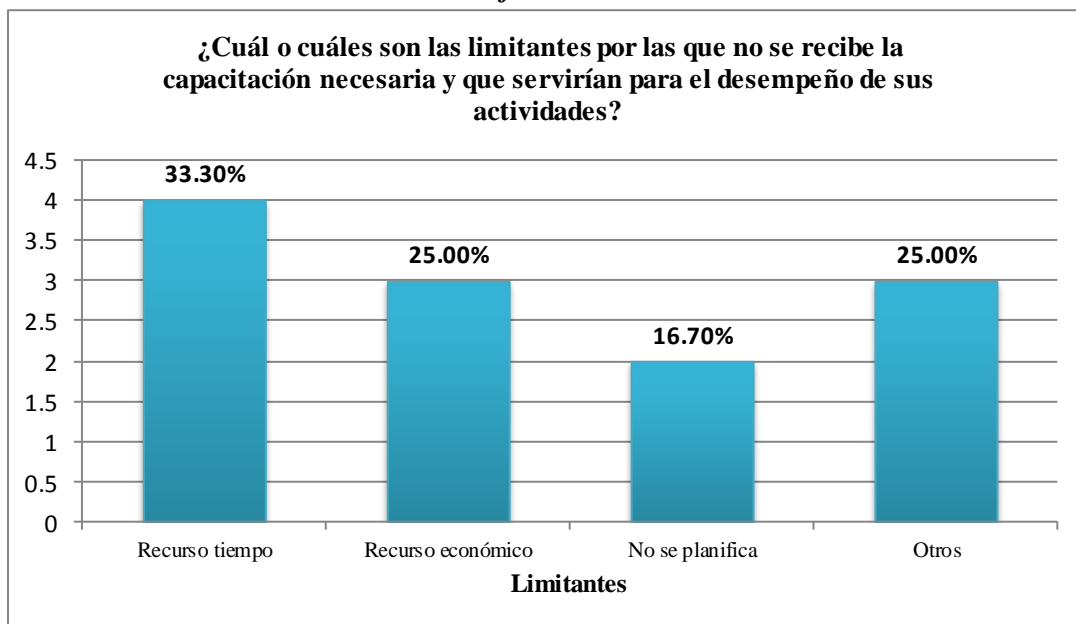
**15. ¿Cuál o cuáles son las limitantes por las que el personal miembro de la unidad de auditoría interna a la que pertenece no recibe la capacitación necesaria y que servirían para el desempeño de sus actividades?**

**Objetivo:** determinar las principales limitantes por la que el personal de auditoría interna no reciben las horas de capacitación necesaria.

*Tabla A3.15*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Recurso tiempo	4	33.30%
Recurso económico	3	25.00%
No se planifica	2	16.70%
Otros	3	25.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.15*



**Análisis:** de los resultados obtenidos la mayor limitante por la cual los miembros de la unidades de Auditoría Interna no reciben capacitaciones es el recurso de tiempo arrojando un 33.33%, mientras que los recursos económicos y otras limitantes representa el 25.00% cada una, y el 16.70% restante tiene por motivo que no se planifica dentro de las empresas del sector que se dedican a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para las construcción.

**16. Según su experiencia, ¿Al implementar un plan de auditoría interna integral se podría mejorar las actividades realizadas por la unidad de auditoría interna, agregando valor y mejorando las operaciones de la organización?**

**Objetivo:** identificar si un plan de auditoría interna integral ayudaría a darle cumplimiento a la definición y misión de la auditoría interna, establecida por la NIEPAI.

*Tabla A3.16*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Si	12	100.00%
No	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

*Gráfico A3.16*



**Análisis:** la auditoría interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento y consultoría; por lo tanto, del total de auditores internos encuestados, el 100% considera que al implementar un plan de auditoría interna integral se podría mejorar las actividades realizadas por las unidades de auditoría interna en las empresas del sector ferretero ubicadas en el área metropolitana de San Salvador.

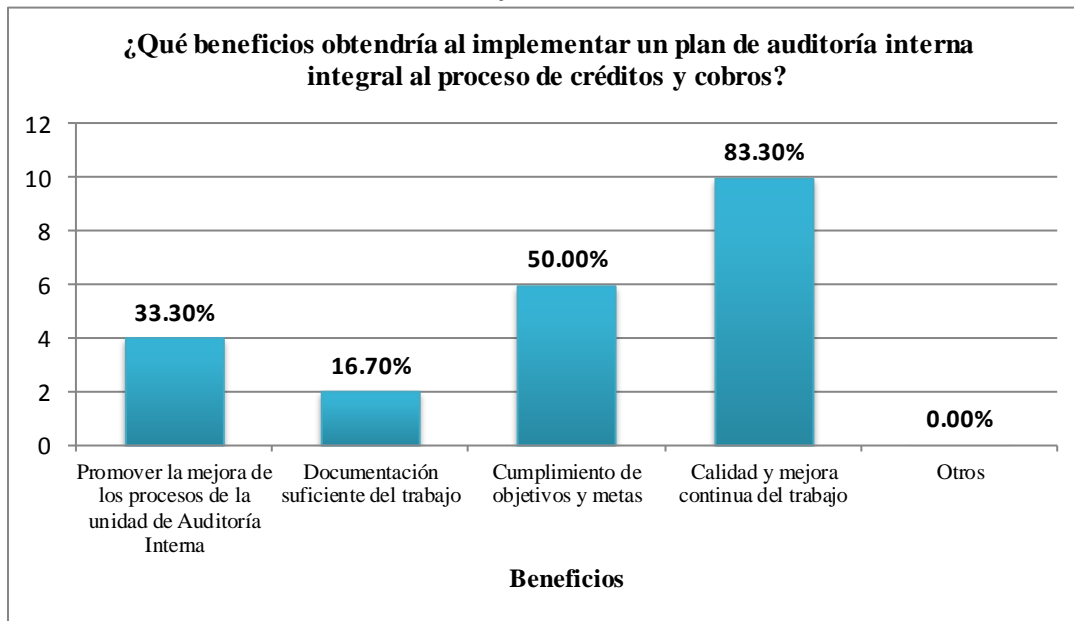
**17. A su criterio, ¿Qué beneficios obtendría al implementar un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros?**

**Objetivo:** determinar los posibles beneficios que las unidades de auditoría interna obtendrían al aceptar una propuesta de plan de auditoría interna integral para el desempeño de sus actividades.

*Tabla A3.17*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Promover la mejora de los procesos de la unidad de Auditoría Interna	4	33.30%
Documentación suficiente del trabajo	2	16.70%
Cumplimiento de objetivos y metas	6	50.00%
Calidad y mejora continua del trabajo	10	83.30%
Otros	0	0.00%

*Gráfico A3.17*



**Análisis:** al aceptar una propuesta de plan de auditoría interna integral para el desempeño de sus actividades, los auditores internos de las empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería y materiales para la construcción consideran que el principal beneficio que obtendrían es en relación a la calidad y mejora continua del trabajo (83.30%). Como beneficios adicionales consideran el cumplimiento de objetivos y metas (50%), promover la mejora de los procesos de la unidad (33.30%) y la documentación suficiente del trabajo (16.70%) y estos no consideran que exista otro tipo de beneficio que obtendrían al implementar un plan de auditoría interna bajo el enfoque integral.



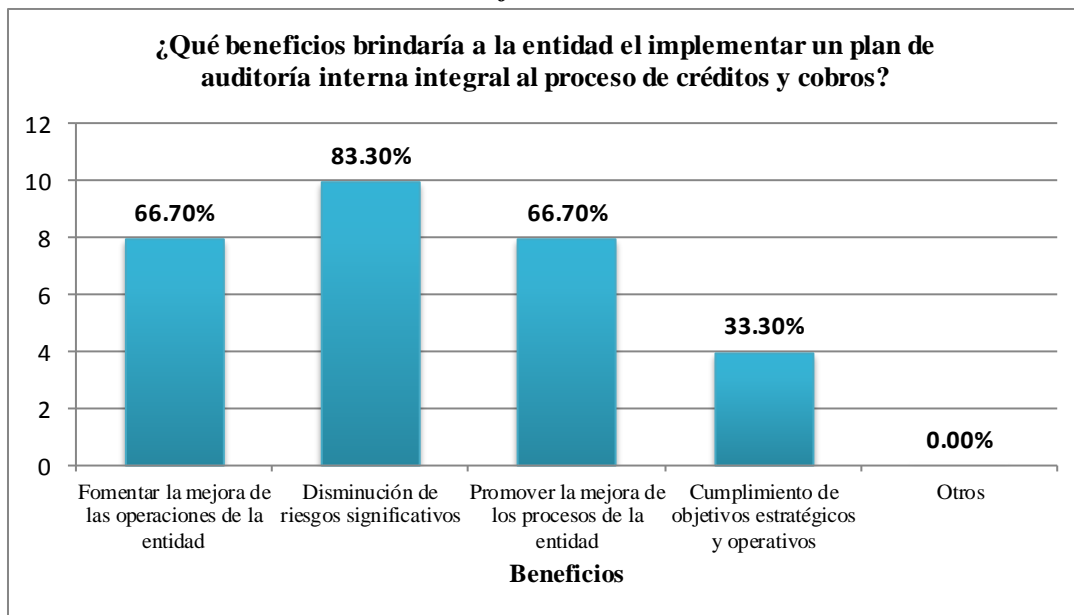
**18. La implementación de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros, ¿Qué beneficios brindaría a la entidad?**

**Objetivo:** conocer los probables beneficios que las empresas del sector obtendrían con la propuesta de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros.

*Tabla A3.18*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa %
Fomentar la mejora de las operaciones de la entidad	8	66.70%
Disminución de riesgos significativos	10	83.30%
Promover la mejora de los procesos de la entidad	8	66.70%
Cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos	4	33.30%
Otros	0	0.00%

*Gráfico A3.18*



**Análisis:** según los datos obtenidos de los encuestados el 83.30% representa que el principal beneficio que brindaría la aplicación de un plan de auditoría interna integral al proceso de créditos y cobros es la disminución de riesgos significativos, mientras que el fomentar la mejora de las operaciones de la entidad y promover la mejora de los procesos de la entidad, ambas con un 67.70%, por último el 33.30% le corresponde al cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos. Además estos no consideran que exista otro tipo de beneficio que se obtendrían de implementar un plan de auditoría interna bajo el enfoque integral al proceso de créditos y cobros.