

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



**“INFORME DE AUDITORÍA INTERNA PARA LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS  
DE ELECTRODOMÉSTICOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR CON  
BASE EN NORMAS PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA  
INTERNA”**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:**

JOSUÉ JONATHAN CARABANTES ALFARO

EDWIN GEOVANNY CHACÓN VALENCIA

FLOR DE MARÍA HERNÁNDEZ AGUILAR

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

**MAYO, 2018**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Máster Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General	:	Licenciado Cristóbal Hernán Ríos Benítez
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Licenciado Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Licenciada Vilma Marisol Mejía Trujillo
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador general de procesos de graduación Facultad de Ciencias Económicas	:	Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador de seminario	:	Licenciado Daniel Nehemías Reyes López
Docente director	:	Licenciado Mario Hernán Cornejo Pérez
Jurado examinador	:	Licenciado Mario Hernán Cornejo Pérez Licenciado Carlos Ernesto Ramírez Licenciado Abraham de Jesús Ortega Chacón

Mayo, 2018

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme vida, salud, sabiduría y fuerza para afrontar todos los obstáculos y alcanzar mis metas.

A mi padre y madre por su apoyo incondicional, los sacrificios que han realizado para poder proporcionar mi educación y alimentación, sin ellos no hubiera podido lograr nada.

A mis compañeros de trabajo de investigación por su amistad, tiempo y dedicación.

A nuestro asesor por su tiempo, dedicación, guía y conocimientos brindados.

A todos los docentes que me compartieron sus conocimientos.

***Carabantes Alfaro, Josué Jonathan***

Un agradecimiento muy especial merece por la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos por parte de mi madre Agustina Valencia Navarrete, mi padre Salvador Chacón Reyes, mi familia y amigos, los cuales estuvieron presente a lo largo y término de mi carrera.

A mis asesores, especialistas, supervisores y directores que proporcionaron sus conocimientos profesionales, por el esfuerzo y dedicación.

A los compañeros de tesis por el apoyo, esfuerzo dedicado, por la unión, comprensión y amistad mostrada antes y durante el desenvolvimiento del presente trabajo de investigación.

A la Universidad de El Salvador por el acceso a equipos informáticos, bibliotecas y demás lo cual propicio mi formación profesional.

A los auditores internos de las empresas que, en la etapa de campo, brindaron su colaboración y nos proporcionaron información útil para llevar a cabo la comprobación de hipótesis.

A Dios y al universo por haber conspirado para mantenerme firme y no decaer a pesar de las adversidades presentadas durante este gran esfuerzo y dedicación que comprendió mi carrera como Licenciado en Contaduría Pública.

A todos y cada uno de ellos, muchas gracias.

***Chacón Valencia, Edwin Geovanny***

Mi mayor agradecimiento es para Dios por guiar mi camino y permitirme alcanzar mis sueños y metas, a mi madre por ser mi apoyo incondicional y sacrificarse por mi bienestar, a mi padre por confiar en mí, motivándome a culminar mi carrera profesional y así a cada uno de mis familiares y amigos que han estado en cada momento apoyándome.

A mis compañeros de trabajo de graduación por su esfuerzo, apoyo y dedicación para cumplir con el último requisito para culminar nuestra carrera profesional.

A mi asesor de trabajo de graduación por su tiempo y dedicación, brindando sus conocimientos y experiencia profesional para concluir este proceso.

Y finalmente gracias a esa persona especial que con amor y comprensión me apoyo en toda mi carrera profesional, motivándome cada día a ser una persona de éxito.

***Hernández Aguilar, Flor de María***

## ÍNDICE

CONTENIDO	N° DE PÁG.
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>i</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>iii</b>
<b>CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LA NO APLICACIÓN DE UN MODELO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CON BASE EN NIEPAI	1
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	7
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.3.1 Novedoso	7
1.3.2 Factible	8
1.3.3 Utilidad social	9
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.4.1 General	9
1.4.2 Específicos	10
1.5 HIPÓTESIS	10
1.5.1 Formulación de la hipótesis de trabajo	10
1.5.2 Determinación de variables	10
<b>CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL</b>	<b>11</b>
2.1 ESTADO ACTUAL DE LA NO APLICACIÓN DE UN MODELO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CON BASE EN NIEPAI	11
2.2 PRINCIPALES DEFINICIONES	12
2.3 GENERALIDADES DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS	13
2.3.1 Antecedentes de las empresas comercializadoras de electrodomésticos	13
2.4 GENERALIDADES DE AUDITORÍA INTERNA	18
2.4.1 Antecedentes de auditoría interna	18
2.4.2 Características de la auditoría interna	19

2.4.3	Etapas de la auditoría interna	20
2.4.4	Ente regulador de la auditoría interna	22
2.5	LEYES APLICABLES	22
2.5.1	Código de Tributario (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2017)	23
2.5.2	Ley de Impuesto Sobre la Renta (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)	24
2.6	NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE	24
2.6.1	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	24
2.6.2	Control Interno Marco Integrado	28
	<b>CAPÍTULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>33</b>
3.1	ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.1.1	Enfoque de la investigación	33
3.1.2	Tipo de investigación	33
3.2	DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	33
3.2.1	Temporal	33
3.2.2	Espacial	34
3.3	SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO	34
3.3.1	Unidades de análisis	34
3.3.2	Población y marco muestral	34
3.3.3	Variables e indicadores	35
3.4	TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS	37
3.4.1	Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información	37
3.4.2	Instrumentos de medición	37
3.5	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	38
3.6	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	39
3.7	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	40
3.7.1	Tabulación y análisis de resultados	40
3.7.2	Diagnóstico	42
	<b>CAPÍTULO IV - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA PARA LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS</b>	<b>46</b>

4.1	PLANTEAMIENTO DEL CASO	46
4.2	ESTRUCTURA DEL PLAN DE SOLUCIÓN	46
4.3	BENEFICIOS Y LIMITANTES	49
4.3.1	Beneficios de la aplicación del modelo de informe	49
4.4	DESARROLLO DEL CASO PRACTICO	49
4.4.1	Aspectos generales de la empresa	49
4.4.2	Estructura de Informe de Auditoría interna con base en NIEPAI	50
4.4.3	Informe de Auditoría Interna	54
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>63</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>65</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Variables e indicadores	36
Figura 2	Estructura del plan de solución	47
Figura 3	Elementos de informe de auditoría interna con referencia en NIEPAI	48

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Histórico de principales electrodomésticos	15
Tabla 2	Empresas Comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador	35
Tabla 3	Cronograma de actividades	39

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo 1:** Universo de la muestra

**Anexo 2:** Cuestionario de investigación

**Anexo 3:** Presentación de resultados

**Anexo 4:** Planeación de auditoría interna

## RESUMEN EJECUTIVO

En El Salvador las empresas comercializadoras de electrodomésticos cuya trayectoria a nivel nacional abarca la mayoría de ciudades, son entes económicos generadores de riqueza y empleo encontrándose en un mercado dinámico debido a la innovación tecnológica. A través del tiempo en el país han marcado de gran manera el comercio las cuales se han expandido comercial y económicamente. Lo que ha requerido que estas empresas creen la unidad de auditoría interna, sin embargo, no cuentan con un modelo de informe con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NIEPAI), que les proporcione el formato y contenido mínimo requerido.

El propósito de la investigación fue desarrollar un modelo de informe de auditoría interna con base en NIEPAI para las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador. El modelo ayudará a elaborar el informe de manera pericial, conteniendo detalle de irregularidades, deficiencias, conflictos de interés y debilidades de control en las diferentes áreas de la empresa, identificar de igual manera los actos ilegales y resaltar las sanciones correspondientes. El contenido del informe debe cumplir con características específicas de calidad: precisión, objetividad, claridad, completitud, oportunidad, de ser necesario incluir frases o hechos esenciales para la comprensión del mismo; lo que contribuye a la apropiada toma de decisiones por parte de la dirección de la empresa y al logro de objetivos.

El modelo de informe de auditoría interna fue desarrollado con base a requerimientos proporcionados en las NIEPAI. Las cuales fueron emitidas por el Instituto Internacional de Auditores Interno (IIA), Instituto líder, principal defensor y educador de la profesión de auditoría interna a nivel mundial; El Salvador cuenta con una sede del IIA, El Instituto de Auditoría Interna

de El Salvador (IAI) pretende mantener competentes y preparados a los auditores en el ejercicio profesional, por lo cual se considera éste como su objetivo primordial. Dicho Instituto es el ente regulador a nivel nacional. Las Normas están concebidas como principios y proporcionan un Marco para desarrollar y promover la auditoría interna.

Hoy en día los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos comunican los resultados de su trabajo a través de informes, con estructuras que no cumplen con los requerimientos de las NIEPAI; muchos de ellos los elaboran de acuerdo a su criterio profesional cometiendo errores muy comunes, por ejemplo: alterando los hechos, omitiendo algunos detalles; errando ciertos datos, términos o citas; haciendo demostraciones matemáticas no convincentes; confundiendo los hechos con las opiniones; incurriendo en contradicciones; desarrollando en forma incompleta los elementos; disponiendo secciones o párrafos en forma desordenada; repitiendo innecesariamente la misma palabra o idea y abusando de tecnicismos innecesarios.

Las compañías del sector comercio dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el Área Metropolitana de San Salvador no poseen un modelo de informe de acuerdo a NIEPAI que permita la adecuada comunicación de los resultados; por lo cual, la creación de un modelo de informe con su estructura y contenido será de utilidad para los profesionales en auditoría interna.

Es importante mencionar que el auditor interno se beneficiará con un modelo de informe elaborado de acuerdo a NIEPAI, ya que este tendrá claro los elementos, el orden y la forma en que deberán estar desarrollados, propiciando la comunicación de los resultados de manera clara, oportuna y de utilidad. Las NIEPAI sirven de guía para la interpretación de conceptos y la aplicación de técnicas referentes a la profesión de auditoría interna.

## INTRODUCCIÓN

El Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna pretende ayudar a los profesionales a satisfacer las necesidades de un mercado que demanda cada vez más, servicios de auditoría interna de alta calidad, el mercado en el que se desenvuelven las empresas comercializadoras de electrodomésticos desarrollan actividades cada vez más complejas debidas a la competencia y a la globalización general, lo que exige al auditor interno que tenga conocimientos amplios en sistemas de información y gestión de riesgos que garantice el cumplimiento de objetivos.

El objetivo de la investigación fue proponer un modelo de informe de auditoría interna que contenga los componentes necesarios de acuerdo a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y que permita comunicar de manera objetiva y precisa los resultados.

La presente investigación describe el planteamiento del problema, en el cual se describe la situación problemática, enunciado del problema, justificación de la investigación, hipótesis y limitaciones; se desarrolló un marco teórico el cual describe el estado actual del modelo de informe de auditoría interna utilizado por las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador, principales definiciones, legislación y normativa técnica aplicable; Metodología de la Investigación en este se incluye el enfoque y tipo de investigación realizada , delimitación espacial y temporal, sujetos y objetos de estudio, técnicas materiales e instrumentos, procesamiento y análisis de la información, cronograma de actividades y la presentación de resultados; propuesta solución incluye el planteamiento del caso, la estructura del plan solución, los beneficios y limitantes

y el desarrollo del caso práctico; asimismo incluye las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación, bibliografía y anexos que sirven como información complementaria para la investigación.

## **CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LA NO APLICACIÓN DE UN MODELO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CON BASE EN NIEPAI**

Desde la integración de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) el cual fue aprobado en 1999 y emitido en 2002, se establecieron los requerimientos para el proceso de dicha auditoría, incluyendo la planificación, ejecución y comunicación de los resultados del trabajo (Instituto de Auditores Internos, 2017):

- En la planificación los auditores internos deben desarrollar un plan para cada trabajo el cual especifique objetivos y alcance del mismo además de la asignación de recursos, la programación de las actividades que deben de ser documentadas, incluyendo los procedimientos útiles al trabajo a realizar. (Instituto de Auditores Internos, 2017)
- Para la ejecución los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y registrar de manera suficiente y adecuada la información, para alcanzar los objetivos del trabajo. (Instituto de Auditores Internos, 2017)
- La comunicación de los resultados se debe incorporar las conclusiones y recomendaciones adaptables con los planes de acción, y cuando sea necesario brindar la opinión el auditor interno. Además, estas deben ser informadas de forma oportuna a la dirección superior. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

En El Salvador el ente encargado de promover y fortalecer la práctica profesional de la auditoría interna es “El Instituto de Auditoría Interna de El Salvador” (IAI); éste a nivel

internacional se encuentra asociado al Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors-IIA), constituyendo la principal Asociación profesional de magnitud internacional (Instituto de Auditoría Interna de El Salvador, 2017).

En el ámbito legal existen leyes que regulan la existencia y funcionamiento de la profesión de auditoría interna solamente para los siguientes sectores:

- Público: Ley de la Corte de Cuentas de la República, en el Art. 34 se establece la creación de la unidad de auditoría interna quien estará a cargo de realizar auditorías a operaciones, actividades y programas. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 1995)
- Sistema financiero: Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en el Art.39 se establece que cada integrante del Sistema Financieros debe contar con un comité de Auditoría Interna, en tal sentido los lineamientos se han determinado en Reglamento de la unidad de auditoría interna de bancos, financieras y sociedades de seguros (NPB2-04) (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 1990)

Para los sectores comercio, servicios, industria, transporte, construcción y otros no existe una ley que exija la práctica profesional de auditoría interna dejando a criterio y necesidad de cada empresa la creación de una unidad de auditoría interna. Las entidades que han implementado auditoría interna en su mayoría, han sido las catalogadas como “grandes empresas” según DIGESTYC, ya que debido a la complejidad y magnitud de sus operaciones se han visto en la constante necesidad de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos operativos ayudando a que la organización cumpla con sus objetivos.

El objetivo de las NIEPAI es brindar una guía coherente que ayude al análisis y a la práctica de las definiciones y técnicas de la profesión de auditoría interna, delimitando la forma en que se llevará a cabo el trabajo, así como determinar la intención y autoridad del mismo; la importancia de la normativa radica en la utilidad que tiene para los auditores internos, orientando a cómo ejercer su profesión y ayudando a que su trabajo sea de alta calidad; el propósito es facilitar un marco que promueva la práctica en los diferentes servicios del auditor interno, estableciendo la forma para evaluar el trabajo del auditor e impulsando a mejorar los procesos y actividades de las entidades. (Instituto de Auditores Internos, 2017).

El producto final del trabajo de auditoría interna es la comunicación de los resultados a través de un informe, este es dirigido principalmente a la alta dirección de la compañía, siendo responsabilidad del auditor interno la emisión oportuna, concisa y clara de los resultados obtenidos. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

Para que el personal de una organización pueda recibir un mensaje claro de la alta dirección es necesario obtener información de calidad tanto de fuentes internas como externas. La comunicación es el proceso continuo y recíproco a través del cual la información se difunde a todos los niveles de la organización que influye en sentido ascendente y descendente, permitiendo de esta forma el logro de los objetivos de rendimiento financiero y operacional. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

La comunicación de los resultados debe cumplir con características específicas: precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna.

La comunicación es precisa cuando está libre de equivocaciones y omisiones; es objetiva al emplear expresiones imparciales ante cualquier influencia indebida; es clara cuando se adecua coherentemente con la terminología del sector, sin utilizar demasiado tecnicismo, facilitando la interpretación; es concisa cuando evita las redundancias y se utilizan las palabras necesarias; es constructiva cuando son útiles para la toma de decisiones y el logro de objetivos; es completa cuando no se omite información esencial, permitiendo llegar a una correcta conclusión; y oportuna cuando las fechas se cumplen de acuerdo a la planificación de las actividades y en el momento pertinente para tomar decisiones apropiadas. (Instituto de Auditores Internos de España, 2017).

A pesar que las NIEPAI proporcionan la estructura y contenido del informe, cada auditor interno lo elabora de manera diferente con base a sus conocimientos, experiencias y habilidades, sin asegurar que el contenido sea el necesario y adecuado, para que los usuarios finales comprendan la información de los resultados y tomen así las decisiones y consideraciones necesarias que ayuden a mitigar los riesgos.

En El Salvador las empresas comercializadoras de electrodomésticos cuya trayectoria a nivel nacional abarca la mayoría de ciudades, son entes económicos generadores de riqueza y empleo encontrándose en un mercado dinámico debido a la innovación tecnológica. A través del tiempo en el país han marcado de gran manera el comercio las cuales se han expandido comercial y económicamente, a la fecha hay 105 empresas de este tipo, algunas de ellas pertenecen a un grupo internacional de empresas. (Dirección General de Estadísticas y Censos de El Salvador, 2016)

Actualmente son muchas las empresas que cuentan con unidad de auditoría interna, contrario a esto, no cuentan con un modelo de informe con base a NIEPAI que proporcione el formato y contenido mínimo requerido. Los informes pueden variar dependiendo de la organización en la comunicación de los resultados obtenidos en el desarrollo de la auditoría interna.

La normativa recomienda: objetivos del trabajo, alcance del trabajo, conclusiones, recomendaciones, planes de acción y la opinión del auditor cuando fuere necesario. (Instituto de Auditores Internos de España, 2017).

Hoy en día los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos comunican los resultados de su trabajo a través de informes, con estructuras que no cumplen con los requerimientos de las NIEPAI; muchos de ellos los elaboran de acuerdo a su criterio profesional cometiendo errores muy comunes, por ejemplo: alterando los hechos, omitiendo algunos detalles; errando ciertos datos, términos o citas; haciendo demostraciones matemáticas no convincentes; confundiendo los hechos con las opiniones; incurriendo en contradicciones; desarrollando en forma incompleta los elementos; disponiendo secciones o párrafos en forma desordenada; repitiendo innecesariamente la misma palabra o idea y abusando de tecnicismos innecesarios. (Villate, 2017). El no seguir estrictamente los lineamientos expuestos por requerimientos normativos en la materia, ocasiona una incompleta o inadecuada comunicación de aspectos que podrían considerarse al momento de la toma de decisiones.

Esto trae consigo una serie de diferencias entre las consideraciones reflejadas en el informe entre una compañía y otra, debido a que el contenido del mismo queda, en gran

medida, a criterio del profesional de los auditores internos. Por consiguiente, se hace necesario un modelo de informe que optimice los requerimientos que debería contener y que sea acorde a requerimientos estandarizados, que incluya estructura y contenido de acuerdo a NIEPAI. Esta normativa brinda una guía que facilita la interpretación de conceptos y aplicación de técnicas.

Debido a tal situación, el informe debe ser preparado de manera pericial, conteniendo detalle de irregularidades, deficiencias, conflictos de interés y debilidades de control en las diferentes áreas de la empresa, identificar de igual manera los actos ilegales y resaltar las sanciones correspondientes. Todo esto para la apropiada toma de decisiones de la dirección de la empresa y el cumplimiento de objetivos. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

Es evidente la importancia de una adecuada comunicación de resultados, ya que el informe de auditoría es el resumen de los aspectos claves para la mejora de los procesos desarrollados por parte de la administración y por las áreas operativas de la empresa. En el informe se detallan las observaciones y recomendaciones significativas, las cuales son retomadas por la administración para asumir ciertas acciones que podrían afectar sus actividades y operaciones. Por lo tanto, el contenido del informe debe cumplir con características específicas: precisión, objetividad, claridad, completitud, oportunidad, de ser necesario incluir frases o hechos esenciales para la comprensión del mismo. (Instituto de Auditores Internos de España, 2017)

El auditor interno debe dotarse de la habilidad para diseñar un informe que cumpla con lo requerido por los usuarios y que satisfaga la necesidad de cada uno de los interesados en conocer el funcionamiento de la entidad y que a su vez contemple los requerimientos

internacionales, quien debe de preparar el manual de políticas y procedimientos en el que incluya la forma en que se comunicaran las observaciones y los resultados finales de la auditoría realizada, asegurando que se efectuaron observaciones y conclusiones que cumplen con criterios de calidad y que estén acordes al plan de comunicación. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

## **1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

Las empresas comercializadoras de electrodomésticos del área metropolitana de San Salvador que cuentan con Unidad de Auditoría Interna, necesitan la implementación de un modelo de informe que le permita al auditor interno comunicar de manera técnica y oportuna los resultados de su trabajo.

Con la formulación del problema se pretende orientar la investigación, reconociendo para ello que la problemática se basa en la siguiente pregunta:

¿En qué medida las unidades de auditoría interna de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador, se ven afectadas por no presentar un informe de auditoría bajo cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Novedoso**

El desarrollo de la investigación es novedoso porque no hay trabajos de la unidad de auditoría interna que abarquen la temática en estudio en la Universidad de El Salvador, ni en

otras universidades. Además, en la actualidad se ha verificado que las compañías del sector comercio dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el Área Metropolitana de San Salvador no poseen un modelo de informe de acuerdo a NIEPAI que permita la adecuada comunicación de los resultados; por lo cual, la creación de un modelo de informe con su estructura y contenido será de utilidad para los profesionales en auditoría interna.

Es importante mencionar que el auditor interno se beneficiará con un modelo de informe elaborado de acuerdo a NIEPAI, ya que este tendrá claro los elementos, el orden y la forma en que deberán estar desarrollados, propiciando la comunicación de los resultados de manera clara, oportuna y de utilidad.

### **1.3.2 Factible**

#### **a) Bibliográfica**

Para la obtención de información se contó con acceso a diferentes medios: bibliotecas, libros virtuales, revistas e información en blog y foros relacionados a la auditoría interna y la más importante para la preparación de la propuesta se posee la versión vigente de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna edición enero 2017, actualizada por el Instituto de Auditores Internos de España en la que se incorporaron nuevas normas y los principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

#### **b) Campo**

Se tuvo acceso a información proporcionada por las empresas del sector comercial dedicadas a la compra y venta de electrodomésticos, haciendo factible la obtención de información por medio de herramientas y técnicas de recolección de datos.

Se dispuso tiempo y orientación de la entidad para poder realizar el estudio, a través de visitas con el propósito de extraer la información a utilizar.

El equipo de investigación conto con la voluntad y los recursos económicos materiales y tecnológicos.

### **1.3.3 Utilidad social**

Con el desarrollo de esta investigación se pretende aportar prioritariamente a los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del área metropolitana de San Salvador un modelo de informe de auditoría interna con base a NIEPAI que:

a) Ayude a establecer los aspectos requeridos por las normas en la preparación del informe que comunicará los resultados del desarrollo de la auditoría interna.

b) Proporcioné utilidad para el auditor interno en asegurar que el informe a emitir cumple con la Normativa internacional adoptada y que además sea claro, oportuno y preciso en la comunicación objetiva e imparcial de los hechos.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 General**

Proponer un modelo de informe de auditoría interna que contenga los componentes necesarios de acuerdo a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y que permita comunicar de manera objetiva y precisa los resultados.

### **1.4.2 Específicos**

- a) Definir los procesos de comunicación de los resultados de la unidad de auditoría interna de las empresas comercializadoras de electrodomésticos.
  
- b) Desarrollar una estructura y contenido de informe de auditoría que contenga los elementos mencionados en las NIEPAI y otras consideraciones que sean acorde al sector económico de la empresa.

## **1.5 HIPÓTESIS**

### **1.5.1 Formulación de la hipótesis de trabajo**

La aplicación de un modelo para la elaboración del informe con estructura y contenido de auditoría interna con base a NIEPAI, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, permitirá una comunicación objetiva y precisa de los resultados obtenidos en el trabajo.

### **1.5.2 Determinación de variables**

Se establecieron dos tipos de variables: variable independiente, que explica el fenómeno y variable dependiente, que es el fenómeno o problemática identificada.

- a) Independiente: modelo de informe con la estructura y contenido de auditoría interna con base a NIEPAI.
  
- b) Dependiente: comunicación objetiva y precisa de los resultados obtenidos en el trabajo.

Una comunicación objetiva y precisa de los resultados del trabajo de auditoría depende de la aplicación de un informe con base en NIEPAI.

## **CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL**

### **2.1 ESTADO ACTUAL DE LA NO APLICACIÓN DE UN MODELO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CON BASE EN NIEPAI**

Los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador comunican los resultados de su trabajo a través de informes, con estructuras que no cumplen con los requerimientos expuestos por la Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), que forman parte del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP); muchos de ellos los elaboran de acuerdo a su criterio profesional; sin embargo, el no seguir estrictamente los lineamientos expuestos por requerimientos normativos en la materia, ocasiona una incompleta o inadecuada comunicación de aspectos que la dirección podría considerar al momento de toma de decisiones.

El uso de normativa brinda una guía que facilita la interpretación de conceptos y aplicación de técnicas, en lo referente a la profesión de auditoría interna se conoce que es una actividad que se encuentra en constante cambio debido a la importancia de su función en las entidades, su objetivo principal es agregar valor y garantizar el logro de los objetivos, también considera los cambios en ambiente legales y culturales, como es el caso de las NIEPAI cuyo propósito es fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización (Instituto de Auditores Internos de España, 2017)

## 2.2 PRINCIPALES DEFINICIONES

**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.

**Auditor:** es utilizado para referirse a la persona o personas que conducen la auditoría, generalmente el socio u otro miembro del equipo de trabajo, o en su caso, la firma. (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad, 2013)

**Informe de auditoría interna:** es el documento en el cual se expresa la opinión, observaciones y recomendaciones significativas y deben así mismo informar cualquier desviación significativa que haya surgido en los programas de trabajo, en el plan de personal, y en los presupuestos financieros, y la razones de las mismas. (The Institute of Internal Auditors, 2012)

**Estatuto:** es un documento formal escrito que define el propósito, autoridad y responsabilidad de la unidad de auditoría interna. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

**Opinión del trabajo:** la valoración, conclusión y/u otra descripción de los resultados de un trabajo de auditoría interna individual relacionado con los objetivos y alcance del trabajo. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

**Opinión general:** la valoración, conclusión u otra descripción de los resultados proporcionados por el auditor interno, que aborda en términos generales el gobierno, la gestión de riesgos, y los procesos de control de la organización. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

**Servicios de aseguramiento:** un examen objetivo de evidencias con el propósito de proveer una evaluación independiente de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de una organización. (The Institute of Internal Auditors, 2012)

**Servicios de consultoría:** son las actividades de asesoramiento y servicios relacionados, proporcionadas a los clientes, cuya naturaleza y alcance estén acordados con los mismos y estén dirigidas a añadir valor y a mejorar las operaciones de una organización. (The Institute of Internal Auditors, 2012)

## **2.3 GENERALIDADES DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS**

### **2.3.1 Antecedentes de las empresas comercializadoras de electrodomésticos**

De acuerdo a la definición de la Real Academia Española, electrodomésticos son aparatos eléctricos que se utilizan en el hogar, entre los cuales se pueden mencionar: lavadoras, licuadoras, picadoras, refrigeradores, calentadores de agua, etc. (Real Academia Española, 2014)

Inicialmente los aparatos utilizados en las actividades del hogar funcionaban a través de medios no mecanizados, por lo que se requería mayor esfuerzo humano e inversión en tiempo para completar las tareas cotidianas. Con el paso del tiempo estos han tenido cambios

sustanciales ya que pasaron del funcionamiento manual a la utilización de energía eléctrica, mejorando así la efectividad (Fundación Educativa Héctor A.García, 1996-1997). Los cuales se mencionan en la Tabla No. 1.

Una de las personas más representativas del comercio de electrodomésticos en El Salvador fue Herbert de Sola, hebreo-español nacido en la Isla de Curacao, quien en el año de 1896 fundó en el centro de San Salvador un almacén muy ostentoso con el nombre “A la Ville de Paris” cuyas primeras operaciones realizadas fueron de comercialización y exportación de otros productos y fue hasta 1948 cuando el giro económico se enfocó en la comercialización de electrodomésticos. (SIEP Servicio Informativo Ecumenico y Popular El Salvador, 2015)

Otra de las personas influyentes en el comercio salvadoreño de electrodomésticos fue el catalán Antonio Bou, quien en el año 1923 inauguró el almacén BOU en el centro de San Salvador, sobre la calle Rubén Darío. (SIEP Servicio Informativo Ecumenico y Popular El Salvador, 2015)

Es relevante mencionar un breve antecedente de los principales almacenes en El Salvador:

#### **a) La Curacao**

Comercial Curacao fue fundada a finales del siglo XIX, bajo el nombre Sociedad Comercio e Industria de Curacao, en la isla que lleva el mismo nombre, dedicada inicialmente a la explotación de puertos.

Tabla 1 Histórico de fechas de surgimiento de principales electrodomésticos

<b>Año</b>	<b>Aparato</b>
Año 1882	Plancha
Año 1930	Televisión
Año 1767	Lavadora

**Fuente:** (Fundación Educativa Héctor A.García, 1996-1997)

En 1911 cambió razón social, adquiriendo el nombre de Curacao Trading Company, conocida como CETECO, la cual se dedicaba a la venta de productos para el hogar y algunos insumos agrícolas. Así se mantuvo hasta 1945, año en el cual se enfoca principalmente a la comercialización de electrodomésticos al detalle. (CURACAO, S.F.)

Comercial Curacao fortaleció sus operaciones en el año 2000. Para entonces contaba con sucursales en países como Honduras, Nicaragua y El Salvador. Posteriormente apertura sucursal en República dominicana y dos sucursales en una de las principales ciudades con presencia latina en Estados Unidos: Houston; ocupando el nombre de Unión Comercial de Centroamérica, UNICOMER, llegando a un total de 160 sucursales en esta cadena. (CURACAO, S.F.).

#### **b) Omnisport**

Es una empresa que se dedica también a la comercialización de electrodomésticos, fue fundada en 1954, esta empresa distribuye productos de marcas reconocidas y de prestigio, tal es el caso de General Electric, Sony, LG, Haier, Mabe, IEM, Whirlpool, Black & Decker, Mabe, HP, y otras marcas. Cuenta con 35 salas de venta a lo largo del país. (OMNISPORT, S.F.).

### **c) Almacenes Tropigas**

Almacenes Tropigas fue fundada en el año de 1955 por Tropigas Gas Company, siendo su principal actividad económica la comercialización de gas licuado de petróleo, pero debido a la fuerte demanda del mercado de los electrodomésticos incursiono y comenzó a dedicarse a la comercialización de bienes para el hogar.

En el año de 1988, la empresa Tropigas fue comprada por Shell International, quien se mantuvo como dueña de la línea de tiendas de Almacenes Tropigas, hasta el año de 1992, año en el cual el grupo CETECO la adquirió, únicamente la línea de almacenes de electrodomésticos y separando la empresa de gas licuado de petróleo.

La empresa Almacenes Tropigas utilizo la estrategia para poder posicionarse en el mercado y expandirse más, con la ayuda de la Empresa La Curacao, lo que le valió para llegar hacer la segunda empresa en el mercado de los electrodomésticos.

En el año 2000 la cadena de almacenes de tiendas de Grupo CETECO adquirió la empresa Unión Comercial de El Salvador (UNICOMER), valiéndose de la presencia que se tenía a nivel Centroamericano y al adherirse al nuevo grupo le contribuyo a continuar con el plan de expansión y a si crear fuentes de empleo, para el año 2007 Almacenes Tropigas apertura operaciones en Belice y, para el año 2015 llega a tener más de 130 sucursales, ubicadas en casi toda la región centroamericana. (UNICOMER, S.F)

### **d) Almacenes Prado**

Fundada en 1948 por Francisco José Prado Mairena, con el objetivo de satisfacer la enorme demanda de muebles de oficina que había en el país.

PRADO, S.A. DE C.V. ha sido una de las principales empresas distribuidoras de electrodomésticos en El Salvador, cuenta con más de 50 años de experiencia en la rama comercial.

Inició sus operaciones fabricando alacenas y gabinetes para cocina y luego se dedicó a producir y distribuir muebles de oficina de reconocido prestigio; fue así, como la empresa realizó contacto con General Electronic Company, para producir refrigeradoras y otros artículos, siendo la primera fábrica de refrigeradoras en toda Centroamérica. PRADO, S.A. de C.V., cuenta con más de 32 Salas de venta al detalle, distribuidas a todo lo largo y ancho de nuestro país.

El Grupo Monge es una entidad costarricense, con 280 puntos de venta distribuidos en cuatro países, se convirtió en la empresa comercializadora de electrodomésticos más grande de Centroamérica. En el 2006 realizó la compra de almacenes Prado, la cadena con más puntos de venta en El Salvador y con una trayectoria de 60 años.

Además, es una de las marcas de mayor posicionamiento en Costa Rica. La negociación les permitió sumar 42 locales más a su lista de 170 tiendas en Costa Rica, 21 en Honduras, 50 en Nicaragua y 3 en Guatemala.

Para los nuevos dueños, la familia Monge, al mando de Carlos Federico, Gastón y Alfredo, la transacción también los convirtió en el cliente más grande para todos los fabricantes de electrodomésticos en la región. (MONGE, 2011)

## **2.4 GENERALIDADES DE AUDITORÍA INTERNA**

### **2.4.1 Antecedentes de auditoría interna**

La auditoría interna es la actividad independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, efectuada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

La auditoría interna tiene sus inicios en siglos antes de Cristo, ya que los comerciantes revisaban los recibos de grano llevado al mercado. El crecimiento real de la auditoría se obtuvo en los siglos XIX y XX con la expansión de los negocios. La demanda creció debido al aumento en la complejidad requerida en los sistemas de control, cuando las empresas se encontraron con la necesidad de realizar sus operaciones en muchos lugares y emplear a miles de personas.

Se considera como el génesis de la auditoría interna moderna con el establecimiento del “The Institute of International Auditors” (IIA). (Instituto de Auditores Internos, 2017)

El año de 1941 marcó un punto de inflexión debido a que sucedieron acontecimientos importantes. Se escribió el primer documento formal sobre auditoría interna siendo el autor Victor Z. Brink. Al mismo tiempo se estaba contemplando el establecimiento de una organización para los auditores internos por John B. Thurston y Robert B. Milne auditores internos de una Compañía de América del Norte en Nueva York, habían servido juntos en el subcomité de auditoría interna formada conjuntamente por Edison Electric Institute y la Asociación Americana del Gas, y estuvieron de acuerdo en que sería lo mejor seguir avanzando en llevar la auditoría interna a su nivel adecuado y de reconocimiento, mediante la formación de una organización independiente de auditores internos. El libro de Brink

llamo la atención de Thurston, los tres hombres se reunieron y encontraron que tenían un interés mutuo por fomentar el rol de la auditoría interna.

Posteriormente, Brink, Milne y Thurston, se contactaron con un pequeño grupo de profesionales de auditoría interna de los Estados Unidos que expresaron su interés en la formación de un Comité Nacional de Auditoría Interna, incluso internacional, el certificado de incorporación del IIA fue dado el 9 de diciembre de 1941, justo antes de la primera reunión anual el 9 de diciembre de 1941, con un total de 24 miembros fundadores, de los cuales Thurston fue elegido como el primer presidente del IIA.

El número de miembros creció rápidamente y paso de 24 iniciales a 104 al final del primer año y a 1018 al final de cinco años. En 1957, la afiliación se había ampliado a 3700 y el 20 por ciento estaban situados fuera de los Estados Unidos.

Más de 70 años después, el IIA es una organización global y dinámica con más de 185000 miembros en todo el mundo.

#### **2.4.2 Características de la auditoría interna**

El campo de acción de las auditorías internas es variado, debido a las diferentes actividades económicas existentes, por lo cual dicha actividad posee características propias, entre las principales están (Sosa, 1999):

- a) Verifica eventos pasados
- b) Examina la actividad económica
- c) Comprueba los eventos financieros

- d) Dependencia de la Gerencia General o Junta Directiva
- e) Reporta e informa de quien depende
- f) Independencia respecto a las partes auditadas
- g) Independencia mental

### **2.4.3 Etapas de la auditoría interna**

Las fases de la auditoría interna de acuerdo a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna se dividen en tres etapas principales, las cuales son las siguientes:

#### **a) Planificación del trabajo (NIEPAI 2010 Planificación y 2200 Planificación del trabajo)**

Es necesario que el auditor interno al iniciar el proceso de auditoría defina los parámetros y lineamientos necesarios para el desarrollo del trabajo, entre estos se encuentran: objetivos, alcance de la auditoría, riesgos significativos de la actividad, asignación de recursos para el trabajo, programas de trabajo.

#### **b) Desempeño del trabajo (NIEPAI 2300 Desempeño del trabajo)**

Esta fase consiste en el proceso de ejecución de los programas de auditoría definidos por el equipo en la fase de planificación, dichos programas deben permitir a los auditores identificar, analizar, evaluar y registrar suficiente información que les permita el cumplimiento de los objetivos propuestos. Las principales actividades a desarrollar en esta fase son:

- Realizar diferentes tipos de pruebas y análisis, se evalúan resultados y se identifican hallazgos.
- Detectar fallas y/o errores en los controles internos establecidos por la entidad.
- Elaboración de papeles de trabajo, en los cuales se documentará de forma clara y suficiente el trabajo de auditoría ejecutado.
- Supervisión del trabajo de auditoría ejecutado.

**c) Comunicación de resultados (NIEPAI 2400 Comunicación de resultados)**

El auditor interno a cargo debe informar los resultados obtenidos, cumpliendo una serie de características entre ellas la principal: la comunicación de resultados debe ser oportuna. Es posible que el formato y contenido de los informes pueda variar dependiendo de la organización y la utilidad de la misma; sin embargo, existen elementos básicos que el informe de auditoría interna debe cumplir para comunicar los resultados adecuadamente, entre ellos están: objetivos del trabajo, alcance del trabajo, conclusiones, recomendaciones, planes de acción, opinión del auditor. (Instituto de Auditores Internos de España, 2017)

La comunicación de los resultados se puede realizar en diferentes procesos: durante la planificación de trabajo (preliminar), durante la realización del trabajo (intermedia) y al final del trabajo.

- **Comunicación preliminar:** durante la planificación del trabajo, el Director de Auditoría Interna por lo general debe informar a la gerencia involucrada sobre el calendario de la auditoría, las razones de la auditoría, el alcance preliminar y los recursos estimados. Previo a la comunicación, se debe realizar un estudio acerca de la información básica del negocio, considerando las estrategias, los objetivos claves y los riesgos relevantes del trabajo.

- **Comunicación intermedia:** En esta se proporcionan medios rápidos para documentar una situación que requiera acción inmediata, por ejemplo, cuando se producen desviaciones del alcance planificado y de los objetivos, o cuando sea conveniente informar sobre el avance del trabajo.

- **Comunicación final:** la comunicación final del trabajo tiene como propósito informar sobre las conclusiones y recomendaciones aplicables, obtenidas de la revisión minuciosa de los papeles relevantes del trabajo, y que resulten en cambios positivos para el negocio.

#### **2.4.4 Ente regulador de la auditoría interna**

A través de programas de formación y actualización, el Instituto de Auditoría Interna de El Salvador pretende mantener competentes y preparados a los auditores en el ejercicio profesional, por lo cual se considera éste como su objetivo primordial. Dicho Instituto es el ente regulador a nivel nacional, el cual fue fundado el 13 de julio de 1997.

El Instituto de Auditoría Interna es una asociación sin fines de lucro. Los recursos financieros con los que opera provienen de cuotas abonadas por los miembros, y de los ingresos por la organización de seminarios y otros encuentros profesionales. (IAI, S.F)

## **2.5 LEYES APLICABLES**

Las leyes aplicables a las empresas comercializadoras de electrodomésticos en El Salvador, son las siguientes:

### 2.5.1 Código de Tributario (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2017)

Artículo 142: Los sujetos pasivos cuyas operaciones consistan en transferencia de bienes muebles corporales están obligados a llevar registro de control de inventarios.

Artículo 142 A: elementos que debe de tener el registro de control de inventarios:

- a) Encabezado de Título de registro, nombre contribuyente, periodo, NIT y NRC
- b) Correlativo de operación
- c) Fecha de operación
- d) Numero de documento: Crédito Fiscal, Nota de Crédito, Nota de Débito, Factura de Consumidor Final, Documento de Sujeto Excluido, Formulario Aduanero;
- e) Nombre, razón social o denominación del proveedor;
- f) Nacionalidad del proveedor
- g) Descripción del producto comprado con sus características;
- h) Fuente o referencia de costos de retaceos o compras locales de donde ha sido tomado el costo, o en su caso la referencia de hoja de costo de donde se ha tomado el costo de producción de las unidades producidas;
- i) Número de unidades que ingresan;
- j) Número de unidades que salen;
- k) Saldo de unidades;
- l) Importe monetario o precio de costo de las unidades que ingresan;
- m) Importe monetario o precio de costo o venta de las unidades que salen; y
- n) Saldo Monetario del importe de las unidades existentes, a precio de costo.

### Artículo 143: métodos de evaluación de inventarios

Costo de adquisición: valor principal aumentando todos los gastos necesarios hasta que los géneros estén en el domicilio del comprador, tales como fletes, seguros, derechos de importación.

- a) Costo según última compra
- b) Costo promedio por aligación directa
- c) Costo promedio
- d) Primeras Entradas Primeras Salidas

## **2.5.2 Ley de Impuesto Sobre la Renta (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)**

Artículo 29.- Son deducibles de renta obtenida:

Numeral 11: costos. Para determinar el costo de ventas, deberá de utilizar el método de valuación de inventarios adoptado de acuerdo a los dispuesto en el artículo 143 del Código Tributario. Las existencias de inicio y final del ejercicio deberán guardar correspondencia con las anotaciones del registro de control de inventarios y actas que hace referencia el artículo 142 del Código Tributario. No serán deducibles cuando se incumplan las obligaciones referidas.

## **2.6 NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE**

### **2.6.1 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna**

El Instituto de Auditores Internos (IIA), es una asociación de profesionales a nivel internacional con sede mundial en Florida, EE.UU.

El IIA se encarga, entre otras funciones, de proporcionar normas y directrices de actuación del profesional, la práctica profesional y programas de certificación. (The Institute of Internal Auditors, 2012)

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) tienen como propósito definir principios básicos para el ejercicio de auditoría interna, promoviendo un marco de actuación, incluyendo bases de medición de desempeño de la profesión, orientados a la mejora de procesos y operaciones de la organización.

Las NIEPAI están constituidas por las Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño y las Normas de Implantación. La norma sobre atributos trata las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan la actividad de auditoría interna. Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de la actividad de auditoría interna. (The Institute of Internal Auditors, 2012)

El cumplimiento de las mencionadas normas es fundamental para el desarrollo de las responsabilidades de los auditores internos. En el caso que los auditores no puedan cumplir con ciertas partes de las normas por inconvenientes legales o regulatorios, deberán cumplir con todas las demás partes y dictar la correspondiente declaración.

Para el desarrollo del trabajo en cuestión, así como para asegurar que el auditor interno emite juicios en sus informes y que siempre agreguen valor se deben implementar las siguientes NIEPAI:

**a) 2400 Comunicación de los resultados**

La Norma requiere que los auditores internos deben comunicar los resultados, con base a conocimiento claros y con requisitos plasmados en un plan y un manual de políticas y procedimientos para tal efecto, que le permita comunicar las observaciones durante el trabajo y los resultados finales.

Para la comunicación de resultados, el auditor interno debe incluir los criterios para la comunicación de información (NIEPAI 2410), la calidad de las comunicaciones (NIEPAI 2420) y la distribución de los resultados (NIEPAI 2440).

**b) 2410 Criterios para la comunicación**

Los criterios para la comunicación de resultados de la auditoría son: objetivos, alcance y resultados del trabajo. Estos criterios habitualmente serán considerados durante la planificación del trabajo, en la realización y en la comunicación final del mismo. Es importante que se realice una supervisión adecuada para cerciorar el logro de los objetivos y del alcance propuesto, asegurando de esta manera que la comunicación de resultados se realice con calidad.

**c) 2420 Calidad de la comunicación**

Para que la comunicación de los resultados sea de calidad, debe cumplir con características siguientes: precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna.

La comunicación es precisa cuando está libre de equivocaciones y omisiones; es objetiva al emplear expresiones imparciales ante cualquier influencia indebida; es clara cuando se adecua coherentemente con la terminología del sector, sin utilizar demasiado tecnicismo, facilitando la interpretación; es concisa cuando evita las redundancias y se

utilizan las palabras necesarias; es constructiva cuando son utilizadas para la toma de decisiones y el logro de objetivos; es completa cuando no se omite información esencial, permitiendo llegar a una correcta conclusión; y oportuna cuando las fechas se cumplen de acuerdo a la planificación de las actividades y en el momento pertinente para tomar decisiones apropiadas. (Instituto de Auditores Internos, 2017)

**d) 2421 Errores y omisiones**

Si al comunicar los resultados finales existiesen errores u omisiones, estas deben evaluar si son materiales o no; en caso de ser materiales, el auditor interno debe encontrar la causa del error u omisión para prevenir su ocurrencia en trabajos futuros. Además, se debe decidir la forma de comunicar los resultados correctos a las partes que en su momento recibieron la comunicación original.

**e) 2430 Uso de “Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”.**

**f) 2440 Difusión de los resultados**

El director de auditoría es el responsable de revisar y aprobar el informe final y distribuirlo a las partes correspondientes.

**g) 2450 Opiniones globales**

Las opiniones globales son diferentes de las conclusiones, una conclusión se deduce de un trabajo y una opinión general se deduce de varios trabajos. Al emitir una opinión global, el auditor debe soportar con información: suficiente, fiable, relevante y útil, considerando las estrategias, objetivos y riesgos de la organización. La comunicación debe incluir al menos siguientes elementos:

- Alcance
- Limitaciones al alcance
- Consideración de todos los proyectos relacionados
- Resumen de la información que respalda la opinión
- Riesgos de la organización
- Conclusiones alcanzadas

Cuando el auditor interno considere emitir una opinión esta deberá ser comunicada separadamente del informe.

#### **h) 2500 Seguimiento del progreso**

El director de Auditoría Interna debe dar seguimiento a los planes de acción y a las observaciones desarrolladas en el trabajo. Dependiendo de la complejidad y tamaño del departamento de Auditoría, así deben ser los procesos de supervisión a desarrollar.

### **2.6.2 Control Interno Marco Integrado**

Control interno es el proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad. Diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

El Control Interno Marco Integrado de COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), permite a las organizaciones desarrollar de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten al cambio del entorno

operativo y de negocios, mitigando riesgos hasta niveles aceptables. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

**a) Componentes de control interno:**

- Entorno de control: es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar control interno sobre la organización.
- Evaluación de riesgos: proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar riesgos de cara a la consecución de los objetivos, dichos riesgos deben de evaluarse en relación a unos niveles pre establecidos de tolerancia.
- Actividades de control: 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.
- Información y comunicación: información: relevante y de calidad que necesita la dirección tanto de fuentes internas como externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes de control interno.
- Comunicación: proceso continuo e iterativo de proporcionar compartir y obtener información necesaria. La información fluye de forma ascendente y descendente y a todos los niveles de la entidad.
- Actividad de supervisión: evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas para determinar si cada uno de los componentes de control interno están presentes y funcionan adecuadamente.

**b) Principios que soportan los componentes del control interno:**

- Entorno de Control

Principio 1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

Principio 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.

Principio 4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización

Principio 5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

- Evaluación de Riesgos

Principio 6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

Principio 7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

Principio 8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos

para la consecución de los objetivos.

Principio 9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

- Actividades de Control

Principio 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.

Principio 11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

Principio 12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

- Información y Comunicación

Principio 13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

Principio 15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

- Actividades de Supervisión

Principio 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.

Principio 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. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

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

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

#### **3.1.1 Enfoque de la investigación**

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, utilizando al cuestionario como herramienta de recolección de datos numéricos de manera eficaz y eficiente, sirviendo además para la realización del análisis estadístico de los resultados obtenidos y correlación de variables.

#### **3.1.2 Tipo de investigación**

El método utilizado es el hipotético deductivo, ya que se partió de la necesidad de plantear el problema a partir de hipótesis alternativas, con el propósito de explicar las observaciones que se obtienen de los fenómenos estudiados (Chanto, 2008), y así proporcionar un modelo de informe con la estructura y contenido que sirva para la creación del informe de auditoría interna con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por el Instituto Internacional de Auditores Internos, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador.

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

#### **3.2.1 Temporal**

La investigación se realizó en el período del año 2015 al 2017, en ese tiempo la economía salvadoreña reflejó un dinamismo en su actividad, confirmando una tendencia a mejorar, observando una demanda externa creciente y la demanda interna con un buen ritmo

de avance; EE.UU. impuso un dinamismo con la baja de los precios del petróleo y otras materias primas impulsando el consumo en los hogares (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2015). Es por ello que se considera que las empresas comercializadoras de electrodomésticos tuvieron un crecimiento económico y empresarial; por lo que se considera un lapso de tiempo adecuado para el estudio de la problemática y la propuesta de un modelo de informe con base a NIEPAI, para la elaboración de un informe de auditoría interna para las empresas comercializadoras de electrodomésticos del departamento de San Salvador.

### **3.2.2 Espacial**

La investigación se desarrolló en las empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos ubicadas en el Área Metropolitana de San Salvador, debido a que es en este sector donde se encuentra la mayor afluencia del comercio de este tipo.

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

### **3.3.1 Unidades de análisis**

En afinidad al campo de investigación desarrollada se tomaron como unidades de análisis a los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador, ya que son los encargados de la elaboración y comunicación de los resultados del trabajo de auditoría.

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

El universo está conformado por las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área metropolitana de San Salvador que poseen unidad de auditoría interna, las cuales son 12 que representan la población, véase tabla N° 2 Universo de la investigación.

Tabla 2 Empresas Comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San

Salvador

<b>Empresa</b>	<b>Dirección</b>
Agencias WAY, S.A.	Final 53 Avenida Norte y Alameda Roosevelt, SS
Víctor Manuel Vásquez, S.A. de C.V.	Urb. Montes De San Bartolo, Pasaje 25 N° 25 Soyapango, SS
GMG Comercial de El Salvador, S.A. de C.V.	5ª Calle Oriente N° 3-2, SS
Unión Comercial de El Salvador, S.A. de C.V.	Edificio Grupo Unicomer, Manuel Enrique Araujo, SS
Almacenes Rabelt, S.A. de C.V.	Ira. Calle Poniente N°13 Mejicanos, SS
Distribuidora AGELSA, S.A. de C.V.	Condominio Plaza Suiza, Local LC-5 3ra. Planta, SS
Omnisport, S.A. de C.V.	23 C. Pte. y Av. España No 1313, SS
Comercial Portillo, S.A. de C.V.	Centro Comercial Pericentro Apopa, Locales 47-48, SS
El Portal, S.A. de C.V.	25AV Norte Local #822, SS
Atlas Distribuidora de El Salvador, S.A. de C.V.	Km 3 Apartado Postal 131, Bulevar del Ejército Nacional, SS
Electro Global, S.A. de C.V.	Colonia y av. Las Mercedes pje. Los Fresnos #2, SS
Almacenes Casa San Antonio, S.A. de C.V.	Cl. Álvaro Quiñónez Osorio No. 26 San Vicente, SS

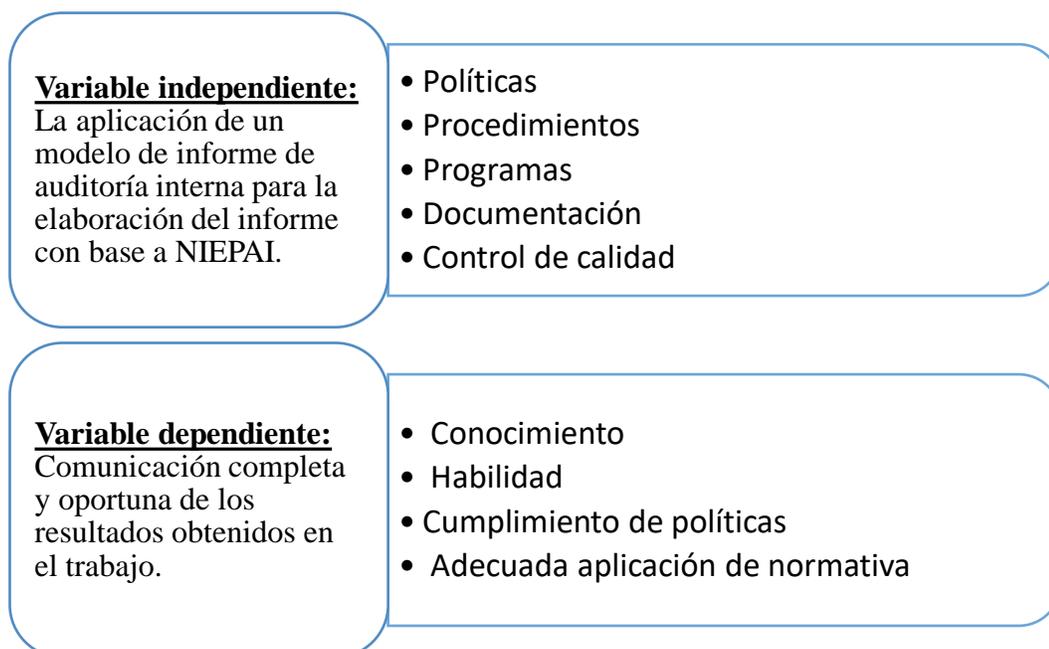
**Fuente:** Base de datos DYGESTIC 2016.

El listado fue proporcionado por la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC), Registro Administrativo de Empresas 2016.

### 3.3.3 Variables e indicadores

Las variables e indicadores relacionadas con la problemática en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador son las siguientes:

Figura 1 Variables e indicadores



- a) Indicadores variables independiente: ayudaran a medir
- Políticas: proporcionan los lineamientos que debe seguir el auditor interno para comunicar los resultados.
  - Procedimientos: conjunto de pasos concatenados para la actividad de comunicación de resultados.
  - Programas: conjunto de actividades encaminadas a la obtención de información que soporta el informe de auditoría interna.
  - Documentación: información obtenida al ejecutar los programas, que ayudan a soportar los resultados de la auditoría.
  - Control de calidad: criterios de cumplimiento a los que se somete el auditor interno con el propósito de comunicar de manera objetiva y precisa los resultados.

b) Indicadores que ayudan a medir la variable independiente:

- Conocimiento: conjunto de información, habilidades, aptitudes adquiridas a través de experiencias que posee el auditor interno, los cuales ayudan en el desarrollo de sus actividades.
- Habilidad: destreza que posee el auditor interno en el desarrollo de las actividades.
- Cumplimiento de políticas: aplicación de los lineamientos establecidos en una organización para la comunicación de resultados.
- Adecuada aplicación de normativa: cumplimiento de las directrices de la normativa adoptada para el desarrollo de la actividad de auditoría interna.

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

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

Para recolección de los datos que sirvieron de base para el trabajo de investigación, se utilizaron las siguientes técnicas de medición: el cuestionario y la observación de campo.

#### **3.4.2 Instrumentos de medición**

El instrumento utilizado en el tema de estudio fue el cuestionario, compuesto por 16 preguntas, de las cuales 9 preguntas son de selección múltiple y 7 cerradas, dirigido a los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador, con el fin de sustentar el trabajo de investigación para proponer un modelo de informe de auditoría interna y permita informar de manera completa y oportuna los resultados con base en NIEPAI (Ver anexo 2)

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

La información proporcionada fue procesada por medio de la herramienta informática Microsoft Office y sus aplicativos:

Microsoft Excel en el que se aplicaron cálculos estadísticos y la implementación gráfica, de acuerdo con las indagaciones obtenidas de las técnicas de medición e instrumentos que se utilizaron en el progreso del trabajo, realizando la distribución de frecuencias con base a los resultados. Otros de los programas utilizados fueron Adobe Photoshop y Adobe Illustrator, pertenecientes al Paquete de Adobe Creative, sirvieron para la diseño y edición de gráficos.

Microsoft Word, en el que se dio a conocer el análisis e interpretación de datos obtenidos, cuadros resumen en donde se detallaron los valores importantes de la investigación y también se plasmó un análisis global de la investigación obtenida.



### 3.7 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.7.1 Tabulación y análisis de resultados

El resultado obtenido mediante el cuestionario permitió realizar la presentación de las repuestas por cada pregunta en forma de frecuencia absoluta y en frecuencia porcentual, lo que contribuyó al análisis de los resultados y a la relación entre la variable dependiente e independiente, lo que admitió la importancia de la creación de un modelo de informe de auditoría interna para las empresas comercializadoras de electrodomésticos basado en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna.

##### a) Cruce de preguntas

- Cruce de pregunta 6 y 3

Elaboración de informe con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. (Pregunta 6)	Capacitación en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna que incluye las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. (Pregunta 3)	
SI	5	42%
NO	7	58%

**Análisis:** para realizar un informe de auditoría interna con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), que permitan una comunicación de calidad, es necesario que los auditores internos reciban capacitaciones sobre el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP), o que tengan conocimientos de ella. Los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador no se han capacitado sobre

dicho marco, provocando la realización del informe con estructuras que no cumplen con requerimientos establecidos en las NIEPAI.

- **Cruce de pregunta 6 y 7**

Elaboración de informe con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. (Pregunta 6)	Manual de políticas y procedimientos para la comunicación de resultados. (Pregunta 7)	
SÍ	5	42%
NO	7	58%

**Análisis:** las NIEPAI proporcionan una guía coherente para comunicar los resultados de una manera adecuada, ayuda a la creación de un manual de políticas y procedimientos en el que incluya un plan que oriente a los auditores internos sobre cómo comunicar los resultados. Los auditores internos no tienen una orientación definida sobre los procedimientos de comunicación de resultados, debido a que no poseen un Manual de Políticas y Procedimientos.

- **Cruce de pregunta 13 y 14**

Recomendaciones del auditor Interno son atendidas oportunamente. (Pregunta 13)	Seguimiento a las recomendaciones que brinda el auditor interno. (Pregunta 14)	
SÍ	11	92%
NO	1	8%

**Análisis:** el auditor interno tiene la oportunidad de comunicar a la Dirección las recomendaciones y las observaciones encontradas con la debida documentación de soporte, esto ayuda a la toma de decisiones sobre las medidas a implementar para corregir o mejorar los procesos y actividades. Comunicar con base en NIEPAI contribuye a que las observaciones sean atendidas por la Dirección y a darle el debido seguimiento.

- **Cruce de preguntas 15 y 16**

<b>Beneficios de la implementación del modelo de Informe de Auditoría Interna con base a NIEPAI (Pregunta 16)</b>	<b>Importancia de un modelo de informe de auditoría interna con base a normativa internacional (Pregunta 15)</b>	
a. Facilitar la elaboración	2	14%
b. Calidad en la comunicación de los resultados.	2	14%
c. Aumenta la credibilidad o aceptación, por parte de los usuarios.	3	21%
d. Todos los anteriores	7	50%

**Análisis:** los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador consideran importante se les proporcione un modelo de informe de auditoría interna con base en NIEPAI ya que este facilitará la elaboración, la comunicación de resultados será de calidad y aumentará la credibilidad y aceptación por parte de los usuarios.

### 3.7.2 Diagnóstico

Los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador, que brindaron información a través del cuestionario, 100% considera importante que se le proporcione un modelo de informe con estructura y contenido con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, además coinciden en que los beneficios que obtendrán con dicho modelo serán: aumento de calidad en la comunicación de resultados, mayor credibilidad o aceptación por parte de los usuarios y facilitación en la elaboración del informe.

Los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos no elaboran el informe de auditoría interna con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, desaprovechando los beneficios que proporciona dicha

normativa, tampoco cumplen con todos los requerimientos definidos que ayudan a la elaboración del informe de auditoría, tales como el establecimiento de un estatuto, un manual de políticas y procedimientos para la comunicación de resultados y la búsqueda de educación continua. La norma contribuye al logro de los objetivos y agrega valor a las operaciones de la organización.

El estatuto de auditoría interna contribuye a la comunicación de resultados, ya que a través de este se establece el ámbito de actuación de la actividad de auditoría interna y el marco de referencia utilizado. Los auditores internos no tienen definido en un documento formal el propósito, autoridad, responsabilidad y la posición organizacional dentro de la entidad; en el que además se establece la autorización al acceso de los registros, al personal y los bienes necesarios para la ejecución de los trabajos. Los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos no cuentan con un estatuto definido.

Además del estatuto se debe contar con un manual de políticas y procedimientos para la comunicación de resultados que indique el proceso para documentar el respaldo de observaciones o conclusiones relacionadas con el trabajo y además orienta a los auditores internos sobre cómo comunicar observaciones durante la realización del trabajo y la comunicación de los resultados finales. La falta de este manual origina errores u omisiones en la comunicación, hecho que no contribuye a la toma de decisiones y tampoco agrega valor a las operaciones de la organización.

El auditor interno debe conocer los protocolos establecidos en el plan de comunicación con el objetivo de tener claro a quienes será dirigido el informe de auditoría, de esto dependerá que las recomendaciones y planes de acción se tomen en cuenta

oportunamente para la contribución del logro de objetivos y mejora de los procesos de la organización.

La comunicación de resultados debe incluir los objetivos y el alcance durante la realización de las diferentes etapas de la auditoría (planificación, realización y comunicación final del trabajo), generalmente los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos no comunican los objetivos y alcance en las tres etapas de la auditoría, aunque las NIEPAI orienta a que se comuniquen para tener una supervisión adecuada y cumplimiento de los mismos.

De acuerdo a las NIEPAI, la comunicación de un trabajo de auditoría es fundamental en la demostración de valor que puede aportar la actividad de Auditoría Interna, es posible que el formato y contenido de los informes pueda variar dependiendo de la organización y la utilidad de la misma; sin embargo, existen elementos básicos que el informe de auditoría interna debe cumplir para comunicar los resultados adecuadamente. Los elementos más utilizados por los auditores internos en la comunicación de resultados: conclusiones, recomendaciones, alcance del trabajo, objetivos, opinión del auditor y planes de acción. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos no incluyen en el informe todos los elementos requeridos por las NIEPAI, lo que podría ocasionar una inadecuada comunicación de resultados.

Una opinión global incluye los resultados obtenidos de múltiples trabajos de auditoría; Al emitir dicha opinión el auditor debe soportarla con información suficiente, fiable, relevante y útil; considerando las estrategias, objetivos y riesgos de la organización.

Los auditores encuestados están conscientes que la presentación de los resultados finales se debe incluir el elemento “opinión global” y un resumen de la información que respalda la opinión, en menor medida incluyen los elementos: limitaciones al alcance; alcance y el riesgo; y, marco de control u otro criterio utilizado para la opinión global. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos no adecuan la opinión global con las consideraciones requeridos por la NIEPAI, lo que podría ocasionar una inadecuada comunicación de resultados.

Los auditores internos pueden apoyarse en la orientación que proporcionan las NIEPAI sobre una guía coherente para la aplicación e interpretación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la comunicación de resultados. Los auditores internos no han recibido capacitación sobre el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP). Los auditores internos han recibido capacitaciones relacionadas a la profesión de auditoría interna; sin embargo, no han buscado la forma de capacitarse sobre el MIPP por lo que no poseen los conocimientos necesarios para comunicar los resultados con base a NIEPAI.

Para que los auditores internos comuniquen resultados que cumplan con criterios de calidad deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias, los años de experiencia es uno de los factores que ayudan a desarrollar estas cualidades. Los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador cuentan con experiencia en el área de Auditoría Interna; sin embargo, no poseen los conocimientos necesarios para la elaboración de un informe de auditoría interna con base en NIEPAI.

## **CAPÍTULO IV - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA PARA LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS**

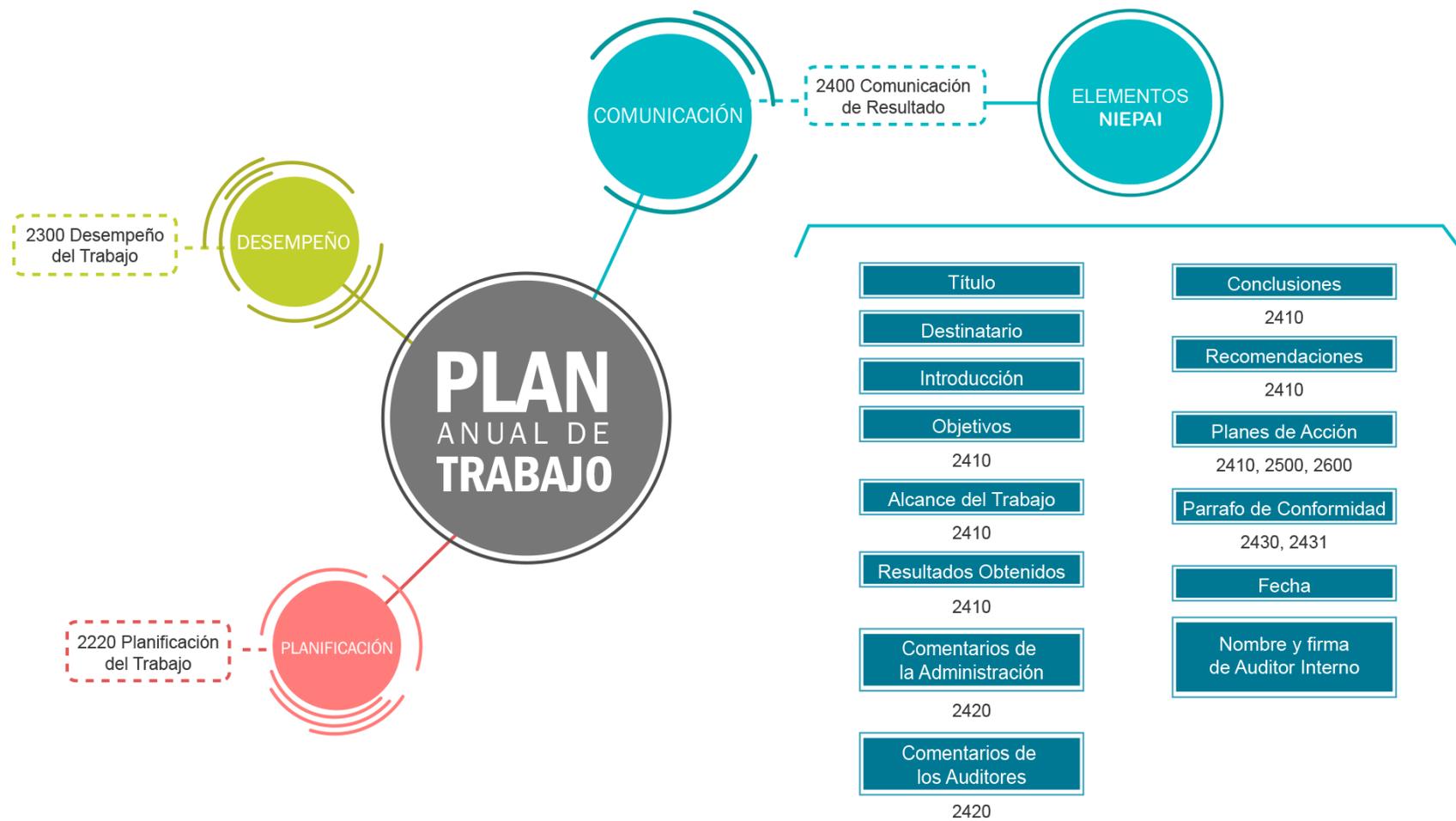
### **4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO**

El presente estudio tiene como finalidad proporcionar un modelo de informe de auditoría interna bajo los lineamientos establecidos en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, (NIEPAI) edición 2017, para las empresas comercializadoras de electrodomésticos en el Área Metropolitana de San Salvador. El objetivo del modelo de informe es mostrar a este tipo de empresas la forma adecuada de comunicar los resultados. Es importante en las organizaciones la implementación de un modelo coherente que ayude al análisis y la práctica de los requerimientos técnicos en el proceso de comunicación de resultados, delimitando la forma en que se realizará el trabajo, así como también determinar la intención y autoridad del mismo. Los beneficios que se obtienen con la aplicación de esta guía es facilitar la elaboración del informe, aumentar la credibilidad o aceptación por parte de los usuarios, garantizar una comunicación de calidad y que cumpla con las expectativas de las partes interesadas; la información que sirve como soporte para el informe auditoría interna del caso práctico se encuentran como anexo 4: planeación y ejecución de auditoría interna para Electrosal, S.A. de C.V.

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

La estructura y contenido del modelo propuesto es el siguiente:

Figura 2 Estructura del plan de solución



Fuente: elaboración propia

Figura 3 Elementos de informe de auditoría interna con referencia en NIEPAI

Contenido del informe	Normas de desempeño	Normas de implantación	Guías de implementación
Título			
Destinatario			
Introducción			
Objetivos	2410	2410 A.1, A.2, A.3	2410
Alcance del trabajo	2410	2410 A.1, A.2, A.3	2410
Resultados obtenidos	2410	2410 A.1, A.2, A.3,	2410
Comentarios de la administración	2420		2420
Comentarios de los auditores	2420		2420
Conclusiones	2410	2410 A.1, A.2, A.3,	2410
Recomendaciones	2410	2410 A.1, A.2, A.3,	2410
Planes de acción	2410, 2500, 2600	2410 A.1, A.2, A.3; 2500 A.1	2410, 2500, 2600
Parrafo de conformidad	2430, 2431	2430 A.1, 2430 A.2	2430, 2431
Fecha			
Nombre y firma del auditor			

Fuente: elaboración propia.

## **4.3 BENEFICIOS Y LIMITANTES**

### **4.3.1 Beneficios de la aplicación del modelo de informe**

Con el uso de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en la elaboración del modelo de informe, se cuenta con el contenido mínimo que debe incluir, además de las consideraciones que se deben tener al momento de comunicar los resultados en las diferentes etapas de la auditoría, que al integrarlos en un modelo aplicable a las empresas comercializadoras de electrodomésticos contribuya a:

- Agregar valor y mejora las operaciones de la empresa.
- Facilitar la elaboración del informe, estableciendo la estructura y contenido.
- Brindar calidad en la comunicación de los resultados, a través del cumplimiento de características específicas para la comunicación.
- Aumentar la credibilidad o aceptación por parte de los usuarios.
- Proporcionar un modelo estandarizado de informe, que sea útil en las diferentes etapas de la auditoría interna que realice la empresa.

## **4.4 DESARROLLO DEL CASO PRACTICO**

### **4.4.1 Aspectos generales de la empresa**

Electrodomésticos de El Salvador, S.A. de C.V., conocida por ELECTROSAL, S.A. de C.V., fue fundada en 1948, con el objetivo de satisfacer la enorme demanda de muebles de oficina que había en el país, ha sido una de las principales empresas distribuidoras de

electrodomésticos en El Salvador, cuenta con más de 50 años de experiencia en la rama comercial.

Inició sus operaciones fabricando alacenas y gabinetes para cocina y luego se dedicó a producir y distribuir muebles de oficina de reconocido prestigio; fue así, como la empresa realizó contacto con General Electronic Company, para producir refrigeradoras y otros artículos, siendo la primera fábrica de refrigeradoras en toda Centroamérica.

ELECTROSAL, S.A. de C.V., cuenta con más de 32 salas de venta al detalle, distribuidas a todo lo largo y ancho de nuestro país.

La empresa cuenta con Unidad de Auditoría Interna compuesta por:

- Director de Auditoría Interna
- Supervisor de Auditoría Interna
- Auxiliar de Auditoría Interna

#### **4.4.2 Estructura de Informe de Auditoría interna con base en NIEPAI**

Elementos del informe de auditoría interna

##### **a) Título**

Deberá indicar el tipo de auditoría que se ha realizado, especificando si ésta se ha enfocado a un área, proceso o una auditoría completa.

##### **b) Destinatario**

Comunicar los resultados de la auditoría interna a la máxima autoridad y a las gerencias que correspondan de los niveles de la Dirección facultados para ello.

##### **c) Introducción**

Debe describirse brevemente los antecedentes de la auditoría.

**d) Objetivos**

Se deben establecer objetivos para cada trabajo, que permitan definir los logros que se pretenden obtener.

**e) Alcance del trabajo**

Se deberá establecer un alcance del trabajo que sea suficiente para cumplir los objetivos del trabajo, ya que un trabajo generalmente no puede cubrirlo todo, se deberá determinar qué estará incluido y qué no, además se tendrán en cuenta factores como el período revisado, el área o proceso, el período de tiempo en el que se realizará la auditoría y los lugares de trabajo, subprocesos y componentes del área del proceso que se incluyen dentro del alcance frente a los que quedan fuera.

**f) Resultados Obtenidos**

Se deben detallar los hallazgos encontrados con todos sus atributos, pueden ser reclasificaciones, conclusiones u otras descripciones de los resultados, además se debe incluir cualquier limitación en la distribución y/o uso de los resultados. El resultado del trabajo de auditoría puede estar relacionado con controles sobre un proceso específico, riesgo o unidad de negocio. En caso de no encontrar hallazgos, se anima a los auditores a reconocer el trabajo bien hecho en el área auditada.

Los atributos que deben tener los hallazgos son: criterio, condición, causa y efecto.

- **Condición (estado actual):** es la evidencia de los hechos que se encuentran durante la realización de la auditoría. (La desviación del deber ser)

- **Criterio (el estado correcto):** son los estándares, medidas o supuestos utilizados al hacer una evaluación y verificación.

- **Causa:** es la razón de la diferencia entre las situaciones esperadas y las reales.

- **Efecto (impacto de la diferencia):** riesgo o exposición que la organización se expone, debido que la condición no coincide con el criterio.

- **Comentarios de la Administración:** el informe debe incluir los comentarios de la administración de la entidad que, en su momento, tomaron las decisiones. Debido a que fueron necesarias interacciones periódicas con los directores responsables de implementar las acciones correctivas del trabajo de auditoría. En los comentarios se deben plasmar la respuesta a los hallazgos por parte de la administración.

- **Comentarios de los Auditores:** deberá agregarse comentarios de los auditores, cuando éstos difieran en parte o en su totalidad, de los comentarios de la administración. Los comentarios deberán ser claros y precisos.

- **Conclusiones:** las conclusiones y opiniones son las evaluaciones sobre los efectos de las observaciones y recomendaciones. Son claramente identificados. Las conclusiones pueden referirse a todo el ámbito del trabajo o solo a aspectos determinados. Pueden cubrir (pero no están limitados a) aspectos tales como:

- Los objetivos operativos o de programas que están en consonancia con los de la organización,
- Si los objetivos se están cumpliendo y
- Si la actividad revisada funciona como se pretende.

Los auditores internos deben tener en cuenta incluir las conclusiones aplicables en la comunicación final del trabajo.

- **Recomendaciones:** para efectuar una recomendación se debe de realizar la comparación entre el criterio (estado correcto) y la condición (el estado actual), lo que proporciona una solución eficiente y eficaz ante el hallazgo detectado. Se debe realizar la recomendación únicamente si cuenta con la pericia en el planteamiento para solucionar el problema.

- **Planes de acción:** es un acuerdo con el auditado sobre cualquier plan de acción necesario para implementar las recomendaciones o acciones a tomar para atacar la causa del hallazgo y así desvanecerlo. Los desacuerdos se documentan completamente, incluyendo ambas posiciones y razones del desacuerdo.

Los planes de acción surgen de los hallazgos y las recomendaciones, los cuales quedan documentados en los comentarios de la administración.

#### **g) Párrafo de conformidad**

Manifiestar que el informe de auditoría interna fue realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. No existe obligación de realizar esta manifestación; sin embargo, utilizar esta declaración contribuye a la credibilidad de la actividad de Auditoría Interna.

#### **h) Fecha**

La fecha del informe será aquella cuando se suscribe, la cual debe contener día, mes y año.

#### **i) Nombre y firma del auditor**

El auditor interno debe revisar y aprobar la comunicación final del trabajo antes de su emisión, plasmando su nombre y rúbrica.

#### **4.4.3 Informe de Auditoría Interna**

##### **a) Título**

**AUDITORÍA INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y  
COBROS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2017**

**SAN SALVADOR, NOVIEMBRE 2017**

**b) Destinatario****Sr. Junta Directiva****ELECTROSAL, S.A. DE C.V.****Presentes****c) Introducción**

Con base al plan anual del Departamento de Auditoría Interna se emitió encargo de trabajo de auditoría con fecha 20/08/2017 para realizar examen al Departamento de Créditos y Cobros de la empresa Electrométricos de El Salvador, S.A. de C.V., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de octubre del 2017.

**d) Objetivos**

- **General**

Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque COSO del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones a la gerencia y agregar valor a la organización, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017.

- **Específicos**

- Obtener un amplio conocimiento del negocio, observando las actividades, realizando entrevistas al personal y un cuestionario de control interno al departamento de Créditos y Cobros.
- Verificar y evaluar la fiabilidad e integridad de la información de las cuentas por cobrar, así como la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas.

- Evaluar si dentro de la organización existe una adecuada gestión de riesgos que ayude a identificar y disminuir los problemas a los que se enfrentan.
- Revisar y evaluar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles administrativos y operativos del Departamento de Créditos y Cobros.
- Preparar informes de auditoría acerca de las irregularidades que puedan encontrarse como resultados de las evaluaciones, expresando igualmente las recomendaciones que se juzgen adecuadas.

**e) Alcance**

Para el período comprendido del 01 de enero al 31 de octubre de 2017, se realizarán las siguientes actividades:

- Verificación del Manual de procedimientos y puestos del departamento de Créditos y Cobros a fin de verificar si existe un documento que defina claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo del departamento.
- Verificación del cumplimiento de leyes y normativa aplicables a los procesos desarrollados en el departamento de Créditos y Cobros.
- Evaluación del establecimiento y cumplimiento de los objetivos, investigando la existencia de planes estratégicos relacionados al departamento de Créditos y Cobros.
- Evaluación de los principales riesgos que afectan las operaciones del Departamento de Créditos y Cobros, así como la verificación de medidas de control por parte de la administración.

- Confirmación de que las respuestas al riesgo en el Departamento de Créditos y cobros estén de acuerdo al riesgo aceptado y al nivel de tolerancia.
- Evaluación de la existencia de controles internos del Departamento de Créditos cobros, asegurando que estos ayuden a mejorar las operaciones que se realizan.

**f) Resultados obtenidos**

**Hallazgo de Auditoría No. 1**

**Importunidad en el envío de casos en mora al Departamento legal. (Anexo 4: planeación y ejecución de auditoría interna Electrosal, S.A. de C.V. A 6.1)**

- **Condición**

Importunidad en el envío de casos en mora al Departamento Legal, para el cobro por la vía judicial.

- **Criterio**

**POL.GC.003:** "Política Gestión de Cobro Cuentas en Mora".

“Si al agotar los recursos por el departamento de Créditos y Cobros después de transcurridos 65 días, los expedientes deben trasladarse al Departamento Legal, para reclamar el cobro por vía judicial.”

- **Causa**

Falta de revisión y supervisión de los controles para cumplimiento de Manual de Políticas y Procedimientos por parte del encargado del Departamento de Créditos y Cobros.

- **Efecto**

Pérdidas económicas por incobrabilidad.

- **Comentarios de la administración**

El Gerente del Departamento de Créditos y Cobros indicó que se tomará en cuenta la observación e implementará la recomendación indicada.

- **Comentarios de los auditores**

De acuerdo a los comentarios de la Administración, el hallazgo reportado se mantiene a la fecha, debido a que se indicó que el plan mensual de revisión y supervisión del cumplimiento de la "Política Gestión de cobro cuentas en mora POL.GC.003", será concluido al finalizar el mes de diciembre del presente año e implementado a inicios del año 2018.

- **Conclusión**

De conformidad a los resultados obtenidos a través de la aplicación de procedimientos de auditoría, correspondiente al encargo en el Departamento de Créditos y Cobros de la empresa Electrodomésticos de El Salvador, S.A. de C.V., para el período del 01 de enero al 31 de octubre de 2017, concluimos que en el Departamento de Créditos y Cobros existen deficiencias en los controles internos que interfieren con el logro de objetivos de la organización.

- **Recomendación**

Se recomienda al Jefe del Departamento de Créditos y Cobros crear un plan mensual de revisión y supervisión del cumplimiento de la "Política Gestión de cobro cuentas en mora POL.GC.003", con el objetivo de garantizar la recuperación de cartera en mora.

## Hallazgo de Auditoría No. 2

### **Incumplimiento de metas del Departamento de Créditos y Cobros. (Anexo 4: planeación y ejecución de auditoría interna Electrosal, S.A. de C.V. A 7.1)**

- **Condición:**

El Departamento de Créditos y Cobros no cumple con los objetivos y metas presupuestados de enero a octubre del 2017, ya que los saldos cobrados se encuentran por debajo de los presupuestados.

- **Criterio:**

**POL.GC.001:** "Política de establecimiento de metas en el Departamento de Créditos y Cobros".

“La Gerencia del Departamento de Créditos y Cobros con la Gerencia Administrativa, deben garantizar que las metas y objetivos establecidos para el Departamento de Créditos y Cobros se cumplan”

- **Causa:**

El Departamento de Créditos y Cobros no presupuesta correctamente la recuperación de créditos, ya que lo realizan a criterio profesional sin considerar métodos estadísticos que facilite el establecimiento de metas.

- **Efecto:**

Dificultad para el cumplimiento de metas.

- **Comentarios de la administración:**

El Gerente de Créditos y Cobros indicó que analizará la situación con Gerencia General para establecer las metas del Departamento de Créditos y Cobros según el método recomendado.

- **Comentarios de los auditores**

Según comentarios de la Administración se implementará la recomendación para el establecimiento de metas del Departamento de Créditos y Cobros, correspondiente al año 2018. El hallazgo se mantiene, se realizará seguimiento para el cumplimiento de la recomendación.

- **Conclusiones**

De conformidad a los resultados obtenidos a través de la aplicación de procedimientos de auditoría, correspondiente al encargo en el Departamento de Créditos y Cobros de la empresa Electrodomésticos de El Salvador, S.A. de C.V., para el período del 01 de enero al 31 de octubre de 2017, concluimos que en el Departamento de Créditos y Cobros existen deficiencias en los controles internos que interfieren con el logro de objetivos de la organización.

- **Recomendaciones**

El Gerente del Departamento, con base a datos de años anteriores, elabore análisis de tendencias y las utilice para las estimaciones que incluya en el presupuesto de Créditos y Cobros, como se detalla a continuación:

MES	SALDOS COBRADOS EN 2016	SALDOS COBRADOS EN 2017	DIFERENCIA	VARIACIÓN PORCENTUAL
Enero	\$ 12,100.49	\$ 15,000.00	\$ 2,899.51	19%
Febrero	\$ 9,540.00	\$ 12,000.00	\$ 2,460.00	21%
Marzo	\$ 13,814.46	\$ 17,700.00	\$ 3,885.54	22%
Abril	\$ 16,700.00	\$ 21,000.00	\$ 4,300.00	20%
Mayo	\$ 15,934.00	\$ 20,150.00	\$ 4,216.00	21%
Junio	\$ 8,755.00	\$ 10,956.10	\$ 2,201.10	20%
Julio	\$ 13,070.15	\$ 15,939.21	\$ 2,869.06	18%
Agosto	\$ 6,369.95	\$ 7,890.18	\$ 1,520.23	19%
Septiembre	\$ 21,140.00	\$ 27,000.00	\$ 5,860.00	22%
Octubre	\$ 15,858.00	\$ 16,900.00	\$ 1,042.00	6%
<b>Total</b>	<b>\$133,282.05</b>	<b>\$164,535.49</b>	<b>\$ 31,253.44</b>	<b>19%</b>

**g) Planes de Acción**

Los planes de acción a ejecutar por parte de la Administración se detallan en Anexo N°1.

**h) Párrafo de conformidad**

La auditoría se ha realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna.

**i) FECHA**

San Salvador, 30 de noviembre de 2017

**j) Nombre y firma del auditor**

**Josué Jonathan Carabantes Alfaro**

**Director de Auditoría Interna**

Anexo de informe N° 1: Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DEL CUMPLIMIENTO PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS																				
Hallazgo	Recomendaciones	Actividades	Responsable/s	Monto Estimado en U\$	AÑO 2017		AÑO 2018													
					11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
<b>1. Importunidad en el envío de casos en mora al Departamento legal:</b>	Crear un plan mensual de revisión y supervisión del cumplimiento de la "Política Gestión de cobro cuentas en mora POL.GC.003", con el objetivo de garantizar la recuperación de cartera en mora.	Identificación de actividades a desarrollar.	Gerencias de: General y Créditos y Cobros	Sin Costo																
		Elaboración del plan mensual																		
		Aprobación y difusión del plan mensual.																		
		Implementación del plan																		
<b>Incumplimiento de metas del Departamento de Créditos y Cobros</b>	El Gerente del Departamento, con base a datos de años anteriores, elabore análisis de tendencias y las utilice para las estimaciones que incluya en el presupuesto de Créditos y Cobros	Obtención de datos	Gerente Administrativo y Gerente de Créditos y Cobros	Sin Costo																
		Elaboración del análisis de tendencias																		
		Determinación de meta																		
		Implementación de metas																		

## CONCLUSIONES

- El modelo propuesto de informe de auditoría interna con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, permitirá a las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador comunicar de manera objetiva y precisa los resultados.
- Las NIEPAI requieren que el auditor interno de las empresas comercializadoras de electrodomésticos defina un Manual de Políticas y Procedimientos que indique criterios a considerar en la comunicación de resultados, así como el proceso para documentar las observaciones/conclusiones.
- Los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos elaboran el informe de auditoría interna con base a estructuras que no cumplen con los requerimientos establecidos en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.
- Las NIEPAI proporcionan requisitos básicos para la elaboración de informes de auditoría interna, además permite al auditor interno reunir los conocimientos y aptitudes necesarios para el desempeño de sus funciones, comunicando los resultados de forma precisa, libre de errores y sin distorsiones.

## RECOMENDACIONES

- La comunicación es un proceso de auditoría en el cual se dan a conocer los resultados del trabajo de auditoría interna, por lo que es de vital importancia que las empresas comercializadoras de electrodomésticos implementen un modelo de informe con base en NIEPAI que le permita comunicar resultados con características de calidad: precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.
- Es necesario que el auditor interno de las empresas comercializadoras de electrodomésticos defina un Manual de Políticas y Procedimientos que indique criterios a considerar en la comunicación de resultados, así como el proceso para documentar las observaciones/conclusiones.
- Es importante que las empresas comercializadoras de electrodomésticos adopten un Marco de Referencia, el cual proporcione una estructura y contenido estandarizado para la elaboración del informe de auditoría interna y que además permita al auditor interno adquirir principios y aptitudes necesarios para el desempeño de sus funciones.
- Que los auditores internos adquieran conocimientos a través de capacitaciones en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, que facilite la interpretación y aplicación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión y específicamente para la elaboración de informes de auditoría interna.
- A la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador la incorporación de la unidad de aprendizaje “Auditoría Interna” al plan de estudio de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública para profundizar en la interpretación y aplicación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales útiles para la profesión.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Legislativa de El Salvador. (17 de 11 de 2016). *LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA (DL 134)*. DO: 242. Obtenido de Centro de Documentación Legislativa: <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-impuesto-sobre-la-renta>
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (9 de 3 de 2017). *CÓDIGO TRIBUTARIO (DL230)*. DO:241. Obtenido de Centro de Documentación Legislativa: <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-tributario>
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (1990). *Ley de la Corte de Cuentas de la República*. San Salvador: Centro de documentación judicial.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (1995). *Ley de la Corte de Cuenta de la República*. San Salvador: Centro de Documentación Judicial.
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2015). Informe Económico mensual. *Informe Económico Mensual a agosto 2015*, 1-9.
- Chanto, A. H. (2008). El Método Hipotético-Deductivo como Legado del Positivismo Lógico. *El Método Hipotético-Deductivo como Legado del Positivismo Lógico*, 184.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). Control Interno Marco Integrado. En C. o. Commission, *Control Interno Marco Integrado* (págs. 1-10). Estados Unidos: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). Control Interno - Marco Integrado. En C. o. Commission, *Control Interno - Marco Integrado* (págs. 1 - 3). Madrid: Instituto de Auditores Internos de España.
- CURACAO, L. (S.F.). *La Curacao en la historia*. Obtenido de Lacuracao.com: <http://www.lacuracaonline.com/elsalvador/historia>
- Dirección General de Estadísticas y Censos de El Salvador. (2016). *Registro administrativo de empresas*. San Salvador: Dirección General de Estadísticas y Censos de El Salvador.
- Fundación Educativa Héctor A.García. (1996-1997). *Proyecto Salón Hogar-Tecnología*. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de La Gran Enciclopedia Ilustrada del proyecto Salón Hogar: [www.proyectosalohogar.com](http://www.proyectosalohogar.com)
- IAI. (S.F). *IAI- INSTITUTO DE AUDITORÍA INTERNA DE EL SALVADOR*. Obtenido de <http://www.iaiel salvador.org/index.php/homepage/historia>.
- Instituto de Auditores Internos. (2017). Glosario. En I. d. Internos, *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna* (pág. 61). Madrid: Instituto de Auditores Internos de España.
- Instituto de Auditores Internos. (2017). Glosario. En I. d. Internos, *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna* (pág. 63). Madrid: Instituto de Auditores Internos de España.

- Instituto de Auditores Internos. (2017). Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. En I. d. Internos, *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna* (págs. 9-29). Madrid: Instituto de Auditores Internos de España.
- Instituto de Auditores Internos. (2017). Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. En I. d. España, *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna* (págs. 50-58). Madrid, Santa Cruz de Mercenado, España: Instituto de Auditores Internos de España.
- Instituto de Auditores Internos. (2017). Normas Internaciones para el Ejercicio profesional de la Auditoría Interna. En I. d. España, *Marco Internarnacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna* (págs. 223-226). Santa Cruz de Mercenado, Madrid, España: Instituto de Auditores Internos de España.
- Instituto de Auditores Internos de España. (2017). *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna* (2017 ed.). (I. d. España, Ed.) Santa Cruz de Mercenado, Madrid, España: Instituto de Auditores Internos de España. Recuperado el 13 de Agosto de 2017
- Instituto de Auditores Internos de España. (2017). Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. En I. d. España, *Marco Inernacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna* (págs. 228-231). Santa Cruz de Marcenado: Instituto de Auditores Internos de España.
- Instituto de Auditoría Interna de El Salvador. (01/08/2017 de Agosto de 2017). <http://www.iaiel salvador.org>. Recuperado el 01 de Agosto de 2017, de <http://www.iaiel salvador.org/index.php/membresia>: <http://www.iaiel salvador.org/index.php/membresia>
- Junta de Normas Internacionales de Contabilidad. (2013). Comité Internacional de Auditoría y Aseguramiento. En J. d. Contabilidad, *Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad* (pág. 28). Ciudad de México D.F.: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- MONGE, G. (S.F. de 2011). *GRUPO MONGE*. Obtenido de <http://www.grupom.net/NuestrasMarcas/Prado.aspx>.
- OMNISPORT. (S.F.). *NOSOTROS*. Obtenido de OMNISPORT: <https://www.omnisport.com/nosotros/>
- Real Academia Española. (2014). *Real Academia Española Diccionario*. Recuperado el 12 de AGOSTO de 2017, de Real Academia Española: [www.rae.es](http://www.rae.es)
- SIEP Servicio Informativo Ecumenico y Popular El Salvador. (27 de febrero de 2015). *SIEP- Artículo Antecedentes y actualidad de la burguesia comercial*. (R. Pineda, Editor) Recuperado el 28 de abril de 2017, de Servicio Informativo Ecumenico y Popular El Salvador: [www.ecumenico.org/article/antecedentes-y-actualida-de-la-burguesia-comercia/#author](http://www.ecumenico.org/article/antecedentes-y-actualida-de-la-burguesia-comercia/#author)
- Sosa, J. A. (1999). *La auditoría estretégica*. San Salvador: Avanti Gráfica, S.A. de C.V.
- The Institute of Internal Auditors. (2012). *Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna*. Alltamonte Springs: Fundación de Auditores Internos.

UNICOMER, G. (S.F). *ALMACENES TROPIGAS*. Obtenido de  
<http://www.grupounicomer.com/cadenas/almacenes-tropigas/>

Villate, M. G. (31 de Julio de 2017). *11 errores frecuentes en la redaccion de informes de auditoría*.  
Obtenido de Auditool: <https://www.auditool.org>

# ANEXOS

## Universo de la muestra

## El Salvador. Categorías de empresas según personal e ingresos brutos

Categoría	Personal ocupado	Ingresos brutos
Micro empresa	Hasta 10 personas	Hasta \$100,000
Pequeña empresa	De 11 a 50 personas	Desde \$100,001 hasta \$1, 000,000.
Mediana empresa	De 51 a 100 personas	Desde \$1, 000,001 hasta \$7, 000,000.
Gran empresa	Más de 100 personas	Más de \$7,000,001

Fuente: Ministerio de Economía

Empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador categorizadas como grandes Empresas

4	Departamen	Municipio	CiuuRV	Actividad	NombreComercial	PONo	PORe	POTa
235	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	AGENCIAS WAY	0	250	250
236	SAN SALVADOR	SOYAPANGO	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	VICTOR MANEL VASQUEZ S.A DE C.V.	1	657	658
318	LA LIBERTAD	CUSCATLAN	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	GMG COMERCIAL EL SALVADOR, S. A. DE C. V.	0	440	440
352	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	UNION COMERCIAL DE EL SALVADOR, S. A. DE C. V.	0	1188	1188
468	SAN SALVADOR	MEJICANOS	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	RABELT	0	109	119
510	SAN SALVADOR	SOYAPANGO	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	MAX DE EL SALVADOR, S. A. DE C. V.	2	104	106
594	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	4649301	VENTA AL POR MAYOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS Y ELECTRÓNICOS	DISTRIBUIDORA AGELSA	0	181	181
817	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	OMNISPORT, S.A. DE C.V.	0	1414	1414
829	SAN SALVADOR	APOPA	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	COMERCIAL PORTILLO, S.A DE C.V.	0	137	137
1118								
1119								
1120								

Directorio Empresas2015 Grande Mediana Pequeña Micro

Empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador categorizadas como medianas Empresas

4	Departamen	Municipio	CiuRV4	Actividad	NombreComercial	PONoR em	PORe m	POTa
222	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	4774101	VENTA AL POR MENOR DE MUEBLES, ELECTRODOMÉSTICOS Y OTROS ARTÍCULOS USADOS	EL PORTAL, S. A. DE C. V.	0	52	52
282	SAN SALVADOR	ILOPANGO	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	ATLAS DISTRIBUIDORA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	0	55	55
486	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	ELECTRO GLOBAL ,S.A DE C.V	0	50	50
515	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	4759301	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	CASA SAN ANTONIO	0	78	78
953								
954								
955								
956								
957								
958								
959								
960								
961								
962								
963								
964								
965								
966								

Directorio Empresas2015 Grande Mediana Pequeña Micro

**Cuestionario de investigación**



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



**Proyecto de investigación:** Informe de auditoría interna para empresas comercializadoras de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI).

**Dirigido a:** auditores internos de las empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador.

**Objetivo:** obtener información de las empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos, sobre la estructura y contenido del informe de auditoría interna.

**Propósito:** el presente cuestionario ha sido elaborado por estudiantes de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, como herramienta para sustentar el trabajo de investigación para proponer un modelo que facilite la elaboración del informe de auditoría interna y permita comunicar de forma completa y oportuna los resultados con base a Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Toda información proporcionada será utilizada para fines académicos y de uso estrictamente confidencial.

**Indicaciones:** lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación y marque con una “X” la respuesta que usted considere más conveniente o complemente según sea el caso.

## CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo tiene de ejercer la función de auditoría interna?

Menos de un año

c) De 5 a 10 años

a) De 1 a 5 años

d) Más de 10 años

2. ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones el personal de auditoría interna?

a) Anual

d) Nunca

b) Semestral

e) Otros: \_\_\_\_\_

c) Trimestral

3. ¿Ha recibido capacitación en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna que incluye las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna?

a) Si

b) No

4. ¿Cuenta la Unidad de Auditoría Interna con un estatuto formalmente definido?

a) Si

b) No

5. ¿Qué tipos de auditorías les son practicadas a la entidad por entes externos?

a) Auditoría Financiera

c) Auditoría Fiscal

b) Auditoría Operativa

6. ¿La unidad de auditoría interna prepara el informe con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna?

a) Si

b) No

7. ¿Cuenta la Unidad de Auditoría interna con un manual de políticas y procedimientos para la comunicación de resultados?

a) Si

b) No

8. Para la comunicación de un trabajo de auditoría, ¿cuáles son los criterios utilizados por la Unidad de Auditoría Interna?

a) Objetivos

c) Resultados de trabajo

b) Alcance

d) Otros: \_\_\_\_\_

9. Habitualmente, ¿en qué proceso del trabajo de auditoría comunican los objetivos y alcance del mismo?

a) Durante la planificación del trabajo

b) Durante la realización del trabajo

c) Comunicación final

10. ¿De acuerdo a su criterio, cuáles de los siguientes elementos debe tener un Informe de Auditoría Interna?

a) Objetivos

d) Recomendaciones

b) Alcance de Trabajo

e) Planes de acción

c) Conclusiones

f) Opinión del auditor



16. ¿Qué beneficios puede obtener con la implementación del modelo de Informe de Auditoría

Interna con base a NIEPAI?

- a) Facilitar la elaboración
- b) Calidad en la comunicación de los resultados.
- c) Aumenta la credibilidad o aceptación, por parte de los usuarios.
- d) Todos los anteriores

## Presentación de resultados

### PREGUNTA 1

¿Cuánto tiempo tiene de ejercer la función de auditoría interna?

Objetivo: identificar si el auditor cumple con las aptitudes requeridas de acuerdo a su experiencia.

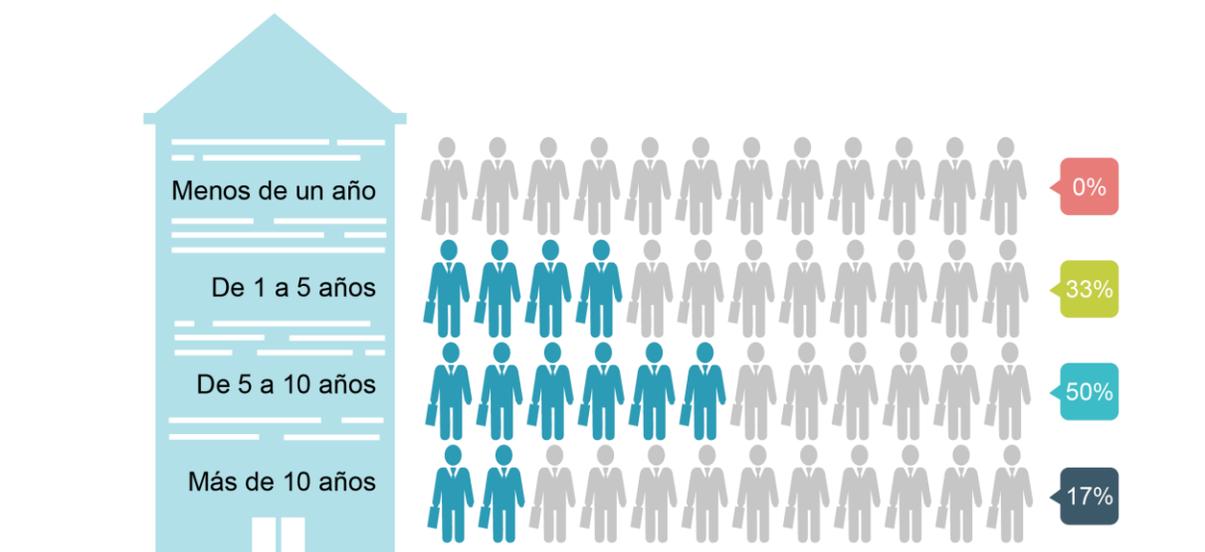
**TABLA No. 1**

Tiempo de experiencia en el área de Auditoría Interna

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Menos de un año	0	0%
b. De 1 a 5 años	4	33%
c. De 5 a 10 años	6	50%
d. Más de 10 años	2	17%
	12	100%

**GRÁFICO No. 1**

Tiempo de experiencia en el área de Auditoría Interna



**Análisis:** para que los auditores internos comuniquen resultados que cumplan con criterios de calidad deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias; los años de experiencia es uno de los factores que ayudan a desarrollar estas competencias. De los auditores internos encuestados el 50% posee entre 5 y 10 años ejerciendo su función, el 33% posee entre 1 y 5 años y sólo un 17% posee más de 10 años, lo que demuestra que el auditor interno cumple con las aptitudes requeridas de acuerdo a su experiencia.

## PREGUNTA 2

¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones el personal de auditoría interna?

Objetivo: conocer si la unidad de auditoría interna realiza la actualización de sus conocimientos a través de la educación continua para el ejercicio profesional.

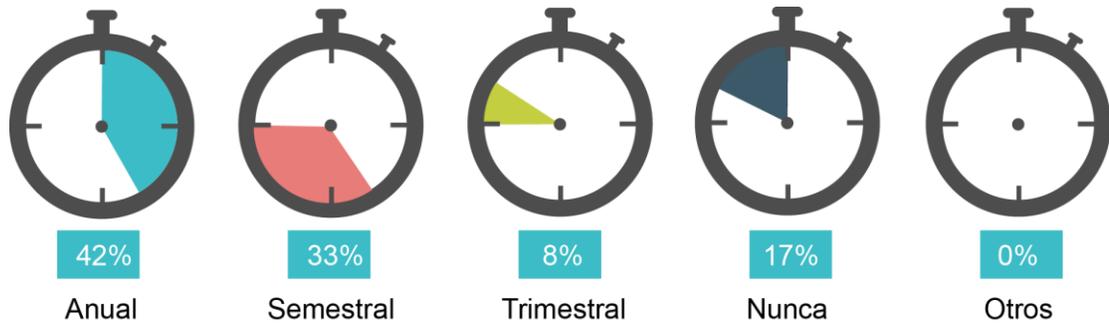
**TABLA No. 2**

### Frecuencia de capacitación al personal de Auditoría Interna

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Anual	5	42%
b. Semestral	4	33%
c. Trimestral	1	8%
d. Nunca	2	17%
e. Otros	0	0%
	12	100%

## GRÁFICO No. 2

### Frecuencia de capacitación al personal de Auditoría Interna



**Análisis:** los auditores internos deben de perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua, además les permite estar actualizados y completamente al día sobre normas, mejores prácticas, procedimientos y técnicas relacionadas a la comunicación de resultados. El 42% de los encuestados reciben capacitaciones por lo menos anualmente, el 33% de manera semestral, el 8% de forma trimestral y el 17% nunca ha participado en capacitaciones; esto denota que los auditores internos buscan actualizar sus conocimientos a través de capacitaciones continuas.

### PREGUNTA 3

¿Ha recibido capacitación en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna que incluye las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna?

Objetivo: identificar si la unidad de auditoría posee el conocimiento y si ha buscado forma de capacitarse sobre el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, que incluye las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

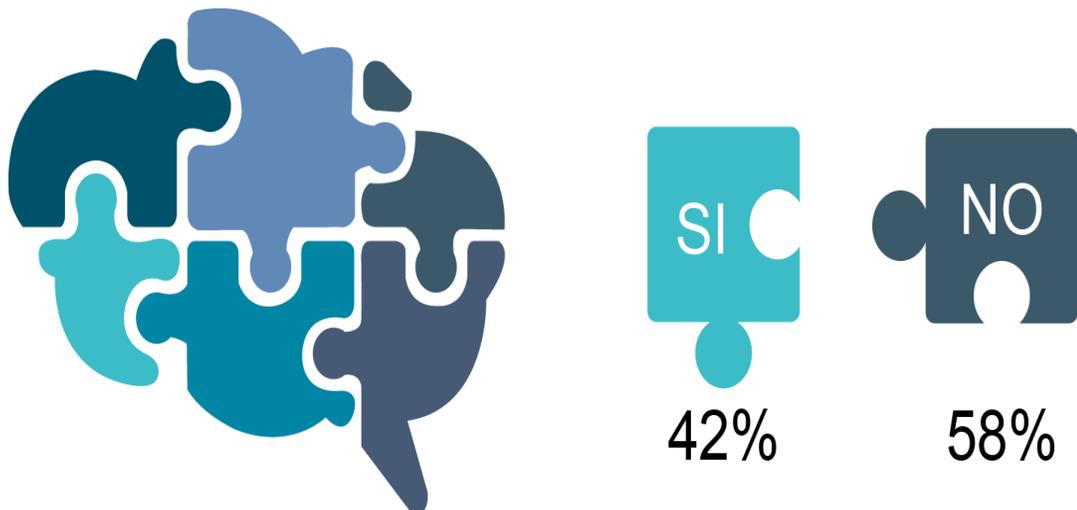
**TABLA No. 3**

**Conocimiento en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna**

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Si	5	42%
b. No	7	58%
	12	100%

**GRÁFICO No. 3**

**Conocimiento en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna**



**Análisis:** los auditores internos pueden apoyarse en la orientación que proporcionan las NIEPAI sobre una guía coherente para la aplicación e interpretación de conceptos,

metodologías y técnicas fundamentales para la comunicación de resultados. Del universo encuestado se obtuvo que el 58% no ha recibido capacitación del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) y el 42% restante si ha recibido. Los auditores internos se han capacitado sobre temas relacionados a la profesión de auditoría interna; sin embargo, no han buscado la forma de capacitarse sobre el MIPP por lo que no poseen los conocimientos necesarios para comunicar los resultados con base a NIEPAI.

#### **PREGUNTA 4**

¿Cuenta la Unidad de Auditoría Interna con un estatuto formalmente definido?

Objetivo: conocer si el equipo de auditores tiene definido el propósito de la actividad de auditoría interna y establece la posición de la misma dentro la entidad corporativa.

**TABLA No. 4**

Tenencia de estatuto de Auditoría Interna formalmente definido

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Si	4	33%
b. No	8	67%
	12	100%

#### GRÁFICO No. 4

Tenencia de estatuto de Auditoría Interna formalmente definido



**Análisis:** la definición formal del estatuto de auditoría interna contribuye a la comunicación de resultados ya que a través de este se establece el ámbito de actuación de la actividad de auditoría interna y el marco de referencia utilizado. El 67% de los auditores internos encuestados no cuenta con un estatuto definido y sólo el 33% cuenta con un estatuto definido. Los auditores internos no tienen definido en un documento formal que contenga el propósito, autoridad, responsabilidad y la posición organizacional dentro de la entidad.

#### PREGUNTA 5

¿Qué tipos de auditorías les son practicadas a la entidad por entes externos?

Objetivo: identificar si es evaluada por entes externos, las áreas que son evaluadas y determinar la posibilidad de requerir la información de trabajos de otros profesionales

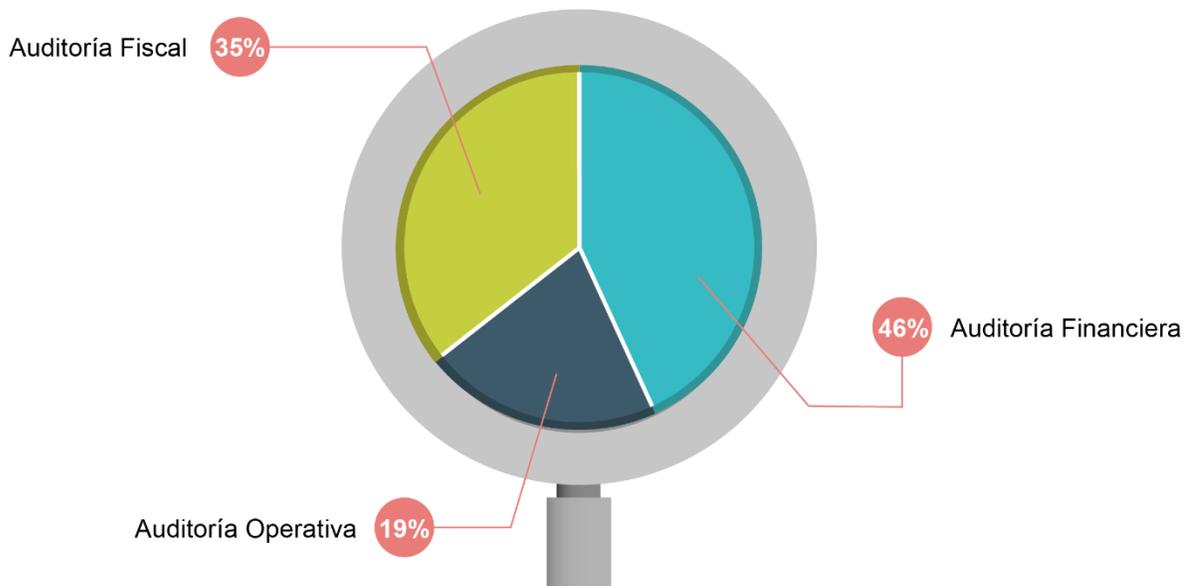
**TABLA No. 5**

Tipos de auditorías practicadas por entes externos a la entidad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Auditoría Financiera	12	46%
b. Auditoría Operativa	5	19%
c. Auditoría Fiscal	9	35%
	26	100%

**GRÁFICO No. 5**

Tipos de auditorías practicadas por entes externos a la entidad



**Análisis:** para que la comunicación de resultados sea fiable es necesario que la entidad contrate servicios de auditoría externa que evalúe procesos, áreas o inclusive al personal que conforma la Unidad de auditoría interna en cuanto a conocimientos, experiencia y pericia. El 46% de las empresas utiliza auditorías financieras, el 35% auditoría fiscal y el 9% auditoría operativa. Debido al ámbito económico en que se desenvuelven las empresas comercializadoras de electrodomésticos se apoyan solamente de auditorías externas requeridas legalmente y no de evaluaciones operativas internas.

### PREGUNTA 6

¿La unidad de auditoría interna prepara el informe con base en Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna?

Objetivo: evaluar si la unidad de auditoría interna aplica Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna para la elaboración de su informe.

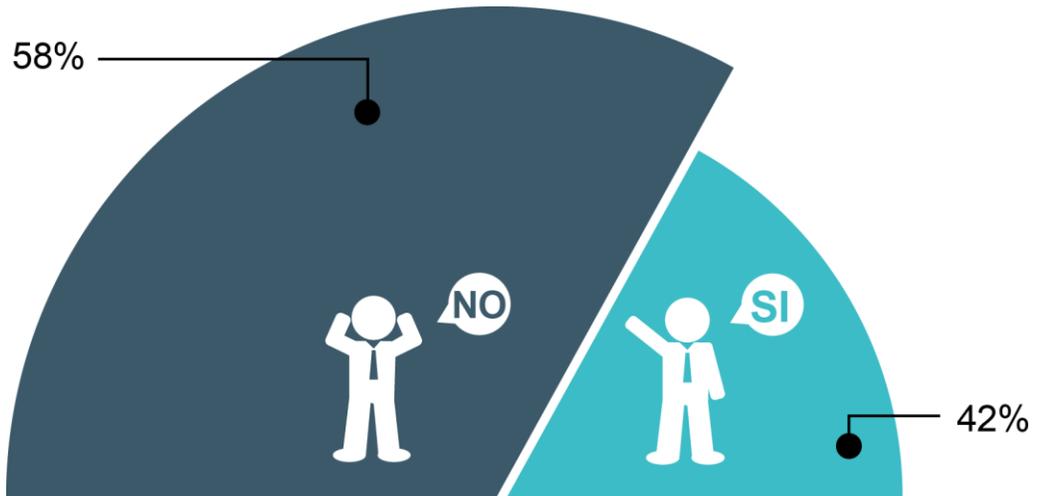
**TABLA No. 6**

Elaboración de Informe de Auditoría Interna con base en NIEPAI

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Si	5	42%
b. No	7	58%
	12	100%

## GRÁFICO No. 6

Elaboración de Informe de Auditoría Interna con base en NIEPAI



**Análisis:** para que la comunicación de resultados sea adecuada, es necesario utilizar normas internacionales, las NIEPAI ayudan a los auditores internos a tener en cuenta las características que deben incluir el informe de auditoría para que sea de calidad, contribuya al logro de los objetivos y agregue valor a las operaciones de la organización; no obstante, solo un 42% de los auditores prepara el informe con base a NIEPAI y el 58% no la considera.

### PREGUNTA 7

¿Cuenta la Unidad de Auditoría interna con un manual de políticas y procedimientos para la comunicación de resultados?

Objetivo: identificar si los auditores internos realizan las respectivas observaciones y recomendaciones de forma consciente plasmadas en un manual de políticas.

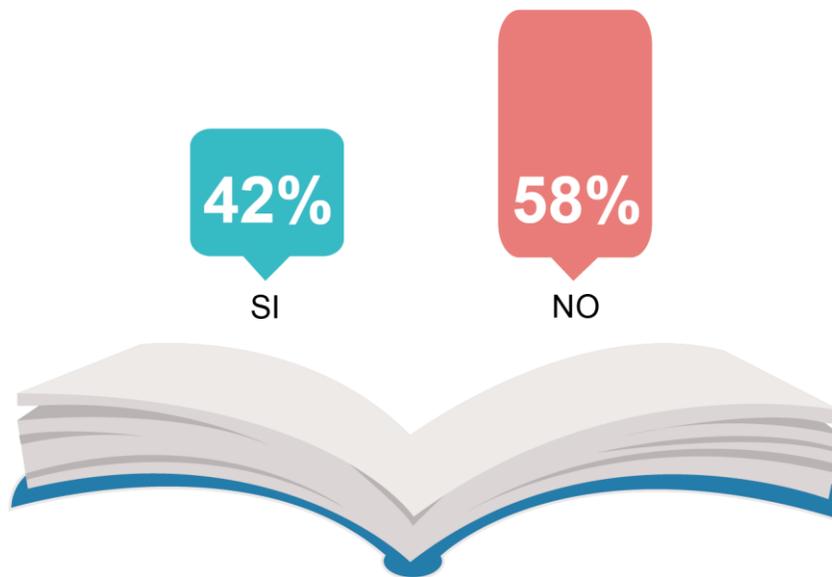
**TABLA No. 7**

Manual de Políticas y Procedimientos para la comunicación de resultados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Si	5	42%
b. No	7	58%
	12	100%

**GRÁFICO No. 7**

Manual de Políticas y Procedimientos para la comunicación de resultados



**Análisis:** en el manual de políticas y procedimientos se desarrolla un plan de comunicación del trabajo que oriente a los auditores internos sobre cómo comunicar observaciones durante la realización del trabajo y comunicar los resultados finales, a pesar de ello solo el 42% cuenta con el manual y el 58% no lo posee. La falta de un manual origina errores u omisiones en la comunicación lo que no contribuye a la toma de decisiones y a agregar valor a la entidad.

## PREGUNTA 8

Para la comunicación de un trabajo de auditoría, ¿cuáles son los criterios utilizados por la Unidad de Auditoría Interna?

Objetivo: verificar si la unidad de auditoría interna utiliza alguna herramienta para comunicar el trabajo de auditoría; y que este a su vez pueda aportar valor al momento de llevar a cabo toda la Actividad de Auditoría.

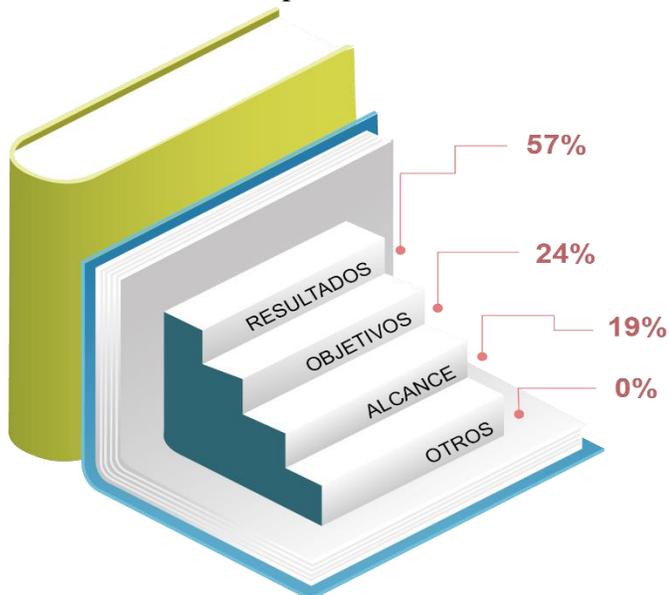
**TABLA No. 8**

Criterios utilizados para la comunicación de resultados

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Objetivos	5	24%
b. Alcance	4	19%
c. Resultados del trabajo	12	57%
d. Otros	0	0%
	21	100%

**GRÁFICO No. 8**

Criterios utilizados para la comunicación de resultados



**Análisis:** los auditores internos deben elaborar el informe de auditoría incluyendo los objetivos, alcance y resultados del trabajo siendo estos los elementos esenciales en la demostración del valor que pueda aportar la actividad de auditoría interna. Aunque todos los encuestados consideran que en el informe se deben incluir los resultados del trabajo no todos consideran los tres elementos esenciales.

### PREGUNTA 9

Habitualmente, ¿en qué proceso del trabajo de auditoría comunican los objetivos y alcance del mismo?

Objetivo: determinar si la comunicación del trabajo se realiza en las etapas apropiadas y oportunas durante toda la actividad de Auditoría.

**TABLA No. 9**

Etapas de comunicación de objetivos y alcance del trabajo de auditoría

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Durante la planificación del trabajo	3	19%
b. Durante la realización del trabajo	4	25%
c. Comunicación final	9	56%
	16	100%

## GRÁFICO No. 9



**Análisis:** los objetivos y el alcance deben de comunicarse en las diferentes etapas de la auditoría para determinar metas, avances y los logros obtenidos, generalmente los auditores no comunican los objetivos y alcance en las tres etapas de la auditoría, aunque las NIEPAI orienta a que se comuniquen para tener una supervisión adecuada y cumplimiento de los mismos.

## PREGUNTA 10

¿De acuerdo a su criterio, cuáles de los siguientes elementos debe tener un Informe de Auditoría Interna?

Objetivo: comparar si se utilizan los elementos fundamentales para la comunicación según NIEPAI los cuales contribuyen a la demostración del valor que puede aportar la actividad de auditoría interna.

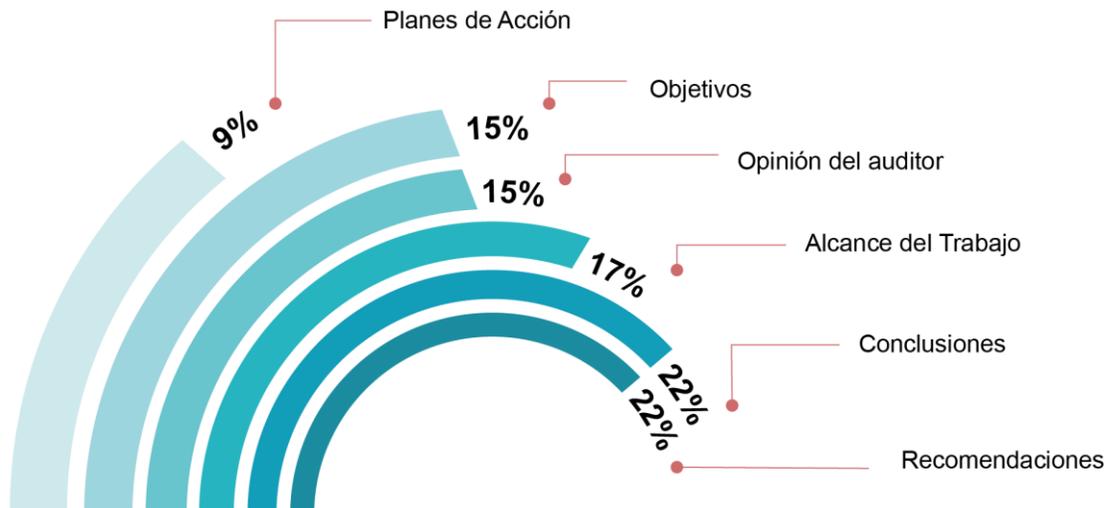
**TABLA No. 10**

Elementos fundamentales del informe de auditoría interna

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Objetivos	7	15%
b. Alcance de Trabajo	8	17%
c. Conclusiones	10	22%
d. Recomendaciones	10	22%
e. Planes de acción	4	9%
f. Opinión del auditor	7	15%
	46	100%

**GRÁFICO No. 10**

Elementos fundamentales del informe de auditoría interna



**Análisis:** de acuerdo a NIEPAI las comunicaciones de un trabajo de auditoría son fundamentales en la demostración de valor que puede aportar la actividad de Auditoría Interna, es posible que el formato y contenido de los informes pueda variar dependiendo de la organización y la utilidad de la misma; sin embargo, existen elementos básicos que el informe de auditoría interna debe cumplir para comunicar los resultados adecuadamente. De los encuestados los elementos más utilizados en la comunicación son las conclusiones con un 22% y las recomendaciones con 22%, alcance del trabajo 17%, objetivos 15%, opinión del auditor 15% y planes de acción 9%. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos no incluyen en el informe todos los elementos requeridos por la NIEPAI lo que podría ocasionar una inadecuada comunicación de resultados.

### PREGUNTA 11

¿A quién es comunicado el Informe de Auditoría Interna?

Objetivo: identificar si los resultados obtenidos en el proceso de la auditoría interna se discuten con los niveles apropiados dentro de la compañía y se comunican a las personas adecuadas.

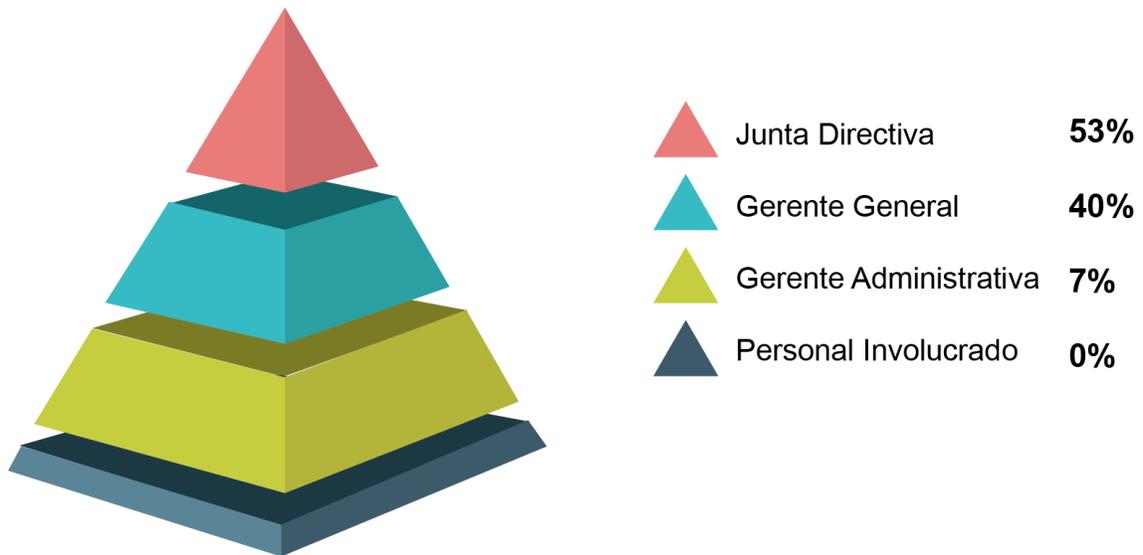
**TABLA No. 11**

Destinatarios del informe de auditoría interna

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Junta Directiva	8	53%
b. Gerente Administrativo	1	7%
c. Gerente General	6	40%
d. Personal involucrado	0	0%
	15	100%

## GRÁFICO No. 11

Destinatarios del informe de auditoría interna



**Análisis:** el auditor interno debe conocer los protocolos de comunicación y el organigrama de la organización con el objetivo de tener claro a quienes será dirigido el informe de auditoría, ya que de esto dependerá que las recomendaciones y planes de acción se tomen en cuenta oportunamente para la contribución del logro de objetivos y mejora de los procesos de la organización. Del total de encuestados un 53% comunica los resultados a la Junta Directiva, un 40% comunica también al Gerente General y solo un 7% comunica los resultados al Gerente Administrativo.

## PREGUNTA 12

¿Cuál es el contenido que la unidad de auditoría interna refleja en la Opinión Global?

Objetivo: identificar si la unidad de auditoría interna tiene en consideración de las estrategias, objetivos y riesgos de la organización; además de las expectativas de la alta dirección, el consejo y otras partes interesadas.

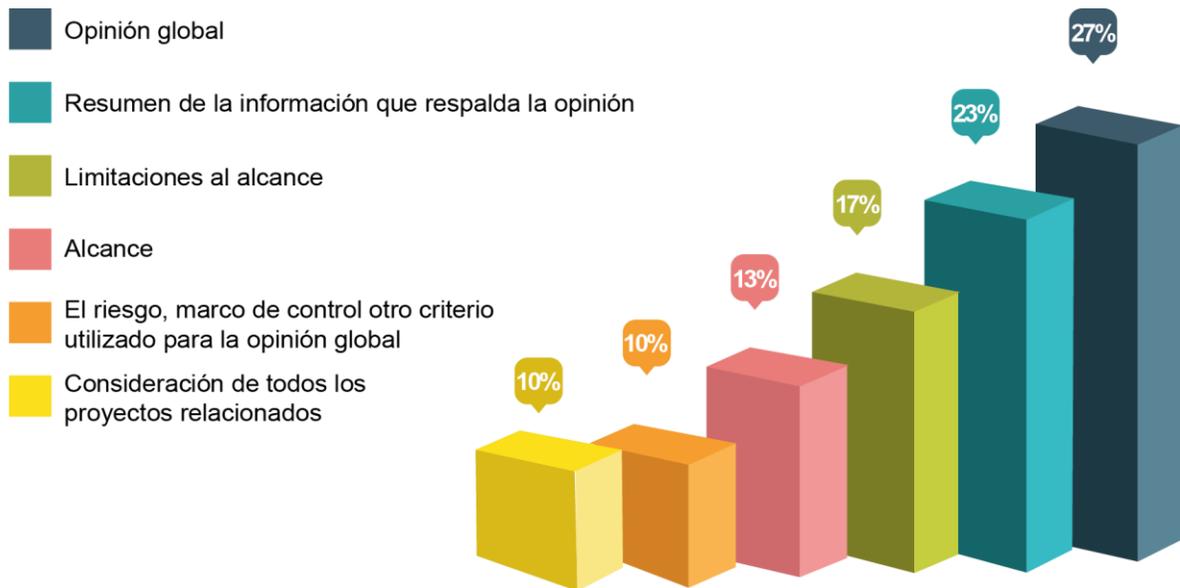
**TABLA No. 12**

Consideraciones para la elaboración del informe de auditoría interna

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Alcance	4	13%
b. Limitaciones al alcance	5	17%
c. Consideración de todos los proyectos relacionados	3	10%
d. Resumen de la información que respalda la opinión	7	23%
e. El riesgo, marco de control otro criterio utilizado para la opinión global	3	10%
f. Opinión global	8	27%
g. Otros	0	0%
	30	100%

**GRÁFICO No. 12**

Consideraciones para la elaboración del informe de auditoría interna



**Análisis:** al emitir una opinión global obtenida de múltiples trabajos, el auditor debe soportar con información: suficiente, fiable, relevante y útil, considerando las estrategias, objetivos y riesgos de la organización. Los auditores encuestados están conscientes que al presentar los resultados finales se debe incluir el elemento opinión global (27%) y resumen de la información que respalda la opinión (23%), en menor medida incluyen los elementos: limitaciones al alcance (17%), alcance (13%) y el riesgo, marco de control otro criterio utilizado para la opinión global (10%). De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos no incluyen en los resultados finales todos los elementos requeridos por la NIEPAI lo que podría ocasionar una inadecuada comunicación de resultados.

### PREGUNTA 13

¿Considera que las recomendaciones del auditor Interno son atendidas oportunamente?

Objetivo: identificar si la Dirección de la entidad y el Director de Auditoría Interna mantienen un sistema de vigilancia para controlar el seguimiento de los resultados comunicados.

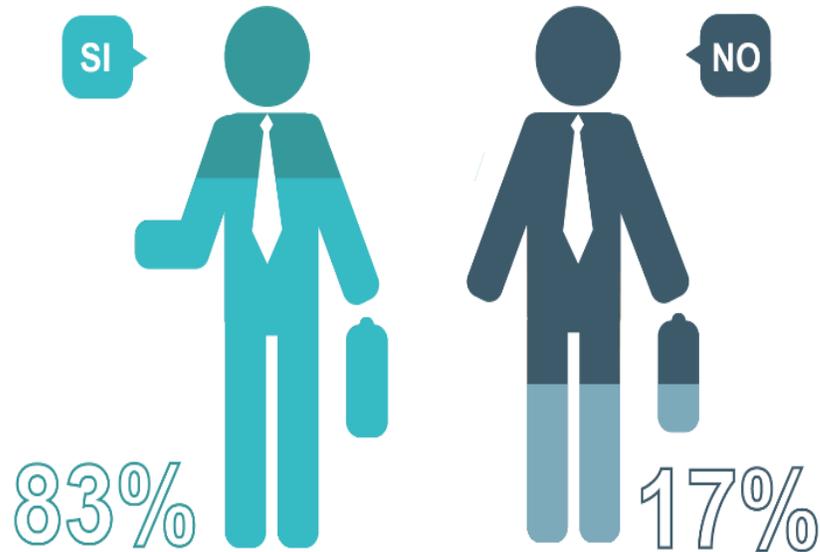
**TABLA No. 13**

Consideración de la importancia de las recomendaciones del auditor interno

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Si	10	83%
b. No	2	17%
	12	100%

### GRÁFICO No. 13

Consideración de la importancia de las recomendaciones del auditor interno



**Análisis:** debido a que el auditor interno tiene la oportunidad de comunicar oportunamente a la Dirección las recomendaciones a las observaciones encontradas, es importante que esta sea soportada por información suficiente, fiable, relevante y útil. Del total de auditores encuestados el 83% considera que las recomendaciones son atendidas oportunamente y sólo el 17% no lo considera.

### PREGUNTA 14

¿Se le da seguimiento a las recomendaciones que brinda el auditor interno?

Objetivo: identificar si existe un proceso de seguimiento para vigilar y asegurar que las acciones de la dirección son implantadas eficazmente.

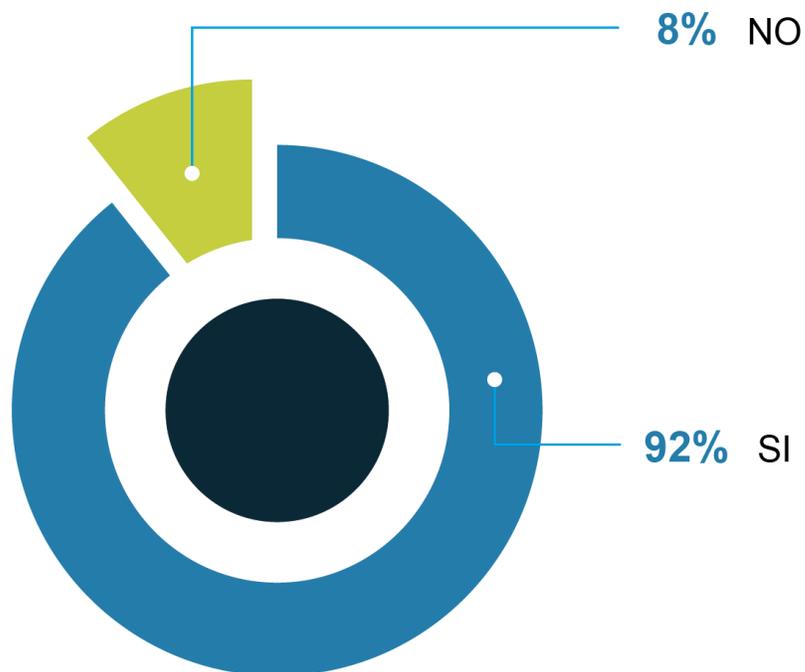
**TABLA No. 14**

Seguimiento a las recomendaciones que brinda el auditor interno

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Si	11	92%
b. No	1	8%
	12	100%

**GRÁFICO No. 14**

Seguimiento a las recomendaciones que brinda el auditor interno



**Análisis:** el Director de Auditoría Interna debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados. De los auditores encuestados un 92% considera que existen un proceso de seguimiento para vigilar y asegurar las acciones de la dirección y el 8% no posee proceso de seguimiento.

### PREGUNTA 15

¿Considera usted importante que se le proporcione un modelo de informe de auditoría interna con base a normativa internacional, que posea lineamientos que ayuden a elaborar el informe de auditoría interna?

Objetivo: determinar la importancia de contar con un modelo de informe de auditoría interna con base a NIEPAI que facilite a los auditores internos la elaboración del informe de auditoría.

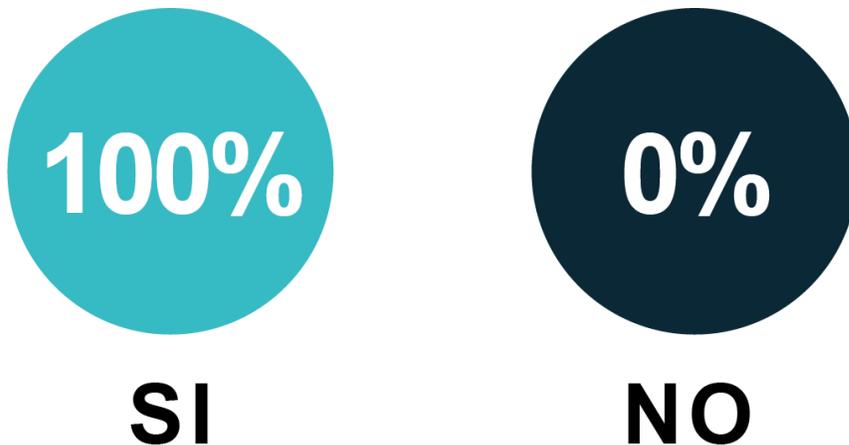
**TABLA No. 15**

Importancia de un modelo de informe con base en NIEPAI

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Si	12	100%
b. No	0	0%
	12	100%

**GRÁFICO No. 15**

Importancia de un modelo de informe con base en NIEPAI



**Análisis:** es posible que el formato y contenido de los informes pueda variar dependiendo de la organización y la utilidad de la misma; las NIEPAI proporcionan los elementos básicos que el informe de auditoría interna debe cumplir para comunicar los resultados adecuadamente, debido a esto el 100% de los auditores internos encuestados consideran importante que se les proporcione un modelo de informe que sea acorde a la estructura y contenido estandarizados de acuerdo a NIEPAI.

### PREGUNTA 16

¿Qué beneficios puede obtener con la implementación del modelo de Informe de Auditoría Interna con base a NIEPAI?

Objetivo: considerar los beneficios que se obtienen al contar con un modelo que facilite a los auditores internos la elaboración del informe de auditoría con base a NIEPAI.

**TABLA No. 16**

Beneficios de un modelo de informe de auditoría basado en NIEPAI

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a. Facilitar la elaboración	2	14%
b. Calidad en la comunicación de los resultados.	2	14%
c. Aumenta la credibilidad o aceptación, por parte de los usuarios.	3	22%
d. Todos los anteriores	7	50%
	14	100%

## GRÁFICO No. 16

Beneficios de un modelo de informe de auditoría basado en NIEPAI



**Análisis:** es importante en las organizaciones la implementación de una guía coherente que ayude al análisis y la práctica de las definiciones técnicas de la profesión de auditoría interna, los beneficios que se obtienen con la aplicación de esta guía es facilitar la elaboración del informe, aumentar la credibilidad o aceptación por parte de los usuarios, y proporcionar una comunicación de calidad. El 14% considera que el beneficio que obtendrá con la aplicación del modelo es facilitar la elaboración del informe, un 14% considera el beneficio de calidad en la comunicación de resultados, un 22% considera que aumenta la credibilidad o aceptación por parte de los usuarios y el 50% considera que obtendrá estos tres beneficios.

**Planeación de auditoría interna para ELECTROSAL, S.A. de C.V.,**

Recopilación de antecedentes por medio de cuestionario de control interno y entrevista a los administradores de ELECTROSAL, S.A. DE C.V. de la zona metropolitana de San Salvador, a fin de evaluar las áreas de mayor riesgo dentro de la empresa, así como también la obtención de información mediante la observación y revisión de las áreas críticas.

En esta fase se realizó un estudio preliminar del sistema de control interno, con el propósito de definir la oportunidad y el alcance de las pruebas a efectuar, así como identificar los procesos y procedimientos aplicables. Para ello se procedió a pasar un cuestionario de control interno tomando de base los ocho componentes del Modelo de Gestión de Riesgo Marco Integrado 2013.

Cuestionario de control interno

<p style="text-align: center;"><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>                      ELECTROSAL, S.A. de C.V. Tipo de trabajo: auditoría interna                      Periodo del 01 de enero al 31 de octubre de 2017                      Objetivo: obtener un conocimiento del Departamento de Créditos y Cobros e identificar las medidas de control interno aplicables, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia Control Interno Marco Integrado (COSO 2013).</p>					
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIO
	<b>DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS</b>				
	<b>Entorno de Control</b>				
1	¿Posee un manual de políticas y procedimientos de las actividades que realiza el personal?	x			
2	¿Poseen descriptores de puestos en el Departamento de Créditos y Cobros?		x		
3	¿Se posee una política por escrito, que establezca, límites, procesos, requisitos, entre otros?	x			
	Quién autoriza lo siguiente:				
	a) Créditos otorgados: Gerente del departamento de Créditos y Cobros			x	
	b) Aumento o disminuciones a los límites de crédito: Gerente del departamento de Créditos y Cobros			x	
4	¿Se posee política para controlar, definir y reconocer contablemente estimación por incobrabilidad?	x			
5	¿Se poseen políticas de descuentos?	x			
	Quién los autoriza:			x	Gerencia de Créditos y Cobros
	Describan brevemente cuando se originan:		x		En ventas a clientes especiales

<b>Evaluación de Riesgos</b>					
6	¿Se ha excluido de las deudas incobrables los créditos concedidos entre cónyuges o parientes comprendidos dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o al propietario, socios, directores o administradores?	x			
7	¿Se otorgan créditos a clientes?	x			
8	¿Qué tipo de cuentas por cobrar manejan?				
	a) Clientes	x			
	b) Empleados	x			
	c) Accionistas	x			
	d) Empresas relacionadas		x		
	e) Otros: _____			x	
9	¿Cuáles son los tipos de garantía requeridos para otorgar créditos?			x	Fiador, pagares y letras de cambio.
10	¿Las cuentas por cobrar han sido dadas en garantías para créditos bancarios?		x		
11	¿Se hacen compensación de saldos con algún tipo de proveedor de bienes o servicios, para liquidar saldos?		x		
12	¿Existe alguna cuenta por cobrar documentada mediante contrato?	x			Para todas las operaciones se realizan
	Especifique:				
13	¿Se comprueba la cobranza de las cuentas por cobrar, por personal independiente a quien realiza las funciones de cobro y captación del efectivo?	x			

14	¿Se poseen notas de abono con numeración correlativa para respaldar los pagos recibidos?	x			
Actividades de Control					
15	¿Se lleva control de las cuentas que se han considerado incobrables?	x			
16	¿Se encuentran clasificados por antigüedad?	x			
17	¿Los registros auxiliares de las cuentas por cobrar se encuentran al día?		x		
18	¿Reflejan estas los saldos de los clientes?		x		
19	¿Se lleva control sobre las cuentas incobrables liquidadas y su estimación?		x		
20	¿Se han realizado trámites judiciales para recuperar cuentas morosas?	x			
21	¿Se lleva control de estas?	x			
22	¿Se lleva control sobre los resultados obtenidos? (Art. 37, literal e del RLISR)	x			
23	¿El saldo de las cuentas incobrables que se han deducido del impuesto sobre renta reúnen los requisitos siguientes:				
	a) ¿La deuda proviene de operaciones propias de la empresa comercial?	x			
	b) ¿En su oportunidad fueron computados como ingresos gravables?	x			
	c) ¿Se encuentran debidamente contabilizadas?	x			
	d) ¿Fueron registradas en los auxiliares de cuentas por cobrar?	x			
	e) ¿Tienen un año de no tener abono alguno? (Art. 31, numeral 2 de LISR)	x			

	f) ¿Posee el nombre, profesión y domicilio del deudor y monto de la deuda?		x		
	g) ¿Origen y forma de constitución de la deuda?	x			Existen clientes con los cuales no se firman contratos
	h) ¿Fecha de otorgamiento y vencimiento de la deuda?	x			
	i) ¿Tiene la fecha desde la cual se hizo exigible la deuda? (Art. 37 RLISR)	x			
24	¿Con que periodicidad se actualizan las garantías?:			x	Solo en primer contrato
25	¿Cuánto es el saldo promedio que se maneja de cuentas por cobrar?	\$ 1.000.000,00			
26	¿Cuál es la periodicidad de la rotación de las cuentas por cobrar?	18 meses			
27	¿Cuál es el máximo de mora registrado en los controles a la fecha?	180 días			
28	¿Se posee apoyo jurídico para la gestión de cobro?	x			
29	¿A partir de qué fecha se hace uso de un abogado para las gestiones de recuperación?	90 días			
30	¿Se poseen cuentas por cobrar por prestación de servicios?		x		
31	¿Se concilian periódicamente los registros de control especial de cuentas por cobrar con los registros de contabilidad?	x			
	<b>Información y Comunicación</b>				
32	¿La aceptación, renovación o devaluación de los documentos por cobrar son autorizados por la persona responsable?		x		

33	¿El examen periódico de los documentos por cobrar lo realiza un empleado independiente de quien la custodia, conciliándolos con los saldos de los auxiliares respectivos?		x		
34	¿Qué tipo de reportes se generan y con qué periodicidad?				
	a) Antigüedad de saldos: mensualmente	x			
	b) Cuentas en mora: mensualmente	x			
	c) Cuentas en trámites jurídico: mensualmente	x			
	d) Otros _____			x	
35	¿Se remiten estados de cuenta a los clientes?	x			
	<b>Actividades de Supervisión</b>				
36	¿Se han recuperado créditos que se habían declarado como cuentas incobrables?	x			
37	¿Se ha contabilizado como ingresos del ejercicio? (Art. 31, numeral 2, literal d, inciso 3 de la LISR)	x			
38	¿Los documentos y cuentas por cobrar se presentan en los Estados Financieros con su saldo neto?	x			

39	¿Se excluyen de las cuentas por cobrar las mercaderías entregadas en consignación?	x			
40	¿Los documentos por cobrar se han contabilizado oportunamente?	x			
41	¿Los documentos por cobrar son manejados por persona independiente a quien los contabiliza y autoriza?	x			
42	¿Se poseen expedientes de clientes?	x			
	Quién los custodia: Departamento Jurídico	x			
43	¿Existe una unidad responsable de administrar y controlar en forma específica las cuentas por cobrar clientes?	x			
44	¿Cuál es el número de clientes que se administran?	2000			
45	¿Se poseen casos en proceso judicial, a esta fecha?	x			
46	¿Se poseen contratos de servicios, escritos, con abogados?	x			
47	¿Cuál es la modalidad de pago acordada?			x	Sueldo en planilla
48	¿Con que periodicidad se reconoce contablemente la provisión por incobrabilidad de saldos?			x	Dos veces al año
49	¿Se recuperan cuentas por cobrar a través de factoraje?		x		

50	¿Con que institución financiera hacen esta transacción? _____			x	Ninguna
51	¿En caso de poseer sucursales o agencias, se centraliza el manejo de las cuentas por cobrar?	x			

Nombre y cargo del servidor que contestó el cuestionario: Gerente del Dpto. Crédito y Cobros Carlos Alas

#### Determinación de las áreas críticas

Como resultado del estudio preliminar, se determinaron y valoraron los factores de riesgo que inciden negativamente en el logro de los objetivos, la probabilidad de ocurrencia (PO) y el impacto (I), asignándole a estos elementos una valoración del 1 al 5, de acuerdo a la tabla siguiente:

Probabilidad de ocurrencia	Valor
Raro	1
Poco probable	2
Posible	3
Probable	4
Casi con certeza	5

Dando como resultado la exposición al riesgo (ER), de donde se clasifica el nivel de riesgo de la siguiente manera: de 1 a 4 = bajo (B), de 5 a 9 medio (M) y de 10 a 25 alto (A).

El riesgo se ha calculado a través de la determinación de la siguiente formula

$$\text{Riesgo} = \text{Probabilidad} \times \text{Impacto}$$

Magnitud de riesgo	Rango Inferior	Rango Superior
<b>Bajo</b>	1	4
<b>Medio</b>	4.01	9
<b>Alto</b>	9.01	25

Matriz de riesgos:

Con base a la información obtenida se presenta la siguiente matriz, Como una herramienta de control y gestión, para identificar las actividades de la empresa y el nivel de riesgos inherentes a las actividades realizadas, permitiendo establecer procedimientos para evaluar la efectividad de la gestión de riesgos y así priorizar las áreas a auditar.

Matriz de riesgos

#	Factor de riesgo	Descripción del factor	Probabilidad de Ocurrencia (PO)	Probabilidad de Impacto (PI)	Exposición al riesgo	Nivel de Riesgo			Actividades de auditoría
						Alto	Medio	Bajo	
1	Limitaciones en el alcance de las responsabilidades del Departamento	El Departamento de Créditos y Cobros no posee descriptores de puestos	2.33	2.00	4.67				Creación de descriptores de puestos para asegurar que todas los procesos se ejecuten de acuerdo a los manuales
2	Incompetencia del personal ocasionando errores u omisiones en los procesos ejecutados	El Departamento de Créditos y Cobros no posee descriptores de puestos	3.00	2.67	8.00				1. Creación de descriptores de puestos para asegurar que todos los procesos se ejecuten de acuerdo a los manuales. 2. Capacitación contante del personal de acuerdo a las actividades asignadas en los descriptores de puestos de trabajo.
3	Bajo rendimiento operacional	No se ha determinado un sistema de evaluación de procesos en el personal	3.67	3.00	11.00				Mejorar el sistema de procesos y actividades específicas para cada una de los puestos de trabajo
4	Mala asignación de recursos	Se efectúan malas prácticas	2.67	3.67	9.78				Mejorar el sistema de procesos y actividades

		en implementación de recursos económicos							específicas para cada una de los puestos de trabajo
5	Fraude en la manipulación de cuentas por cobrar	No posee controles internos que garanticen la información que respalda las cuentas	3.33	4.00	13.33				<b>1. Mejorar el sistema de procesos y actividades específicas para cada una de los puestos de trabajo. 2. Creación de un plan mensual de actualización de datos a la mayor brevedad posible.</b>
6	Deficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar	No posee controles internos para la gestión de cobros	3.33	4.00	13.33				<b>Mejorar el sistema de procesos y actividades específicas para cada uno de los puestos de trabajo</b>
7	Pérdidas Económicas	No posee controles internos que garanticen la salvaguarda de activos	3.00	3.00	9.00				<b>Creación de un plan mensual de actualización de datos a la mayor brevedad posible.</b>
8	Bajo rendimiento en el desempeño del personal	Falta capacitación al personal para el desempeño de sus funciones	2.00	2.33	4.67				<b>Capacitación contante del personal de acuerdo a las actividades asignadas en los descriptores de puestos de trabajo.</b>
9	Contingencias tributarias,	No se consideran los requerimientos	2.67	3.67	9.78				<b>Creación de un archivo con los datos</b>

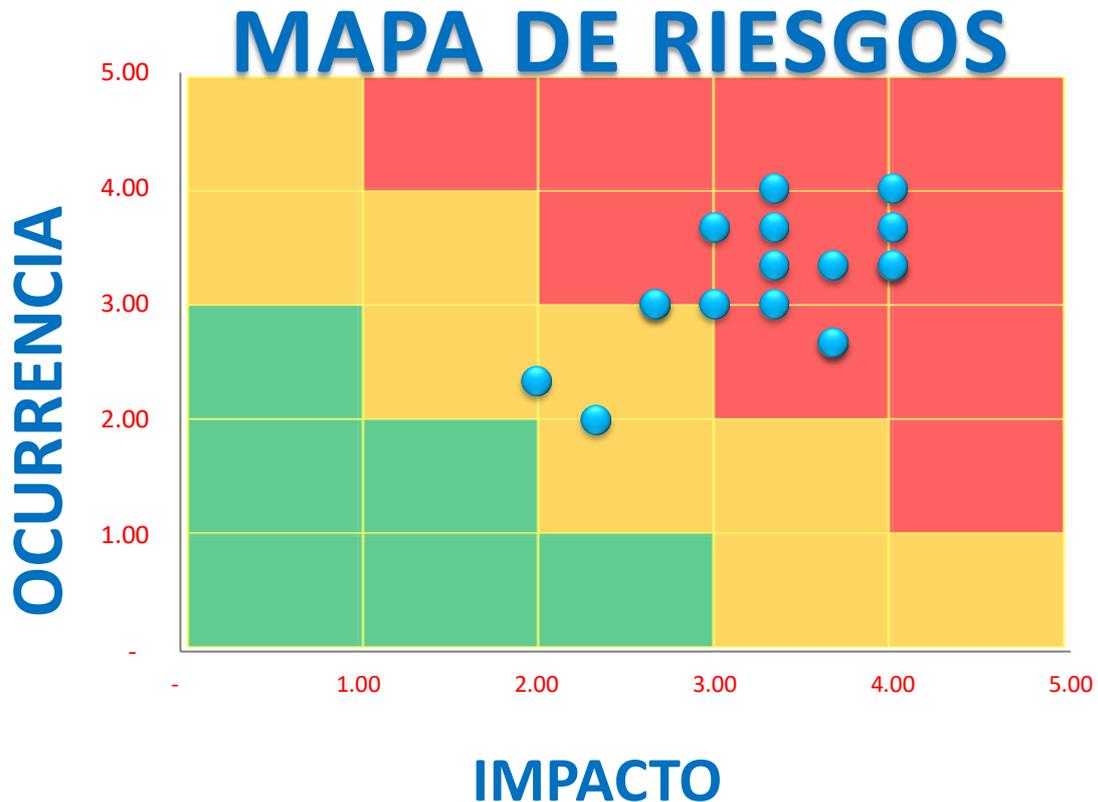
	multas y sanciones	tributarios para registro de las cuentas por cobrar							<b>actualizados de las cuentas incobrables</b>
10	Falta de fiabilidad e integridad de la información	Los saldos no se encuentran actualizados careciendo de controles que permitan la integridad de la información	3.67	3.33	12.22				<b>Establecimientos de políticas y procedimientos para el control efectivo de las cuentas cobrables.</b>
11	Errores e inexactitudes en la estimación de cuentas incobrables	No se consideran los requerimientos tributarios para registro de las cuentas por cobrar	3.33	3.33	11.11				<b>Crear listado de requerimientos establecidos por la LISR.</b>
12	Contingencias tributarias, multas y sanciones	No se consideran los requerimientos tributarios para registro de las cuentas por cobrar	3.33	3.67	12.22				<b>Establecimientos de políticas y procedimientos para la deducibilidad de las cuentas incobrables de acuerdo a la LISR</b>
13	Eficacia y eficiencia de las operaciones	No existe una adecuada segregación de funciones	4.00	3.33	13.33				<b>Establecer segregación de funciones para evitar que el inicio y finalización del procedimiento sea realizado por la misma persona.</b>

14	Conflictos internos por disgustos en el personal	No existe una adecuada segregación de funciones	3.00	2.67	8.00			<b>Establecer segregación de funciones para evitar que el inicio y finalización del procedimiento sea realizado por la misma persona.</b>
15	Protección de activos	No posee controles internos que garanticen la salvaguarda de activos	3.00	3.33	10.00			<b>Realizar programación de arqueo de documentos de respaldo, por lo menos una vez cada mes.</b>
16	Incumplimiento de metas	La entidad no considera la opinión de los integrantes al establecer los objetivos	4.00	4.00	16.00			<b>Definición de objetivos estratégicos del Departamento que contribuya al logro de objetivos organizacionales</b>
17	Logro de objetivos estratégicos	La entidad no considera la opinión de los integrantes al establecer los objetivos	3.67	4.00	14.67			<b>Definición de objetivos estratégicos del Departamento que contribuya al logro de objetivos organizacionales</b>

Resumen de matriz de riesgos

Procedimiento	Factor de riesgo	Nivel de Riesgo		
		Alto	Medio	Bajo
1	Limitaciones en el alcance de las responsabilidades del Departamento			
2	Incompetencia del personal ocasionando errores u omisiones en los procesos ejecutados			
3	Bajo rendimiento operacional			
4	Mala asignación de recursos			
5	Fraude en la manipulación de cuentas por cobrar			
6	Deficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar			
7	Pérdidas Económicas			
8	Bajo rendimiento en el desempeño del personal			
9	Contingencias tributarias, multas y sanciones			
10	Falta de fiabilidad e integridad de la información			
11	Errores e inexactitudes en la estimación de cuentas incobrables			
12	Contingencias tributarias, multas y sanciones			
13	Eficacia y eficiencia de las operaciones			
14	Conflictos internos por disgustos en el personal			
15	Protección de activos			
16	Incumplimiento de metas			
17	Logro de objetivos estratégicos			

## Mapa de riesgos



La anterior figura es una representación gráfica de la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos a evaluar. El color rojo representa los riesgos más significativos, que en el caso planteado son los que tienen mayor probabilidad de ocurrencia y el impacto será mayor, el anaranjado un riesgo moderado y el verde un riesgo reducido.

### **Introducción:**

La presente planeación tiene los elementos necesarios que servirán de guía para realizar la ejecución del trabajo de auditoría interna a ELECTROSAL, S.A. de C.V., la cual es parte del plan anual de trabajo 2017.

### **Información general:**

Conocimiento de ELECTROSAL, S.A. de C.V., fundada el 21 de junio de 1948, en el domicilio de San Salvador por tiempo indefinido, cuya actividad principal consiste

en venta al por menor de aparatos electrodomésticos, repuestos y accesorios, inscrita en el libro 1213 desde el folio 35 al 53 del registro de sociedades, con un capital social de USD \$ 50,000.

**Misión:**

Somos una empresa que actúa con integridad e innovación para dar acceso a las familias de menor ingreso de Latinoamérica a productos duraderos con opciones de crédito, con talento de alto calibre, liderazgo en crecimiento y rentabilidad superior.

**Visión:**

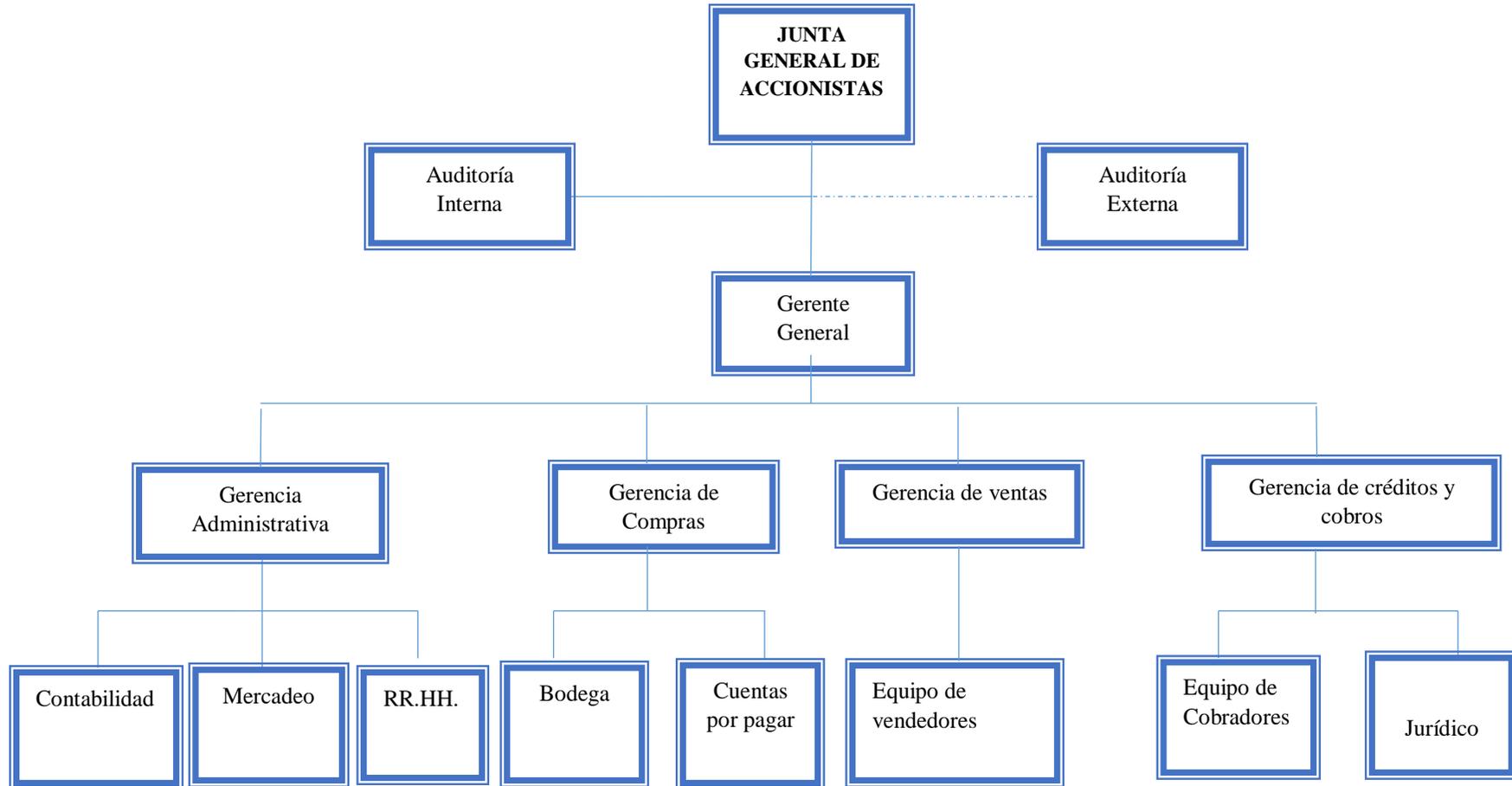
Posicionarnos en el mercado nacional e internacional como una empresa líder en la venta de artículos para el hogar, de las mejores marcas a nivel nacional y mundial, ofreciendo garantías, calidad y servicio especializado.

**Principales funciones del Departamento de Créditos y Cobros:**

Esta área tiene como objetivo principal la gestión del otorgamiento y recuperación de créditos, vigilar los procedimientos realizados por el área de ventas, realizar una programación de cobros, establece los objetivos del área que permitan alcanzar las metas de la organización, analiza y emite informes a las diferentes áreas de la entidad.

**Estructura organizacional:**

Estructura organizacional de la entidad ELECTROSAL, S.A. DE C.V.



## **Objetivos:**

### **General:**

Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque Control Interno Marco Integrado 2013, del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones a la gerencia y agregar valor a la organización, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017.

### **Específicos:**

- Obtener un amplio conocimiento del negocio, observando las actividades, realizando entrevistas al personal y un cuestionario de control interno al departamento de Créditos y Cobros.
- Verificar y evaluar la fiabilidad e integridad de la información de las cuentas por cobrar, así como la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas.
- Evaluar si dentro de la organización existe una adecuada gestión de riesgos que ayude a identificar y disminuir los problemas a los que se enfrentan
- Revisar y evaluar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles administrativos y operativos del departamento de cuentas por cobrar.
- Preparar informes de auditoría acerca de las irregularidades que puedan encontrarse como resultados de las evaluaciones, expresando igualmente las recomendaciones que se juzguen adecuadas.

### **Alcance de auditoría interna en el Departamento de Créditos y Cobros**

- Verificar el Manual de procedimientos y puestos del departamento de Créditos y Cobros a fin de verificar si existe un documento que defina claramente las funciones y responsabilidades de cada integrante del departamento.
- Verificación del cumplimiento de leyes y normativa aplicables.
- Evaluación del establecimiento y cumplimiento de los objetivos, investigando la existencia de planes estratégicos.
- Evaluación de los principales riesgos que afectan las operaciones, así como la verificación de medidas de control por parte de la administración.
- Confirmación de que las respuestas al riesgo tomadas por la administración estén de acuerdo al riesgo aceptado y al nivel de tolerancia.
- Evaluación de la existencia de controles internos dentro de la empresa, asegurando que estos ayuden a mejorar las operaciones que se realizan

### **Asignación de recursos:**

a) Personal de auditoría asignado

Nombre del auditor	Cargo
Lic. Josué Jonathan Carabantes Alfaro	Director de Auditoría Interna
Lic. Edwin Geovanny Chacón Valencia	Supervisor de Auditoría Interna
Lic. Flor de María Hernández	Staff de Auditoría Interna
Lic. Gloria del Carmen Palacios Mejía	Staff de Auditoría Interna

b) Actividades a realizar en el proceso de auditoría interna

Actividad	Personal	Tiempo en horas programadas
Estudio preliminar	Supervisor y Staff de auditoría interna	24 Horas
Memorándum de planeación	Gerente, Supervisor y Staff de auditoría interna.	16 Horas
Programas de auditoría	Un Staff de auditoría interna.	8 Horas
Ejecución de la auditoría	Dos Staff de auditoría interna.	120 Horas
Informe	Director y Supervisor de auditoría interna.	8 Horas
Discusión de hallazgos	Director de Auditoría Interna.	4 hora
Total horas	180 Horas	

c) Equipo informático

<i>Asignación de equipo</i>	<i>Cantidades</i>
Computadoras	3
Calculadora	3
Fotocopiadora	1
Teléfonos	5
Escáner	1

d. Cronograma de actividades

AUDITORÍA INTERNA	Meses															
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Conocimiento General de la empresa				■												
Estudio de control interno				■												
Determinación de riesgos y objetivos a cubrir					■											
Evaluación preliminar y elaboración del memorándum de planeación					■											
Elaboración de cuestionario de control interno					■											
Obtención de resultados por medio del cuestionario de control interno					■											
Elaboración de matriz de riesgos						■										
Evaluación de control interno							■									
Área administrativa								■								
Área operativa								■								
Determinación y evaluación de áreas críticas								■								
Elaboración de programas de auditoría								■								
Aprobación de programas de auditoría									■	■						
Ejecución de programas de auditoría										■						
Elaboración de hallazgos de auditoría											■					
Periodo otorgado para emisión de respuestas de auditados												■				
Procesamiento de respuestas de auditados, planes de acción y elaboración de hallazgos finales												■				
Lectura de hallazgos finales												■				
Discusión del borrador de informe													■			
Procesamiento de Informe final														■	■	
Presentación del informe final																■

e. Programas de trabajo:

## Ejecución de la auditoría:

PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA ELECTROSAL S.A. DE C.V.			
			A
<b>Area:</b> Departamento de Créditos y Cobros		Preparo	FDMHA 5/11/2017
<b>Periodo:</b> del 01 de enero al 31 de octubre de 2017		Reviso	JJCA 15/11/2017
<b>Objetivo:</b> Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque Control Interno - Marco Integrado del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones a la gerencia y agregar valor a la organización, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de octubre del 2017.			
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR
1	Solicite a la administración lo siguiente: · Misión y Visión. · Estructura organizativa. · Manual de políticas y procedimientos del área operativa y administrativa. · Manual de puestos. · Reglamento interno de trabajo. · Contratos de trabajo. · Plan estratégico. · Flujograma del proceso de cuentas por cobrar Y en caso no proporcione los documentos solicitados, investigar las causas.	A 1 ↓	FDMHH ↓
2	Elabore una narrativa en donde se detalle lo siguiente: · Los procedimientos efectuados para el otorgamiento de créditos · Los procedimientos efectuados para la recuperación de cuentas por cobrar · Tratamiento de las cuentas incobrables	A 2 A 2.1 A 2.2 A 2.3	EGCV EGCV FDMHA EGCV
3	Realice una entrevista con el Gerente de Créditos y Cobros y evalúe: · La forma de establecer los objetivos. · La eficiencia y eficacia con que se realizan las actividades	A 3 A 3.1 A 3.2	GCPM ↓
4	Observe las actividades que realizan los administradores e identifique las debilidades de control dentro del Departamento de Créditos y Cobros.	A 4	GCPM
5	Verifique por medio de la obtención de bitácoras la adecuada capacitación al personal en relación a las actividades que realiza.	A 5	FDMHA
6	Evaluar el cumplimiento de metas mensual de la gestión de cobros del departamento de cuentas por cobrar.	A 6	FDMHA
7	Evaluar el proceso de gestión de cobros.	A 7	FDMHA
8	Verifique el cumplimiento de leyes aplicables a las transacciones efectuadas por el Departamento de Créditos y Cobros.	A 8	EGCV

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 1**

**Area:** Departamento de Créditos y Cobros  
**Periodo:** del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	FDMHA	18/11/2017
Revisó	JJCA	18/11/2017

**Procedimiento 1 del programa A**

**Objetivo:** Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque Control Interno - Marco Integrado del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones a la gerencia y agregar valor a la organización, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de octubre del 2017.

**Procedimiento**

**Objetivo**

Verificar si el Departamento de Créditos y Cobros tiene definidos los lineamientos operativos y organizacionales.

**Procedimiento:**

- 1 Solicitar a la Administración la siguiente información:
  - Misión y Visión.
  - Estructura organizativa.
  - Manual de políticas y procedimientos del área operativa y administrativa.
  - Manual de puestos.
  - Reglamento interno de trabajo.
  - Contratos de trabajo.
  - Plan estratégico.
  - Flujograma del proceso de cuentas por cobrar
- 2 Concluir sobre la prueba de auditoría

**Desarrollo de la prueba:**

Documentos proporcionados por la Administración	Si	No	Observaciones
Misión y Visión	✓		
Estructura Organizativa	✓		
Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento de Créditos y cobros	✓		
Manual de puestos		✓	No se poseen manuales de descripción de puestos en el Dpto de Créditos y Cobros
Reglamento interno de trabajo	✓		
Contrato de trabajo	✓		
Plan estratégico	✓		
Flujograma del proceso de cuentas por cobrar	✓		

**Conclusión:**

Los documentos solicitados fueron proporcionados por la administración, excepto por el Manual de puestos lo cual se considera un riesgo ya que no se le proporciona al personal del Departamento de Créditos y Cobros los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones y la determinación de la responsabilidad de cada puesto de trabajo.

**Marcas de auditoría**

- ✓ Verificado con documento original

F.   
Preparó

F.   
Revisó

**A**



**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 2.2**

Área: Departamento de créditos y Cobros

Período: del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	FDMHH	19/11/2017
Revisó	JJCA	20/11/2017

**Procedimiento 2 del programa A:** Procedimientos efectuados para la recuperación de cuentas por cobrar.

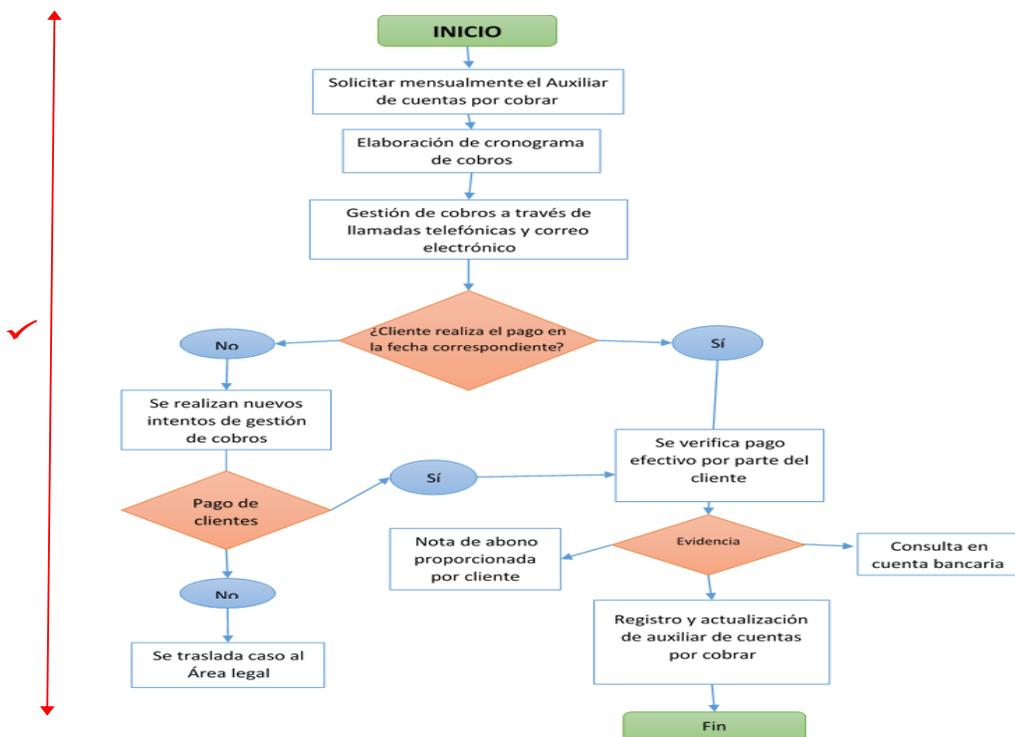
**Objetivo:**

Conocer el proceso efectuado para la recuperación de cuentas por cobrar.

**Procedimiento:**

- 1 Indagar con el personal responsable de ejecutar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar.
- 2 Concluya sobre la prueba.

**Ref PROCEDIMIENTO**



**Conclusión:**

De acuerdo al procedimiento de seguimiento del proceso de gestión de cobros ejecutado, se concluye que existen deficiencias en los controles implementados específicamente en el registro y actualización del archivo de cuentas por cobrar, ya que una vez realizado el pago por parte de los clientes no se ejecutan los controles que aseguren que la transacción sea registrada en la contabilidad y actualizado en el auxiliar de cuentas por cobrar, por lo que los saldos reflejados al final de cada mes no son integros ni exactos.

**Marca de auditoría**

✓ Proceso de gestión de cobros observado

F. Y. [Signature]  
**Preparo**

F. [Signature]  
**Revisó**

**A 2**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 2.3**

Area: Departamento de créditos y Cobros  
**Período:** del 01 de enero al 31 de octubre de 2017  
**Clase de auditoría:** Interna

Preparó	EGCV	19/11/2017
Revisó	JJCA	20/11/2017

**Procedimiento 2 del programa A:** Tratamiento de las cuentas incobrables

**Objetivo:**

Conocer el proceso efectuado para la recuperación de cuentas por cobrar.

**Procedimiento:**

- 1 Indagar con el personal responsable de ejecutar le proceso de recuperación de cuentas por cobrar.
- 2 Concluya sobre la prueba.

Ref	PROCEDIMIENTO
-----	---------------

DESCRIPCIÓN DE PASOS	Asistente de Créditos y Cobros
<p>Monitorea a los clientes con cuentas vencidas de más de 60 día</p> <p>Pasa la documentación del cliente a la cartera de recuperación de mora, la cual será monitoreada por él(ella) mismo(a)</p> <p>Realiza una última gestión de cobros. Antes de dar inicio al proceso de recuperación de mora</p> <p>Se confirma con el gerente de ventas y gerente general la aprobación para cobrar al fiador o recurrir al cobro jurídico</p> <p>Se coordina con el recuperador de mora las acciones a llevar a cabo con el cliente previo al cobro jurídico</p> <p>Se efectúa visita al cliente, para obtener compromiso de pago de la totalidad de la deuda en un plazo no mayor de 15 días</p> <p>Se monitorea el seguimiento al compromiso de pago obtenido del cliente, visitando nuevamente al cumplimiento del plazo establecido ✓</p> <p>Se informa por teléfono o por carta al fiador de las condiciones como se encuentra el crédito en esos momentos, dándole la fecha de vencimiento si no se procederá al cobro hacia el fiador..</p> <p>En caso de que el cliente o el fiador cancele, se le dará un recibo de ingreso</p> <p>En caso de que el cliente no cancele, deberá proceder a la recuperación judicialmente, cargándole el total de la deuda más todos los gastos procesales e intereses</p> <p>En caso de que el fiador no cancele, deberá proceder a la recuperación judicialmente, cargándole el total de la deuda más todos los gastos procesales e</p>	

**Conclusión:**

Se realiza un procedimientos de recuperación de mora de manera deficiente. Se deben revisar las cartas, formularios y demás con el propósito de mejorar los procedimientos ya existentes.

**Marcas de auditoría**

- ✓ Proceso de recuperación de cuentas por cobrar verificado

**A 2**

F.:   
Preparó

F.:   
Revisó

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 3**

**Área:** Departamento de Créditos y Cobros

Preparó GCPM 15/11/2017

**Periodo:** del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Revisó JJCA 21/11/2017

**Procedimiento 3 del programa A:** Entrevista al Gerente de Créditos y Cobros

**Objetivo:** Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque Control Interno - Marco Integrado del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones a la gerencia y agregar valor a la organización, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de octubre del 2017.

**Procedimiento**

**Objetivo:**

Indagar por medio de entrevista con el Gerente de Créditos y Cobros sobre los objetivos, procedimientos y forma de operar del área.

**Procedimiento:**

- 1 Solicitar entrevista con el Gerente de Créditos y Cobros y documentar los puntos clave.
- 2 Concluya sobre la prueba.

**i. ¿Cuál es la forma de establecer los objetivos del Departamento de Créditos y cobros?**

No existen objetivos definidos para el departamento de Créditos y Cobros

**ii. ¿Se considera la opinión de los empleados del Departamento de Créditos y Cobros al momento de establecer los objetivos?**

No existen objetivos definidos para el departamento de Créditos y Cobros

**iii. ¿Las actividades son realizadas con eficiencia y eficacia?**

Al realizar evaluaciones en las funciones y atribuciones del personal, se concluye que debe de mejorar al momento de brindar el servicio el que debe de ser de calidad, para poder realizar las gestiones de cobro de una manera mas efectiva y el Departamento pueda realizar las gestiones de cobranza mas eficientemente.

**Conclusión:**

El Departamento de Créditos y Cobros no tiene los Objetivos definidos, los que deben definirse teniendo en cuenta la capacidad de la entidad, los recursos económicos existentes, necesidades, oportunidades y riesgos a los que se enfrentan, al no tener un propósito definido impide el cumplimiento de metas del departamento.

**A3**

F. \_\_\_\_\_



**Preparo**

F. \_\_\_\_\_



**Reviso**

**A**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

Area: Departamento de créditos y Cobros

**A 4**

Periodo: del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	EGCV	07/11/2017
Revisó	JJCA	20/11/2017

**Procedimiento 4 del programa A:** Observe las actividades que realizan los administradores e identifique las debilidades de control dentro del Departamento de Créditos y Cobros.

**Objetivo:** Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque Control Interno - Marco Integrado del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones a la gerencia y agregar valor a la organización, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de

Ref	PROCEDIMIENTO	Marca
	<p><b>Objetivo:</b> Observar las actividades realizadas por los responsables del Departamento de Créditos y Cobros e identifique las principales debilidades en caso de existir.</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar las actividades realizadas por las personas responsables del departamento.</li> <li>Observe si existen oportunidades de mejora en las actividades identificadas.</li> <li>Concluya sobre la prueba.</li> </ol>	
	<p>se encuentran: 1- Revisión de auxiliar de cuentas por 2- Revisión de créditos otorgados en el 3- Revisar el cronograma de cobros 4- Revisión de informes de cuentas por cobrar</p> <p>Se realizó observación de las actividades desarrolladas por el Gerente obteniéndose los siguientes resultados:</p>	
<b>A 4.1</b>	Se realizó la revisión de cuentas por cobrar, proporcionada por el gerente de créditos y cobros, determinándose deficiencias por datos incompletos y con errores, ocasionando la no toma de acciones para recuperar los saldos de cuentas por cobrar de manera eficiente.	✓
<b>A 4.2</b>	Se procedió a la solicitud y revisión de una muestra aleatoria de documentación soporte de las cuentas por cobrar al 31 de octubre de 2017, encontrándose formularios sin completar, con errores, con tachaduras, sin firmas y sin documentación legal, imposibilitando la certeza de recuperación de las cuentas por cobrar; se encontraron archivos resguardados en lugares inadecuados.	✓
<b>A 4.3</b>	Se solicitó el cronograma de cobros al Departamento de créditos y cobros, determinándose la no existencia de éste, afectando una oportuna gestión de cobros en fechas claves.	✓
<b>A 4.4</b>	Se revisó los informes de cuentas por cobrar de los últimos 3 meses. Se determinó la existencia de informes de cuentas por cobrar realizados de manera mensual, de los cuales ninguno estaba autorizado por el gerente del Departamento de cuentas por cobrar.	✓

**Conclusión:**

De acuerdo a los procedimientos de auditoría realizados, se identificó que existen debilidades en los controles ejecutados por el gerente del departamento de créditos y cobros. Entre las deficiencias encontradas se encuentran: No se revisa oportunamente el auxiliar de cuentas por cobrar; no posee controles internos que garanticen la salvaguarda de activos; no se cuenta con un cronograma de cobros; falta de revisión y autorización de los informes mensuales de cuentas por cobrar; dificultando el cumplimiento de metas y logro de los objetivos de la organización.

**Marcas de auditoría**

- ✓ Se observó proceso clave del Departamento de Créditos y Cobros
- ✗ No se observó proceso

F.:   
Preparó

F.:   
Revisó

**A**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 4.1**

Area: Departamento de créditos y Cobros

Período: del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	GCPM	19/11/2017
Revisó	JJCA	20/11/2017

**Procedimiento 4 del programa A:** Revisión del auxiliar de cuentas por cobrar

**Objetivo:**

Verificar la integridad y exactitud del auxiliar de cuentas por cobrar.

**Procedimiento:**

1. Solicitar el auxiliar de cuentas por cobrar de 2 meses en el año.
2. Verificar cumplimiento de atributos
3. Concluir sobre la prueba.

Ref	Revisión de auxiliar de cuentas por cobrar
-----	--

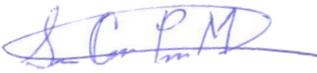
	<b>Detalle de atributos examinados del auxiliar de Cuentas por Cobrar</b>	<b>Respuesta</b>	
		<b>Si</b>	<b>No</b>
	i. ¿Posee el nombre completo del cliente?	✓	
	ii. ¿Concuerdan los saldos iniciales con los saldos finales de cada	✓	
	iii. ¿Posee evidencia de revisión el libro auxiliar de cuentas por cobrar?		✗
	iv. ¿Posee evidencia de autorización?		✗
	v. ¿Se posee un detalle de los clientes con retrasos en sus pagos?	✓	
	vi. ¿Se encuentran actualizados los saldos de los clientes?		✗
	vii. ¿Se encuentran contabilizados a la fecha?		✗
	viii. ¿Se poseen los documentos de respaldo de cada cliente?		✗
	ix. ¿Posee el ultimo abono realizado por el cliente?		✗
	x. ¿Se contiene el histórico de movimientos de cada cliente?	✓	

**Conclusion:**

El libro auxiliar de cuentas por cobrar debe de estar revisado y autorizado por el Gerente del Departamento de Créditos y Cobros aunque se lleve en digital debe de quedar un documentos firmado o una huella digital de esta acción debido a que el es el encargado del departamento, esto trae consigo las demás deficiencias como: no tener actualizados los saldos, no tener actualizada la contabilidad, no poseer el respaldo de los documentos de cada cliente; lo que puede ocasionar tanto como perdidas económicas por no poseer los saldos actualizados, omitir el cobro de muchas cuentas, manipulación indebida y multas por el Fisco.

**Marcas de auditoría**

- ✓ Cumple atributo verificado
- ✗ No cumple atributo verificado

F.   
**Preparó**

F.   
**Revisó**

**A4**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 4.2**

Area: Departamento de créditos y Cobros

**Período:** del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	GCPM	19/11/2017
Revisó	JJCA	20/11/2017

**Procedimiento 4 del programa A:** Muestra de créditos otorgados del 01 de enero al 31 de octubre de 2017.

**Objetivo:**

Verificar la integridad y exactitud de ls créditos otorgados del 01 de enero al 31 de octubre de 2017.

**Procedimiento:**

1. Solicitar el auxiliar de cuentas por cobrar de enero a octubre de 2017.
2. Verificar cumplimiento de atributos
3. Concluir sobre la prueba.

Ref	Revision de muestra tomada de créditos otorgados en el año 2017	
Detalle de atributos verificados en muestra de créditos otorgados	Respuesta	
	Si	No
i. ¿Se encuentran los documentos resguardados en un lugar seguro?		✘
ii. ¿Se le ha asignado a una persona el cuidado de los documentos?		✘
iii. ¿Poseen anexados la solicitud de Credito?	✓	
iv. ¿Poseen todos los cuadros llenos con los datos del cliente?		✘
v. ¿Poseen la firma y fecha de autorización por Gerente del departamento?		✘
vi. ¿Poseen copia de DUI y NIT?	✓	
vii. ¿Poseen pagares y otros documentos que resguarden las obligaciones?		✘
viii. ¿Poseen copia de nota de remisión del bien entregado?	✓	
ix. ¿Se encuentra la nota de remisión firmada de recibida por el cliente?	✓	

**Conclusión:**

No se tienen los documentos resguardados en un lugar seguro y estos no cumplen con todos los

**Marcas de auditoría**

- ✓ Cumple atributo verificado
- ✘ No cumple atributo verificado

F.   
Preparó

F.   
Revisó

**A 4**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 4.3**

**Área:** Departamento de Créditos y Cobros

**Período:** del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	GCCV	21/11/2017
Revisó	JJCA	27/11/2017

**Procedimiento 4 del programa A:** Revisión de cronograma de cobros

**Objetivo:**

Conocer la periodicidad con la que se realizan los cronogramas de cobros.

**Procedimiento:**

1. Solicitar los cronogramas de créditos y cobros del 01 de enero al 31 de octubre de 2017.
2. Verificar cumplimiento de atributos
3. Concluir sobre la prueba.

Ref	Revisar cronograma de cobros
	Al realizar la solicitud del cronograma de Cobros, se nos informo que no posee y que la planificación y todas las actividades se realizan de forma verbal, por lo que nunca han considerado en realizarlo.

**Conclusión:**

Es obligación del Gerente del Departamento de cuentas por Cobrar realizar el Cronograma de Cobros, el que es útil para la gestión de cobros efectiva en el cual se establece el nombre del deudor, el gestor responsable, monto pendiente de cobro y las fechas en las que se realizara dicha gestión de Cobranza, estableciendo gestor responsable de las gestiones, quien debe cumplir con todos los procedimientos necesarios; el no tenerlo no ayuda al cumplimiento de metas y logro de los objetivos de la organización.

F.   
Preparó

F.   
Revisó

**A4**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 4.4**

Area: Departamento de créditos y Cobros  
Periodo: del 01 de enero al 31 de octubre de

Preparó	EGCV	19/11/2017
Revisó	JJCA	20/11/2017

**Procedimiento 4 del programa A:** Revisión de informes de cuentas por cobrar de los últimos 3 meses.

**Objetivo:**

Revisar si se realizan informes mensuales del comportamiento de las cuentas por

**Procedimiento:**

1. Solicitar los informes de cuentas por cobrar de los últimos 3 meses.
2. Verificar cumplimiento de atributos
3. Concluir sobre la prueba.

Ref	Revisión de informes de cuentas por cobrar		
	Atributos verificados en los informes de cuentas por cobrar	Respuesta	
		SI	NO
i	¿El saldo inicial de cada mes coincide con el saldo final del mes inmediato anterior?	✓	
ii	¿Se encuentra firmado por el gerente del departamento?		✗
iii	¿Estás agrupados de acuerdo a su clasificación crediticia? (al día, mora 30, 60, 90, más de 90 días)	✓	
iv	¿Los datos reflejados en el informe coinciden con el auxiliar contable?	✓	
v	¿Posee planes de acción por parte del gerente del departamento de cuentas por cobrar?		✗
vi	¿Se le ha dado seguimiento a los planes de acción?		✗

**Conclusión:**

Se determinó la existencia de informes de cuentas por cobrar realizados de manera mensual, de los cuales ninguno estaba autorizado por el gerente del departamento de cuentas por cobrar, estos habían sido elaborados por los auxiliares del departamento y no fueron revisados por el gerente. Esto ocasiona poca fiabilidad de los datos. Se determinó además, la inexistencia de planes de acción referidas a las cuentas morosas o cuentas incobrables afectando gravemente el logro de los objetivos del departamento.

**Marcas de auditoría**

- ✓ Cumple atributo verificado
- ✗ No cumple atributo verificado

F.   
**Preparó**

F.   
**Revisó**

**A4**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA.  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 5**

Área: Departamento de créditos y Cobros  
Período: del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	FDMHH	19/11/2017
Revisó	JJCA	20/11/2017

**Procedimiento 5 del programa A:** Bitacoras de capacitación al personal del Dpto de Créditos y Cobros

**Objetivo:** Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque Control Interno - Marco Integrado del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones a la gerencia y agregar valor a la organización, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de octubre del 2017.

Ref	Procedimiento
	De las conversaciones mantenidas con el personal de "ELECTROSAL, S.A. de C.V." se constató que no se poseen bitacoras de capacitación, ya que el personal del Departamento de Créditos y Cobros no recibe ningún tipo de capacitación. Asimismo, fue posible conocer que la falta de capacitación y entrenamiento al personal se debe a la inexistencia de un programa de capacitación debido a la falta de presupuesto e interés por parte de la administración, lo que no ha permitido que se adquieran conocimientos de nuevas técnicas. Con el fin de obtener un buen desempeño de funciones las técnicas modernas consideran la capacitación de personal como una inversión, en todas circunstancias no debería restringirse recursos para este fin.

**Conclusión**

No se actualiza y capacita al personal del Departamento de Créditos y Cobros, todo ello porque no se ha previsto un plan de capacitación dentro de la empresa. Lo que ocasiona bajo

F.   
Preparó

F.   
Revisó

**A**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

A 6

**Área:** Departamento de Créditos y Cobros  
**Período:** del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	FDMHA	18/11/2017
Revisó	JJCA	18/11/2017

**Procedimiento 6 del programa A:** Evaluación de políticas de créditos y cobros.

**Objetivo:** Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque Control Interno - Marco Integrado del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones a la gerencia y agregar valor a la organización, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de octubre del 2017.

Ref	Procedimiento
	<p style="text-align: center;"><b>A. Evaluación de las políticas de créditos y cobros</b></p> <p style="text-align: center;"><b>"Política Gestión de cobro cuentas en mora POL.GC.003"</b></p> <p>A través de entrevistas realizadas a la gerencia de créditos y cobros, se tiene conocimiento que el límite de créditos es de 30 días, si se sobrepasa este límite previo análisis los saldos entran a un estado de morosidad el cual requiere un seguimiento especial por parte del Departamento de Créditos y Cobros descrito a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Realizar llamadas telefónicas al cliente, dejando evidencia en bitácora de</li><li>2 Si no se recibe pago después de 15 días de mora se envía primer aviso de cobro a través de carta</li><li>3 Si no se recibe pago después de 30 días de mora se envía segundo aviso de Realizar visita al domicilio del cliente una vez de transcurridos 60 días de mora para notificarle a través de carta que su cuenta está en proceso de traslado al Área Legal, por lo que se le otorga 5 días plazo para cancelar la deuda antes de completar este proceso.</li><li>5 transcurridos 65 días, los expedientes deben trasladarse al Departamento legal, para reclamar el cobro por vía judicial.</li></ol> <p><b><u>Conclusión:</u></b> Se observó que el Departamento de Créditos y Cobros cuenta con políticas definidas para la el proceso de recuperación de cuentas en mora, las cuales se consideran adecuadas.</p> <p><b><u>Marcas de auditoría</u></b> Cotejado con Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento de Créditos y Cobros. ✓</p> <p style="text-align: center;"> F. _____ <b>Preparó</b></p> <p style="text-align: center;"> F. _____ <b>Revisó</b></p> <p style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">A</p>

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 6.1**

Area: Departamento de Creditos y Cobros  
Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Preparó	FDMHA	18/11/2017
Revisó	JJCA	19/11/2017

**Procedimiento 6 del programa A:** Evaluación de controles para la gestión de cobros de cuentas en mora.

Ref	Procedimiento
-----	---------------

**B. Prueba de eficacia de controles para la gestión de cobro de cuentas en mora**

**Objetivo**

Determinar de manera suficiente que los controles para la gestión de cobros de cuentas en mora han operado efectivamente del 01 de enero al 31 de

**Procedimiento:**

- 1 Solicitar auxiliar de cuentas que se encuentren en mora de enero a octubre de 2017.
- 2 Determinar muestra a través de método de muestreo aleatorio.
- 3 Verificar que para la muestra seleccionada se ha seguido el proceso para las cuentas en mora estipulado en el Manual de políticas y
- 4 Concluir sobre la prueba de auditoría
- 5 Verificar que para la muestra seleccionada se cumple con lo regulado en la Ley de Impuesto sobre la Renta (LISR) relacionado a la

**Desarrollo de la prueba:**

- 1 El auxiliar de cuentas en mora de enero a octubre de 2017 fue proporcionada por Jefe de Créditos y Cobros
- 2 Determinación de la muestra: De acuerdo a nuestra experiencia se considera apropiado la selección de 20 cuentas de clientes en mora.

**Fórmula:**

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Tamaño de la población}}{\# \text{ de muestra}}$$

$$\text{Intervalo} = \frac{100 \text{ cuentas en mora}}{20} = 5 \text{ cuentas en mora}$$

- 3 Detalle de la muestra verificación de atributos

**3.1 Detalle de atributos**

- A Realizar llamadas telefónicas al cliente, dejando evidencia en bitacora de llamadas
- B Si no se recibe pago después de 15 días de mora se envía primer aviso de cobro a través de carta
- C Si no se recibe pago después de 30 días de mora se envía segundo aviso de cobro a través de carta
- D Realizar visita al domicilio del cliente una vez de transcurridos 60 días de mora para notificarle a través de carta que su cuenta
- E Si al agotar los recursos por el departamento de Créditos y Cobros después de transcurridos 65 días, los expedientes deben
- F Verificar que las cuentas incobrables son deducibles de renta según lo regulado en la LISR.

N° de muestra	Intervalo	Nombre de cliente	Días en mora	N° cuotas atrasadas	Valor de la cuota	Total Saldo en mora	ATRIBUTOS A EVALUAR					
							A	B	C	D	E	F
1	5	Raquel Díaz	67	3	\$ 166.67	\$ 500	✓	✓	✓	✓	☒	✓
2	10	Mario Paiz	70	3	\$ 333.33	\$ 1,000	✓	✓	✓	✓	☒	✓
3	15	José Luis Fuentes	75	3	\$ 500.00	\$ 1,500	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	20	Jonathan Cáceres	105	4	\$1,375.00	\$ 5,500	✓	✓	✓	✓	☒	✓
5	25	Edwin Águilar	95	4	\$ 500.00	\$ 2,000	✓	✓	✓	✓	☒	✓
6	30	Carlos Bustamante	66	3	\$ 100.00	\$ 300	✓	✓	✓	✓	☒	✓
7	35	Nicol Padilla	72	3	\$ 416.67	\$ 1,250	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	40	Miguel Gúzman	82	3	\$ 458.33	\$ 1,375	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	45	Daysi Angel	69	3	\$ 83.33	\$ 250	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	50	Yamileth Gómez	77	3	\$ 189.00	\$ 567	✓	✓	✓	✓	☒	✓
11	55	Luis Hernandez	88	3	\$ 260.00	\$ 780	✓	✓	✓	✓	☒	✓
12	60	Ernesto Iraheta	65	3	\$ 181.67	\$ 545	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	65	Guadalupe Cantor	102	4	\$1,400.00	\$ 5,600	✓	✓	✓	✓	☒	✓
14	70	Esther Mercado	69	3	\$ 313.33	\$ 940	✓	✓	✓	✓	☒	✓
15	75	Karla Mejia	70	3	\$ 211.67	\$ 635	✓	✓	✓	✓	☒	✓
16	80	Karina Estrada	80	3	\$ 296.67	\$ 890	✓	✓	✓	✓	☒	✓
17	85	Laura Rivas	90	3	\$ 433.33	\$ 1,300	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	90	Raúl Ramirez	98	4	\$ 375.00	\$ 1,500	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	95	Jaime Oviedo	92	4	\$ 500.00	\$ 2,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	100	Cristina López	85	3	\$ 575.00	\$ 1,725	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Conclusión:**

De acuerdo a los procedimientos de auditoría ejecutados, se concluye que el control de gestión de cobros para cuentas en mora no es efectivo debido a que no se comunican oportunamente al Departamento Legal una vez cumplido el plazo de 65 días de mora de acuerdo a la política establecida por la Administración. **"Política Gestión de cobro cuentas en mora POL.GC.003"**

**Marcas de auditoría**

- ✓ Cumple actividad del proceso de gestión de cobros de cuentas en mora.
- ☒ No cumple actividad del proceso de gestión de cobros de cuentas en mora.

F.   
Preparó

F.   
Revisó

**A 6**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

A 7

**Área:** Departamento de Créditos y Cobros  
**Periodo:** del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	FDMH	18/11/2017
Revisó	JJCA	19/11/2017

**Procedimiento 7 del programa A:** Evaluar el proceso de gestión de Créditos y Cobros.

**Objetivo:** Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque Control Interno - Marco Integrado del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones

Ref	Procedimiento
-----	---------------

**A. Evaluar el proceso de gestión de créditos y cobros.**

**Objetivo**

Verificar el cumplimiento de metas y objetivos definidos en el Departamento de Créditos y Cobros del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

**Procedimiento:**

- 1 Solicitar el presupuesto de créditos y cobros establecido para el año 2017
- 2 Comparar el presupuesto establecido con los saldos reales cobrados al 31 de
- 3 Determine el cumplimiento de las metas, en caso de no cumplimiento identifiq

**Desarrollo de la prueba:**

- 1 Solicitar el presupuesto de créditos y cobros establecido para el año 2017

El presupuesto de Créditos y Cobros establecidas para el año 2017 es el siguiente:

Mes	Presupuesto
Enero	\$ 20,833.33
Febrero	\$ 20,833.33
Marzo	\$ 20,833.33
Abril	\$ 20,833.33
Mayo	\$ 20,833.33
Junio	\$ 20,833.33
Julio	\$ 20,833.33
Agosto	\$ 20,833.33
Septiembre	\$ 20,833.33
Octubre	\$ 20,833.33
Noviembre	\$ 20,833.33
Diciembre	\$ 20,833.33
Total	\$250,000.00



El presente presupuesto fue elaborado por Gerente de Créditos y Cobros y aprobado por Gerente General en fecha 13 de diciembre de 2016.

**Marcas de auditoría:**

- Presupuesto Proporcionado por Gerente de Créditos y Cobros de la entidad.
- El presupuesto ha sido elaborado con base al criterio profesional de la Gerencia de Créditos y Cobros y la Gerencia Administrativa

F.   
Preparó

F.   
Revisó

A



**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA  
ELECTROSAL S.A. DE C.V.**

**A 8**

**Area:** Departamento de Creditos y Cobros  
**Período:** del 01 de enero al 31 de octubre de 2017

Preparó	FDMHA	18/11/2017
Revisó	JJCA	19/11/2017

**Procedimiento 8 del programa A:** Verificar el cumplimiento de leyes.

**Objetivo:** Evaluar los procedimientos y la gestión de riesgos bajo el enfoque Control Interno - Marco Integrado del Departamento de Créditos y Cobros de la empresa ELECTROSAL, S.A. de C.V., mediante investigación, análisis y procedimientos, con el propósito de emitir recomendaciones a la gerencia y agregar valor a la organización, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de octubre del 2017.

Ref	Procedimiento
-----	---------------

**Prueba de cumplimiento de leyes**

**Objetivo**

Verificar el cumplimiento de leyes aplicables a las ventas al crédito del 01 de enero al 31 de octubre de 2017.

**Procedimiento:**

- 1 Solicitar auxiliar de ventas al crédito efectuadas del 01 de enero al 31 de octubre de 2017.
- 2 Determinar muestra a través de método de muestreo aleatorio.
- 3 Solicitar la documentación soporte de cada muestra seleccionada
- 4 Verificar que para la muestra seleccionada se cumplen con lo regulado en la Ley de Impuesto Sobre la Renta (LISR) y la Ley
- 5 Concluir sobre la prueba de auditoría

**Desarrollo de la prueba:**

- 1 El auxiliar de ventas al crédito de enero a octubre de 2017 fue proporcionada por Jefe de Créditos y Cobros
- 2 Determinación de la muestra: de acuerdo a nuestra experiencia se considera apropiado la selección de 20 cuentas de clientes

**Fórmula:**

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Tamaño de la población}}{\# \text{ de muestra}}$$

$$\text{Intervalo} = \frac{100 \text{ ventas al crédito}}{20} = 5 \text{ cuentas en mora}$$

- 3 Detalle de la muestra verificación de atributos

**3.1 Detalle de atributos**

**Ley de Protección al Consumidor**

- A Verificar que la venta al crédito posea la información requerida en el Art.12.B
- B Revisar que el cálculo de intereses se realice sobre saldos diarios pendientes de cancelar y los intereses moratorios
- C Verificar que los contratos de formalización de ventas al crédito contengan las especificaciones según el Art. 17 del Reglamento de la Ley de protección al Consumidor.

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

- D Verificar que los intereses por ventas al crédito se facturen y se calcule IVA.

N° de muestra	Intervalo	Nombre de cliente	Valor de la venta	ATRIBUTOS A EVALUAR			
				A	B	C	D
1	5	Raquel Díaz	\$ 1,500.00	✓	✓	✓	✓
2	10	Mario Paiz	\$ 3,000.00	✓	✓	✓	✓
3	15	José Luis Fuentes	\$ 4,500.00	✓	✓	✓	✓
4	20	Jonathan Cáceres	\$ 16,500.00	✓	✓	✓	✓
5	25	Edwin Aguilar	\$ 6,000.00	✓	✓	✓	✓
6	30	Carlos Bustamante	\$ 900.00	✓	✓	✓	✓
7	35	Nicol Padilla	\$ 3,750.00	✓	✓	✓	✓
8	40	Miguel Gúzman	\$ 4,125.00	✓	✓	✓	✓
9	45	Daysi Ángel	\$ 750.00	✓	✓	✓	✓
10	50	Yamileth Gómez	\$ 1,701.00	✓	✓	✓	✓
11	55	Luis Hernández	\$ 2,340.00	✓	✓	✓	✓
12	60	Ernesto Iraheta	\$ 1,635.00	✓	✓	✓	✓
13	65	Guadalupe Cantor	\$ 16,800.00	✓	✓	✓	✓
14	70	Esther Mercado	\$ 2,820.00	✓	✓	✓	✓
15	75	Karla Mejía	\$ 1,905.00	✓	✓	✓	✓
16	80	Karina Estrada	\$ 2,670.00	✓	✓	✓	✓
17	85	Laura Rivas	\$ 3,900.00	✓	✓	✓	✓
18	90	Raúl Ramírez	\$ 4,500.00	✓	✓	✓	✓
19	95	Jaime Oviedo	\$ 6,000.00	✓	✓	✓	✓
20	100	Cristina López	\$ 5,175.00	✓	✓	✓	✓

**Conclusión:**

De acuerdo a los procedimientos de auditoría ejecutados, se concluye que las ventas al crédito efectuadas del 01 de enero al 31 de octubre de 2017 cumplen con lo regulado en la Ley de IVA y la Ley de Protección al Consumidor.

**Marcas de auditoría**

- ✓ Cumple actividad del proceso de gestión de cobros de cuentas en mora.
- ☒ No cumple actividad del proceso de gestión de cobros de cuentas en mora.

F.   
Preparó

F.   
Revisó

**A**

**AUDITADO:** ELECTROSAL, S.A. DE C.V.  
**FECHA:** 15/11/2017  
**PERIODO DE AUDITORIA:** 01 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DEL 2017

**PREP.**  
**REV.**

**CEDULA:** Cédula de Hallazgos de Auditoría

Nº	ORIGEN	Detalle	REF	Seguimiento
1		Incumplimiento de metas de cobros	<a href="#">HGO1</a>	Corregido
2		Deficiencia en el proceso de gestión de cobro.	<a href="#">HGO2</a>	PENDIENTE

**HGO**

<b>AUDITADO:</b>	ELECTROSAL, S.A. DE C.V.		
<b>FECHA:</b>	20/11/2017		
<b>PERIODO DE AUDITORIA:</b>	01 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DEL 2017		
	<b>PREP.</b>	<b>FMHA</b>	
	<b>REV.</b>	<b>JJCA</b>	
<b>CÉDULA:</b>	Cédula de Hallazgos Específicos de Auditoría #1		
<b>CONDICIÓN:</b>	Importunidad en el envío de casos en mora al Departamento legal, para el cobro por la vía judicial.		
<b>CRITERIO (POLÍTICA):</b>	"Política Gestión de cobro cuentas en mora POL.GC.003. Si al agotar los recursos por el departamento de Créditos y Cobros después de transcurridos 65 días, los expedientes deben trasladarse al Departamento legal, para reclamar el cobro por vía judicial."		
<b>CAUSA:</b>	Falta de revisión y supervisión de los controles para cumplimiento de Manual de Políticas y Procedimientos por parte del encargado del Departamento de Créditos y Cobros.		
<b>EFECTO:</b>	Pérdidas económicas por incobrabilidad.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b>	Se recomienda al Jefe del Departamento de Créditos y Cobros crear un plan mensual de revisión y supervisión del cumplimiento de la "Política Gestión de cobro cuentas en mora POL.GC.003", con el objetivo de garantizar la recuperación de cartera en mora.		
<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:</b>	El gerente del Departamento de Créditos y Cobros indicó que se tomará en cuenta la observación e implementará la recomendación indicada.		

**AUDITADO:** ELECTROSAL, S.A. DE C.V.  
**FECHA:** 20/11/2017  
**PERIODO DE AUDITORIA:** 01 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DEL 2017

PREP.	EGCV
REV.	JCA

<b>CÉDULA:</b>	Cédula de Hallazgos Específicos de Auditoría #2																																																												
<b>CONDICIÓN</b>																																																													
El Departamento de Créditos y Cobros no cumple con los objetivos y metas presupuestados de enero a octubre del 2017, ya que los saldos cobrados se encuentran por debajo de los presupuestados.																																																													
<b>CRITERIO (NORMATIVA):</b>																																																													
Manual de Políticas y Procedimientos																																																													
"POL.GC.001 La Gerencia del Departamento de Créditos y Cobros con la Gerencia Administrativa, deben garantizar que las metas y objetivos establecidos para el Departamento de Créditos y Cobros se cumplan"																																																													
<b>CAUSA:</b>																																																													
El Departamento de Créditos y Cobros no presupuesta correctamente la recuperación de créditos por que lo realizan a su criterio profesional sin considerar métodos estadísticos que facilite el establecimiento de metas																																																													
<b>EFECTO:</b>																																																													
Dificultad para el logro de metas																																																													
<b>RECOMENDACIÓN:</b>																																																													
El Gerente del Departamento, con base a datos de años anteriores, elabore análisis de tendencias y las utilice para las estimaciones que incluya en el presupuesto de Créditos y Cobros, como se detalla a continuación:																																																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Saldos cobrados en 2016</th> <th>Saldos cobrados en 2017</th> <th>Diferencia</th> <th>Variación porcentual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>\$ 12,100.49</td> <td>\$ 15,000.00</td> <td>\$ 2,899.51</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>\$ 9,540.00</td> <td>\$ 12,000.00</td> <td>\$ 2,460.00</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>\$ 13,814.46</td> <td>\$ 17,700.00</td> <td>\$ 3,885.54</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>\$ 16,700.00</td> <td>\$ 21,000.00</td> <td>\$ 4,300.00</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>\$ 15,934.00</td> <td>\$ 20,150.00</td> <td>\$ 4,216.00</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>\$ 8,755.00</td> <td>\$ 10,956.10</td> <td>\$ 2,201.10</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>\$ 13,070.15</td> <td>\$ 15,939.21</td> <td>\$ 2,869.06</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>\$ 6,369.95</td> <td>\$ 7,890.18</td> <td>\$ 1,520.23</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>\$ 21,140.00</td> <td>\$ 27,000.00</td> <td>\$ 5,860.00</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>\$ 15,858.00</td> <td>\$ 16,900.00</td> <td>\$ 1,042.00</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>\$ 133,282.05</td> <td>\$ 164,535.49</td> <td>\$ 31,253.44</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	Saldos cobrados en 2016	Saldos cobrados en 2017	Diferencia	Variación porcentual	Enero	\$ 12,100.49	\$ 15,000.00	\$ 2,899.51	19%	Febrero	\$ 9,540.00	\$ 12,000.00	\$ 2,460.00	21%	Marzo	\$ 13,814.46	\$ 17,700.00	\$ 3,885.54	22%	Abril	\$ 16,700.00	\$ 21,000.00	\$ 4,300.00	20%	Mayo	\$ 15,934.00	\$ 20,150.00	\$ 4,216.00	21%	Junio	\$ 8,755.00	\$ 10,956.10	\$ 2,201.10	20%	Julio	\$ 13,070.15	\$ 15,939.21	\$ 2,869.06	18%	Agosto	\$ 6,369.95	\$ 7,890.18	\$ 1,520.23	19%	Septiembre	\$ 21,140.00	\$ 27,000.00	\$ 5,860.00	22%	Octubre	\$ 15,858.00	\$ 16,900.00	\$ 1,042.00	6%	Total	\$ 133,282.05	\$ 164,535.49	\$ 31,253.44	19%
Mes	Saldos cobrados en 2016	Saldos cobrados en 2017	Diferencia	Variación porcentual																																																									
Enero	\$ 12,100.49	\$ 15,000.00	\$ 2,899.51	19%																																																									
Febrero	\$ 9,540.00	\$ 12,000.00	\$ 2,460.00	21%																																																									
Marzo	\$ 13,814.46	\$ 17,700.00	\$ 3,885.54	22%																																																									
Abril	\$ 16,700.00	\$ 21,000.00	\$ 4,300.00	20%																																																									
Mayo	\$ 15,934.00	\$ 20,150.00	\$ 4,216.00	21%																																																									
Junio	\$ 8,755.00	\$ 10,956.10	\$ 2,201.10	20%																																																									
Julio	\$ 13,070.15	\$ 15,939.21	\$ 2,869.06	18%																																																									
Agosto	\$ 6,369.95	\$ 7,890.18	\$ 1,520.23	19%																																																									
Septiembre	\$ 21,140.00	\$ 27,000.00	\$ 5,860.00	22%																																																									
Octubre	\$ 15,858.00	\$ 16,900.00	\$ 1,042.00	6%																																																									
Total	\$ 133,282.05	\$ 164,535.49	\$ 31,253.44	19%																																																									
<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN</b>																																																													
El gerente de créditos indicó que analizará la situación con gerencia general para establecer las metas del Departamento de Créditos y Cobros según el método recomendado.																																																													