

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



“AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS ÁREAS
ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS DE LOS CASINOS Y SALAS DE JUEGO DE LA ZONA
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”

Trabajo de Investigación Presentado por:

Henríquez Granadeño, María Del Carmen
Rivera, Celsa Guadalupe
Salguero Ventura, Ana Delmy

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

Diciembre 2013

San Salvador, El Salvador, Centro América

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo

Secretaria : Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya

Decano de la Facultad de
Ciencias Económicas : Master Roger Armando Arias Alvarado

Secretario de la Facultad de
Ciencias Económicas : Master José Ciriaco Gutiérrez Contreras

Directora de la Escuela de
Contaduría Pública : Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández

Coordinador de seminario : Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

Asesor Director : Licenciado Carlos Ernesto Ramírez
Licenciado Luis Felipe Gutiérrez López

Jurado Examinador : Msc. Colorado de Hernández, Morena Guadalupe
Lic. Ramírez, Carlos Ernesto
Lic. Reyes López, Daniel Nehemías

Diciembre 2013
San Salvador, El Salvador, Centro América

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser la luz de mi vida y por permitirme alcanzar una meta propuesta de acuerdo a mis proyecciones profesionales; con todo mi amor y cariño a mi hijo quien jugó un papel importante para que este sueño se haga realidad, el mayor motivo para poder alcanzar este anhelo, quien tuvo que acostumbrarse a mis ausencias. A mis padres quienes forjaron mi futuro, por brindarme su apoyo incondicional en cada instante de este proceso, dándome ánimo y motivación cuando lo necesite con sus valiosos consejos y el cariño de una familia unida, a mis hermanos y a todos quienes de una u otra manera han contribuido a mi formación profesional.

Carmen Henríquez

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes: mamá, hermana, sobrinas, primos, primas, tíos, tías y a ti amiga, infinitas gracias y a todos los que nos brindaron su ayuda en la realización de esta investigación

Guadalupe Rivera

Mi agradecimiento profundo a Dios todopoderoso que me ha dado la fuerza, salud y perseverancia para seguir adelante con mi proyecto. A mi padre que me he apoyado y ha confiado siempre en mi, a mi madre que se que desde el cielo me ha enviado muchas bendiciones, a mis hermanos que siempre me han apoyado a lo largo de mi vida, a los que contribuyeron en mi formación profesional, los que me ayudaron mediante su apoyo o su crítica oportuna, los que me soportan día a día y a los que me inspiran con su ejemplo, a todos MUCHAS GRACIAS.

Delmy Salguero

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
Capítulo I: Marco teórico, conceptual, técnico y legal	1
1.1. Antecedentes	1
1.1.1 Antecedentes de los casinos y salas de juego a nivel internacional	1
1.1.2 Antecedentes de los casinos y salas de juego en El Salvador	2
1.1.3 Antecedentes de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos a nivel internacional	3
1.1.4 Antecedentes de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en El Salvador	5
1.2. Conceptos	6
1.3. Marco técnico	8
1.4. Marco legal	10
1.5. Marco teórico	12
1.5.1 Características de los casinos y salas de juego	12
1.5.2 Ventajas y desventajas de los casinos y salas de juego	12
1.5.3 Importancia de la propuesta de procedimientos basados en la evaluación de riesgos.	14
1.5.4 Principales riesgos en los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador	14
1.5.5 Auditoría y gestión de riesgos	15
Capítulo II: Metodología de la investigación	18
2.1. Tipo de estudio	18
2.2. Unidades de análisis	18
2.3. Universo y muestra	18
2.3.1 Universo	18
2.3.2 Muestra	18
2.4. Instrumentos de la investigación	19
2.5. Procesamiento de la información	19
2.6. Análisis e interpretación de los datos procesados	20
2.7. Hipótesis	20

2.8.	Variable Independiente	20
2.9.	Variable Dependiente	20
2.10.	Diagnóstico de la investigación	20
	Capítulo III: Auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en las áreas administrativas y operativas de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador	23
3.1.	Etapa I. Memorándum de planeación	25
3.1.1	Estudio preliminar	25
3.1.2	Planeación de auditoría interna para Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A de CV	49
3.2.	Etapa II. Ejecución de la auditoría	66
3.2.1	Ejecución de programas de trabajo de auditoría interna	66
3.2.2	Papeles de trabajo	68
3.3.	Etapa III. Elaboración del informe de auditoría interna	96
3.3.1	Requerimientos de los informes	96
3.3.2	Presentación del informe	97
3.3.3	Seguimiento del informe	104
	Capítulo IV: Conclusiones y recomendaciones	105
4.1.	Conclusiones	105
4.2.	Recomendaciones	105
	BIBLIOGRAFÍA	106
	ANEXOS	109

RESUMEN EJECUTIVO

En todas las áreas de una organización se ha vuelto importante la gestión de riesgos, debido a que las empresas a raíz de todos los inconvenientes de ilícitos, fraudes, irregularidades, errores voluntarios o involuntarios vistos a través de los problemas operativos, financieros, contables y logísticos, buscan recomendaciones y exigencias de cambios por la necesidad requerida de identificar los riesgos a los que se enfrentan, tanto económicos, sociales, éticos, ambientales, tecnológicos y operativos, tratando de llevarlos a niveles bajos, convirtiéndose en un elemento importante de la estrategia corporativa y del proceso de toma de decisiones; basándose en esta filosofía, es que debe ser una tarea a realizar por cualquier entidad, en torno a la cual se deben estructurar el resto de funciones, puesto que su utilidad e importancia, confiere la garantía razonable del cumplimiento de las estrategias y directrices.

La identificación y el análisis de los riesgos, requieren de la participación de toda la organización, desde el más alto nivel hasta los inferiores, lo que implica conocer lo que se hace, cómo se hace y para que, su comprensión marca la pauta respecto a lo que se enfrentan en el día a día.

La presente investigación surge a partir de la necesidad de aportar un documento que constituya una fuente de información, principalmente para los profesionales de contaduría pública, auditores internos y administradores de casinos y salas de juego, con procedimientos que sirvan para evaluar la gestión de riesgos dentro de las empresas del sector, a fin de disminuir las áreas críticas y los problemas a los que se enfrentan.

Con la realización de un estudio de campo, mediante la circulación de encuestas a los gerentes de las firmas de auditoría, así como a los gerentes de operaciones de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador, se determinó que la falta de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos dentro de estos negocios, no permite que se evalúen oportunamente los problemas a los que se enfrentan, no existiendo la forma de detectar aquellas debilidades que dificultan el logro de los objetivos. Por lo antes expuesto, se procedió a realizar un caso práctico que muestra los pasos a seguir para evaluar las actividades de las áreas que se consideran críticas como son la administrativa y la operativa.

Dentro de las empresas del sector se concluyó que existen controles correctivos, pero no se encuentran en forma escrita y no garantizan la disminución de los problemas que pueden originarse; esto porque no hay una gestión de riesgos definida y por la ausencia del apetito al riesgo en los administradores de la compañía. Se determinó además que los gerentes de estos negocios no conocen acerca del modelo de gestión de riesgos (COSO ERM), por lo que no le han tomado importancia a requerir servicios de auditoría interna que evalúe dichos controles.

Los casinos y salas de juego deberían crear procesos y procedimientos que identifiquen, evalúen, cuantifiquen, controlen, mitiguen, y monitoreen los riesgos; integrados a la toma de decisiones, estructura y cultura organizacional; ayudando a entender la naturaleza e importancia de cómo manejarlos de manera adecuada y oportuna para evitar que afecten los objetivos trazados. Además, se recomienda al sector implementar auditoría interna que evalúe la gestión de riesgos que contribuya con la mejora continua de los procesos que realiza la organización.

INTRODUCCIÓN

El sector económico de casinos y salas de juego como fuentes generadores de empleos, divisas, promoción de turismo, comercio y de impuestos para el Estado, adquieren gran importancia, debido a que suministran ingresos y proveen recursos a medida crecen y se desarrollan; por esta razón deben estar respaldados por una buena organización fundamentada con controles e indicadores que aporten seguridad razonable respecto al alcance de los objetivos .

La investigación de este tema es de suma importancia, ya que servirá como un documento de apoyo para el profesional de la contaduría pública y auditoría; así como a los administradores de los casinos y salas de juego, porque a través de él se demostrará cómo evaluar la gestión de riesgo bajo el enfoque COSO-ERM.

El presente documento está estructurado en cuatro capítulos: El capítulo uno, presenta los antecedentes de casinos y salas de juego a nivel internacional y nacional, así como de la auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos, los principales conceptos que ayudaran a comprender en forma clara y precisa el trabajo, la base técnica que regula la profesión de la auditoría interna, la base legal aplicada a los negocios investigados, características, ventajas y desventajas del sector; así como también, los riesgos a los que están expuestos.

El capítulo dos, contiene el desarrollo de la metodología, el cual se realizó mediante una investigación de campo a los gerentes de los casinos y salas de juego, así como a las firmas de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de la zona metropolitana de San Salvador, utilizando los cuestionarios como principal fuente de recolección de información, con la cual se conocieron las razones por las cuales los casinos y salas de juego no cuentan con auditoría interna.

En el capítulo tres, se desarrolla el caso práctico de una auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en un casino y sala de juego de la zona metropolitana de San Salvador; con la finalidad de facilitar procedimientos a los profesionales de auditoría interna para la ejecución del trabajo dentro de estos negocios.

Finalmente, en el capítulo cuatro se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron con los resultados obtenidos en la investigación.

Capítulo I: Marco teórico, conceptual, técnico y legal

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes de los casinos y salas de juego a nivel internacional

La palabra casino proviene de “casa” que en latín significa choza o cabaña. Es de origen Italiano y quería decir en un principio “pequeña casa elegante”. Los casinos han pasado mucho tiempo entreteniéndolo a la gente, es interesante saber de donde surgieron; una corriente de pensamiento señala que fue en la Antigua China donde se originaron, otra afirma que vienen de nuestra prehistoria y que son una derivación de los ancestrales “lanzamientos de huesos” para predecir el futuro.

A principios del siglo XIX las casas de juego ya proliferaban por Europa y Norteamérica. Los locales de Europa eran lugares más refinados y exclusivos, por ejemplo el casino de Montecarlo nacido en este siglo en el corazón de Mónaco; en cambio, las actividades de juego en Norteamérica se daban en lugares más sórdidos y oscuros, como es el caso de los clásicos salones del lejano oeste.

El siglo XX es el nacimiento de Las Vegas como gigante del juego. Al inicio, no era más que un paraje desierto que empezaba a albergar a los trabajadores que llegaban para construir el ferrocarril. En los años 30 la ciudad experimentó un crecimiento de la población que supuso la llegada de más trabajadores, esta vez encargados de construir la presa Hoover muy próxima a la ciudad de las luces. A mediados del siglo, Las Vegas ya era mundialmente conocida por su oferta de juego. Las inauguraciones de los nuevos casinos se hacían a través de admirables fiestas y algunas celebridades ayudaban a popularizar el lugar aún más¹.

En todo el tiempo transcurrido hasta el día de hoy, muchos juegos se han transformado, evolucionado y generado una gran controversia. A pesar de esto, el movimiento en los casinos sigue normal, los estacionamientos permanecen llenos y sus salas de juego continúan recibiendo visitantes, quienes llegan a jugar desde pequeñas cantidades de dinero hasta sumas cuantiosas.

¹ Zona casinos “Historia de los Casinos”. Disponible en world wide web: <http://casinotragedias.blogspot.com/>

1.1.2 Antecedentes de los casinos y salas de juego en El Salvador

El primer casino que se creó en El Salvador fue el casino salvadoreño en 1876, con la intención de proporcionar a sus visitantes una mayor distracción.

En 1997, se autorizaron las primeras casas de juego, durante la administración municipal de Mario Valiente². Una profunda controversia surgió por los permisos de importación de las máquinas tragamonedas, la Corte Suprema de Justicia tuvo que pacificar el conflicto legal y determinó que podían funcionar con ellas; asimismo, las alcaldías establecieron como único requisito el pago de impuestos especiales por el funcionamiento de cada máquina, ya que las leyes del país eran ambiguas al respecto y no definían claramente la prohibición de casinos.

Los propietarios comenzaron a ver que este tipo de negocios dejaba buenos dividendos, creyeron que eran excelentes minas de oro para aumentar sus ingresos. Así después de establecerse en la capital empezaron a expandirse en otros lugares del país.

Estas empresas, además de servir como centros de distracción para las personas, ayudan al mantenimiento de la economía, ya que son fuentes generadoras de empleos, divisas, promoción de turismo, y de impuestos para el Estado.

En la actualidad no existe una ley específica que regule las actividades en estos establecimientos, las alcaldías cobran una tarifa fija por cada máquina que poseen, y por cada sorteo que realizan se paga un porcentaje del 10% sobre su valor, los anteriores son algunos de los requisitos que establecen para su funcionamiento.

Los casinos y salas de juego principales que hasta ahora existen en el país, se encuentran en San Salvador, La Libertad, San Miguel y Sonsonate.

² Sandoval, Carlos. "Todavía siguen los casinos". Disponible en:

<http://www.elsalvador.com/noticias/edicionesanteriores/2000/julio/julio17/EDITORIALES/edito5.html>

1.1.3 Antecedentes de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos a nivel internacional

A finales del siglo XIX se expande la actividad de auditoría en Europa y Estados Unidos, para entonces los auditores internos se ocupaban de detectar malos manejos en el uso del dinero y demás patrimonio de las entidades a través de la práctica de arqueos, tomas de inventarios entre otras prácticas³.

La auditoría interna moderna comienza a organizarse el 23 de septiembre de 1941, cuando por primera vez se reunieron diecisiete personas en la ciudad de Nueva York, con el objetivo de crear un Instituto de Auditores Internos en los Estados Unidos; así a finales de ese mismo año nació como una entidad profesional y educativa en más de 102 países, cuya finalidad era la investigación y divulgación de Normas de Auditoría Interna. En 1947, dicha institución amplía las funciones de la auditoría interna, no solo haciendo referencia a las actividades contables y financieras; sino más bien aquellas que consideraban como administrativas⁴.

En junio de 1999, dicho Instituto a través del concejo de administración, aprobó un Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, que fue propuesto por el equipo de trabajo guía, que incluía la información contenida en el llamado “Libro Rojo”.

En enero de 2009, se publicó la guía básica para el ejercicio de la profesión de auditoría interna, que se denomina “Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna” y que es una referencia que todo auditor interno debe considerar en el desempeño de su trabajo. Este marco contiene el Código de Ética, las normas y otras guías relacionadas, que son actualizadas respecto de las emitidas en 1999⁵.

³ Carias Santos, Joseline Alicia; Estrada Martínez, Israel Antonio; Díaz, Carlos Roberto. Año 2011. “Modelo de identificación y evaluación de riesgos desde el punto de vista de auditoría interna, aplicada al área operativa de la industria metal mecánica”. Trabajo de graduación para optar el grado de Licenciado en Contaduría Pública Universidad de El Salvador.

⁴Manual de auditoría interna con enfoque preventivo. Disponible en world wide web:
<http://isis.ufg.edu.sv/isis/documentos/TE/657.45-H294m/657.45-H294m-Capitulo%20II.pdf> consultado el 17 de abril de 2013.

⁵ Carias, Op.cit., p.5 .

La auditoría interna para la evaluación de gestión de riesgos, surge con los problemas de errores intencionales y no intencionales, algunos convertidos en fraudes insalvables como los sucedidos a partir de 1998, con las grandes bancarrotas de empresas reconocidas de los EEUU y de Europa (WorldCom, Enron, Parmalat)⁶.

A causa de lo anterior, se han desarrollado las siguientes investigaciones: el estudio realizado por la Universidad de San Carlos de Guatemala, denominada “La Auditoría Interna en la Administración de Riesgos Financieros en un Banco Privado del Sistema Guatemalteco”, concluyendo que se hace necesaria la implementación de un Sistema de Supervisión Bancaria basada en riesgos, mediante el cual se verifique, evalúe y promueva seguridad en los procesos de administración de riesgos.

Así también, la presentada en la Revista “Ciencia y Tecnología”, de la Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Perú, “La auditoría interna como herramienta de gestión de las organizaciones públicas y privadas”, demostró que las organizaciones que la implementan, alcanzaron en promedio el 100% de sus metas al final del periodo, mientras que aquellas que no la tienen, no lograron el resultado esperado.

Becher y Asociados S.R.L, una sociedad argentina de responsabilidad limitada, publicó el documento llamado “La Auditoría Interna y el Riesgo en la Organización”, como referencia general, donde expresa que toda organización moderna requiere una sólida función de auditoría interna enfocada en las

⁶ Alas Tobar, Juan Pablo. Año 2010. “Evaluación del riesgo empresarial y de auditoría en la gran empresa privada de El Salvador”. Trabajo de graduación para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Dr. José Matías Delgado. Disponible en: <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/CPU/ADAE0001022.pdf>.

necesidades del negocio para administrar en forma más eficiente sus riesgos e identificar oportunidades para aumentar su valor.

1.1.4 Antecedentes de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en El Salvador

En 1929, el gobierno de El Salvador contrató una firma de auditoría inglesa para que estableciera contabilidad pública en sus instituciones, dos de los auditores que participaron en esta actividad se quedaron en el país ejerciendo la profesión de manera independiente. Podría considerarse que de alguna forma esta situación dio origen al interés de las empresas por controlar y administrar sus recursos.

El inicio del ejercicio de la auditoría interna se ubica por el año 1966, creando las primeras plazas de auditor interno en algunas empresas mercantiles nacionales, lo que implicó trasladar a contadores de esas empresas a puestos de auditores, sin conocer realmente cuáles deberían ser las funciones de la actividad de auditoría interna.

En 1984, fue fundada la Asociación de Auditores Internos en El Salvador (AUDISAL), cuya finalidad era agrupar, reunir y organizar el mayor número de profesionales de auditoría interna, el cual entró en vigencia el mismo año.

Durante la IV convención Nacional de Contadores, celebrada en julio de 1996, y que tuvo como lema “la armonización contable y unidad gremial”, se adoptaron las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NEPAI), emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IAI), con la salvedad de no adoptar aquellos aspectos no aplicables en el medio. El Instituto de Auditores Internos en El Salvador fue autorizado por el Instituto Global el 13 de julio 2007.

El surgimiento de la auditoría basada en riesgos en El Salvador, se le atribuye al cambio financiero, económico y comercial posterior a los Acuerdos de Paz, el cual ha venido ganando importancia y generando cambios en el control interno, el perfil y desempeño profesional del auditor interno en sus funciones para asesorar a la administración de las empresas, evaluando para ello riesgos de detección, inherentes y de control.

En El Salvador se han realizado investigaciones sobre evaluación de riesgos, tal es el caso de las siguientes: “Propuesta de un Sistema de Control Interno para la Mediana Empresa Ferretera de Santa

Ana”, presentado en agosto de 2010, donde se comprobó la inexistencia de procedimientos idóneos para anticipar los riesgos, identificarlos, estimar su importancia, evaluar su probabilidad o frecuencia y reaccionar ante los acontecimientos o cambios que influyen en el logro de los objetivos previstos, tanto de fuentes internas como externas, así como a nivel de empresa y de las unidades o funciones más importantes (ventas, producción, finanzas, recursos humanos, etc.)⁷.

“Modelo de identificación de riesgos desde el punto de vista de la auditoría interna aplicada al área operativa de la industria metal mecánica” presentado por la Universidad de El Salvador en febrero 2011, en donde se afirma que estas empresas a pesar que poseen unidad de auditoría interna no contribuyen a generar valor a la organización, ya que no proporcionan un aporte en la identificación y evaluación eficiente de los riesgos operativos a los que se enfrentan; debido a que el personal que la conforma, carece de conocimientos necesarios en la aplicación de los aspectos técnicos del proceso de evaluación de riesgos, lo que limita que éstas generen un aporte valioso a las compañías que auditan.

En el país existen estudios realizados orientados a investigar la legalidad del funcionamiento, señalar fraudes o actividades ilícitas, pero no investigaciones sobre la implementación de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en los casinos y salas de juego que permitan detectar aquellos puntos débiles que afecten la rentabilidad o imagen de estos negocios, a fin de tomar medidas para evitar, mitigar o compartir las amenazas que impidan el logro de los objetivos.

1.2. Conceptos

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

⁷ Aguilera Carranza, Iveth Beatriz Del Carmen; Fuentes Madrid, Emilia Mercedes; Román Gómez, Mario Ernesto. Año 2010. “Propuesta de un Sistema de Control Interno para la Mediana Empresa Ferretera de Santa Ana”. Trabajo de graduación para optar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/655/1/10136197.pdf>.

objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno⁸.

Casino: aquel local o lugar físico por medio del cual se ofrece una combinación de servicios de mesas de juego, máquinas tragamonedas, así como otros juegos de azar.

Control interno: es el proceso realizado por todos los niveles jerárquicos y el personal de una organización para asegurar en forma razonable la ejecución de sus operaciones en forma eficaz y eficiente, la confiabilidad de la información financiera y de gestión, la protección de los activos, y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Gestión de riesgos: es un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización⁹.

Máquinas tragamonedas: son aquellas maquinas diseñadas para el juego, sean estas electrónicas o electromecánicas, dotadas de pantallas, proyectores, luces o vídeo, que a cambio de un valor determinado, permiten al jugador momentos de diversión y esparcimiento en busca de un premio.

Programas de trabajo: es un documento que consiste en una lista de los procedimientos a seguir durante un trabajo, diseñado para cumplir con el plan de trabajo del auditor¹⁰.

Riesgo: la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad¹¹.

⁸ Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna. Año

⁹ Normas Internacionales para la Profesión de Auditoría Interna. Año 2013, p. 22

¹⁰ Normas Ibid. p. 23

¹¹ Normas Ibidem. p. 23

Salas de juego: establecimiento autorizado en los cuales se explotan comercialmente maquinas tragamonedas y de juego electrónicas.

1.3. Marco técnico

Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna (NIEPAI).

Proporcionan un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna que aporte valor a las diferentes entidades, estableciendo parámetros para evaluar el desempeño de los auditores internos, fomentando la mejora en los diferentes procesos de operación dentro de las compañías.

El proceso de auditoría consta de las siguientes etapas según las NIEPAI.

Cuadro No 1 Etapas del proceso de auditoría interna

No	Normativa	NIEPAI	Descripción
1	Planificación.	2010	El director ejecutivo de auditoría debe establecer un plan basado en riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna, teniendo en cuenta el enfoque de gestión de riesgos de la organización (COSO ERM), incluyendo los niveles de aceptación de riesgos establecidos por la dirección para las diferentes actividades.
2	Comunicación y aprobación.	2020	El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna a la alta dirección y al consejo para la adecuada revisión y aprobación, así como el impacto de cualquier limitación de recursos. Este debe informar periódicamente a la alta dirección y al consejo sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan.
3	Planificación del trabajo.	2200	Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.
4	Objetivos del trabajo.	2210	Para establecerse los objetivos del trabajo, el auditor debe realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión, considerar la probabilidad de errores, fraude,

No	Normativa	NIEPAI	Descripción
			incumplimientos y otras exposiciones significativas.
5	Alcance del trabajo.	2220	El alcance establecido debe ser suficiente para alcanzar los objetivos del trabajo, tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes.
6	Asignación de recursos para el trabajo.	2230	Se deben determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza, complejidad, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.
7	Programas de trabajo.	2240	Para evaluar la gestión de riesgos, los auditores deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo, los cuales deben incluir procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar las actividades realizadas.
8	Desempeño del trabajo.	2300	Durante la realización del trabajo se deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de tal manera que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.
9	Análisis y evaluación.	2320	Las conclusiones o resultados del trabajo deben estar basados en análisis y evaluaciones realizadas.
10	Documentación de la información.	2330	Se debe documentar información relevante que permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo. Según el consejo para la práctica 2330-1, los auditores deben preparar papeles de trabajo que documenten la información obtenida, los análisis efectuados y el soporte para las conclusiones y los resultados del trabajo.
11	Comunicación de los resultados.	2400	Los resultados del trabajo realizado, así como las conclusiones, recomendaciones y los planes de acción deben ser comunicados oportunamente; asimismo, las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

No	Normativa	NIEPAI	Descripción
12	Seguimiento del progreso.	2500	El DEA debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección. Los auditores internos determinan si la dirección ha dado seguimiento a las medidas o implementado las recomendaciones efectuadas.

Fuente: Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna

1.4. Marco legal

Cuadro No 2 Normativa legal aplicable a casinos y salas de juego

No	Legislación	Descripción
1	Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y reglamento.	Tiene como objetivo prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como su encubrimiento. El art. 9 establece que se debe informar en el plazo de 3 días hábiles a la Unidad de Investigación Financiera (UIF), de cualquier operación o transacción que exceda los \$57,142.86 en un mismo día o en un mes, siempre y cuando hubiere los suficientes elementos de juicios para considerarlas irregulares o cuando lo requiera la UIF; asimismo señala que se debe llevar un registro fehaciente de los usuarios que requieran sus servicios.
2	Código Municipal de El Salvador.	La municipalidad que otorgó el permiso para el funcionamiento de las casas denominadas casinos o salas de juego, será la encargada de cerrar los referidos negocios.
3	Ordenanza Reguladora de las Tasas por Servicios Municipales de la Ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador.	Menciona las tasas municipales por la realización de rifas o sorteos de cualquier clase; permiso para funcionamiento de maquinas de juego, mesa, juegos mecánicos, de azar, rótulos, licencias de bebidas alcohólicas entre otros. (Ver anexo 2).
4	Tarifa de arbitrios de la municipalidad de San Salvador.	Establece los impuestos, tasas, derechos, licencias y contribuciones que pagaran las personas naturales o jurídicas a la municipalidad.

No	Legislación	Descripción
5	Ordenanza Reguladora de la Actividad de Rifas, Sorteos y Actividades similares en el municipio de San Salvador.	La verificación de los sorteos estarán a cargo de un delegado municipal, quien velará porque el proceso se realice de acuerdo a lo establecido.
6	Código Tributario.	Obligación de retener por concepto de Impuesto Sobre la Renta el quince por ciento (15%) de dicho monto; así mismo cuando el beneficiario no tenga domicilio en el país, se le retendrá el veinticinco por ciento (25%), cualquiera que sea el monto del premio.
7	Código de Trabajo.	Norma las relaciones entre patronos y trabajadores.
8	Código de Comercio.	Regula el cumplimiento de las obligaciones mercantiles de los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles.
9	Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA).	Establece el impuesto que se aplicará a la transferencia, importación, internación, exportación y al consumo de los bienes muebles corporales; prestación, importación, internación, exportación y el autoconsumo de servicios.
10	Ley de Impuesto sobre la Renta.	Detalla que ingresos y gastos son gravables y deducibles, con relación al pago del impuesto.
11	Ley del Seguro Social y su reglamento.	Se aplicará a todos los trabajadores que dependan de un patrono.
12	Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.	Regula los recursos destinados a pagar las prestaciones que deban reconocerse a sus afiliados para cubrir los riesgos de invalidez común, vejez y muerte.
13	Ley de Prevención de riesgos en los lugares de trabajo.	Establece los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo. El art. 13 señala que se debe crear Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en aquellas empresas que laboren quince o más trabajadores, para colaborar con la empresa en las acciones preventivas de riesgos en lugares de trabajo. El art. 20 establece que todo lugar de trabajo debe reunir

No	Legislación	Descripción
		condiciones estructurales que ofrezcan garantías de seguridad e higiene ocupacional frente a riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, según la naturaleza de las labores que se desarrollen dentro de las mismas

Fuente: Elaborado por grupo de investigación

1.5. Marco teórico

1.5.1 Características de los casinos y salas de juego

Las principales características del sector son las siguientes:

- Son lugares de diversión y esparcimiento en donde las personas llegan en su tiempo libre para distraerse y olvidarse un momento de la rutina diaria.
- Son siempre muy llamativos y escandalosos por dentro, ya que se realizan eventos en donde se presentan grupos musicales, rifas, así como también fiestas para llamar la atención de los clientes.
- No solo cuentan con juegos de mesa donde los clientes realizan sus apuestas, sino que en el espacio interior poseen diferentes máquinas electrónicas que ofrecen diversidad de opciones a quienes disfrutan del lugar.
- Suelen estar siempre decorados con luces de neón, espectaculares diseños y gran lujo a modo de atraer la atención del público.
- Los casinos son considerados lugares turísticos; además, algunos están integrados con hoteles, restaurantes y bares.

1.5.2 Ventajas y desventajas de los casinos y salas de juego

Cuadro No 3 Ventajas y desventajas de los casinos y salas de juego

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • La instalación de casinos y salas de juego generan divisas, promoción de turismo, creación de infraestructura, rentabilidad económica e inversiones que modernizan las ciudades. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe una ley que regule específicamente las operaciones que se realizan.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Generan empleos y brindan las prestaciones exigidas por el código de trabajo, asimismo proporcionan estabilidad al personal que labora dentro de estos negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se capacita al personal para la mejora de los procesos operativos y administrativos realizados dentro del negocio.
<ul style="list-style-type: none"> • Permiten momentos de diversión, emoción al jugar y apostar sumas de dinero en los juegos de azar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por las actividades que realizan son señalados de efectuar actos ilícitos, lo cual perjudica la imagen y prestigio de la empresa, clientes y empleados.
<ul style="list-style-type: none"> • Son lugares de entretenimiento, donde las personas buscan escaparse un momento de la realidad a través de la esperanza de ganar. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe monitoreo de las actividades, por lo que no se evalúan oportunamente los riesgos que afectan el logro de los objetivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con establecimientos cercanos beneficia a los jugadores ya que ahorran tiempo y transporte para llegar a ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se realizan reuniones en donde se interactúe con todo el personal, se comunique y analice la situación actual de la empresa; así como los objetivos que se pretenden lograr.
<ul style="list-style-type: none"> • Estos negocios ayudan a la socialización con acompañantes o personas que se conocen ahí, son espacios para compartir el momento y la experiencia con otras personas, aunque no se establezca una relación directa con ellas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante la observación y comentarios obtenidos por los empleados, se constató que en estos lugares existe rotación de turnos continuos provocándoles cansancio, enfermedades nerviosas, depresiones, insomnio y estrés; asimismo, la falta de motivación genera desinterés al realizar sus actividades.
<ul style="list-style-type: none"> • El incremento de las operaciones de estos negocios significa un aumento de ingresos fiscales para el Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera adicción en algunas personas que los visitan, ya que solo quieren ganar, ganar y si pierden buscan obtener lo perdido, conduciéndose con ello a las deudas y a la bancarrota.

Fuente: Elaborado por grupo de investigación mediante observación y análisis de la información obtenida.

1.5.3 Importancia de la propuesta de procedimientos basados en la evaluación de riesgos.

Consiste en ayudar a los administradores de las entidades a tomar mejores decisiones por medio de una adecuada evaluación de riesgos mediante procedimientos de auditoría interna, incluyendo elementos que permitan evaluar el control interno para reducir riesgos de pérdida de activos, el incumplimiento de leyes y regulaciones, involucrando al personal para que aplique medidas de seguridad que conduzcan adecuadamente sus actividades, permitiendo de esta manera garantizar de forma razonable el logro de los objetivos, ya que al tenerse controlados los riesgos las operaciones se realizarán de una manera eficaz, eficiente y oportuna.

1.5.4 Principales riesgos en los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador

Los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador, incurren en grandes inversiones, dentro de las cuales se encuentran la compra de máquinas de juego de azar, equipos informáticos, mobiliarios y equipos diversos, así como todas aquellas adquisiciones propias del rubro. Por lo anterior, existen muchos riesgos a los que están expuestos, entre los cuales se mencionan los siguientes:

- Existe una alta probabilidad que ocurran incendios debido al sobrecargo de conexiones eléctricas por la cantidad de máquinas en funcionamiento, ya que estos negocios trabajan las 24 horas del día.
- El establecimiento no tiene las suficientes salidas de emergencia respecto a la cantidad de clientes que visitan el lugar.
- La cantidad de extintores no es la adecuada al espacio físico del lugar, no son de fácil acceso ni de clara identificación.
- La falta de cuentas bancarias donde resguardar el dinero, genera acumulación de efectivo dentro de los establecimientos.
- No se tienen definidos procesos de reclutamiento, selección, valuación, adiestramiento, acciones de remediación, manejo esperado de niveles de integridad, comportamiento ético y competencia de cada uno de los empleados.
- Existen fallas en la integridad de la información, ya que cada semana se registran un aproximado de seis faltantes al conciliar lo contabilizado por las máquinas con la documentación física entregada por los empleados encargados del área, a pesar que dicho faltante se les descuenta del salario que devengan.

- No se lleva un registro de los usuarios y no se informa a la Unidad de Investigación Financiera (oficina adscrita a la Fiscalía General de la República), aquellos clientes que realizan operaciones múltiples en un mismo día o en el plazo de un mes o cuando excede los \$57,142.86.

Basado en lo anterior se determinó que la administración de estos negocios no logra dimensionar la magnitud y los efectos que estos ocasionan, así como también no tienen medidas para detectar, prevenir y corregir los errores e irregularidades. Además la falta de auditoría interna que evalúe la gestión de riesgos, impide obtener recomendaciones eficaces para mejorar las actividades realizadas; por lo tanto, la propuesta de auditoría interna servirá como apoyo para la identificación oportuna de los eventos que afecten el logro de los objetivos.

1.5.5 Auditoría y gestión de riesgos

La auditoría interna proporciona aseguramiento sobre la gestión de riesgos, evalúa los procesos de las actividades que realizan estos negocios y sirve como herramienta para minimizar las barreras que afectan la seguridad y transparencia necesarias dentro del sector de los juegos de azar, mediante procedimientos para la detección e investigación de uno o varios incidentes que afecten a nivel monetario o de imagen a la entidad.

La gestión de riesgos desarrolla una serie de medidas a través de una secuencia de actividades humanas utilizando recursos gerenciales para conocer y dimensionar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos de la empresa, proporcionando seguridad razonable ya sea a nivel monetario o de imagen.

Para evaluar la gestión de riesgos se toma en consideración el modelo de gestión de riesgos corporativos, (COSO ERM), el cual consta de ocho componentes relacionados entre sí, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa y como están integrados en el proceso, para el cual se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro No 4 Descripción de los componentes de COSO ERM

Componentes	Descripción
1. Ambiente Interno	Analiza el ambiente en el cual se desarrollan todas las actividades y

Componentes	Descripción
	<p>marca la pauta para su funcionamiento, es la base para los demás componentes del control interno, proporciona estructura y disciplina, crea conciencia en el personal sobre los riesgos a los que se enfrenta la empresa. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal, la forma en que la dirección asigna la autoridad, responsabilidad, organiza y desarrolla a sus empleados.</p>
2. Establecimiento de objetivos	<p>La selección de objetivos es la condición previa para la identificación de eventos, evaluación de riesgos y la respuesta a ellos. Los objetivos deben existir antes de que la gerencia pueda identificar los eventos potenciales que afectan su logro. La entidad debe establecer objetivos que estén alineados con la misión, visión, con el apetito de riesgo y niveles de tolerancia.</p>
3. Identificación de eventos	<p>Se deben identificar los eventos potenciales de fuentes internas o externas que afecten la implementación de estrategias o la consecución de los objetivos, los eventos identificados pueden ser positivos o negativos y deben ser diferenciados entre riesgos y oportunidades.</p>
4. Evaluación de riesgos	<p>Este permitirá a la empresa la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos; sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados, tomando en cuenta su importancia y alcance. Los riesgos son evaluados desde dos enfoques, inherente y residual, bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia) utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas, con base a hechos que en el pasado han suscitado en la empresa.</p>
5. Respuesta a los riesgos	<p>Al identificar y evaluar los riesgos la dirección selecciona las posibles respuestas como evitar, aceptar, reducir o compartir, al seleccionar la respuesta se desarrollan una serie de acciones para alinearlos con el</p>

Componentes	Descripción
	riesgo aceptado, se analiza el costo–beneficio, estableciendo un nivel de tolerancia.
6. Actividades de control	<p>Son aquellas políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las respuestas establecidas por la dirección frente a los riesgos se lleven a cabo de manera adecuada y oportuna.</p> <p>Las políticas determinan lo que se debe hacer y los procedimientos son las acciones que se llevan a cabo para cumplir con las políticas. En estas actividades se incluyen las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, desempeño de las operaciones, revisiones de rentabilidad, salvaguarda de activos, segregación de funciones entre otras.</p>
7. Información y comunicación	La empresa debe contar con canales de información flexibles que fluyan en todas las direcciones, a través de todos los niveles, capturando y comunicando información relevante tanto interna como externa, su calidad dependerá de sus contenido, oportunidad y accesibilidad.
8. Supervisión	Se trata de un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas.

Fuente: Elaborado por grupo de investigación

Capítulo II: Metodología de la investigación

2.1. Tipo de estudio

El trabajo se desarrolló mediante la aplicación del enfoque hipotético – deductivo, partiendo de la observación y la identificación del problema, planteando una hipótesis para explicar dicho fenómeno, la deducción de consecuencias y la verificación de la verdad por medio de la comprobación de esta.

En general la investigación se basó esencialmente en realizar un análisis bibliográfico, un estudio de campo el cual se realizó mediante la circulación de encuestas.

2.2. Unidades de análisis

El personal directamente involucrado en el estudio fueron los gerentes de operaciones de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador, de los cuales se tomaron la totalidad, así como las firmas de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de la misma zona.

2.3. Universo y muestra

2.3.1 Universo

El universo para esta investigación se formó por ciento treinta firmas de auditoría, inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador; así como también por ocho casinos y salas de juego ubicados en esta misma zona, de acuerdo a datos proporcionados por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), en combinación con la Alcaldía Municipal de San Salvador y de Antigua Cuscatlán, para el periodo 2013.

2.3.2 Muestra

Para determinar la muestra, por tratarse de una población finita se utilizó la fórmula estadística siguiente:

Figura No 1 Fórmula para cálculo de muestra

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

Aplicando nivel de confianza del 90% y un error muestral del 5%

Los datos se constituyen de la siguiente manera:

n = Tamaño de muestra = ?

N = Tamaño de población = 130

Z = Coeficiente de confianza = 1.96

e^2 = Margen de error = 0.05^2

P = Probabilidad de éxito = 0.90

Q = Probabilidad de fracaso = 0.10

Sustituyendo en la fórmula, se obtuvo:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(130)}{(1.96)^2(0.90)(0.10) + (130 - 1) (0.05)^2}$$

$$n = \frac{(0.345744)(130)}{(0.345744)+129 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{44.94672}{0.668244}$$

$$n = 67 \quad \text{Firmas de auditoría}$$

Al desarrollar la fórmula anterior la muestra se estableció en sesenta y siete firmas de auditoría registradas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de la zona metropolitana de San Salvador.

2.4. Instrumentos de la investigación

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario con preguntas cerradas, el cual se distribuyó en las sesenta y siete firmas de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador y una encuesta dirigida a los gerentes de operaciones de los ocho casinos ubicados en la zona antes mencionada. (Ver anexo 3).

2.5. Procesamiento de la información

El procesamiento de la información recolectada se efectuó por medio de hojas de cálculo de Excel para el análisis, tabulación y elaboración de gráficas que facilitaron la interpretación de la información.

2.6. Análisis e interpretación de los datos procesados

Por cada pregunta establecida en cada uno de los cuestionarios se incluyó un gráfico, que mostró claramente los resultados obtenidos y de esta manera se realizó el análisis que indicó la magnitud del problema planteado. (Ver anexo 4).

2.7. Hipótesis

El diseño de programas con procedimientos de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos, mejorará las operaciones que se realizan en las áreas administrativas y operativas de los casinos y salas de juegos de la zona metropolitana de San Salvador.

2.8. Variable Independiente

Diseño de programas con procedimientos de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos.

2.9. Variable Dependiente

Mejorará las operaciones que realicen los casinos y salas de juego.

2.10. Diagnóstico de la investigación

Diagnóstico del estudio realizado a firmas de auditoría de la zona metropolitana de San Salvador.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada a las 67 firmas de auditoría que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador, se confirmó que solo el 38.81% prestan servicios de auditoría interna, lo que determina la poca realización de trabajos relacionados a esta área.

El 25% de las firmas respondieron que han prestado servicios a casinos y salas juego, pero solo el 4% lo han realizado en auditoría interna, ya que no existe demanda profesional por parte de estos negocios; asimismo, se constató que este servicio ha sido prestado de uno a dos casinos, debido a que la cobertura del sector es limitada. Además, consideran el modelo COSO ERM como una herramienta apropiada para valorar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos.

Como herramienta para la adecuada evaluación de riesgos operativos y administrativos dentro de los casinos y salas de juego a los cuales han realizado trabajos de auditoría interna, los auditores utilizan el cuestionario y la entrevista. El cuestionario dirigido a los gerentes para determinar las debilidades de control que estos negocios enfrentan; así también, entrevistas al personal, para evaluar si la gestión de

riesgos que realiza la administración es la adecuada y ayuda a minimizar las dificultades que ocurren durante el proceso de las actividades.

De las firmas que respondieron que realizan trabajos de auditoría interna a casinos, el 66.67% utilizan una matriz de riesgos para valorar y determinar el impacto que estos ocasionan en caso no se establezcan medidas que ayuden a evitar, reducir o compartirlos.

Según la experiencia de las firmas por trabajos realizados en estos negocios, un 66.67% determinó que los objetivos que persiguen es la de evitar pérdidas y recursos, ya que su principal inversión son las máquinas de juego electrónicas y otros activos que se utilizan en la generación de ingresos, considerando que todas las áreas son críticas, debido a las actividades que realizan y a la cantidad de personal que está involucrado en las operaciones.

Así también, un 18% de las firmas comentaron durante la encuesta realizada que no aceptarían prestar los servicios de auditoría interna por miedo a verse involucrados en actos ilícitos causados por el mal concepto que tienen las personas sobre estos negocios.

Las firmas de auditoría aseguran que dos de los casinos auditados, han dado seguimiento a las recomendaciones efectuadas, buscando minimizar los riesgos en una forma eficaz y eficiente; sin embargo, hay observaciones a las que hacen caso omiso, tal es el caso de la obligación que tienen con los empleados de brindarles un contrato individual de trabajo y de establecer un reglamento interno. Del mismo modo, se determinó que el 100% de las firmas, coinciden en que la administración del negocio busca evitar los riesgos a los que puede enfrentarse según la experiencia, pero lo realiza de forma documental, no verificando los riesgos físicos que ocurren en la sala de juegos, además ha delegado la responsabilidad a personal que no es experto en el área, que solo busca minimizar gastos y de la misma manera los ingresos están bajando cada vez más.

Por todos los puntos mencionados anteriormente el 49.25% de las firmas coinciden en que proporcionar programas con procedimientos de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos, ayudaría a valorar el impacto y contribuirá a reducirlos mediante recomendaciones que mejoren los procesos; es por ello que al 93% de las firmas les interesa la propuesta de una herramienta de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en los casinos y salas de juego, ya que de esta manera conocerán más sobre las actividades que realizan las empresas del sector y a los riesgos a los que se enfrentan.

Diagnóstico del estudio realizado a gerentes de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del cuestionario realizado a los gerentes de los casinos y salas de juego que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador, se confirmó que solo uno, es decir el 12.50% tiene auditoría interna, con lo cual se determina la poca aplicación de herramientas que ayuden a evaluar la gestión de riesgos dentro de estas empresas. Es por ello que se han identificado dificultades que afectan las actividades que se realizan.

Los gerentes de estos negocios aseguran que el área con un porcentaje mayor de criticidad es la operativa, con una respuesta del 87.50%, debido a la falta de procedimientos o normas de control por escrito de las actividades, así como también a la gran cantidad de problemas que ocurren frecuentemente, tal es el caso de los faltantes o robos de efectivo, daños en las máquinas de juegos y de otros activos principales en la generación de ingresos.

El 37% de los gerentes de estas empresas respondieron que conocen acerca del modelo de gestión de riesgos (COSO ERM), pero solo un 25% lo aplica como una herramienta a fin de mejorar las operaciones y evitar la pérdida de recursos. Del 37% que conoce el modelo COSO ERM solo un 12% afirma haber efectuado un sistema de gestión de riesgos; la diferencia no lo ha implementado por la falta de conocimientos acerca del tema, por lo que al realizar las actividades se encuentran con dificultades por falta de medición del impacto que los riesgos podrían ocasionar. Las operaciones no son realizadas en forma lógica y sistemática, debido a la inexistencia de directrices que guíen la forma de efectuar cada uno de los procesos.

Otro de los principales problemas mencionados por los gerentes al ser encuestados es la falta de una ley específica que regule las actividades, que elimine toda especulación con respecto al proceder de las mismas y que establezca la autorización o prohibición de juegos de azar ofrecidos en los casinos.

Capítulo III: Auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en las áreas administrativas y operativas de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador

Caso práctico

En este capítulo se propuso una herramienta de auditoría interna bajo el enfoque de evaluación de riesgos, basada en una sociedad anónima de capital variable, que se dedica a actividades de casinos y salas de juegos de azar y para efectos didácticos se denomina “Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.”

Objetivo

Desarrollar una herramienta que sirva de guía para elaborar trabajos de auditoría interna bajo el enfoque de evaluación la gestión de riesgos en casinos y salas de juego, a fin de facilitar los procesos de las operaciones que se realizan.

Planteamiento del problema

La empresa “Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.” no tiene una estructura organizativa, no existen manuales de políticas y procedimientos que guíen las actividades a realizar por los empleados, la falta de personal idóneo que ayude a identificar, evaluar y controlar los eventos que perjudican las operaciones impide el logro de los objetivos en forma eficiente y eficaz, existe sobrecargo en las conexiones eléctricas provocando de esta manera una alta probabilidad de que ocurran incendios, poseen una gran inversión en concepto de máquinas de juego u otros activos necesarios para la actividad generadora de ingresos para lo cual no han contratado seguros contra robo; cabe mencionar que no posee auditoría interna, ocasionando de esta manera la falta de una adecuada evaluación de la gestión de riesgos realizadas por la administración.

Alcance

Esta guía se elaboró con base a lo establecido en las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna (NIEPAI), Código de Ética aplicado a la auditoría interna, Modelo de Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM) y demás normativa que se consideró necesaria.

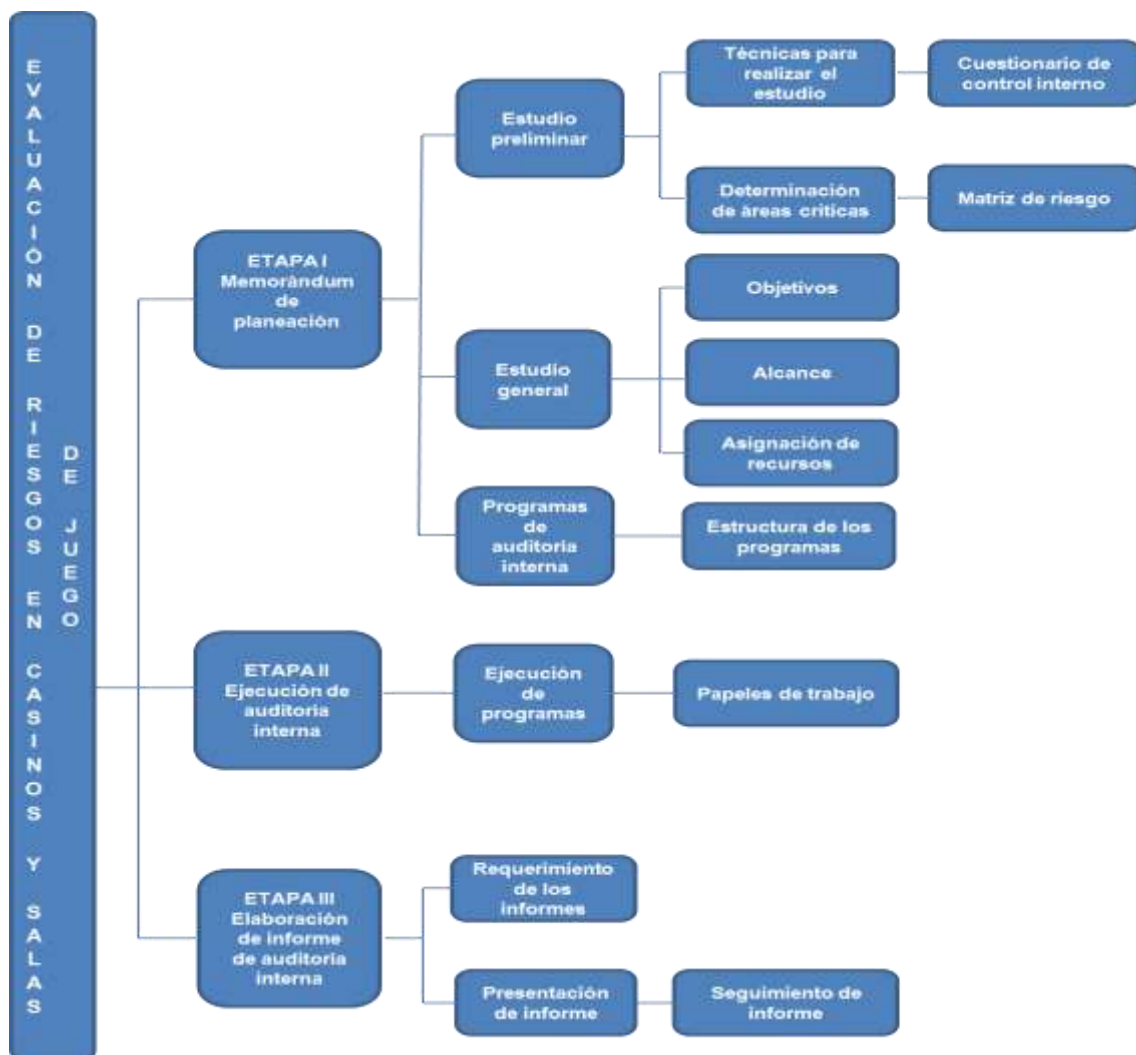
Propósito

Brindar parámetros para evaluar la gestión de riesgos, lo cual se adecuó a cada situación, del criterio profesional y de procedimientos adicionales.

Desarrollo y estructura

En el siguiente esquema se presenta las etapas que se siguieron para ejecutar una auditoría interna bajo enfoque de gestión de riesgos.

Figura No 2 Estructura de la auditoría interna



Fuente: Elaborado por grupo de investigación

3.1. Etapa I. Memorándum de planeación

3.1.1 Estudio preliminar

Técnicas para realizar el estudio

Recopilación de antecedentes por medio de cuestionario de control interno y entrevista a los administradores de casinos y salas de juego 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 Riesgos Corporativos (COSO ERM).

Cuadro No 5 Cuestionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.			Preparó	C.G.R	10-05-13
Tipo de trabajo: auditoría interna			Revisó	M.C.H.G	13-05-13
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012					
Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).					
No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
	Ambiente de control				
1	¿Se tiene establecida la misión y visión de la empresa?	X			
2	¿La misión y visión se encuentra a la vista del público?		X		
3	¿Tiene una estructura organizativa establecida?		X		
4	¿Posee manual de políticas y procedimientos por escrito de las actividades que realiza el personal?		X		
5	¿Posee la empresa un manual de puestos que defina claramente las funciones de cada empleado?		X		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012

Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).

Preparó	C.G.R	10-05-13
Revisó	M.C.H.G	13-05-13

No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
6	Se encuentra inscrita en las siguientes instituciones: a) Ministerio de Hacienda b) Centro Nacional de Registros c) Alcaldía Municipal d) Dirección General de Estadísticas y Censos e) Ministerio de Trabajo y Previsión Social f) Otras entidades gubernamentales	X X X X X X			
7	¿La empresa tiene un reglamento interno de trabajo?		X		
8	¿Se elaboran contratos individuales de trabajo?		X		
9	¿Se cumplen con la jornada laboral de ocho horas diurnas y siete nocturnas, tal como lo establece el Art. 161 Inc. 3° del Código de Trabajo?	X			
10	¿El espacio de las instalaciones es idóneo para realizar las operaciones? Art. 20 L.G.P.R.L.T.	X			
11	¿La iluminación en la sala de juego es la apropiada para el atractivo del negocio? Art. 22 Num. 4 L.G.P.R.L.T.	X			
12	¿El personal que se encarga de preparar los alimentos es especializado en el área? N.T.S.A.C.E.A.		X		
13	¿El personal que prepara las bebidas tiene experiencia en el área?		X		
14	¿Los utensilios de cocina y bar se encuentran en un	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.			Preparó	C.G.R	10-05-13
Tipo de trabajo: auditoría interna			Revisó	M.C.H.G	13-05-13
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012					
Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).					
No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
	lugar limpio y ordenado?				
15	¿Al hacer limpieza se señala que el piso está mojado para evitar accidentes?	X			
16	¿Se ha establecido y mantenido una cultura de ética dentro de la empresa?	X			
Establecimiento de los objetivos					
17	¿La administración posee planes estratégicos?		X		
18	¿Al establecer los objetivos se considera la opinión del personal?		X		
19	¿Se realiza un análisis financiero a corto plazo para determinar si los recursos son suficientes para cubrir las necesidades de la empresa?	X			
20	Los objetivos de la empresa son establecidos: a) Anual b) Trimestral c) Mensual d) Semanal	X			
Identificación de eventos					
21	¿Se tienen identificados los factores de riesgo que puedan incidir negativamente en el logro de los objetivos?		X		
22	¿Las instalaciones eléctricas se encuentran sobrecargadas por la cantidad de máquina que posee?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.			Preparó	C.G.R	10-05-13
Tipo de trabajo: auditoría interna			Revisó	M.C.H.G	13-05-13
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012					
Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).					
No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
	Art. 20 L.G.P.R.L.T.				
23	¿La logística para realizar los sorteos es aceptada por los clientes?	X			
24	¿Se han visto involucrados en señalamientos sobre actos ilícitos como lo es el lavado de dinero?		X		
25	¿Se declara la totalidad de los ingresos obtenidos mediante la explotación de las maquinas tragamonedas y el arrendamiento de estas?	X			
26	¿Ha observado a clientes realizar transacciones irregulares con grandes cantidades de dinero en efectivo?		X		
27	¿Ha informado a la Unidad de Investigación Financiera sobre clientes que han realizado cualquier operación que exceda los \$57,142.86 en un mismo día o en un mes?		X		
	Evaluación de riesgos				
28	¿Los faltantes de efectivo son detectados?	X			
29	¿Las salidas de emergencia son suficientes de acuerdo a la cantidad de clientes que visitan el lugar? Art. 36 L.G.P.R.L.T. Art. 13 R.G.P.R.L.T.		X		
30	¿Están debidamente señaladas las salidas de emergencia? Art. 36 L.G.P.R.L.T.		X		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012

Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).

Preparó	C.G.R	10-05-13
Revisó	M.C.H.G	13-05-13

No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
31	¿Las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos para evitar accidentes por caídas o golpes? Art. 47 R.G.S.H.C.T. Art. 36 L.G.P.R.L.T.		X		
32	¿Existe un área específica para fumar dentro de la empresa? Art. 6 Lit. k L.C.T.		X		
33	¿El personal que prepara los alimentos cumple con las medidas de seguridad e higiene? Art.6 L.S.H.G.T.	X			
Respuesta al riesgo					
34	¿Existen medidas preventivas para los accidentes laborales? Art. 4 Inc. 4 G° L.S.H.T.		X		
35	¿Existen alarmas de seguridad dentro del establecimiento?	X			
36	¿El personal de seguridad es el necesario para custodiar el establecimiento?	X			
37	¿Se controla la entrega de cortesías a los clientes en concepto de comida, bebidas y otros?		X		
38	¿Se realizan conteos frecuentes de los productos mantenidos para el consumo?	X			
39	¿El acceso a las bodegas donde se encuentran los productos es restringido a personas no autorizadas?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.			Preparó	C.G.R	10-05-13
Tipo de trabajo: auditoría interna			Revisó	M.C.H.G	13-05-13
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012					
Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).					
No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
40	¿Las máquinas de juego cuentan con seguro contra incendio?	X			
41	¿Está preparada la empresa para enfrentar pérdidas por robos de efectivo u otro recurso?		X		
42	¿La empresa ha contratado seguros contra robo de dinero en efectivo?		X		
43	¿El lugar donde se encuentran las maquinas poseen sistemas de aire acondicionado?	X			
44	¿Se cuenta con un sistema de ventilación y extracción que evite poner en peligro la salud de los trabajadores y clientes? Art. 44 L.G.P.R.L.T.	X			
45	¿Se cuenta con seguro médico inmediato en caso que ocurran accidentes a clientes y empleados?	X			
46	¿Cuenta la empresa con el equipo y medios adecuados para la prevención y extinción de incendios? Art. 59 R.G.S.H.C.	X			No son los suficientes de acuerdo al espacio.
47	¿Se cuenta con planes de prevención y mitigación en caso de emergencia ante desastres naturales, casos fortuitos o situaciones causadas por el ser humano? Art. 34 LGPRLT		X		
	Actividades de control				
48	¿El personal recibe capacitaciones sobre las		X		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012

Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).

Preparó	C.G.R	10-05-13
Revisó	M.C.H.G	13-05-13

No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
	actividades que realiza?				
49	¿Se ha establecido un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional? Art. 13 Inc. 1 L.G.P.R.L.T.		X		
50	¿El personal recibe capacitaciones acerca de la prevención de riesgos laborales? Art. 6 Num. 24 L.G.H.S.O.		X		
51	¿Se cumple con las prestaciones laborales establecidas legalmente?	X			
52	¿Se pagan puntualmente las tasas por cada máquina de juego?	X			
53	¿Los beneficios por la actividad de juego son remesados? a) Diario b) Semanal c) Quincenal d) Mensual	X			
54	¿Toda documentación es verificada antes de registrarse en el sistema contable?	X			
55	¿El equipo informático recibe mantenimiento periódico?	X			
56	La ubicación del negocio cumple con los siguientes requisitos: a) Estar instalados a menos de 300 metros de centros	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012

Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).

Preparó	C.G.R	10-05-13
Revisó	M.C.H.G	13-05-13

No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
	educativos, iglesias, parques, plazas o zonas residenciales. b) Cumplir con los requisitos de higiene, salubridad, seguridad y parqueos necesarios para operar adecuadamente. Art. 11 Ordenanza Reguladora de la actividad de rifas, sorteos y actividades similares en el municipio de San Salvador.	X			
57	¿Se realizan retenciones sobre los premios entregados? Art. 160 C.T.	X			
58	¿La solicitud de los productos es realizada de acuerdo al consumo del negocio?	X			
59	¿El lugar donde se resguardan los alimentos y bebidas se mantiene limpio y ordenado?	X			
60	¿Los alimentos se preparan de acuerdo a normas de higiene y salubridad?	X			
61	¿En la bodega existe un control de entradas y salidas de los alimentos, bebidas y cigarros?	X			
62	¿Se controla las fechas de vencimiento de los productos?	X			
63	¿Se les da mantenimiento preventivo a las maquinas de juego?		X		
64	¿El software de las máquinas de juego es actualizado constantemente?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.			Preparó	C.G.R	10-05-13
Tipo de trabajo: auditoría interna			Revisó	M.C.H.G	13-05-13
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012					
Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).					
No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
65	¿Posee la empresa personal que se encargue de supervisar el funcionamiento de las máquinas de juego?	X			
66	¿El proceso para realizar los sorteos es transparente y evita cualquier confusión?	X			
67	¿Se cotejan los ingresos registrados por las máquinas de juego con lo registrado por el personal de caja?	X			
68	¿Las instalaciones cuentan con la infraestructura adecuada que garantice la seguridad física de las máquinas de juego? Art. 20 L.G.P.R.L.T.		X		
69	¿En qué momento se hace el retiro del dinero en efectivo de las máquinas de juego? a) Al iniciar la jornada b) En el transcurso de la jornada c) Al finalizar la jornada	X			
70	¿La empresa posee cámaras de seguridad que visualicen todas las áreas?	X			
71	¿Se realizan arquezos de caja periódicamente?		X		Se llevan controles estrictos del efectivo.
72	¿Las salidas de dinero en efectivo se efectúan con documentos legales y autorizados por la	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.			Preparó	C.G.R	10-05-13
Tipo de trabajo: auditoría interna			Revisó	M.C.H.G	13-05-13
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012					
Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).					
No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
	administración de la empresa?				
73	¿Se lleva un registro de ganadores de premios en concepto de sorteos, rifas u otras promociones comerciales?	X			
74	¿Se lleva un control de repuestos y accesorios de las máquinas de juego?	X			Pero no se lleva actualizado.
75	¿Se lleva un registro por escrito de los clientes que visitan el establecimiento?		X		
Información y comunicación					
76	¿Se realizan reuniones generales a fin de informar la situación de la empresa?		X		
77	¿Los canales de comunicación están claramente definidos?		X		
78	¿Las actividades realizadas o por realizar son discutidas para mejorar la toma de decisiones?		X		
79	¿Se informa al personal sobre los objetivos que se pretenden cumplir?		X		
80	¿Existen procesos para que los empleados comuniquen situaciones que estén afectando al negocio y que la gerencia no esté enterada?		X		
81	¿La información y documentación que se genera es archivada y custodiada a través de medios seguros de fácil acceso?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna



Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012

Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).

Preparó	C.G.R	10-05-13
Revisó	M.C.H.G	13-05-13

No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
82	¿La información pertinente se identifica, capta y comunica en forma y periodo que permita a las personas llevar a cabo sus responsabilidades?		X		
83	¿En caso de fallo de las máquinas de juego existe una persona inmediata a quien se le puede informar dicha situación?	X			
84	¿Se capacita al personal sobre los procesos o técnicas de lavado de dinero y de activos, a fin de que puedan identificar situaciones anómalas o sospechosas?		X		
	Supervisión				
85	¿La empresa cuenta con personal para revisar los reportes de entradas y salidas de productos de bodega?	X			
86	¿Son supervisadas las actividades que realiza el personal?	X			
87	¿Hay una persona encargada de monitorear las cámaras de seguridad del negocio?		X		
88	¿La cantidad de productos entregados a los clientes son supervisados?		X		
89	¿Son supervisados los sorteos por personal externo a la empresa (Delegado Municipal)?	X			

Art. 4 Inc. 2 O.R.A.R.S.A.S.S.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Casino y Sala de Juego El Salvador S.A. de C.V.			Preparó	C.G.R	10-05-13
Tipo de trabajo: auditoría interna			Revisó	M.C.H.G	13-05-13
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012					
Objetivo: Obtener un conocimiento de las áreas del negocio e identificar las medidas de control interno aplicables a cada una de ellas, a fin de evaluar los eventos potenciales que afecten el logro de los objetivos, tomando de referencia el enfoque de gestión de riesgos (COSO ERM).					
No	Preguntas	Si	No	N/A	Comentarios
90	¿Cuándo un cliente hace cobros en las máquinas, la persona encargada de dar el pago verifica que la cantidad mostrada por la maquina es la correcta?	X			
Nombre y cargo del servidor que contestó el cuestionario: José Luis Morales. Gerente General					
Revisado por: Guadalupe Rivera			Fecha: 28 de Octubre de 2013		
Aprobado por: Carmen Henríquez			Fecha: 30 de Octubre de 2013		

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 3, dando como resultado la exposición al riesgo (ER), de donde se clasifica el nivel de riesgo de la siguiente manera: De 1 a 3 = bajo (B), de 4 a 6 medio (M) y de 7 a 9 alto (A).

Con base en los resultados obtenidos mediante el cuestionario de control interno, se muestran las siguientes áreas o actividades críticas, en las cuales se deberá profundizar el análisis:

Matriz de riesgo

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.

Cuadro No 6 Matriz de riesgos

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.											
Tipo de trabajo: auditoría interna								Preparó		A.D.V	15-05-13
Matriz de riesgos								Revisó		M.C.H	20-05-13
Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría		
						A	M	B			
Ambiente de control											
1	Líneas de autoridad no definidas.	La empresa no tiene una estructura organizativa que defina claramente los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.	3	3	9					Verificar mediante entrevista con el gerente administrativo de la empresa sobre las causas de no poseer una estructura organizativa.	
2	Realización de actividades de manera inadecuada.	Las actividades realizadas no se encuentran establecidas en una guía que permita cumplir con los objetivos propuestos.	3	3	9					Verificar si existe un manual de políticas y procedimientos en donde se establezcan los procesos a realizar dentro de la	

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
									empresa.
3	Falta de perfiles de puestos para la contratación de personal.	Dentro del negocio no se tiene un documento que establezca los requisitos del personal a contratar.	3	2	6				Investigar los procedimientos efectuados para la selección de personal. Evaluar si las personas se seleccionan de acuerdo a las exigencias del puesto.
4	No se tienen definidas claramente las reglas obligatorias para la ejecución o desarrollo del trabajo.	Las reglas que se deben cumplir dentro de la empresa se informan verbalmente, lo que podría ocasionar el incumplimiento por parte de los trabajadores.	3	2	6				Verificar el cumplimiento del artículo 302 del Código de Trabajo en donde se establece que todo patrono que ocupe de manera permanente diez o más trabajadores debe elaborar un reglamento interno de trabajo, debidamente aprobado por el Director General de Trabajo.
	Incumplimiento entre	La contratación del personal se							Verificar que los empleados

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
5	patrono y trabajador al acuerdo establecido en la contratación.	realiza verbalmente y no se firma ningún documento que lo respalde.	3	2	6				tengan un contrato de trabajo y que esté debidamente notificado a la Dirección General de Trabajo, en caso no se tenga investigar las causas.
6	Deficiencia en la calidad y variedad de los alimentos y bebidas.	El personal que se encarga de preparar los alimentos y bebidas no tiene experiencia ni está capacitado para el área que desempeña.	3	3	9				Obtener el expediente del personal de cocina y bar para evaluar el nivel de experiencia en el área. Verificar la manera en que son manipulados los alimentos y si los empleados toman en cuenta las medidas de higiene y seguridad.
Establecimiento de los objetivos									
7	Metas y objetivos a largo plazo que no ayuden fortalecer el desarrollo de	Las estrategias del negocio no se planifican con anticipación, ya que se establecen a medida se	3	2	6				Verificar mediante entrevista con la administración del negocio la forma de establecer los objetivos;

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
	la mejora y la rentabilidad del negocio.	obtienen los resultados.							asimismo, evaluar la eficiencia y eficacia con que se realizan las actividades.
Identificación de eventos									
8	Pérdidas o daños de activos por falta de identificación de los factores de riesgo.	Los factores internos o externos que afectan los objetivos de la empresa no se identifican oportunamente.	3	3	9				Investigar cada una de las áreas de la empresa para determinar las debilidades y amenazas a las cuales se enfrentan.
9	Sobrecarga de instalaciones eléctricas.	Debido a la cantidad de maquinas que poseen, las conexiones eléctricas se encuentran en el piso cubiertas con alfombra lo que podría ocasionar cortos circuitos o daños en las maquinas.	3	3	9				Revisar el voltaje que poseen las conexiones eléctricas para verificar que cantidad de maquinas son soportadas por dicha instalación; asimismo, leer los manuales de las maquinas de juegos a fin de conocer la energía que estas requieren para su funcionamiento.

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
10	Involucramiento en actividades ilícitas tales como el lavado de dinero y de otros activos.	Hay clientes que juegan en un día o en un plazo de un mes cantidades mayores a \$57,142.86, y la empresa no informa dichas transacciones a la Unidad de Investigación Financiera, tal como lo establece la ley de Lavado de dinero en su artículo 9.	2	3	6				Investigar si se llevan registros de los clientes que visitan el lugar; asimismo, evaluar si la empresa puede determinar la cantidad de dinero jugada por un cliente.
11	Multas por parte de entidades gubernamentales debido a diferencias reflejadas en los ingresos de la empresa.	Debido a la falta de mantenimiento en las máquinas de juegos, pueden darse diferencias en los ingresos; asimismo, por la actividad que realizan, estos pueden ser fácilmente manipulados.	2	3	6				Cotejar los ingresos obtenidos por la explotación de máquinas tragamonedas y arrendamiento de estas a otras salas de juego con lo declarado y contabilizado

Evaluación de riesgos

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
12	Las salidas de emergencia no cumplen con los requisitos mínimos establecidos en el Art. 36 de la L.G.P.R.L.T. y el Art. 13 de su reglamento.	Dentro del negocio solo existen 3 salidas de emergencias, las cuales no son las suficientes de acuerdo a la cantidad de clientes que visitan el lugar; además, estas se encuentran obstaculizadas con máquinas de juego y no se encuentran debidamente señalizadas.	3	3	9				Investigar si la empresa posee planes de emergencia y contingencias para los desastres naturales; en caso se tenga evaluar si son los adecuados para la entidad.
13	Obtención de multas por no tener área para fumadores.	La empresa permite que los clientes fumen en la sala de juegos, a pesar de la prohibición establecida en el Art. 6 de la ley para el control del tabaco que establece que no se puede fumar en lugares públicos, a menos que se tenga un lugar específico.	3	3	9				Inspeccionar la colocación de letreros visibles que indiquen que se prohíbe el consumo de tabaco.

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
Respuesta al riesgo									
14	Pérdidas o robo de efectivo.	En la empresa se mantienen grandes cantidades de dinero en efectivo, lo que puede ocasionar pérdidas o robos.	3	3	9				Preguntar a la administración si poseen contratos de seguros contra robos de dinero en efectivo, en caso no se tengan investigar la causa.
15	Falta de controles en las cortesías que se entregan a los clientes.	El personal encargado de entregar las cortesías a los clientes no lleva un control de los bocadillos, bebidas y cigarros que entregan.	3	3	9				Verificar mediante la observación el procedimiento que se realiza al momento de entregar cortesías a los clientes y determinar si es el apropiado para llevar un control del consumo del producto adquirido.
Actividades de control									
16	Falta de conocimiento de las actividades del negocio por el personal	No hay un proceso de inducción para explicar las actividades que realiza la compañía; así como	3	3	9				Verificar mediante entrevista al personal si la empresa les ha proporcionado capacitaciones.

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
	contratado.	también no se capacita al personal contratado.							
17	Falta de medidas preventivas en caso ocurran emergencias o eventos inesperados.	Al ocurrir una emergencia el personal no está preparado para reaccionar adecuadamente ante el acontecimiento.	3	3	9				Verificar la existencia de un comité de seguridad y salud ocupacional dentro de la empresa; asimismo, evaluar la importancia por parte de la administración sobre la prevención de riesgos laborales.
18	Desequilibrio en las utilidades, debido a premios no estimados.	Se han entregado premios no estimados, debido al fallo en las maquinas de juegos.	2	3	6				Solicitar informes al personal encargado del mantenimiento de las maquinas de juego; asimismo, investigar si se comunica oportunamente cualquier fallo a la administración.
	Pérdida o daños de activos (máquinas de	Se han detectado aberturas en el techo en donde se filtra el agua							Inspeccionar el establecimiento para verificar si en el lugar donde

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
19	juegos).	en tiempo de lluvia, provocando de esta manera daño a las maquina de juego.	3	3	9				se filtra el agua se tienen maquinas de juego; así como también, verificar si se les da mantenimiento preventivo a las instalaciones.
20	Faltantes de dinero en efectivo.	Debido a la cantidad de dinero en efectivo que se mantiene en el establecimiento, la administración no tiene una programación de la realización de arqueos de caja.	3	3	9				Solicitar los documentos de control de dinero en efectivo manejados por la administración a fin de verificar si son suficientes y apropiados para garantizar el buen manejo del efectivo.
Información y comunicación									
21	Toma de decisiones inadecuadas.	Dentro de la empresa los eventos no se comunican en forma y periodo en el que permita a los empleados llevar a cabo sus responsabilidades.	3	2	6				Investigar por medio de cuestionarios a los empleados, la manera en que son comunicados los eventos que surgen, corroborando si existen reuniones

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
									generales para informar asuntos que afecten la realización de actividades de cada uno.
22	Inadecuada comunicación dentro de la empresa.	La manera de comunicar los eventos ocurridos no es la adecuada ya que al personal no se le informa de inmediato sobre las decisiones tomadas por la administración.	3	3	9				Indagar si existen bitácoras de reuniones realizadas con todo el personal de la empresa a fin de verificar si lo ocurrido durante las actividades efectuadas se comunica oportunamente a la administración.
Supervisión									
23	No se detectan oportunamente los problemas que ocurren en la sala de juegos.	Las cámaras de seguridad no se mantienen permanentemente vigiladas por personal de la empresa.	3	2	6				Verificar el lugar donde están ubicadas las cámaras de vigilancia para corroborar si captan e identifican claramente los eventos que ocurren.
	Falta de actualizaciones	Cuándo se realizan cambios en							Revisar informes donde se

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.

Tipo de trabajo: auditoría interna

Matriz de riesgos

Preparó	A.D.V	15-05-13
Revisó	M.C.H	20-05-13

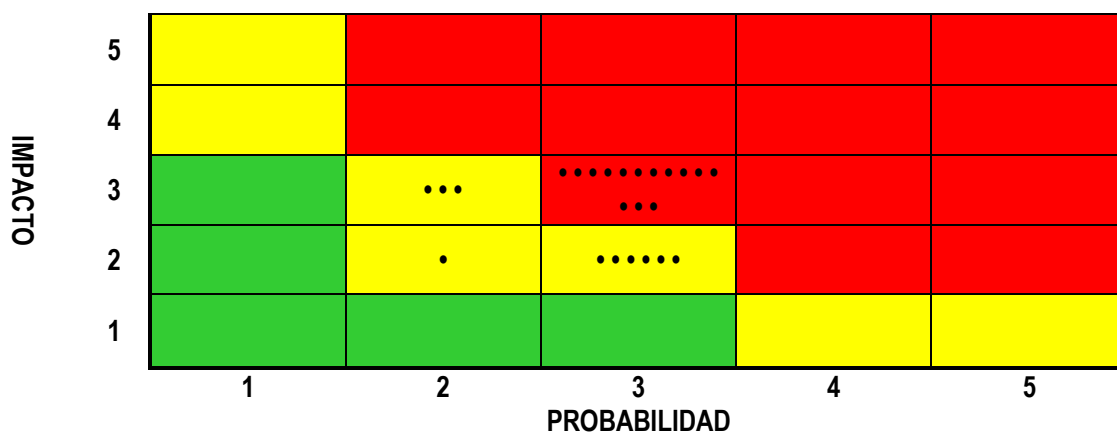
Procedimiento	Factor de riesgo	Descripción del factor	PO	I	ER	Nivel de riesgo			Actividades de auditoría
						A	M	B	
24	y mejoras en los controles de las operaciones.	los controles para mejorar las operaciones, no se verifica su cumplimiento.	2	2	4				expresar los cambios efectuados y los resultados obtenidos.

Cuadro No 7 Resumen de matriz de riesgos

Factor de riesgos	Calificación		
	A	M	B
Líneas de autoridad no definidas.			
Realización de actividades de manera inadecuada.			
Falta de perfiles de puestos para la contratación de personal.			
No se tienen definidas claramente las reglas obligatorias para la ejecución o desarrollo del trabajo.			
Incumplimiento entre patrono y trabajador al acuerdo establecido en la contratación.			
Deficiencia en la calidad y variedad de los alimentos y bebidas.			
Metas y objetivos a largo plazo que no ayuden fortalecer el desarrollo de la mejora y la rentabilidad del negocio.			
Pérdidas o daños de activos por falta de identificación de los factores de riesgo.			
Sobrecarga de instalaciones eléctricas.			
Involucramiento en actividades ilícitas tales como el lavado de dinero y de otros activos.			
Diferencias en los ingresos obtenidos.			
Las salidas de emergencia no cumplen con los requisitos mínimos establecidos en el Art. 36 de la L.G.P.R.L.T. y el Art. 13 de su reglamento.			
Obtención de multas por no tener área para fumadores.			
Pérdidas o robo de efectivo.			
Falta de controles en las cortesías que se entregan a los clientes.			
Falta de conocimiento de las actividades del negocio por el personal contratado.			
Falta de medidas preventivas en caso ocurran emergencias o eventos inesperados.			
Desequilibrio en las utilidades, debido a premios no estimados.			
Pérdida o daños de activos (máquinas de juegos).			
No se tiene a una persona encargada de monitorear las cámaras.			
Faltantes de dinero en efectivo.			
Toma de decisiones inadecuadas.			
Inadecuada comunicación dentro de la empresa.			

Factor de riesgos	Calificación		
	A	M	B
No se detectan oportunamente los problemas que ocurren en la sala de juegos.			
Falta de actualizaciones y mejoras en los controles de las operaciones.			

Figura No 4 Mapa de riesgos



La anterior figura es una representación gráfica de la probabilidad 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 amarillo un riesgo moderado y el verde un riesgo reducido.

3.1.2 Planeación de auditoría interna para Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A de CV

Introducción

La presente planeación contiene los elementos necesarios que servirán de guía para ejecutar la auditoría interna a "Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.," la cual es parte del Plan Anual de Trabajo 2013.

Información general

Conocimiento del casino y sala de juego

La sociedad Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V., fue constituida el 19 de Mayo de 2004 en el domicilio de San Salvador por tiempo indefinido, cuya actividad principal consiste en la apertura y funcionamiento de salas de juego, restaurantes, bares y discotecas, adquisición de marcas, patentes,

derechos, valores y acciones, inscrita en el libro 1832, desde el folio 39 al 54 del registro de sociedades, con un capital social mínimo de \$11,428.57, el cual se aumento a \$12,000.00 mediante modificación de escritura pública de fecha 12 de mayo de 2012.

Misión

Proporcionar un servicio de diversión, esparcimiento, promoción de turismo, alimentos, bebidas, entretenimiento a clientes locales y extranjeros, en un ambiente alegre, seguro, agradable, ofreciendo la más alta y confiable tecnología con máquinas de juegos de última generación.

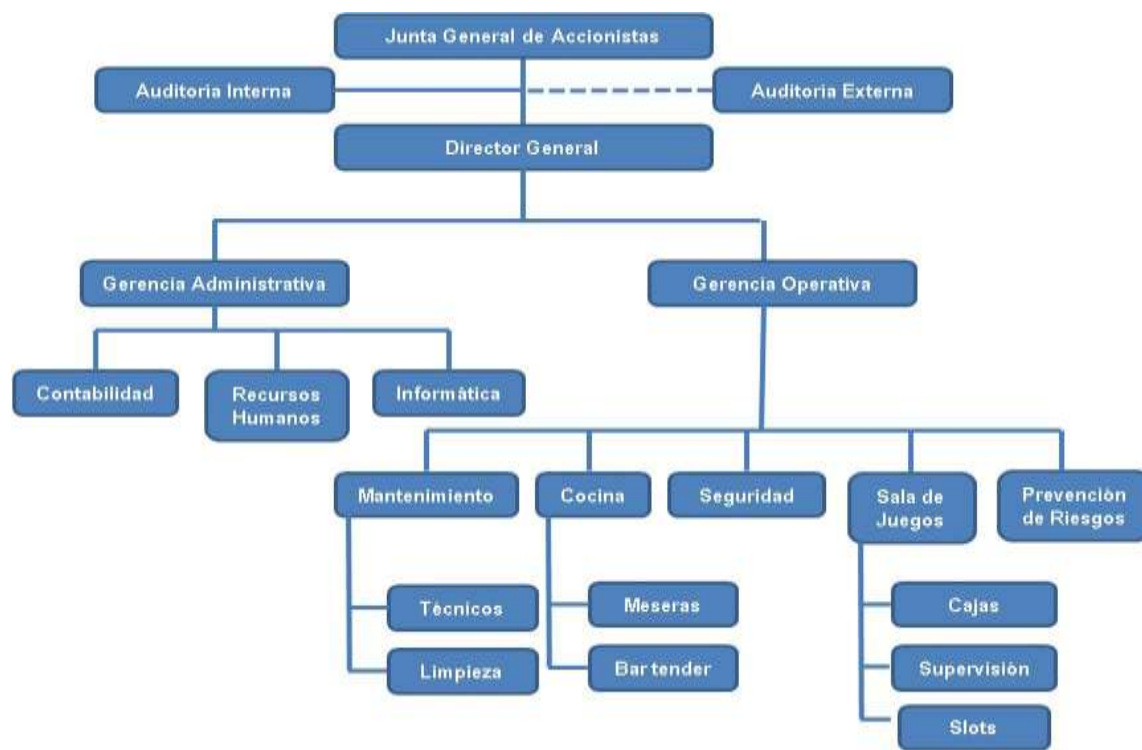
Visión

Llegar a ser el mejor casino de diversión y entretenimiento en El Salvador.

Estructura organizacional

La entidad no tiene una estructura organizativa, por lo que se propone la siguiente:

Figura No 3 Organigrama de casinos y salas de juego



Fuente: Elaborado por grupo de investigación

Principales funciones del área administrativa y operativa

Área administrativa

Esta área tiene como objetivo principal manejar de manera eficiente las operaciones financieras, vigila los procedimientos realizados por el área operativa, recurso humano, contabilidad e informática; establece los objetivos de la organización, gestiona las actividades de índole legal y analiza la situación de la empresa mediante la búsqueda de alternativas para mejorar los procesos que realiza.

Área operativa

Esta área tiene como objetivo principal planificar, organizar y supervisar todas las actividades que realizan los empleados de la sala de juegos, deberá coordinar tanto funciones, horarios, cantidad de personal y rotación del equipo de trabajo. Esta área la compone mantenimiento, cocina, seguridad y sala de juego. Además, se encarga de monitorear las máquinas para evitar que fallen al momento que sean utilizadas por los clientes, busca alternativas de innovación en juegos, atienden a los clientes de manera que se sientan cómodos, están a la expectativa de lo que soliciten en cuanto a comida, bebida, boquitas, cobros de máquinas entre otras; también verifican los pagos realizados corroborando la correcta contabilización de los movimiento de las máquinas de juego.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar dentro de la empresa Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V., la gestión de riesgos bajo el enfoque COSO ERM en las áreas administrativas y operativas, 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 2012.

Objetivos específicos

- Obtener un amplio conocimiento del negocio, observando las actividades, realizando entrevistas al personal y un cuestionario de control interno a la gerencia.
- Verificar y evaluar la fiabilidad e integridad de la información dentro de la organización, 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.
- 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

A continuación se describe el alcance de la auditoría interna en las áreas administrativas y operativas de la empresa "Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de CV."

- Revisión del organigrama, manual de procedimientos y puestos a fin de verificar si en la organización existe un documento que defina claramente los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.
- Verificación del cumplimiento de leyes y normativa aplicables.
- Evaluación del establecimiento y cumplimiento de los objetivos, investigando la existencia de planes estratégicos.
- Identificación y evaluación de eventos potenciales positivos o negativos originados por fuentes internas o externas.
- 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.
- Investigación de la forma de comunicar los eventos dentro de la organización, a fin de evaluar si la información fluye oportuna, clara y precisa a todos los niveles dentro de la organización, mediante la revisión de bitácoras de reuniones realizadas.
- Comprobación de la existencia de personal encargado de supervisar las actividades realizadas por la organización, así como los controles establecidos.

Asignación de recursos

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

- a) Personal de auditoría asignado

Nombre del auditor	Cargo
Lic. Ana Delmy Salguero	Coordinador de Auditoría
Lic. María del Carmen Henríquez Granadeño	Supervisor de Auditoría
Lic. Celsa Guadalupe Rivera	Técnico en Auditoría

b) Actividades a realizar en el proceso de auditoría interna

Actividad	Personal	Tiempo en horas programadas
Estudio preliminar	Coordinador de auditoría Técnico en auditoría interna	35 Horas
Memorándum de planeación	Supervisor de auditoría interna Asistente de auditoría interna.	15 Horas
Programas de auditoría	Un asistente de auditoría interna.	15 Horas
Ejecución de la auditoría	Dos asistentes de auditoría interna.	552 Horas
Informe	Asistente de auditoría interna Supervisor de auditoría interna.	5 Horas
Discusión de hallazgos	Director Ejecutivo de Auditoría.	2 hora
Total horas		624 Horas

c) Equipo informático

Asignación de equipo	Cantidades	Horas programadas
Computadoras	3	45 horas
Calculadora	2	10 horas
Fotocopias	1	10 horas
Teléfonos	5	25 horas
Escáner	1	10 horas
Total horas		100 horas

d) Recursos financieros

Costos en los cuales se incurrirán en el proceso de la evaluación, en lo que se refiere al recurso humano

Recurso humano	Costo diario	Costo por hora	Tiempo efectivo (Días hábiles)	Total en \$
Coordinador	US\$ 50.00	US\$ 6.25	22	1,100.00
Supervisor de auditoría	US\$ 30.00	US\$ 3.75	22	660.00
1 técnico de auditoría	US\$ 26.75	US\$ 3.34	30	802.50
Costo Total del Informe				2,562.50

e) Cronograma de actividades a realizar en el proceso de auditoría interna

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

AUDITORIA INTERNA 2013	MESES																																							
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS							
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Conocimiento General de la empresa	■	■	■																																					
Estudio de control interno					■	■	■																																	
Determinación de riesgos y objetivos a cubrir							■	■																																
Evaluación preliminar y elaboración del memorandum 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																																								
Area administrativa													■	■	■	■																								
Area 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																																								
Período 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																																								
Seguimiento de recomendaciones																																								

Programas de auditoría interna bajo enfoque de riesgos empresariales

Como segunda etapa de la planificación se elaboran los programas de trabajo de auditoría interna, en donde se contempla la naturaleza, el tiempo y la extensión de los procedimientos de auditoría planeados.

El objetivo de los programas de auditoría es servir como herramienta para la recolección de evidencias al momento de ejecutar la auditoría, así como la delegación y vigilancia de trabajo a los miembros del equipo de auditoría.

Estructuras de programas

Los programas de auditoría Interna están diseñados de acuerdo a esquemas específicos, los cuales comprenden la siguiente estructura:

Título o encabezado

Comprende el nombre de la empresa a la que se realiza el trabajo, clase de la auditoría, periodo e iniciales de quien preparó y revisó el documento

Objetivo general

Están encaminados a realizar procedimientos que ayuden a conocer y evaluar la gestión de riesgos dentro de las empresas que se dedican a la prestación de servicios de casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador.



Procedimientos de auditoría interna bajo enfoque de riesgos empresariales

Comprende una serie de procesos para evaluar el control interno dentro de los casinos y salas de juego, tomando de referencia el modelo de gestión de riesgos corporativos (COSO ERM); a fin de identificar las debilidades de control dentro de estos negocios.

Programas de trabajo

ÁREA ADMINISTRATIVA				
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A		
Clase de auditoría: Auditoría Interna				
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.				
Objetivo: Verificar los controles mantenidos por la administración del negocio a fin de evaluar si son los adecuados de acuerdo a los objetivos propuestos por la administración; así mismo investigar las debilidades de control dentro de la organización.		Preparó	C.G.R	18-07-13
		Revisó	M.C.H.G	29-07-13
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR	
1	<p>Solicite a la administración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Y en caso no proporcione los documentos solicitados, investigar las causas.</p>	A.1	C.G.R	
2	<p>Elabore una narrativa en donde se detalle lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos efectuados para la selección del personal; y • Si el personal se selecciona de acuerdo a las exigencias del puesto. 	A.2	C.G.R	
3	<p>Realice una entrevista con la administración del negocio y evalúe lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La forma de establecer los objetivos. • La eficiencia y eficacia con que se realizan las 	A.3	C.G.R	

ÁREA ADMINISTRATIVA			
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A	
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.			
Objetivo: Verificar los controles mantenidos por la administración del negocio a fin de evaluar si son los adecuados de acuerdo a los objetivos propuestos por la administración; así mismo investigar las debilidades de control dentro de la organización.		Preparó	C.G.R 18-07-13
		Revisó	M.C.H.G 29-07-13
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR
	<p>actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si considera la opinión de los empleados al momento de establecer los objetivos y metas. 		
4	Observe las actividades que realizan los administradores e identifique las debilidades de control dentro de la empresa.	A.4	C.G.R
5	<p>Solicite al gerente administrativo los siguientes contratos de seguro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De personas. • Contra daño. • Contra incendios. • Vehículos automotores. • Responsabilidad civil. <p>Y compruebe que estos se encuentren vigentes.</p>	A.5	C.G.R
6	Verifique por medio de la obtención de bitácoras la adecuada capacitación al personal en relación a las actividades que realiza.	A.6	C.G.R
7	Indague si se ha conformado un comité de seguridad y salud ocupacional dentro de la empresa y si los	A.7	C.G.R

ÁREA ADMINISTRATIVA			
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A	
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.			
Objetivo: Verificar los controles mantenidos por la administración del negocio a fin de evaluar si son los adecuados de acuerdo a los objetivos propuestos por la administración; así mismo investigar las debilidades de control dentro de la organización.		Preparó	C.G.R 18-07-13
		Revisó	M.C.H.G 29-07-13
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR
	integrantes están ejerciendo su cargo.		
8	Verifique si existen medidas para la prevención de riesgos laborales.	A.8	C.G.R
9	Revisar informes en donde se expresen los cambios en las operaciones efectuados por la administración y los resultados obtenidos.	A.9	C.G.R
10	Coteje los ingresos obtenidos por la explotación de máquinas tragamonedas con lo declarado y contabilizado.	A.10	C.G.R
F.	 Preparó	F	 Revisó

ÁREA OPERATIVA			B
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.			
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.			
Objetivo: Verificar y evaluar los controles operativos dentro de los casinos y salas de juego, a fin de establecer medidas de mejora para las operaciones que se realizan.		Preparó	C.G.R 23-07-13
		Revisó	M.C.H.G 29-07-13
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR
	MANTENIMIENTO		
1	Observe si existen conexiones eléctricas sobrecargadas o defectuosa en la sala de juegos y evalúe si estas afectan el funcionamiento de las maquinas de juego.		
2	Compruebe si se le da mantenimiento preventivo a las instalaciones eléctricas.	B.1	C.G.R
3	Verifique si existe planta eléctrica y si esta se activa automáticamente en caso haya un corte de energía eléctrica.		
4	Solicite informes al personal encargado del mantenimiento de las máquinas de juego para corroborar con qué frecuencia se les da mantenimiento.	B.2	C.G.R
5	Investigue si el personal encargado de la sala de juegos comunica oportunamente cualquier fallo de las maquinas de juego a la administración.		



ÁREA OPERATIVA			
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B	
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.			
Objetivo: Verificar y evaluar los controles operativos dentro de los casinos y salas de juego, a fin de establecer medidas de mejora para las operaciones que se realizan.		Preparó	C.G.R 23-07-13
		Revisó	M.C.H.G 29-07-13
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR
6	Inspeccione el techo del establecimiento para verificar si existen grietas donde se filtre el agua y que estas dañen las máquinas de juego.	B.3	C.G.R
7	Evalúe si la empresa se encuentra en un lugar adecuado con la finalidad de minimizar el riesgo de acceso externo u otros daños		
8	COCINA Evalúe el nivel de experiencia del personal de cocina y bar.	B.4	C.G.R
9	Constata por medio del gerente de operaciones si posee un registro detallado en caso los empleados no cumplan las siguientes medidas de higiene y seguridad al manipular los alimentos. <ul style="list-style-type: none"> • Usar ropa protectora (gabachas). • Usar cubrecabezas (redcillas). • Calzado cerrado. • Uñas cortas, limpias y sin esmalte. 	B.5	C.G.R

ÁREA OPERATIVA			
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B	
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.			
Objetivo: Verificar y evaluar los controles operativos dentro de los casinos y salas de juego, a fin de establecer medidas de mejora para las operaciones que se realizan.		Preparó	C.G.R 23-07-13
		Revisó	M.C.H.G 29-07-13
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR
10	<ul style="list-style-type: none"> • No usar anillos, aretes, relojes, pulseras u otros objetos similares. • Evitar fumar, escupir, masticar, comer, estornudar o toser al momento de preparar los alimentos. • No utilizar maquillaje. • Someterse a exámenes médicos. <p>Observe el procedimiento de entrega de las cortesías a los clientes en concepto de bebidas y alimentos, determinando si es el adecuado para llevar un control del consumo.</p>	B.5	C.G.R
11	<p style="text-align: center;">SALA DE JUEGOS</p> <p>Examine si se cuenta en la sala de juegos con un área específica para fumadores, y en caso no se tenga, verificar que existan letreros visibles que indiquen que se prohíbe el consumo de tabaco.</p>	B.6	C.G.R
12	<p>Solicite documentos que respalden la entrega de cortesías en concepto de dinero en efectivo a los clientes y verifique lo siguiente:</p>	B.7	C.G.R
		B.8	C.G.R

ÁREA OPERATIVA					
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.			B		
Clase de auditoría: Auditoría Interna					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.					
Objetivo: Verificar y evaluar los controles operativos dentro de los casinos y salas de juego, a fin de establecer medidas de mejora para las operaciones que se realizan.			Preparó	C.G.R	23-07-13
			Revisó	M.C.H.G	29-07-13
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR		
13	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de entrega. • Firma de quien autoriza la cortesía. • Firma de la persona que entrega. • Firma del cliente. • Firma de quien supervisa la entrega. <p>Corrobore si hay una persona encargada de vigilar permanentemente las cámaras de seguridad y evalúe si detecta oportunamente los problemas que surgen en las sala de juegos.</p>	B.9	C.G.R		
14	<p>Verifique que las cámaras de seguridad capten imágenes claras y de fácil identificación para la persona encargada de monitorearlas.</p>				
15	<p>Investigue por medio de una entrevista al gerente de operaciones si se llevan registros de los clientes que visitan el lugar; así como también si la empresa puede determinar la cantidad de dinero jugada por un cliente.</p>	B.10	C.G.R		

ÁREA OPERATIVA			
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B	
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.			
Objetivo: Verificar y evaluar los controles operativos dentro de los casinos y salas de juego, a fin de establecer medidas de mejora para las operaciones que se realizan.		Preparó	C.G.R 23-07-13
		Revisó	M.C.H.G 29-07-13
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR
	CAJA		
16	Realice un conteo físico del fondo de caja general mantenido en la empresa en presencia del encargado, así como de los comprobantes de gastos que integran el fondo.	B.11	C.G.R
17	Realice un acta sobre los resultados obtenidos en el conteo físico		
18	Compare el saldo obtenido con el importe registrado en contabilidad; si existen diferencias determine las causas y refléjelas en la misma acta, asegurando que el encargado del efectivo firme.		
19	Obtenga los cortes de caja y verifique lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • El monto asignado por la empresa. • Que dicho documento se encuentre firmado por el encargado de caja y autorizado por la administración. • Que corresponda a las operaciones del negocio. 	B.12	C.G.R

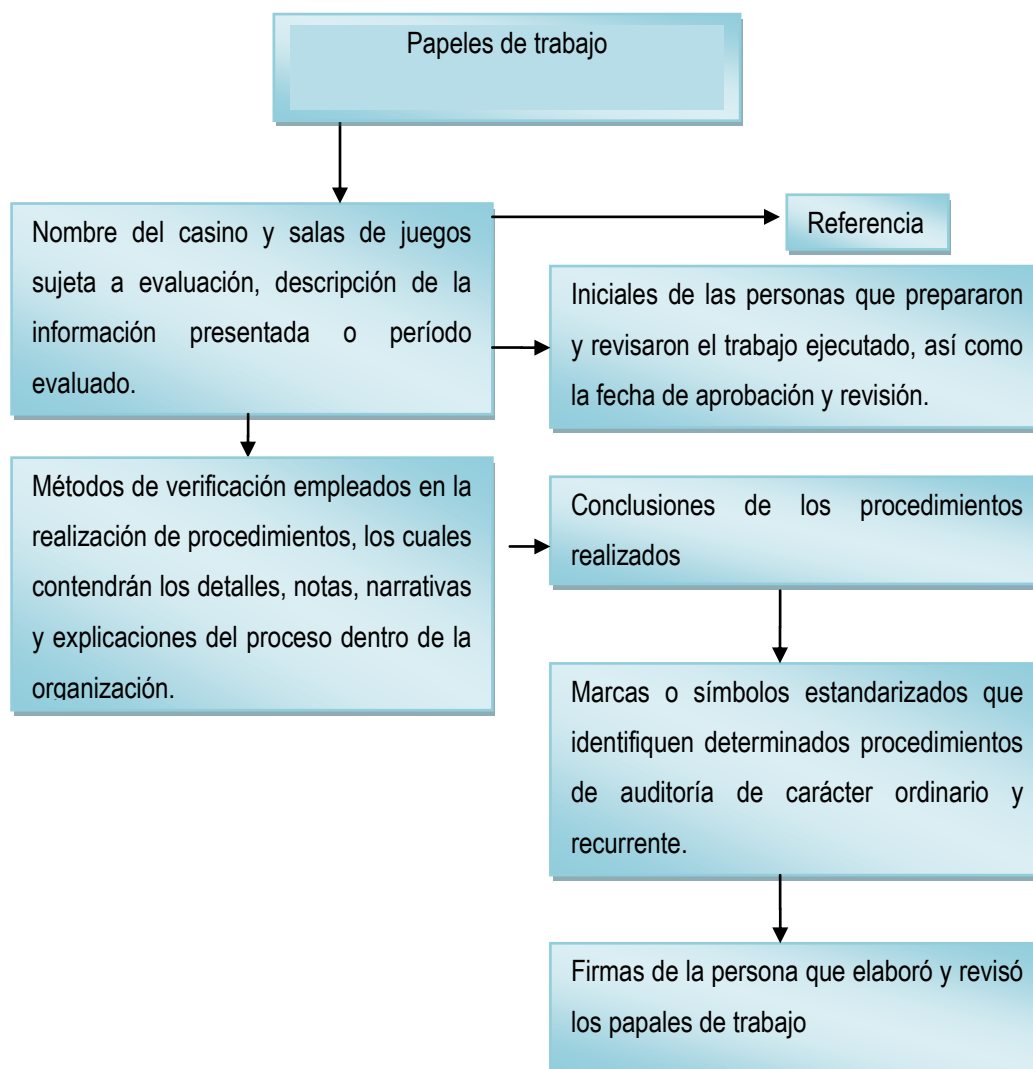
ÁREA OPERATIVA			
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B	
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.			
Objetivo: Verificar y evaluar los controles operativos dentro de los casinos y salas de juego, a fin de establecer medidas de mejora para las operaciones que se realizan.		Preparó	C.G.R 23-07-13
		Revisó	M.C.H.G 29-07-13
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR
20	<ul style="list-style-type: none"> Que se encuentre registrado correctamente en contabilidad. <p>Solicite los documentos de control de dinero en efectivo manejados por la administración, a fin de verificar si son suficientes y apropiados, para garantizar el buen manejo del efectivo</p>	B.12	C.G.R
21	<p style="text-align: center;">PREVENCION DE RIESGOS</p> <p>Evalúe si en el local se cuenta con las siguientes herramientas en caso ocurran incendios :</p> <ul style="list-style-type: none"> Abastecimiento suficiente de agua a presión. Hidratantes y accesorios. Rociadores. Extintores portátiles. 	B.13	C.G.R
22	<p>Compruebe que las salidas de emergencia cumplan con los siguientes requisitos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de señalización de seguridad visible. 	B.14	C.G.R

No.		PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P.T.	HECHO POR						
ÁREA OPERATIVA										
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.				B						
Clase de auditoría: Auditoría Interna										
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.										
Objetivo: Verificar y evaluar los controles operativos dentro de los casinos y salas de juego, a fin de establecer medidas de mejora para las operaciones que se realizan.			<table border="1"> <tr> <td>Preparó</td> <td>C.G.R</td> <td>23-07-13</td> </tr> <tr> <td>Revisó</td> <td>M.C.H.G</td> <td>29-07-13</td> </tr> </table>	Preparó	C.G.R	23-07-13	Revisó	M.C.H.G	29-07-13	
Preparó	C.G.R	23-07-13								
Revisó	M.C.H.G	29-07-13								
		<ul style="list-style-type: none"> • Facilidades para la evacuación de las personas en caso de emergencias. • Salidas alternas de acuerdo a la cantidad de empleados y clientes que visitan el lugar. • Pasillos suficientemente amplios y libres de obstáculos. 	B.14	C.G.R						
F.			F.							
	Preparó			Revisó						

3.2. Etapa II. Ejecución de la auditoría

3.2.1 Ejecución de programas de trabajo de auditoría interna

Requerimiento de los papeles de trabajo



Organización de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo efectuados durante el proceso de auditoría deberán ser protegidos, controlados, clasificados y archivados de tal manera que exista seguridad y que sean de fácil acceso cuando sean requeridos. La salvaguarda de estos documentos será de importancia tanto para trabajos de auditoría interna en casinos y salas de juego, así como para investigaciones futuras acerca del tema.

Los papeles de trabajo se clasifican en tres archivos:

- Archivo permanente

Contiene información que permite mantener un conocimiento permanente y actualizado de las actividades o hechos de la compañía auditada relacionada con el tipo de servicio ofertado, Incluye la información que tiene carácter de utilidad permanente y que será consultada en futuras revisiones, tales como escritura de constitución, actas, organigrama, políticas de la compañía, contratos, descripción de procedimientos contables entre otros.


- Archivo corriente



Está conformado por la información que soporta el resultado del trabajo; constituyen; deberá incorporar la documentación de planificación de la auditoría, las pruebas, evidencias y conclusiones obtenidas durante la ejecución de los programas de trabajo, por ejemplo: memorándum de planeación, estudio y evaluación del control interno, papeles de trabajo, informes preliminares, etc.

- Archivo administrativo



Posee información relacionada con la administración del trabajo de la auditoría, cuyo uso y vigencia está limitado solo al periodo o al ejercicio del examen. Su finalidad es brindar una visión global de la ejecución, finalización de la auditoría, resumir las conclusiones y decisiones significativas alcanzadas durante el examen, por ejemplo: cartas requerimiento, personal asignado, fechas críticas de auditoría, carta de requerimientos, hoja de presupuesto de tiempo así como otros documentos relacionados.



3.2.2 Papeles de trabajo



		A.1
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		
Clase de auditoría: Auditoría Interna		Preparó M.C.H.G. 12-08-13
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012		Revisó C.G.R. 16-08-13
Área Administrativa		
Según procedimiento 1 del programa A		
Referencia	San Salvador, 12 de agosto de 2013	
A.1.1	<p>Señores Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V. Presente.</p> <p>Estimado Señores: Reciban un cordial saludo y deseándoles éxitos en sus labores diarias.</p> <p>Como parte de nuestra auditoría interna para las áreas a auditar, del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, les solicitamos que nos faciliten la siguiente documentación y/o información requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>Los documentos antes detallados no constituyen su totalidad, en caso de necesitar datos adicionales se le requerirán oportunamente.</p> <p>Muy agradecidos de antemano, nos suscribimos de usted Atentamente.-</p>  <p>Licda. Ana Delmy Salguero Ventura Coordinador de auditoría interna</p>	
		A



Nombre de la firma: Auditores Internos I34, S.A. de C.V.				A.1.1			
Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.							
Clase de auditoría: Auditoría Interna				Preparó	C.G.R	02-09-13	
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012				Revisó	M.C.H.G	30-09-13	
Área Administrativa							
Según procedimientos 1 del programa A							
Ref.	Requerimientos de los Documentos	Si	No	Observación			
	Documentos proporcionados por la administración:						
	• Misión y visión	✓		No a la vista del público.			
	• Estructura organizativa		✓				
	• Manual de políticas y procedimientos del área operativa y administrativa		✓				
	• Manual de puestos		✓				
	• Reglamento interno de trabajo		✓				
	• Contratos de trabajo		✓				
	• Plan estratégico		✓				
<p>Conclusión:</p> <p>Es importante mencionar que los documentos solicitados no fueron proporcionados, debido a que a esta fecha no los tienen, ya que no los consideran indispensable en la realización de sus actividades; lo cual en nuestra auditoría se considera un riesgo por no poseer controles, lo que no permite a la empresa identificar y analizar los riesgos relevantes que pudieran presentarse en el desarrollo de las actividades, ocasionando que los objetivos no se logren en forma eficaz.</p>							
✓	Verificado contra documento.						
F.					F.		
	Preparó					Revisó	
						A.1	



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V. Clase de auditoría: Auditoría Interna Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012 Área Administrativa Según procedimiento 2 del programa A	A.2						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Preparó</td> <td style="padding: 2px;">C.G.R.</td> <td style="padding: 2px;">12-08-13</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Revisó</td> <td style="padding: 2px;">M.C.H.G.</td> <td style="padding: 2px;">16-08-13</td> </tr> </table>	Preparó	C.G.R.	12-08-13	Revisó	M.C.H.G.	16-08-13	
Preparó	C.G.R.	12-08-13					
Revisó	M.C.H.G.	16-08-13					
Referencia	Procedimiento para la selección del personal						
A.2.1	<pre> graph TD A[Recepción de curriculum] --> B{Reúne el perfil} B -- No --> C[Rechazado] B -- Sí --> D[Pre entrevista] D --> E{Reúne el perfil} E -- No --> C E -- Sí --> F[Entrevista con el gerente] F --> G{Selección} G -- No --> C G -- Sí --> H[Verificación de documentos] H --> I{Documentos completos} I -- No --> C I -- Sí --> J([Contratación]) J --> K([Inducción y adiestramiento]) K --> L[Presentación con el personal] </pre>						
	<table border="1" style="width: 50px; height: 30px; margin-left: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; font-weight: bold; color: red; font-size: 1.2em;">A</td> </tr> </table>	A					
A							



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A.2.1	
Clase de auditoría: Auditoría Interna		Preparó	C.G.R
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Revisó	M.C.H.G
Área Administrativa			02-09-13
Según procedimiento 2 del programa A			30-09-13
Ref.	Narrativa sobre los procedimientos efectuados para la selección del personal		
	<p>El manual de perfil de puestos no ha sido elaborado, en el cual se definan por escrito claramente los procesos de reclutamiento, selección, valuación, adiestramiento, acciones de remediación, manejo esperado de niveles de integridad, comportamiento ético y competencia de cada uno de los empleados. ® Lo habitual que se realiza es lo siguiente:</p> <p>El encargado de recibir las hojas de vida, realiza una pre entrevista a los interesados en el puesto, y si estos cumplen con lo requerido, se programa una entrevista con el gerente y él realiza la selección directamente. Esto permite ser más objetivos, ya que valora capacidades, actitudes y experiencia. Al ser contratada la persona, es acompaña por un trabajador antiguo quien lo adiestra para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Los puestos más solicitados en Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V., son meseras y cajeras móviles, para lo que se busca un perfil idóneo, valorando la formación y experiencia, la proactividad, trabajo en equipo, optimismo, mejora continua, persistencia y compromiso al realizar las actividades.</p>		
<p>Conclusión:</p> <p>El no contar con el manual de perfil de puestos, dificulta la selección de nuevos empleados, el adiestramiento y capacitación del personal, por lo que no se les proporcionan los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones, determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.</p>			
® Debilidades de Control Interno			
F.		F.	
	Preparó		Revisó
			A.2

Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A.3	
Clase de auditoría: Auditoría Interna		Preparó	C.G.R
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Revisó	M.C.H.G
Área Administrativa			02-09-13
Según procedimiento 3 del programa A			30-09-13
Ref.	Entrevista al gerente administrativo		
	¿Cuál es la forma de establecer los objetivos?		
	El proceso para establecer los objetivos generalmente es descendente, para un periodo de un año, proyectando el crecimiento de ingresos, aumento del reconocimiento del negocio y disminución de los costos. ®		
	¿Se considera la opinión de los empleados al momento de establecer los objetivos y metas?		
	Al establecer los objetivos, estos no son discutidos con los empleados, por lo que, se definen y se toman las decisiones para posteriormente comunicarlas a todo el personal. ®		
	¿Las actividades son realizadas con eficiencia y eficacia?		
	Al efectuar una evaluación de las actividades, se determina que se necesitan mejorar, brindando calidad del servicio, así el crecimiento estable de los clientes que visitan el establecimiento y la buena combinación de los recursos empleados. ®		
Conclusión:			
Los objetivos no se pueden definir sin tener bien presente la realidad económica, organizacional y cultural de la empresa. Se deben tener en cuenta elementos como las necesidades, las oportunidades y riesgos a los que se enfrentan. Asimismo, al no tomar en cuenta la opinión de los empleados al establecer los objetivos impide que aporten ideas para la mejora de la organización, ya que son los que se encargan de realizar las actividades y de cumplir las metas.			
®	Debilidades de Control Interno		
F.		F.	
	Preparó		Revisó
			A



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A.4	
Clase de auditoría: Auditoría Interna		Preparó	C.G.R
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Revisó	M.C.H.G
Área Administrativa			02-09-13
Según procedimiento 4 del programa A			30-09-13
Ref.	Narrativa sobre la identificación de debilidades de control		
	<p>Dentro de las actividades que deberían realizar los administradores se encuentran las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer normas y metas. • Sistemas de revisión y autorización. • Planes compatibles con los objetivos. • Coordinar los objetivos a través de la entidad. • Los planes justificados con los recursos adecuados, realizables y razonables. • Delegación de responsabilidad efectiva. • Las líneas de autoridad claras. • Programar capacitaciones adecuadas. • Comunicaciones claras y comprensibles. <p>El administrador de Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V., no realiza a totalidad las actividades anteriormente detalladas, debido a la falta de un proceso administrativo bien definido, que le permita determinar si los controles establecidos son los adecuados y si están cumpliendo efectivamente con los objetivos. ®</p>		
<p>Conclusión:</p> <p>Existen deficiencias en el control, ya que no se está cumpliendo con las actividades que son de vital importancia para el mejor desarrollo de la empresa. Las debilidades de control también se deben a que no se ha implementado la unidad de auditoría interna, que ejecute periódicamente evaluaciones administrativas sobre las actividades que realizan los administradores; es por esto que se ha provocado una coordinación negativa entre las atribuciones y deberes.</p>			
®		Debilidades de Control Interno	
F.		F.	
	Preparó		Revisó
			A



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.						A.5		
Clase de auditoría: Auditoría Interna						Preparó	C.G.R	02-09-13
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.						Revisó	M.C.H.G	30-09-13
Área Administrativa								
Según procedimiento 5 del programa A								
Ref.	Solicitud de contratos de pólizas de seguro	Pólizas		Vigente		Observación		
		Si	No	Si	No			
	Documentos proporcionados por la administración:							
	• De personas	✓		✓		Seguro médico.		
	• Contra daño		✓		✓			
	• Contra incendios	✓		✓				
	• Vehículos automotores	✓		✓				
	• Responsabilidad civil	✓		✓				
<p>Conclusión:</p> <p>La empresa posee contratos de seguros para cubrir todos los riesgos inherentes a la operación que puedan ocasionar una pérdida de los activos, ya sean incendios, terremotos y responsabilidad civil; sin embargo, no posee contratos contra daños en caso ocurran deterioros en los activos.</p>								
✓	Verificado contra documento.							
F.	 Preparó			F.	 Revisó			
						A		



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A.6	
Clase de auditoría: Auditoría Interna		Preparó	C.G.R
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Revisó	M.C.H.G
Área Administrativa			02-09-13
Según procedimiento 6 del programa A			30-09-13
Ref.	Narrativa sobre la capacitación al personal		
	<p>De las conversaciones mantenidas con el personal de "Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V." se constató que únicamente los técnicos asistieron a un curso de capacitación fuera de la empresa, mientras que el resto de personal no tuvo capacitación alguna. ®</p> <p>Asimismo, fue posible conocer que la falta de capacitación y entrenamiento al personal se debe a la inexistencia de un programa de capacitación, 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.</p>		
<p>Conclusión:</p> <p>No se actualiza y capacita al personal de las diferentes áreas, todo ello porque no se ha previsto un plan de capacitación dentro de la empresa.</p>			
®	Debilidades de Control Interno		
F.		F.	
	Preparó		Revisó
			A



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A.7	
Clase de auditoría: Auditoría Interna		Preparó	C.G.R
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Revisó	M.C.H.G
Área Administrativa		02-09-13	30-09-13
Según procedimientos 7 del programa A			
Ref.	Narrativa sobre la conformación de un comité de seguridad y salud ocupacional		
	<p>La empresa no ha creado un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, donde contribuyan en la implementación del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales y la generación de una cultura de Seguridad y Salud del lugar de trabajo; a pesar que está obligada a conformarlo por que laboran más de quince trabajadores. ®</p> <p>La falta de creación de dicho comité radica en la poca importancia e interés en los procesos de gestión de riesgos para identificar, evaluar, vigilar, controlar y mitigar los riesgos administrativos y operativos. ®</p> <p>La administración no puede dar solución a todos los problemas que se plantean, por no contar con la experiencia y el conocimiento de primera mano sobre el trabajo (cómo se efectúa y cómo les afecta). ®</p>		
<p>Conclusión:</p> <p>La participación de los trabajadores es un elemento importante en la gestión de la seguridad y salud ocupacional; siendo necesaria una estrecha colaboración de los trabajadores y la administración para encontrar soluciones conjuntas a problemas comunes.</p> <p>En todo lugar de trabajo es indispensable mantener un programa de prevención de riesgos laborales que participe en la elaboración, puesta en práctica así como en la evaluación de planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, sin embargo dentro de Casino y Sala de Juego El Salvador, no se cuenta con dicho comité ni con personal que se encargue del tema.</p>			
® Debilidades de Control Interno			
F.		F.	
	Preparó		Revisó
			A



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.			A.8		
Clase de auditoría: Auditoría Interna					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.					
Área Administrativa			Preparó	C.G.R	02-09-13
Según procedimiento 8 del programa A			Revisó	M.C.H.G	30-09-13
Ref.	Existencia de medidas para la prevención de riesgos laborales			Observación	
	Factores de Riesgo	Medidas Preventivas			
	Suelos resbaladizos o con aberturas, obstáculos en pasillos.	<ul style="list-style-type: none"> Adecuada de señalización Liberar de obstáculos las zonas de paso y las salidas de emergencia. 	Ok		
				✓	
	Instalaciones eléctricas defectuosas, maquinaria o herramientas dañadas.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener en buen estado, cables, enchufes y aparatos eléctricos. Alejar los cables de las zonas de trabajo y evitar la sobrecarga de conexiones eléctricas. 	Ok		
				✓	
	Incendios.	<ul style="list-style-type: none"> No fumar en los lugares de trabajo. Mantener las salidas de emergencias señalizadas. 		✓	
			Ok		
	Conducciones de aires acondicionados.	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento y limpieza de filtros y conductos de aire acondicionado. 	Ok		
	Manipulación de alimentos en cocinas.	<ul style="list-style-type: none"> Uso de guantes y redecillas. Mantener los alimentos a temperatura constante. 	Ok		
			Ok		
	Mala ubicación y organización de la bodega de alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> Almacenar los alimentos bien compensados, sin dejar que sobresalgan de las estanterías. Orden y limpieza en las bodegas de alimentos. 	Ok		
			Ok		



Conclusión: El casino a pesar de no contar con un comité de seguridad y salud ocupacional ha implementado medidas preventivas para evitar que sucedan riesgos inesperados. La prevención de riesgos laborales pretende mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. En este sentido la empresa contrae con sus trabajadores la obligación de informar y formar a éstos sobre los riesgos y medidas preventivas que deben adoptar en el desempeño de su trabajo.	
Ok	Cumple con los requisitos
<input checked="" type="checkbox"/>	No cumple con los requisitos
F.  Preparó	F.  Revisó
<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px 10px;">A</div>	

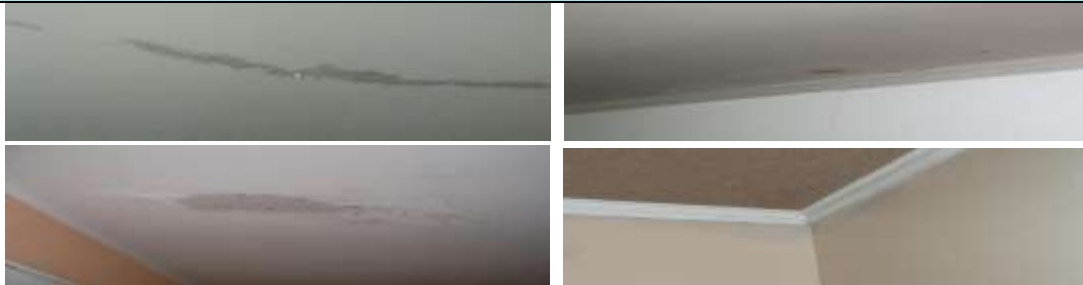


Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A.9	
Clase de auditoría: Auditoría Interna		Preparó	C.G.R
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Revisó	M.C.H.G
Área Administrativa			02-09-13
Según procedimiento 9 del programa A			30-09-13
Ref.	Narrativa sobre informes y cambios efectuados		
	<p>No existen informes de los cambios efectuados por la administración, ya que en la empresa no se realizan reuniones con los empleados, a fin de que estos comuniquen los problemas que están ocurriendo en la sala de juegos o en otras áreas del negocio, comunicar asuntos que afecten las actividades en cada área, los objetivos perseguidos, y la manera en que se pueden resolver problemas que estén sucediendo; así como la consideración de ideas de los empleados para mejorar los procesos y lograr los objetivos trazados de una manera eficiente. Prácticamente las actividades son impuestas por la administración del negocio, la que no permite que estos le sugieran o recomienden otras formas de mejora®.</p>		
<p>Conclusión:</p> <p>Es indispensable que dentro del negocio se realicen reuniones en donde se escuche la opinión del empleado, los problemas que han surgido en las distintas áreas del negocio, las causas por las cuales han ocurrido, así como alternativas de solución en conjunto a estos problemas. Esto ayudará a mejorar las relaciones dentro del negocio y las tareas se realizaran de forma más eficiente por parte de todo el personal de la empresa.</p>			
®	Debilidades de Control Interno		
F.	 Preparó	F.	 Revisó
			A



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.										A.10					
Clase de auditoría: Auditoría Interna										Preparó		C.G.R		02-09-13	
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.										Revisó		M.C.H.G		30-09-13	
Área Administrativa															
Según procedimiento 10 del programa A															
Ref.	Periodo 2012	Declaración de IVA		Libros de IVA		Registros contables		Declaración Pago a Cuenta		Observación					
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No						
B.15.1	Documentos proporcionados por la administración:														
	Enero	✓		✓		✓		✓		Los datos declarados coinciden con lo registrado por las máquinas de juego.					
	Febrero	✓		✓		✓		✓							
	Marzo	✓		✓		✓		✓							
	Abril	✓		✓		✓		✓							
	Mayo	✓		✓		✓		✓							
	Junio	✓		✓		✓		✓							
	Julio	✓		✓		✓		✓							
	Agosto	✓		✓		✓		✓							
	Septiembre	✓		✓		✓		✓							
	Octubre	✓		✓		✓		✓							
	Noviembre	✓		✓		✓		✓							
	Diciembre	✓		✓		✓		✓							
Conclusión: Se verificó cada uno de los documentos solicitados a la administración, constatando que no existe diferencia entre los ingresos facturados, contabilizados y declarados.															
✓	Verificado contra documento.														
F.															
Preparó					Revisó					A					



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		A.10.1	
Clase de auditoría: Auditoría Interna		Preparó	C.G.R
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Revisó	M.C.H.G
Área Administrativa			02-09-13
Según procedimiento 10 del programa A			30-09-13
Ref.	Narrativa sobre la generación de los ingresos totales		
	<p>Se elabora un corte de caja diario en donde se detallan las transacciones efectuadas durante el día, con el corte de caja se elabora una factura diaria reflejando el ingreso obtenido de las máquinas de juego, a partir de ello se realiza el libro de ventas a consumidor final; para luego realizar los registros contables de los ingresos obtenidos. ®</p> <p>Se compararon los registros contables con lo reflejado en el estado de cuenta bancario para corroborar que no existan transacciones inusuales por la empresa ni omisión de ingresos que no hayan sido declarados.</p>		
<p>Conclusión:</p> <p>La emisión de los documentos fiscales se realiza al final del día basándose en el corte de caja, el cual detalla lo recaudado por las maquinas de juego y que es comparado con un reporte emitido por estas.</p> <p>Los procedimientos realizados por la empresa no son los que estipula la Ley, puesto que se deben emitir facturas por cada jugador.</p>			
®	Debilidades de Control Interno		
F.	 Preparó	F.	 Revisó
			A.10



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B.1
Clase de auditoría: Auditoría Interna		
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		
Área de mantenimiento		
Según procedimientos 1, 2 y 3 del programa B		
Preparó	C.G.R	16-09-13
Revisó	M.C.H.G	30-09-13
Ref.	Narrativa sobre conexiones eléctricas	
	<p>Casinos y Sala de Juego El Salvador, se dedica a la prestación de servicios por medio de maquinas de juego electrónicas, siendo estas el principal motor de los ingresos de la compañía. Es importante mencionar que no existen controles estrictos sobre las instalaciones eléctricas que se utilizan para ponerlas en funcionamiento; los cables en donde se encuentran conectadas están en el piso cubiertas por alfombras, las cuales cuando los técnicos les dan mantenimiento o las reubican no se aseguran de los espacios que dejan, provocando accidentes a clientes y empleados. ®Además por la gran cantidad de maquinas que poseen, se sobrecargan las conexiones eléctricas, lo que podría ocasionar daños en caso haya corto circuitos.®</p> <p>Cabe mencionar que la empresa cuenta con una planta eléctrica la cual es activada al momento de haber interrupción de energía.</p>	
<p>Conclusión:</p> <p>Falta de controles preventivos en las instalaciones eléctricas.</p>		
®	Debilidades de Control Interno	
F.	 Preparó	 Revisó
		B



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B.2	
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Preparó	C.G.R 16-09-13
Área de mantenimiento		Revisó	M.C.H.G 30-09-13
Según procedimientos 4 y 5 del programa B			
Ref.	Narrativa sobre mantenimiento de las maquinas de juego		
	Según la información obtenida se constató que el personal encargado del mantenimiento de las máquinas es interno, el cual realiza periódicamente el mantenimiento preventivo y correctivo en caso fallen, pero al solicitarle los informes sobre mantenimiento realizado, se determinó que no tienen reportes por escrito que respalden el trabajo efectuado, lo cual genera un riesgo ya que no hay control de los problemas ocurridos, y no se logra determinar el estado actual de las máquinas de juego; asimismo, debido al fallo de las máquinas y a la falta de comunicación oportuna se han entregado premios no presupuestados, ocasionando de esta forma pérdidas o desequilibrio en los presupuestos de la empresa.®		
<p>Conclusión:</p> <p>Debido a la falta de reportes escritos sobre el mantenimiento de las máquinas de juego, no se logra determinar el estado actual de las máquinas de juego.</p>			
®	Debilidades de Control Interno		
F.		F.	
	Preparó		Revisó
			B



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B.3	
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Preparó	C.G.R 16-09-13
Área de mantenimiento		Revisó	M.C.H.G 30-09-13
Según procedimiento 6 y 7 del programa B			
Ref.	Narrativa sobre mantenimiento de las maquinas de juego		
	 <p>En el techo del establecimiento hay grietas en donde en tiempos de lluvia se filtra agua, lo que ha provocado daños a algunas máquinas de juego, así como a documentos administrativos que se encontraban en el lugar. ▣</p> <p>La verificación y evaluación de dichos techos fue realizada mediante la ayuda de un experto para valorar el riesgo que estos ocasionan.</p> <p>Mediante la observación se verificó que el negocio se encuentra ubicado en un lugar accesible y seguro, en la entrada hay vigilancia interna y externa que aseguran el lugar, teniéndose sistemas de entrada para evitar el acceso de personas con armas u otros objetos que perjudiquen la seguridad y la comodidad del cliente dentro de las instalaciones. ▣</p>		
<p>Conclusión: La infraestructura de las instalaciones, no garantiza la seguridad de las máquinas de juego, ya que según informe brindado por el experto existen aberturas en el techo que ocasionan filtración de agua en tiempo de lluvia, generando de esta manera fallos en las máquinas de juego, lo que se podría evitar con la contratación de personal que se encargue del mantenimiento del lugar.</p>			
▣	Comprobado físicamente.		
F.		F.	
	Preparó		Revisó
			B



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.				B.4							
Clase de auditoría: Auditoría Interna											
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.											
Área de cocina				<table border="1"> <tr> <td>Preparó</td> <td>C.G.R</td> <td>16-09-13</td> </tr> <tr> <td>Revisó</td> <td>M.C.H.G</td> <td>30-09-13</td> </tr> </table>		Preparó	C.G.R	16-09-13	Revisó	M.C.H.G	30-09-13
Preparó	C.G.R	16-09-13									
Revisó	M.C.H.G	30-09-13									
Según procedimiento 8 del programa B											
Ref.	Requerimiento de Documentos	Si	No	Observación							
	Evaluar los siguientes requisitos en el expediente de los empleados:										
	• Documento Único de Identidad (DUI)	✓									
	• Número de Identificación Tributaria (NIT)	✓									
	• Tarjeta de afiliación de AFP	✓									
	• Tarjeta del Instituto del Seguro Social	✓									
	• Referencias personales	✓									
	• Estudios realizados	✓									
	• Especialización del personal en el área de cocina y bar		✓								
	• Referencias laborales		✓								
	• Competente para cubrir otros puestos de trabajo dentro de la empresa (En caso un empleado falte, otro pueda sustituirlo en su cargo)	✓									
Conclusión: Para el área de cocina y bar no se ha contratado personal especializado para el puesto a desempeñar.											
✓	Verificado contra comprobantes y documentación										
F.		F.		B							
	Preparó		Revisó								



Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.			B.5	
Clase de auditoría: Auditoría Interna				
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.				
Área de cocina		Preparó	C.G.R	16-09-13
Según procedimiento 9 del programa B		Revisó	M.C.H.G	30-09-13
Ref.	Medidas de higiene y seguridad al manipular los alimentos	Observaciones		
	• Usa ropa protectora (gabachas)	Ok		
	• Usar cubrecabezas (redecillas)	Ok		
	• Calzado cerrado	Ok		
	• Uñas cortas, limpias y sin esmalte	Ok		
	• No usar anillos, aretes, relojes, pulseras u otros objetos similares		✓	
	• Evitar fumar, escupir, masticar, comer, estornudar o toser al momento de preparar los alimentos.	Ok		
	• No utilizar maquillaje.		✓	
	• Se someten a exámenes médicos		✓	
<p>Conclusión:</p> <p>Según registros brindados por el gerente de operaciones el personal de cocina no cumple a totalidad el artículo 06 de la Ley Sobre Higiene en los Lugares de Trabajo que establece las medidas que se deben tener al momento de preparar los alimentos.</p>				
Ok	Cumple con los requisitos			
✓	No cumple con los requisitos			
F.		F.		
	Preparó		Revisó	B

Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B.6	
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Preparó	C.G.R 16-09-13
Área de cocina		Revisó	M.C.H.G 30-09-13
Según procedimiento 10 del programa B			
Ref.	Narrativa sobre la entrega de cortesías en concepto de alimentos.		
	Mediante la observación al personal encargado de la entrega de cortesías se indagó lo siguiente: Que el procedimiento que se sigue para la entrega no es el adecuado, ya que con el fin de controlar el consumo diario de los alimentos y bebidas dentro de la sala de juegos se elabora un documento llamado comanda, el problema es que la persona encargada de verificar los datos no revisa dichos documentos para establecer el dato real, volviéndose obsoletos ya que no se utilizan correctamente.®		
<p>Conclusión:</p> <p>No es posible controlar las cortesías entregadas a los clientes, ya que no se llevan controles estrictos, ni se revisan los documentos que se utilizan al momento de la entrega; asimismo, no se tiene establecida una cantidad límite para cada cliente, lo que provoca exceso por parte de los ellos al momento de solicitarlas.</p>			
® Debilidades de Control Interno			
F.		F.	
	Preparó		Revisó
			B

Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B.7
Clase de auditoría: Auditoría Interna		
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012		
Área sala de juegos		
Según procedimiento 11 del programa B		
Preparó	C.G.R	16-09-13
Revisó	M.C.H.G	30-09-13
Ref.	Narrativa sobre la prohibición de tabaco.	
	<p>El artículo 6 literal k de la Ley del Tabaco establece que: En los lugares públicos y privados con acceso al público que no cuenten con espacios específicos para el fumado se prohíbe el consumo del tabaco; el propietario de estos establecimientos deben colocar letreros que indiquen claramente la prohibición del consumo del tabaco en caso no se tenga un área para fumadores. En Casinos y Salas de Juegos El Salvador se tienen rótulos que indican claramente la prohibición del consumo del tabaco; sin embargo dentro de este se consumen cigarrillos, ya que se entrega como cortesía a los clientes que lo solicitan a pesar que no se cuenta con un área específica para fumadores®.</p>	
<p>Conclusión:</p> <p>Existe un riesgo muy elevado a que la empresa sea sancionada por el incumplimiento de lo establecido en la Ley para el control del tabaco.</p>		
®	Debilidades de Control Interno	
F.	 Preparó	F.  Revisó
		B

Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B.8			
Clase de auditoría: Auditoría Interna					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.					
Área sala de juegos		Preparó	C.G.R		
Según procedimiento 12 del programa B		Revisó	M.C.H.G		
			16-09-13		
			30-09-13		
Ref.	Requerimiento de Documentos	Si	No	Observación	
	Verificar documentos que respalden la entrega de cortesías a los clientes en concepto de dinero en efectivo				
	• Fecha de entrega	✓			
	• Firma de quien autoriza la cortesía		✓		
	• Firma de la persona que entrega.	✓			
	• Firma del cliente		✓		
	• Firma de quien supervisa la entrega.		✓		
<p>Conclusión:</p> <p>No se tienen documentos confiables para la entrega de cortesías a los clientes en concepto de dinero en efectivo, no se le solicita la firma al cliente por lo que no se garantiza si en realidad se ha proporcionado dicha cortesía.</p>					
✓	Verificado contra comprobantes y documentación				
F.					
	Preparó		F		
			Revisó		B

Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B.9
Clase de auditoría: Auditoría Interna		
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		
Área sala de juegos		
Según procedimientos 13 y 14 del programa B		
Preparó	C.G.R	16-09-13
Revisó	M.C.H.G	30-09-13
Ref	Narrativa sobre el monitoreo de las cámaras de seguridad	
	<p>Dentro del negocio se tienen un aproximado de quince cámaras de vigilancia para cubrir todas las áreas del negocio: sala de juegos, caja, cocina, bar, cuarto de descanso, bodega de alimentos, bodega de mantenimiento, pasillos, parqueos y en general, en cada espacio de la empresa; sin embargo, no existe una persona que se encargue de vigilarlas constantemente lo que impide que los problemas que suceden se detecten fácilmente con el uso de este instrumento de vigilancia; ® las cámaras solo son revisadas en caso ocurra un problema para aclararlo y resolverlo pero en ningún momento para detectarlo; asimismo, las imágenes captadas por estas cámaras no son claras, lo que no permite la fácil identificación de los eventos ocurridos. ®</p>	
<p>Conclusión:</p> <p>Es indispensable contar con personal que se encargue de vigilar permanentemente las cámaras de seguridad para así conocer los problemas que ocurren en la sala de juegos, y en las distintas áreas del negocio. La adecuada capacitación del personal y la precisa coordinación del equipo de seguridad dará como resultado la reducción significativa de las pérdidas dentro del negocio.</p>		
® Debilidades de Control Interno		
F.		
Preparó	F.	Revisó
		B

Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.		B.10	
Clase de auditoría: Auditoría Interna		Preparó	C.G.R
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Revisó	M.C.H.G
Área sala de juegos			
Según procedimiento 15 del programa B			
Ref.	Entrevista al gerente de operaciones		
	¿Se controla los clientes que visitan el establecimiento? Si		
	¿Cómo se controlan? El personal encargado de la vigilancia interna lleva por escrito un registro diario del número de clientes que visitan el lugar.		
	En promedio ¿Qué cantidad de clientes visitan el lugar diariamente? 250 personas		
	¿Ha observado alguna transacción sospechosa o irregular? No		
	¿De acuerdo a sus registros, se tienen clientes que juegan en un día o en un mes cantidades mayores a \$57,142.86? Si		
	¿Ha requerido la Unidad de Investigación Financiera informes sobre transacciones inusuales? No		
Conclusión:			
El control de las personas que visitan el casino no permite identificar de forma fehaciente la identidad de cada cliente, ya que solo se controla el número total de visitantes; asimismo, no se llevan registros detallados de aquellos clientes que juegan en un día o en el plazo de un mes cantidades mayores a \$57,142.85 y que se consideren irregulares®.			
®	Debilidades de Control Interno		
F.		F.	
	Preparó		Revisó
			B

B.11

A las diez horas del día 10 de diciembre en Casino y Sala de Juegos El Salvador, S.A. de C.V., de la zona metropolitana de San Salvador, se procedió a efectuar el arqueo a caja general del negocio, bajo la supervisión del encargado de la caja, obteniendo los siguientes resultados:

Empresa: Casino y Sala de Juego El Salvador, .S.A. de CV.		
Arqueo de caja		
Fecha: 11-09-2013		
Billetes		
Saldo según libros		\$130,000
No. Unidades	Valor	Total en \$
126	100.00	12,600.00
2780	20	55,600.00
750	10	7,500.00
140	5	700.00
76	1	76.00
Total Billetes		76,476.00
Monedas		
75	0.25	18.75
25	0.10	2.50
45	0.05	2.25
50	0.01	0.50
Total Monedas		24.00
Efectivo		76,500.00
Cheques		15,000.00
Documentos		18,500.00
Total		110,000.00

Doy fe que el efectivo y justificante de caja arriba indicados, fueron verificados en mi presencia y devueltos al encargado, no existiendo otros fondos, valores o documentos que no hayan sido mostrados en el arqueo.

F.

Encargado de caja



F.



Auditor Interno



B

Conclusión: El saldo del arqueo coincide con los datos registrados en los libros de la contabilidad.

Marcas: Comprobado físicamente

Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.			B.12		
Clase de auditoría: Auditoría Interna					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.					
Área de caja			Preparó	C.G.R	16-09-13
Según procedimientos 19 y 20 del programa B			Revisó	M.C.H.G	30-09-13
Ref.	Realizar	S i	N o	Observación	
	Obtenga los cortes de caja y verifique lo siguiente:				
	• El monto asignado por la empresa.	✓			
	• Que dicho documento se encuentre firmado por el encargado de caja y autorizado por la administración.	✓			
	• Que corresponda a las operaciones del negocio.	✓			
	• Que se encuentre registrado correctamente en contabilidad.	✓			
<p>Conclusión:</p> <p>El documento de control del dinero en efectivo manejado por la administración, es el corte de caja, el cual contiene el monto asignado por la empresa y los ingresos diarios recaudados, estos son reportados por el encargado de la caja al cierre de las operaciones diarias y conciliado con lo contabilizado por las maquinas de juego.</p>					
✓	Verificado contra comprobantes y documentación				
F.				F.	
	Preparó			Revisó	B

Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.			B.13								
Clase de auditoría: Auditoría Interna											
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.											
Área prevención de riesgos			<table border="1"> <tr> <td>Preparó</td> <td>C.G.R</td> <td>16-09-13</td> </tr> <tr> <td>Revisó</td> <td>M.C.H.G</td> <td>30-09-13</td> </tr> </table>			Preparó	C.G.R	16-09-13	Revisó	M.C.H.G	30-09-13
Preparó	C.G.R	16-09-13									
Revisó	M.C.H.G	30-09-13									
Según procedimiento 21 del programa B											
Ref.	Requerimiento de Documentos	Observación									
	Medidas de seguridad en caso de incendios										
	• Hidratantes y accesorios.		<input checked="" type="checkbox"/>								
	• Rociadores automáticos o Sprinkler.		<input checked="" type="checkbox"/>								
	• Espuma contra incendios		<input checked="" type="checkbox"/>								
	• Extintores	Ok									
<p>Conclusión:</p> <p>No se tienen la cantidad de extintores de acuerdo al tamaño del establecimiento, así mismo, estos no se encuentran en un lugar accesible y a la vista del personal.</p>											
Ok	Cumple con los requisitos										
<input checked="" type="checkbox"/>	No cumple con los requisitos										
F.	 Preparó		F.	 Revisó							
B											

Nombre de la entidad auditada: Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A. de C.V.			B.14
Clase de auditoría: Auditoría Interna			
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.		Preparó	C.G.R 16-09-13
Área prevención de riesgos		Revisó	M.C.H.G 30-09-13
Según procedimiento 22 del programa B			
Ref.	Requisitos mínimos de las salidas de emergencia	Observación	
	Facilidades para la evacuación de las personas en caso de emergencias tales como:		
	• Salidas alternas de acuerdo a la cantidad de empleados y clientes que visitan el lugar.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	• Pasillos suficientemente amplios y libres de obstáculos.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	• Áreas bien señalizadas	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Sistema de señalización de seguridad visible y de comprensión general	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p>Conclusión:</p> <p>El negocio no cumple con los requisitos de prevención de riesgos establecidos en el artículo 36 de la Ley de prevención de riesgos en lugares de trabajo por lo que los riesgos son más elevados en el sector.</p>			
Ok	Cumple con los requisitos		
<input checked="" type="checkbox"/>	No cumple con los requisitos		
F. 	F. 		B
Preparó	Revisó		

3.3. Etapa III. Elaboración del informe de auditoría interna

3.3.1 Requerimientos de los informes

Requerimientos de los informes	
Identificación	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la empresa. • El período que comprende el estudio. • Tipo de auditoría o examen practicado. • Número de informe. • Responsables de haber efectuado el estudio.
Objetivos, alcance y metodología de auditoría	Se detallan cuales son los resultados que se esperan obtener con la realización de la auditoría.
Cuerpo del informe	<ul style="list-style-type: none"> • El enfoque y orientación del estudio. • El alcance de la auditoría y las principales áreas sujetas al examen. • Breve descripción de aspectos generales de la empresa. • Detalle de los principales métodos utilizados para el desarrollo del examen. • Determinación específica de las áreas críticas detectadas y de todos aquellos aspectos de relevancia que se hayan encontrado en el desarrollo del estudio. • Detalle o descripción de la evaluación practicada a los niveles gerenciales y administrativas de la empresa. • Deberá hacerse mención de todos aquellos aspectos positivos detectados en el estudio y que puedan ayudar a alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.
Conclusiones y recomendaciones	Del informe del auditor podrá concluir sobre el examen practicado y mediante la recapitulación de los aspectos sobresalientes orientará a los gerentes sobre las alternativas de solución más razonables, para contrarrestar todas aquellas situaciones negativas o problemática detectadas en cada una de las áreas; además, el auditor podrá en todo momento proponer modificaciones a los procedimientos y procesos al interior de la entidad, siempre que estos beneficien, logren fomentar la eficiencia y eficacia en la obtención de los objetivos propuestos.

Presentación	Dependerá de los requerimientos de la empresa, pero se recomienda como norma, considerar los patrones establecidos para los informes de auditoría de estados financieros y en cuanto al plazo para su presentación, es recomendable presentarlo a mas tardar quince días después de concluido el estudio, tomando en cuenta que dicho informe es de vital importancia para efectuar las medidas correctivas pertinentes las deficiencias encontradas dentro del menor plazo.
--------------	--

3.3.2 Presentación del informe

La gestión de riesgos no es la adecuada, dentro del informe se establecen los hallazgos y las recomendaciones a la administración para mejorar los controles dentro de la empresa y así realizar las operaciones de manera que ayude a cumplir los objetivos en forma eficiente y eficaz.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

San Salvador, 15 de noviembre de 2013

Señores:

Casino y Sala de Juego El Salvador, S.A de C.V

Presente.-

El propósito del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos en la auditoría interna realizada a las áreas administrativas y operativas de la empresa "Casino y Sala de Juegos El Salvador, S.A. de C.V.", en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, en la cual se evaluó la gestión en un marco de economía, eficiencia y eficacia.

El examen se realizó de acuerdo a lo establecido en el Marco Para la Práctica Profesional de Auditoría Interna y del modelo de gestión de riesgos corporativos (COSO ERM); incluyendo evaluación del sistema de control interno y de gestión, así como programas, procedimientos, objetivos o políticas establecidas por la empresa para el periodo auditado; la auditoría interna proporciona una base razonable para sustentar nuestras conclusiones .

Hemos concluido que la gestión efectuada por la gerencia en lo relativo a las áreas operativas y administrativas, se consideran deficientes por las siguientes razones:

ÁREA ADMINISTRATIVA:

Hallazgo No. 1

FALTA DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.

Criterio

Se debe establecer una estructura organizativa, en el cual se identifiquen claramente las funciones del personal que labora dentro de la organización, exponerse en un lugar visible para que sea visto y discutido por todo los empleados; asimismo, se debe tener un manual de políticas y procedimientos que enumere paso a paso las actividades que se realizan dentro de la empresa.

Condición

No existe dentro de la organización una estructura organizativa que defina claramente el personal responsable de cada puesto de trabajo; así como las líneas de autoridad y responsabilidad de las operaciones que se realizan. Además los procesos no se encuentran estipulados en un documento que se proporcione a los empleados para que conozcan las actividades que deban ejecutar.

Causa

La administración no considera necesario el diseño e implementación de estos documentos, ya que asegura que los empleados conocen las funciones y responsabilidades que tienen dentro de la empresa.

Efecto

Los empleados desconocen cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, lo que podría ocasionar que varias personas se concentren en realizar una misma actividad.

Recomendación

Que se elabore un organigrama donde se presenten los responsables de cada área, así como también un manual de políticas y procedimientos que reflejen paso a paso las actividades que realizan.

Hallazgo No. 2

NO EXISTEN CONTRATOS INDIVIDUALES DE TRABAJO PARA CADA EMPLEADO, NI SE HA ESTABLECIDO UN REGLAMENTO INTERNO.

Criterio

Se presume la existencia del contrato individual de trabajo, por el hecho de que una persona preste sus servicios a otra por más de dos días consecutivos. Probada la subordinación también se presume el contrato, aunque fueren por menor tiempo los servicios prestados. Así mismo todo patrono privado que ocupe de modo permanente diez o más trabajadores, tiene la obligación de elaborar un reglamento interno de trabajo, que deberán someter a la aprobación del Director General de Trabajo, sin cuyo requisito no se considerará legítimo.

Condición

La empresa no elabora contratos individuales de trabajo para el personal contratado, así mismo no tiene establecido un reglamento interno de trabajo por escrito donde defina claramente los derechos y responsabilidades tanto del patrono como del trabajador.

Causa

La empresa no le toma importancia a estas situaciones, ya que hasta el momento no ha sido exigido por el Ministerio de Trabajo ni por otro ente regulador.

Efecto

Los empleados pueden denunciar a la empresa ante el Ministerio de trabajo la falta del contrato individual de trabajo, así como del reglamento respectivo y esta puede adquirir multas hasta de cincuenta y siete 14/100 dólares (\$57.14) por cada infracción.

Recomendación

Que se elaboren contratos individuales de trabajo a todos los empleados que están laborando dentro de la organización y sea remitida una copia a la Dirección General de Trabajo. Así mismo que se elabore un reglamento interno, que defina claramente las funciones de cada empleado y el proceso de las actividades que se realizan en el negocio.

ÁREA OPERATIVA:

Hallazgo No. 3

SOBRECARGO EN LAS CONEXIONES ELÉCTRICAS.**Criterio**

Se deben tener controles estrictos sobre las instalaciones eléctricas, debido a la cantidad de máquinas que se tienen en el lugar, lo que evitaría riesgos de cortos circuitos que puedan dañar las máquinas y en todo caso disminuir la probabilidad de incendios.

Condición

Las instalaciones eléctricas están en el piso, bajo alfombras y estas se encuentran sobrecargadas debido a la cantidad de máquinas colocadas en la sala de juegos, con un riesgo elevado a que ocurran cortos circuitos que puedan provocar daños en dichos activos.

Causa

La fuente de ingresos de estas empresas son las máquinas electrónicas y para ubicarlas es necesario que las conexiones se encuentren en el piso, por lo que se hace difícil reubicarlas o instalar conexiones en la pared o en áreas amplias y adecuadas respecto al número de máquinas

Efecto

Daños en las máquinas de juego debido a cortocircuitos producidos por el sobrecargo de las conexiones eléctricas y la falta de medición de voltaje respecto al número de máquinas que se conectan en los toma corrientes.

Recomendación

Distribuir adecuadamente las máquinas de juego en el establecimiento, a fin que las conexiones eléctricas no se sobrecarguen o instalar conectores que sean los adecuados para la cantidad de máquinas.

Revisar los manuales de las máquinas para verificar el voltaje y compararlo con las conexiones eléctricas para determinar la capacidad que pueden soportar a fin de evitar daños a estas.

Hallazgo No. 4

INSUFICIENTES SALIDAS DE EMERGENCIA DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE CLIENTES QUE VISITAN EL LUGAR.

Criterio

El artículo 36 de la Ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo establece que todo lugar de trabajo debe contar con un sistema de señalización de seguridad que sea visible y de comprensión general. Asimismo, deberán tener las facilidades para la evacuación de las personas en caso de emergencia, tales como salidas alternas en proporción al número de personas que visitan el lugar, pasillos suficientemente amplios y libres de obstáculos, áreas bien señalizadas entre otras.

Condición

Dentro del establecimiento solo existen dos salidas de emergencia, y de acuerdo a la cantidad de personas que visitan el lugar no son suficientes; asimismo, no se tienen debidamente señalizadas y los pasillos se encuentran obstruidos por maquinas de juego.

Causa

No se tienen definidos planes de contingencia en caso ocurran terremotos, incendios u otros riesgos inesperados.

Efecto

Aglomeración de personas en caso ocurran terremotos u otros riesgos, lo que provocaría pérdidas considerables de recursos por falta de medidas de control sobre contingencias.

Recomendación

Se deben considerar los siguientes requisitos mínimos según lo establecido en el artículo 13 del Reglamento de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo:

- a) El ancho mínimo de las puertas de emergencia será de uno con veinte (1.20) metros.
- b) No se permitirán obstáculos que interfieran la salida normal de los trabajadores.
- c) Ninguna puerta de emergencia permanecerá con llave, de manera que pudiese impedir la evacuación.
- d) Implementación de planes de contingencia en caso ocurran hechos inesperados.

Hallazgo No. 5**NO SE TIENE ÁREA PARA FUMADORES.****Criterio**

El artículo 6 literal k de la Ley del Tabaco establece que: en los lugares públicos y privados con acceso al público que no cuenten con espacios específicos para el fumado se prohíbe el consumo del tabaco y deben tener rótulos en donde especifique dicha prohibición.

Condición

En el negocio no se tiene un área específica para fumadores, sin embargo los clientes fuman en el establecimiento debido a que estos no lo prohíben.

Causa

El negocio incurriría en costos elevados, ya que esto implica la reubicación de máquinas de juego en un área específica aparte de los demás, teniendo en consideración que las personas que fuman son pocas en relación a aquellas que no lo hacen.

Efecto

Incomodidad en las personas que no consumen tabaco, así como también multas calculadas de conformidad al salario mínimo mensual establecido para el sector comercio y servicios.

Recomendación

Habitar un área específica para fumadores, evitando de esta manera incomodidad a clientes que visitan el lugar, así como multa por esta prohibición.

Hallazgo No. 6**FALTA DE CONTROL DE LAS CORTESÍAS EN CONCEPTO DE ALIMENTOS Y DINERO EN EFECTIVO DEPOSITADO EN LAS MÁQUINAS PARA LOS CLIENTES VIP.****Criterio**

Deben implementarse controles estrictos en el manejo de las cortesías a los clientes, ya sea por dinero en

efectivo así como por la entrega de alimentos que se ofrecen en el establecimiento.

Condición

Los documentos que se utilizan para el control de los alimentos y bebidas entregadas a los clientes no es llenado correctamente debido a la falta de capacitación al personal sobre el asunto, por lo que no se lleva un control estricto del consumo realizado por cada cliente; así mismo, a los clientes VIP se les deposita dinero en efectivo dentro de las máquinas para que sigan jugando, pero tampoco se cuenta con un documento fiable para su entrega.

Causa

Falta de controles por parte de la administración con respecto al consumo de alimentos y a las cortesías entregadas a los clientes.

Efecto

No es posible tener un dato exacto de los alimentos que se tienen en existencia para el consumo, es por ello que se realizan compras de mercadería de emergencia lo que ocasiona un costo mayor para la empresa; asimismo, a los clientes se les sirven alimentos cuando lo requieren ya que no se tiene un control de lo que se les entrega, aumentando de esta manera los costos del servicio prestado. Para el caso de las cortesías en concepto de dinero en efectivo, no se conoce si realmente el dinero es depositado a totalidad en la máquina de juego, ya que el cliente en ningún momento firma de recibido.

Recomendación

Considerar un límite de bebidas y alimentos para los clientes, que se utilicen documentos que detallen la fecha, hora, concepto de lo que se entrega, y firma del cliente, de esa manera se llevara un control estricto y se vigilaran fácilmente la entrega.

Hallazgo No. 7

DAÑO EN MÁQUINAS DE JUEGO POR ABERTURA EN TECHOS.

Criterio

Las instalaciones del negocio deben garantizar la seguridad de los activos que se tienen en el lugar.

Condición

Existen aberturas en los techos de la sala de juegos y en tiempos de lluvia se filtra el agua por estas, provocando con ello que las máquinas se dañen fácilmente.

Causa

No se toman acciones preventivas para mitigar los riesgos sino que correctivas para solucionar los problemas que van ocurriendo

Efecto

Daños en las máquinas de juego y otros activos de la compañía, lo que genera baja rentabilidad en el negocio.

Recomendación

Contratar los servicios de un arquitecto que evalúe los lugares donde se encuentran las grietas para así determinar las medidas que debe tomar la administración para evitar cualquier accidente que se derive del daño de las instalaciones

Atentamente,



Ana Delmy Salguero

Coordinador de auditoría interna

3.3.3 Seguimiento del informe

La actividad de seguimiento de los hallazgos y recomendaciones de auditoría, se constituye en una retroalimentación de los resultados del trabajo, ya que a partir de los comentarios de la administración o del personal auditado, se prepara el informe final de auditoría. Es de mencionar que el seguimiento inmediato que realiza el auditor es con la finalidad de confirmar, constatar, y comprobar que las recomendaciones son acciones realizadas satisfactoriamente.

Capítulo IV: Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones

La empresa en estudio no tiene una gestión de riesgos definida que permita identificar, evaluar, manejar y controlar los acontecimientos o situaciones a los que se ven involucrados; asimismo el personal que labora en esta, no tiene el conocimiento necesario sobre el tema, lo que limita considerablemente el logro eficiente de los objetivos.

Debido a la falta de conocimiento en el área de casinos y salas de juego y la poca demanda por parte de estas empresas, las firmas de auditoría no prestan servicios de auditoría interna en esta área; asimismo la administración de estos considera que su implementación requiere de costos elevados para la compañía, y no existe obligación legal de hacerlo.

El área mas crítica para los administradores de estos negocios es la operativa, ya que la principal fuente de ingresos son las máquinas electrónicas que funcionan con dinero en efectivo, activo que es susceptible a robo o que puede ser resultado de actividades ilícitas sin que pueda ser identificado fácilmente por ellos.

4.2. Recomendaciones

Que la administración de los casinos y salas de juego establezca una gestión de riesgos que identifique, evalúe, controle y maneje los acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar aseguramiento razonable para el logro de los objetivos.

Se recomienda a la gerencia de los casinos y salas de juego, la implementación de la función de auditoría interna que evalúe la gestión de riesgos, ya que esta contribuirá a la mejora continua de los procesos que realizan y ayudará a lograr los objetivos en forma eficiente.

La empresa debería establecer un control detallado de datos generales de los clientes que ingresan al lugar y las transacciones que estos realizan dentro de ella e informar a la Unidad de Información financiera que esta adscrita a la Fiscalía General de la Republica en caso se observen operaciones sospechosas.

Asignar personal adecuado para monitorear las actividades en cada una de las areas; así también, que se realicen evaluaciones periódicas para determinar la eficiencia y eficacia con que se llevan a cabo.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilera Carranza, Iveth Beatriz Del Carmen; Fuentes Madrid, Emilia Mercedes; Román Gómez, Mario Ernesto. Año 2010. "Propuesta de un Sistema de Control Interno para la Mediana Empresa Ferretera de Santa Ana". Trabajo de graduación para optar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/655/1/10136197.pdf>.

Alarcón, German Isaac; Castellón Rodríguez, Francisco Vinicio; Flores Siliezar, Ana Liceth. Año 2012. "Auditoría interna, bajo enfoque de administración de riesgos empresariales, para el sector de gasolineras en el departamento de La Libertad". Trabajo de graduación para optar el grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de El Salvador.

Carias Santos, Joseline Alicia; Estrada Martínez, Israel Antonio; Díaz Carlos Roberto. Año 2011. "Modelo de identificación y evaluación de riesgos desde el punto de vista de auditoría interna, aplicada al área operativa de la industria metal mecánica". Trabajo de graduación para optar el grado de Licenciado en Contaduría Pública Universidad de El Salvador.

Código Municipal de El Salvador. Decreto No. 274 del 31 de Enero de 1986, ultima fecha de modificación del 05 de Julio de 2007.

Dirección General de Estadísticas y Censos (año 2013) directorio de empresas 2011, disponible en world wide web: <http://digestyc.gob.sv/index.php/novedades/publicaciones/category/45-directorio-de-empresas.html> Consultado el 03 de abril de 2013.

Flores Ardon, Félix Mauricio; Flores Loarca, José Adalberto; Montenegro Jiménez, Rubén Ernesto. Año 2012. "Plan de auditoría interna basado en riesgo en las áreas administrativas y operativas de la industria hotelera en los municipios de San Salvador y Antiguo Cuscatlán". Trabajo de graduación para optar el grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de El Salvador.

Grant, Stephen. "Colección de Postales del Libro Postales Salvadoreñas del Ayer". Disponible en world wide web: <http://skyscrapercity.com/showthread.php?t=490386>. Consultado el 06 de marzo de 2013.

Instituto de Auditores Internos (IIA siglas en ingles). Última Edición. “Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna”. Estados Unidos.

Manual de auditoría interna con enfoque preventivo. Disponible en world wide web:

<http://isis.ufg.edu.sv/wwwisis/documentos/TE/657.45-H294m/657.45-H294m-Capitulo%20II.pdf>

consultado el 17 de abril de 2013.

Monografías. “Historia de los casinos”. Disponible en world wide web:

<http://monografias.com/trabajos90/historia-casinos/historia-casinos.shtml> Consultado el 22 de marzo de 2013

Niola Ordoñez, Ana Elizabeth; Urgilés García, Carmen Elizabeth. Año 2013. “Evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta de “zona muebles” Cía Ltda”. Tesis previa a la obtención del título de Contador Público y Auditor. Universidad de Cuenca. Ecuador

Ordenanza reguladora de la actividad de rifas, sorteos y actividades similares en el municipio de San Salvador. Decreto No. 9 del 11 de marzo de 1998, ultima reforma 05 de julio de 2011.

Ordenanza Reguladora de las Tasas por Servicios Municipales de la Ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador. Decreto No. 66 del 18 de Diciembre de 2007.

Poquerwiki. “Casino de juegos”. Disponible en world wide web: http://poquerwiki.com/Casino_de_juego.

Consultado el 27 de agosto de 2013

Sampieri Hernández, Roberto; Fernando-Collado, Carlos; Lucio Baptista Pilar. “Metodología de la Investigación”. 4ta Edición, Editorial MCGRAW-HILL

Sandoval, Carlos. “Todavía siguen los casinos”. Disponible en world wide web:

<http://elsalvador.com/noticias/edicionesanteriores/2000/julio/julio17/EDITORIALES/edito5.html>

Consultado el 22 de marzo de 2013

Tarifa de arbitrios de la municipalidad de San Salvador. Decreto No. 436 del 22 de octubre de 1980, ultima reforma 08 de abril de 1999.

Zona casinos "Historia de los Casinos". Disponible en world wide web:
<http://casinostragamonedas.blogspot.com/> Consultado el 06 de marzo de 2013.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1:

Casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador.

Anexo 2:

Tasas por rifas o sorteos y juegos de azar.

Anexo 3:

Cuestionario dirigido a gerentes de firmas de auditoría.

Cuestionario dirigido a gerentes de operaciones de casinos y salas de juego.

Anexo 4:

Análisis de la encuesta dirigida a gerentes de firmas de auditoría.

Análisis de la encuesta dirigida a gerentes de operaciones de casinos y salas de juego.

ANEXO 1

Casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador

Razon social	Nombre comercial	Dirección
Juegos y Recreaciones, S.A. de C.V.	Bingo Club	Ciudad Merliot, Calle Chiltiupán, 1 Cuadra abajo de Plaza Merliot, Santa Tecla.
CG Incorporated, S.A. de C.V.	Casino Colonial	Calle Mediterraneo y Avenida las Palmeras, Colonia la Sultana, Antiguo Cuscatlán.
DM Sao Paulo, S.A. de C.V.	Bingo Rio	Calle Chiltiupán y Avenida Jayaque, Ciudad Merliot, La Libertad.
Corporación G.E.B, S.A. de C.V.	Bingo Marbella	Paseo General Escalón entre 73 y 75 Avenida Sur, Colonia Escalón, San Salvador.
Grupo RDB, S.A. de C.V.	Hotel y Casino Siesta	Final Boulevard Los Próceres, San Salvador.
Enterprise Strategic, S.A de C.V	Bingo Jolly	Intercepción de la Avenida Napoleón Viera Altamirano, Pasaje Istmania, Colonia Escalón, San Salvador.
Video Atracciones, S.A. de C.V.	Casino Carnaval	Urbanización Maquilishuat Avenida Masferrer Sur, N°26, San Salvador.
DM Sao Paulo, S.A. de C.V.	Galaxy Bowling	75 Avenida Norte frente a las Fuentes Beethoven, Colonia Escalón, San Salvador.

Fuente: La información detallada se tomó de datos de la Dirección General de Estadísticas y Censos y búsqueda realizada por medio de las páginas web de los diferentes casinos y salas de juegos.

ANEXO 2

Según Art. 7 Se establecen las siguientes tasas por rifas o sorteos y juegos de azar de la manera que se detalla a continuación:

Rifas o sorteos de cualquier clase en los que se venda o no el cupón o derecho de participación de ellas, sobre el valor total de los premios.	10%
Por loterías electrónicas y similares sobre el valor del boleto vendido dentro del municipio.	10%
Juegos de azar o similares por derecho a participar	10%
Rifas y sorteos de cualquier clase, promovidas por instituciones sin fines de lucro para la realización de obras benéficas en las que los cupones o derechos a participar en ellos sean vendidos.	5%
Gestión de trámite para la emisión de solvencia municipal.	\$3.50
Permisos para el funcionamiento de establecimientos donde se instalen maquinas de juego, mesas de juego y/o juegos mecánicos al año.	Un salario mínimo vigente
Licencia sobre bebidas alcohólicas	\$300.00

ANEXO 3



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

Dirigido a: Gerentes de firmas de auditoría.

Objetivo: Indagar sobre la realización de trabajos de auditoría interna basados en la evaluación y gestión de riesgos dentro de los negocios que se dedican a actividades de casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador.

1. ¿Qué tipos de auditoría realiza la firma?

1. De Estados Financieros 2. Fiscal 3. Interna
4. Forense 5. En sistemas 6. Otros _____

Objetivo: Investigar si las firmas de auditoría que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador prestan servicios de auditoría interna.

2. ¿La firma de auditoría ha prestado servicios a casinos y sala de juego?

1. Si 2. No

Objetivo: Verificar la participación de las firmas de auditoría en la realización de trabajos a casinos y salas de juegos.

3. ¿Ha realizado trabajos de auditoría interna a este tipo de entidades?

1. Si 2. No

Objetivo: Confirmar que las entidades de casinos y salas de juego no poseen auditoría interna.

Si la respuesta a la pregunta 3 es negativa pasar a la pregunta 11.

4. Dentro de la zona metropolitana de San Salvador ¿a qué cantidad de casinos les ha realizado trabajos de auditoría interna?

- | | | | | | |
|----------|----------------------|------------|----------------------|----------|----------------------|
| 1. 1 a 2 | <input type="text"/> | 2. 3 a 4 | <input type="text"/> | 3. 5 a 6 | <input type="text"/> |
| 4. 7 a 8 | <input type="text"/> | 5. Ninguno | <input type="text"/> | | <input type="text"/> |

Objetivo: Conocer la experiencia de las firmas de auditoría sobre el trabajo realizado a estas entidades.

5. ¿Qué enfoque utiliza para la evaluación de riesgos?

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 1. NIEPAI. | <input type="text"/> |
| 2. COSO. | <input type="text"/> |
| 3. ERM. | <input type="text"/> |
| 4. Todas las anteriores. | <input type="text"/> |

Objetivo: Asegurarse si el enfoque utilizado por el auditor para evaluar la gestión de riesgos en la entidad se encuentra dentro del marco regulatorio y es el apropiado.

6. ¿Qué herramientas de auditoría interna utiliza para efectuar la identificación y evaluación de riesgos operativos y administrativos?

- | | | | |
|----------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| 1. Matriz de riesgos | <input type="text"/> | 2. Cuestionarios | <input type="text"/> |
| 3. Entrevistas | <input type="text"/> | 4. Todas las anteriores | <input type="text"/> |

Objetivo: Determinar la eficiencia del trabajo realizado y si se utilizan las técnicas adecuadas para la identificación y evaluación de riesgos.

7. De las áreas que se muestran a continuación, ¿en cuál se ha identificado más dificultades que incidan en la operatividad de la entidad?

1. Administración 2. Operación 3. Finanzas 4. Todas las anteriores

Objetivo: Conocer cuáles son las áreas críticas dentro de las entidades del sector, a fin de buscar soluciones de mejora que ayude a reducir los problemas que afectan el logro de los objetivos.

8. Según su experiencia ¿cuáles son los objetivos a los que más se enfocan los administradores de los casinos y salas de juegos al adquirir los servicios de auditoría interna?

- 1. Evitar pérdidas de recursos.
- 2. Disminuir los problemas que afecten el logro de los objetivos.
- 3. Medir la eficiencia y eficacia del personal.
- 4. Obtener recomendaciones que ayuden a mejorar las actividades de la empresa.
- 5. Todas las anteriores

Objetivo: Identificar los objetivos que pretende alcanzar la entidad mediante la evaluación y gestión de riesgos.

9. ¿La administración de los casinos y salas de juego da respuesta oportunamente a los riesgos identificados?

- 1. Si
- 2. No

Objetivo: Indagar mediante las firmas de auditoría si los administradores les dan seguimiento a las recomendaciones realizadas.

10. Según los trabajos de auditoría interna realizados ¿Qué decisiones toma la gerencia para la administración de los riesgos de la empresa?

1. Evitar 2. Aceptar 3. Reducir
4. Compartir

Objetivo: Determinar las principales decisiones tomadas por la administración para los problemas identificados.

11. Si la respuesta a la pregunta No. 3 es Negativa, ¿Cuál es la causa?

1. Falta de demanda profesional.
2. No se ofrecen este tipo de servicios.
3. Existe un vínculo con la persona auditada.
4. Otras _____

Objetivo: Conocer las causas por las cuales las firmas de auditoría no prestan servicios de auditoría interna a estas entidades.

12. ¿Qué aporte tendría en la realización de su examen el contar con programas que incluyan procedimientos para la identificación y evaluación de riesgos dentro de los casinos y salas de juego?

1. Evaluar el impacto de los riesgos
2. Contribuir a la toma de decisiones
3. Priorizar la mitigación de los riesgos
4. Otorgar un apoyo en los roles a desempeñar dentro de la evaluación de riesgos
5. Cumplir con los objetivos trazados en la unidad de auditoría
6. Todas las anteriores

Objetivo: Conocer en qué medida el diseño de programas basados en la identificación y evaluación de riesgos servirá como guía para los trabajos de auditoría interna realizados a los casinos y salas de juego.

13. ¿Considera necesario asesorar a la administración o gerencia en lo que respecta a los riesgos del negocio?

1. Si 2. No

Objetivo: Investigar si las firmas de auditoría están dispuestas a brindarles asesorías que contribuyan a la mejora de los procesos de gestión de riesgos dentro de los casinos y salas de juego.

14. ¿Aceptaría prestar sus servicios a este tipo de negocios para ejecutar una auditoría interna?

1. Si 2. No

Objetivo: Investigar la cantidad de firmas de auditoría que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador que están dispuestas a prestar servicios de auditoría interna a estos negocios.

15. ¿Le interesaría la propuesta de un modelo de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en las áreas administrativas y operativas de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador?

1. Si 2. No

Objetivo: Confirmar que la propuesta a realizar será de utilidad para futuros trabajos de auditoría interna a estas entidades.



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

Dirigido a: Gerente de operaciones de casinos y salas de juego

Objetivo: Investigar si la administración de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador implementan procedimientos para identificar, analizar, evaluar y controlar los efectos de los riesgos a los que están expuestos.

1. ¿Qué tipos de auditorías son realizadas en la entidad?

1. De Estados Financieros 2. Fiscal 3. Interna
4. Forense 5. En sistemas 6. Gestión

Objetivo: Determinar si la entidad ha recibido los servicios de auditoría interna.

2. ¿Posee procedimientos o normas de control internos por escrito sobre las operaciones que realiza?

1. Si 2. No

Objetivo: Conocer si las operaciones que realiza la empresa se encuentran establecidas en un documento de consulta dentro de la entidad.

3. ¿Dentro de su organización, se ha implementado un sistema de gestión de riesgos?

1. Si 2. No

Objetivo: Investigar la forma en que la administración de estos negocios detecta y minimiza los riesgos a los que se enfrenta.

4. En caso de no tener implementado el sistema de gestión de riesgos ¿Cuáles son las razones?

- 1. Falta de recursos para implementarlos
- 2. Poco conocimiento relacionado al proceso de gestión de riesgos
- 3. El proceso no es considerado importante
- 4. Otros

Objetivo: Conocer las causas por las cuales las empresas no tienen implementado un sistema de gestión de riesgos.

5. ¿Sabe en qué consiste el modelo de control Interno: COSO ERM (gestión de riesgo corporativo)?

- 1. Si
- 2. No

Objetivo: Identificar en qué medida la administración conoce de administración de riesgos mediante el modelo COSO ERM.

6. Si conoce COSO ERM ¿lo aplica en la realización de sus actividades?

- 1. Si
- 2. No

Objetivo: Conocer si la administración de riesgos se realiza tomando en cuenta consideraciones establecidas en COSO ERM.

7. ¿En qué área se identifican más dificultades o mayores riesgos que afecte la operatividad de la entidad?

- 1. Administración
- 2. Operación
- 3. Finanzas
- 4. Contabilidad

Objetivo: Identificar las áreas dentro de las cuales se necesita mejorar los controles internos.

8. De los riesgos que se mencionan a continuación ¿cuáles son los que tienen mayor probabilidad de ocurrencia dentro entidad?

- 1. Daños en maquinas por sobrecargo de conexiones eléctricas.

- | | |
|---|--------------------------|
| 2. Robos de efectivo | <input type="checkbox"/> |
| 3. Inadecuada toma de decisiones por información errónea | <input type="checkbox"/> |
| 4. Perdida de productos utilizados en la preparación de alimentos | <input type="checkbox"/> |
| 5. Daño en los documentos contables y administrativos | <input type="checkbox"/> |
| 6. Faltantes de efectivo | <input type="checkbox"/> |
| 7. Otros: _____ | <input type="checkbox"/> |

Objetivo: Investigar si la administración de estas compañías identifican oportunamente los riesgos a los que están expuestos.

9. De los problemas mencionados a continuación ¿cuáles son los que ocurren en la empresa?

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Registros contables erróneos | <input type="checkbox"/> |
| 2. Daños o pérdidas de activos | <input type="checkbox"/> |
| 3. Los canales de comunicación entre las diferentes áreas no son los apropiados | <input type="checkbox"/> |
| 4. Desmotivación del personal con el cargo que desempeña | <input type="checkbox"/> |
| 5. Otros: _____ | <input type="checkbox"/> |

Objetivo: Identificar las deficiencias que se generan en las operaciones realizadas por la entidad.

10. ¿El personal recibe capacitaciones sobre la realización del trabajo asignado y la solución de problemas que puedan afectar las operaciones del negocio?

1. Si 2. No

Objetivo: Conocer la existencia de un plan de capacitación continua sobre las actividades realizadas por el personal a fin de mitigar los riesgos dentro de cada una de las áreas.

11. ¿El desempeño de las actividades que realiza cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?

1. Si 2. No

Objetivo: Investigar si dentro del negocio existen evaluaciones internas para medir el desempeño de las actividades que realiza cada empleado.

12. ¿Quién es el encargado de verificar los controles ante los riesgos que se enfrenta la entidad?

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1. Gerente administrativo | <input type="checkbox"/> | 2. Gerente de operaciones | <input type="checkbox"/> |
| 3. Auditor interno | <input type="checkbox"/> | 4. Otros _____ | <input type="checkbox"/> |

Objetivo: Identificar si el personal asignado para verificar los controles en la entidad es el apropiado y contribuirá a la mejora de los procesos.

ANEXO 4

Estudio de la participación de firmas de auditoría, en la realización de auditoría interna en casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador.

1. ¿Qué tipos de auditoría realiza la firma?

Objetivo: Investigar si las firmas de auditoría que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador prestan servicios de auditoría interna.

1. ¿Qué tipos de auditoría realiza la firma?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
De Estados Financieros	66	98.51%
Fiscal	62	92.54%
Interna	26	38.81%
Forense	15	22.39%
En sistemas	14	20.90%
Otros	5	7.46%

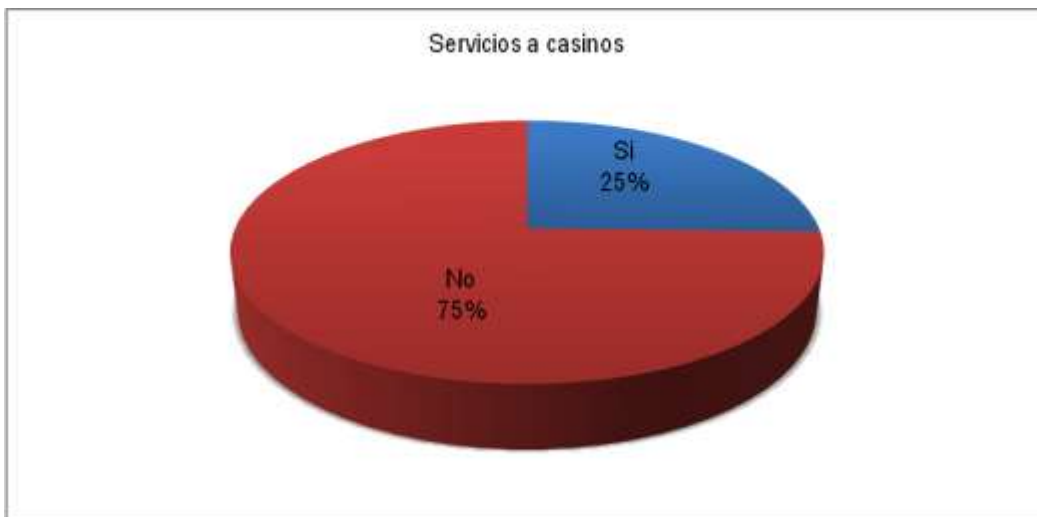


Análisis: De las 67 firmas de auditoría encuestadas que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador, el 98.51% manifiesta realizar trabajos de auditoría a estados financieros, ya que es exigido por el Código de Comercio en los artículos 223, 289, 290; sin embargo, solo un 38.81% afirma realizar auditoría interna, ya que este tipo de auditoría no es exigida legalmente y las empresas no lo ven necesario.

2. ¿La firma de auditoría ha prestado servicios a casinos y salas de juego?

Objetivo: Verificar la participación de las firmas de auditoría en la realización de trabajos a casinos y salas de juegos.

2. ¿La firma de auditoría ha prestado servicios a casinos y salas de juego?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	17	25%
No	50	75%
Totales	67	100%

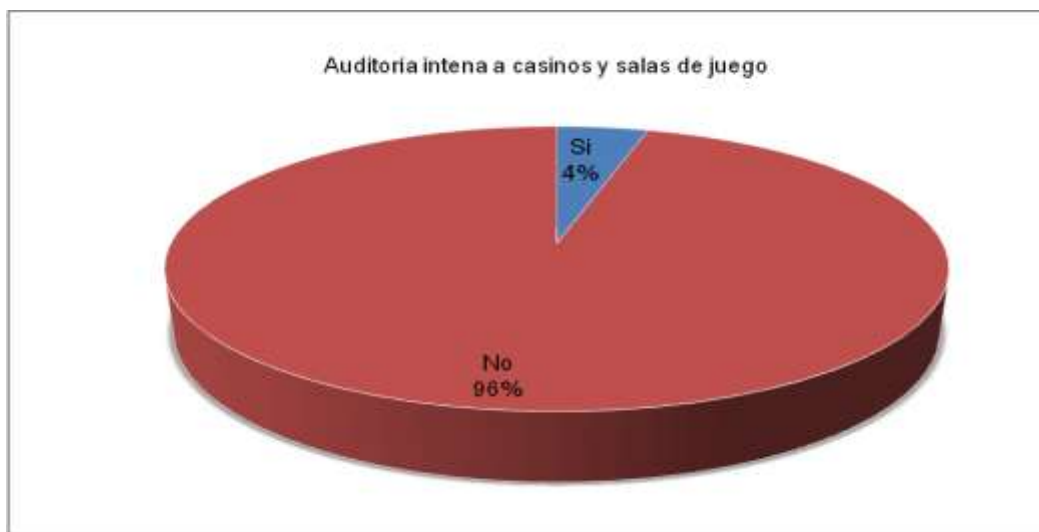


Análisis: Según lo mostrado en el gráfico, el 75% del total de firmas consideradas en la muestra, afirman no haber prestado servicios a casinos y salas de juego, siendo una de las principales causas la falta de demanda profesional de estos servicios por parte de las empresas del sector.

3. Ha realizado trabajos de auditoría interna a este tipo de entidades?

Objetivo: Confirmar que las entidades de casinos y salas de juego no poseen auditoría interna.

3. ¿Ha realizado trabajos de auditoría interna a este tipo de entidades?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	3	4%
No	64	96%
Totales	67	100%

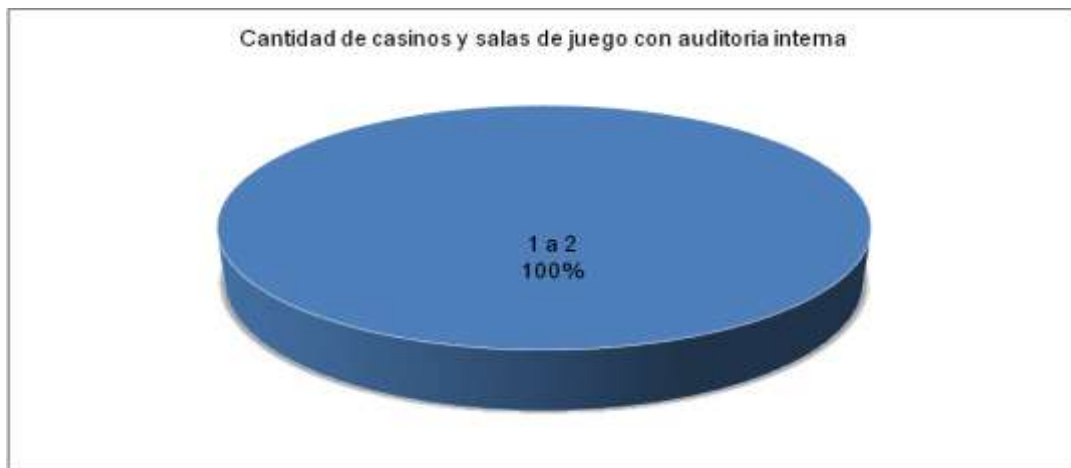


Análisis: El 96% de las firmas encuestadas no ha realizado trabajos de auditoría interna a casinos y salas de juego, ya que estos negocios no lo solicitan; así mismo lo consideran un sector poco aceptado por la sociedad y no desean verse involucrados en problemas que afecten su prestigio.

4. Dentro de la zona metropolitana de San Salvador ¿a qué cantidad de casinos les ha realizado trabajos de auditoría interna?

Objetivo: Conocer la experiencia de las firmas de auditoría sobre el trabajo realizado a estas entidades.

4. Dentro de la zona metropolitana de San Salvador ¿A qué cantidad de casinos les ha realizado trabajos de auditoría interna?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1 a 2	3	100%
3 a 4	0	0%
5 a 6	0	0%
7 a 8	0	0%
Ninguno	0	0%
Totales	3	100%

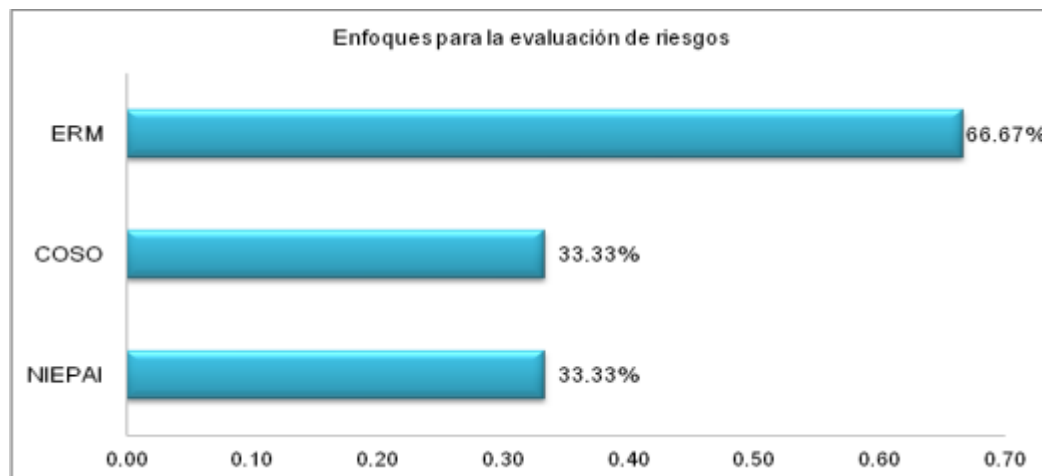


Análisis: Tomando como base las tres firmas de auditoría que han realizado trabajos de auditoría interna a casinos y salas de juego, la totalidad afirma que se han prestado este tipo de servicios a uno o dos casinos, mostrando que la cobertura es muy limitada con respecto al total de casinos de la zona metropolitana de San Salvador.

5. ¿Qué enfoque utiliza para la evaluación de riesgos?

Objetivo: Asegurarse si el enfoque utilizado por el auditor para evaluar la gestión de riesgos en la empresa se encuentra dentro del marco regulatorio y es el apropiado.

5. ¿Qué enfoque utiliza para la evaluación de riesgos?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
NIEPAI	1	33.33%
COSO	1	33.33%
ERM	2	66.67%
Todas las anteriores	0	0.00%

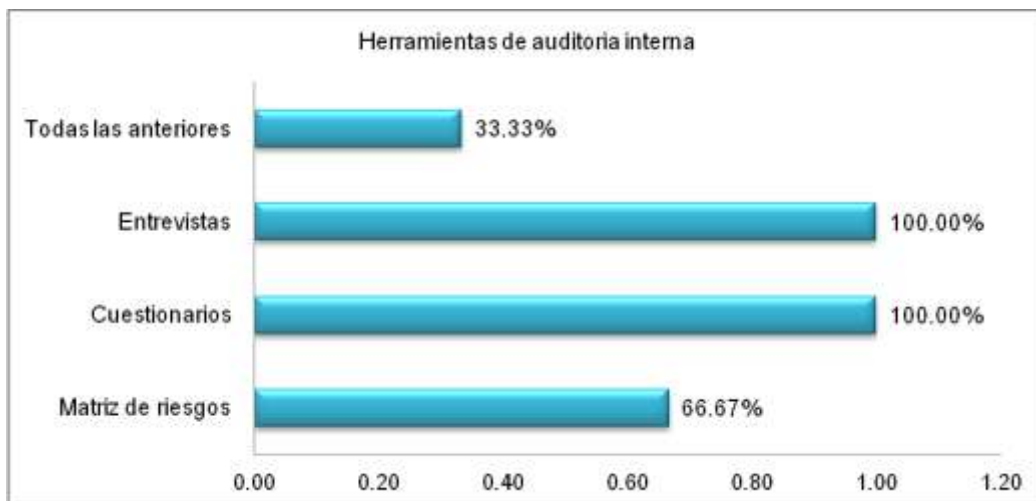


Análisis: Un 66.67% de las firmas de auditoría que respondieron que han prestado servicios de auditoría interna a los casinos y salas de juego, afirman que utilizan COSO ERM para evaluar la gestión de riesgos, lo que garantiza que el método utilizado es apropiado para valorar aquellos eventos potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos; sin embargo surge la necesidad que apliquen además las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Profesión de Auditoría Interna.

6. ¿Qué herramientas de auditoría interna utiliza para efectuar la identificación y evaluación de riesgos operativos y administrativos?

Objetivo: Determinar la eficiencia del trabajo realizado y si se utilizan las técnicas adecuadas para la identificación y evaluación de riesgos.

6. ¿Qué herramientas de auditoría interna utiliza para efectuar la identificación y evaluación de riesgos operativos y administrativos?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Matriz de riesgos	2	66.67%
Cuestionarios	3	100%
Entrevistas	3	100%
Todas las anteriores	1	33.33%

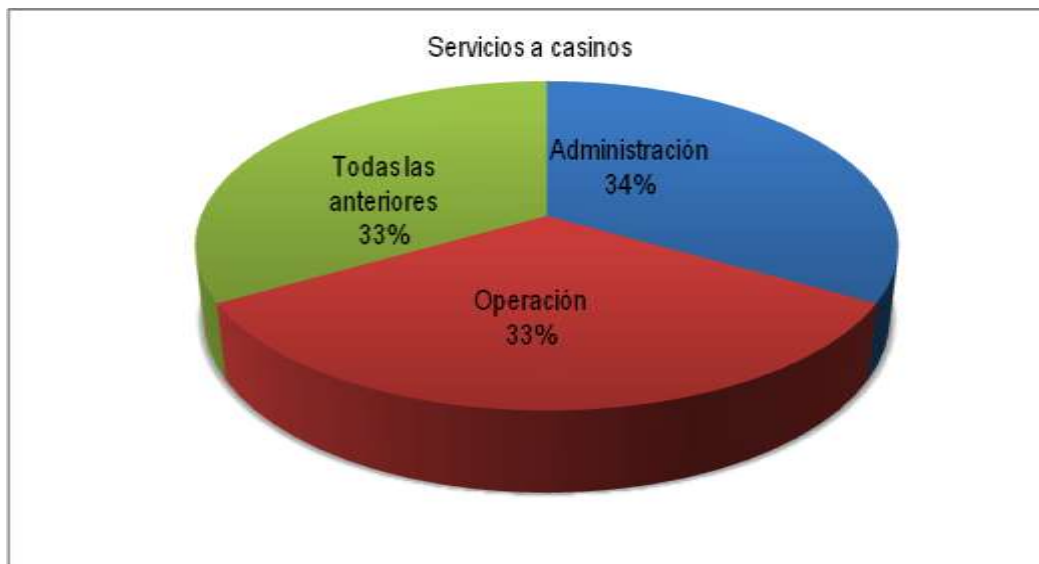


Análisis: Respecto de las herramientas utilizadas por las empresas que han realizado trabajos de auditoría interna a los casinos y salas de juego, el 100% afirman utilizar los cuestionarios y entrevistas para la identificación y evaluación de riesgos, tales herramientas no son suficientes, pero ayudan a identificar y evaluar los riesgos dentro de la empresa.

7. De las áreas que se muestran a continuación, ¿en cuál se ha identificado más dificultades que incidan en la operatividad de la entidad?

Objetivo: Conocer cuáles son las áreas críticas dentro de las entidades del sector, a fin de buscar soluciones de mejora que ayude a reducir los problemas que afectan el logro de los objetivos.

7. De las áreas que se muestran a continuación, ¿En cuál se ha identificado más dificultades que incidan en la operatividad de la entidad?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Administración	1	34.00%
Operación	1	33.00%
Finanzas	0	0.00%
Todas las anteriores	1	33.00%
Totales	3	100.00%

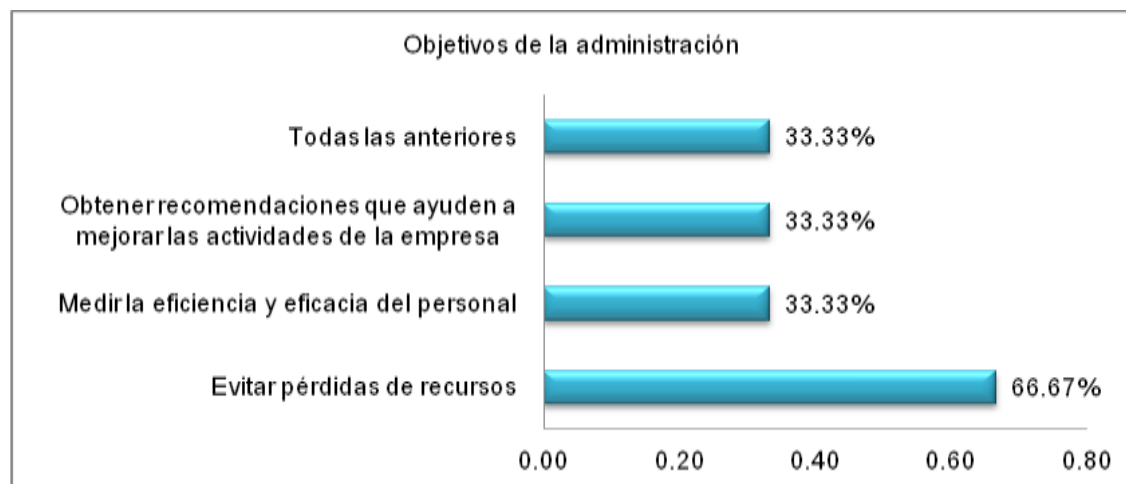


Análisis: Según los trabajos realizados por las firmas de auditoría en los casinos y salas de juego, estos consideran que las tres áreas (administración, operación y finanzas) son críticas, lo que confirma que es necesario que se implemente dentro de la empresa una auditoría interna que identifique y evalúe la gestión de riesgos.

8. Según su experiencia ¿cuáles son los objetivos a los que más se enfocan los administradores de los casinos y salas de juegos al adquirir los servicios de auditoría interna?

Objetivo: identificar los objetivos que pretende alcanzar la entidad mediante la evaluación y gestión de riesgos.

8. Según su experiencia ¿Cuáles son los objetivos a los que más se enfocan los administradores de los casinos y salas de juegos al adquirir los servicios de auditoría interna?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Evitar pérdidas de recursos	2	66.67%
Disminuir los problemas que afecten el logro de los objetivo	0	0.00%
Medir la eficiencia y eficacia del personal	1	33.33%
Obtener recomendaciones que ayuden a mejorar las actividades de la empresa	1	33.33%
Todas las anteriores	1	33.33%

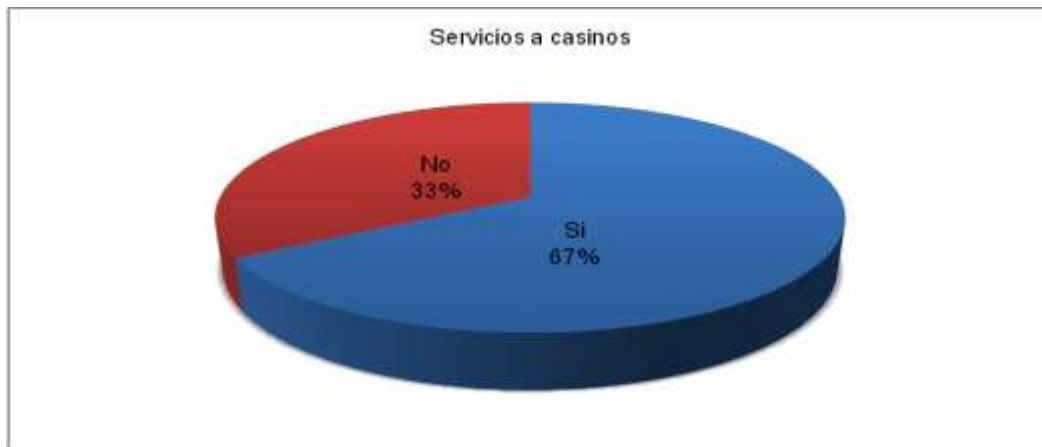


Análisis: Para las firmas de auditoría, el principal objetivo al que se enfocan estos negocios al adquirir los servicios de auditoría interna es el de evitar pérdidas de recursos con un 66.67%, debido a que poseen inversión importante que afectaría en gran medida la rentabilidad de la empresa en caso ocurran.

9. ¿La administración de los casinos y salas de juego da respuesta oportuna a los riesgos identificados?

Objetivo: Indagar mediante las firmas de auditoría si los administradores les dan seguimiento a las recomendaciones realizadas.

9. ¿La administración de los casinos y salas de juego da respuesta oportuna a los riesgos identificados?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

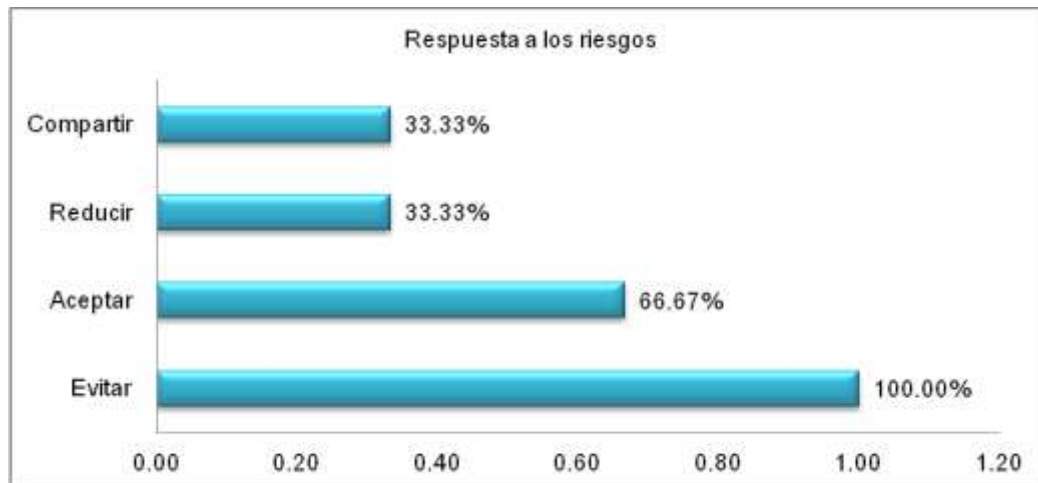


Análisis: De las experiencias que tuvieron las firmas al realizar trabajos de auditoría interna a los casinos y salas de juego, un 67% asegura que se muestran resultados positivos, ya que afirman que se le ha dado seguimiento a las recomendaciones realizadas, y se han tomado acciones correctivas por parte de la administración de la empresa.

10. Según los trabajos de auditoría interna realizados ¿Qué decisiones toma la gerencia para la administración de los riesgos de la empresa?

Objetivo: Determinar las principales decisiones tomadas por la administración para los problemas identificados.

10. Según los trabajos de auditoría interna realizados ¿Qué decisiones toma la gerencia para la administración de los riesgos de la empresa?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Evitar	3	100.00%
Aceptar	2	66.67%
Reducir	1	33.33%
Compartir	1	33.33%

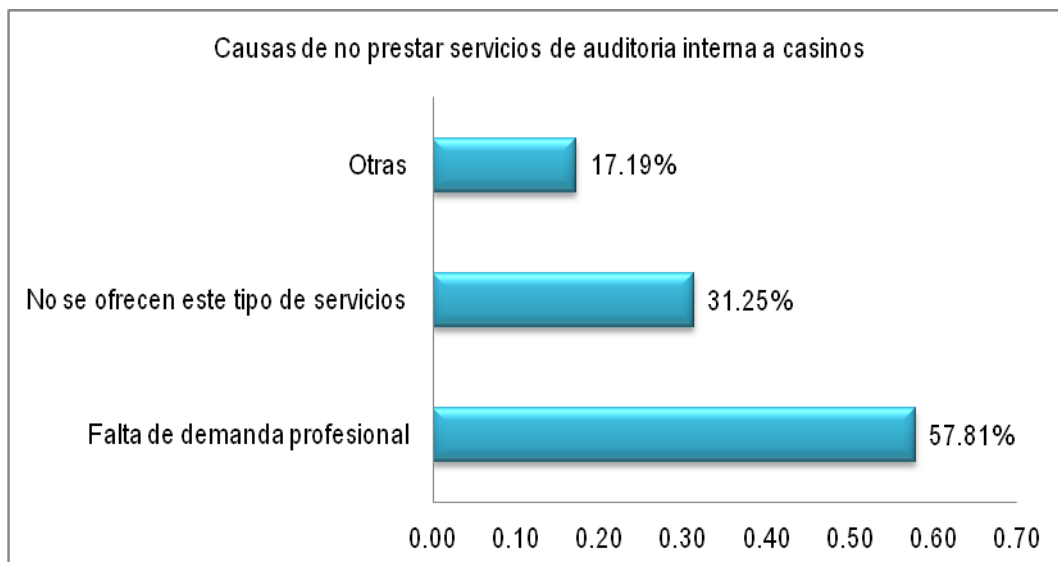


Análisis: De las tres empresas que afirmaron que prestan servicios de auditoría interna a los casinos, el 100% coincide que la respuesta que los administradores dan a los riesgos identificados, es la de evitarlos para impedir la pérdida de recursos.

11. Si la respuesta a la pregunta No. 3 es Negativa, ¿Cuál es la causa?

Objetivo: Conocer las causas por las cuales las firmas de auditoría no prestan servicios de auditoría interna a estas entidades.

11. Si la respuesta a la pregunta No. 3 es Negativa, ¿Cuál es la causa?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Falta de demanda profesional	37	57.81%
No se ofrecen este tipo de servicios	20	31.25%
Existe un vínculo con la persona auditada	0	0.00%
Otras	11	17.19%



Análisis: El 57.81% de la muestra respondió que la falta de demanda profesional por parte de casinos y salas de juego, es una de las principales causas por las cuales las firmas de auditoría no realizan trabajos de auditoría interna a estos negocios, siendo considerable el resultado debido que solo son ocho casinos dentro de la zona metropolitana de San Salvador.

12. ¿Qué aporte tendría en la realización de su examen el contar con programas que incluyan procedimientos para la identificación y evaluación de riesgos dentro de los casinos y salas de juego?

Objetivo: Conocer en qué medida el diseño de programas basados en la identificación y evaluación de riesgos servirá como guía para los trabajos de auditoría interna realizados a los casinos y salas de juego.

12. ¿Qué aporte tendría en la realización de su examen el contar con programas que incluyan procedimientos para la identificación y evaluación de riesgos dentro de los casinos y salas de juego?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Evaluar el impacto de los riesgos	33	49.25%
Contribuir a la toma de decisiones	13	19.40%
Priorizar la mitigación de los riesgos	22	32.84%
Otorgar un apoyo en los roles a desempeñar dentro de la evaluación de riesgos	19	28.36%
Cumplir con los objetivos trazados en la unidad de auditoría	9	13.43%
Todas las anteriores	22	32.84%

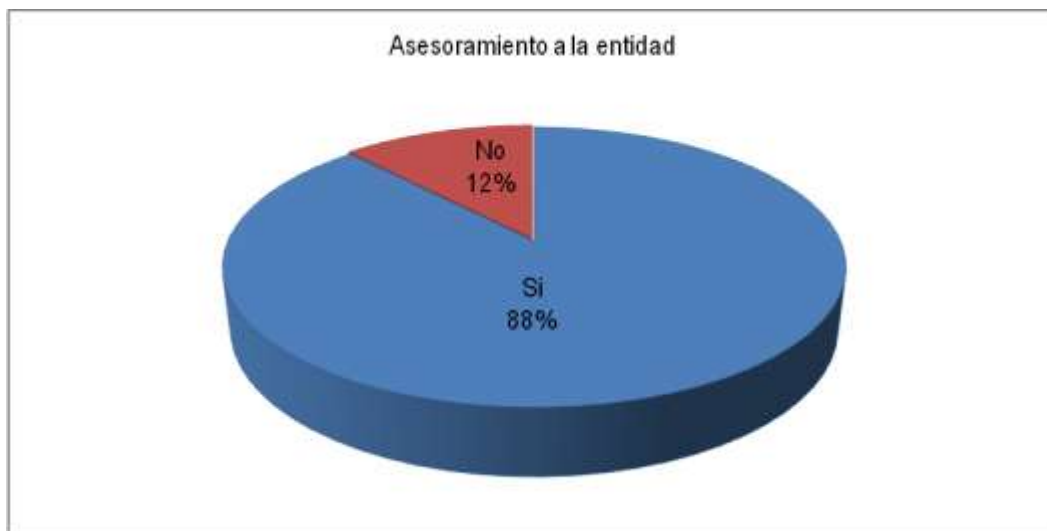


Análisis: Se puede analizar que la mitad de las firmas de auditoría es decir el 49.25%, coinciden que evaluar el impacto de los riesgos es el principal aporte que tendrían las empresas al contar con procedimientos que ayuden a identificar y evaluar los riesgos dentro de los negocios de este sector; siendo así otro objetivo importante es el de reducir los riesgos, ya que una vez evaluados se puede contribuir a reducirlos mediante recomendaciones que ayuden a mejorar los procesos.

13. ¿Considera necesario asesorar a la administración o gerencia en lo que respecta a los riesgos del negocio?

Objetivo: Investigar si las firmas de auditoría están dispuestas a brindarles asesorías que contribuyan a la mejora de los procesos de gestión de riesgos dentro de los casinos y salas de juego.

13. ¿Considera necesario asesorar a la administración o gerencia en lo que respecta a los riesgos del negocio?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	59	88%
No	8	12%
Totales	67	100%



Análisis: El 88% de las firmas aseguran que es necesario asesorar a la administración de los casinos y salas de juego respecto a los riesgos del negocio para contribuir en el proceso de gestión de riesgos y así identificar, controlar o eliminar eventos que afecten el cumplimiento de los objetivos.

14. ¿Aceptaría prestar sus servicios a este tipo de negocios para ejecutar una auditoría interna?

Objetivo: Investigar la cantidad de firmas de auditoría que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador que están dispuestas a prestar servicios de auditoría interna a estos negocios.

14. ¿Aceptaría prestar sus servicios a este tipo de negocios para ejecutar una auditoría interna?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	55	82%
No	12	18.0%
Totales	67	100%



Análisis: Un 82% de las empresas que prestan servicios de auditoría, aseguran estar dispuestos a realizar trabajos de auditoría interna a casinos y salas de juego para conocer la eficacia de la gestión de riesgos dentro de estos negocios y mejorar los procesos de las operaciones que realizan, mientras que un 18% no aceptaría prestar los servicios de auditoría interna por miedo a verse involucrado en actos ilícitos causados por el mal concepto que tienen las personas sobre estos negocios.

15. ¿Le interesaría la propuesta de un modelo de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en las áreas administrativas y operativas de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador?

Objetivo: Confirmar que la propuesta de una auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos de los casinos será de utilidad para futuros trabajos de auditoría interna a estas entidades.

15. ¿Le interesaría la propuesta de un modelo de auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en las áreas administrativas y operativas de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	62	93%
No	5	7%
Totales	67	100%



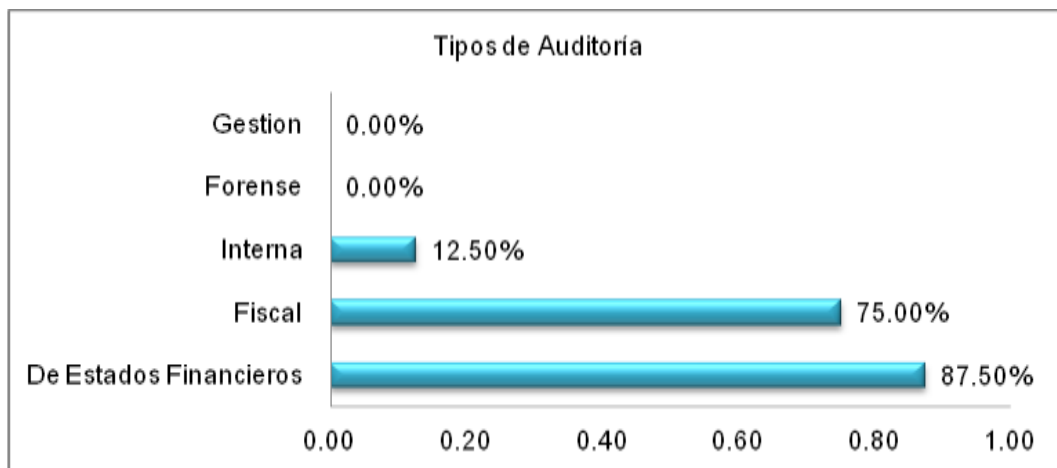
Análisis: Según la información recopilada en las encuestas realizadas se confirmó que a las firmas de auditoría les interesa la propuesta de una auditoría interna para evaluar la gestión de riesgos en los casinos y salas de juego, ya que de esta manera conocerán mas sobre las actividades que realizan las empresas del sector así como los riesgos a los que están asociados, siendo una herramienta de ayuda para la adecuada identificación y evaluación de los riesgos que impiden alcanzar los objetivos en forma eficiente.

Encuesta dirigida a casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador.

1. ¿Qué tipos de auditorías son realizadas en la entidad?

Objetivo: Determinar si la entidad ha recibido los servicios de auditoría interna.

1. ¿Qué tipos de auditorías son realizadas en la entidad?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
De estados financieros	7	87.50%
Fiscal	6	75.00%
Interna	1	12.50%
Forense	0	0.00%
Sistema	0	0.00%
Gestión	0	0.00%



Análisis: El 87.5% de los gerentes de los casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador, manifiestan tener auditoría de estados financieros lo que es importante, ya que con ello se garantiza el cumplimiento de la normativa contable del negocio, seguido de un 75% que manifiestan poseer auditoría fiscal; sin embargo, del sector solo uno, lo que equivale al 12.50% de los encuestados afirma tener auditoría interna, los siete restantes no lo han implementado, debido al costo que esto genera y porque no es exigible por una ley en El Salvador, lo cual hace que las empresas no lo consideren necesario.

2. ¿Posee procedimientos o normas de control internos por escrito sobre las operaciones que realiza?

Objetivo: Conocer si las operaciones que realiza la empresa se encuentran establecidas en un documento de consulta dentro de la entidad.

2. ¿Posee procedimientos o normas de control internos por escrito sobre las operaciones que realiza?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	1	12%
No	6	75%
N/R	1	13%
Totales	8	100%

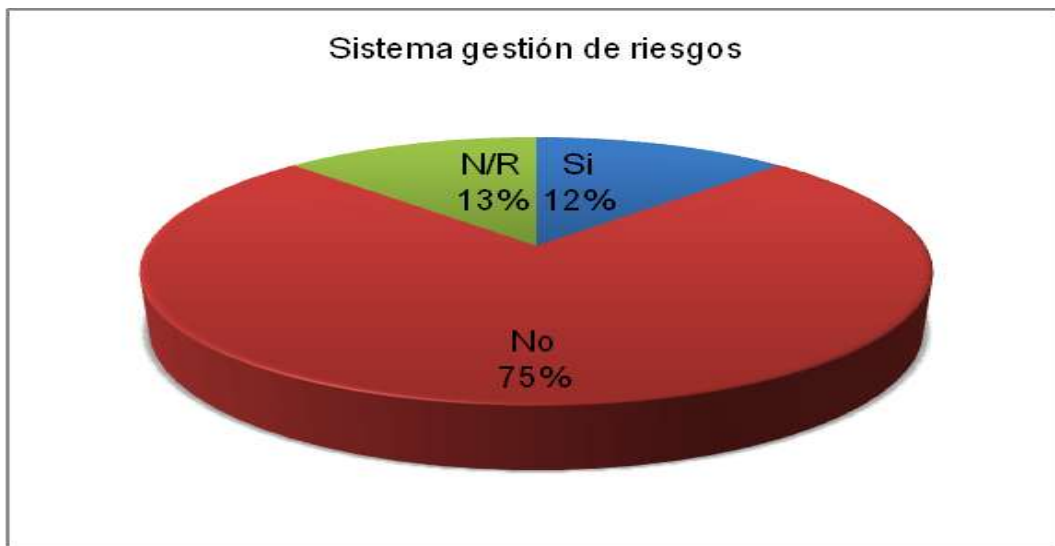


Análisis: Según lo mostrado en el gráfico, un 75% de los casinos y salas de juego no poseen normas o procedimientos de control por escrito, lo que perjudica a estos negocios debido a que no hay un documento que permita conocer el funcionamiento de las actividades que realiza la organización y los controles para mitigar los riesgos; por lo que no se garantiza que las operaciones se efectúen en forma correctas y que ayuden al crecimiento de la rentabilidad del negocio.

3. ¿Dentro de su organización, se ha implementado un sistema de gestión de riesgos?

Objetivo: Investigar la forma en que la administración de estos negocios detecta y minimiza los riesgos a los que se enfrenta.

3. ¿Dentro de su organización, se ha implementado un sistema de gestión de riesgos?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	1	12%
No	6	75%
N/R	1	13%
Totales	8	100%

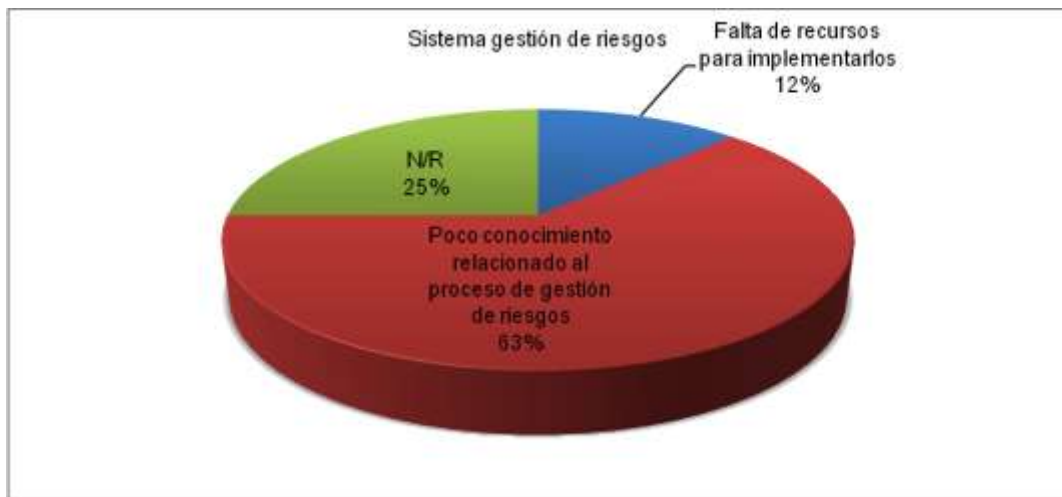


Análisis: El 75% de los casinos y salas de juego que pertenecen a la zona metropolitana de San Salvador, afirman no haber implementado un sistema de gestión de riesgos por no tener conocimientos acerca del tema; lo que no permite que se identifiquen, evalúen y corrijan aquellos riesgos que afecten las actividades del negocio.

4. En caso de no tener implementado el sistema de gestión de riesgos ¿Cuáles son las razones?

Objetivo: Conocer las causas por las cuales las empresas no tienen implementado un sistema de gestión de riesgos.

4. En caso de no tener implementado el sistema de gestión de riesgos ¿Cuáles son las razones?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Falta de recursos para implementarlos	1	12%
Poco conocimiento relacionado al proceso de gestión de riesgos	5	63%
El proceso no es considerado importante	0	0%
Otros	0	0%
N/R	2	25%
Totales	8	100%

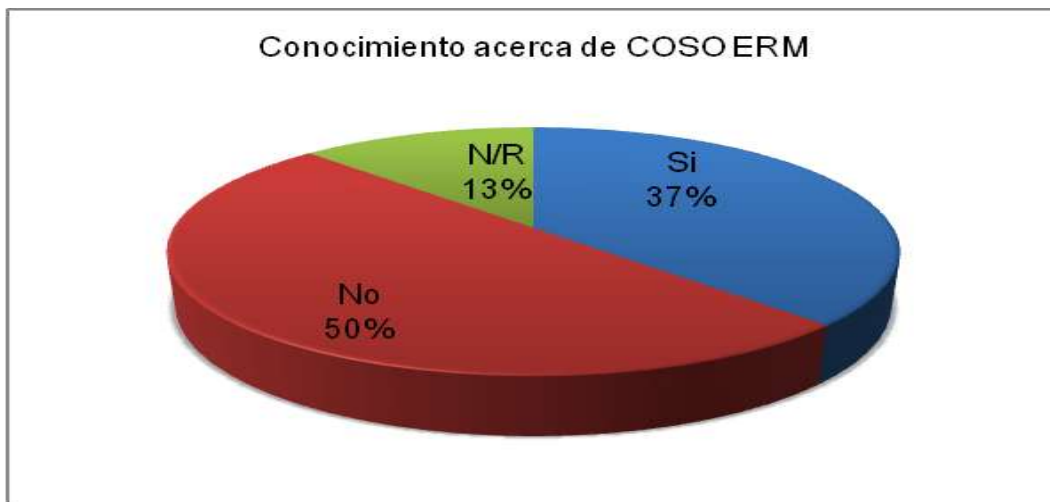


Análisis: De los seis casinos que respondieron a la pregunta realizada, un 63% confirmó que no poseen un sistema de gestión de riesgos, afirmando que la principal causa es la falta de conocimientos acerca del proceso, esto es porque el personal encargado de la gestión no se ha capacitado en este tema, ya que los problemas se van corrigiendo a medida van surgiendo, y no existe la utilización de métodos que sirvan para detectar y evaluar el proceso de las actividades realizadas y a disminuir los riesgos que estas conllevan.

5. ¿Sabe en qué consiste el modelo de control Interno: COSO ERM (gestión de riesgo corporativo)?

Objetivo: Identificar en qué medida la administración de los negocios que se dedican a casinos y salas de juego conocen el modelo de gestión de riesgos COSO ERM.

5. Sabe en qué consiste el modelo de control Interno: COSO ERM (gestión de riesgo corporativo)?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	3	37%
No	4	50%
N/R	1	13%
Totales	8	100%

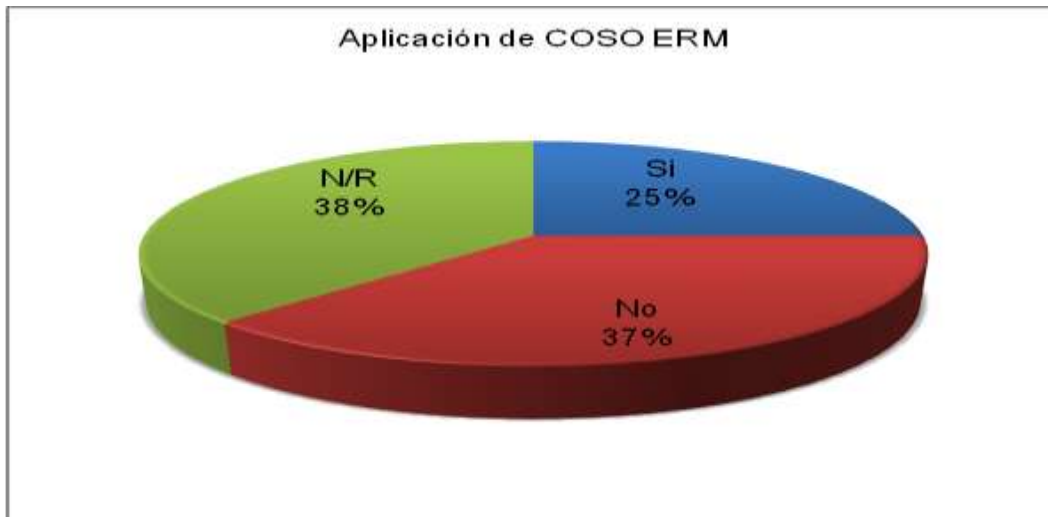


Análisis: Un 37% de los gerentes de operaciones de casinos y salas de juego de la zona metropolitana de San Salvador, conoce en qué consiste el modelo COSO ERM, sin embargo el 50% respondió que no lo conoce, siendo un porcentaje alto de acuerdo a los riesgos asociados al sector y a la capacitación que debe de tener el personal con respecto al apetito del riesgo, identificación, evaluación, gestión y mitigación oportuna de los problemas a los que se enfrentan continuamente estos negocios.

6. Si conoce COSO ERM ¿lo aplica en la realización de sus actividades?

Objetivo: Conocer si la administración de riesgos se realiza tomando en cuenta consideraciones establecidas en COSO ERM.

6. Si conoce COSO ERM ¿lo aplica en la realización de sus actividades?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	2	25%
No	3	37%
N/R	3	38%
Totales	8	100%

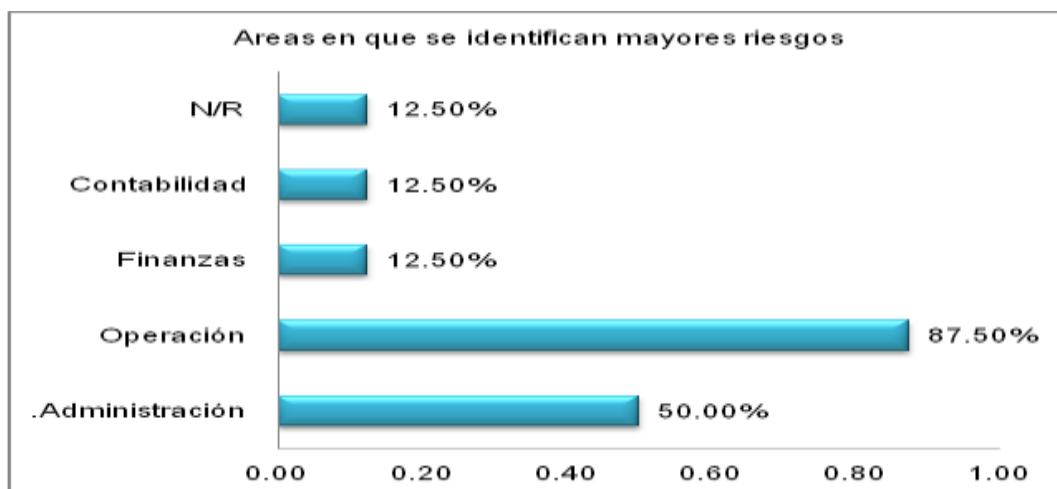


Análisis: De los tres gerentes de casinos y salas de juegos que respondieron que conocen en qué consiste el modelo de gestión de riesgos (COSO ERM), dos lo aplican en la realización de sus actividades, el resto de los encuestados no lo han implementado, ya que existe resistencia al cambio debido a que las actividades se desempeñan conforme lo han venido ejecutando desde años atrás.

7. ¿En qué área se identifican más dificultades o mayores riesgos que afecte la operatividad de la entidad?

Objetivo: Identificar las áreas dentro de las cuales se necesita mejorar los controles internos.

7. ¿En qué área se identifican más dificultades o mayores riesgos que afecte la operatividad de la entidad?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Administración	4	50.00%
Operación	7	87.50%
Finanzas	1	12.50%
Contabilidad	1	12.50%
N/R	1	12.50%

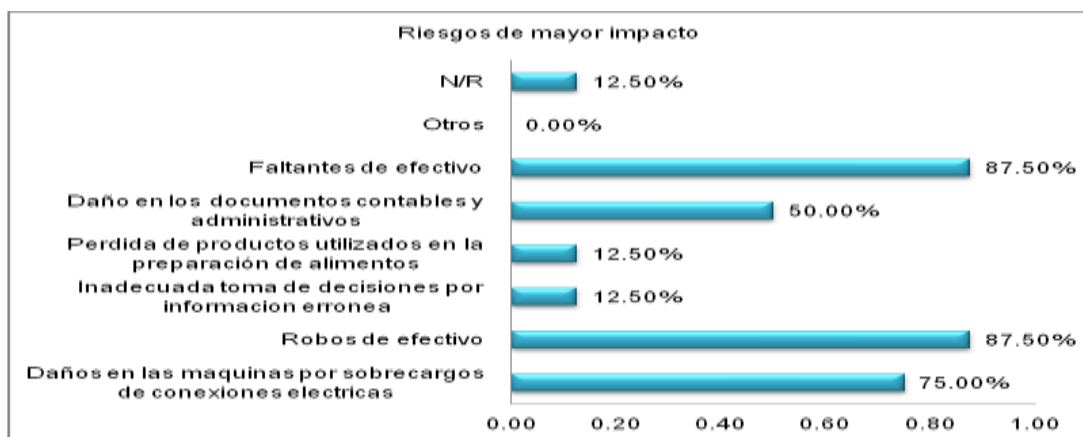


Análisis: De los gerentes de los casinos y salas de juego que respondieron el cuestionario el 87.5% aseguran que el área más crítica es la operativa, seguida el área administrativa con un 50%, esto por los riesgos existentes en las actividades que realizan. Por lo tanto, estas áreas son las que necesitan más controles en la realización de sus actividades, y es por ello que la propuesta va enfocada a evaluar la gestión de riesgos dentro estas dos áreas.

8. De los riesgos que se mencionan a continuación ¿cuáles son los que tienen mayor probabilidad de ocurrencia dentro entidad?

Objetivo: Investigar si la administración de estas compañías identifican oportunamente los riesgos a los que están expuestos.

8. ¿De los riesgos que se mencionan a continuación ¿cuáles son los que tienen mayor probabilidad de ocurrencia dentro entidad?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Daños en las maquinas por sobrecargos de conexiones eléctricas	6	75.00%
Robos de efectivo	7	87.50%
Inadecuada toma de decisiones por información errónea	1	12.50%
Perdida de productos utilizados en la preparación de alimentos	1	12.50%
Daño en los documentos contables y administrativos	4	50.00%
Faltantes de efectivo	7	87.50%
Otros	0	0.00%
N/R	1	12.50%

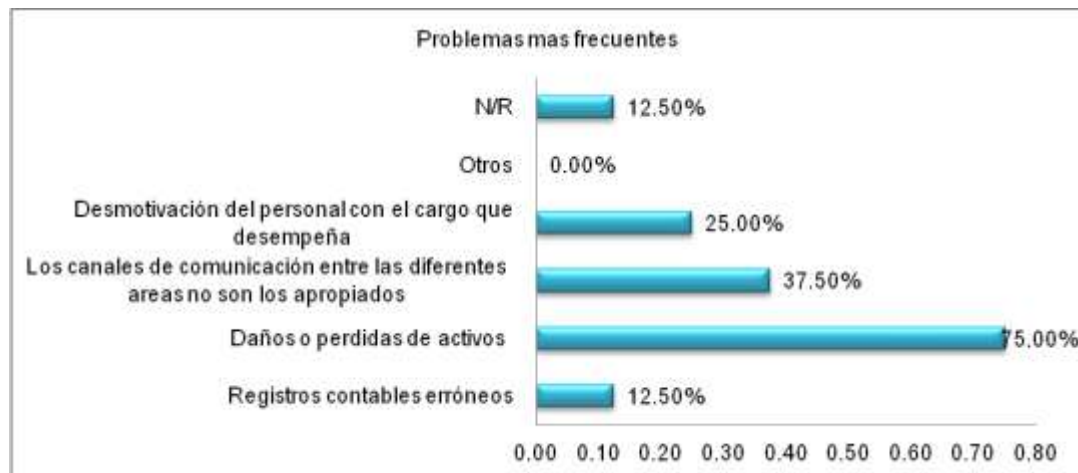


Análisis: Las empresas encuestadas coinciden en que los principales riesgos a los que se enfrentan son los faltantes y robos de efectivo, ya que en las actividades que realizan existe constante movimiento de dinero en efectivo; seguido de un 75% por daños en las máquinas de juego provocado por el sobrecargo de las instalaciones eléctricas y la falta de mantenimiento preventivo.

9. De los problemas mencionados a continuación ¿cuáles son los que ocurren en la empresa?

Objetivo: Identificar las deficiencias que se generan en las operaciones realizadas por la entidad.

9. De los problemas mencionados a continuación ¿cuáles son los más frecuentes?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Registros contables erróneos	1	12.50%
Daños o perdidas de activos	6	75.00%
Los canales de comunicación entre las diferentes areas no son los apropiados	3	37.50%
Desmotivación del personal con el cargo que desempeña	2	25.00%
Otros	0	0.00%
N/R	1	12.50%

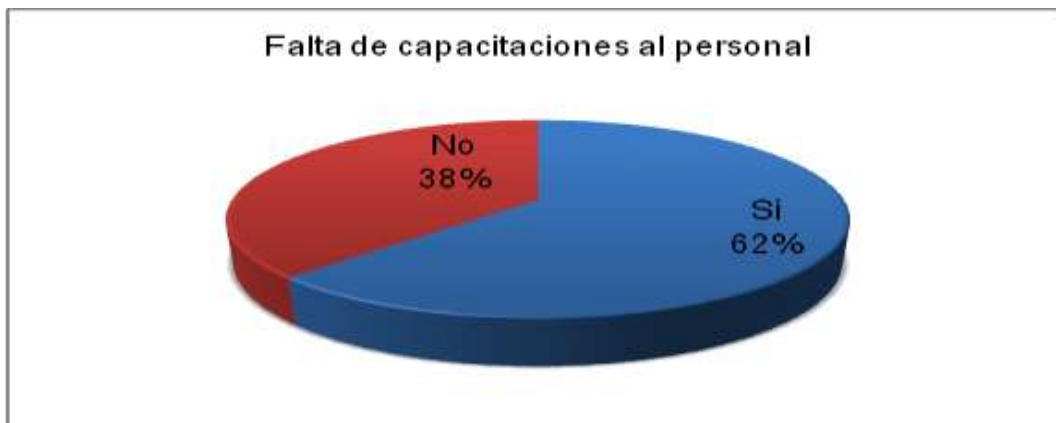


Análisis: En la gráfica se puede observar que el 75% de los encuestados respondieron que el problema que ocurre con mayor frecuencia son los daños o perdidas de activos, debido a que el equipo con el que se realizan las actividades son las maquinas de juego y los clientes al estar jugando con ellas les dan golpes, derraman agua, alimentos u otros productos que las dañan fácilmente; así mismo la perdida de dinero en efectivo es inherente dentro de la empresa.

10. ¿El personal recibe capacitaciones sobre la realización del trabajo asignado y la solución de problemas que puedan afectar las operaciones del negocio?

Objetivo: Conocer la existencia de un plan de capacitación continúa sobre las actividades realizadas por el personal a fin de mitigar los riesgos dentro de cada una de las áreas.

10. ¿El personal de la entidad recibe capacitaciones sobre la realización del trabajo asignado y la solución de problemas que puedan afectar las operaciones del negocio?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	5	62%
No	3	38%
Total	8	100%



Análisis: Un 62% de los gerentes de los casinos y salas de juego respondió que los empleados reciben capacitaciones acerca de las actividades que realizan, ya sea para la utilización de maquinas de juego, actualización de juegos, utilización y manejo de documentos, atención al cliente, así como la solución de problemas que se presenten en cada una de las actividades. El 38% no los capacita, mencionando que las actividades las realizaran en forma eficiente con la experiencia requerida en el puesto.

11. ¿El desempeño de las actividades que realiza cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?

Objetivo: Investigar si dentro del negocio existen evaluaciones internas para medir el desempeño de las actividades que realiza cada empleado.

11. ¿El desempeño de las actividades que realiza cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	5	62%
No	3	38%
Total	8	100%

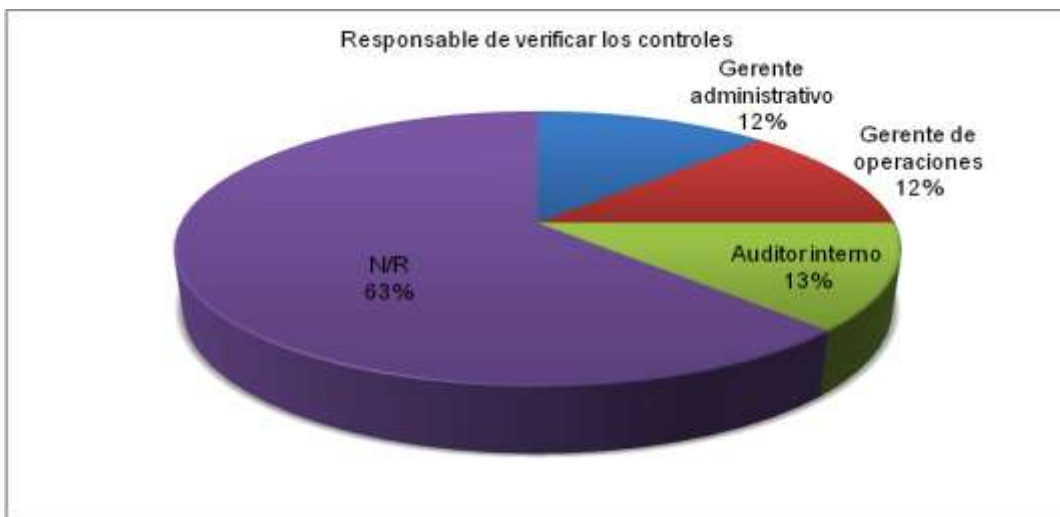


Análisis: De los gerentes de los casinos y salas de juego que respondieron que evalúan el desempeño de las actividades que realizan los empleados es del 62%, mencionaron que mensualmente se realizan evaluaciones al personal de la sala de juegos, valorando aspectos de disciplina, atención al cliente, disponibilidad en caso se solicite ayuda en otras áreas, puntualidad y empeño en el trabajo realizado, con el fin de incentivarlos y hacer más eficiente las operaciones de la empresa, caso contrario es el 38% que no lo evalúa.

12. ¿Quién es el encargado de verificar los controles ante los riesgos que se enfrenta la entidad?

Objetivo: Identificar si el personal asignado para verificar los controles en la entidad es el apropiado y contribuirá a la mejora de los procesos.

12. ¿Quién es el encargado de verificar los controles ante los riesgos que se enfrenta la entidad?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Gerente administrativo	1	12%
Gerente de operaciones	1	12%
Auditor interno	1	13%
Otros	0	0%
N/R	5	63%
Total	8	100%



Análisis: Tal como muestra el gráfico de la empresa que respondió que posee normas y procedimientos de control y que tienen auditoría interna, confirmaron que el auditor interno y el gerente administrativo son los responsables de verificar dichos controles.