

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



“PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA BASADO EN EL ENFOQUE DE RIESGOS PARA LAS  
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMESTICOS EN LA ZONA  
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”

Trabajo de Investigación Presentado Por:

Marroquín Valle, Napoleón Alexander

Landaverde Reyes, Juan Carlos

Reyes Sibrían, Carlos Roberto

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

Marzo de 2014

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	:	Máster Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la facultad de Ciencias Económicas	:	Máster 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
Asesor Metodológico	:	Licenciado Luis Felipe Gutiérrez López
Jurado Examinador	:	Máster Víctor René Osorio Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez Licenciado Carlos Ernesto Ramírez

Marzo de 2014

San Salvador, El Salvador, Centro América

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios todo poderoso, por darme la sabiduría, entendimiento y las fuerzas necesarias para afrontar los desafíos en el transcurso de mi carrera y lograr mis metas. A mis padres Ana Antonia Valle y Napoleón Marroquín, por su entrega, apoyo, confianza y comprensión para poder terminar mi carrera profesional. También agradezco de manera muy especial a mi esposa Kelly Méndez por todo su apoyo para salir adelante. A mis hermanos Ana y Cristian, familia y amigos por brindarme su apoyo desinteresado. A mis compañeros de tesis por su colaboración, amistad y confianza para finalizar con éxito nuestro trabajo.

Marroquín Valle, Napoleón Alexander

A Dios, todo poderoso, por darme sabiduría, paciencia y mucha fuerza para continuar y haber finalizado el triunfo obtenido por medio de una carrera universitaria. A mis padres, Mami They y papito Julio, por su apoyo incondicional y respaldo siempre. A mis hermanos, que son mi fortaleza y motivadores. A mi familia esposa e hija, mi princesita Paolita Esthercita que es mi inspiración y luz para seguir adelante. A mis amigos que siempre estuvieron apoyándome dándome fuerza y entusiasmo a seguir adelante. A mi equipo de trabajo (Alexander Marroquín y Roberto Reyes) por lograr ser parte de este gran trabajo de graduación.

Landaverde Reyes, Juan Carlos

Quiero agradecer a Dios por permitirme llegar esta etapa de mi vida. A mi madre, por todo su amor reflejado día a día en sus oraciones y por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera. A mi padre, por darme la motivación necesaria para culminar mis estudios. A mi esposa e hija, por su comprensión y a la vez ser el motivo que ha venido a fortalecer mis deseos de superación. Gracias también a mi hermana, familia y amigos que en todo este tiempo con sus consejos me han motivado para nunca desmayar y seguir adelante.

Reyes Sibrían, Carlos Roberto

## ÍNDICE

CONTENIDO	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Ámbito internacional	1
1.1.2 Ámbito nacional	1
1.1.3 Antecedentes de las empresas comercializadoras de electrodomésticos	2
1.2 Conceptos	3
1.3 Marco técnico	4
1.3.1 Código de ética	4
1.3.2 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna	5
1.4 Marco legal	6
1.5 Marco teórico	7
1.5.1 Plan anual de trabajo de auditoría basada en riesgos.	7
1.5.2 Ventajas de la aplicación de un plan anual de trabajo de auditoría interna.	11
1.5.3 Problemática actual	12
CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.1 Tipo de estudio	14
2.2 Unidad de análisis	14
2.3 Universo	14
2.4 Instrumentos de investigación	14

2.5	Procesamiento de la información	14
2.6	Análisis e interpretación de resultados	15
2.7	Diagnostico	15
	<b>CAPÍTULO III ELABORACIÓN DE UN PLAN ANUAL DE TRABAJO DE AUDITORÍA</b>	<b>17</b>
3.1	Planteamiento del caso	18
3.1.1	Modo de uso	18
3.1.2	Propósito	18
3.1.3	Generalidades de la empresa	18
3.1.4	Departamentos que integran la empresa	22
3.1.5	Plan estratégico de la empresa ABC, S.A. DE C.V.	34
3.1.5.1	Presentación de la empresa	34
3.1.5.2	Radiografía sectorial	36
3.1.5.3	Análisis del entorno	36
3.1.5.5	Análisis interno	38
3.1.5.6	Diagnostico estratégico	39
3.1.5.7	Estado deseado	39
3.1.5.8	Implantación de estrategias	40
3.1.6	Plan estratégico de la unidad de auditoría interna	41
3.2	Explicación general	44
3.3	Solución de caso	44
3.3.1	Plan anual de trabajo de la unidad de auditoría interna	45
	<b>CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>55</b>
4.1	Conclusiones	55

4.2	Recomendaciones	55
	Bibliografía	57
	Anexos	58
	Anexo 1: Instrumento de investigación	
	Anexo 2: Análisis e interpretación de los datos	

## RESUMEN EJECUTIVO

En el país, ha existido poco interés por parte de los empresarios en mantener dentro de sus empresas un departamento de auditoría interna, que le permita con su trabajo independiente y objetivo dar valor agregado a la organización.

Debido a las nuevas exigencias de los mercados, las empresas salvadoreñas se han visto en la necesidad de incluir dentro de ellas un departamento de auditoría interna; no obstante para muchos empresarios únicamente es el cumplimiento de un requisito, visto como un mal necesario y no como un aliado estratégico que le permitirá en cada gestión dar valor a su organización. Por tal motivo el profesional de la auditoría interna, se encuentra en un momento de constante lucha, buscando hacer énfasis en la importancia de la profesión y los beneficios que esta puede aportar a los empresarios.

En vista de las limitaciones que poseen los auditores internos, el propósito del presente trabajo de investigación, es brindar un plan anual de trabajo basado en el enfoque de riesgos para las empresas comercializadoras de electrodomésticos en la zona metropolitana de San Salvador.

Para la elaboración de dicho trabajo de investigación, se tomaron como fuente principal de información, a los profesionales en contaduría pública que desarrollan su labor de auditor interno en estas empresas; la información fue recabada a través de cuestionarios. De igual forma se obtuvo datos importantes por medio de entrevistas, la cual permitió también obtener un criterio mucho más claro de la situación de los auditores internos y la importancia de contar con departamento de auditoría dentro de estas organizaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, se encontró que las empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos que ostentan la clasificación de grandes (según la DIGESTYC), el 63% de ellas no realizan un plan anual de trabajo, por lo tanto la elaboración de este con enfoque de riesgos será de mucho beneficio para los profesionales que laboran para dichas empresas, así como también a todos aquellos estudiantes y profesionales que lo requieran.

La falta de elaboración de un plan anual de trabajo de auditoría con enfoque de riesgo, limita a los auditores internos a realizar su trabajo de manera que garantice que los resultados obtenidos son óptimos y que ayuden a agregar valor a la organización. Además las unidades de auditoría interna no cuentan con un estatuto que les garantice el desempeño de sus labores de forma independiente y objetiva.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata de la elaboración de un plan anual de trabajo de auditoría interna basado en el enfoque de riesgos para las empresas comercializadoras de electrodomésticos en la zona metropolitana de San Salvador, dichas empresas ostentan la clasificación de grandes según la Dirección General de Estadísticas y Censos. Lo que se pretende con este documento es proveer a los profesionales en contaduría pública que ejecutan la labor de auditoría interna, con una herramienta que les sirva de apoyo en la realización de un plan anual de trabajo, sea este el campo laboral o para fines académicos.

La estructura del presente trabajo está compuesta por cuatro capítulos. En el capítulo I, se presenta el marco teórico de la investigación, en el que se detallan los antecedentes de la auditoría interna y de las empresas comercializadoras de electrodomésticos, como también conceptos que serán de mucha utilidad en la comprensión de algunos términos principales. Incorpora además elementos técnicos y legales que sustentan y explican los diferentes aspectos que conforman el caso en estudio y ventajas que conlleva el realizar un plan anual de trabajo.

El capítulo II muestra la metodología de la investigación, la cual nos proporciona el detalle de cómo se ha llevado a cabo; el diagnóstico y las principales conclusiones que son el resultado principal del proceso de investigación realizado.

El capítulo III detalla el desarrollo de la propuesta de una guía básica de auditoría de la elaboración de un plan anual de trabajo basado en riesgos, dentro del cual se explica la forma de cómo llevar a cabo la implementación de este en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en la zona metropolitana de San Salvador.

En el capítulo IV se plasman las conclusiones que determinan la situación actual de las empresas investigadas y las recomendaciones que ayudaran a los profesionales en contaduría pública que ejecutan la labor de auditoría interna y a estudiantes del área a solucionar algún tipo de problemática similar.

## CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL

### 1.1 Antecedentes

#### 1.1.1 Ámbito internacional

La primera etapa de la naciente función de auditoría interna se ocupó primordialmente de la verificación detallada de los registros contables, la protección de los activos, y el descubrimiento y prevención de fraudes. Se veía al auditor interno como un revisor de cuentas o como un policía administrativo de criterio estrecho e inquisidor.<sup>1</sup>

Hay dos categorías de miembros: los individuales y los grupales, que actualmente forman los más de 107,000 miembros que tiene el IIA alrededor de 160 países, y cerca de 100 afiliadas en todo el mundo. El Instituto es el único que otorga la certificación a auditores internos que es reconocida a nivel mundial, esta se obtiene por medio de un examen que actualmente se ofrece en 250 sitios del mundo, en 80 países. A la fecha más de 50,000 personas en todo el mundo ya obtuvieron la designación auditor interno certificado (Certified Internal Auditor, CIA).

#### 1.1.2 Ámbito nacional

En El Salvador, la función de auditoría interna ha tenido poco desarrollo dentro de las organizaciones, debido a la falta de conocimiento e importancia por parte de los empresarios; en 1984, es fundada la Asociación de Auditores Internos de El Salvador (AUDISAL) con la finalidad de agrupar, reunir y organizar al mayor número de profesionales del área. Durante la IV Convención Nacional de Contadores, celebrada en Julio de 1996, se adoptaron las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NEPAI), emitidas por el "Institute Internal Auditors"

---

<sup>1</sup> Juan Ramón Santillana González, Auditoría Interna Integral (Administrativa, operacional y financiera), Segunda Edición.

(IIA), con la salvedad de no adoptar aquellos aspectos no aplicables en el medio. Sin embargo, AUDISAL como ente gremial no cumplió su misión, dejando de fungir como tal.

Es así como uno de los esfuerzos más recientes, de un grupo reconocido de auditores internos de El Salvador, iniciaron nuevamente la creación del Instituto de Auditores Internos de El Salvador (IAI-El Salvador), siendo autorizado por el "Institute Internal Auditors" (IIA) de los Estados Unidos de Norteamérica, el 13 de julio de 2007. El surgimiento de la auditoría interna basada en riesgos, se da para evaluar todos aquellos riesgos que puedan afectarla.

### 1.1.3 Antecedentes de las empresas comercializadoras de electrodomésticos

En un inicio las empresas comercializadoras y distribuidoras se concentraban en la zona metropolitana, y actualmente el mercado geográfico abarca muchas ciudades de El Salvador. Estas empresas son entes económicos de la sociedad, generadoras de riqueza y empleo. Actualmente se cuenta con 204<sup>2</sup> empresas comercializadoras de electrodomésticos distribuidas en todo el país.

Este tipo de empresa se caracteriza por la diversidad de productos a comercializar estando a la vanguardia de las nuevas innovaciones tecnológicas que van apareciendo en el mercado. En realidad, el sector comercio constituye una fuerza productiva en la economía de un país, convirtiéndose de esa manera en uno de los principales motores de impulsión para el crecimiento económico.

Actualmente se enfrentan a situaciones difíciles para alcanzar su desarrollo. Una de ellas es por la ocurrencia de fraude dentro de la entidad lo cual afecta el patrimonio de la misma, creándoles barreras para competir con aquellas empresas multinacionales, que por su capacidad económica y financiera son líderes en el mercado.

---

<sup>2</sup> Directorio de empresas 2012 de la Dirección General de Estadísticas y Censos

## 1.2 Conceptos

Auditoría interna<sup>3</sup>: es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Control: cualquier medida que tome la dirección, el consejo y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

Estatuto: es un documento formal escrito que define el propósito, autoridad y responsabilidad de la actividad de auditoría interna. El estatuto establece la posición de la actividad de auditoría dentro de la organización, autoriza el acceso a los registros, al personal y a los bienes pertinentes para la ejecución de los trabajos, y define el ámbito de actuación de las actividades de auditoría interna.

Gestión de riesgos: 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 organización.

Objetivos del trabajo: declaraciones generales establecidas por los auditores internos que definen los logros pretendidos del trabajo.

---

<sup>3</sup> Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Plan anual<sup>4</sup>: es el instrumento de trabajo detallado que se constituye en la guía para la ejecución de los programas de auditoría interna a desarrollar.

Programa de trabajo: este consiste en una lista de los procedimientos a seguir durante un trabajo, diseñado para cumplir con el plan del trabajo.

### 1.3 Marco técnico

#### 1.3.1 Código de ética

Contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna es necesario y apropiado; ya que el auditor interno tiene la obligación profesional y la responsabilidad ética de evaluar cuidadosamente todas las evidencias y la razonabilidad de sus conclusiones, y esta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección.

El código de ética emitido por el Instituto de Auditores Internos, tiene como propósito promover una cultura ética en la profesión de auditoría interna, y requiere que esta actividad sea independiente y que los auditores sean objetivos en el desempeño de su trabajo.

Este código de ética cuenta con dos componentes esenciales:

- Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna.
- Reglas de conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores. Estas reglas son una ayuda para interpretar los principios en aplicaciones prácticas. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos aplicando principios de: integridad, objetividad, confidencialidad, competencia.

---

<sup>4</sup> Diccionario de economía y finanzas, Carlos Sabino

### 1.3.2 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Las normas describen la naturaleza y las características de aquellos que desempeñan actividades de auditoría interna. También proporciona criterios de calidad con los cuales puede ser evaluado el desempeño de la auditoría.

El cumplimiento de estas normas es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos. En el caso de que estos no puedan cumplir con ciertas partes de las normas por impedimentos legales o regulatorios, deberán desempeñar con todas las demás partes y efectuar la correspondiente declaración.

Tabla N° 1 Normas internaciones para el ejercicio profesional de la auditoría interna

El director ejecutivo de auditoría debe establecer un plan basado en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna acorde a las metas de la organización. El plan de trabajo debe estar basado en una evaluación de riesgos documentada, realizada al menos anualmente. 2010 - Planificación
Los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna deben ser comunicados por el director ejecutivo, a la alta dirección y el consejo para su revisión y aprobación. 2020 - Comunicación y aprobación
El director ejecutivo de auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean apropiados, suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado. Este además, debe comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos. 2030 – Administración de recursos
El director ejecutivo de auditoría 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. El informe debe de incluir también las exposiciones al riesgo. 2060 - Informe a la alta dirección y al consejo
La actividad de auditoría debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado. 2100 – Naturaleza del trabajo

La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos. Los procesos de gestión de riesgos son vigilados mediante actividades de administración continuas, evaluaciones por separado, o ambas. 2120 – Gestión de riesgos
Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de los recursos. 2200 – Planificación del trabajo
Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo. Estos deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente. 2240 – Programas de trabajo
Los auditores internos deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo. Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo del personal. 2330 - Documentación de la información
Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos. 2400 – Comunicación de resultados

Fuente: Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) Edición 2013.

#### 1.4 Marco legal

El marco legal aplicable al presente trabajo se resume en la tabla N° 2

Tabla N° 2 Base legal

Códigos, Leyes y Reglamentos	Base Legal	Asunto
Código Tributario	Art. 85	Obligaciones formales al cumplimiento de las obligaciones tributarias sustantivas.
	Art. 107	Emisión de comprobantes de crédito fiscal, facturas y otros documentos.
	Art. 123	Obligación de emitir informe de retenciones.
	Art. 139	Obligación de llevar contabilidad formal, registros e inventarios.
Ley del Impuesto Sobre la	Art. 29	Deducciones generales.
	Art. 29-A	Costos y gastos no deducibles.

Renta	Art. 51	Pago y retención del impuesto, según los plazos establecidos.
	Art. 92	Obligación de declarar y pagar los impuestos.
Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios	Art. 1	Establecimiento del impuesto se aplicara a servicios y consumo de productos.
	Art. 11	Retiro de las empresas de bienes muebles corporales.
	Art. 14	Importación e internación de bienes y servicios.
Ley reguladora del ejercicio de la contaduría	Art. 2	Personas que pueden ejercer la contaduría pública.
	Art. 3	Requisitos para ser autorizado como contador público.
	Art.4	De la función de auditoria.
	Art. 12	Credencial y tarjeta de identificación.
	Art. 17	Atribuciones.
	Art. 22	Prohibiciones.
Código de Comercio	Art. 282	Balance y estado de pérdidas y ganancias al final del ejercicio contable.
	Art. 442	Contenido del registro de estados financieros.
	Art. 457	Registro de las matriculas de empresas y establecimientos.
	Art. 459	Registro de balances a registrar en el registro de comercio.
Código de Trabajo	Art. 17	Contrato individual de trabajo.
	Art. 29	Obligaciones de los patronos.
	Art. 119	Salarios que el patrono está obligado a dar al trabajador.
	Art. 161	Jornada de trabajo y de la jornada laboral.

Fuente: Elaborado por el grupo de trabajo.

## 1.5 Marco teórico

### 1.5.1 Plan anual de trabajo de auditoría basada en riesgos.

Elaborar un plan anual de auditoría es un reto importante para los profesionales en auditoría así como para fortalecer las relaciones con las partes interesadas. Tradicionalmente esta labor consistía en identificar unidades organizacionales con mayor impacto según el valor o volumen



de transacciones en los estados financieros o de acuerdo a apreciaciones de los auditores. Hoy en día, diseñar un plan anual de trabajo de auditoría se debe centralizar en aquellas áreas de negocios o procesos significativos respecto al tipo de riesgo que enfrenta la empresa.

Existen otros elementos a tener en cuenta:

- La capacidad operativa y competencias del equipo de auditores para el tema seleccionado para auditar.
- Complejidad de la materia a auditar y oportunidad en la obtención de la información (Acceso a aplicativos TI).
- Precisión respecto al énfasis que tendrá la revisión respecto a los objetivos de control interno (Operaciones, fiabilidad de reportes y cumplimiento).
- En algunos casos se recoge sugerencias de los clientes.
- Cantidad de unidades o procesos que conforman el universo de la materia auditable de la organización.

Todos estos matices obligan a ser creativos para la formulación de un plan anual de trabajo de auditoría basada en riesgos. La realidad es que el área de auditoría dispone de recursos limitados y por consiguiente es imposible auditar todo el universo en un año. Otro aspecto a tener en cuenta es el grado de conocimiento del auditor sobre la marcha de la gestión de riesgos. Tener conocimiento y acceso oportuno a la documentación de la gestión de riesgos se convierte en un tema vital para el desarrollo de este enfoque.

Las mejores prácticas del marco internacional de la auditoría interna dan énfasis a la necesidad de elaborar un plan basado en riesgos. Se fundamenta en la norma sobre desempeño 2010 – Planificación, el consejo para la práctica IIA 2010-1 y el IIA 2010-2.

El universo auditable suele estar conformado por procesos, programas, proyectos o áreas consideradas estratégicas en la organización. Al mismo tiempo, se debe tomar en cuenta la vinculación de la materia auditable con las actividades estratégicas vigentes de la entidad.

Una forma de priorización, es el universo auditable para realizar auditorías utilizando una metodología que ayude a tomar en cuenta aspectos del tamaño, tiempo (antigüedad de la última auditoría) y apreciaciones sobre el nivel de riesgo involucrado. Obviamente que la cantidad de auditorías a realizar están limitadas por la capacidad operativa de auditores y el tiempo estimado de cada una de ellas para su realización.

Figura 1 Ciclo de priorización



El ciclo de esta metodología podría incluir: La definición y actualización de la materia auditable o universo de auditoría. Conocer los objetivos y metas estratégicas vigentes y su vinculación con la materia auditable. Identificar las métricas de tiempo y tamaño o valor involucrado en la materia auditable. Crear métricas de efectividad respecto al tiempo en cuanto a la estimación y realización de auditorías anteriores. Generar métricas sobre la percepción de los riesgos y debilidades de control, para finalmente conocer el nivel de confianza del control interno como resultado del comportamiento histórico de las debilidades de control acumuladas.

Con la finalidad de establecer un criterio uniforme para expresarlo como puntaje de una fórmula que otorgue la prioridad para realizar una auditoría, se seleccionan algunos de los indicadores que a continuación se detallan:

a. Métricas de gestión de tiempo y tamaño:

- Tiempo: fecha de última auditoría. Registro de fecha de última auditoría realizada con enfoque moderno de auditoría basada en riesgos.

- Nivel de impacto: se obtiene de registros de saldos contables o flujos de recursos comprometidos en cada proceso.
  - Número de transacciones: es la cantidad de asientos o registros contables de cada proceso auditable. Por lo general es mayor apoyo en auditorías financieras que los otros objetivos de control interno.
- b. Métricas de gestión de efectividad:
- Duración real desarrollo de auditoría: es el tiempo real en H/H del desarrollo que demandó una auditoría.
  - Costo de auditoría: es el valor involucrado en la realización de una auditoría, necesaria para determinar el presupuesto de las auditorías a realizar.
- c. Métricas de riesgos:
- Percepción de la gerencia de riesgos: cuando se carece de información por debilidad de la madurez de la gestión de riesgos en toda la cadena de valor, se puede recurrir a la calificación elaborada por el área de gestión de riesgos, recogiendo su apreciación subjetiva sobre el nivel de riesgos que tendría los procesos o unidades auditables.
  - Debilidades de control: es la cantidad de debilidades de control como resultado de las auditorías.

De acuerdo a sus registros históricos, habría que elaborar una escala de medición para poder aplicar una fórmula y priorizar las auditorías. Esta fórmula podría tener un peso de 40% para los factores de tamaño y tiempo (Antigüedad última auditoría), y del 60% las apreciaciones sobre el nivel de riesgos. La fórmula se puede expresar de la siguiente manera:

$$PA = T (20\%) + A (20\%) + [PR (30\%) + DC (30\%)]$$

PA= Determinación de prioridad de auditoría.

T = Tamaño (Nivel de impacto involucrado).

A = Antigüedad de última auditoría. Se asigna máximo puntaje también para aquellos procesos en los que aún no se ha desarrollado una auditoría en forma específica con nuevo enfoque de auditoría.

La apreciación sobre el nivel de riesgos se hace tomando en cuenta los siguientes criterios:

PR= Nivel de percepción del estado de los riesgos por el área de riesgos. Esta opinión recoge su percepción sobre probabilidad e impacto.

DC= Debilidades de control al término de las auditorías. Esta data de debilidades de control, puede servir para elaborar el perfil histórico de confianza del control interno. Se asigna máxima puntuación si aún no se realizó auditoría con nuevo enfoque.

El resultado final arrojará cifras en torno al 100%. Es decir mientras más cercano resulte la cuantificación de la fórmula al 100%, nos indica que es apremiante su inclusión en el plan anual de trabajo de auditoría.

Finalmente, en forma adicional al resultado de la fórmula de priorización de auditorías, al momento de seleccionar las auditorías es posible tomar en consideración otros criterios tales como: Perfil histórico de confianza del control interno, precisar si obedecen a denuncias sustentadas, áreas no examinadas y criterio propio del auditor.

#### 1.5.2 Ventajas de la aplicación de un plan anual de trabajo de auditoría interna.

- Ayuda a visualizar las amenazas y oportunidades que se pueden presentar y evaluar nuevos campos para una posible participación en ellos.
- Proporciona una base para el control. Cualquier intento de controlar sin planes carece de sentido, puesto que no hay forma que las personas sepan si van en la dirección correcta.
- Obliga a la visualización de un todo. Se obtiene una identificación constructiva con los distintos problemas y las diversas potencialidades de la organización en general.

- Dirige la atención hacia los objetivos. Ayuda a tener siempre presente, por parte de todos los componentes de la organización, los objetivos de esta y la adecuación de ellos al medio, cuando es necesario.
- Contribuye a actividades ordenadas y con un propósito. Todos los esfuerzos están apuntados hacia los resultados deseados y se logra una secuencia efectiva de tales esfuerzos. El trabajo no productivo se minimiza.

### 1.5.3 Problemática actual

¿La falta de un plan anual de trabajo de auditoría basado en el enfoque de riesgos afecta directamente el trabajo que desarrolla la unidad de auditoría interna en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en la zona metropolitana de San Salvador?

La auditoría interna tradicional se enfoca en examinar, evaluar y monitorear el sistema de control interno y el contable, de los sistemas operacionales y los controles gerenciales encaminados a los flujos financieros.

Este enfoque tradicional se lleva a cabo por los diferentes auditores internos, el cual no les permite ni apoya a cubrir las expectativas del empresario. Por tanto, no son vistos con tal importancia, limitando la función a la verificación de cumplimiento, y en otros casos, los auditores internos son vistos como un costo más que un beneficio.

En la actualidad, el nuevo enfoque de la auditoría interna en función de los riesgos, conlleva a entregar y aumentar valor a la organización, y a mejorar las operaciones de la misma. Ayudando a que esta cumpla con sus objetivos mediante la aplicación de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de manejo de riesgos, control y gobierno.

El plan anual de trabajo basado en riesgos de la actividad de auditoría interna puede incorporar y contar con los trabajos de consultoría, en la extensión que se considere apropiada, de modo de proporcionar la cobertura de auditoría necesaria para la organización. Así como documentar los

términos generales, acuerdos, entregas, y otros factores clave del trabajo de consultoría formal en un acuerdo o plan escrito.

Es esencial que tanto el auditor interno como aquellos que reciban el trabajo de consultoría, comprendan y acuerden con los requisitos de información y comunicación. Quien debe velar por el adecuado cumplimiento y ejecución de los servicios, es el director ejecutivo de auditoría (DEA), máxima autoridad en la estructura de la auditoría interna según el MPPAI. En nuestro país, este cargo puede ser conocido también como gerente de auditoría interna, jefe de auditoría interna y/o coordinador de auditoría interna; sin embargo, según sea la estructura organizacional de la empresa, así se define dicho cargo.

El estatuto de auditoría interna es un documento formal que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna. Este establece la posición de la función de auditoría dentro de la organización; acceso irrestricto a los registros, a los bienes relevantes para el desempeño de los trabajos; y define el alcance de las actividades de auditoría interna, entre otros.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1 Tipo de estudio

Para la realización de la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, ya que nos ofrece herramientas que permiten comprobar la situación problemática y las hipótesis en relación a la aplicación de una auditoría interna en las empresas comercializadoras de electrodomésticos de la zona metropolitana de San Salvador.

### 2.2 Unidad de análisis

Se utilizó como unidad de análisis a los contadores públicos que desarrollan la función de auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos de la zona metropolitana de San Salvador con relación al desarrollo de un plan anual de trabajo de auditoría.

### 2.3 Universo

El universo de la investigación fue orientada a 8 empresas comercializadoras de electrodomésticos en la zona metropolitana de San Salvador, clasificadas según la Dirección General de Estadísticas y Censos como grandes, por medio del número de personas que laboran en estas entidades que son de 51 a más empleados.

### 2.4 Instrumentos de investigación

El instrumento llevado a cabo para la investigación fue el cuestionario. Este está compuesto por un conjunto de preguntas cerradas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación.

### 2.5 Procesamiento de la información

La recolección (Ver anexo N°1) de información se obtuvo mediante preguntas cerradas, para luego tabular los datos recabados, de los cuestionarios realizados a los auditores internos de las empresas comercializadoras de electrodomésticos.

## 2.6 Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos (Ver anexo N°2), fueron analizados mediante datos estadísticos obtenidos, por medio de los instrumentos utilizados. Desarrollando una matriz que permita poder garantizar que la comprobación de la hipótesis, es verdadera.

## 2.7 Diagnostico

Del procesamiento de los datos se verificó que aunque las empresas poseen departamento de auditoria interna, estos no elaboran un plan anual de trabajo basado en el enfoque de riesgos. La falta de dicho documento se debe a que las compañías, no cuentan con departamentos de auditoria bien organizados apegados a la normativa emitida por el IAI, por lo tanto no existe una planeación detallada de las revisiones, que permita dar un mayor aporte a la organización.

Se constató que únicamente el 12% de los departamentos de auditoría dependen jerárquicamente de la junta directiva tal como lo establece la norma internacional para el ejercicio profesional de la auditoría interna. También el análisis de datos dio como resultado que el 38% del trabajo que ejecutan los auditores internos es informado al comité de auditoría. Sin embargo el 50% restante de las empresas evaluadas, aparece influenciado por las gerencias generales y financieras, obligando y arriesgando la independencia y objetividad en la actividad que realizan los auditores internos.

Además el 88% de los departamentos de auditoria interna de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del área metropolitana de San Salvador, no cuentan con estatutos de auditoría que le permitan garantizar el desempeño de sus funciones, mantener independencia y objetividad de su trabajo, lo que puede generar injerencia de terceros afectando el trabajo del auditor.

Se determinó también que la falta de un manual de funciones, manual de organización de la unidad de auditoría, delimita al departamento de a conocer el nivel de importancia que poseen en la organización, ya que esto les permite mantener el grado de independencia requerido; así mismo la falta de elaboración de programas de trabajo no permite que el auditor obtenga resultados más efectivos en sus revisiones.



Se observó en el procesamiento de los datos que las empresas no cuentan con un plan de capacitación a los integrantes de la unidad de auditoría interna, por lo cual, deja de manifiesto que a pesar que las empresas cuentan con un departamento de auditoría, no se le da, la importancia necesaria para que sus auditores se capaciten y que permitan desarrollar su trabajo de la mejor manera y además agregar valor al cumplimiento efectivo de los objetivos de la empresa.

La facilitación de un plan anual de trabajo contribuirá a orientar adecuadamente a la actividad de auditoría interna, a través de un grado de responsabilidad en las operaciones de la empresa, y poder así darle cumplimiento a los objetivos propuestos, el cual este se elabora previo a la realización de las acciones, de manera clara y consistente.

### CAPÍTULO III “ELABORACIÓN DE UN PLAN ANUAL DE TRABAJO DE AUDITORÍA”

#### Aspectos generales

El presente capítulo está orientado a brindar la propuesta de un plan anual de trabajo auditoría interna que contribuya a una adecuada orientación en el trabajo que desempeñan los auditores internos, como una herramienta indispensable para dar mayor valor agregado a las operaciones establecidas por cada empresa.

El modelo está desarrollado tomando en cuenta los riesgos principales y asociados que afrontan estas empresas, según la información recabada por medio de la investigación de campo realizada, definiendo en primer lugar los objetivos que se quieren alcanzar con la propuesta, en segundo lugar el alcance y la importancia que posee dicha propuesta para este sector.

#### Objetivo

Proporcionar un plan anual de auditoría interna basado en el enfoque de riesgos a las empresas comercializadoras de electrodomésticos ubicadas en la zona metropolitana de San Salvador.

#### Alcance

Con el presente documento, se pretende alcanzar que los auditores de estas empresas, realicen un desarrollo adecuado de auditoría enfocada a la gestión de riesgos; documento que será de ayuda para efectuar mejoras a los procesos de la organización, recomendaciones a los controles, y brindar seguimiento a los hallazgos detectados en los procesos del negocio.

#### Importancia

Esta radica en la contribución a los auditores, por medio del aporte de un plan anual de trabajo que contribuya a la gestión de riesgos.

Debido a los crecientes cambios en el entorno de las organizaciones, existen cada vez, nuevos riesgos e impactos en los procesos, por lo cual se necesitan identificar previamente y solucionarlos de una manera eficiente, estableciendo procesos que conlleven a la integración de

las diferentes revisiones de auditoría, logrando un análisis, identificación y mitigación de los riesgos por medio de controles, informes, seguimiento y supervisión.

### 3.1 Planteamiento del caso:

El documento está diseñado para ofrecer al auditor interno herramientas que les asistan en la elaboración de su plan anual de trabajo de la actividad de auditoría interna, con un enfoque de riesgos dentro de las empresas comercializadoras de electrodomésticos, considerando las normas que a juicio profesional son aplicables.

#### 3.1.1 Modo de uso

Las prácticas detalladas en este modelo son de uso recomendado pero no obligatorio, ya que tienen que ser adaptadas a las circunstancias específicas de cada una de las empresas, dado que cada entidad posee diferentes actividades de control, persigue sus propios objetivos, utilizando diferentes estrategias o técnicas para poder alcanzarlos.

#### 3.1.2 Propósito

Proponer a las unidades de auditoría interna un instrumento que oriente respecto a los procedimientos para la elaboración del plan anual de trabajo en base a riesgos en sus diferentes etapas, aplicando las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, implementados por las empresas comercializadoras de electrodomésticos.

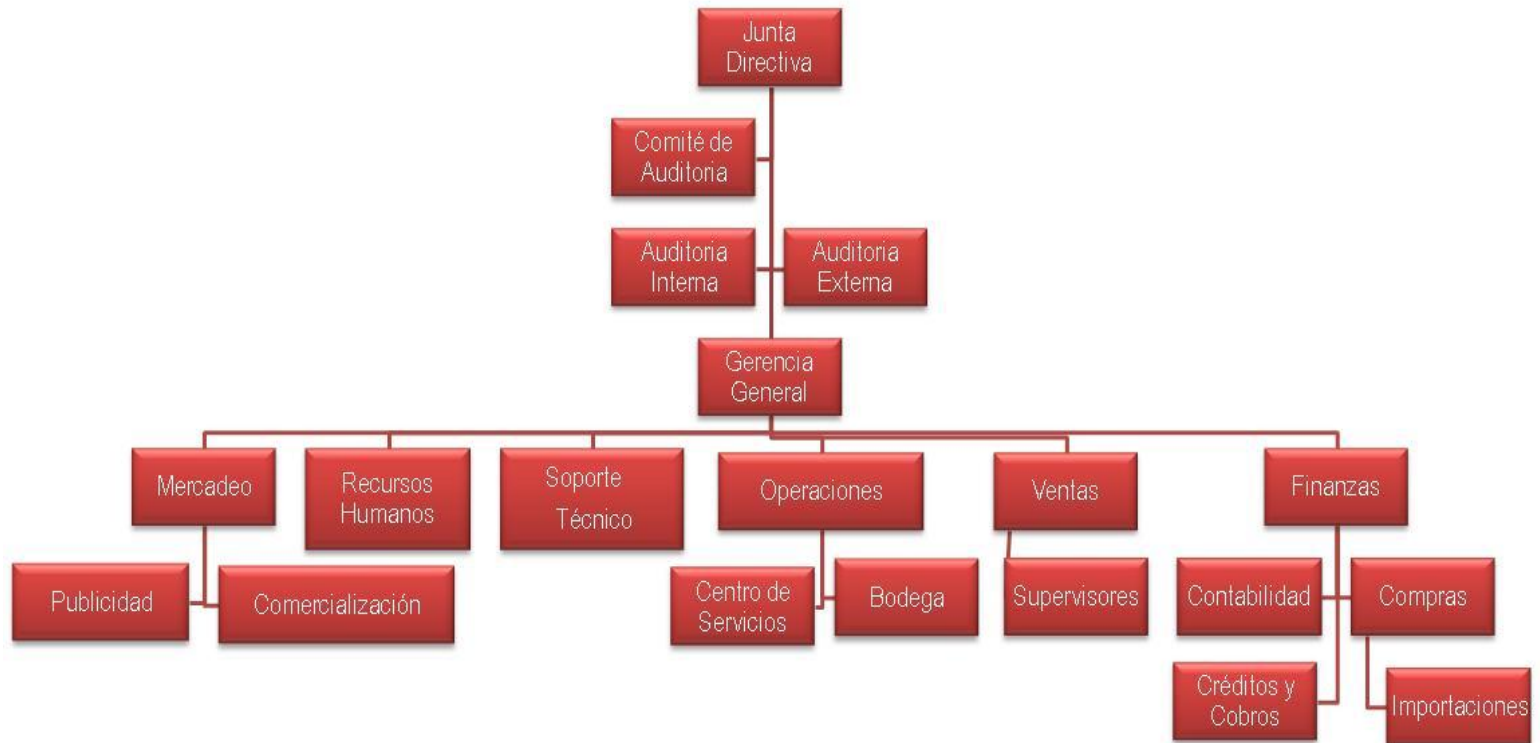
#### 3.1.3 Generalidades de la empresa

ABC, S.A. DE C.V. es una empresa comercializadora de electrodomésticos que se constituyó bajo las leyes de la república de El Salvador en 1954 e inscrita en el registro de comercio, bajo el número setenta y dos del libro dos mil del registro de sociedades del folio doscientos cincuenta al folio doscientos cincuenta y nueve. Se constituyó como sociedad anónima de capital variable, con un plazo indeterminado, en donde la administración directa la ejerce el presidente de la junta directiva con facultades para tomar cualquier decisión, teniendo la representación judicial y extrajudicial; además esta será electa por un periodo de cinco años, pudiendo ser reelecta.

A la fecha cuenta con 36 tiendas a nivel nacional, maneja actualmente las mejores marcas internacionales, logrando con ellas un nivel de total identificación como es el caso de Sony, con quienes mantiene una relación de 56 años, a tal punto de haber sido ABC el que ha impulsado su desarrollo en el país, que hace que los consumidores lo identifiquen como el principal distribuidor de la marca Sony a nivel nacional.

Estructura organizativa e identificación de puestos clave:

Estructura Organizativa:



Fuente: Elaborado por el grupo de trabajo.

En punto de acta de junta directiva extraordinaria numero 256 efectuado en marzo de 2010, se aprobó la creación de un comité de auditoría interna, con el objetivo de implementar las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría, debido a que las operaciones y procesos de la compañía se han incrementado considerablemente y el departamento de auditoría no posee procedimientos suficientes para realizar su trabajo. A la fecha este está integrado por 6 personas, un jefe de la unidad, un supervisor, dos auditores, un experto en mercadotecnia & estudios logísticos y un especialista en ingeniería en sistemas que apoya a los demás en los registros de la tecnología de la información.

Actualmente las auditorias se realizan de acuerdo a las necesidades de la junta directiva, y a algunos casos que se dan en las salas de venta y departamento administrativo en forma sorpresiva, sin que exista un programa previo en su alcance, naturaleza y oportunidad de cada trabajo. Al final de cada mes el encargado y responsable de la actividad de la auditoría, envía un informe general a la junta directiva de los hallazgos y los aspectos que consideran deficiencias en los procesos internos de cada departamento.

Para el desarrollo de los procedimientos fue necesario comprender y evaluar procesos claves identificando lo siguientes:

- Control del efectivo, las ventas que se realizan al contado o abono de cliente por ventas al crédito se tiene un control personalizado, sin embargo la misma persona que recibe el dinero, se encarga de remesar el efectivo recibido de dicho día.
- Activo fijo: personal encargado del control de los activos fijos, lleva un registro específico por adquisiciones de bienes muebles, adicciones, mejoras y bajas por cada sala de venta.
- Ventas: indispensable la actualización de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa, porque el personal que elabora directamente los controles no tiene registro directo con los inventarios. Se viene trabajando con registros del año 2010.
- Cuentas por cobrar: Se tiene identificado en un cuadro en excel, los clientes autorizados por sala de venta, sin embargo no se tiene actualización de los que todavía continua activos en la

empresa, falta depurar los registros de los clientes que no continúan directamente relacionados con la compañía. Agregar que existen clientes morosos desde el año 2011.

- Cuentas por pagar: se tiene un control directo de las deudas a corto, mediano y largo plazo de los proveedores, acreedores diversos y personas que brinda servicios profesionales en la sala de venta.
- Trámites aduanales: en algunos casos se observa retraso en los retaceos de los productos provenientes del exterior, por lo tanto es un riesgo con respecto a los registros de los costos directos o indirectos en las compras de los países centroamericanos.
- Outsourcing: en la entrega y colocación de los productos a través del servicio a domicilio para garantizar los controles y satisfacción en forma oportuna por medio de los clientes.

#### 3.1.4 Departamentos que integran la empresa:

Auditoría Interna:

Objetivos:

- Apoyar a la máxima autoridad, ofrece un servicio de aseguramiento y consultoría en las operaciones administrativas, financieras y operativas, que cumplan con las políticas, procedimientos y reglamentaciones legales en la toma de decisiones.
- Velar por las buenas prácticas en la administración de la empresa.
- Evaluar el grado de cumplimiento de las operaciones frente a los planes establecidos.
- Evaluar permanentemente que se cumplan los controles internos en el área financiera y operacional.
- Recomendar medidas ya sean preventivas o correctivas para fortalecer el control interno.

Funciones

Existe una planificación de los trabajos de las auditorías financieras, operativas y especiales. Vela por la práctica de la ética, valores y la transparencia de sus operaciones, ejecutando tareas como:

- Emitir informe de ejecución de cada trabajo realizado.
- Evaluar los controles internos de las áreas operativas, administrativas y financieras.
- Analizar y verificar los estados financieros y todos sus componentes.
- Medir el grado de eficiencia con que se ejecutan los planes de la empresa.
- Verificar el control del manejo de los fondos bancarios de la empresa.
- Participación en la toma de inventarios físicos de la empresa.
- Atender solicitudes para realizar auditorías especiales.
- Emitir recomendaciones con el fin de subsanar deficiencias detectadas en las áreas examinadas.

#### Mercadeo:

En este departamento se da el proceso de planeación, ejecución y conceptualización de precio, promoción y distribución de ideas, mercancías y términos para crear intercambios que satisfagan objetivos individuales y organizacionales.

Es una función trascendental ya que a través de ella se cumplen algunos de los propósitos institucionales de la empresa. Su finalidad es la de reunir los factores y hechos que influyen en el mercado, para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita, distribuyéndolo en forma tal, que esté a su disposición en el momento oportuno, en el lugar preciso y al precio más adecuado.

#### Funciones:

- Investigación de mercado: implica conocer quiénes son o pueden ser los consumidores o clientes potenciales; e identificar sus características. Cuanto más se conozca del mercado mayor serán las posibilidades de éxito.
- Decisiones sobre el producto y precio: este aspecto se refiere al producto que satisfará las necesidades del grupo para el que fue creado. Es necesario asignarle un precio que sea justo para las necesidades tanto de la empresa como del mercado.
- Distribución: es necesario establecer las bases para que el producto pueda llegar del fabricante al consumidor; estos intercambios se pueden dar ya sea a través de mayoristas, minoristas, comisionistas o empresas que venden al detalle.



- Promoción: se da a conocer el producto al consumidor. Se debe persuadir a los clientes a que adquieran productos que satisfagan sus necesidades. No sólo se promocionan los productos a través de los medios masivos de comunicación, también por medio de folletos, regalos, muestras, etc. Es necesario combinar estrategias de promoción para lograr los objetivos.
- Venta: es toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio. En esta fase se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores.
- Postventa: es la actividad que asegura la satisfacción de necesidades a través del producto. Lo importante no es vender una vez, sino permanecer en el mercado, en este punto se analiza nuevamente el mercado con fines de retroalimentación.

Publicidad:

Objetivos:

- Elaborar mensajes publicitarios innovadores con promociones de productos que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, buscando así mantener presencia y liderazgo en el mercado.
- Formar un equipo de profesionales con los conocimientos suficientes para desarrollar publicidad competitiva.
- Lograr a través de la difusión de artículos, que nuestros clientes se sientan familiarizados con los productos.
- Elaborar una publicidad que sea efectiva y que proporcione un alto grado de rentabilidad.

Este departamento está en constante comunicación con los delegados de comercialización, porque informa directamente las promociones y los nuevos productos que serán puestos al mercado nacional, con un intenso trabajo eficiente en los canales de distribución entre los clientes por medio de un sistema práctico con los medios de comunicación escrita, televisiva y radial. Tomando en cuenta las sugerencias del mercado de los jóvenes a través de encuestas y los adultos jóvenes que son potenciales clientes.

El personal de publicidad está informado de 3 ofertas mensuales que deberá darle cobertura. No obstante hay información (supervisores de venta) que no llega oportunamente y afecta directamente algunos casos la venta.

Comercialización:

Objetivos:

- Ofrecer a nuestros clientes productos que estén acorde a las nuevas tecnologías para satisfacer sus necesidades.
- Realizar estrategias comerciales que ayuden a maximizar los ingresos de la organización
- Desarrollar mecanismos que permitan mantener la atención e interés del cliente, ofreciendo productos atractivos e innovadores que creen fidelidad hacia la organización

Funciones:

- Se encarga de diseñar estrategias comerciales, de las cuales, considera importante analizar los factores internos y externos de la organización
- Realiza investigación de mercado, que permitan tener un panorama de las necesidades y gustos del cliente, así como también cuanto esté dispuesto a pagar por los productos
- Es el encargado de determinar los conceptos de creatividad e innovación de la mercadería para ser lanzado al mercado.

Recursos humanos:

Objetivo:

- Contribuir con la contratación del personal idóneo que cumpla con los requisitos establecidos.
- Mantener programas de capacitación continua que den valor tanto al empleado en su ámbito laboral como personal.
- Mantener informado a la administración y a los empleados de cambios en las leyes laborales.

- Realizar los pagos de planillas y obligaciones sociales de los empleados en el tiempo establecido.

El departamento de recursos humanos por ser muy complejo, se divide en secciones que se encargan de actividades diferentes:

- Reclutamiento y selección. Atraer a las personas indicadas para hacer crecer la empresa es más que llenar rápidamente un puesto específico. Planificar con anticipación las necesidades de recursos humanos da tiempo para analizar el puesto y los requisitos a cumplir por quien va a cubrirlo. Permite también ver a varios candidatos y ponerlos a prueba a través de un proceso de selección ordenado.
- Inducción. Para que los empleados que se incorporen a la empresa se sientan bienvenidos y puedan rendir en sus puestos, es necesario un acompañamiento durante los primeros días. Transmitir la cultura de la empresa, presentar al resto del equipo, repasar lo que se espera del nuevo empleado y satisfacer sus dudas, es una tarea clave.
- Capacitación. Las personas que son parte de la organización pueden requerir formación adicional para desempeñar mejor sus funciones. Con el paso del tiempo, además, es necesario ofrecerles espacios que los mantengan motivados y actualizados.
- Remuneraciones. Más que la definición de sueldos y su liquidación según los convenios y normas correspondientes, esta función debería contemplar que las compensaciones se mantengan equitativas, reflejen resultados y ayuden a mantener la motivación.
- Motivación y clima laboral. Desarrollar el sentido de pertenencia, el liderazgo, la iniciativa y el compromiso de los empleados con la empresa es una misión que no debe dejarse librada al azar. Un buen clima de trabajo ayuda a mejorar la productividad, reducir el ausentismo, retener al personal, reducir los conflictos y aumentar la satisfacción de todos. Beneficios, comunicación, coaching, eventos y proyectos en equipo pueden impulsar el clima de crecimiento que tu empresa necesita.

Soporte técnico:

Objetivos:

- Brindar un apoyo constante y oportuno a todos los departamentos que forman parte de la empresa, con respeto a los equipos y bienes importantes en el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Orientar a todos el personal el uso adecuado de los equipos que permite evitar desperfecto en ellos.
- Llevar un dato estadístico de cuáles son las reparaciones por problemas técnicos encontrados los cuales se reportaran cada tres meses.

Operaciones:

Objetivos:

- Proporcionar a nuestros clientes productos y servicios de calidad que satisfagan sus expectativas.
- Crear estrategias que saquen provecho al recurso humano y a las oportunidades existentes en el mercado.
- Verificar mensualmente el cumplimiento de metas del área de créditos y cobros.
- Garantizar un control adecuado en el resguardo de electrodomésticos.
- Realizar la distribución y entrega de los artículos de manera segura y rápida al momento que estos sean requeridos por el departamento de ventas.

Funciones:

- Crea mecanismo que le ayudan al departamento a contrarrestar a los competidores para alcanzar y mantener estabilidad en el mercado
- Vela por el cumplimiento de los procesos de control de distribución de los electrodomésticos.

Centro de servicios:

Objetivos:

- Mantener un departamento que brinde un servicios de alta calidad, que satisfagas las necesidades de nuestros clientes.
- Capacitar constantemente a nuestros técnicos para que estén a la vanguardia de las nuevas tecnologías.

Buscando alternativas en el mercado, este departamento fue creado con la idea de mantener siempre interacción con nuestros clientes y no clientes en la reparación de electrodomésticos, y logrando la satisfacción y el cumplimiento de nuestra empresa. A través de un equipo profesionales en la tecnología, adaptación de equipo de última generación, entre otros. Entre los planes estratégicos es mantenernos como líderes en la reparación de todos los equipos.

Bodega general:

Objetivos:

- Llevar un registro de las entradas y salidas de la mercadería a través de un sistema computarizado.
- Mantener métodos de distribución bien definidos que permita mejor control.
- Tener los conocimientos adecuados de prevención de riesgos y seguridad industrial.
- Cumplir con los procesos de control de almacenaje establecidos en las políticas.

Se tiene un control estricto de los artículos recibidos, siendo estos nacionales e internacionales a través de sistema manual de entrada y salida por cada bien. Esto permite minimizar el riesgo de faltantes en sus inventarios. La empresa tiene la obligación de tener actualizado las existencias en la bodega debido a los requerimientos recibidos por la sala de venta. Esto debido a la cantidad significativa almacenada y los costos que individualmente tiene cada producto. Todos los días entra (compra nacionales o productos importados recibidos) o salen a sala de venta, o taller/ centro de servicios.

Existe un atraso en la información recibida por parte de la sección de comercialización con respecto a la póliza de importación, esto genera que los artículos no se han enviado oportunamente a la sala de venta.

Créditos y cobros:

Objetivo:

- Ser la empresa líder en el mercado que permita a través de la concesión de créditos, dar facilidades a nuestros clientes, siempre buscando la mejor alternativa y poder a la vez recuperar dichos créditos.
- Mantener los riesgos de incobrabilidad en una cifra no mayor al 10% de las cuentas por cobrar.
- Realizar capacitaciones al personal en lo que respecta al análisis de créditos y estrategias de cobro.
- Buscar por medio de la estrategia del pronto pago motivar al cliente para que su crédito se encuentre fuera de la categoría de incobrabilidad.

En este departamento, existe cuatro sub-áreas que están relacionadas directamente: archivo, investigación, sección de cobro y cobros domicilio y jurídico.

La empresa brinda un 65% de sus ventas a través del mecanismo del crédito, siempre buscando que el cliente obtenga facilidades en sus compras, esto permite cumplir con los metas de venta requeridas para cada sala de venta. Sin embargo es muy riesgoso si no cuenta con control específico para cada cliente. La sección de archivo lleva un detalle actualizado de los clientes existentes, y esto permite mantener un control de la antigüedad y los saldos pendiente por cada cliente. La sección de cobros está llevando un detalle de los clientes que siempre están al día y los que se encuentran en mora, estos últimos se les facilita información de su estado para evitar el incremento en atraso a través de notificaciones.

Ventas:

Objetivos:

- Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en la parte operativa, funcional y administrativa.
- Establecer una adecuada segregación de funciones que permita un mejor control.
- Dar capacitación adecuada al personal que contribuya al logro de metas requeridas durante un periodo establecido.
- Efectuar un control actualizado de las ventas las cuales se mantengan ordenadas diariamente.

Es una orientación administrativa que supone que los consumidores no comprarán normalmente lo suficiente de los productos de la compañía a menos que se llegue hasta ellos mediante un trabajo sustancial de promoción de ventas.

El departamento de ventas es el encargado de persuadir a un mercado de la existencia de un producto, valiéndose de su fuerza de ventas o de intermediarios, aplicando las técnicas y políticas de ventas acordes con el producto que se desea vender.

Funciones:

- Desarrollo y manipulación del producto
- Distribución física
- Estrategias de ventas
- Financiamiento de las ventas
- Costos y presupuestos de ventas
- Estudio de mercado
- Promociones de venta y publicidad
- Planeación de ventas
- Servicios técnicos o mecánicos
- Relaciones con los distribuidores y minoristas

- El personal de ventas
- Administración del departamento de ventas

#### Finanzas:

Esta área se encarga de la obtención de fondos y del suministro del capital que se utiliza en el funcionamiento de la empresa, procurando disponer con los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente. El área de finanzas tiene implícito el objetivo del máximo aprovechamiento y administración de los recursos financieros.

#### Contabilidad:

##### Objetivos:

- Proporcionar información fiable que sea requerida, la cual permita ser utilizada para toma de decisiones en aspectos económicos de la organización.
- Proporcionar información cada 10 de mes que permita obtener resultados que contribuya a la toma de decisiones.
- Registrar de forma clara los ingresos y egresos de las operaciones diarias.
- Mantener la información de forma ordenada y sistemática para en momento que sea requerida.

Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.



### Funciones

- Los informes que requiere los altos funcionarios.
- Un sistema de registros diarios que sirvan de medio para hacer los pases a las cuentas. Dichos registros son indispensables para proveer y sintetizar eficazmente la información contenida en las mismas.
- Los diferentes tipos de comprobantes de diarios, que han de obrar como medio para resumir los detalles y transferirlos desde el registro inicial al de recopilación.

### Importaciones:

#### Objetivos:

- Capacitar a los responsables de las importaciones en aspectos legales tanto aduanales, tributarios y tecnológicos.
- Realizar el proceso de compras, de una manera transparente y en el tiempo oportuno de acuerdo a los procesos ya establecidos.
- Mantener una buena relación con nuestros proveedores, para que haya un abastecimiento oportuno de la mercadería.
- Llevar un control estadístico de las importaciones y proporcionar a los departamentos involucrados.

### Funciones

- Elaborar un retaceo por cada producto importado recibido con la finalidad de determinar los costos incurridos de los bienes que serán puestos a la venta.
- Llevar un control de los activos fijos adquiridos por la empresa.
- Establecer un expediente por proveedores, con el objetivo la frecuencia de la compra que se realizar y estén sustentada a través de tres cotizaciones según la política.
- Efectuar una comunicación constante con la sección de comercialización y operaciones con respecto a los pedidos y ofertas por parte de la empresa.

## Informática

### Objetivos:

- Proveer a la organización con herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento adecuado de sus labores.
- Mantener en óptimas condiciones los sistemas informáticos, realizando mantenimientos continuos a los equipos.
- Dar fiel cumplimiento a las políticas de seguridad de la información, proporcionado clave por usuarios.

### Funciones

- Informar oportunamente a todos los usuarios de cada departamento los lineamientos y bondades en los sistemas para ser uso adecuado de los equipos informáticos de la empresa.
- Brinda asesoría en forma oportuna a través del apoyo a la gerencia que los requiere para el desarrollo de las actividades informáticas.
- Establecer la confianza de la empresa a través de la aplicación de seguridad física y lógica de los sistemas de información.

## Compras

El departamento de compras, es el encargado de realizar las adquisiciones necesarias en el momento debido, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado.

### Objetivos:

- Realizar que las adquisiciones de las mercancías a través de tres cotizaciones para lograr obtener precios razonables y de buena calidad
- Garantizar que las compras efectuadas a nuestros proveedores sean a través de estudio de mercado.

- Mantener una adecuada comunicación con el departamento de operación a través de constante notificación de los inventarios que poseen.
- Mantener una buena relación con los proveedores

#### Funciones:

- Adquisiciones: Acción que consiste en adquirir los insumos, materiales y equipo, necesarios para el logro de los objetivos de la empresa, los cuales deben ajustarse a los siguientes lineamientos: precio, calidad, cantidad, condiciones de entrega y condiciones de pago; una vez recibidas las mercancías es necesario verificar que cumplan con los requisitos antes mencionados, y por último aceptarlas.
- Guarda y Almacenaje: Es el proceso de recepción, clasificación, inventario y control de las mercancías de acuerdo a las dimensiones de las mismas.
- Proveer a las demás áreas: Una vez que el departamento de compras se ha suministrado de todos los materiales necesarios, es su obligación proveer a las demás áreas.

### 3.1.5 Plan estratégico de la empresa ABC, S.A. DE C.V.

#### 3.1.5.1 Presentación de la empresa

##### Descripción e historia

La relación comercial con Sony ha sido tan exitosa, que la única tienda especializada en la venta de productos de esta marca es Sony Center, que también forma parte de nuestras salas de venta.

ABC cuenta además con otras marcas líderes en electrónica, línea blanca y muebles, como: LG, Haier, General Electric, Mabe, IEM, Whirlpool, Black & Decker, Windmere, Continental, entre otras. Todos estos productos cuentan con un respaldo técnico del más alto nivel. Tenemos tres centros de servicio especializados: uno para electrónica, uno para línea blanca y uno para muebles, además del Centro de Instalación Sony Xplod, que ofrece una atención integral y profesional.

### Misión

Nos comprometemos a entregar a nuestros clientes, artículos con la mejor tecnología y calidad para su hogar, ayudándolos en sus necesidades y proporcionándoles un mejor estilo de vida, comodidad, con plena satisfacción de nuestra atención y garantía.

### Visión

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

### Valores

- Pasión: nos entregamos en todo lo que hacemos.
- Equipo: colaboramos, sumamos esfuerzos, multiplicamos logros.
- Confianza: cultivamos cada relación con integridad.
- Calidad: ofrecemos diariamente productos y servicios de calidad superior.
- Efectividad: ejecutamos con precisión y excelencia.
- Rentabilidad: obtenemos resultados para seguir creciendo y emprendiendo.
- Persona: vemos siempre al otro como persona, nunca como instrumento.

### Objetivos corporativos

- Prestar un servicio de excelencia al cliente.
- Satisfacción del cliente
- Establecer una cultura de lealtad con los clientes
- Incrementar la calidad y estabilidad de los productos
- Impulsar el crecimiento sostenible de la empresa
- Desarrollar un proceso continuo, integrado y dirigido, buscando mejorar los conocimientos y habilidades de los empleados
- Generar un clima ocupacional que propicie un ambiente laboral satisfactorio.

### 3.1.5.2 Radiografía sectorial

#### Descripción general del sector

En un inicio las empresas comercializadoras y distribuidoras se concentraban en la zona metropolitana, y actualmente el mercado geográfico abarca muchas ciudades de El Salvador. Estas empresas son entes económicos de la sociedad, generadoras de riqueza y empleo. Actualmente se cuenta con 204 empresas comercializadoras de electrodomésticos distribuidas en todo el país.

Este tipo de empresa se caracteriza por la diversidad de productos a comercializar estando a la vanguardia de las nuevas innovaciones tecnológicas que van apareciendo en el mercado. En realidad, el sector comercio constituye una fuerza productiva en la economía de un país, convirtiéndose de esa manera en uno de los principales motores de impulsión para el crecimiento económico.

Actualmente se enfrentan a situaciones difíciles para alcanzar su desarrollo. Una de ellas es por la ocurrencia de fraude dentro de la entidad lo cual afecta el patrimonio de la misma, creándoles barreras para competir con las grandes empresas, que por su capacidad económica y financiera son líderes en el mercado.

### 3.1.5.3 Análisis del entorno

#### Entorno general (A. PEST)

El análisis PEST es una herramienta de gran utilidad para comprender la posición, potencial y dirección de una empresa. PEST está compuesto por las iniciales de factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos, utilizados para evaluar el mercado en el que se encuentra un negocio o unidad, y se presenta de la siguiente manera.

#### a. Económicos

- El ciclo económico actual (crisis financiera).
- El alto nivel de desempleo (falta de ingresos).
- Inflación
- Demanda

- b. Políticos
  - Legislación fiscal
  - Protección del consumidor
  - Cambios políticos
  - Ningún tipo de ayuda del gobierno
  - Preocupación por parte del consumidor
- c. Tecnológicos
  - Innovaciones tecnológicas
  - Internet y comercio virtual
  - Acciones del gobierno
- d. Sociales
  - Envejecimiento de la población
  - Prolongación de jóvenes en el hogar
  - Nivel de riqueza
  - Movimientos migratorios
  - Cambiantes estilos de vida

#### 3.1.5.4 Análisis competitivo

- Poder de negociación de los proveedores: la política actual es el desarrollo de relaciones a largo plazo y mutuamente beneficiosas, que permitan mantener los estándares de calidad de la compañía.
- Rivalidad en el mercado: los competidores destacables de venta de electrodomésticos son Almacenes Prado, Unicomer, Mabe, Almacenes Simán, Almacenes Tropigas, entre otros.
- Productos sustitutos: rendimiento relativo al precio, propensión del comprador a cambiar, costo de cambiar para el comprador.
- Competidores potenciales: ABC es líder del mercado con su relación comercial con Sony, ya que la única tienda especializada en la venta de productos de esta marca es Sony Center y que forma parte de las salas de venta.

- Poder de negociación de los clientes: lo constituyen fundamentalmente jóvenes de 18 a 30 años y padres de jóvenes. ABC está prestando atención al público adulto joven. El poder de negociación del cliente es escaso, ya que ABC ofrece precios bajos con calidad.

### 3.1.5.5 Análisis interno

#### Cadena de valor

- Logística de entrada, los productos son recibidos y almacenados en las bodegas, pasando por un control de calidad en el que se verifica cada uno de los equipos para posteriormente ser distribuidos a las diferentes salas de venta del país.
- Inventario, los productos son rotados, ordenados y distribuidos.
- Información, es obtenida mediante un sistema de encuestas y a través de la página web, donde se registran quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- Gestión de recursos humanos, mecanismos efectivos de reclutamiento, desarrollo y retención de empleados, entorno del trabajo de calidad, programas de premios e incentivos para motivar a todos los empleados.
- Servicio marketing y venta, fuerza de ventas competente y altamente motivada, métodos innovadores para promocionar y publicitar, selección de los canales de distribución más apropiados, estrategias eficaces de precios, identificación de segmentos de clientes adecuados y de sus necesidades. Se destina para publicidad un 5% de las ventas, utilizando estrategias masivas.
- Abastecimiento, como toda empresa que está en constante búsqueda de la eficiencia, es primordial mantener cada área funcional con los implementos y recursos necesarios, pero de forma muy primordial las salas de venta, mantener abastecido con lo último en tecnologías.
- Infraestructura, cada sala de venta debe estar ubicado en puntos estratégicos y de gran visibilidad, además, debe mantenerse limpio y ordenado.

#### Propuesta de valor

La tendencia de la industria esta inclinada a obtener los dos tipos de estrategias genéricas, liderar por costos y por diferenciación y calidad, logrando una alta competencia y eficiencia por parte de las empresas.

### 3.1.5.6 Diagnostico estratégico

#### Análisis DAFO

##### Perspectiva interna

##### Debilidades

- Competencia del sector muy alta

##### Fortalezas

- Organización empresarial estructurada y organizada
- Ambiente de trabajo excelente
- Personal cualificado
- Excelente calidad del producto
- Fuerte capacidad financiera

##### Perspectiva externa

##### Amenazas

- Nuevas tecnologías
- Productos sustitutos
- Nuevos competidores
- Quejas y reclamaciones

##### Oportunidades

- Capital humano más cualificado
- Alianzas estratégicas

### 3.1.5.7 Estado deseado

Los objetivos a 5 años de la empresa ABC que se quieren y que se buscan utilizando diferentes estrategias son:

- a. Objetivos a nivel de Marca.
  - Satisfacción del cliente
  - Reconocimiento
  - Liderazgo en calidad y precio
  - Liderazgo en el mercado



b. Objetivos a nivel de negocio.

- Mayor rentabilidad
- Incremento del flujo efectivo
- Incremento de rendimientos financieros
- Mayor eficiencia operativa
- Aumento del compromiso por parte de los trabajadores

Visión de futuro

¿Cuál es la visión de ABC para el futuro? Lograr adaptarse a las nuevas características del mercado, apuntando a los clientes que opten por los nuevos desarrollos tecnológicos, entregándoles productos de calidad.

3.1.5.8 Implantación de estrategias

Genérica y alcance

ABC es una de las pocas empresas que adoptan los dos tipos de estrategias genéricas, la de liderazgo en costo y diferenciación. Esta es de carácter nacional, exige lo siguiente a cada uno de sus proveedores. Altos estándares de calidad, precios bajos. Mas el valor agregado de consistencia que logra tanto en lo que ofrece como en lo que entrega, a hecho de ella una de las más grandes empresas de electrodomésticos. El alcance de las estrategias. Nichos a los cuales llega: clase desde la media baja hasta la clase alta. Segmento de clientes: niños, jóvenes y adultos que no participan en grupos de interés políticos.

Implementación de las estrategias

Métodos de fijación de precios utilizados:

- Fijación de precios económicos: a través de las promociones se ofrece un producto de alta calidad a un precio relativamente bajo.
- Fijación de precios según el valor percibido por los clientes.

- Técnica de fijación de precios promocionales empleada: descuentos psicológicos, se fija un precio artificial, relativamente alto. Con su correspondiente descuento, con lo que representa un ahorro psicológico significativo para el cliente.
- Diferenciación: para llegar a un nuevo segmento de clientes, adultos, añadiendo productos como un amplio surtido de licuadoras, planchas, cafeteras, tostadoras, entre otros.

### 3.1.6 Plan estratégico de la unidad de auditoría interna

Es un proceso sistémico de evaluación del negocio, definiendo los objetivos a corto, mediano y largo plazo, localizando recursos, para llevarlos a cabo. Este comienza dando respuestas a las preguntas: ¿Dónde estamos? ¿A dónde queremos ir? ¿Cómo llegamos a dónde queremos ir?

UNIVERSO DE AUDITORIA				
Nombre	Universo	Áreas auditables	Evaluación	N°
Administrativo y operativo	Comprobar que las metas establecidas entre gastos e ingresos se cumplan.	publicidad	Solicitar estado de proyecciones durante el año de las publicidad que se realizaran.	1
Operativo, administrativo y financiero	Revisar los registros de las compras importadas y locales.	Comercialización	Evaluar que se efectúen análisis de compra.	1
	Evaluación de compras y tiempo de almacenamiento.		Medición de compras en relación a las necesidades y rotación.	
	Verificar que los controles y las políticas se cumplan.		El personal esta cumplimiento con las políticas y procedimientos de la empresa.	
Financiero y operativo	Efectuar un inventario físico cada 6 meses al equipo disponible en la reparación de bienes que poseen los encargados del departamento constante del equipo de servicio técnico para brindar un trabajo profesional a nuestros clientes.	Centro de servicios	Indicadores y herramientas de trabajo.	1
			Solicitar capacitaciones del personal	
Administrativo, operativo y financiero	Comprobar la actualización y aplicación de los controles requeridos para el almacenaje, distribución y cumplimiento de primeras entradas, primeras salidas.	Bodega	Revisar los registros de entradas y salidas de acuerdo a las necesidades y comportamiento en la sala de venta.	1
	Revisar que los controles establecidos por la administración se cumplen de acuerdo a las políticas de la empresa.		Conocer si existen cambios o aplicación de las normativas de la administración	
Financiero	Evaluar cada trimestre los indicadores exigidos por la administración en cuanto los porcentajes de incobrabilidad y cumplimiento de políticas.	Créditos y cobros	Revisar la cartera de créditos y cobros para verificar que los porcentajes de incobrabilidad no sean mayores a los establecidos.	1
Operativo y financiero	Planificar auditoria operativas en sala de venta, con respecto a los controles en efectivo, inventarios y otras operaciones que se realizan con el objetivo cumplimiento	Ventas	Evaluar el Mercado e identificar los clientes potenciales.	1
Administrativo y financiero	Revisar los procedimientos establecidos en la sala de venta con respecto a la captación, remesa y pagos en efectivos por parte del personal en la sala de venta sea efectuados por segregación de funciones.	Contabilidad	Verificar el cumplimiento de las políticas	1

UNIVERSO DE AUDITORIA				
Nombre	Universo	Áreas auditables	Evaluación	N°
Financiero y operativo	Programar un revisión selectivas de pólizas de importación y compras locales significativas de productos que sea requeridos en proyecciones de venta por parte de ventas, publicidad y comercialización.	Importaciones	Revisar que se cumplan los procedimientos.	1
Administrativo, políticas y procedimientos	Verificar el cumplimiento de los presupuestos de las capacitaciones que se brindará a todas las delegaciones o departamentos de la empresa, sea puestas en programación.	Recursos humanos	Que el personal reciba las capacitación.	1
Operativo y financiero	Efectuar un inventario físico cada 6 meses de los equipos y herramientas disponible para el personal de soporte técnico.	Soporte técnico	Verificar que se efectuó un control de los inventarios que una parte vulnerable.	1
	Cumplir con la aplicación formal del trabajo que se efectúa a los clientes.		Verificar la calidad de nuestros servicios.	
Financiero y operativo	Velar que se cumplan las condiciones de seguridad física y lógica de todo el equipo de la empresa.	Informática	Que las condiciones de seguridad de nuestros equipos sean las necesarias para cualquier situación fortuita.	1
	Verificar que las condiciones de seguridad por cada usuario se brinde en forma oportuna y responsables.			
				<b>11</b>

### 3.2 Explicación general

La empresa ha tenido una evolución constante desde la constitución hasta la actualidad, a través de cambios en tecnología de la información; en la dirección administrativo- financiera por lo tanto es exigible día a día el cumplimiento de objetivos, metas y aspectos que se consideran importantes en el medio, la rentabilidad y la economía de la empresa.

Por lo tanto es importante que la actividad de auditoría, conlleve las herramientas necesarias como el recurso financiero, técnico, tecnológico y humano para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, por medio de agregar valor a las operaciones en forma eficiente y eficaz a los procesos de riesgo, control y gobierno corporativos.

Es importante que la empresa tenga estructurado un plan estratégico.

Estructura y forma:

- Estructura en la organización
- Verificación de los procedimientos de auditoría interna
- Frecuencias de auditoría durante el año
- Verificación de evaluación del riesgo dentro de los procesos
- Aplicación de normativa técnica y legal

### 3.3 Solución de caso

Se realizará la implementación de un plan anual en base a lo siguiente:

- Objetivos de los que se pretende con el plan
- Objetivos de la auditoría
- Alcance (lo que se pretende auditar)
- Enfoque (factores que han de evaluarse)
  - Aplicación de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NIEPAI)

- Implementación de un enfoque de riesgos para dar prioridad a la gestión del año a planear basados en el enfoque coso
  - Realización de matriz de riesgos para evaluar y ser incluidos en el plan
  - Implementación de leyes adecuadas para el rubro de empresas comercializadoras de electrodomésticos
- Fundamento de la auditoria ( la base legal y normativa real aplicable )

### 3.3.1 Plan anual de trabajo de la unidad de auditoría interna

Misión: contribuir y apoyar a todas las áreas de la empresa en forma oportuna para garantizar el crecimiento económico y la satisfacción de nuestros clientes.

Visión: ofrecer un servicio íntegro por parte del equipo de trabajo comprometido a lograr el objetivo de la expansión, alianza y competitiva de nuestra empresa y ser líderes en el mercado nacional e internacional.

Valores: fomentar nuestro trabajo en forma efectiva, objetividad, integridad, responsabilidad, compromiso, respeto y honestidad.

Objetivo general: garantizar de manera objetiva e independiente, la verificación del control interno y del cumplimiento de las políticas y procedimientos que permitan el logro de los objetivos de la organización.

Objetivos específicos:

- Comprobar el cumplimiento de las políticas y procedimientos elaborados por el consejo de administración, con la finalidad de obtener los resultados para la empresa.
- Salvaguardar los activos y bienes propiedad de la compañía, a través de controles constantes requeridos a todos los departamentos de la organización.
- Brindar asesoramiento a todo el personal administrativo, financiero y operativo en la falta de conocimiento de una nueva política o procedimiento establecido por la institución.

#### Planes estratégicos:

- Capacitación permanente del personal de la unidad de auditoría interna.
- Solicitar los recursos necesarios con la obtención y cumplimiento del plan anual de trabajo.
- Revisar en forma constante las áreas identificadas con riesgo, con respecto a dirigir las actividades en forma frecuente y continua.
- Fortalecer de forma efectiva entre la gerencia de la unidad de auditoría y el personal asignado en la auditoría que se realizan.
- Implementar los manuales de funciones y procedimientos en la actividad de auditoría interna.

#### Metas:

- Mantener las expectativas a través del programa de aseguramiento de calidad, tanto interna y externa, para el cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente de la profesión de la auditoría interna.
- Lograr en corto plazo el cumplimiento de objetivos y metas establecidos por la organización.

#### Universo de auditoría:

Son 11 auditorías establecidas en el presente plan de trabajo por medio de mecanismos informativos (11 informes anuales) emitidos por la unidad de auditoría interna a la alta dirección que brinde en forma oportuna los trabajos elaborados y presupuestados.

#### Programa de trabajo

La auditoría de las salas de venta se ha programado en tres visitas al año por cada sala, con la finalidad del cumplimiento de los objetivos trazados por parte de la unidad de auditoría interna durante la ejecución del plan anual de trabajo.

Las áreas o auditorías a efectuar durante la ejecución del plan son las siguientes:

### Auditoria operativa

Objetivo general: verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en las salas de venta, con el fiel requerimiento del consejo de administración en las operaciones de la empresa.

### Efectivo y cuentas por cobrar

#### Objetivo específico:

- Comprobar el resguardo oportuno del efectivo obtenido de las transacciones diarias efectuadas por las tiendas de nuestra empresa.
- Garantizar que los documentos emitidos del día corresponda a los establecidos de acuerdo a la legislación tributaria, mercantil y financiera.
- Medir los procedimientos de requerimientos de segregación de funciones en la parte de entrega, cancelación y remesa del efectivo sean personal diferente en dicha función.
- Efectuar arqueos a los cajeros en forma selectiva con el fin de evitar acumulación de efectivo con cantidades significativas en el área de venta.
- Solicitar el archivo en cada sala de venta de los clientes autorizados en brindarles créditos por montos mayores a US \$ 5,000.00.

### Inventarios

La parte principal de la empresa está encaminada por los controles claves, registros y medios de comunicación parte de los involucrados del manejo de distribución, adquisición y puesto en venta de los artículos electrodomésticos (video, audio, muebles, enseres, entre otros).

#### Objetivos específicos:

- Efectuar pruebas selectivas de las existencias por cada sala de venta, bodega, para garantizar la razonabilidad, que las cantidades corresponde a los establecidos en su sistema.



- Comprobar que los controles aplicados de entradas y salidas se estén cumpliendo de acuerdo a las políticas emanadas por la administración, con el fin de evitar riesgo de extravío, ocurrencia de fraude y/o obsolescencia en los inventarios.
- Resguardo adecuado de los bienes almacenados en la bodega general debido a los factores internos y externos en una adecuada rotación de productos.
- Revisar que las compras de los productos, tanto locales e importados sea aplicado por medio de análisis, rotación de inventarios, y cumplimiento de políticas que deben cumplir en el momento de adquirir nuestros artículos.
- Supervisar que los encargados de inventarios de cada tienda o bodega, lleven actualizados sus registros de entradas y salidas con el objetivo de los procesos claves se cumplan.

#### Otras revisiones

#### Objetivos específicos:

- Revisar que los procesos administrativos y operativos en las salas de venta se cumplan y se encuentran actualizados.
- Constatar que los contratos de servicios de outsourcing se encuentren al día, y se cumplan con lo estipulado a favor de la empresa.
- Comprobar que los gastos anticipados se efectúen de acuerdo a las fechas requeridas para evitar posibles multas de pagos extemporáneos.
- Constatar que los clientes estén cumpliendo con los contratos de créditos, y lograr una orientación adecuada para que no caiga en mora.

#### Auditoría financiera

Este trabajo está enfocado específicamente al área que desempeña aspectos financieros:

- Contabilidad.

Objetivo general: aportar con orientación adecuada el cumplimiento de las actividades específicas recomendadas por la compañía, en el desarrollo de las actividades que realiza cada jefe o responsable de su área administrativo junto a sus allegados con los valores y comportamiento requerido por la empresa.

Objetivos específicos:

- Mantener un constante control de las ofertas publicadas sean transmitidas en forma oportuna a nuestros clientes y garantizar la obtención de los pronósticos requeridos por cada sala de venta.
- Verificar que el cumplimiento de los gastos ocasionados por publicidad contemplen con los beneficios y metas por medio de los ingresos percibidos por la empresa.
- Comprobar que los registros de la información financiera se encuentra actualizados y sean oportunos en la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
- Brindar el asesoramiento y disposición adecuada por parte de nuestro profesional de servicio técnico y hacer un trabajo de calidad que brinde a nuestros clientes el apoyo necesario para sus productos adquiridos.

Auditoria de sistema

Contamos con personal calificado en la tecnología de información, que nos brinda apoyo profesional y constante en la obtención oportuna de los resultados.

Objetivos específicos:

- apoyo continuo a los usuarios de cada departamento por respaldo de información, actualización que se facilite el desempeño de sus labores por medio de la tecnología.
- Brindar condiciones que permitan que la seguridad lógica y física de nuestros equipos no sean vulnerables y ocasione un riesgo en información importante de la empresa.

### Equipo de trabajo

La unidad de auditoría interna está integrada por:

- Jefe de la unidad (1)
- Supervisor (1)
- Auditores internos (2)
- Ingeniero en sistema (1)
- Experto en mercadotecnia y estudio logísticos (1)

### Recursos

La unidad de auditoria requiere los siguientes recursos para poder hacer frente a la ejecución del plan anual de trabajo:

- Recurso humano: 6 personas, para destacar el apoyo de personal interno de cada área.
- Recursos técnicos: soporte constante de capacitaciones de todo el personal.
- Recurso tecnológico: implementación de equipo portátil para todo el personal que facilitaría el envío oportuno y comunicación constante con el jefe de unidad.

PLAN ESTRATEGICO DE AUDITORIA INTERNA					
Objetivos del Departamento de Auditoria	Objetivos Relacionados	Estrategias	Medidor	Peso	Porcentaje Alcanzado %
<p>Objetivos</p> <p>Agregar valor a la organización</p> <p>Enfoque de revisiones y gerenciamiento</p> <p>Generación de un plan general de trabajo de auditoria interna enfocado a los logros y metas de la empresa.</p>	<p>Estratégicos de la empresa</p> <p>1. Prestar un servicio de excelencia al cliente.</p> <p>2. Satisfacción del cliente</p>	<p>Auditoria</p> <p>1. Solicitar la elaboración y puesta en práctica de un plan estratégico de la compañía, que busque indicadores de mejoras constante en la operaciones.</p> <p>2. Revisar que la información o reportes obtenga un valor agregado por cada</p> <p>3. Orientar los objetivos establecidos sean medidos de acuerdo a la necesidades y cumplimiento de controles claves para cada área de la empresa.</p> <p>* Alinearlos con los objetivos de la empresa.</p> <p>* Orientar lo laboral de la unidad.</p> <p>* Eficiencia y eficacia de la gestión.</p> <p>* Medir el desempeño de la actividad.</p>	<p>Medios comprobar</p> <p>1. Que el consejo de administración cuente con un plan de estratégico para un tiempo estipulado.</p> <p>2. Generar informes en octubre de cada año para la obtención de mejoras en el plan estratégico.</p> <p>3. Implica que los reportes sean con oportunos en la información.</p> <p>4. Programación de actividades trimestrales para el cumplimiento y metas objetivos por la empresa.</p> <p>5. En forma oportuna presentar el plan de trabajo en el ultimo trimestre del año.</p>	5%	
<p>Agregar valor en la organización.</p> <p>En la parte operativa implica que los controles o canales de información sean los adecuados con jefe de auditoria hacia la máxima autoridad de la empresa.</p>	<p>1. Establecer una cultura de lealtad con los clientes.</p>	<p>1. Se tiene programado auditorias semestrales en área que implica la segregación de funciones y controles claves riesgoso.</p>	<p>* Auditorias que se efectuaran durante el plan anual de trabajo.</p> <p>* Informe oportuno que brinde los resultados claves para la compañía.</p> <p>* Relación al plan estratégico.</p>	10%	

PLAN ESTRATEGICO DE AUDITORIA INTERNA					
Objetivos del Departamento de Auditoria	Objetivos Relacionados	Estrategias	Medidor	Peso	Porcentaje Alcanzado %
<p>Estructurar actividades con relación a áreas identificadas de riesgo alto para la organización.</p> <p>Comprobar el cumplimiento del plan estratégico de la empresa y agregar las condiciones necesarias para todas las áreas.</p>	<p>1. Impulsar el crecimiento sostenible de la empresa.</p> <p>2. Incrementar la calidad y estabilidad de los productos.</p> <p>1. Desarrollar un proceso continuo, integrado y dirigido, buscando mejorar lo conocimientos y habilidades de los empleados.</p> <p>2. Generar un clima ocupacional que proporcione un ambiente laboral satisfactorio.</p>	<p>2. Enfocar el trabajo en las áreas consideradas por la administración con altos nivel de riesgos, siendo estas operativas, administrativos y financieras. Implica una proyección adecuada durante el año.</p> <p>3. Recomendar actualización de políticas y procedimiento cuando no tenga en los manuales.</p> <p>1. Auditoria administrativa.</p> <p>2. Auditoria operativa y administrativa.</p> <p>3. Auditoria de financiera</p> <p>4. Auditoria especiales( taller, bodega, entre otr</p> <p>Se tiene respaldo del trabajo en equipo:</p> <p>1. Estatuto de la unidad de auditoria interna.</p> <p>2. Plan Anual de trabajo</p> <p>3. Universo de la auditoria.</p>	<p>* Se ha determinado informar en forma oportuna (10 informes anuales) inmediatamente después de realizada la auditoria.</p> <p>* Cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>* Verificar los controles claves de la organización.</p> <p>* Determinar posibles fraudes, o riesgo que se generan por la falta de segregación de funciones.</p> <p>* Informe constante para acerca la unidad con la alta dirección.</p> <p>* Evaluación de riesgos.</p>	65%	
<p>La obtención de recursos suficientes para lograr los objetivos del plan anual de trabajo.</p>	<p>1. En la presentación del plan anual es necesario informar acerca de la distribución de los recursos disponibles para el acercamiento a las metas y objetivos de unidad de auditoria interna y la empresa.</p>	<p>1. Presupuesto mensual de la aplicación.</p> <p>2. Efectuar trabajos específicos de aseguramiento y consultaría para minimizar recursos.</p>	<p>1. Implica un presupuesto responsable y que obtenga resultado favorables.</p>	10%	

PLAN ESTRATEGICO DE AUDITORIA INTERNA					
Objetivos del Departamento de Auditoria	Objetivos Relacionados	Estrategias	Medidor	Peso	Porcentaje Alcanzado %
Tomar en cuenta las normativas y mecanismos de trabajo que contribuya a evaluar nuestro trabajo por medio de las mejores resultados.  Normativo técnica, legal y vigente tanto nacional e internacional (NEPAI, riesgo empresarial, técnicas de evaluación de riesgos).	1. Enfocar que el auditor efectúe cambios de acuerdo a las modificaciones y aplicación de nuevos métodos de trabajo. 2. Unificar que los controles y procesos no existe un distanciamiento, sin embargo debe ser en conjunto y trabajo en equipo. 3. Efectuar una evaluación interna y externa del programa de aseguramiento de calidad de la unidad de auditoria interna.	1. Incrementar las capacitaciones para los miembros de auditores internos de la organización, que nos permita agregar valor a las operaciones.  2. Realizar cuestionar de información básica para evaluar el cumplimiento de las política y procedimientos.  3. Establecer un documento formal del trabajo que realizaría el personal de auditoria interna, con el propósito, autoridad y responsabilidad.  4. Tomar en cuenta los equipos necesarios para que ayuda a canalizar mejor los reportes en forma oportuna.	* Solicitar una programa de capacitación por parte recursos humanos que apoye la formación del equipo de trabajo.  * Establecer una planificación de todos los trabajos que se realizan y los recursos necesarios.  * Elaborar un informe que nos permita determinar y describir los hallazgos obtenidos en la auditoria efectuadas.  * Que los recursos financieros, técnicos tecnológicos y humanos permita un respaldo para el cumplimiento del plan anual de trabajo.	10%	



## CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

- La falta de elaboración de un plan anual de trabajo de auditoría con enfoque de riesgo, limita a los auditores internos a realizar su trabajo de manera que garantice que los resultados obtenidos sean óptimos y que ayuden a agregar valor a la organización.
- Las unidades de auditoría interna no cuentan con un estatuto que les garantice el desempeño de su labor de forma independiente y objetiva.
- No se tiene dentro de los departamentos de auditoría interna, manuales, planes estratégicos, programas que le permita realizar un trabajo estableciendo niveles de riesgo adecuados.
- La falta de capacitación continua no permite que los auditores internos, obtengan mayores conocimientos técnicos y profesionales que le permitan realizar trabajos que den valioso aporte a la organización.

### 4.2 Recomendaciones

- A los auditores internos de las diferentes empresas, promuevan la implementación de un proceso para la elaboración del plan anual de trabajo de auditoría, basado en la evaluación de riesgos bajo el enfoque de modelo COSO II – ERM, con el objeto de priorizar las auditorías en aquellos procesos de mayor riesgo operativo.
- A la alta dirección, tome en cuenta la creación de un comité de auditoría, que apoye a la función de auditoría interna, principalmente para la aprobación y seguimiento de su plan anual de trabajo, así como para incitar hacia la praxis de evaluaciones de la calidad sobre el trabajo que desempeñan los auditores internos.
- Apoye y promueva entrenamiento y capacitación continua para el equipo de auditores, para desarrollar los servicios de auditoría interna acorde a estándares internacionales emitidos por el IIA.



- La empresa a través de la alta dirección debe realizar planes estratégicos que le permitan mantener un control más eficiente y que le ayude a realizar sus objetivos, de igual forma debe de apoyar al departamento de auditoría interna en proporcionar las herramientas para que se puedan elaborar programas acorde a las necesidades que esta área necesita para el mejor funcionamiento y desarrollo de sus evaluaciones que le permitan agregar mayor valor a la gestión.

## Bibliografía

Álvarez Socop Caty Carolina. Año 2002. "Planeación y Ejecución de Auditoría Interna".

Artega Santeliz, Juan Ernesto; Gonzales Alvarenga, Javier Alcides; Orantes Rivas, Vanessa Damaris; Rodas Flores, Lady Mercedes. Año 2009. "Manual para el diseño de un plan de auditoría interna basado en el enfoque de riesgos según en el componente de evaluación de riesgos de COSO II ERM - Administración de Riesgos Empresariales".

Dirección General de Estadísticas y Censos. Año 2011-2012. Directorio Unidades Económico. Disponible en. [www.digestyc.gob.sv](http://www.digestyc.gob.sv)

Dirección General de Estadística y Censos. Año 2012 Encuesta Económica Anual. Disponible. <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/novedades/avisos/aviso-empresa/264-directorio-de-unidades-economicas-2011-2012.html>.

Instituto Internacional de Auditoría Interna. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NEPAI), edición 2013.

Juan Ramón Santillana González, Auditoría Interna Integral (Administrativa, operacional y financiera), Segunda Edición.

Nahun Frett (Excelencia en auditoría interna). Disponible en: <http://nahunfrett.blogspot.com/>.

Nahun Frett (Excelencia en auditoría interna). Plan anual de auditoría basada en riesgos: Guía práctica para su implementación. Disponible en: <http://nahunfrett.blogspot.com/2012/11/plan-anual-de-auditoria-basada-en.html>

Omnisport Empresa comercializadora de electrodomésticos de la zona metropolitana de San Salvador. Disponible en <http://www.omnisport.com/home>.

Red de conocimientos en auditoría y control interno. Disponible en: <http://www.auditool.org/>.

# ANEXOS

Instrumento de investigación



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

DIRIGIDO A: los profesionales en contaduría pública que ejecutan la labor de auditoría interna dentro de las empresas comercializadoras de electrodomésticos.

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO:

Identificar los aspectos técnicos, legales y prácticos implementados en trabajos de auditoría interna por los profesionales en auditoría.

CUESTIONARIO

1. ¿De quien depende organizacionalmente la unidad de auditoría interna?

- a) Junta directiva
- b) Comité de auditoria
- c) Gerencia general
- d) Gerencia financiera

2. ¿Para la actividad de auditoría interna se elabora un plan anual de trabajo?

- a) Si
- b) No

**Si su respuesta a la presente pregunta es negativa por favor pasar a la pregunta N°10.**

3. ¿En caso de elaborar un plan anual de trabajo, este es preparado bajo un enfoque de riesgo?

- a) Si
- b) No

4. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es negativa, por qué razones el plan anual de trabajo no es elaborado bajo un enfoque de riesgos?
- a) Porque la dirección no tiene definido los niveles de aceptación de riesgos.
  - b) Por qué los cambios en los niveles del negocio afecta directamente la estructura del plan.
  - c) Por qué los planes estratégicos de la organización no incluye los niveles de riesgo y los objetivos trazados para ello.
5. ¿Al momento de presentar su plan anual de trabajo este es aprobado por la junta directiva?
- a) Si
  - b) No
6. ¿Dentro de que tiempo es aprobado su plan anual de trabajo?
- a) Primer semestre del año anterior
  - b) Segundo semestre del año anterior
  - c) Año en curso
7. ¿Cuáles son los criterios que consideran para la elaboración del plan anual de trabajo?
- a) Juicio del auditor
  - b) Por tiempo de la última auditoria
  - c) Por requerimiento de la administración
  - d) Por el nivel de exposición al riesgo
8. ¿Dentro del contenido del plan anual de trabajo, que elementos incluye?
- e) Recursos humanos
  - f) Recursos financieros
  - g) Recursos físicos
  - h) Recursos tecnológicos
  - i) Políticas
  - j) Estrategias
  - k) Educación continua

9. ¿Al momento de elaborar el plan anual de trabajo, se incluyen las actividades de consultoría?
- a) Si
- b) No
10. ¿Cuenta la unidad de auditoría interna con un estatuto dentro de la empresa?
- a) Si
- b) No
11. ¿Cuenta la unidad de auditoría interna con alguno de los siguientes documentos?
- a) Manual de funciones
- b) Manual de auditoría interna
- c) Plan estratégico de auditoría
- d) Manual de organización de la unidad de auditoría interna
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna de las anteriores
12. ¿Cuenta la empresa con programas de capacitaciones para los auditores internos?
- a) Si
- b) No
13. ¿La comunicación de los resultados de una auditoría (informes) son destinados a?
- a) Junta directiva
- b) Comité de auditoría
- c) Las dos anteriores
14. ¿Dentro de la unidad de auditoría, cuenta con personal para desarrollar la función de supervisión de control de calidad?
- a) Si
- b) No

15. ¿Considera usted importante que se le proporcione una guía para elaborar el plan anual de auditoría?

a) Si

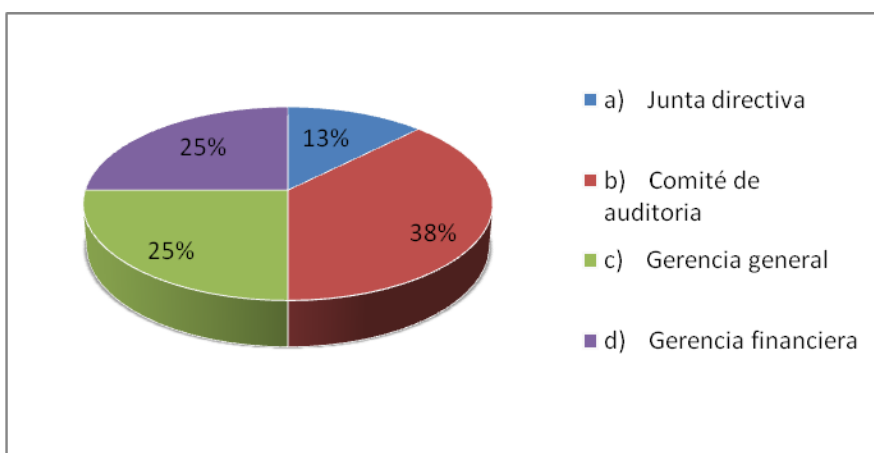
b) No

## Análisis e interpretación de los datos

Pregunta N° 1: ¿De quién depende organizacionalmente la unidad de auditoría interna?

Objetivo: Verificar el nivel de independencia que tiene como auditor ante la organización.

¿De quién depende organizacionalmente la unidad de auditoría interna?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Junta directiva	1	12%
b) Comité de auditoría	3	38%
c) Gerencia general	2	25%
d) Gerencia financiera	2	25%
	$\Sigma =$ 8	100%



## Análisis:

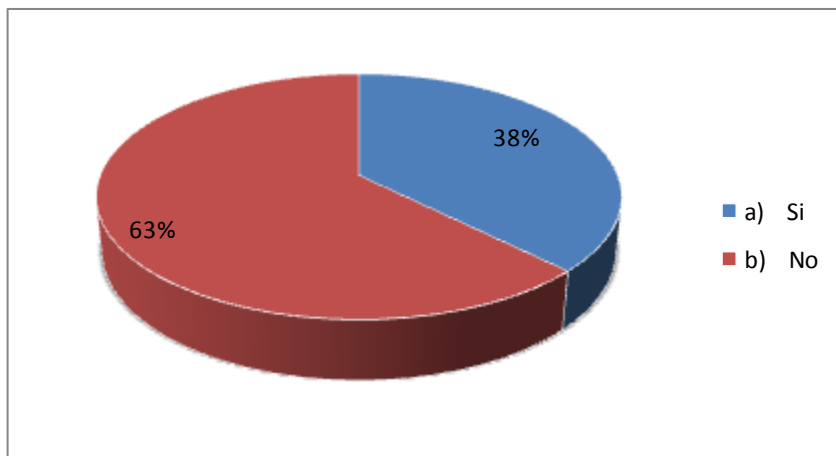
A pesar de que las normas internacionales para el ejercicio de la profesión de la auditoría interna, manifiesta que dicho departamento debe de responder ante la alta dirección y el comité de auditoría, por tal motivo se determina que dentro de las empresas existente en el área metropolitana, que el 12 % tiene claro que depende directamente de la alta dirección, y el 50 % lo realiza a las gerencias, por lo que queda evidenciado que los departamentos de auditoría aun no tienen independencia en su trabajo y falta de objetividad.



Pregunta N° 2: ¿Para la actividad de auditoría interna se elabora un plan anual de trabajo?

Objetivo: Determinar si el área de auditoría interna cuenta con un plan anual de trabajo definido que le permita realizar de manera oportuna y adecuada sus revisiones.

¿Para la actividad de auditoría interna se elabora un plan anual de trabajo?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	3	37%
b) No	5	63%
	8	100%



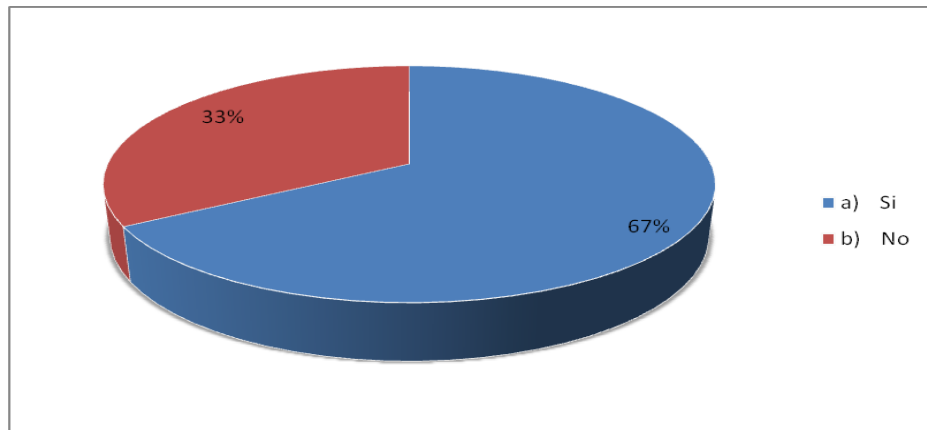
Análisis:

De acuerdo al estudio realizado, y los datos arrojados por las encuestas se observa que el 63% de los departamentos de auditoría de las empresas en estudio, no realizan un plan anual de trabajo de auditoría interna que les sirva como una guía para la realización de las auditorías durante un año de gestión, lo cual no permite que el departamento realice sus actividades con mayor eficiencia y eficacia, cabe mencionar que aunque el 37 % restante realiza un plan anual de trabajo, este no es realizado bajo un enfoque de riesgos.

Pregunta N° 3: ¿En caso de elaborar un plan anual de trabajo, este es preparado bajo un enfoque de riesgo?

Objetivo: Constatar que plan de trabajo elaborado por el director o encargado de la unidad de auditoría interna consista en la verificación de los niveles de aceptación de riesgos identificados.

¿En caso de elaborar un plan anual de trabajo, este es preparado bajo un enfoque de riesgos?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	2	67%
b) No	1	33%
$\Sigma =$	3	100%



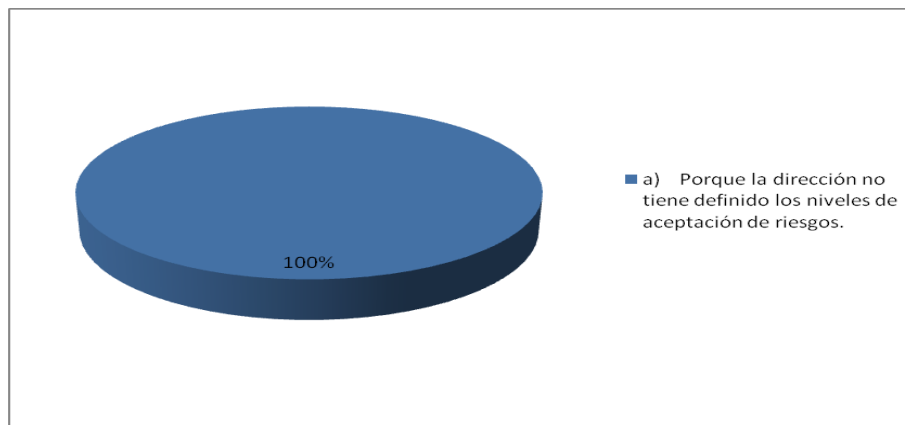
Análisis:

Se puede constatar que a pesar que las empresas cuentan con un departamento de auditoría interna, el 33% de las empresas que elaboran un plan de auditoría, no poseen los conocimientos adecuados de cómo medir la aceptación del riesgo.

Pregunta N° 4: ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es negativa, por qué razones el plan anual de trabajo no es elaborado bajo un enfoque de riesgos?

Objetivo: Lograr establecer las razones inmersas que dificulta directamente la obtención de un plan anual de trabajo en relación a un enfoque de riesgo.

¿Si su respuesta a la pregunta anterior es negativa, por qué razones el plan anual de trabajo no es elaborado bajo un enfoque de riesgos?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Porque la dirección no tiene definido los niveles de aceptación de riesgos.	1	100%
b) Por que los cambios en los niveles del negocio afecta directamente la estructura del plan.		0%
c) Por qué los planes estratégicos de la organización no incluye los niveles de riesgo y los objetivos trazados para ello.		0%
$\Sigma =$	1	100%



Análisis:

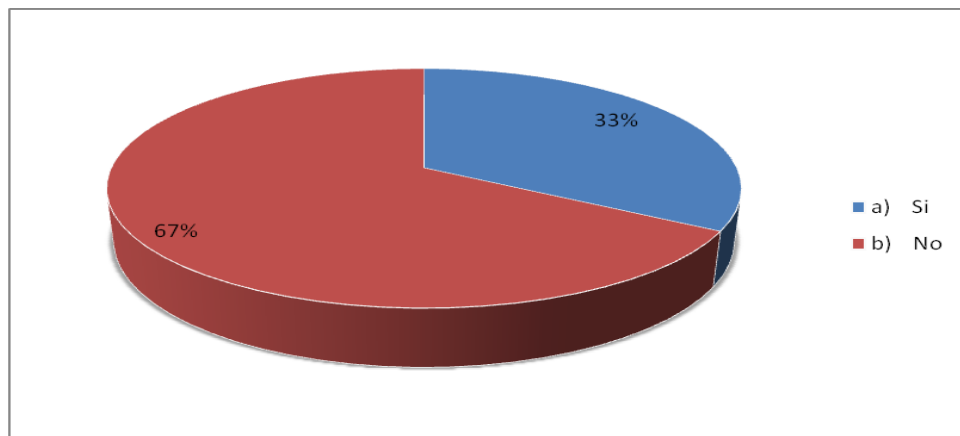
La falta de definición de niveles de aceptación de riesgos por parte de la organización, no permite al departamento de auditoría incluir dentro del plan, de manera acertada aquellas áreas que estén siendo afectadas por mal proceso de los controles internos de los cuales al no tener referencia se vuelven mayormente vulnerables y difíciles de identificar por parte del auditor.

Por tal motivo si se identifican y aplican dichos niveles el trabajo de la auditoria se vuelve más eficiente para el logro de los objetivos de la organización.

Pregunta N° 5: ¿Al momento de presentar su plan anual de trabajo este es aprobado por la junta directiva?

Objetivo: Comprobar y verificar la aprobación del plan anual por parte de la máxima autoridad de la empresa y a la vez detallar el programa de auditoría a realizar y las condiciones probables en el momento de la realización.

¿Al momento de presentar su plan anual de trabajo este es aprobado por la junta directiva?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	1	33%
b) No	2	67%
$\Sigma =$	3	100%



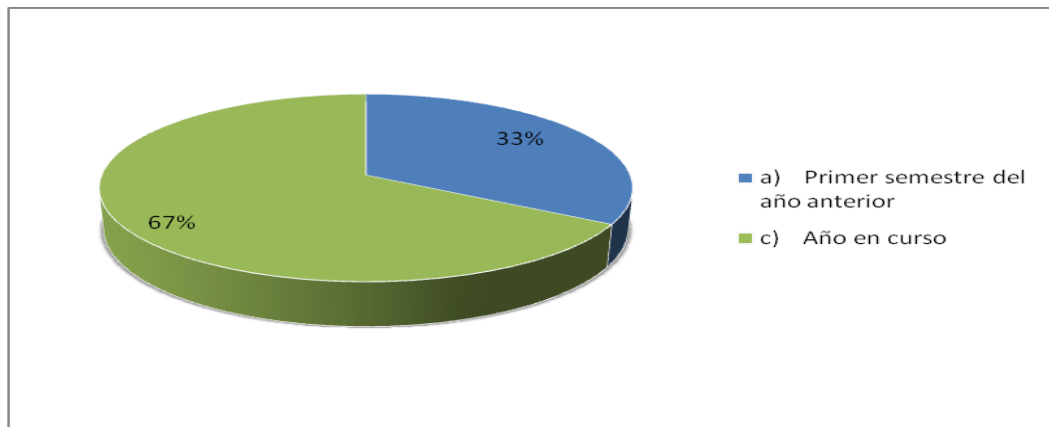
Análisis:

De los departamentos de auditoría interna que presentan un plan anual, se pudo constatar que el 67% de estos no es aprobado por la junta directiva, por lo que se deja ver la falta de interés de las organizaciones ya que no le dan la importancia necesaria al trabajo de la auditoría, esto puede afectar si las revisiones no están apegadas con los intereses de la organización.

Pregunta N° 6: ¿Dentro de que tiempo es aprobado su plan anual de trabajo?

Objetivo: Buscar en forma oportuna su aprobación por el motivo del cumplimiento del universo de auditoría planificadas durante el año por medio de garantizar los resultados del trabajo.

Buscar en forma oportuna su aprobación por el motivo del cumplimiento del universo de auditoría planificadas durante el año por medio de garantizar los resultados del trabajo.	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Primer semestre del año anterior	1	33%
b) Segundo semestre del año anterior		0%
c) Año en curso	2	67%
	$\Sigma =$ 3	100%



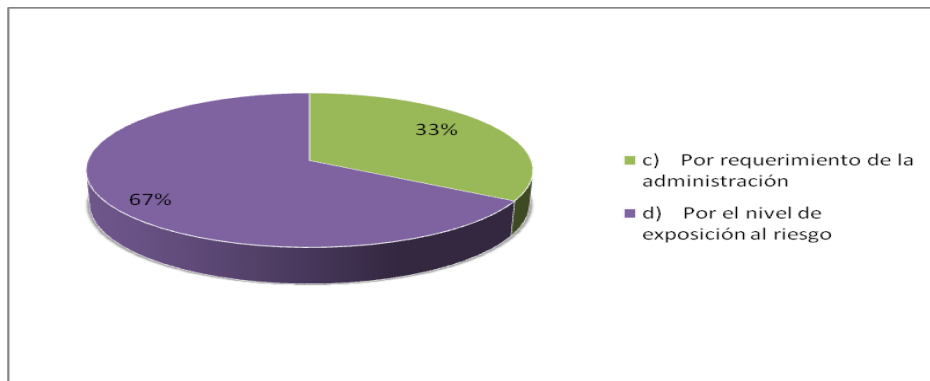
Análisis:

Muchas veces, dificulta a la unidad de auditoría interna, la falta oportuna de la aprobación del plan con respecto a lo que se pretende y ser parte del universo de la auditoría a realizar. El plan de trabajo es un instrumento que nos permite medir el cumplimiento de los objetivos trazados por auditores internos con relación a las metas establecidas por la organización. Además la respuesta de la obtención de un resultado favorable en el programa de aseguramiento de calidad.

Pregunta N° 7: ¿Cuáles son los criterios que consideran para la elaboración del plan anual de trabajo?

Objetivo: Establecer los criterios que permitan lograr un equilibrio de las condiciones favorables para la elaboración del plan que corresponda al fácil manejo y logro de los objetivos.

Establecer los criterios que permitan lograr un equilibrio de las condiciones favorables para la elaboración del plan que corresponda al fácil manejo y logro de los objetivos.	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Juicio del auditor		0.0%
b) Por tiempo de la última auditoría		0.0%
c) Por requerimiento de la administración	1	33%
d) Por el nivel de exposición al riesgo	2	67%
$\Sigma =$	5	100%



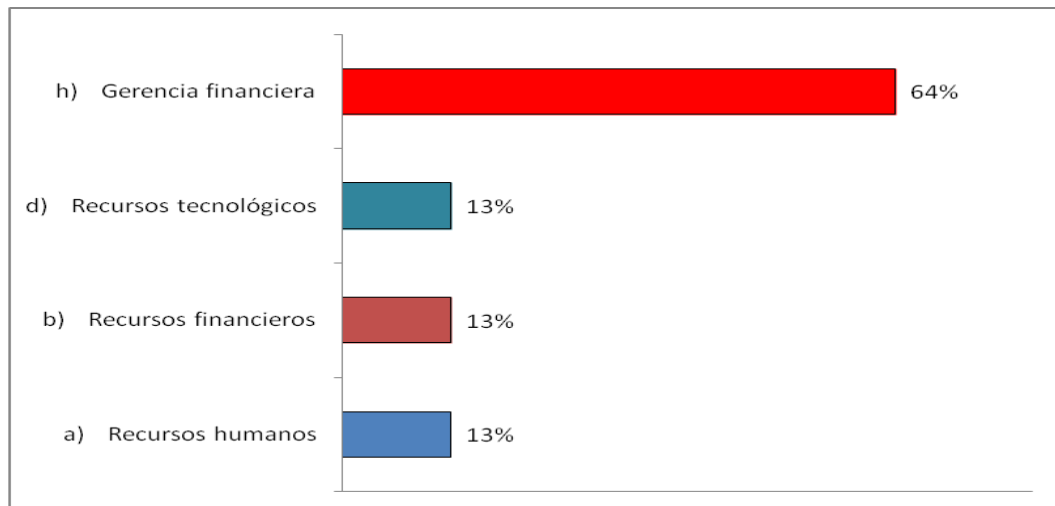
Análisis:

De los departamentos de auditoría que realizan un plan anual, y a pesar que existe el conocimiento de cuales o qué tipo de criterios debe de utilizar, estos no realizan sus criterios de una manera acertada y coherente, ya que aunque cuentan técnicas para determinar el riesgo, dicho resultado no es respaldado ya que las organizaciones no poseen criterios para la evaluación del riesgo dentro de ellas, limitando así el alcance y certeza de la evaluación realizada por los auditores.

Pregunta N° 8: ¿Dentro del contenido del plan anual de trabajo, que elementos incluye?

Objetivo: Corroborar los elementos indispensables que permitan la facilitación, realización y puesta en marcha del plan anual de trabajo, por lo que son necesarios los recursos en el desarrollo del mismo.

¿Dentro del contenido del plan anual de trabajo, que elementos incluye?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Recursos humanos	1	13%
b) Recursos financieros	1	13%
c) Recursos físicos		0%
d) Recursos tecnológicos	1	13%
e) Políticas		0%
f) Estrategias		0%
g) Educación continua		0%
h) Gerencia financiera	5	63%



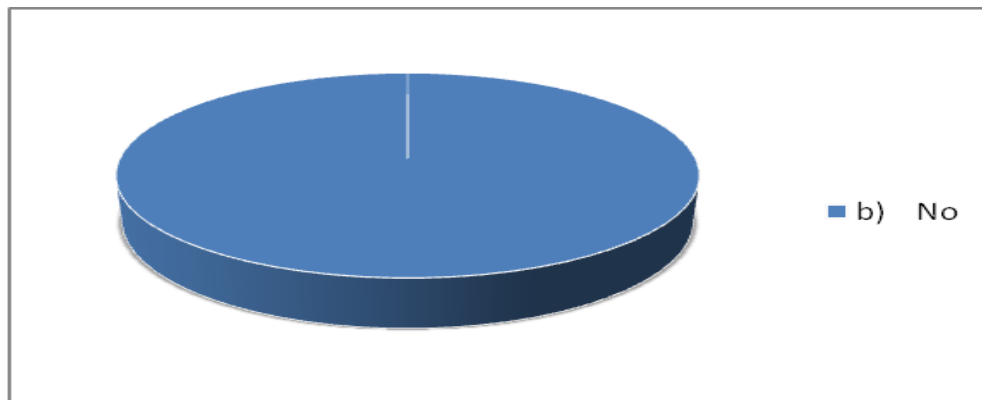
Análisis:

Las empresas incluyen en su plan únicamente el 13% de los recursos disponibles, por lo tanto no son aprovechados correctamente para hacer factible la elaboración de dicho plan.

Pregunta N° 9: ¿Al momento de elaborar el plan anual de trabajo, se incluyen las actividades de consultoría?

Objetivo: Garantizar que el aporte del trabajo de los auditores internos sea complementario por medio de una adecuada orientación en el campo de consultoría que beneficie a toda actividad de la empresa.

¿Al momento de elaborar el plan anual de trabajo, se incluyen las actividades de consultoría?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si		0%
b) No	3	100%
$\Sigma =$	3	100%



Análisis:

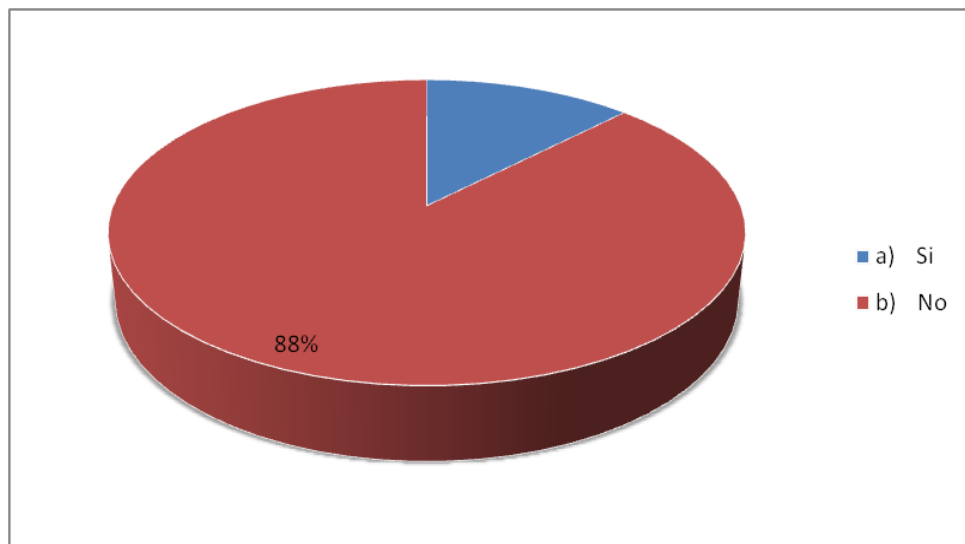
La falta de importancia de la organización con el departamento de auditoría interna, no permite que este realice la función de consultoría, limitando de esta manera al auditor poder brindar un aporte que le beneficie a lo largo del periodo a la empresa para lograr de forma eficazmente los objetivos.



Pregunta N°10: ¿Cuenta la unidad de auditoría interna con un estatuto dentro de la empresa?

Objetivo: Lograr a través de un documento formal, garantizar el papel que desempeña dentro de la organización la función de la auditoría interna, por medio de la autoridad, propósito y responsabilidad.

¿Cuenta la unidad de auditoría interna con un estatuto dentro de la empresa?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	1	12%
b) No	7	88%
	$\Sigma =$ 8	100%



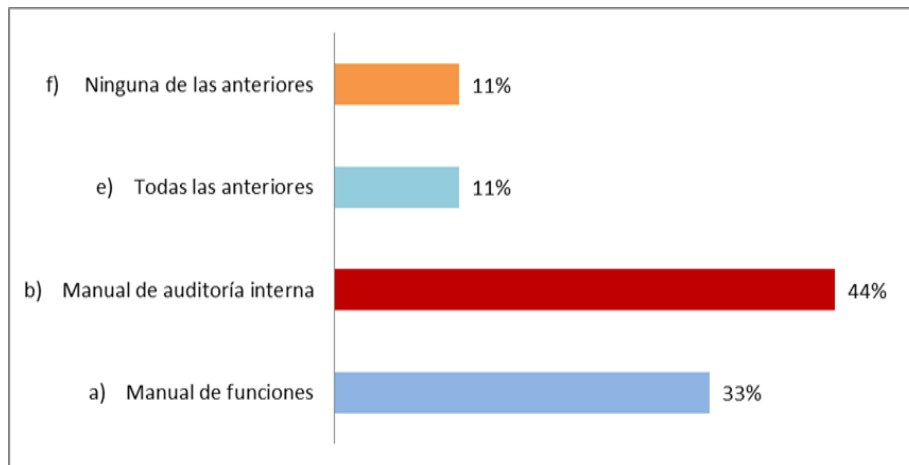
Análisis:

El departamento de auditoría interna de las empresas comercializadoras de electrodomésticos, no cuentan con estatutos que ayuden a los auditores ante los demás miembros de la empresa, a que el papel que desempeñan y el grado de accesibilidad que estos tengan a los procesos, por lo cual limita su independencia y alcance para realizar un mejor aporte a la organización.

Pregunta N°11: ¿Cuenta la unidad de auditoría interna con alguno de los siguientes documentos?

Objetivo: Establecer el nivel de riesgo con que las evaluaciones son tomadas por la unidad de auditoría.

¿Cuenta la unidad de auditoría interna con alguno de los siguientes documentos?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Manual de funciones	3/8	33%
b) Manual de auditoría interna	4/8	44%
c) Plan estratégico de auditoría	0/8	0%
d) Manual de organización de la unidad de auditoría interna	0/8	0%
e) Todas las anteriores	1/8	11%
f) Ninguna de las anteriores	1/8	11%



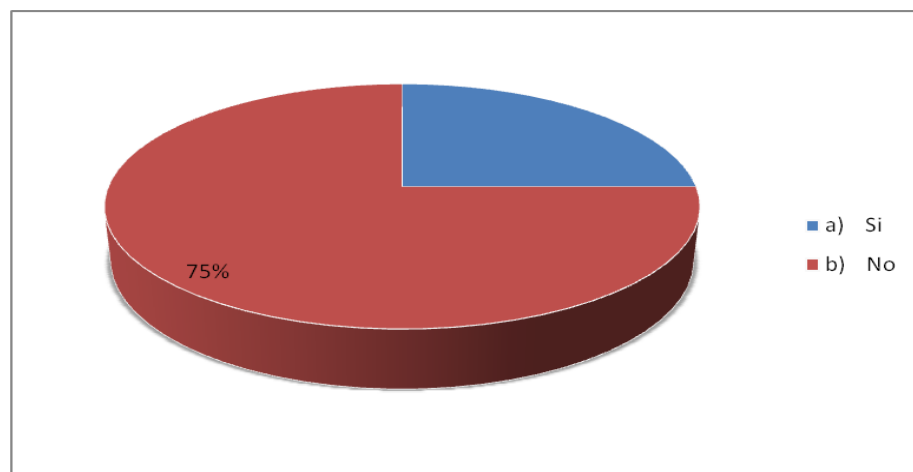
Análisis:

La unidad de auditoría interna, carece de manuales que le permitan establecer evaluaciones de riesgo que sean adecuados para poder obtener mejores resultados, ya que solamente el 38% de las empresas poseen los manuales necesarios para realizar los niveles de riesgo.

Pregunta N°12: ¿Cuenta la empresa con programas de capacitaciones para los auditores internos?

Objetivo: Establecer los elementos esenciales que brinda al cuerpo de auditoría que cumplen con una programación desarrollada, actualización que beneficie a corto, mediano y largo plazo, el trabajo que desempeña dentro de la organización.

¿Cuenta la empresa con programas de capacitaciones para los auditores internos?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	2	25%
b) No	6	75%
$\Sigma =$	8	100%



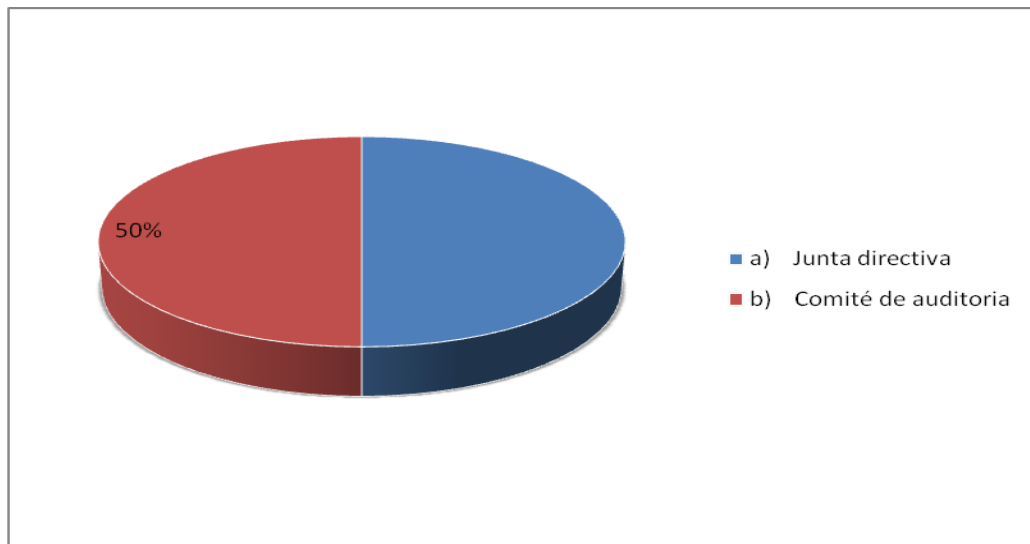
Análisis:

Debido al movimiento constante de las nuevas formas de realizar auditoría y a la cantidad de información que fluye en el campo profesional financiero, científico, los auditores internos se ven en la necesidad de realizar constantes actualizaciones que beneficien tanto al auditor como a la empresa para una mayor eficiencia y eficacia en sus labores, se observa que las empresas encuestadas no tienen el interés por mantener un equipo de auditoría que este a la vanguardia de la información y tecnología ya que el 75% de las compañías no mantienen una capacitación continua que aporte valor y ayude a la gestión, tal como lo manifiesta la norma en el párrafo 1230.

Pregunta N°13: ¿La comunicación de los resultados de una auditoría (informes) son destinados a?

Objetivo: Establecer el grado de conocimiento que posee el auditor interno en lo que respecta a la posición e importancia de su área en la empresa.

¿La comunicación de los resultados de una auditoría (informes) son destinados a?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Junta directiva	6	50%
b) Comité de auditoría	6	50%
$\Sigma =$	12	100%



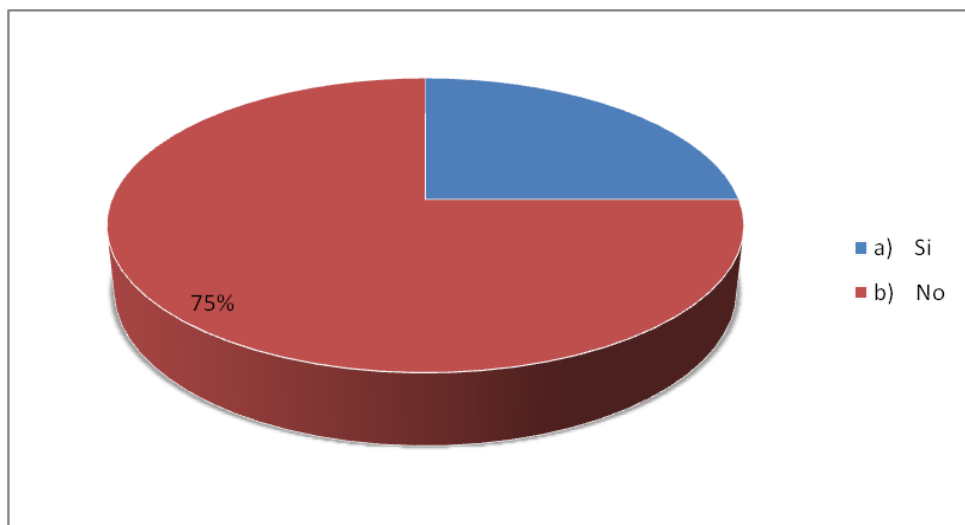
Análisis:

A pesar de que todas las empresas entregan informes, tanto a junta directiva y comité de auditoría, no significa que el departamento sea totalmente independiente de las áreas, esto se debe a que dependen de las gerencias y no de la alta dirección por tal motivo no se tiene la certeza de una total independencia por parte de los auditores.

Pregunta N°14: ¿Dentro de la unidad de auditoría, cuenta con personal para desarrollar la función de supervisión de control de calidad?

Objetivo: Mantener un constante monitoreo en la supervisión de cada trabajo, permite garantizar la mejor condición en la información a reportar en los informes y los resultados sean recibidos en forma clara, precisa y concisa.

¿Cuenta la empresa con programas de capacitaciones para los auditores internos?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	2	25%
b) No	6	75%
$\Sigma =$	8	100%



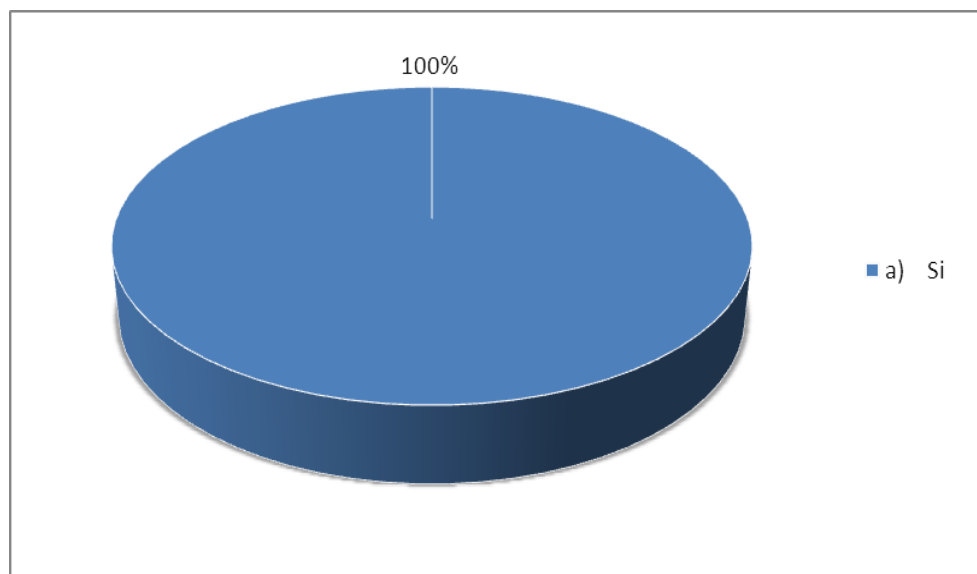
Análisis:

Dentro de los trabajos de auditoría el seguimiento de los procedimientos de control de una organización se vuelve una pieza fundamental para el buen funcionamiento de una compañía, se observa que de acuerdo a los datos obtenidos, los cuales representan un 75% de las empresas, estas no cuentan con el personal suficiente para poder realizar la función de observación de cumplimiento de los procedimientos de control, minimizando la eficiencia y eficacia del trabajo de auditoría.

Pregunta N°15: ¿Considera usted importante que se le proporcione una guía para elaborar el plan anual de auditoría?

Objetivo: Brindar las condiciones necesarias que le permita sustentar con mayores beneficios lo establecido en la planificación, ejecución e informe de los trabajos desempeñados.

¿Cuenta la empresa con programas de capacitaciones para los auditores internos?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	8	100%
b) No	0	0%
$\Sigma =$	8	100%



Análisis:

El 100% de los encuestados manifiestan un alto grado de interés para que se les proporcione a través de este trabajo una guía para la realización del plan anual de trabajo, enfocado a riesgo para que este les sirva como herramienta y poder realizar una gestión con mayor eficacia, y así agregar valor tanto al departamento de auditoría como a la gestión de la organización.