

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA
INTERNA:

**“ASESORÍA SOBRE EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA
PARA UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CAFÉ MEDICINAL, UBICADA EN EL
DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.”**

PRESENTADO POR:

TATIANA MARISELA CAMPOS CAMPOS

L10802

MARÍA JOSÉ HERNÁNDEZ MONTES

L10802

MARZO DE 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA,

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Msc. Juan Rosa Quintanilla.
Vicerrectora Académica: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata.
Secretario General: Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decana: Licda. Celina Amaya de Calderón.
Secretario: Lic. Pedro Javier Rivas Mejía.
Coordinador General de Procesos de Grado: Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera.
Director de la Escuela de Contaduría Pública: Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.
Coordinador de Procesos de Grado de la Escuela de Contaduría Pública: Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón.
Docente asesor: Lic. Miguel Ángel Macías Palacios.
Tribunal Evaluador: Lic. Miguel Ángel Macías Palacios.
Msc. Martha Eugenia Ávalos de Altamirano.
Lic. Daniel Nehemías Reyes López.

Marzo de 2024

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, le agradezco a Dios por permitirme culminar mi carrera universitaria, a mis maestros que tuve en educación básica, ya que siempre me apoyaron y animaron para que me esforzaré más, porque creyeron en mis conocimientos y habilidades, y me motivaron a hacer mejor las cosas cada día, también a mi mamá y mis hermanos, y demás familiares, así mismo, a mis amigos que me han acompañado en el transcurso de este tiempo.

Tatiana Marisela Campos Campos

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios por guiarme en este camino tan difícil y ansiado. También me gustaría recordar y honrar a mi abuelo, Armando Montes, y a mi tía, Sandra Montes (QEPD), quienes siempre me brindaron su amor y apoyo incondicional, inspirándome a seguir estudiando y a creer en mí. Este logro profesional es un homenaje para ellos. Agradezco a mis hermanas, madre, abuela y Jaquelin García por estar ahí para mí durante toda mi carrera, así como a mis compañeros que fueron parte de todo este proceso. Mi gratitud se extiende a nuestro asesor y profesores, cuya orientación fue fundamental en este camino.

María José Hernández Montes

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO..... | i |
| INTRODUCCIÓN | ii |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 4 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación | 5 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 5 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 5 |
| 1.4 Marco Teórico | 6 |
| 1.4.1 Antecedentes..... | 6 |
| 1.4.2 Principales definiciones o conceptos | 7 |
| 1.4.3 Generalidades del sector empresarial de café medicinal | 9 |
| 1.4.4 Generalidades de auditoría interna | 10 |
| 1.4.5 Generalidades de un programa auditoría interna..... | 14 |
| 1.4.6 Generalidades de los servicios de asesoría | 21 |
| 1.4.6.1 Servicios de asesoría..... | 22 |
| 1.4.7 Base técnica | 26 |
| 1.4.8 Base Legal | 30 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 31 |
| 2.1 Tipo de estudio | 31 |
| 2.2 Unidad de análisis | 31 |
| 2.3 Técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación | 31 |
| 2.4 Procesamiento de la información | 31 |
| 2.5 Determinación de variables..... | 32 |
| 2.6 Operacionalización de variables..... | 33 |
| 2.7 Cronograma de actividades | 34 |
| 2.8 Diagnóstico de la investigación..... | 35 |
| CAPÍTULO III. CASO PRÁCTICO - PROPUESTA DE ASESORÍA SOBRE EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA APLICADO EN LAS ÁREAS CRÍTICAS DE LA EMPRESA GANO ITOUCH, S.A. DE C.V. | 38 |
| 3.1 Generalidades..... | 38 |

| | |
|---|----|
| 3.1.2 Alcance | 38 |
| 3.2 Planteamiento del caso..... | 39 |
| 3.3 Caso Práctico – Desarrollo..... | 40 |
| 3.3.1 Introducción | 40 |
| 3.3.2. Esquema del desarrollo del caso práctico | 42 |
| 3.3.3 Estructura organizativa de la empresa | 43 |
| 3.3.4. Carta solicitud por parte de la empresa..... | 44 |
| 3.3.5. Carta de aceptación de la asesoría | 44 |
| 3.3.6 Identificación de riesgos | 45 |
| 3.3.7. Evaluación del control interno de la empresa | 48 |
| 3.3.8 Medición del riesgo..... | 54 |
| 3.3.9 Evaluación de las áreas por medio de la matriz de riesgos | 61 |
| 3.3.9.1 Matriz de riesgo área de inventarios | 63 |
| 3.3.9.2 Matriz de riesgo área de ingresos..... | 64 |
| 3.3.9.3 Matriz de riesgo área de proveedores | 65 |
| 3.3.10 Control y mitigación | 66 |
| 3.3.10.1 Programa de auditoría interna | 70 |
| 3.3.11 Comunicación y consulta..... | 77 |
| 3.3.12 Seguimiento y revisión | 79 |
| CONCLUSIONES | 80 |
| RECOMENDACIONES..... | 81 |
| BIBLIOGRAFÍA | 82 |
| ANEXOS | 84 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Ventajas de implementar un programa de auditoría interna</i> | 19 |
| Tabla 2 <i>Características del programa de auditoría interna</i> | 21 |
| Tabla 3 <i>Diferencias entre aseguramiento y asesoría</i> | 23 |
| Tabla 4 <i>Medición de los riesgos (Impacto)</i> | 55 |
| Tabla 5 <i>Medición de los riesgos (Probabilidad)</i> | 56 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Roles de la auditoría interna</i> | 13 |
| Figura 2 <i>Recursos necesarios para implementar un programa de auditoría</i> | 16 |
| Figura 3 <i>Diferentes tipos de auditoría</i> | 18 |
| Figura 4 <i>Etapas de la gestión de riesgos</i> | 29 |
| Figura 5 <i>Mapa de calor de la empresa de café medicinal</i> | 61 |

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se enfoca en la asesoría de un programa de auditoría interna para una empresa que se dedica a la comercialización de café medicinal. La necesidad de esta asesoría surge debido a la falta de un programa que garantice la calidad del trabajo y el cumplimiento de la normativa requerida. A pesar de contar con un área de auditoría interna, no se dispone de un programa detallado basado en el análisis de riesgos, lo que ha llevado a fallos en los procesos y deficiencias persistentes en la organización.

El proceso comenzó con una entrevista al auditor interno, durante la cual se realizaron consultas específicas sobre los riesgos identificados y los posibles controles existentes para mitigarlos. Con base en la información recopilada en esta etapa, se elaboró una matriz de riesgos que documenta los riesgos identificados y su potencial impacto en la entidad.

El objetivo principal de este ejercicio es proporcionar a la entidad un análisis completo que permita identificar los riesgos relacionados con las áreas de ingresos, proveedores e inventarios. Se realizará una evaluación para determinar cuáles de estos riesgos son más relevantes y tienen un impacto significativo en los objetivos de la entidad. Esto permitirá implementar controles más efectivos y definir procesos que requieran una mitigación de riesgos más sólida, en última instancia, para contribuir al crecimiento y desarrollo continuo de la entidad.

Como parte de este trabajo, se han formulado recomendaciones específicas que tienen como objetivo principal apoyar en la identificación y gestión de riesgos, mejorando así la seguridad y eficiencia de las operaciones de la entidad.

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, la implementación de prácticas sólidas de control interno y una gestión eficaz de riesgos se ha convertido en la base del éxito y la sostenibilidad de la organización. En este contexto, la asesoría de auditoría interna se convierte en una herramienta importante para optimizar y fortalecer los procesos de negocio y garantizar la integridad operativa, la transparencia y la eficiencia.

La asesoría de auditoría interna va más allá de la simple detección de errores o fraudes; es un enfoque estratégico destinado para evaluar y mejorar la calidad y eficacia de los sistemas de control interno. A través de un análisis, esta práctica identifica fallas en los procesos, descubre riesgos potenciales y brinda recomendaciones específicas para su mitigación.

El enfoque de este trabajo fue el diseño de un programa de auditoría interna dirigido a evaluar los controles internos en la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V., del departamento de San Salvador, dedicada a la comercialización de café medicinal. El objetivo principal de este documento es proporcionar una guía para el diseño de un programa de auditoría interna, herramienta útil para la evaluación y análisis de los riesgos en su área de negocio. La herramienta puede integrarse en programas de auditoría tanto en situaciones prácticas de trabajo como con fines de aprendizaje en el ámbito académico.

A continuación, se presenta una breve descripción de los tres capítulos que componen este documento: El primer capítulo titulado “Planteamiento del problema”, contiene una breve descripción de la problemática identificada en la empresa comercial de distribución de café medicinal; además, se justifica la razón por la cual se llevará a cabo y se describen los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de la investigación.

Luego se presenta el marco teórico, incluyendo los antecedentes, la generalidad de la auditoría interna, el marco técnico y legal aplicable al tema de investigación.

En el segundo capítulo se describe la metodología de investigación, la formulación de hipótesis, la identificación y operacionalización de variables relevantes, y las técnicas e instrumentos utilizados para obtener información, formular la hipótesis y el procedimiento para recoger y vaciar datos para realizar el diagnóstico.

En el tercer capítulo se muestra la propuesta de un programa de auditoría interna para la evaluación de la gestión de riesgos en el proceso de inventario, proveedores e ingresos, ya que estos procesos son claves para el funcionamiento adecuado de la empresa y por los riesgos asociados que se dan en cada uno de ellos representan las áreas críticas de la empresa, para evaluarlos se presenta el cuestionario de estudio y evaluación del control interno a partir del cual se realiza un esquema del proceso del programa de auditoría interna, así como la narrativa de los procesos, los riesgos y controles identificados. Posteriormente se presenta una matriz de riesgos y controles de la situación actual del proceso de las áreas de la empresa como lo es inventarios, proveedores e ingresos. Finalmente se incluye la propuesta de controles plasmados en una matriz y programas de auditoría interna de los controles de manera más detallada que debería implementar la empresa en las áreas mencionadas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema

Gano Itouch, S.A. de C.V., es una empresa real que se dedica a la comercialización de café medicinal en El Salvador cuenta con distribuidores independientes, tanto nacionales como extranjeros no domiciliados en el país, tiene sus orígenes en el continente asiático, específicamente en Malasia. Esta empresa fue fundada en El Salvador en el año 2012 por cuatro accionistas: dos salvadoreños, un malasio y un panameño. La empresa tiene un rol importante relacionado con la salud y bienestar de las personas, ya que mejora su estado de salud y el crecimiento económico mediante la afiliación de diferentes distribuidores independientes que hacen que la empresa crezca día con día.

Es importante destacar que se ha obtenido la autorización correspondiente de la empresa para hacer referencia a su nombre en el marco de dicho trabajo, con el fin de ilustrar situaciones hipotéticas con propósitos educativos y de asesoría.

Actualmente la empresa cuenta con una sala de ventas en todo el territorio salvadoreño conformada por un gerente de operaciones, área de ingresos, compras, inventario, proveedores y auditor interno además cuenta con nueve empleados a la fecha.

La empresa objeto de investigación ha tenido un incremento en sus ventas en los últimos cuatro años, debido a su estrategia de afiliación entre distribuidores a través de membresía o código de vendedor, y al mercado digital (compras a través de la página web).

Cabe mencionar que hay deficiencia en dicha área; por no contar con un sistema adecuado que apoye los procesos para que se ejecuten en el menor tiempo posible con resultados eficientes, para disminuir el trabajo manual.

Aunque la empresa cuenta con políticas y procesos establecidos para las áreas mencionadas; estas son un poco ambiguas lo que ha provocado debilidades recurrentes que es necesario abordar y resolver. A continuación, se enumeran los detalles específicos de las áreas en riesgo:

El inventario sobre los productos solo se ha realizado una vez al año y es el contador el encargado de dicho proceso, por tanto; las diferencias de inventario e ingresos sólo se dan a conocer al final del año, pero no se tiene control sobre las diferencias, lo único que justifican las personas encargadas es que era producto dañado o venían diferencias desde el pedido de Malasia, estos casos no fueron reportados oportunamente por lo cual surgen diferencias de ingresos e indicios sobre el uso de los recursos de la empresa.

Los ingresos son generados por la venta de las cuatro variedades de café a los diferentes distribuidores domiciliados y no domiciliados en el país, por medio de la afiliación entre distribuidores a través de membresía o código de vendedor, logrando así que la empresa genere más ingresos, no obstante, hay riesgo en el área de ventas por falta de controles para supervisar los procesos y porque esta área al igual que las demás no reciben la adecuada orientación para desarrollar las tareas asignadas.

Los proveedores que abastecen a dicha empresa comprenden desde servicios básicos hasta proveedores del exterior que los suministran con la mercadería de origen asiática.

La forma de pago de los proveedores es mediante efectivo, cheques y tarjetas de crédito y débito, excepto el proveedor del exterior; que es mediante transferencia bancaria.

La empresa ha incrementado sus ventas por lo que los controles en el área de ventas y facturación son deficientes, ya que utilizan un sistema desfasado que impide que cada área vincule las tareas hasta la finalización del proceso. Actualmente solo cuenta con dos cajeros para la atención de 500 a 600 clientes distribuidores independientes, entre ellos nacionales y extranjeros.

Los indicadores de riesgo son alarmantes, debido al tipo de actividad que la misma empresa realiza se puede dar el robo o extravío de efectivo o de producto, que facilite la manipulación indebida de dinero y mercadería, además no se tiene una segregación de funciones adecuada, por cual una persona realiza actividades de diferentes áreas en las cuales no hay alguien que implemente controles o supervise las actividades realizadas, por lo tanto las áreas quedan expuestas a los riesgos inherentes que cada una conlleva.

Por falta de controles, la empresa podrá verse afectada económicamente como se ha mostrado últimamente, ya que el registro de los ingresos no es acorde al nivel de productos que se importan, ni están resguardados en la bodega, ni hay respaldo para los faltantes, por lo que los encargados de la dirección de la empresa podrían reestructurar el recurso humano e implementar controles efectivos sobre cada área que genera deficiencias en su funcionamiento.

El control del inventario comprende las existencias en sistemas y en físico, por lo tanto, la realización de inventarios ayudaría a mantener un control sobre las existencias de productos y mejoraría la toma de decisiones.

También un control sobre los ingresos recibidos por ventas, para que los responsables validen los cortes de caja, y así mismo implementar un sistema adecuado en el que estén vinculadas las actividades de la empresa para que se le pueda dar seguimiento a cada tarea.

El auditor interno se encuentra ante el desafío de evaluar un negocio particularmente diferente del resto debido a las características únicas de su producto y su modo especial de comercialización. Dada la naturaleza distintiva de este negocio, se considera necesario implementar un programa que evalúe las áreas más vulnerables. Los resultados de la implementación del programa de auditoría interna proporcionarán a la administración una comprensión clara de las áreas que requieren atención, permitiendo tomar medidas concretas para mejorar los procesos y fortalecer la eficiencia operativa.

1.2 Formulación del problema

Tomando como base los antecedentes de la problemática planteada en el presente trabajo en el sector privado se establece la siguiente formulación del problema:

¿En qué medida la falta de una evaluación de auditoría interna basada en riesgos afectó los procesos de inventarios, ingresos y proveedores de la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V. ubicada en el Departamento de San Salvador?"

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Ofrecer un servicio de asesoría para la evaluación de los riesgos de los procesos de inventarios, ingresos y proveedores, en la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V., con el propósito de contribuir a la efectividad del sistema de control interno.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar y evaluar los riesgos asociados a los inventarios, proveedores e ingresos de la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V., como distribuidora de café medicinal, para determinar las áreas de mayor vulnerabilidad y los posibles impactos en la organización.
- Elaborar un cuestionario que permita evaluar el sistema de control interno de las áreas de ingresos, proveedores e inventarios, considerando los componentes claves de este ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control.
- Crear una matriz de riesgo que permita identificar los aspectos que puedan obstruir el cumplimiento de los objetivos de las áreas evaluadas y determinar el nivel de riesgo en cuanto a la probabilidad de ocurrencia e impacto, a fin de establecer los procedimientos de auditoría a implementar.
- Diseñar procedimientos que permitan a la unidad de auditoría interna, examinar los parámetros de eficiencia y eficacia realizada por la administración.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Antecedentes

Antecedentes de la asesoría

Desde hace mucho tiempo, se ha reconocido a la asesoría de empresas u organizacional en general como un servicio profesional de gran utilidad para ayudar a los directivos de las organizaciones a identificar y definir los principales problemas que afectan a sus organizaciones para alcanzar sus propósitos fundamentales, sus objetivos emanados de la misión, analizar las causas que lo provocan, identificando las causas raíces y proyectar acciones para su perfeccionamiento y que estas se implementen.

La labor actual del consultor como “agente de cambio”, implica la transferencia de conocimientos, y la capacitación del personal de las organizaciones, de forma implícita o explícita. (Chase-Jacobs-Aquilino, 2005)

De esta manera la auditoría interna también ha evolucionado, en sus inicios se centraba en la prevención, divulgación y castigo del fraude.

Con el desarrollo del comercio han ido cambiando las actividades de control, ya que hoy se tiene la necesidad de revisiones independientes sobre estas actividades para asegurar el adecuado desempeño y la orientación a los objetivos de la organización.

A través de asesorías brindadas por auditores internos se ha recomendado a muchas organizaciones a implementar programas de auditorías, el cual se define como un documento que relaciona, de manera lógica y ordenada, los procedimientos de auditoría a ser empleados, así como la extensión y oportunidad de su aplicación. Su propósito es servir de orientación durante la ejecución del trabajo y de registro permanente de la labor efectuada. (AUDITOOL, 2022)

1.4.2 Principales definiciones o conceptos

A continuación, se detalla conceptos que servirán para el entendimiento del tema de estudio:

❖ Plan anual de auditoría

Un plan de auditoría es un documento que describe de forma detallada cómo es el proceso para obtener información objetiva, la cual será comparada con la información de referencia o requisitos plasmados en una norma.

Un plan de auditoría puede ser un conjunto de auditorías internas realizadas a lo largo de un período, habitualmente un año. (Norma Internacional ISO 19011)

❖ Auditoría Interna

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Instituto de Auditores Internos de El Salvador, 2023)

❖ Servicios de asesoría

Actividades de asesoramiento y servicios relacionados, proporcionadas a los clientes, cuya naturaleza y alcance estén acordados con los mismos y estén dirigidos a añadir valor y a mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de una organización, sin que el auditor interno asuma responsabilidades de gestión. Algunos ejemplos de estas actividades son el consejo, el asesoramiento, la facilitación y la formación. (NIEPAI, 2017)

❖ Programa de auditoría

Un programa de auditoría es un documento que relaciona, de manera lógica y ordenada, los procedimientos de auditoría a ser empleados, así como la extensión y oportunidad de su aplicación.

Su propósito es servir de orientación durante la ejecución del trabajo y de registro permanente de la labor efectuada. (AUDITOOL, 2022)

❖ Gestión de riesgos

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. (NIEPAI, 2017)

❖ Apetito al riesgo

Es la cantidad de riesgo que una organización está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos. (Juan Pablo Calle, 2022)

❖ Riesgo residual

Es aquel riesgo que subsiste, después de haber implementado los controles. Es importante advertir que el nivel de riesgo al que está sometido una compañía nunca puede erradicarse. (AUDITOOL, 2022)

❖ **Riesgo de control**

Es el riesgo de que, en una representación errónea, que pudiera ser de importancia relativa individualmente o en un conjunto con otras, no sea prevenida o detectada y corregida oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno. (AUDITOOL, 2022)

1.4.3 Generalidades del sector empresarial de café medicinal

El café medicinal en El Salvador ha tomado mucho auge en las últimas décadas, siendo así que muchos salvadoreños optan cada día más por un buen café de altura, calidad, precio y que cuide de su salud integra, es ahí donde el país opta en hacer convenios con otros países, donde este pueda importar café ya procesado que cumpla las características antes descritas.

Así como se introdujeron nuevas variedades de café para producirlo en el país, también se empezó con la importación de producto terminado relacionado con el café y sus derivados, el café medicinal Ganocafé tiene origen en Malasia y la empresa Gano Excel fue la encargada de la distribución en la región en lanzar al mundo un café con extracto de Ganoderma, siendo los pioneros, el original, que muchas otras compañías han tratado de imitarlos, pero al final el extracto marca la diferencia.

Ganocafé es un producto que contiene 200 nutrientes y 150 antioxidantes. es un café negro instantáneo enriquecido con ganoderma lucidum para que funcione como antioxidante, reduce la fatiga, presión arterial y niveles de colesterol, desintoxica y nutre los órganos, fortaleciendo el sistema inmunológico, nivela el colesterol en el sistema sanguíneo, así mismo desintoxica y protege el hígado. (GANO EXCEL EL SALVADOR, 2023)

Gano Itouch, S.A. de C.V. ofrece 4 variedades de café en el país, el cual se muestran a continuación:

- 1. Café-Avellana**
- 2. Café-Chocolate**
- 3. Café-Mix**
- 4. Café-Superamericano**

1.4.4 Generalidades de auditoría interna

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

Es decir; ayuda a la organización a cumplir con sus objetivos, ya que brinda un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, enero 2017)

Algunos ejemplos de lo que puede proporcionar la auditoría interna son:

- Verificar políticas de la empresa, y el control interno, así como los procedimientos establecidos para su ejecución, se lleven a cabo de manera satisfactoria.
- Garantizar que los medios internos de registro, control y comunicación transmitan información fidedigna, adecuada y oportuna a los diferentes niveles de la empresa.
- Asegurar que la empresa se encuentre protegida contra fraudes.
- Confirmar que las tareas individuales se cumplan con eficiencia, prontitud y honestidad.

(Auditool Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno, 2015)

Entre los objetivos de la auditoría interna se encuentran:

- ❖ Optimizar procesos de la organización.
- ❖ Evaluar la efectividad y buen desarrollo de los procesos.
- ❖ Establecer protocolos para el desempeño de los procesos.
- ❖ Evolución de procesos y aplicación de controles e identificación de riesgos de la identidad.
- ❖ Implementar evaluaciones periódicas a través de programas de auditoría para la validación de su funcionamiento.
- ❖ Presentar a la dirección los informes con las observaciones que alerten sobre irregularidades e incumplimientos.

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas.

El director de auditoría interna debe revisar periódicamente el estatuto de auditoría interna y presentarlo a la alta dirección y al consejo para su aprobación, así mismo la actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores deben ser objetivos en el cumplimiento de sus tareas. (NIEPAI, 2017)

Principios del código de ética:

- Integridad: establece confianza y por lo tanto provee la base para confiar en su juicio.
- Objetividad: evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes, sin dejarse influir en sus propios intereses o el de otras personas.
- Confidencialidad: respetar el valor y la propiedad de la información que reciben, no pueden divulgar información sin autorización, a menos que exista obligación legal.
- Competencia: aplicar conocimientos, aptitudes y experiencia necesaria al desempeñar los servicios de auditoría interna.

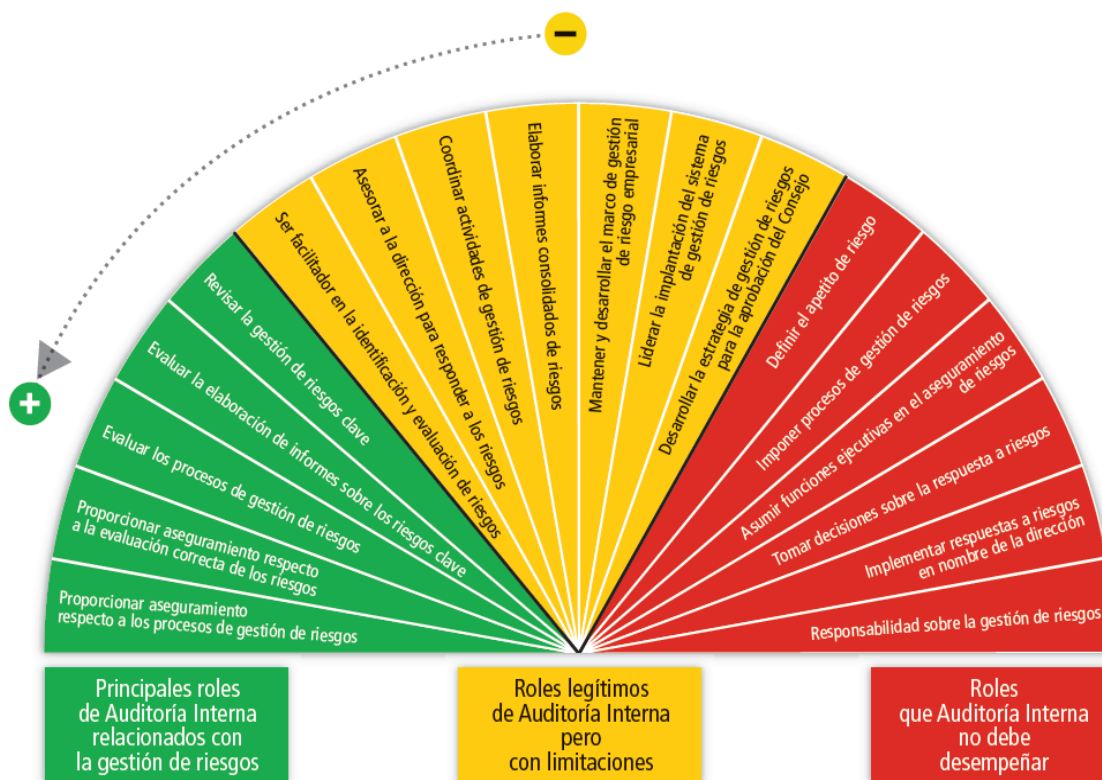
El Instituto de Auditoría Interna ha definido los roles que debe desempeñar el auditor, en cuales puede apoyar y dar asesoría y detalla los que a él no le corresponde.

En muchas empresas se dan situaciones en las cuales la administración designa al auditor para que el responda y tome decisiones sobre la actividad empresarial, sin embargo, esta práctica es incorrecta, ya que el auditor interno debe evaluar los procesos y no imponer los procesos de gestión de riesgos.

Tal como se muestra en la figura 1, se detallan los roles que puede realizar el auditor interno:

Figura 1

Roles de la auditoría interna



Fuente: Adaptado de *The Institute of Internal Auditors. The Role of Internal Audit in Enterprise-wide Risk Management*, 2004.

Nota: Roles principales que puede desempeñar el auditor interno, con limitaciones, pero que puede participar mediante asesorías y coordinación de actividades, y que no debe desempeñar un auditor interno, ya que son responsabilidad del gobierno.

1.4.5 Generalidades de un programa auditoría interna

En el contexto de una empresa distribuidora de café medicinal, la auditoría interna adquiere una importancia fundamental, ya que el propósito de la auditoría interna es evaluar y mejorar los sistemas de control interno, la gestión de riesgos y el cumplimiento de normativas.

Para una empresa distribuidora de café medicinal, la auditoría interna es relevante por la naturaleza especializada del producto y las regulaciones específicas que pueden aplicarse sobre su fabricación, almacenamiento y distribución.

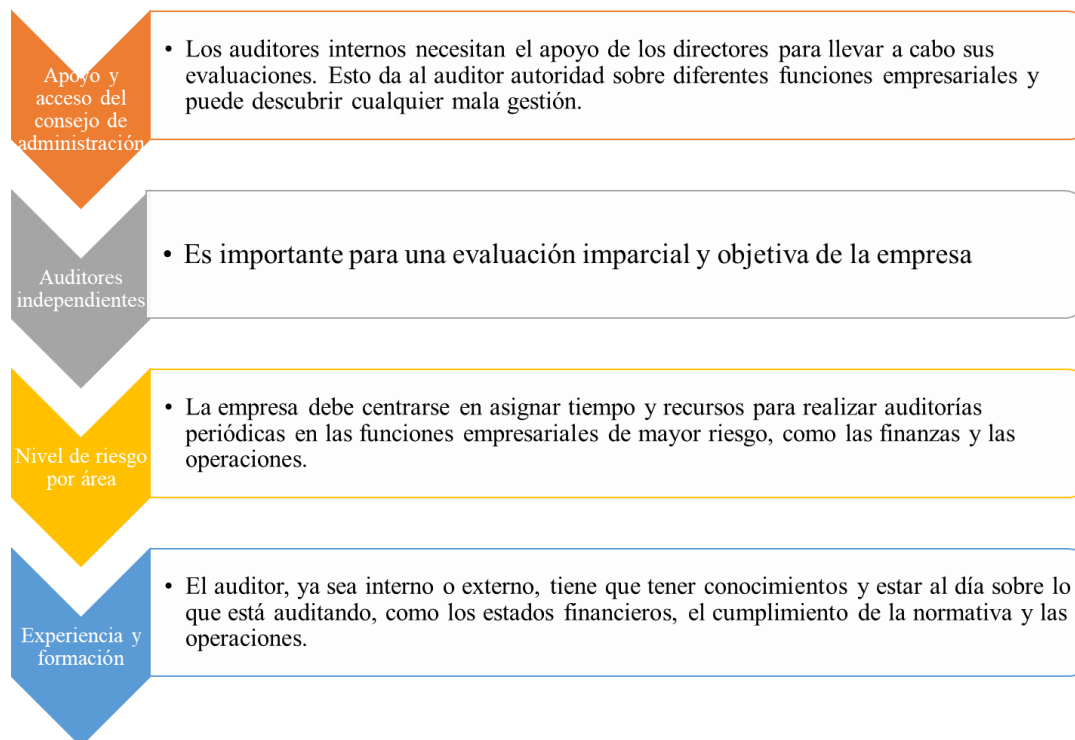
Al empezar a hablar de la auditoría interna, cabe resaltar que esta evoluciona por la necesidad de la alta dirección de tener ayuda, ya que garantiza a la alta dirección que se cumplen los objetivos de la organización. A nivel mundial, la historia de la auditoría interna está estrechamente relacionada con el Instituto de Auditores Internos (IIA). La auditoría interna ha evolucionado a lo largo de los años, ganando el reconocimiento de los ejecutivos y líderes de las organizaciones.

Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo. Los programas de trabajo 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. Los programas de trabajo de los servicios de asesoría pueden variar en forma y contenido dependiendo de la naturaleza del trabajo. (NIEPAI,2017)

Implementar un programa de auditoría interna para una empresa de distribución de café es importante para mejorar su desempeño ya que este programa ayudará a identificar áreas en las que se pueden hacer ajustes e implementar controles internos eficientes para el desarrollo adecuado de las actividades.

Es importante diseñar el programa con cuidado, teniendo en cuenta las necesidades específicas de la empresa, así permitirá optimizar procesos, y gestionar correctamente inventarios, proveedores e ingresos, para cumplir con las regulaciones aplicables.

Para implementar un programa de auditoría, las organizaciones deben contar con diversos recursos, como se ilustra en la Figura 2 sobre recursos para implementar un programa de auditoría. Estos recursos abarcan elementos tangibles, como personal especializado y tecnología adecuada, así como recursos intangibles, como tiempo asignado y presupuesto suficiente. Además, es esencial contar con el respaldo de la alta dirección y el compromiso de todos los niveles de la organización para garantizar el éxito del programa de auditoría. La correcta asignación y gestión de estos recursos son fundamentales para asegurar que la auditoría se lleve a cabo de manera efectiva y se alcancen los objetivos establecidos.

Figura 2*Recursos necesarios para implementar un programa de auditoría*

Nota: La figura muestra el esquema de los recursos necesarios para implementar un programa de auditoría.

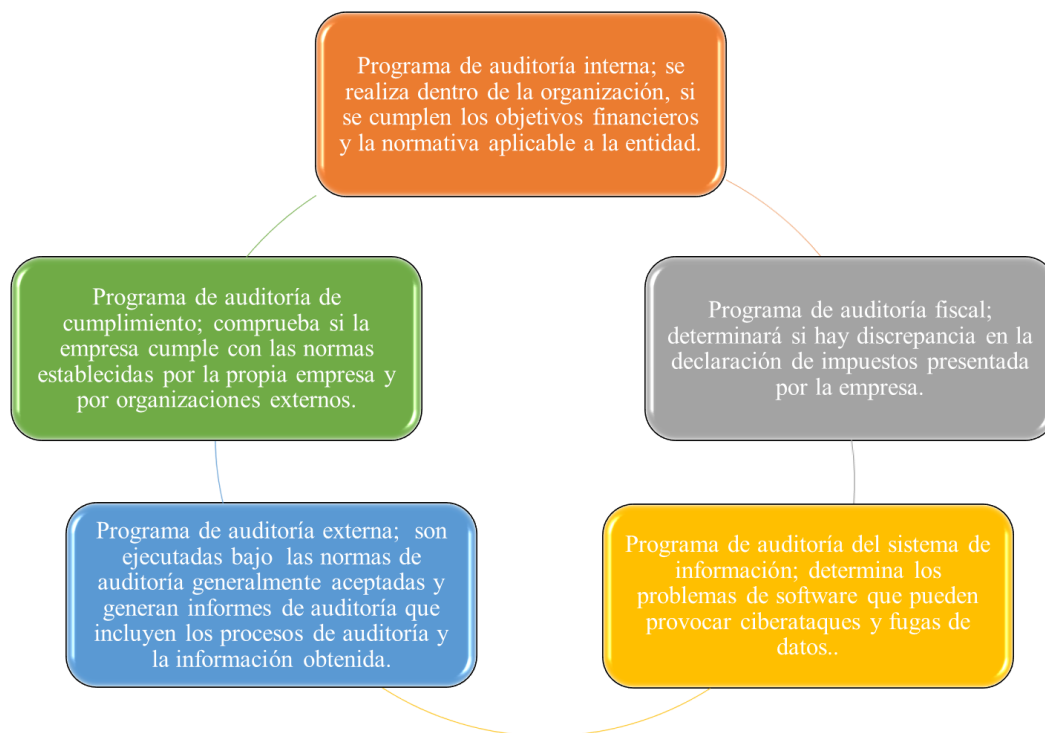
El director de auditoría interna debería considerar la aceptación de trabajos de consultoría que le sean propuestos, basándose en el potencial del trabajo para mejorar la gestión de riesgos, añadir valor y mejorar las operaciones de la organización. Los trabajos aceptados deben ser incluidos en el plan. (NIEPAI, 2017)

El programa es importante porque evalúan la eficacia de los controles internos de una organización. Contar con un programa de auditoría ayuda a las empresas a mantener un sistema eficaz de controles internos, a obtener una visión objetiva de las operaciones, a identificar los riesgos de fraude y malversación de activos y, por último, a garantizar el cumplimiento de las leyes o reglamentos pertinentes.

A continuación, se presentan los programas que pueden estar enfocados en diferentes tipos de auditoría, según se ilustra en la figura 3. Esta representación visual identifica una variedad de programas que abordan distintos aspectos de la auditoría, como auditoría interna, auditoría fiscal, auditoría de cumplimiento, entre otros. Cada programa está diseñado para examinar aspectos específicos de la organización, proporcionando un enfoque especializado para evaluar la eficacia, la conformidad y la integridad en diferentes áreas y procesos. La diversidad de estos programas refleja la importancia de adaptar las actividades de auditoría a las necesidades y los riesgos particulares de cada organización.

Figura 3

Diferentes tipos de auditoría



Nota: La figura muestra el esquema de los diferentes tipos de auditoría.

La auditoría interna es una herramienta indispensable para el buen desarrollo de la actividad empresarial, ya que permite evaluar, identificar y gestionar los riesgos, asegurando que el trabajo se realiza con profesionalidad y genera oportunidades de mejora. Por cual se mencionan algunas ventajas que se detallan en la tabla 1:

Tabla 1*Ventajas de implementar un programa de auditoría interna*

| Ventajas | Descripción |
|---|--|
| 1. Fija la responsabilidad por cada procedimiento | Establece claramente quién es responsable de cada tarea y asegura una distribución adecuada de las responsabilidades. |
| 2. Distribución eficiente del trabajo | Permite asignar tareas de manera equitativa y coordinar eficientemente el trabajo entre los miembros del equipo de auditoría. |
| 3. Rutina de trabajo económica y eficiente | Establece una secuencia lógica de tareas que ayuda a realizar el trabajo de manera eficiente y en el menor tiempo posible. |
| 4. Evita la omisión de procedimientos necesarios | Asegura que todos los procedimientos relevantes se lleven a cabo y evita la omisión de pasos importantes durante la auditoría. |
| 5. Historial y guía para futuros trabajos | Sirve como referencia para futuros trabajos de auditoría y proporciona un historial de las tareas realizadas anteriormente. |
| 6. Facilita la revisión del trabajo | Permite que un supervisor o socio revise fácilmente el trabajo realizado y brinde comentarios o sugerencias de mejora. |

| | |
|---|--|
| 7. Asegura el cumplimiento de Principios y Normas | Garantiza que la auditoría se realice de acuerdo con los principios y normas establecidos por la profesión contable. |
| 8. Documentación del alcance de la auditoría | Proporciona evidencia documental que respalda el alcance y los resultados de la auditoría realizada. |

Nota: Elaboración propia en base a información (AUDITTOOL, 2022)

Estas ventajas mencionadas contribuyen al desarrollo de un programa de auditoría efectivo, proporcionando una estructura eficiente que facilita la revisión, la documentación y la garantía de calidad del trabajo de auditoría. Además, dicho programa sirve como herramienta para el seguimiento y la mejora continua del proceso de auditoría en la organización. Es esencial que el programa de auditoría contenga las características detalladas en la Tabla 2, las cuales son fundamentales para asegurar su eficacia y alineación con los objetivos de la organización en materia de auditoría.

Tabla 2*Características del programa de auditoría interna*

| Características | Descripción |
|--|---|
| 1. Sencillo y comprensivo | El programa debe ser fácil de entender para cualquier persona involucrada en la auditoría. |
| 2. Elaborado tomando en cuenta los procedimientos | Los procedimientos utilizados deben adaptarse al tipo de empresa que se está examinando. |
| 3. Orientado a alcanzar el objetivo principal | El programa debe estar diseñado para lograr los objetivos principales de la auditoría, y, por tanto, los de la empresa. |
| 4. Eliminación de procedimientos excesivos o repetitivos | Se deben evitar procedimientos innecesarios o que se repiten sin aportar valor adicional. |

Nota: Elaboración en base a información (AUDITOOL, 2022)

1.4.6 Generalidades de los servicios de asesoría

En este proceso, los asesores expertos en auditoría interna brindan conocimientos especializados, orientación y recomendaciones para mejorar los procesos de auditoría interna.

La asesoría puede incluir revisiones exhaustivas de los sistemas existentes, evaluaciones de controles y riesgos, capacitación del personal involucrado en la auditoría interna y apoyo continuo para garantizar la eficacia y eficiencia del programa de auditoría interna.

1.4.6.1 Servicios de asesoría

Los servicios de asesoría son por naturaleza consejos, y son desempeñados por lo general, a pedido de un cliente. La naturaleza y alcance del trabajo de asesoría están sujetos al acuerdo efectuado con el cliente. (NIEPAI, 2017)

Por lo general existen dos partes en los servicios de asesoría:

- ❖ La persona o grupo que ofrece el consejo, es decir el auditor interno, y
- ❖ La persona o grupo que busca y recibe el consejo, es decir el cliente del trabajo.

Cuando desempeña servicios de asesoría, el auditor interno debe mantener la objetividad y no asumir responsabilidades de gestión.

A continuación, se presentan algunas diferencias claves entre aseguramiento y asesoría, dos términos que se usan en auditoría interna. El aseguramiento se refiere a la evaluación objetiva de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de una organización, mientras que la asesoría se enfoca en brindar asesoramiento profesional y servicios relacionados para mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de una organización.

La Tabla 3 destaca una comparación detallada entre los enfoques de aseguramiento y asesoría en el contexto de la auditoría interna. Se subraya que, aunque ambos enfoques tienen como objetivo agregar valor y aumentar la eficiencia, poseen características únicas, las cuales se detallan en la tabla. Este análisis comparativo proporciona una visión clara de las funciones y responsabilidades asociadas con el aseguramiento y la asesoría en la auditoría interna, permitiendo comprender cómo pueden complementarse para fortalecer la gobernanza y la gestión de riesgos dentro de una organización.

Tabla 3*Diferencias entre aseguramiento y asesoría*

| | Aseguramiento | Asesoría |
|---------------|---|---|
| Definición | Es un examen objetivo de evidencias con el propósito de proveer una evaluación independiente de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de una organización. | Actividades de asesoramiento y servicios relacionados, proporcionadas a los clientes, cuya naturaleza y alcance estén acordados con los mismos, y estén dirigidos a añadir valor y a mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de una organización, sin que el auditor interno asuma responsabilidades de gestión. |
| Planificación | 2201.A1 – Cuando se planifica un trabajo para partes ajenas a la organización, los auditores internos deben acordar con ellas los objetivos, alcance, responsabilidades correspondientes y otras expectativas, incluyendo restricciones a la distribución de | 2201.C1 – Los auditores internos deben establecer un acuerdo con los clientes de trabajos de asesoría, referido a objetivos, alcance, responsabilidades respectivas y demás expectativas de los clientes. En el caso de trabajos significativos, este acuerdo debe estar documentado. |

los resultados y acceso a los registros de este.

| | | |
|-----------|---|--|
| Objetivos | 2210.A1 – Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación. | 2210.C1 – Los objetivos de los trabajos de asesoría deben considerar los procesos de gobierno, riesgo y control, hasta el grado de extensión acordado con el cliente. |
| Alcance | Los servicios de aseguramiento comprenden la tarea de evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para expresar opiniones o conclusiones respecto de una entidad, operación, función, proceso o sistema. La naturaleza y el alcance de un trabajo de aseguramiento están | Los servicios de asesoría son por naturaleza consejos, y son desempeñados, por lo general, a pedido de un cliente. La naturaleza y el alcance del trabajo de asesoría están sujetos al acuerdo efectuado con el cliente. |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| | determinados por el auditor interno. | |
| Partes o elementos involucrados | <ul style="list-style-type: none"> - Persona o grupo directamente implicado en la entidad, es decir el dueño de la operación, función, proceso o sistema. - Persona o grupo que realiza la evaluación, es decir el auditor interno. - Persona o grupo que utiliza la evaluación, es decir el usuario. | <ul style="list-style-type: none"> -Persona o grupo que ofrece el consejo o la asesoría, es decir el auditor interno. - La persona o grupo que busca o recibe el consejo o la asesoría, es decir el cliente del trabajo. |

Nota: Elaboración en base a información (Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, 2017)

Generalidades sobre la gestión de riesgos

La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos.

La auditoría interna reúne la información necesaria para soportar esta evaluación mediante múltiples trabajos de auditoría. El resultado de estos trabajos, observado de forma conjunta, proporciona un entendimiento de los procesos de gestión de riesgos de la organización y su eficacia, los procesos de gestión de riesgos son vigilados mediante actividades de administración continuas, evaluaciones por separado, o ambas. (NIEPAI, 2017)

La actividad de auditoría interna debe evaluar las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

- ❖ Fiabilidad de integridad de la información financiera y operativa,
- ❖ Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas,
- ❖ Protección de activos, y
- ❖ Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

Los auditores internos deben considerar el nivel de riesgo que es compatible con la organización, pero no es parte de su rol definir el porcentaje de riesgo a aceptar, ya que deben abstenerse de asumir cualquier responsabilidad que sea de la dirección.

Como parte de sus responsabilidades deben asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos mediante la evaluación de eficacia y eficiencia.

1.4.7 Base técnica

A continuación, se detallan las diferentes normas técnicas aplicables al desarrollo de la investigación.

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

El propósito de las normas es fomentar la mejora de los procesos y operaciones en la organización y establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna, orientando a las personas, organizaciones y auditores internos, a actuar con autoridad, responsabilidad y prudencia.

Por lo descrito en el párrafo anterior se relaciona la importancia de regirse por el Código de Ética en el cumplimiento de cada tarea relacionada respecto a la auditoría interna.

Las NIEPAI están constituidas por las normas de atributos y desempeño. Las normas sobre atributos abarcan a las características de las organizaciones y a los individuos que ejercen la auditoría interna, y las normas de desempeño describen la naturaleza de la actividad de auditoría interna.

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

ISO 31000 Gestión del riesgo

Es un estándar internacional que proporciona directrices para gestionar los riesgos.

Al relacionarla a la problemática objeto de investigación se destaca que, en el desarrollo de un programa de auditoría interna debe incluir la evaluación y gestión de riesgos en las áreas administrativas y de comercialización de la empresa distribuidora de café medicinal.

Esto implica identificar posibles riesgos asociados a la calidad del producto, la gestión de inventarios, los proveedores y los ingresos, entre otros aspectos relevantes.

Al tener como base este estándar internacional para la identificación y gestión de riesgos se obtienen algunos beneficios, tales como;

- Evaluación adecuada en los procesos para identificar los riesgos.
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Dar a conocer a la administración la importancia de la identificación y gestión de los riesgos.

La norma está basada en;

✚ *Principios*; el propósito de la gestión del riesgo es la creación y la protección del valor, mejorando el desempeño, fomentando la innovación y contribuir al logro de objetivos. La norma contempla ocho principios que proporcionan orientación sobre las características de una gestión del riesgo eficaz y eficiente, comunicando su valor y explicando su intención y propósito.

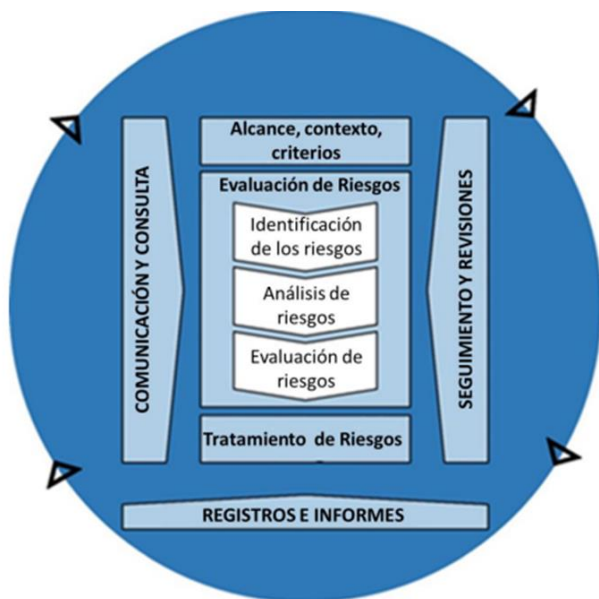
✚ *Marco de referencia*; el propósito del marco de referencia de la gestión del riesgo es asistir a la organización en integrar la gestión del riesgo en todas sus actividades y funciones significativas. El desarrollo del marco de referencia implica integrar, diseñar, implementar, valorar y mejorar la gestión del riesgo a lo largo de toda la organización. Este marco se debe implementar valorando su eficacia, haciendo seguimiento y mejorando continuamente su idoneidad, adecuación y eficacia.

✚ *Procesos*; implica la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas a las actividades de comunicación y consulta, establecimiento del contexto y valuación.

La figura 4 presenta las etapas esenciales del proceso de gestión de riesgos, conforme a los estándares establecidos por la norma ISO 31000:2018. Estas etapas son fundamentales para que las organizaciones identifiquen, evalúen y mitiguen los riesgos que puedan afectar sus objetivos y actividades. Siguiendo estas etapas, las organizaciones pueden establecer un marco sólido para comprender, medir y abordar los riesgos de manera sistemática y efectiva, lo que les permite tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias adecuadas para proteger sus intereses.

Figura 4

Etapas de la gestión de riesgos



Fuente: ISO 31000 2018

Código de ética del IIA

El código de ética es importante para la investigación, permite incorporar e implementar a través de principios y valores que fortalecen una cultura de ética y servicio de cada integrante de auditoría interna.

1.4.8 Base Legal

A continuación, se presentan algunas de las principales leyes, códigos y reglamentos aplicables al sector:

Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos

Esta ley se aplica a toda persona natural o jurídica, aunque no esté constituida legalmente.

Los sujetos obligados deben reportar las diligencias u operaciones financieras sospechosas y/o que superen el umbral de la ley, nombrar y capacitar a un Oficial de Cumplimiento y demás responsabilidades que esta ley determine. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1998)

Código de Salud

Los permisos de instalación y funcionamiento sanitario para establecimientos alimentarios. El Código de Salud establece la autorización para instalar y operar para establecimientos alimentarios, y la Norma técnica para Autorizaciones y permisos sanitarios de Funcionamiento del MINSAL. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1988)

Código de Tributario

Es toda ley que regula las relaciones entre las administraciones tributarias y los contribuyentes, a través de los diferentes tributos que existen y a los cuales aplica la entidad; los impuestos que son cargas obligatorias que las personas y empresas tienen que pagar para financiar al Estado y las mencionadas tasas municipales que son contribuciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por la nación. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2000)

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio se llevará a cabo mediante un enfoque cualitativo para recopilar información de la empresa “Gano Itouch, S.A. de C.V.” utilizando un modelo inductivo, que implica ir desde ideas generales hacia situaciones específicas. Por ende, el punto de partida son los conceptos amplios de la base legal y técnica para llevar a cabo el programa de auditoría interna.

2.2 Unidad de análisis

La investigación fue dirigida al auditor interno de la empresa “Gano Itouch, S.A de C.V.”

2.3 Técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación

La técnica de investigación utilizada fue la entrevista, para recolectar información para fortalecer la investigación. Se entrevistó al auditor interno de la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V., ubicada en el departamento de San Salvador.

En la investigación, se empleó un cuestionario de 14 preguntas abiertas, formuladas durante la entrevista. (Ver anexo 2: cuestionario para entrevista)

2.4 Procesamiento de la información

Se realizó el análisis de los resultados de respuestas obtenidas en la entrevista, organizando la información de manera ordenada y luego realizando una interpretación de esta. Dicha información fue recopilada y procesada mediante un documento de texto.

2.5 Determinación de variables

Variable independiente: La implementación de un programa de auditoría interna mediante el servicio de asesoría, contribuirá a mejorar el control interno en los procesos y operaciones en las áreas administrativas y de comercialización de la empresa, fortaleciendo así los procesos mediante la evaluación y supervisión interna.

Variable dependiente: Nivel de efectividad en la implementación de controles en las áreas de mayor riesgo, para la empresa distribuidora de café medicinal, promovido por asesorías basadas en la elaboración e implementación de un programa de auditoría interna.

2.6 Operacionalización de variables

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS DEL TRABAJO | ELEMENTOS DE LA HIPÓTESIS | VARIABLE | INDICADORES |
|--|--|--|---|--|--|
| ¿En qué medida la falta de una evaluación de auditoría interna basada en riesgos afectó los procesos de inventarios, ingresos y proveedores de la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V. ubicada en el Departamento de San Salvador?" | Ofrecer un servicio de asesoría para la creación de un programa de auditoría interna a la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V., con el propósito de obtener una visión objetiva de las operaciones, identificar los posibles riesgos en las áreas a evaluar y mantener un sistema eficaz de controles internos. | La asesoría sobre la elaboración e implementación de un programa de auditoría interna facilitará recomendaciones sobre el control interno, a fin de mejorar las operaciones que se realizan en las áreas administrativas y de comercialización para la empresa distribuidora de café medicinal en la zona metropolitana de San Salvador. | Auditoría interna Marco Internacional para la Práctica Profesional Código de ética de IIA Leyes vigentes del país Reglamento e instructivo aplicable | Independiente: La implementación de un programa de auditoría interna y mejora de la calidad, a través de la asesoría proporcionará y contribuirá a mejorar el control interno y optimizar las operaciones en las áreas administrativas y de comercialización de la empresa, fortaleciendo así los procesos de evaluación y supervisión interna. Dependiente: Nivel de efectividad en la implementación de ciertos controles en las áreas de mayor riesgo, para la empresa distribuidora de café medicinal, promovido por asesoría basadas en la elaboración e implementación de un programa de auditoría interna. | -Constantes capacitaciones a los colaboradores de cada área. -Sistemas modernos que ayuden a reducir costos y agilizar procesos. -Contar con un presupuesto estable que ayude a la contratación de personal competente para el desarrollo de sus funciones. -Una adecuada segregación de funciones. -La aplicación de la base normativa técnica proporcionara lineamientos para la identificación de riesgos y los controles que se podrán aplicar. La asesoría según la normativa técnica ayudará a disminuir el riesgo latente en cada área. -Implementar nuevas estrategias que ayuden a la optimización de recursos. |

Fuente: Elaboración Propia

2.7 Cronograma de actividades

| AÑO 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| MES | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | |
| ACTIVIDADES | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orientación programa de auditoría interna | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Asesoramiento de Trabajo de Graduación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Propuesta de temas de trabajo de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Selección del tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseño de enfoque, alcance y metodología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación de anteproyecto con asesores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ELABORACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capítulo I | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del capítulo I | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Redacción de antecedentes, objetivos y justificación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de marco teórico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del capítulo I | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del capítulo II | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Redacción de la Metodología de Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción de estrategias, métodos e instrumentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capítulo III propuesta de solución | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Caso Práctico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del capítulo III | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de Conclusión y recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de Bibliografía y anexos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del Trabajo Final | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Exposición | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Defensa de Trabajo de Grado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

2.8 Diagnóstico de la investigación

A partir de los resultados obtenidos de la entrevista con el auditor interno de la empresa "Gano Itouch, S.A de C.V.", se ha logrado identificar que existen deficiencia en control, evaluación y seguimiento adecuados para asegurar el cumplimiento de las políticas en áreas clave de la organización y para gestionar los posibles riesgos en sus operaciones. Por lo tanto, sería beneficioso implementar una función de auditoría interna que pueda brindar apoyo en las áreas críticas y mejoras a la entidad, aportando valor en cada una de sus operaciones.

Luego de analizar detenidamente las respuestas proporcionadas en el cuestionario y considerando las particularidades de la empresa, es posible identificar algunas causas o motivos que podrían estar contribuyendo a las deficiencias en el sistema de control interno y gestión de riesgos. A continuación, se presenta un diagnóstico de estas deficiencias:

- *Falta de implementación de un programa de auditoría interna:* la implementación de un programa de auditoría interna es importante para la adecuada evaluación de las áreas de la empresa, ya que de esta manera se puede hacer la identificación oportuna de riesgos, aun cuando están en la etapa inicial, y luego la implementación de controles. Debido a que la empresa no implementa un programa de auditoría interna dificulta que los procesos sean revisados completamente, ya que solo se realizan ciertas evaluaciones por áreas de manera independiente y no se le da secuencia a la mejora de los controles.

- *Escasez de controles efectivos:* La empresa tiene una limitada cantidad de controles implementados, y en algunos casos no son sólidos para detectar errores o riesgos de manera oportuna. Esto puede resultar en pérdidas financieras y falta de eficiencia operativa.
- *Falta de identificación de riesgos específicos:* la organización no cuenta con una identificación clara y detallada de los riesgos que enfrenta, ya que no tiene una evaluación regular de los procesos y controles, ya que no se abarcan todas las áreas de la empresa, esto genera que tengan inconsistencias y omisiones en las actividades diarias y una gestión inadecuada de procesos, controles y riesgos.
- *Medidas correctivas y preventivas limitadas:* la organización cuenta con controles para algunos procesos de la empresa, pero estos no se encuentran documentados en un manual de procedimientos y/o políticas de la empresa, lo que provoca que no tengan un enfoque claro en la prevención, identificación y corrección de riesgos. Hay muchos controles que no se implementan ya que la misma persona que realiza la tarea está a cargo de su implementación, limitando así la evaluación adecuada de controles y su seguimiento, dando como consecuencia la persistencia de problemas y deficiencias en el control interno.
- *Evaluación de riesgos en procesos:* La revisión de riesgos y controles se realiza por áreas específicas, lo que podría llevar a una visión limitada y fragmentada de los procesos, a través de la implementación de un programa de auditoría interna se pueden abarcar todos los procesos de la entidad.

También la empresa debe contar con una adecuada segregación de funciones para que cada tarea se realice de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Para la adecuada evaluación de riesgos se debe evaluar todos los procesos de la empresa, ya que una perspectiva integral sería adecuada para abordar los riesgos de manera efectiva, y posteriormente se les apliquen controles suficientes y adecuados.

- *Limitaciones en evaluación de procesos:* Algunos métodos utilizados para revisar y evaluar procesos podrían estar resultando insuficientes para identificar riesgos de manera efectiva, ya que la falta de recursos o enfoques más actualizados podría estar influyendo en esta deficiencia. Así mismo la falta de periodicidad de estas evaluaciones, ya que los riesgos pueden surgir en cualquier momento y al no tener una identificación oportuna afecta los procesos de la empresa.
- *Sistemas pocos modernos para la efectividad en las operaciones;* El software utilizado en la organización no es lo suficientemente moderno para agilizar los procesos, siendo así que las funciones se realizan de manera manual o de manera independiente en el mismo sistema, ya que los registros se realizan a través de documentos de paquete de office, para que posteriormente esta información sea ingresada al sistema, provocando así la falta de consecución o procesos lentos.

Por lo tanto, la evaluación de procedimientos y riesgos asociados a cada área crítica de la empresa tendrá un impacto significativo en sus operaciones internas y mejora de la calidad de su control interno. Esta implementación será una herramienta para que el auditor pueda trabajar de manera eficiente y sobre todo la priorización de áreas o procesos críticos a evaluar.

Es importante destacar que los resultados reales en fortalecimiento del control interno y mitigación de riesgos se verán reflejados en la fase de ejecución del programa.

CAPÍTULO III. CASO PRÁCTICO - PROPUESTA DE ASESORÍA SOBRE EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA APLICADO EN LAS ÁREAS CRÍTICAS DE LA EMPRESA GANO ITOUCH, S.A. DE C.V.

3.1 Generalidades

Establecer un servicio de auditoría interna mediante la contratación de servicios de asesoría en la empresa objeto de evaluación. Se basa en un análisis detallado de los riesgos que enfrenta actualmente la empresa, los cuales generan errores operativos y afecta la eficiencia en los procesos. Así mismo, la evaluación de las áreas de la empresa para posteriormente asesorar sobre el diseño de un programa de auditoría interna, basada en el servicio de asesoría, que la auditoría interna ofrece.

3.1.1 Objetivo de la propuesta

Proponer mediante el servicio de asesoría al departamento de auditoría interna en la empresa objeto de estudio, en análisis de riesgos a los procesos y actividades críticas de la empresa; debido a que dichos procesos y controles internos no son ejecutados de forma efectiva, lo cual servirá como base fundamental para la elaboración de una propuesta de asesoría sobre el diseño de un programa de auditoría interna.

3.1.2 Alcance

Mediante este análisis, se pretende evaluar los procesos de la empresa, como el registro y control de inventarios, registro de ingresos y actividades relacionadas al control de estos, como los cortes de caja, arqueos, así mismo en el área de proveedores, proceso de selección, forma de pago, plazos de créditos.

La selección de los procesos se hizo de acuerdo con el riesgo asociado y su impacto en la organización. Los procesos críticos seleccionados representan la parte más importante de cada área de la empresa, como se ha mencionado anteriormente por el tipo de riesgo inherente; es importante que se desglose en procesos y se definan los controles adecuados para prevenir la materialización, con la implementación de controles se espera disminuir el impacto en la actividad económica de la organización y cumplir el objetivo de la implementación del programa de auditoría interna.

3.2 Planteamiento del caso

La empresa Gano Itouch, S.A. de C.V. dedicada a la comercialización de café medicinal fue fundada en El Salvador el año 2012, tiene sus orígenes en el continente asiático, específicamente en Malasia. La empresa tiene distribuidores nacionales y extranjeros, el volumen de distribución de ventas han ido aumentando, lo que ha desencadenado la necesidad de implementar controles suficientes y apropiados sobre los procesos críticos identificados.

Dicha necesidad es requerida para fortalecer el control interno y agregar valor a las operaciones de la empresa, se requiere la evaluación de los controles existentes, para determinar su efectividad, y en dado caso posibles riesgos que no han sido identificados.

La empresa está conformada por el gerente de operaciones, áreas de compras, ventas, bodega, auditor interno y contabilidad. El incremento de los últimos años se debe a la estrategia de afiliación entre distribuidores, mediante una membresía que permite comercializar el café medicinal; dicho incremento en las ventas también aumentó la red de distribuidores inscritos y los niveles de ventas.

Actualmente la empresa tiene lineamientos o procedimientos muy generales para las áreas operativas (compras, ventas, y bodega), pero con el inconveniente que no se detallan en un manual de procesos y sin una evaluación periódica, a fin de implementarlos ante los cambios e incremento de operaciones en la empresa, por tal razón la auditoría solamente evalúa las áreas que son requeridas por la administración de la empresa.

Debido a revisiones de la alta gerencia, se solicitó evaluar los controles internos de cada área, ya que el nivel de ventas ha incrementado, pero este incremento no se muestra de forma significativa en los ingresos de la empresa, por lo que solicitaron la asesoría de auditoría interna para evaluar controles, ya que hasta ahora todas las evaluaciones de la empresa han sido con requerimientos específicos de la Administración, como las toma de inventario, registros de cuadros de caja y verificación de ingresos por meses.

Referente a las diferentes deficiencias que tiene la empresa se realizará la evaluación de controles existentes, identificación de riesgos y posteriormente la asesoría sobre el diseño de un programa de auditoría interna; así mismo, se elaborará la matriz de riesgos para el área de proveedores, inventario e ingresos. También se realizarán las recomendaciones según los resultados obtenidos, luego de evaluar los procesos de la empresa.

3.3 Caso Práctico – Desarrollo

3.3.1 Introducción

Para realizar la propuesta de asesoría sobre el diseño de un programa de auditoría interna se evaluaron las áreas críticas de la empresa y los controles definidos para cada área, así mismo, la aplicabilidad de los controles en los procesos y su efectividad.

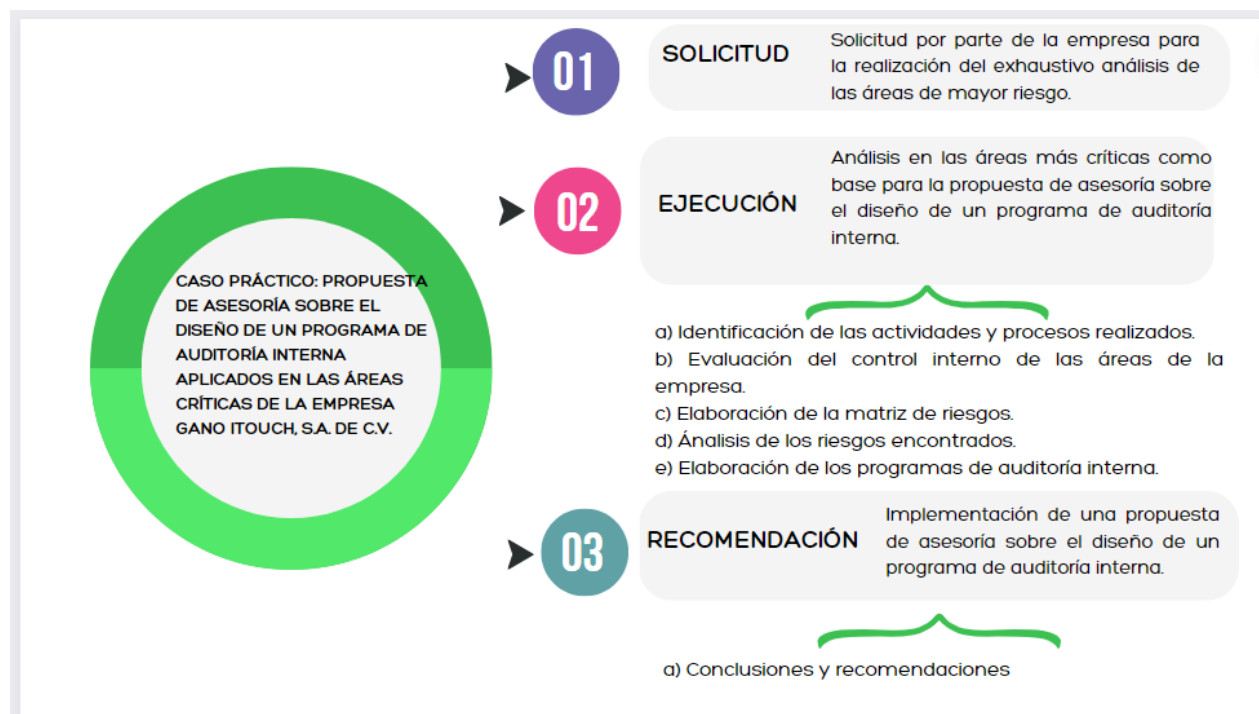
El programa de auditoría es una herramienta que permitirá identificar y evaluar las deficiencias existentes, pero la corrección real de estas deficiencias requerirá medidas y acciones adicionales, como la implementación de nuevos controles, la capacitación del personal y la revisión de los procedimientos operativos en la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V., la cual solicitó la asesoría esto previamente a través de una carta que se detalla en el anexo 4 *Carta solicitud por parte de la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V.*

En el cual se pide realizar un análisis de las áreas más críticas de dicha empresa, para que se evalúen los riesgos que afectan los procesos y controles aplicados que no se ejecutan eficientemente, por la cual se considera la implementación un programa de auditoría interna basado en riesgos, el cual estaría destinado a evaluar las áreas de mayor criticidad.

Exponiendo el punto anterior se decidió realizar dicho análisis a través de una matriz de riesgos, en la cual se identifiquen los riesgos significativos que pueden afectar el logro de los objetivos de la empresa, dando lugar a deficiencias e inconsistencias en las actividades y procesos de las áreas críticas de la entidad, lo cual se tomó información real de la misma.

Dicho lo anterior se presenta el esquema del proceso del caso práctico, para proponer una asesoría sobre el diseño de un programa de auditoría interna.

3.3.2. Esquema del desarrollo del caso práctico



Fuente: Elaboración Propia

3.3.4. Carta solicitud por parte de la empresa

La empresa Gano Itouch, S.A. de C.V. solicitó asesoría para investigar los problemas y riesgos potenciales en sus operaciones, para respaldar la propuesta de introducir servicios de asesoría. Está comenzará con la identificación de errores y deficiencias, lo que ayudará a sustentar la necesidad de implementar esta asesoría en la empresa. Dicha carta se puede visualizar en el anexo 4 Carta solicitud por parte de la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V.

3.3.5. Carta de aceptación de la asesoría

Después de haber recibido la carta de solicitud de la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V. sobre la asesoría el diseño de un programa de auditoría interna, evaluando los procesos, identificando riesgos, recomendando controles, para finalmente diseñar el programa de auditoría interna.

Por lo tanto, se redactó la carta de aceptación de encargo para las actividades descritas anteriormente. Dicha carta se puede visualizar en el anexo 5 Carta de aceptación de la asesoría para la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V.

Nota: Es importante destacar que los honorarios mencionados en la carta y su posterior aceptación son de naturaleza hipotética, ya que representan una contribución al estudio de la empresa en el caso práctico.

3.3.6 Identificación de riesgos

La implementación de la presente propuesta se desarrolla para las tres áreas de mayor criticidad; inventarios, proveedores e ingresos que constituyen la identificación de los riesgos, en colaboración con la parte financiera administrativa de la empresa comercializadora de café medicinal, donde se clasifica el tipo de riesgo, la causa que lo origina y las posibles consecuencias que contrae al no poseer los controles suficientes y apropiados para estas tres áreas.

Identificación de riesgos del área de inventarios

| Identificación del riesgo | | | | | |
|---------------------------|-------|----------------|--|---|---|
| Área de riesgo | ID | Tipo de riesgo | Descripción del riesgo | Causa | Consecuencias |
| Inventarios | R.1.1 | ROP | Diferencia entre datos registrados en tarjeta kardex y registros físicos almacenados en bodega | Falta de coordinación y poca capacitación del área responsable. | Alteración en las cifras para información en finanzas y contabilidad. |
| | R.1.2 | ROP | Productos que no han sido incluidos en los registros de inventario | Falta de monitoreo constante a los empleados de parte del área encargada. | Hurto de mercadería por parte de los empleados. |
| | R.1.3 | ROP | Registro duplicado de movimientos en el inventario | Poca experiencia en la manipulación de software de esta índole. | Alteraciones en las cifras de los movimientos contables. |
| | R.1.4 | ROP | Saldo de inventario no conciliado entre sistema de inventario y contabilidad | Falta de seguimiento a las responsabilidades asignadas en cada área y por carecer de fundamentos contables financieros. | Alteraciones en las cifras para presentación de Estados Financieros. |
| | R.1.5 | ROP | Faltante de inventarios no justificados. | No poseer suficiente personal en el área. | Pérdidas significativas al final del año. |
| | R.1.6 | ROP | Sobreabastecimiento de mercadería. | No tener un control adecuado de los productos que se tiene en existencia. | Pérdida de mercadería próximo a caducar. |
| | R.1.7 | ROP | No asignación de un responsable encargado del área de inventarios. | No se recibe suficiente presupuesto por parte de la alta gerencia, para la contratación de talento humano. | El trabajo realizado no cumple con todas las expectativas de seguimiento y controles. |
| | R.1.8 | ROP | Faltantes en la documentación que respalde la respectiva compra. | Personal poco capacitado, que le da prioridad a los documentos físicos y digitales. | Alteraciones en el módulo de inventario y contabilidad por documentación faltante. |
| | R.1.9 | ROP | Falta de controles para los inventarios. | Poco personal en el área para darle seguimiento. | Hurto, robo y extravío de mercadería. |

Responsable:
Gerente de Operaciones

Identificación de riesgos del área de ingresos

| Identificación del riesgo | | | | | |
|---------------------------|-------|----------------|--|--|---|
| Área de riesgo | ID | Tipo de riesgo | Descripción del riesgo | Causa | Consecuencias |
| Ingresos | R.1.1 | RFI | Pagos de clientes recibidos que no son reportados. | Empleados poca iniciativa a su trabajo y falta de capacitaciones constantes. | Datos incorrectos en la base de datos que conlleva a proyecciones erróneas. |
| | R.1.2 | RPRO | Pagos de clientes recibidos y no registrados en contabilidad. | Empleados poco capacitados en el área. | Alteraciones en cifras en finanzas y contabilidad. |
| | R.1.3 | RPRO | Duplicidad de registros de pagos de clientes. | Software que no son manipulados de la mejor forma, lo que conlleva a datos falsos. | Registros erróneos en facturación y contabilidad. |
| | R.1.4 | RFI | Actualización de disponibilidad de efectivo. | El área encargada no le da el adecuado seguimiento a las disponibilidades de efectivo. | Proyecciones erróneas de flujo de efectivos. |
| | R.1.5 | RLEG | Procedencia fraudulenta de fondos. | Excesiva confianza a empleados. | Robo, hurto de efectivo. |
| | R.1.6 | RORG | Políticas, procedimientos y lineamientos inadecuados o inexistentes. | Poco seguimiento a los procesos internos que necesitan actualizaciones o modificaciones para el adecuado cumplimiento y actividades del día a día. | Empresa poco competentes en el mercado. |

Responsables:
Gerente de Operaciones
Encargados de Caja
Contador

Identificación de riesgos del área de proveedores

| Identificación del riesgo | | | | | |
|---------------------------|-------|----------------|---|---|--|
| Área de riesgo | ID | Tipo de riesgo | Descripción del riesgo | Causa | Consecuencias |
| Proveedores | R.1.1 | RFI | Pagos por valores o cantidades y/o servicios facturados, que no corresponden con los realmente recibidos. | No se posee la comunicación y el seguimiento adecuado entre proveedor y empresa. | Alteración en la cifras que distorcionan la realidad financiera de la empresa. |
| | R.1.2 | ROP | Pagos realizados sin tener los niveles de autorización requeridos. | Excesiva confianza entre las partes jefe-empleado. | Hurto, robo y falsificación de cheques. |
| | R.1.3 | ROP | Pagos realizados a proveedores no autorizados para emisión de cheque | Falta de actualización de proveedores en el sistemas. | Pérdida de efectivo. |
| | R.1.4 | RFI | Pagos duplicados | Personal poco capacitado a la manipulación de sistemas en elaboración de cheques y pago por transferencias. | Información errónea en las proyecciones y presentación de cifras razonables a la Alta Dirección. |
| | R.1.5 | ROP | Pagos autorizados por personal que no corresponde | Falta de una adecuado control jerárquico | Robo de efectivo de parte de los empleados. |
| | R.1.6 | RFI | Falta de recursos para realizar pagos de cuentas por pagar. | Poco presupuesto asignado a la empresa para cubrir sus obligaciones a corto y largo plazo. | Falta de liquidez. |
| | R.1.7 | ROP | Pagos que no corresponden con el valor autorizado | Poca o nula capacitación al personal encargado del área para el uso de sistema de cuentas por pagar. | Alteración de cifras en las cuentas por pagar. |

Responsables:

Gerente de Operaciones
Asistente de Operaciones

3.3.7. Evaluación del control interno de la empresa

La evaluación del control interno se llevó a cabo de manera colaborativa y efectiva, con la participación del auditor interno de la empresa. Este proceso involucró el uso de cuestionarios especialmente diseñados y proporcionados en formato virtual. La colaboración del auditor interno fue esencial para comprender a fondo los procesos y operaciones críticas de la organización, así como para identificar áreas de riesgo potencial, lo cual permitió una evaluación más precisa y completa de los riesgos y controles internos en las áreas de inventarios, proveedores e ingresos.

En este informe, se presentará una evaluación detallada del control interno en las áreas de inventarios, proveedores e ingresos, destacando los hallazgos significativos y proponiendo acciones concretas para fortalecer la gestión de riesgos y la eficiencia en estos procesos críticos.

El cuestionario se divide en tres áreas cada una de las cuales se centra en la evaluación específica. Se eligieron estos segmentos inventarios, proveedores e ingresos porque se consideró que representaban un riesgo significativo.

Esta evaluación se realiza con el firme propósito de contribuir a la mejora continua de la empresa y al cumplimiento de sus objetivos los cuales se detallan a continuación:

| Estudio y evaluación de control interno | |
|--|---|
| Fecha: xx-xx-2023 | |
| Área: | Ingresos Elaborado por: T.M.C. |
| Cliente: | Gano Itouch, S.A. de C.V. Revisado por: M.J.H. |
| Colaborador que informa: | |
| Cargo: | |
| Objetivo: | Evaluar los controles aplicados para los procesos en el área de ingresos, para identificar deficiencias de control y riesgos asociados. |

| Preguntas | Si | No | N/A | Comentario: |
|--|-----------|-----------|------------|---|
| ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para el área de ingresos? | | X | | Todo lo llevan de una manera práctica, sin tener nada escrito. |
| ¿Las actividades que se realizan en el área están descritas en algún documento? | | X | | |
| ¿La empresa cuenta con una adecuada segregación de funciones en el área? | | X | | Hace falta por mejorar la segregación de esa área. |
| ¿Cada venta realizada tiene descripción de forma de pago? | X | | | |
| ¿Los documentos de registros de ingresos tienen un correlativo asignado? | X | | | Se maneja dos correlativos; el de imprenta y el de control interno que es el código del cliente |
| ¿Se lleva control de los talonarios impresos? | X | | | |
| ¿La empresa cuenta con un software en el que se registren inmediatamente los pagos después de recibidos? | | X | | |
| ¿Se realizan arqueos de caja? | | X | | |
| ¿Se realizan remesas diarias por ventas? | | X | | Las ventas diarias son remesadas 3 veces a la semana, por la empresa outsourcing responsable |

| Estudio y evaluación de control interno | |
|--|---|
| Fecha: xx-xx-2023 | |
| Área: | Inventarios |
| Cliente: | Gano Itouch, S.A. de C.V. |
| Colaborador que informa: | |
| Cargo: | Asistente de inventarios |
| Objetivo: | Evaluar la efectividad de los controles diseñados que tiene la entidad para el área de inventarios. |

| Preguntas | Si | No | N/A | Comentario: |
|--|-----------|-----------|------------|---|
| ¿Al momento de asignar la ubicación física del inventario, se considera que los de mayor rotación están en un lugar más inmediato? | | X | | Todos los productos se encuentran en mismo lugar inmediato |
| ¿La persona encargada de revisar el inventario, se asegura que es el mismo solicitado? | X | | | |
| Los documentos utilizados para dar salida al inventario de la bodega son: a. Orden facturación b. Nota de remisión c. Documento legal de venta d. Otro, explique | X | | | La orden de facturación y el documento legal de venta son los utilizados por la empresa |
| ¿Resultan sobrantes o faltantes de inventarios cuando se realizan el conteo en físico? | | X | | Al final del día se hace un recuento físico de las entradas y salidas de inventario. |
| ¿Existe manual de políticas y procedimientos para el proceso de inventario? | | X | | |
| ¿Existe una persona encargada del manejo de inventario? | X | | | El encargado de bodega, con ayuda del asistente de operaciones. |
| ¿Se efectúan revisiones de forma periódica para detectar faltantes? | | X | | |
| ¿Cuentan con un software para el registro y control de los inventarios? | | X | | Hasta el momento todo lo relacionado a |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| | | | | inventario se lleva en tablas de Excel. |
| ¿Se emplea un instructivo para el conteo físico de los inventarios? | | X | | |
| ¿Se brinda una adecuada inducción del proceso de inventario cuando se contrata nuevo personal en el área de bodega? | | X | | |

| Estudio y evaluación de control interno | |
|--|---|
| Fecha: xx-xx-2023 | |
| Área: | Proveedores Gano Itouch, S.A. de |
| Cliente: | C.V. |
| Elaborado por: | J.D.R. |
| Revisado por: | T.M.C. |
| Colaborador que informa: | |
| Cargo: | Gerente de Operaciones |
| Objetivo: | Evaluar el proceso de cuentas por pagar a proveedores para identificar posibles áreas de mejora y recomendaciones que permitan optimizar su eficiencia y confiabilidad, permitiendo así un mejor detalle en las mismas. |

| Preguntas | Si | No | N/A | Comentario: |
|--|-----------|-----------|------------|--|
| ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para el área de cuentas por pagar? | | X | | |
| ¿La empresa cumple puntualmente sus obligaciones a su vencimiento? | X | | | En ocasiones con los impuestos anuales: renta y alcaldía, no es así ya que en ocasiones se demoran a que los socios mayoritarios den su visto bueno a los Estados Financieros. |
| ¿Está autorizada a firmar documentos o cheques la persona que lleva el registro de documentos? | X | | | |
| ¿La empresa cuenta con contrato legítimo de arrendamiento del local? | X | | | El cual es renovado cada 5 años |
| ¿Está estipulado que todos los ajustes que se registran en la cuenta proveedores deben tener autorización del responsable a cargo? | | X | | |
| ¿Se lleva un adecuado control de las cuentas por pagar a proveedores locales y a proveedores del exterior? | | X | | Existen deficiencias a la fecha. |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| ¿Le empresa ha pensado implementar otra forma de pago distintas a las existentes, como lo es la criptomoneda? | | X | | |
| ¿Están registrados los documentos por pagar en un libro apropiado que muestre los datos detallados a continuación? a. El importe de la factura b. Fecha de vencimiento c. Pago de intereses, si fuese el caso d. El nombre del titular al cual se le realiza el deposito | | X | | |
| ¿El software que utilizan actualmente es suficiente y apropiado que brinde las herramientas necesarias para el control de las cuentas por pagar a proveedores? | | X | | El sistema tiene sus buenas funciones, pero no lo han sabido explotar. |

Al revisar las evaluaciones del control interno de las áreas de ingresos, proveedores e inventarios se procederá a analizar y evaluar las respuestas obtenidas. Esto implica revisar los controles y procesos específicos en los que se han dado respuestas negativas, es decir, "no" para identificar las deficiencias y riesgos de cada área. A partir de esta identificación, se tomarán medidas correctivas para mejorar los controles o implementar nuevos controles donde sea necesario. También se dará prioridad a estas áreas en función de su impacto potencial en la organización y la probabilidad de ocurrencia de riesgos. El objetivo final es fortalecer el control interno, mitigar los riesgos y garantizar un funcionamiento eficiente y efectivo de los procesos dentro de la organización.

3.3.8 Medición del riesgo

Matriz de riesgo: es una herramienta que permite evaluar el riesgo inherente y residual de los procesos de una entidad. La función de la matriz es servir de elemento de monitoreo para una adecuada administración de los riesgos que impactan los objetivos organizacionales. (AUDITool, 2023)

Al crear una matriz de riesgos, se deben determinar los niveles de gravedad y probabilidad para evaluar el riesgo de manera efectiva.

Impacto del riesgo

Es la consecuencia del riesgo. Es el resultado de un evento que afecta los objetivos. Las consecuencias descritas pueden ser traducidas en una calificación de impacto o severidad. Se realizó la medición de riesgos utilizando la siguiente estructura de clasificación, así como se detalla en la tabla 4 la medición del riesgo:

En la matriz de riesgos, cada riesgo debe ser ubicado en función de su probabilidad e impacto; y luego se multiplicarán los números de la fila y la columna correspondiente para determinar el nivel de impacto del riesgo. Por ejemplo, si se considera que el riesgo de “pérdida de inventario debido a robos” tiene una gravedad importante (4) y es probable (4), se multiplicarán estos valores para obtener un impacto de riesgo de 16. Este resultado se calificará como un impacto de riesgo crítico, dicho detalle se muestra en la tabla 4:

Tabla 4*Medición de los riesgos (Impacto)*

| IMPACTO | SIGNIFICADO | VALOR |
|----------------|---|-----------------------|
| CRÍTICO | Representa los riesgos que han sido identificados con consecuencias altamente graves, es decir errores e incumplimientos severos. | Mayor o igual a 12.01 |
| ALTO | Se refiere a la existencia de riesgos con consecuencias considerables, es decir son errores significativos y continuos en el desarrollo de los procesos | Entre 8.01 y 12 |
| MEDIO | Se refiere a la existencia de riesgos con consecuencias moderadas, es decir son errores que no tendrían alto impacto en la organización si se materializan. | Entre 4.01 y 8 |
| BAJO | Representa los riesgos con consecuencias mínimas, es decir los errores no son recurrentes, no son de alto riesgo y pueden ser subsanados inmediatamente. | Menor o igual a 4 |

Fuente: Elaboración propia en base a Especialidad de Auditoría Interna, Matriz de riesgos (2023)

Probabilidad del riesgo

Durante el análisis de riesgos de las principales áreas de la empresa, se encontraron riesgos importantes en los procesos operativos básicos de estas áreas. Para evaluar la probabilidad de ocurrencia de estos riesgos, se empleó una estructura de clasificación detallada, según lo descrito en la Tabla 5.

Tabla 5*Medición de los riesgos (Probabilidad)*

| OCURRENCIA | SIGNIFICADO | PROBABILIDAD |
|----------------------|--|--------------|
| MUY PROBABLE | Certeza que ocurra | 4 |
| PROBABLE | Probable que ocurra | 3 |
| POCO PROBABLE | Probable que ocurra en algún momento o proceso | 2 |
| IMPROBABLE | Puede que no ocurra nunca | 1 |

Fuente: Elaboración propia en base a Especialidad de Auditoría Interna, Matriz de riesgos (2023)

La probabilidad puede ser definida, medida objetiva o subjetivamente y puede ser expresada cualitativa o cuantitativamente.

| Factores | | MUY PROBABLE (4) | PROBABLE (3) | POCO PROBABLE (2) | IMPROBABLE (1) |
|----------------------|-----------------------|--|---|--|---|
| Cuantitativos | Ocurrencia | Eventos 1 o + veces por mes y es muy probable que vuelvan a suceder | Eventos 1 o + veces por año y es muy probable que vuelvan a suceder | Eventos que han ocurrido en los últimos dos años | Se considera remota su ocurrencia, dado que casi nunca se han presentado eventos materializados en el proceso |
| Cualitativos | Controles del proceso | Probable que ocurra muchas veces. Los controles se evalúan como inefectivos y/o ausencia del control | Probable que ocurra algunas veces. Los controles se evalúan como inefectivos en el diseño y operatividad. | Improbable que ocurra. Los controles se evalúan como efectivos con oportunidades de mejora | Muy improbable que ocurra. Los controles son evaluados como efectivos |

Fuente: Especialidad de Auditoría Interna, Matriz de riesgos (2023)

Cada área de la organización tiene diferentes riesgos, algunos de ellos son;

| TIPOS DE RIESGOS | | |
|---------------------------------|-------------|--|
| Tipo de riesgo | Abreviatura | Descripción |
| Riesgo estratégico | REST | Obstáculos interinos o externos que no le permitirían a la unidad organizativa el cumplimiento de sus objetivos |
| Riesgos Financieros | RFI | Posibilidad que la empresa no pueda obtener los fondos necesarios para sus operaciones o proyectos a tasas de interés razonables |
| Riesgo operacional | ROP | Es la posible pérdida de recursos por fallas en los procesos, de los sistemas internos de control, por la realización de operaciones incorrectas, o por cualquier evento causado por factores externos o internos. |
| Riesgo político | RPOL | son las acciones de un gobierno transformadas por medio de decisiones del sistema judicial, nuevas leyes, decretos presidenciales. |
| Riesgo legal/cumplimiento | RLEG | Incumplimiento a las leyes, regulaciones y reglamentos pertinentes. |
| Riesgo de imagen (Reputacional) | RIM | Resultará cuando la credibilidad de la entidad este en tela de juicio por acontecimientos dados a conocer al público. |

Fuente: Especialidad de Auditoría Interna, Matriz de riesgos (2023)

Por lo tanto, se realizó un análisis detallado de cómo se han categorizado estos riesgos por área:

Área de inventario

Es importante destacar lo siguiente:

Riesgo Alto:

Faltantes de inventarios no justificados: Este riesgo es crítico debido a su impacto en la integridad de los registros y en la operatividad del negocio. La falta de inventario sin justificación podría indicar pérdidas, robos internos o errores graves en la gestión de inventario, lo que ha provocado que internamente se posea solo una persona encargada de bodega para recibir y entregar mercadería a los clientes.

Riesgo Medio:

Diferencias entre los datos registrados en la tarjeta Kardex y los registros físicos almacenados en la bodega: Este riesgo puede afectar la precisión de las cantidades reales de productos disponibles y la planificación de reposición de inventario.

Productos que no han sido incluidos en los registros del inventario: La omisión de productos podría distorsionar las cantidades reales de productos y afectar la precisión de los registros, lo que impactaría en la gestión de inventario.

Riesgo Bajo:

Sobreabastecimiento de mercadería: Aunque podría generar costos de almacenamiento innecesarios, el impacto es relativamente bajo comparado con otros riesgos.

Faltantes en la documentación que respalda la respectiva compra: Aunque es importante contar con documentación adecuada, el impacto de esta falta es considerado bajo.

Falta de controles para los inventarios: La ausencia de controles sólidos podría llevar a errores, pero el riesgo es relativamente bajo.

Área de Proveedores**Riesgo Alto:**

Los pagos realizados sin tener los niveles de autorización requeridos, en ella ya se han hecho pagos a los proveedores o entes de gobierno el cual, sin tener la previa autorización de las personas de Malasia se ha hecho; lo que conlleva a que no se respeten los niveles de jerarquía, ya que se hace con el único propósito de que los pagos a proveedores o entidades gubernamentales

(ministerio de hacienda) se paguen en el tiempo estipulado y no recaiga en multa e intereses y que por estrictas razones el personal de malasia no ha autorizado.

Riesgo Medio:

Entre los riesgos medios están los pagos por cantidades o servicios facturados, que no corresponden con los recibidos, para ello todo pago debe estar autorizado por el gerente de operaciones, ya que es el único autorizado para hacerlo; luego se encuentran los pagos autorizados por el personal que no corresponde, que ya ha surgido sin autorización de los superiores, provocando inconvenientes; y, por último, los pagos que no corresponden con el valor o monto autorizado, que para evitar problemas se debe realizar un monitoreo constante, para conciliar que los pagos realizados no correspondan con dichos montos.

Riesgo Bajo

Los riesgos de menor auge están los pagos a proveedores no autorizados para emitir cheque, para este caso se debe hacer solo a los proveedores que se encuentren activos y previamente autorizados para emitir cheques; seguido por los pagos duplicados, para esta empresa es raro que se venga dando este tipo de operaciones, pero no está más, una vez finalice el proceso de pago se debe de conciliar que no se tengan pagos duplicados; y, por último, la falta de recursos para realizar erogaciones de cuentas por pagar.

Área de ingresos

Riesgo alto

Faltantes de caja: este riesgo es crítico por el impacto que tendrá en la organización, ya que puede perder su disponibilidad de efectivo para cubrir los gastos, otras personas se beneficiarían de los recursos de la empresa y/o el dinero puede ocuparse para actividades ilícitas.

Riesgo medio

Diferencias de datos entre valores recibidos y los registrados: este riesgo puede dar indicios de intento de robo de efectivo, ya que al momento de realizar el corte o un arqueo de caja se tendrán faltantes.

Riesgo bajo

Diferencias entre métodos de pago o falta de información de cliente: este riesgo afectara los registros de información de clientes, por ejemplo, que se estén realizando compras a nombre de otra persona.

Mapa de riesgos y aceptabilidad de la exposición al riesgo

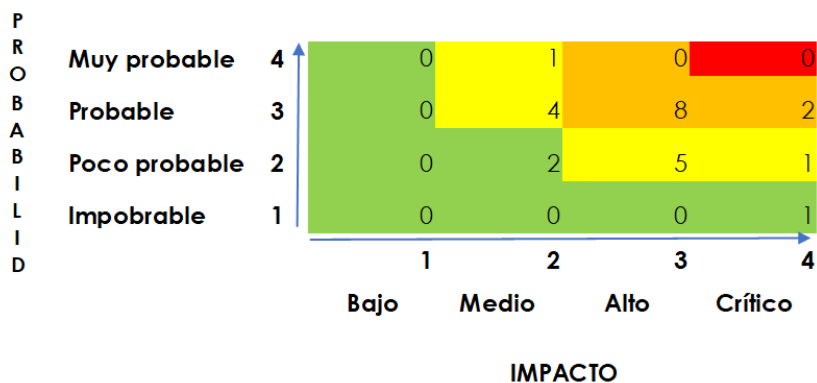
Un mapa de calor es como una imagen que muestra la importancia de los riesgos que se han identificado. Ayuda a ver en qué áreas están más expuestas a estos riesgos. En este mapa, se agrupan los riesgos de cada área y se colorean según su probabilidad e impacto. Los colores muestran e indican si un riesgo es manejable o si se debe de prestar mucha atención.

El propósito de un mapa de riesgos es hacer que sea más fácil entender qué tan serios son estos riesgos y cómo afectan a nuestra evaluación general de riesgos. Es una herramienta que ayuda a visualizar y priorizar los riesgos de manera más clara.

A continuación, se muestra en la figura No. 5 el mapa de calor de los riesgos identificados en la empresa de café medicinal Gano Itouch S.A.

Figura 5

Mapa de calor de la empresa de café medicinal.



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la exposición al riesgo, se muestran algunos eventos con niveles de exposición aceptables, pero con límites. Estos requieren una revisión de controles y medidas de mitigación vigentes.

Al mismo tiempo, se identifican incidentes inaceptables que requieren una gestión inmediata porque suponen un alto grado de riesgo crítico y amenazan los objetivos y operaciones de las operaciones diarias.

3.3.9 Evaluación de las áreas por medio de la matriz de riesgos

La matriz de riesgos permite identificar los riesgos potenciales de la empresa. Para crear dicha matriz de probabilidad de impacto, se mantuvo una conversación con el auditor interno de la empresa.

Luego se analizó la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como del impacto que estos pueden generar en los grupos de interés. De esta manera se conoce cuáles son los riesgos más críticos y qué medidas o controles se deben fortalecer.

Estos cuadros que se muestran a continuación servirán de parámetro para saber ante qué tipo de riesgos se encuentra posicionada la empresa, dependiendo de los valores que tome cada problemática, en cuanto a la probabilidad e impacto, de las áreas críticas: inventario, proveedores e ingresos, así será el tipo control que se estarán aplicando a dichas áreas, para mitigar el riesgo.

3.3.9.1 Matriz de riesgo área de inventarios

| Fase o Actividad clave (1) | Objetivo de Fase o Actividad clave (2) | Descripción del Riesgo (3) | | Propietario del Riesgo (4) | Tipo de Riesgo (5) | Evaluación de Riesgo inherente | | |
|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|--------------------|--------------------------------|-------------|--------------------------|
| | | | | | | Calificación | | Riesgo Inherente (6)*(7) |
| | | | | | | Probabil (6) | Impacto (7) | |
| Control de Inventarios | Asegurar que el inventario esté completo y sin daños para evitar situaciones de faltantes mientras mantiene registros de inventario precisos para obtener información confiable sobre los saldos de productos disponibles. | 1 | Diferencias entre los datos registrados en la tarjeta kardex y los registros físicos almacenados en la bodega. | Gerencia de operaciones | ROP | 4 | 2 | 8 |
| | | 2 | Productos que no han sido incluidos en los registros del inventario. | Gerencia de operaciones | ROP | 3 | 3 | 9 |
| | | 3 | Registro repetido de movimientos en el inventario. | Gerencia de operaciones | ROP | 2 | 2 | 4 |
| | | 4 | Saldo de inventario no conciliado entre sistema de inventario y contabilidad. | Gerencia de operaciones | ROP | 3 | 3 | 9 |
| | | 5 | Faltantes de inventarios no justificados. | Gerencia de operaciones | ROP | 3 | 4 | 12 |
| | | 6 | Sobreabastecimiento de mercadería. | Gerencia de operaciones | ROP | 2 | 2 | 4 |
| | | 7 | No asignar un responsable del inventarios. | Gerencia de operaciones | ROP | 2 | 3 | 6 |
| | | 8 | Faltantes en la documentación que respalda la respectiva compra. | Gerencia de operaciones | ROP | 3 | 2 | 6 |
| | | 9 | Falta de controles para los inventarios. | Gerencia de operaciones | ROP | 3 | 3 | 9 |

3.3.9.2 Matriz de riesgo área de ingresos

| Fase o Actividad clave (1) | Objetivo de Fase o Actividad clave (2) | Descripción del Riesgo (3) | | Propietario del Riesgo (4) | Tipo de Riesgo (5) | Evaluación de Riesgo inherente | | |
|-------------------------------|--|-------------------------------|---|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|
| | | | | | | Calificación | | Riesgo Inherente (6)+(7) |
| | | | | | | Probabil. (6) | Impacto (7) | |
| Ingresos | Asegurar el registro de ingresos/pagos recibidos de manera oportuna y efectiva | 1 | Pagos de clientes recibidos que no son reportados | Encargado de caja | RFI | 3 | 3 | 9 |
| | | | | | | 3 | 3 | 9 |
| | | | | | | 3 | 3 | 9 |
| | | 2 | Pagos de clientes recibidos y no registrados en la contabilidad | Auxiliar contable | RPRO | 3 | 2 | 6 |
| | | 3 | Duplicidad de registros de pagos de clientes | Auxiliar contable | RPRO | 3 | 2 | 6 |
| | | 4 | Actualización de disponibilidad de efectivo | Tesorería | RFI | 3 | 2 | 6 |
| | | 5 | Procedencia fraudulenta de fondos | Gerente de operaciones | RLEG | 3 | 4 | 12 |
| 6 | Políticas, procedimientos y lineamientos inadecuados o inexistentes. | Gerente de operaciones | RORG | 3 | 3 | 9 | | |

3.3.9.3 Matriz de riesgo área de proveedores

| Fase o Actividad clave (1) | Objetivo de Fase o Actividad clave (2) | Descripción del Riesgo (3) | | Propietario del Riesgo (4) | Tipo de Riesgo (5) | Evaluación de Riesgo inherente | | |
|-------------------------------|--|-------------------------------|---|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|
| | | | | | | Calificación | | Riesgo Inherente (6)+(7) |
| | | | | | | Probabil (6) | Impacto (7) | |
| Proveedores | Garantizar que las erogaciones realizadas se hayan realizado de la manera más oportuna y pagadas en tiempo estipulado. | 1 | Pagos por valores o cantidades y/o servicios facturados, que no corresponden con los realmente recibidos. | Asistente de operaciones | RFI | 3 | 3 | 9 |
| | | 2 | Pagos realizados sin tener los niveles de autorización requeridos. | Gerente de operaciones | ROP | 2 | 3 | 6 |
| | | 3 | Pagos realizados a proveedores no autorizados para emisión de cheque. | Gerente de operaciones | ROP | 2 | 3 | 6 |
| | | 4 | Pagos duplicados. | Asistente de operaciones | RFI | 2 | 2 | 4 |
| | | 5 | Pagos autorizados por personal que no corresponde. | Gerente de operaciones | ROP | 2 | 3 | 6 |
| | | 6 | Falta de recursos para realizar pagos de cuentas por pagar. | Gerente de operaciones | RFI | 1 | 4 | 4 |
| | | 7 | Pagos que no corresponden con el valor autorizado. | Gerente de operaciones | ROP | 2 | 4 | 8 |

3.3.10 Control y mitigación

En esta etapa, la empresa adquiere un entendimiento completo de los diversos riesgos que ha identificado. Esto lleva a que la dirección de la empresa tome conciencia de la importancia de tomar medidas para reducir la probabilidad de que estos eventos ocurran. Estas medidas incluyen la implementación de controles que buscan minimizar el impacto de las situaciones que representan riesgos para la empresa. También se exploran estrategias para reducir o mitigar estos eventos. A continuación, se presentan las recomendaciones de controles sugeridos para abordar los riesgos identificados en la empresa.

Dentro de las medidas sugeridas para abordar los riesgos identificados en la empresa, se encuentra la implementación de un programa de auditoría interna. Este programa se ha diseñado teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del control interno y la identificación y priorización de riesgos en áreas críticas, como inventarios, proveedores e ingresos.

El programa de auditoría interna detalla los procedimientos específicos que se llevarán a cabo para evaluar y fortalecer el control interno en estas áreas. Estos procedimientos se basan en la comprensión de los riesgos identificados y se diseñan con el objetivo de garantizar que la empresa esté preparada para enfrentar estos riesgos de manera efectiva y reducir su impacto en la operación y los resultados financieros.

Matriz de riesgos con sugerencia de controles

| Fase o Actividad clave | Descripción del Riesgo | Nombre del Control | Detalle del Control |
|------------------------|--|--|--|
| Control de Inventarios | 1 Diferencias entre los datos registrados en la tarjeta kardex y los registros físicos almacenados en la bodega. | Control de Conciliación de Registros | El encargado de bodega realizara una conciliación entre los datos registrados en la tarjeta kardex y los registros físicos almacenados en la bodega, dicha conciliación se deberá realizar al menos una vez por semana y debe ser revisada por el analista contable para su respectiva validación. |
| | 2 Productos que no han sido incluidos en los registros del inventario. | Control de registro | Se debe clasificar cada producto según categoría para realizar el adecuado registro en el inventario, se verificará que haya sido despachado según orden de compra, esta verificación se debe realizar con cada compra. |
| | 3 Registro repetido de movimientos en el inventario. | Control de Validación de Movimientos | El encargado de bodega verificará que no se haya hecho un registro dos o mas veces de un mismo producto, se hara una conciliacion al menos una vez a la semana para verificar existencias y registros. |
| | 4 Saldo de inventario no conciliado entre sistema de inventario y contabilidad. | Control de Conciliación de Saldos | Realizar conciliaciones periódicas entre el saldo del inventario registrado en el sistema que maneja bodega y el saldo contable en el libro mayor. |
| | 5 Faltantes de inventarios no justificados. | Control de Registro y Seguimiento de Faltantes | El encargado de bodega, debe asegurarse que al finalizar el día, debe realizar el registros de existencias, que permita el adecuado control y seguimiento del producto disponible y próximo a entrar. |
| | 6 Sobreabastecimiento de mercadería. | Control de Gestión de Compras | El responsable del área, notifica al personal de Malasia el volumen de mercadería apta en bodega y la otra parte mantenerla en aduana si fuese el caso. |
| | 7 No asignar un responsable del inventarios. | Control de Designación de Responsable | Se debe designar a una persona para que este a cargo de la bodega, en esta área puede tener un auxiliar de bodega pero el encargado responderá por la veracidad de la información presentada en cada reporte solicitado. |
| | 8 Faltantes en la documentación que respalda la respectiva compra. | Control de Documentación de Compras | El encargado de bodega al momento de recibir la mercadería debe cerciosarse además de recibir toda la documentación en regla tanto física como electrónicamente. |
| | 9 Falta de controles para los inventarios. | Control de Implementación de Procedimientos | Realizar monitoreos constantes que permitan un adecuado control, realizado por otra persona diferente del encargado del área. |

| Fase o Actividad clave | Descripción del Riesgo (3) | | Nombre del Control | Detalle del Control |
|------------------------|----------------------------|---|--------------------------------------|--|
| Proveedores | 1 | Pagos por valores o cantidades y/o servicios facturados, que no corresponden con los realmente recibidos. | Validación de saldos pendientes | Todos los pagos deben de realizarse para bienes y/o servicios recibidos, su validación debe ser autorizada por el gerente de operaciones. |
| | 2 | Pagos realizados sin tener los niveles de autorización requeridos. | Validación de usuarios en el sistema | Todos los pagos deben de estar autorizados de acuerdo al monto de la operación y de la persona a cargo. |
| | 3 | Pagos realizados a proveedores no autorizados para emisión de cheque. | Formulario proveedor activo | Los pagos unicamente se pueden realizar a proveedores activos y autorizados para le emision de cheque. |
| | 4 | Pagos duplicados. | Duplicidad de saldos | Una vez finalice el proceso de pagos, se debe de conciliar que no se tengan pagos duplicados. |
| | 5 | Pagos autorizados por personal que no corresponde. | Personal autorizado | En el sistema se tienen parametrizados al o los usuarios con permisos para autorizar pagos. |
| | 6 | Falta de recursos para realizar pagos de cuentas por pagar. | Manejo eficiente de presupuesto | El asistente de operaciones realiza un flujo de caja el cual permite revisar la situación financiera de la organización y validar los recursos disponibles para los pagos programados. |
| | 7 | Pagos que no corresponden con el valor autorizado. | Monitoreo constante | Se concilia que los pagos realizados correspondan a los montos autorizados. |

| Fase o Actividad clave | Objetivo de Fase o Actividad clave | Descripción del Riesgo | | Nombre del Control | Detalle del Control |
|------------------------|--|------------------------|--|---|--|
| Ingresos | Asegurar el registro de ingresos/pagos recibidos de manera oportuna y efectiva | 1 | Pagos de clientes recibidos que no son reportados | Arqueos de caja | El contador realizará arqueos de caja al menos una vez a la semana antes de finalizar el turno de los cajeros, y validar los valores detallados con los registros en el sistema de las ventas. |
| | | | | Validación de saldos con clientes | El encargado de las cuentas por cobrar enviará los saldos pendientes de pagos a los clientes al cierre de cada mes, detallando compras realizadas y pagos recibidos. |
| | | | | Reporte de cantidad de producto despachado por bodega | El encargado de bodega llevará el control de despacho diario de productos de cada orden, detallando el nombre de cliente, tipo y cantidad de producto, y la persona que lo solicito. |
| | | 2 | Pagos de clientes recibidos y no registrados en la contabilidad | Conciliaciones bancarias | El auxiliar contable revisará las transacciones diarias recibidas en cada cuenta bancaria de la empresa para cotejar transacciones que no han sido reportadas. |
| | | 3 | Duplicidad de registros de pagos de clientes | Conciliaciones bancarias | El auxiliar contable generará un reporte de pagos mensuales recibidos, en el que detalla fecha, n. de correlativo del recibo de ingreso, datos de cliente y de transacción, y cuando sean pagos a través de las cuentas bancarias que detalle el número de referencia de la transacción. |
| | | 4 | Actualización de disponibilidad de efectivo | Disponibilidad de fondos | El encargado de tesorería llevará control de ingresos y gastos realizados por la empresa para el cálculo de la disponibilidad de fondos. |
| | | 5 | Procedencia fraudulenta de fondos | Formularios conoce a tu cliente | El gerente de operaciones validará que cada cliente complete el formulario conoce a tu cliente y la declaración jurada de procedencia de fondos, así mismo verificará los montos totales mensuales de las transacciones por cada cliente. |
| 6 | Políticas, procedimientos y lineamientos inadecuados o inexistentes | Manual de procesos | El gerente de operaciones hará la evaluación y actualización de procesos para cada área de la empresa por lo menos cada 6 meses. | | |

3.3.10.1 Programa de auditoría interna

Según ISO 31000, un programa de auditoría interna desempeña un papel importante en el control y mitigación de riesgos al proporcionar una evaluación independiente y sistemática de los sistemas y procesos internos de una organización. Ayuda a identificar posibles brechas, áreas problemáticas y deficiencias en los controles existentes, lo que permite a las empresas tomar medidas proactivas para gestionar los riesgos.

En el contexto de la asesoría proporcionada, se desarrolló un programa de auditoría por área que describe los pasos a seguir.

Estos procedimientos se basan en los resultados de la evaluación del control interno y en la identificación y priorización de riesgos en los procesos de la empresa.

En esta etapa, se lleva a cabo una evaluación en tres áreas principales de la empresa: inventario, proveedores e ingresos. Cada una de estas áreas cuenta con un programa específico, que se detalla a continuación, para mejorar los controles y mitigar los riesgos identificados en cada área.

| |
|--|
| Gano Itouch, S. A de C.V. |
| Cliente: Gano Itouch S.A de C.V. Periodo: XX 2023 Programa de Auditoría Interna Área: Inventarios |
| Objetivo: Desarrollar procedimientos que permitan evaluar y mitigar los riesgos asociados a la gestión de inventarios de la organización. |

| Nro. | Procedimiento | Referencia | Hecho Por |
|-------------|--|-------------------|------------------|
| 1 | Evaluar la cantidad de procesos manuales utilizados para supervisar los inventarios, creando una lista detallada de los procesos manuales identificados. | | M.J.H. |
| 2 | Garantizar que únicamente el personal autorizado tenga acceso a las hojas de cálculo de Excel que contienen información de inventario. Este procedimiento incluirá la verificación de la seguridad de archivos y las restricciones de acceso para salvaguardar la integridad y confidencialidad de la información de inventarios. | | M.J.H. |
| 3 | Compare que el informe de inventario emitido por el encargado con las existencias físicas en la bodega para asegurar que coincidan. | | M.J.H. |
| 4 | Confirme que la gerencia a través del departamento de RRHH está proporcionando capacitación al personal de la gestión de inventarios. Solicitar y revisar la documentación relacionada con la capacitación en gestión de inventarios, como manuales de capacitación, registros de asistencia a sesiones de formación y cualquier documentación que indique la entrega de material educativo. | | M.J.H. |
| 5 | Determine a través de ratios de rotación de inventario, para determinar los productos que tienen mayor actividad en cuanto a | | M.J.H. |

| | | | |
|----|---|--|--------|
| | movimientos. Verificar la existencia de documentación de soporte para los cálculos, como hojas de cálculo detalladas o informes que muestren la secuencia de cálculos y los datos utilizados. | | |
| 6 | Determine el tiempo que tardan a partir que reciben el requerimiento de productos, hasta que se despacha la mercadería es el apropiado según sea el caso. | | M.J.H. |
| 7 | Asegurar de que no existan órdenes de salidas aprobadas por la persona del área en favor de ella misma, reduciendo la posibilidad de comportamientos fraudulentos por parte del personal. | | M.J.H. |
| 8 | Enumerar todas las actividades llevadas a cabo en el área de inventarios por medio de una lista de chequeo. | | M.J.H. |
| 9 | Verificar que las políticas de prevención de robos y pérdidas en inventarios estén establecidas. | | M.J.H. |
| 10 | Formular recomendaciones que contribuyan a mejorar la eficiencia del área de inventarios. | | M.J.H. |
| 11 | Presentar las recomendaciones a la alta dirección a través de un informe. | | M.J.H. |

| | | |
|--|-------------------------------|--------|
| | Hecho por: M.J.H. | Fecha: |
| | Revisado por: J.D.J. | Fecha: |
| | Autorizado por: T.M.C. | Fecha: |

| Gano Itouch, S.A. de C.V. | | | |
|---|--|--|--|
| Ciente: Gano Itouch, S.A. de C.V. | | | |
| Período: XX 2023 | | | |
| Programa de Auditoría Interna área: Ingresos | | | |
| Objetivo: Verificar que los ingresos se controlan y registran oportunamente, comprobando el origen y exactitud de registros según los reportes de ingresos por ventas, verificando la efectividad de los procedimientos de control interno aplicados al manejo de ingresos y su presentación en la información financiera. | | | |

| Nro. | Procedimiento | Referencia | Hecho por |
|-------------|--|-------------------|------------------|
| 1 | Verificar que el proceso de ventas se realice de acuerdo a los procedimientos documentados. | | T.M.C. |
| 2 | Verificar que cada documento de venta tenga cliente asignado y cotejar que las transacciones no sobrepasen los \$10,000.00 en efectivo y \$25,000.00 con otras formas de pago. | | T.M.C. |
| 3 | Preparar una cedula sumaria para la comparación de ingresos entre el ejercicio presente con el anterior y realizar análisis de diferencias. | | T.M.C. |
| 4 | Preparar hoja de trabajo que compare valores de ventas en sistema con lo reportado en los cortes de caja. | | T.M.C. |
| 5 | Verificar que los descuentos aplicados hayan sido autorizados debidamente por la persona encargada | | T.M.C. |
| 6 | Verificar que los impuestos fiscales hayan sido calculados correctamente sobre cada venta. | | T.M.C. |
| 7 | Comprobar que los ingresos hayan sido registrados en la contabilidad oportunamente. | | T.M.C. |
| 8 | Verificar el cumplimiento de los ingresos con los siguientes atributos: Factura o Comprobante Crédito Fiscal Transferencias bancarias Pagos realizados con tarjetas | | T.M.C. |
| 9 | Verificar que las transacciones pagadas con tarjetas bancarias se reportaron y pagaron por el banco correspondiente. | | T.M.C. |

| | | | |
|----|---|--|--------|
| 10 | Cotejar que los cheques recibidos por ventas se cobraron. | | T.M.C. |
| 11 | Verificar que los valores reconocidos como entrada de efectivo tengan respaldo de la transacción que lo origino. | | T.M.C. |
| 12 | Cotejar que los saldos de las conciliaciones bancarias y los registros en la contabilidad a la fecha no tengan diferencias. | | T.M.C. |
| 13 | Verificar los talonarios aprobados para el control de correlativo de registro de ingresos. | | T.M.C. |
| 14 | Validar que los cortes de caja se hayan realizados al finalizar cada turno. | | T.M.C. |
| 15 | Verificar que cada cliente complete los formularios conoce a tu cliente y procedencia de fondos, para la prevención de fraudes. | | T.M.C. |

| | | |
|--|-------------------------------|--------|
| | Hecho por: T.M.C. | Fecha: |
| | Revisado por: J.D.J. | Fecha: |
| | Autorizado por: M.J.H. | Fecha: |

| Gano Itouch, S. A de C.V. | | | |
|---|---|------------|-----------|
| Cliente: Gano Itouch S.A de C.V. Periodo: XX 2023 Programa de Auditoría Interna Área: Proveedores | | | |
| Objetivo: Comprobar que la cuenta por pagar sea controlada y registrada oportunamente, a través de los procesos internos aplicados a los distintos proveedores y su impacto en las decisiones financieras. | | | |
| Nro. | Procedimiento | Referencia | Hecho Por |
| 1 | Verificar que estén registrados los comprobantes de crédito fiscal de compras de los pagos realizados por la entidad. | | J.D.R. |
| 2 | Cotejar que se encuentren estipulados todos los ajustes que se registran en las cuentas proveedores, y autorización de la persona responsable. | | J.D.R. |
| 3 | Corroborar que la empresa a través de correos electrónicos oficiales reciba estados de cuenta de sus actuales acreedores. | | J.D.R. |
| 4 | Verificar si el sistema adoptado por la empresa facilita la pronta liquidación de las facturas a los proveedores. | | J.D.R. |
| 5 | Determinar si es necesaria alguna provisión para posibles contingencias por los montos adeudados y contratos onerosos de arrendamiento. | | J.D.R. |
| 6 | Verificar si se concilia regularmente la cuenta por pagar del sistema, con los reportes registrados en Excel autorizados por Malasia. | | J.D.R. |
| 7 | Cotejar que todos los documentos recibidos tanto físicamente como electrónicamente en el área de recepción sean los de los proveedores actuales a quienes se les cancela por los servicios o bienes otorgados a la empresa. | | J.D.R. |

| | | | |
|----|--|--|--------|
| 8 | Al recibir un documento relacionado con compras o proveedores, el personal designado debe revisar la documentación completa y asegurarse de que esté debidamente organizada. | | J.D.R. |
| 9 | Verificar que las diferencias encontradas en la cuenta proveedores entre contabilidad y lo autorizado por Malasia, sean reportados a la persona encargada de dicha área. | | J.D.R. |
| 10 | Determinar si se revisa y se presta atención continua a los montos adeudados de las cuentas proveedores. | | J.D.R. |
| 11 | Corroborar si se aprueban debidamente los ajustes de las cuentas proveedores. | | J.D.R. |
| 12 | Verificar si las cuentas por pagar al proveedor del exterior son exactamente los montos establecidos. | | J.D.R. |

| | | |
|--|-------------------------------|--------|
| | Hecho por: J.D.R. | Fecha: |
| | Revisado por: T M.C. | Fecha: |
| | Autorizado por: M.J.H. | Fecha: |

3.3.11 Comunicación y consulta

En esta fase, se establecen planes de comunicación y consulta con el fin de asegurarse de que las áreas internas involucradas estén al tanto de la metodología de gestión de riesgos. La información recabada y analizada se comparte de manera que todos los miembros de la empresa tengan una comprensión clara de lo que se espera de ellos y de sus responsabilidades en la aplicación de esta metodología.

El objetivo principal es asegurar que las áreas relevantes de inventarios, proveedores e ingresos comprendan el inicio de la implementación de la gestión de riesgos y cómo actuar para prevenir estos riesgos.

Se pueden adoptar las siguientes sugerencias para facilitar una comunicación más efectiva con todos los miembros de la empresa:

- *Definición de responsabilidades:* se debe garantizar que todas las partes involucradas comprendan sus roles y responsabilidades en relación con la gestión de riesgos, promoviendo así una comunicación y colaboración más efectivas.
- *Desarrollo de canales de comunicación:* es importante establecer canales formales e informales de comunicación para facilitar la difusión de información relacionada con riesgos. Esto podría incluir reuniones regulares, correos electrónicos, informes de riesgos, entre otros.
- *Transparencia:* la organización debe compartir de manera transparente la información sobre riesgos, incluyendo su naturaleza, probabilidad y potencial impacto. esto contribuye a crear una cultura de confianza y apertura.

- *Capacitación del personal:* se debe proporcionar capacitación y formación adecuadas sobre la gestión de riesgos para que los empleados comprendan su importancia y cómo contribuir a ella.
- *Fomento de la retroalimentación:* es importante establecer mecanismos para que los miembros de la organización puedan proporcionar retroalimentación sobre los riesgos y las medidas de mitigación, como buzones de sugerencias o reuniones de retroalimentación.
- *Monitoreo continuo:* la organización debe mantener un monitoreo constante de la eficacia de sus procesos de comunicación y consulta, y realizar ajustes según sea necesario para mejorar la calidad y la eficiencia de la gestión de riesgos.
- *Involucramiento de la alta dirección:* se recomienda asegurarse de que la alta dirección esté comprometida y participe activamente en la comunicación y consulta sobre riesgos, ya que su liderazgo es fundamental para promover una cultura de gestión de riesgos en toda la organización.
- *Documentación y registro:* es esencial llevar un registro adecuado de las actividades de comunicación y consulta, lo que permite un seguimiento eficaz y la documentación de las decisiones tomadas.

3.3.12 Seguimiento y revisión

El monitoreo debe ser una parte integral de todas las fases de la gestión de riesgos para garantizar y mejorar la eficacia y funcionalidad de los procesos de gestión y mitigación.

Los responsables de los riesgos deben monitorear los eventos de riesgo y pueden tomar las siguientes acciones.

Monitoreo de la matriz de riesgos definiendo un seguimiento periódico con una frecuencia que se ajusta a los controles identificados en la fase de gestión de riesgos, ya sea mensual, trimestral o semestral. Además, se realice un seguimiento de las recomendaciones surgidas de las auditorías externas.

Informes

Es necesario preparar informes para la Junta Directiva. Estos informes pueden utilizarse en particular para monitorear la gestión de riesgos y para que las autoridades tomen decisiones sobre la gestión de riesgos propuesta.

CONCLUSIONES

Basándose en los resultados obtenidos en esta investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

La falta de un programa de auditoría interna basado en riesgos limita al auditor interno a realizar una evaluación que garantice que se han considerado y priorizado las áreas o procesos críticos, y por lo tanto desconoce si se han implementado controles efectivos que agreguen valor a la organización.

Mediante la evaluación de los procesos, se verificó que la empresa no cuenta con los controles suficientes y adecuados para cada una de las áreas de la empresa, ya que hay controles que se han generalizado y no son aplicables a todas las áreas por el tipo de actividad que se desarrolla, dejando fuera controles que pueden mejorar los procesos de cada área.

La falta de evaluaciones al control interno basadas en riesgos ha afectado en el desarrollo de los procesos de cada área de la organización, ya que se han realizado de acuerdo al criterio del auditor o por requerimiento de la administración de la empresa, lo que genera una visión limitada de los riesgos y la importancia de su identificación.

La falta de un presupuesto acorde al requerimiento de recursos y talento humano dificulta la implementación de un programa de auditoría interna adecuado para la identificación y gestión oportuna de los riesgos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa implementar el programa de auditoría interna basado en la evaluación de riesgos en las áreas críticas de la empresa como lo es inventarios, proveedores e ingresos con el objetivo de priorizar las áreas de mayor riesgo operativo.

Evaluar las áreas de la empresa desde el inicio de un proceso hasta su terminación, para que cada área tenga los controles adecuados para las actividades que se realizan.

Establecer una revisión periódica por parte del auditor interno que permita evaluar la efectividad de los controles implementados, así mismo llevar a cabo evaluaciones en cada área con enfoque a los riesgos asociados.

Asignar recursos y personal adecuado a cada área para promover el desarrollo de cada proceso de manera eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (1988). *Código de Salud*. Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/SERIAL/77772/82747/F747652431/CODIGO%20DE%20SALUD.pdf>
- IFAC. (Junio de 2012). International Federation of Accountants. Obtenido de https://www.ifac.org/_flysystem/azure-private/publications/files/Evaluar-y-mejorar-el-control-interno-en-las-organizaciones.pdf
- NIEPAI. (enero de 2017). Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/marco-2017-normas-internacionales.original.pdf
- AUDITOOOL. (2022, diciembre 27). Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. Retrieved from Aspectos clave para el diseño de programas de auditoría de información financiera: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/programa-de-auditoria>
- Consejo Salvadoreño del Café. (2023). Retrieved from Nota de Café y Salud: <http://www.csc.gob.sv/descargas/cafe-y-salud/?cp=3>
- Interna, N. I. (2017). Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Retrieved from <https://www.theiia.org/globalassets/site/standards/mandatory-guidance/ippf/2017/ippf-standards-2017-spanish.pdf>
- Norma Internacional ISO 19011. (2018). Obtenido de Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión: <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

Ayala, J. B. (Julio de 2020). Servicios de asesoría desde Auditoría Interna (más allá del aseguramiento): oportunidades y desafíos. Obtenido de Instituto de Auditores Internos de Panamá:file:///C:/Users/servicios-de-consultoría-desde-auditoría-interna-más-allá-del-aseguramiento-oportunidades-y-desafíos-quot-jorge-badillo-pdf.

Auditool Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. (2015, abril 07). Importancia de la auditoría interna en las organizaciones. Retrieved from Auditoría Interna: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones>.

AUDITOOL. (2023). *Auditool Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*. Retrieved from Glosario: <https://www.auditool.org/auditoria-externa/glosario/matriz-de-riesgos-y-controles>

ANEXOS

Anexo 1: Carta autorización



San Salvador, 19 de junio de 2023

Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias Económicas

Presente:

Por este medio, yo Daniel Sánchez Bonilla, en mi calidad de Gerente de Operaciones y Representante Legal de la empresa GANO ITOUCH, S.A. DE C.V., ubicada en la ciudad de San Salvador.

Otorgo la autorización a los Egresados/Bachilleres;

-María José Hernández Montes, con Documento Único de Identidad: 05809245-9, egresada de la carrera de Contaduría Pública

-Tatiana Marisela Campos, con Documento Único de Identidad: 05275274-2, egresada de la carrera de Contaduría Pública

-Josué David Renderos Jovel, con Documento Único de Identidad: 04748598-2, egresado de la carrera de Contaduría Pública

A que utilicen la siguiente información de la empresa:

1. Nombre comercial y jurídico de la entidad
2. Área de Ingresos (Ventas)
3. Área de Inventario
4. Área de Cuentas por Pagar (Proveedores)

Con la finalidad de que puedan desarrollar su Trabajo de Investigación, para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública.


Lic. Daniel Sánchez Bonilla
Representante Legal

Dirección: Paseo General Escalón, entre 85 y 87 av. sur
Contiguo a Dollar City, San Salvador

PBX (503) 2522-2900



www.ganoitouch.com.sv

Anexo 2. Cuestionario para entrevista

Tema:

ASESORÍA SOBRE EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA PARA UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CAFÉ MEDICINAL, UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.

Objetivo: Obtener información suficiente y adecuada, por parte del auditor interno de la empresa, para conocer cuáles son los principales riesgos a los que están expuestas las áreas de ingresos, proveedores e inventarios.

Propósito: los procedimientos aplicables fueron a través de una entrevista a un profesional del área de auditoría interna en la empresa Gano Itouch, S.A. de C.V. dicho cuestionario ha sido elaborado para fines estrictamente académicos, la información proporcionada será de carácter confidencial y de utilidad para el proceso de la investigación

Entrevista dirigida a: Auditor interno de la empresa Gano Itouch, S.A de C.V.

1. ¿Por qué la empresa no tiene un programa de auditoría interna?
2. ¿Cómo ha sido afectada la organización por la falta de una evaluación del control interno y evaluación de riesgos?
3. Según el giro de la organización y con base en su criterio, ¿cuáles son los riesgos a los que se exponen en el desarrollo de las actividades que realizan?
4. ¿Qué medidas o controles implementa la empresa para mitigar posibles riesgos en estas áreas y asegurar la eficiencia de sus operaciones?
5. ¿En la empresa existe un área responsable de evaluar el control interno o gestionar los riesgos asociados a los procesos de ingresos, proveedores e inventarios? En caso afirmativo, ¿cómo se lleva a cabo dicha revisión?

6. ¿Considera que los métodos utilizados para revisar y evaluar los procesos son suficientes y adecuados? Explique
7. ¿Cuáles son los controles que se aplican a inventarios para la verificación de que el producto este en buen estado para su comercialización?
8. ¿Cuáles son los controles que se aplican para validar que todos los ingresos se han reconocidos y registrados?
9. ¿Qué tipos de registros se utilizan en la organización para el control de inventarios?
10. De acuerdo con su opinión, ¿Cómo cree que la implementación de la unidad de auditoría interna podría fortalecer la evaluación de los controles internos y mitigar los riesgos que afectan a la empresa?
11. A su criterio ¿considera que el programa de auditoría interna podría fortalecer y aportar beneficios significativos a la empresa en términos de eficiencia, control y mejora de los procesos?
12. ¿Qué medidas o actividades pueden contribuir a la mejora continua del actual sistema de control interno de la organización?
13. ¿Cuáles serían los resultados que esperaría, para evaluar el desempeño y contratación de los servicios de auditoría interna?
14. A su criterio ¿Considera que la implementación de un sistema integrado de los procesos de cada área de la empresa ayudaría a que se realicen de manera ágil y eficiente? Si o No, explique.

Anexo 3. Resolución de entrevista

Entrevista dirigida a: Auditor interno de la empresa Gano Itouch, S.A de C.V.

- 1. ¿Cuáles son los motivos o razones por las cuales la empresa no ha implementado un programa de auditoría interna?**

R// debido a que no se tiene el diseño de alguno, y así mismo no se había considerado que con un programa se evaluaría de manera integral las áreas de la empresa, ya que se ha mantenido ciertos controles, pero sin identificación de riesgos, ya que las evaluaciones son independientes y se tiene un formato de requerimientos específicos por los socios de Malasia.

- 2. ¿Cómo ha sido afectada la organización por la falta de una evaluación del control interno y evaluación de riesgos?**

R// Ha afectado mucho porque por la mala organización y falta de supervisión de las actividades de la empresa se han dado fraudes entre los mismos empleados, reclamo de parte de los clientes distribuidores de la poca atención que a veces se les da en la sala de venta o vía telefónica, ocasionando así que muchas personas no la vean bien.

- 3. Según el giro de la organización y con base en su criterio, ¿cuáles son los riesgos a los que se exponen en el desarrollo de las actividades que realizan?**

R// De acuerdo a mi criterio considero que, en cuanto a ingresos, existe el riesgo que el cliente reclame por mercadería que le llegó dañada a su domicilio y se le tenga que reembolsar o cambiársela por producto en buen estado lo que podría afectar la liquidez y la rentabilidad. También está el riesgo de competencia y demanda fluctuante, que podría reducir los ingresos si la demanda disminuye o si competidores ofrecen alternativas más atractivas.

En el caso de proveedores, la dependencia de un número limitado de proveedores podría generar riesgos de suministro, como interrupciones en la entrega de materias primas o insumos esenciales. En lo referente a inventarios, el riesgo de obsolescencia es relevante, ya que productos no vendidos podrían perder valor con el tiempo. La gestión ineficiente de inventarios podría generar costos adicionales y dificultar la disponibilidad de productos. Además, el robo o daño de inventario puede ocasionar pérdidas financieras. En síntesis, estos riesgos en ingresos, proveedores e inventarios deben ser gestionados de manera eficaz para asegurar la estabilidad y el éxito de la empresa en sus operaciones.

4. ¿Qué medidas o controles implementa la empresa para mitigar posibles riesgos en estas áreas y asegurar la eficiencia de sus operaciones?

R// De hecho, no existe un sistema que permita monitorear adecuadamente varias áreas de la empresa y detectar posibles errores en procesos específicos. Solo hay una lista de verificación que se aplica principalmente a el área de inventarios, como también una tarjeta Kardex en Excel, pero no cubre todas las áreas. Además, no hay una persona designada para realizar estos controles.

5. ¿En la empresa existe un área responsable de evaluar el control interno o gestionar los riesgos asociados a los procesos de ingresos, proveedores e inventarios? En caso afirmativo, ¿cómo se lleva a cabo dicha revisión?

R// Si existe, es el área de operaciones, y la única persona encargada es el asistente de operaciones.

En el proceso de ingresos; las personas encargadas de caja realizan corte al final del día o dependiendo el día llegan hasta el día siguiente por la mañana cerrando caja, para que ese mismo día la empresa outsourcing de servicio de traslado de valores (SERSAPROSA) se dirija a

depositarlos al banco, en donde previamente los cajeros ya tuvieron que registrar las ventas en el sistema y no haber dejado ningún documento sin registrar. Para el caso de los proveedores locales, quien se encarga de elaborarlos es el asistente de operaciones para luego trasladarlos a firma única al Gerente de Operaciones, ya teniendo la firma se deja con la recepcionista y se le llama al proveedor para que este lo venga a retirar a las oficinas; en el caso de los proveedores extranjeros, los encargados de hacer el pago correspondientes son las personas de Malasia quien a través de transferencia bancarias le abonan a dicho proveedor de la mercadería.

Para inventarios el control que se está llevando es a través de un Kardex por el método PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas), en donde solo hay una persona encargada en bodega, la cual es la única responsable de entregar el producto al cliente y manipular el sistema de inventario que se lleva a través de hojas de Excel.

6. ¿Considera que los métodos utilizados para revisar y evaluar los procesos son suficientes y adecuados? Explique

R// Considero que los métodos actuales de revisión y evaluación no son totalmente suficientes y adecuados. Por ejemplo, en el manejo de inventarios, se utiliza el método PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas) para valorar los productos, sin embargo, este enfoque podría ser perfeccionado con la incorporación de análisis más avanzados para detectar posibles obsolescencias y optimizar. Respecto a los proveedores, si bien se verifica la calidad de los productos recibidos, no se realiza una evaluación exhaustiva de la estabilidad de los proveedores, lo cual podría mitigar el riesgo de suministro. En el área de ingresos, aunque se emplean registros contables y conciliaciones bancarias, no se realiza un análisis profundo de la recuperación de deudas y la adecuada cobranza.

A pesar de los métodos utilizados, existe margen para mejorar y fortalecer los procesos de revisión y evaluación en los ámbitos de inventarios, proveedores e ingresos, a fin de asegurar un control más riguroso y una toma de decisiones más informada.

7. ¿Cuáles son los controles que se aplican a inventarios para la verificación de que el producto este en buen estado para su comercialización?

R// Primero el producto llega de noche o madrugada, el encargado de bodega recibe dicha mercadería, y se cerciora que las cajas vengas selladas y empacadas en buen estado y la cantidad correcta según lo solicitado.

Al vender el producto al público se identifica el que saldrá primero que es el más antiguo, ya que así se logra que el producto reciente venga quedando almacenado en bodega.

8. ¿Cuáles son los controles que se aplican para validar que todos los ingresos se han reconocidos y registrados?

R//El control aplicado es que se revisa que todas las facturas estén introducidas en el sistema, incluso las anuladas, después de eso se solicita en la caja la documentación respectiva que incluya la venta diaria con su respectiva remesa, para que pueda procesarse en la contabilidad. No obstante, también se solicitan las facturas en físico para confrontarlo con el sistema de facturación y se respete el correlativo.

9. ¿Qué tipos de registros se utilizan en la organización para el control de inventarios?

R// El control de inventarios se lleva a través del método PEPS, cabe resaltar que todos los registros son en documentos físicos y luego se procede a la actualización en una hoja de Excel, esto debido a que el sistema que se utiliza en la empresa no se pueden clasificar productos por

fecha de fabricación, ya que solo se registra unidades como tal, por lo cual los productos que han sido organizados incorrectamente y son de lotes antiguos se acumulan y posteriormente por fechas de caducidad o por deterioro impiden su distribución, lo que conlleva pérdidas económicas para la empresa.

10. De acuerdo con su opinión, ¿Cómo cree que la implementación de un programa de auditoría interna podría fortalecer la evaluación de los controles internos y mitigar los riesgos que afectan a la empresa?

R// fortalecería todas las actividades de la empresa, ya que se evaluarían oportunamente cada área, permitiría la identificación y su tratamiento, aplicar controles. También se tendría mejor desempeño, ya que se evitarían las deficiencias de la empresa, es decir, no se tiene supervisión de actividades, y eso da la pauta de que alguien pueda utilizar los recursos de la empresa para beneficio propio o incumplir el desempeño normativo y legal.

11. A su criterio ¿considera que el programa de auditoría interna podría fortalecer y aportar beneficios significativos a la empresa en términos de eficiencia, control y mejora de los procesos?

R// En total acuerdo, aunque es una empresa sin suficiente personal; fuese idóneo en que así se enriquecieran mejores los procesos internos ya que actualmente los controles que están implementando son muy escasos y no es recomendable que una sola persona se encargue de monitorear todas las áreas de la empresa; se necesita más personal clave para enriquecer el buen funcionamiento de la empresa mediante controles y mitigar riesgo de que vuelva a la empresa.

12. ¿Qué medidas o actividades pueden contribuir a la mejora continua del actual sistema de control interno de la organización?

R// Principalmente que la persona encargada de evaluar los controles tenga conocimiento amplio sobre las actividades que se desarrollan en la empresa, esto con el fin de la identificación oportuna de riesgos y su debido control, por lo tanto esta persona debe conocer los procesos de cada área y así validar que los controles asignados cumplan su finalidad, también sería importante contar con un manual de procedimientos para cada área, ya que la empresa tiene una alta rotación de colaboradores y cada persona que llega realizan las tareas asignadas de acuerdo a criterios, por lo que en muchas ocasiones se saltan procesos y esto impide que se lleve una secuencia de las actividades, así mismo una adecuada segregación de funciones para evitar conflictos entre áreas.

13. ¿Cuáles serían los resultados que esperaría, para evaluar el desempeño y contratación de los servicios de auditoría interna?

R// Principalmente la identificación de riesgos inherentes a cada área, los posibles controles que mitigarán o disminuirán el riesgo, mostrando así la utilidad o beneficios que la empresa obtendrá. También que a través que la evaluación de controles se haga de manera exhaustiva e integra para identificar riesgos anticipadamente, mitigarlos o asumirlos, y de esta manera evitar pérdidas económicas en la empresa.

14. A su criterio ¿Considera que la implementación de un sistema integrado de los procesos de cada área de la empresa ayudaría a que se realicen de manera ágil y eficiente? Si o No, explique.

R// Si, ya que el sistema llevaría secuencia de los procesos de la empresa, lo que implica un control completo del proceso, desde la importación de productos hasta su distribución, es decir, que de

alertas cuando solo quede cierta cantidad de productos en bodega, que esta alerta la reciba tanto el encargado de bodega como el área de compras, y así comenzar con el procesos de cotización con los distribuidores, al confirmar a quien se le realizara la compra hacer la solicitud de fondos a tesorería, para que gestionen los trámites y pagos de ingreso al país, su colocación en inventarios y posteriormente su venta.

También se tendría control de ingresos y gastos que genera la distribución de productos, ya que la empresa tiene inconvenientes en la identificación de gastos asociados a la actividad económica, la perdida en inventarios y control de proveedores, ya que en ocasiones se les factura al crédito y no pagan de acuerdo a plazos establecidos o realizan pagos parcialmente y aun así se les continua despachando productos, por lo que el sistema integrado ayudaría a controlar este tipo de irregularidades.

Anexo 4. Carta solicitando servicios profesionales



San Salvador, 19 de junio de 2023

Estimados

María José Hernández Montes
Tatiana Marisela Campos Campos
Josué David Renderos Jovel

Presente

Por este medio se hace solicitud formal para que se realice un análisis de las áreas críticas de la empresa, en el cual se demuestre si existen fallas y riesgos, partiendo de esto como base para considerar contratar servicios de consultoría de auditoría interna para la empresa.

El fin de este análisis será comprobar la existencia de dichas fallas y si se están cumpliendo de forma correcta de acuerdo con las políticas organizacionales y en beneficio del desarrollo de la empresa. Además; por supuesto, verificar que se esté haciendo el correcto uso de los recursos.

Por favor confirmar, de ser aceptada la presente solicitud, la fecha del inicio de dicho análisis.



Lic. Daniel Sánchez Bonilla

Gerente General de Gano Itouch S.A. de C.V.

**GANO ITOUCH
S.A. DE C.V.**

Dirección: Paseo General Escalón, entre 85 y 87 av. sur
Contiguo a Dollar City, San Salvador

PBX (503) 2522-2900



www.ganoitouch.com.sv

Anexo 5. Carta de aceptación de la asesoría dirigida a la empresa

San Salvador, xx - xx - 2023

Lic. Daniel Ernesto García
Auditor interno
Gano Itouch S.A. de C.V.

Presente:

El propósito de esta de compromiso es establecer los términos de nuestros de asesoría del diseño de un programa de auditoría interna para la empresa Gano Itouch S.A. de C.V, desarrollando actividades de evaluación y asesoría en el período de enero a junio de 2023.

Objetivo y alcance de la asesoría

De acuerdo con los requerimientos solicitados por parte de la empresa Gano Itouch S.A. de C.V. para asesorar sobre el diseño de un programa de auditoría interna.

Se evaluará controles para obtener información de las áreas críticas de la empresa, para luego diseñar del programa de auditoría interna.

Responsabilidad del auditor

La evaluación se hará bajo la conformidad de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, orientando el modelo integrado de control interno COSO III y ISO 31000 Gestión del riesgo. Se aplicará un juicio profesional, objetivo e integro. Además, se abordarán los siguientes puntos;

- Se llevará a cabo las actividades y procesos de cada una para comprender las fallas y posibles riesgos que se pueden presentar.
- Identificación, análisis y valoración de riesgos.

- Se obtendrá información para detallar los beneficios de la implementación del programa de auditoría interna.
- Se proporcionará controles y recomendaciones como sugerencia para la implementación del programa de auditoría interna.

Responsabilidad de la administración

- Se desarrollará el servicio con la autorización que la administración de la empresa reconoce y comprende sus responsabilidades, estas son;
- Se proporcionó información que sea relevante para el desarrollo de la actividad que se realice.
- Brindar información adicional que se les requiera para desarrollar la actividad de manera íntegra.
- Permiso para solicitar información que se considere relevante al personal de la entidad.

Programación del trabajo

Detalle de fechas de inicio, desarrollo y conclusión del trabajo.

| Fecha | Actividad | Informe que entregar |
|--------------|------------------------|---|
| xx/xx/2023 | Reunión inicial | Evaluación |
| xx/xx/2023 | Primera visita | Entrevista |
| xx/xx/2023 | Segunda visita | Evaluación de áreas críticas. |
| xx/xx/2023 | Desarrollo del trabajo | Análisis e identificación de riesgos |
| xx/xx/2023 | Desarrollo del trabajo | Diseño del programa de auditoría interna. |

Personal asignado

El equipo de trabajo estará conformado por los siguientes profesionales;

| Nombre | Cargo |
|-----------------------------------|--------------|
| 1. Daniel Ernesto Portillo | Socio |
| 2. Jaquelin Marcela García Tejada | Gerente |
| 3. Adriana Stefany Ortiz Amaya | Supervisora |

Documentación por presentar

Como resultado del trabajo, se presentará:

- Análisis que sirva de base y justificación para la entidad para proponer la implementación del programa de auditoría interna, obtenido por medio de la evaluación de los procesos, detalle de riesgos a través de la matriz, el análisis contendrá.
- Detalle de las áreas críticas a las cuales beneficiara la implementación del programa de auditoría interna.
- Elaboración de matriz de riesgos
- Análisis de riesgos según matriz elaborada.
- Competencias necesarias del auditor para llevar a cabo la implementación del programa de auditoría interna.
- Controles y recomendaciones como aporte a la empresa y apoyo a los encargados de ejecutar la actividad de auditoría interna.
- Recomendaciones sobre la implementación del programa de auditoría interna en función a las necesidades de la empresa.

Honorarios profesionales

La estimación de los honorarios por la evaluación de procesos y el asesoramiento sobre el diseño del programa de auditoría interna para la empresa Gano Itouch S.A. de C.V. son de \$1,500.00, estos han sido calculados en base al nivel de atención y experiencia por parte del equipo encargado. Se solicita que los pagos sean realizados en cinco transacciones de \$300.00 cada una, a la finalización de cada actividad programada.

La administración conoce y acepta el riesgo implícito que existe en el uso de comunicaciones por vía electrónica, incluyendo la falta de seguridad de la información y de certeza de su adecuado envío y recepción. Se utilizarán canales oficiales de comunicación, y no se asume responsabilidad alguna respecto a posibles pérdidas de información o de confidencialidad de esta, relacionadas con el uso de dicho medio de comunicación.

Cualquier controversia que surja o se relacione con los servicios profesionales cubiertos por esta carta de encargo, será sometida primero a mediación voluntaria entre las partes. Si se determina que una parte de esta carta de encargo es nula, inválida o en cualquier forma inhabilitada, parcial o totalmente, las porciones restantes de esta permanecerán vigentes.

Se pide que firmen y devuelvan la copia adjunta de esta carta para indicar que conocen y aceptan los acuerdos relativos a nuestro servicio de asesoría sobre el diseño del programa de auditoría interna, y otros aspectos incluidos en nuestras respectivas responsabilidades.

Anexo 6. Modelo de oferta de servicios dirigida a Gano Itouch, S.A de C.V.

San Salvador, XX de octubre de 2023

Señores:
Gano Itouch, S.A de C.V.
Atención:

Daniel Sánchez Bonilla
Representante Legal

Presente:

Se confirma la solicitud que se ha discutido para brindarles servicios de asesoría durante todo el año 2023. A continuación, les proporciono un resumen de lo que implicaría esta colaboración:

Nuestro trabajo de asesoría incluirá:

- Revisión y análisis de sus registros contables, control interno y cumplimiento legal.
- Evaluación de los procesos clave en diferentes áreas de su empresa.
- Entrega de informes regulares sobre el estado contable, administrativo y de control interno.
- Examen de manuales, políticas y procedimientos que respalden la gestión de recursos.
- Verificación del funcionamiento adecuado del consejo administrativo, cuando aplique.
- Identificación, evaluación y gestión de riesgos en áreas críticas.
- Asesoramiento en la creación y seguimiento de políticas de riesgo.

Se planea realizar las evaluaciones en las áreas consideradas críticas, para garantizar análisis y recomendaciones oportunos. Al finalizar el ejercicio, se les proporcionará un informe detallado de nuestras conclusiones y hallazgos.

En cuanto a los costos, nuestra oferta es de \$1,500.00 mensuales, más los impuestos correspondientes. Los honorarios se facturarán mensualmente.

Estamos a su disposición para aclarar cualquier pregunta o ampliar detalles sobre esta propuesta.

Atentamente,
Contador Público Autorizado Inscripción Profesional N.º XXXX
Especialización en asesoría.