**INSTRUMENTACIÓN**

En esta etapa es necesario seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estimen más viables de acuerdo con las circunstancias propias de la auditoría, la selección de instrumentos de medición que se emplearán, el manejo de los papeles de trabajo y evidencia, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación eficaz. Esta tarea debe enfocarse en el registro de todo tipo de hallazgo y evidencia que haga posible su examen objetivo, pues de otra manera se puede incurrir en errores de interpretación que causen retrasos u obliguen a recapturar la información, reprogramar la auditoría o, en su caso, suspenderla.

# TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Para recabar la información requerida en forma ágil y ordenada se puede emplear alguna o una combinación de las siguientes técnicas:

• Investigación documental

• Observación directa

• Acceso a redes de información

• Entrevista

• Cuestionarios

**Investigación documental**

Este aspecto de la auditoría implica localizar, seleccionar y estudiar la documentación que puede aportar elementos de juicio a los auditores. Las fuentes documentales básicas a las que se puede acudir son:

a. Normativa

• Acta constitutiva

• Reglamento interno

• Reglamentación específica

• Tratados y convenios

• Oficios circulares

b. Administrativa

• Organigramas

• Manuales administrativos

• Sistemas de información y certificación

• Estadísticas de trabajo

• Inventarios de mobiliario y equipo

• Indicadores financieros y de gestión

• Auditorías administrativas previas

c. Mercado

Productos y/o servicios

• Población

• Ingresos

Comportamiento de la demanda

Comportamiento de la oferta

• Determinación de precios

d. Ubicación geográfica

• Localización

• Orden espacial interno

• Características del terreno

• Cercanía con el mercado (clientes y proveedores)

• Distancias y costo de transporte

e. Estudios financieros

• Análisis y proyecciones financieras

• Programas de financiamiento

f. Situación económica

• Sistema económico

• Naturaleza y ritmo del desarrollo de la economía

• Aspectos sociales

g. Comportamiento del consumidor

• Cultura

• Estratos sociales o nivel socioeconómico

• Grupos de referencia y convivencia (*baby boomers*, generación *x* y generación *y*)

• Familia

• Ciclo de vida del consumidor

• Factores internos de influencia (percepción, aprendizaje y motivación)

• Proceso de compra (necesidad sentida, actividad previa, decisión y sentimiento posterior)

**Observación directa**

Este recurso que puede ser empleado por los auditores consiste en la revisión del área física donde se desarrolla el trabajo de la organización, para conocer las condiciones laborales y el clima organizacional imperante.

Es recomendable que el auditor responsable encabece la observación directa, comente y analice su percepción con los otros auditores para asegurar que existe consenso en torno a las condiciones de funcionamiento del área y definir los criterios a los que deberá sujetarse en todo momento la auditoría.

**Cuestionarios**

Estos instrumentos, que se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea, están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica, con el propósito de que muestren la interrelación y conexiones lógicas entre las diferentes áreas y rubros para que en conjunto brinden un perfil completo de la organización.

La calidad de la información que se obtenga dependerá de su estructura y forma de presentación.

**Entrevista**

Esta técnica consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información. Este medio es posiblemente el más empleado y uno de los que puede brindar información más completa y precisa, puesto que el entrevistador, al tener contacto directo con el entrevistado, además de obtener respuestas, puede percibir actitudes y recibir comentarios.

Para que una entrevista se desarrolle positivamente, es conveniente observar estos aspectos:

1. Saber lo que se quiere y tener claro el propósito y sentido. Para ello se recomienda, con base en su conocimiento, preparar previamente una guía de entrevista que contenga la información que se desea obtener, para que al término de la misma se pueda comprobar si se han cubierto las necesidades predeterminadas.

2. Desarrollar un esquema de trabajo, asignar responsabilidades y determinar las áreas o unidades a auditar.

3. Concertar previamente la cita.

4. Atender al compromiso.

Para lograr un desarrollo eficaz es conveniente observar los siguientes pasos:

a. Concentrarse de manera relajada.

b. Seguir un mapa mental para captar la información de manera lógica y consecuente.

c. Utilizar preguntas de terminación abierta en las cuales la respuesta correcta no sea tan obvia.

d. No hacer preguntas irrelevantes.

e. En la medida de lo posible escuchar, no hablar.

f. Asegurarse de no presionar la entrevista.

g. Evitar la confianza en su memoria.

h. Dejar “abierta la puerta”.

5. Clasificar la información que se obtenga. Esto significa diferenciar la situación real de la relativa a observaciones y sugerencias para mejorarla, procurando no confundir ambos aspectos.

6. Registrar la información en una bitácora.