

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



“AUDITORÍA A LAS AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS
RESTAURANTES UBICADOS EN LA PLAYA EL ZONTE”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

Henry Adalberto Palma Menéndez

Ramon Elias Muñoz Quintanilla

Oscar Orlando Hernández Andasol

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

MARZO 2019

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR	MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
SECRETARIO GENERAL	LIC. CRISTÓBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁZQUEZ.
SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO.
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA	LICDA. MARÍA MARGARITA DE JESÚS MARTÍNEZ MENDOZA DE HERNÁNDEZ
COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	LIC. MAURICIO ERNESTO MAGAÑA MENÉNDEZ
COORDINADOR DEL SEMINARIO D PROCESOS DE GRADUACIÓN DE L. ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA	LIC. DANIEL NEHEMÍAS REYES LÓPEZ
DOCENTE DIRECTOR	LIC. BENITO MIRANDA BELTRÁN
JURADO EVALUADOR	LIC. CARLOS ERNESTO RAMÍREZ LIC. BENITO MIRANDA BELTRÁN LICDA. BERTA ALICIA MUNGUÍA VALENCIA

MARZO 2019
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme dado la vida y en ella guiar mis pasos a través de los años de aprendizaje, por mantenerme firme en la convicción de mis metas, y por las oportunidades y experiencias que he tenido, a mis padres y amigos por apoyarme incondicionalmente durante los momentos complicados en la vida.

Henry Adalberto Palma Menéndez

Doy gracias a Dios todo poderoso porque me permitió llegar hasta esta etapa de mi vida, por darme la fortaleza, sabiduría y recursos para poder concluir mis estudios, a mis padres Ramón Muñoz y Bertila Quintanilla quien fue motivadora y parte fundamental en mi desarrollo quien me enseñó que las metas y objetivos se logran a base de esfuerzo, a mis familiares y amigos que siempre han estado cerca brindándome apoyo a lo largo de mis estudios. A mis compañeros de trabajo de graduación por el esfuerzo y dedicación aplicados en el transcurso del trabajo, a mis asesores por la orientación para poder concluir este proceso.

Ramón Elías Muñoz Quintanilla

Al creador por haberme permitido llegar hasta el día de hoy y concluir mi carrera profesional. Agradezco a mi amada esposa Claudia de Hernández que de forma incansable me acompañó a esta travesía. A mis amigos y compañeros Henry y Ramón que como equipo de trabajo hemos alcanzado culminar este sueño, a mi familia que con sus oraciones y comprensión me han apoyado, a los docentes que han abonado a esta investigación y a mi crecimiento profesional, y a nuestro asesor que a pesar de las circunstancias y tiempo nos ha apoyado hasta el final.

Oscar Orlando Hernández Andasol

ÍNDICE

CONTENIDO	Nº. PÁG.
RESUMEN EJECUTIVO	I
INTRODUCCIÓN	III
CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LAS AUDITORÍAS A LAS AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS REALIZADAS A LOS RESTAURANTES DE LA PLAYA EL ZONTE.	1
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	4
1.3 JUSTIFICACION	5
1.3.1 Novedosa	5
1.3.2 Factible	6
1.3.2.1 Bibliográfica	6
1.3.2.2 Campo	6
1.3.3 Utilidad social	6
1.4 OBJETIVOS	7
1.4.1 General	7
1.4.2 Específicos	7
1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	8
1.6 LIMITACIONES	8
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.	10
2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS EN LAS AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS RESTAURANTES UBICADOS EN LA PLAYA EL ZONTE	10

2.2	CONCEPTOS	11
2.3	DE LA AUDITORÍA EXTERNA	13
2.3.1	Características	14
2.3.2	Clasificación	15
2.3.3	Importancia	17
2.3.4	Evaluación e identificación de riesgos operativos y administrativos en los restaurantes	17
2.4	DE LA AUDITORÍA DE GESTION	19
2.4.1	Definición	19
2.4.2	Indicadores de Gestión	20
2.4.3	Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión	22
2.5	DE LOS RESTAURANTES	23
2.5.1	Antecedentes	23
2.5.2	Concepto	24
2.5.3	Características	24
2.5.4	Clasificaciones	25
2.5.5	Ventajas y desventajas de los restaurantes	26
2.5.6	Organigrama	28
2.6	BASE TÉCNICA	29
2.6.1	Norma internacional sobre servicios relacionados 4400	29
2.6.2	Normas Internacionales de Auditoría	31
2.7	MARCO LEGAL	32
2.7.1	Ley Reguladora de la Producción y Comercialización del Alcohol y de las Bebidas Alcohólicas	32

2.7.2	Código de Salud	32
2.7.3	Código Municipal	33
2.7.4	Ley de Protección al Consumidor	34
CAPITULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION		35
3.1	ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.1.1	Enfoque	35
3.1.2	Tipo de investigación	35
3.2	DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	36
3.2.1	Espacial o geográfica	36
3.2.2	Temporal	36
3.3	SUJETOS Y OBJETOS DE ESTUDIO	36
3.3.1	Unidades de análisis	36
3.3.2	Población y marco muestral	37
3.3.3	Variables e indicadores	38
3.4	TECNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS	41
3.4.1	Técnicas y procedimientos para recopilar información en la investigación	41
3.4.2	Instrumentos de medición	41
3.5	PROCESAMIENTO, ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS	42
3.6	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	42
3.7	PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	44
3.7.1	Tabulación y análisis de los datos	44
CAPÍTULO IV - AUDITORÍA A LAS AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS RESTAURANTES UBICADOS EN LA PLAYA EL ZONTE		52

4.1	PLANTEAMIENTO DEL CASO	52
4.2	ESTRUCTURA DE SOLUCION	53
4.2.1	Esquema de trabajo	54
4.3	BENEFICIOS Y LIMITANTES	54
4.3.1	Beneficios	54
4.3.2	Limitantes	55
4.4	DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO	56
	CONCLUSIONES	124
	RECOMENDACIONES	125
	BIBLIOGRAFIA	126
	ANEXO	127

ÍNDICE DE FIGURAS

	Nº. PÁG.
Figura 1 : Organigrama de un restaurante	28

ÍNDICE DE TABLAS

	Nº. PÁG.
Tabla 1: Operacionalización de las variables	39
Tabla 2: Cronograma de actividades	43
Tabla 3: Tabulación cruzada 1 preguntas No 1 y 3	45
Tabla 4: Tabulación cruzada 1 porcentajes preguntas No 1 y 3	45
Tabla 5: Tabulación cruzada 2 preguntas No 4 y 5	46
Tabla 6: Tabulación cruzada 2 porcentajes preguntas No 4 y 5	47

Tabla 7: Tabulación cruzada 3 preguntas No 5 y 6	48
Tabla 8: Tabulación cruzada 3 porcentajes preguntas No 5 y 6	49

ÍNDICE DE ANEXOS

	Nº. PÁG.
Anexo 1: La Encuesta	128
Anexo 2: Tabulación de la encuesta	134
Anexo 3: Guías de preguntas en entrevistas a personal clave	150
Anexo 4 : Formulario de conocimiento del Cliente.	153
Anexo 5: Carta de encargo	157
Anexo 6: Oferta Económica	160

RESUMEN EJECUTIVO

El Salvador en sus últimos años ha desarrollado estrategias económicas para apoyar al crecimiento del sector turismo, el cual es una apuesta que está teniendo frutos en las playas catalogadas entre las mejores del mundo por sus olas. Los comerciantes y emprendedores aprovechando el crecimiento de la demanda de bienes y servicios en el área, se están estableciendo como empresas y han empezado su camino para cumplir con los requisitos mínimos legales para el funcionamiento y generar rentabilidad. Sin embargo, estos negocios deben dar el paso a la excelencia y prestar atención a aquellos puntos en su cadena de valor que pueden mejorar por medio del establecimiento de controles que ayuden a crear una mitigación de los riesgos inherentes a cada una de las actividades en crecimiento.

El caso de los restaurantes de playa son un caso ejemplar donde los empresarios están conscientes que necesitan controles adecuados para mejorar y ofrecer a los clientes locales y extranjeros una diversidad de platillos de calidad, hechos con medidas exactas, necesitan tener una ambientación adecuada de los inventarios y una atención al cliente con protocolos de servicios bien establecidos entre otras situaciones de la actividad.

El estudio tiene como objetivo aportar una herramienta de procedimientos para realizar encargos con fines específicos a las áreas operativas y administrativas de los restaurantes de la playa El Zonte, los cuales serán utilizados por los profesionales de la contaduría pública para desarrollar la auditoría eficientemente y para aportar valor por medio de una evaluación adecuada de las áreas críticas del giro como inventario, caja, cocina, bodega, atención al cliente, calidad, entre otros, y que merman la rentabilidad de estos negocios.

La investigación se ha desarrollado aplicando el método cuantitativo - deductivo el cual analiza la problemática desde una perspectiva general hasta llegar a conclusiones específicas y en la cual se tomó como base los profesionales autorizados para ejercer la auditoría en El Salvador de acuerdo a la base del consejo de vigilancia de la profesión de contaduría pública y auditoría publicada al 31 de enero del 2018, donde se identificó a una población de 4870 profesionales.

De acuerdo a los cuales se desarrollaron las encuestas, y se identificó que los auditores poseen conocimientos con áreas de oportunidad para desempeñar un encargo en donde se deben evaluar procesos operativos y administrativos en un restaurante de playa por medio de una prestación de servicios con fines específicos o una evaluación adecuada inmersa en los componentes del control en una auditoría financiera.

INTRODUCCIÓN

En el ejercicio de la profesión de la contaduría pública aquellos autorizados para desempeñar la función de auditoría tienen un papel importante en la mejora de los controles que permitan a las empresas evolucionar y aprovechar oportunidades de crecimiento aplicando recomendaciones adecuadas.

En virtud de lo anterior, la investigación tiene por objeto aportar una herramienta para que los auditores puedan evaluar una empresa con actividad económica de restaurantes ubicados en la playa y se consta de cuatro capítulos. En el primero se describe la situación problemática, justificación del tema, objetivos de la investigación e hipótesis con sus variables.

El segundo capítulo contiene la situación actual de los profesionales de la contaduría pública, se detallan generalidades de las auditorías externas, conocimiento básico de los restaurantes y la normativa técnica y legal.

En el tercer capítulo se detalla la metodología de la investigación, unidades de análisis, universo, variables e indicadores de los cuales se obtiene un diagnóstico de acuerdo a las técnicas e instrumentos de investigación utilizados. En el capítulo final se desarrolló la propuesta la cual consiste en los procedimientos de auditoría para los restaurantes de la playa, por último, se muestran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía utilizada y los respectivos anexos

CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LAS AUDITORÍAS A LAS AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS REALIZADAS A LOS RESTAURANTES DE LA PLAYA EL ZONTE.

Los restaurantes ubicados en el área de la playa El Zonte se dedican a la venta de diversos productos y eso conlleva la prestación de un servicio que en general satisfaga al cliente, esto representa la fuente principal de ingresos, y con ello nació la necesidad de la operación y la forma de cómo administrarla para lo cual fue necesario entender que el entorno de los restaurantes se ve afectado por aspectos básicos como la percibibilidad, el procesamiento, el resguardo, la higiene de los productos y/o alimentos, el servicio al cliente (siendo este la medula de la existencia de un restaurante), el resguardo del efectivo, la capacidad del personal, la legalización del funcionamiento, etc.

El gobierno corporativo o la administración debe enfocar esfuerzos suficientes para afrontar y comprender como estos afectan a la operatividad, el papel del auditor en esta etapa es vital, ya que a través de una identificación y evaluación de los procesos administrativos y operativos de los restaurantes de la playa El Zonte pueden gestionar sus riesgos. Consecuente a esto se ha identificado que en algunos casos los auditores no realizan las evaluaciones pertinentes a los controles internos de la entidad, aunque la norma internacional de auditoría lo requiera y por ende los riesgos no son detectados, esto unido a la evolución de los riesgos, crea un panorama excelente para que existan deficiencias en los controles internos administrativos y operativos y que afectan la razonabilidad de las cifras de los estados financieros.

De acuerdo con lo expuesto, se ha identificado que la mayoría de los profesionales de la contaduría pública que auditan los restaurantes de la playa El Zonte no verifican si los procesos operativos y administrativos son los idóneos.

Los riesgos en los procesos con poco control y verificación son los siguientes:

a) **Riesgo inherente:** la naturaleza de este riesgo es estar presente en las actividades diarias de los negocios ya que no puede ser eliminado, por lo tanto, es importante reconocer que ya está inmerso en las operaciones de los restaurantes de la playa El Zonte y es necesario como profesionales de la contaduría pública, identificarlos analizarlos y evaluarlos para poder gestionarlos adecuadamente.

b) **Riesgo operacional:** es el que debido a errores humanos puede provocar pérdidas importantes, ya sea por procesos internos inadecuados o fallo en sistemas, dando como resultado un daño económico a los restaurantes. Gran parte de estos cuenta con un número de empleados limitados, lo que con lleva a que el personal sea multifuncional y por ende es fácil que cometan errores u omisiones humanas de procedimientos.

Por ello se logra identificar riesgos, por los problemas antes mencionados:

- Las personas naturales profesionales de contaduría pública tienen dificultades para identificar y evaluar de riesgos, debido a la falta de capacitación constante en las áreas expuestas, esto permite que no se brinde la consultoría necesaria al gobierno corporativo de la entidad.

- El profesional de la contaduría pública no ha visualizado la oportunidad de ofertar los servicios, por lo tanto, los restaurantes de la playa El Zonte en su mayoría no tienen un servicio que les ayude a identificar y evaluar los riesgos operativos y administrativos, por ende, los riesgos en estas empresas son grandes.

- El profesional de la contaduría pública no posee una estructura suficiente para cubrir este tipo de servicios, como consecuencia no es capaz de generar este tipo de servicios.

Por tal razón los auditores de estas empresas deberían de capacitarse sobre identificación, análisis y evaluación de riesgos operativos y administrativos.

Además, se ha determinado que los riesgos de los restaurantes de la playa El Zonte por la falta de procedimientos adecuados en los mismos, desencadenan los efectos siguientes:

- a) Mala presentación visual de platos de comida, y por ende estos ya no regresan a consumir y el flujo de ingresos disminuye, colocando en peligro la estabilidad del negocio.

- b) Recepciones de productos con mala calidad, próximos a vencer o no idóneos para poder realizar la producción de platos en cocina, provocando desperdicios y averías que afectan las utilidades del negocio.

- c) Pérdidas de dinero, debido a que existe mucho personal manipulando el dinero de la caja y esto genera faltantes y/o sobrantes, además el resguardo del efectivo no es el adecuado.
- d) Extravíos de documentos legales y puede provocar multas, intereses por modificaciones en declaraciones, así como también puede verse involucrado en evasión fiscal no intencional, los libros legales no se registran al día y la contabilidad se atrasa.
- e) No hay controles en la temperatura para la materia prima perecedera (carne, pescado, pollo, mariscos, vegetales entre otros) pueden deteriorarse más rápidamente y esto causa pérdidas en inventario por averías y mermas innecesarias, causando disminución en utilidades para la empresa.
- f) El no existir ningún tipo de mantenimiento de los equipos puede requerir que las cocinas quemen la comida o se gaste más gas, que el *freezer* no tenga temperatura adecuada y los productos perecederos se deterioren, presenten baja calidad o se proceda a destruirlos; que los microondas consuman más energía, que las licuadoras tengan fugas y se desperdicie producto, etc.

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La evaluación de riesgos por parte del profesional de la contaduría pública es punto clave, ya que de la misma dependen procedimientos posteriores que el profesional realice a

lo largo de su auditoría, por lo que debido a lo anterior se planteó la siguiente pregunta que oriento la investigación:

¿De qué manera incide a los profesionales de la contaduría pública la falta de procedimientos de auditoría para evaluar los procesos operativos y administrativos en los restaurantes de playa El Zonte?

1.3 JUSTIFICACION

La identificación y evaluación de riesgos operativos y administrativos son puntos claves en el desarrollo de cualquier empresa ya que es un momento de introspección sobre los procedimientos operativos y administrativos que tienen repercusión directa en la evolución y alcances de objetivos; esta culmina con resultados de importante aprendizaje que ayuda a desarrollar de mejor manera las actividades o procesos para progresar en su eficiencia, eficacia, economía entre otros.

1.3.1 Novedosa

La investigación se considera novedosa ya que actualmente en El Salvador no existe una investigación que aporte al profesional de la contaduría pública procedimientos que identifiquen y evalúen los riesgos en la operación y administración que poseen los restaurantes ubicados en la playa El Zonte.

1.3.2 Factible

1.3.2.1 Bibliográfica

Por otra parte, para realizar la investigación se contó con material bibliográfico accesible y vigente como los marcos de referencia técnica y legal que proporcionaron la información necesaria para definir los principios y lineamientos para realizar la identificación y evaluación de los riesgos, y así desarrollar una auditoría adecuada a los procesos operativos y administrativos de los restaurantes de la playa El Zonte.

1.3.2.2 Campo

Así mismo, se obtuvo acceso al universo de estudio el cual comprende los restaurantes de playa El Zonte; se contó con el tiempo y disposición del equipo de investigación necesario para poder recabar información mediante instrumentos y técnicas adecuadas, lo que permitió el desarrollo de la temática, se utilizó recursos de índole financieros y tecnológicos, como el apoyo institucional de la escuela de contaduría pública que proporcionó apoyo técnico y metodológico facilitando un asesor que colaboró con el desarrollo de la investigación.

1.3.3 Utilidad social

La investigación se enfocó en proporcionar una guía de procedimientos de auditoría a las personas naturales profesionales de la contaduría pública cuando se realizan encargos de evaluación de áreas específicas, buscando así lograr identificar y evaluar los procesos

operativos y administrativos de los restaurantes que tienen en su gestión, de acuerdo con los requerimientos técnicos de las Normas Internacionales de Auditoría.

Además, como una herramienta para que el gobierno corporativo o la administración puedan evaluar y analizar la necesidad de que un profesional de la contaduría pública audite sus riesgos con el fin de optimizar recursos a través de estas evaluaciones y mejorar su rentabilidad, todo esto debe de verse reflejado en los resultados financieros y operativos de las entidades.

Así mismo, como un instrumento de consulta para estudiantes o interesados en el tema, con el fin de obtener idea clara de un modelo adecuado técnicamente para la evaluación e identificación de riesgos operativos y administrativos para empresas del giro restaurantes.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General

Desarrollar procedimientos de auditoría que sirva como herramienta para los profesionales de la contaduría pública que ejercen la función de auditor externo, que evalúe los procesos operativos y administrativos de los restaurantes de la playa El Zonte.

1.4.2 Específicos

- a. Identificar las causas del porqué los restaurantes de la playa El Zonte no cuentan con el servicio de auditoría a sus procesos operativos y administrativos.

- b. Identificar y analizar los puntos críticos en los procesos operativos y administrativos de los restaurantes en la playa El Zonte.
- c. Desarrollar procedimientos de auditoría para que el profesional evalúe los riesgos de las actividades de los restaurantes de la playa El Zonte.
- d. Proponer a los profesionales de la contaduría pública una guía de procedimientos de auditoría para evaluar riesgos operativos y administrativos que prevenga o corrija situaciones que atenten con el alcance de los objetivos de los restaurantes de la playa El Zonte.

1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Proporcionar a los contadores públicos procedimientos que evalúen los riesgos operativos y administrativos de los restaurantes de la playa El Zonte, contribuirá a que el Profesional que ejerce la auditoría desempeñe su encargo de forma eficiente y que logre emitir un informe que ayude a la mejora o implementación de controles que ayuden a optimizar recursos y mejorar la rentabilidad.

1.6 LIMITACIONES

El desarrollo de la investigación presentó las siguientes limitaciones:

- No se logró obtener la información de los profesionales de la Contaduría Pública por parte del CVCPA de los ejercientes, que su domicilio es en el departamento de la libertad, el objetivo era delimitar geográficamente a los profesionales más cercanos y con más probabilidades de prestar sus servicios en la playa El Zonte.

- La distancia del personal clave para las entrevistas limitó el número de visitas para recolectar información útil.

CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.

2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS EN LAS AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS RESTAURANTES UBICADOS EN LA PLAYA EL ZONTE

Con el actual desarrollo de los restaurantes de la playa El Zonte, los profesionales de la contaduría pública que ejercen la función de auditoría externa, como personas naturales no poseen la cantidad de personal suficiente, así como el recurso necesario para poder afrontar los retos de este crecimiento a nivel operativo y administrativo.

Su estructura organizacional no es compleja debido a que en su mayoría solo una persona realiza las auditorías a nivel de revisión de las cifras de los estados financieros, cuyas visitas de verificación y revisión se limitan a una cada tres meses en el mejor de los casos, esto complica la necesidad de realizar auditorías a las áreas operativas y administrativas de los restaurantes de la playa El Zonte.

La mayoría de este tipo de empresas posee un conocimiento empírico sobre procesos y actividades que se deben realizar para tener controles sobre inventarios, servicio al cliente, aspectos legales, efectivo y equivalentes, facturación, cumplimientos tributarios, seguridad y salud ocupacional, esto en la actualidad es común y ayuda en alguna manera a tener un control interno sobre la operación y administración del negocio, pero no ofrece la seguridad, efectividad y eficiencia que podría obtenerse al poseer un auditor externo que ejecute procedimientos para evaluación de riesgos operativos y administrativos.

Además, en la actualidad los gobiernos corporativos o administradores cuando requieren los servicios de un profesional de la contaduría pública para que les ayude con la auditoría externa, suponen a alguien que firme y coloque un sello en los estados financieros, emita dictámenes y con eso creen que la función del auditor externo es suficiente.

Por ello se logra identificar que la mayoría de los profesionales de la contaduría pública que ejercen la función de auditor externo y prestan sus servicios por medio de encargos, carecen de procedimientos para identificar y evaluar riesgos operacionales y administrativos en los restaurantes de la playa El Zonte.

2.2 CONCEPTOS

Auditoría. Su definición más amplia es verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable, veraz y oportuna, es decir, es revisar que los hechos, procesos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados; que las políticas y procedimientos establecidos se hayan observado y cumplido; que se cumpla con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Asimismo, evaluar la forma en que se administra y opera con el fin de maximizar los recursos de una empresa.

Auditor. Se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría.

Gobierno de corporativo. Es la función de la persona o personas u organizaciones responsables de la supervisión de la dirección estratégica de la entidad y de las obligaciones relacionadas con la rendición de cuentas de la entidad.

Área operativa. Es el área que se encarga de la parte operativa de una empresa, en otras palabras, es la encargada de su funcionamiento; es la que se encarga de establecer las políticas, manuales, procedimientos e instrucciones de cómo se hacen las cosas en la empresa.

Área administrativa. Es la realización de actividades de planificación, organización, dirección y control que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto.

Restaurantes. Establecimiento comercial en el cual se comercian alimentos y bebidas para ser consumidas en el mismo local.

Control interno. De acuerdo a la NIA 315 es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

2.3 DE LA AUDITORÍA EXTERNA

Examina y evalúa las cifras de los estados financieros de una entidad y emite una opinión independiente, esto puede determinarse como parte del trabajo de un auditor externo, ya que puede existir auditoría externa a los sistemas de información tributaria, información, operativo y administrativo, o auditoría externa al sistema de informático, entre otras.

Una auditoría en general posee las siguientes fases:

1. Pre inicial. En la primera fase de toda auditoría se realizan las primeras entrevista con el cliente en donde existen objetivos como:

- Conocer al cliente
- Conocer las razones por las cuales necesita la auditoría.
- Establecer las responsabilidades de la administración y del auditor
- Formalizar el encargo por escrito.

2. Planeación. En esta fase se establece la relación entre el auditor y la entidad, se determinan alcances y objetivos. Se poseen los siguientes elementos:

- Conocimiento y comprensión de la entidad
- Objetivos y alcance de la auditoría.
- Análisis preliminar del control interno
- Análisis de riesgos y materialidad
- Planeación específica de la auditoría
- Elaboración de programas de auditoría.

3. Ejecución. En esta fase se realizan las diferentes pruebas y análisis a los estados financieros o a las áreas a examinar, se detectan errores, se determinan hallazgos, se elaboran conclusiones y recomendaciones, para luego comunicar al gobierno corporativo; esta es la fase medular debido a que en esta se determinan las evidencias necesarias para emitir una opinión o dar un resultado que sustente el informe. Elementos de esta fase:

- Pruebas de auditoría.
- Técnicas de muestreo.
- Evidencias de auditoría.
- Papeles de trabajo.
- Hallazgos de auditoría.

4. Informe. Es el insumo final de la auditoría y es de vital importancia que sea elaborado de forma sencilla y clara, ser constructivo y oportuno, tomando en cuenta la normativa aplicable a este.

2.3.1 Características

Las características principales que se pueden identificar en una auditoría externa son:

- El objetivo de la auditoría externa, es emitir una opinión sobre la razonabilidad de la información financiera, dando confianza a los usuarios de dicha información.

- El uso de la información que contiene el informe de auditoría externa son los gobiernos corporativos y cualquier otro que tenga interés en el desarrollo de actividades de la empresa como: inversionistas, bancos, gobierno, proveedores, etc.
- Una auditoría externa se encarga del estudio y evaluación de los controles internos existentes; así como la variación en aspectos importantes del sistema de información contable y la evaluación de controles en el procesamiento electrónico de datos.
- Debe buscar la independencia.

2.3.2 Clasificación

Dependiendo de lo que se busque examinar y la forma en que se realiza se detalla los siguientes tipos de auditoría:

De acuerdo con el área de aplicación:

- **Auditoría financiera**

Examen y revisión de estados financieros, con base en la normativa internacional de auditoría. Esto conlleva al examen de documentos, comprobantes y otras evidencias que sustenten la razonabilidad de las cifras de los estados financieros, que les permita proporcionar una opinión sobre estos.

- **Auditoría fiscal**

Verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, de acuerdo con la normativa legal vigente en el salvador.

- **Auditoría operacional**

Identifica y evalúa las operaciones y procesos, con base normativa, políticas y procedimientos establecidos por el gobierno corporativo de una entidad.

De acuerdo con quienes realizan la auditoría:

- **Externa**

Examina y evalúa las cifras de los estados financieros una organización y emite una opinión independiente, generalmente asociada a la auditoría de estados financieros, lo cual no es totalmente cierto, ya que puede existir Auditoría externa al sistema de información tributario, al sistema de información operativo y administrativo, o Auditoría externa al sistema de información informático, entre otras.

- **Interna**

De acuerdo con el marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna, la 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”. Por lo tanto, esta es responsable de ayudar a

la organización a cumplir con los objetivos de esta sin perder la independencia en el proceso

2.3.3 Importancia

La importancia de la auditoría externa en las empresas se puede determinar por lo siguiente:

- La información que se ofrece a los diferentes usuarios se ve respaldada por la certificación de un auditor.
- Se garantiza la razonabilidad las cifras de los estados financieros, aumentando así el grado de confianza en los inversionistas.
- Identifica oportunamente riesgos.

2.3.4 Evaluación e identificación de riesgos operativos y administrativos en los restaurantes

La auditoría externa de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, debe basar su revisión en riesgos, para ello se debe comprender el concepto de riesgo y todo lo relacionado a ello.

- **Riesgo.** Se puede definir como impacto que una amenaza pueda afectar seriamente o de manera adversa la consecución de los objetivos establecidos.

- **Riesgo de auditoría.** Es la posibilidad de que el auditor emita una opinión sin recomendaciones, debido a que los sistemas de información del ente auditado por contener errores y desviaciones de importancia relativa.

Los riesgos en auditoría se dan por el efecto combinado de los riesgos inherentes, riesgos de control y riesgos de detección, el primero dado por las actividades propias del negocio, el segundo por los controles internos establecidos dentro de la unidad auditada o compañía y el último es por la posibilidad de que los procedimientos establecidos por el auditor no sean suficientes para detectar errores o desviaciones que sean difíciles de detectar por el control interno establecido.

a. Riesgos operativos.

Estos riesgos vienen dados desde la entidad auditada, para comprender mejor los riesgos operativos afectan la habilidad de la organización para lograr el plan estratégico establecido por la alta dirección.

Para el caso en estudio se pueden mencionar los siguientes:

- Debilidades en controles en la recepción de inventarios.
- Débiles o nulos controles en la temperatura de los productos congelados o que dependan de control de temperatura.
- Falta de retroalimentación del servicio al cliente.

b. Riesgos administrativos.

Estos vienen dados de la misma forma desde la entidad auditada, estos afectan a nivel de control documental a la compañía, como procesos de inscripción en dependencias de gobierno, informes y documentos que se envían a entidades del gobierno, documentos de índole administrativo para soporte de gastos y/o compras.

Para el caso en estudio se pueden mencionar algunos:

- Débil control de documentos de tipo fiscal.
- Tardanza en la emisión de reportes de cierre de día (cortes de venta diario)
- Retraso en envío de documentación para el procesamiento contable.
- Débiles controles en el efectivo que se maneja en caja.

2.4 DE LA AUDITORÍA DE GESTION

2.4.1 Definición

La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con la única finalidad de conseguir con éxito el alcance de los objetivos.

Esta busca un control en la gestión de la eficacia, eficiencia y economía de las compañías, a donde la eficacia es medida por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas a desarrollar en la compañía, la eficiencia se mide por la relación que existe entre la cantidad de trabajo invertido versus la cantidad de beneficios obtenidos, y la economía mide las condiciones en las que la compañía adquiere recursos financieros,

humanos y materiales, es decir los recursos deben obtenerse en el tiempo oportuno y con un costo lo más bajo posible y en cantidades aceptables u óptimas.

2.4.2 Indicadores de Gestión

Debido a la evolución y rápido crecimiento de las compañías en la actualidad, la medición de la situación económica y cumplimiento de metas se ha vuelto un desafío, por lo cual la gran mayoría de estas ha sido retada a encontrar una expresión o dato que le permita medir o reflejar dicha medición, para ello se crearon indicadores de gestión, los cuales se pueden definir como una expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, a donde esta al ser comparada con algún nivel de referencia, puede mostrar el nivel de desviación y tomar decisiones sobre acciones correctivas o preventivas.

Los indicadores son una forma clave de como determinar si un proyecto, organización, área, etc., están teniendo éxito o si cumplen con los objetivos acordados.

Los indicadores se pueden dividir en:

- Indicadores de eficiencia, miden el nivel de ejecución de los procesos.
- Indicadores de eficacia, miden el logro de los resultados.
- Indicadores de cumplimiento, mide el grado de consecución de tareas, entre otros.

Los indicadores pueden variar dependiendo del tipo de organización en estudio, para ello tomaremos los más comunes para los restaurantes, y estos son los siguientes:

Indicadores de Eficiencia:

- Rotación de inventarios
- Porcentaje de precisión de existencias de inventario
- Tiempos de servicio de comida en mesa
- Porcentaje de merma
- Ticket promedio por cuenta
- Cantidad de productos en vencimiento
- Porcentaje de costo por plato
- Porcentaje de destrucción de producto

Indicadores de Eficacia:

- Satisfacción del cliente sobre el servicio
- Alcance de meta por mesero (ATM)
- Alcance de meta por plato
- Plato más vendido
- Venta por zona de restaurante
- Numero de platos devueltos por cliente

Indicadores de Cumplimiento:

- Cumplimiento de programa de limpieza por zona
- Cumplimiento de protocolo de servicio
- Cumplimiento de control de toma de temperatura.
- Cumplimiento de control de desperdicios y mermas
- Cumplimiento de control de destrucciones

- Cumplimiento de buenas prácticas de higiene y manipulación de alimento
- Cumplimiento de programa de mantenimiento

La gestión de los indicadores es responsabilidad del gobierno corporativo y la ejecución de estos es responsabilidad de todo el personal que realiza actividades dentro de los restaurantes, la evaluación y verificación de estos puede ser realizada por un auditor independiente o por un área de auditoría interna de la compañía.

2.4.3 Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión

Las técnicas y procedimientos a aplicar deben ser de carácter general, con el fin de detectar problemas y puntos débiles en las compañías.

Por lo tanto, los objetivos en una auditoría de gestión para un auditor son demasiado amplios, algunos ejemplos son: incremento en control de bodegas, incremento en controles para medir productividad, mejora de sistema de archivo, etc.

Debido a lo anterior, podemos definir los procedimientos de auditoría de gestión como verificaciones, comprobaciones, revisiones, etc. a realizar por el auditor, para formarse una opinión sobre la eficiencia, eficacia, y economía de la gestión y operatividad de la compañía auditada, obteniendo la evidencia necesaria y suficiente.

Nos centraremos en una propuesta de procedimientos que se basará en un criterio de clasificación, consistente en la división de las técnicas en:

- Básicas
 - Entrevistas.
 - Cuestionarios.
 - Observación documental.
 - Observación directa.
- Cualitativas
 - Revisiones analíticas
 - Análisis de superficies.
 - Indicadores de personal
- Cuantitativas
 - Evaluación de calidad.
 - Análisis de clima laboral

2.5 DE LOS RESTAURANTES

2.5.1 Antecedentes

En el Salvador los restaurantes datan desde la década de los 70's y su evolución ha sido constante, tanto así que para los 80's y 90's los restaurantes de talla gourmet toman más fuerza, el cambio de milenio trajo consigo muchos cambios en el mercado de servicios de restaurante, y así el mercado salvadoreño no se quedó atrás, para el año 2000 con la apertura un establecimiento Mc Donald's en el supermercado Hiper Paiz.

El año 2003 surge una opción de especialidad en comida italiana, el Restaurante IL Bongustaio fundado por Roberto Sartoro, este ofertaba especialidades para los gustos más exigentes y definitivamente sus sabores y Roma's, se expande y crea una sucursal en el Centro Comercial Metrocentro y para 2005 se expande con otra sucursal en Centro Comercial Multiplaza.

Aunque a la mayoría de restaurantes, su auge y crecimiento fueron a nivel de la capital y metropolitano, la zona costera empezó con un buen crecimiento, para el siglo XXI nacieron restaurantes de playa como la Curva de Don Gere, La Hola Beto's, en La Libertad, así como la Pampa Argentina, además la expansión de rubros como el Surf permitieron el crecimiento de hoteles y por ende la necesidad de crear una oferta gastronómica, es por ello que para los últimos años el crecimiento se alarga por todo el litoral, llegando hasta playa El Zonte.

Los restaurantes salvadoreños se han convertido en lugares estables y de prestigio, que les permiten vivir sin preocupaciones para su verdadera pasión: cocinar.

2.5.2 Concepto

En su concepto más general, se puede definir de la siguiente manera:

Los establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local

2.5.3 Características

La característica fundamental de los restaurantes es la calidad de constituirse un espacio de carácter público, es decir, cualquier persona puede acceder a sus servicios.

Otras características son:

- Definen su propia oferta gastronómica y sus precios.

- Definen sus propias cartas de vino y sus precios.
- Definen su propio listado de servicios a ofrecer.

2.5.4 Clasificaciones

Los restaurantes logran su clasificación por un diverso número de factores, el tipo de comida que sirven, su clase, las normas de etiqueta que se establecen, las necesidades de sus clientes, la decoración de este, etc., subdividiéndose a partir de estas categorías podemos determinar lo siguiente:

- **Restaurante Gourmet.**

Estos restaurantes poseen varios menús a la carta, cuentan con servicio especializado en mesa y platillos muy delicados con los ingredientes de alta calidad, por lo general estos son restaurantes de lujo o de calificación de 5 o 4 tenedores, por lo que sus precios suelen ser altos.
- **Restaurante de Especialidad.**

En este tipo de restaurantes los platillos están limitados al tipo de cocina o comida al que se dedican, las calificaciones de este dependen en su mayoría a la perfección y dedicación con la que preparan cada plato, como característica su menú no es muy extenso; algunas sub divisiones son: de mariscos y pescado, de carnes rojas, de postres, etc.
- **Restaurante étnico o temático**

Estos ofrecen una atención personalizada, por ello suelen atraer a muchos turistas y celebridades del mundo gastronómico, estos pueden subdividirse de

acuerdo al origen de su comida o a su forma espectacular de decoración y comida.

- Restaurante Buffet.

Por lo general en este tipo de restaurante no existe el servicio a la mesa, los clientes se sirven de los distintos platos o barras de comida, el precio suele ser fijo, ya sea por persona o por cantidad, su clasificación varía entre cuatro y tres tenedores.

- Restaurante familiar.

Su clasificación suele ser de dos tenedores y se caracteriza por un ambiente amable y agradable, en su mayoría franquicias.

- Restaurante de comida rápida.

Estos se caracterizan porque su comida es de fácil preparación y su simpleza en la presentación, por ejemplo, las hamburguesas

2.5.5 Ventajas y desventajas de los restaurantes

Dentro de las ventajas y desventajas de los restaurantes podemos encontrar:

Ventajas:

- Un restaurante puede generar turismo gastronómico a una zona o a la zona a donde está ubicado.
- Es un sector que goza de una buena salud.

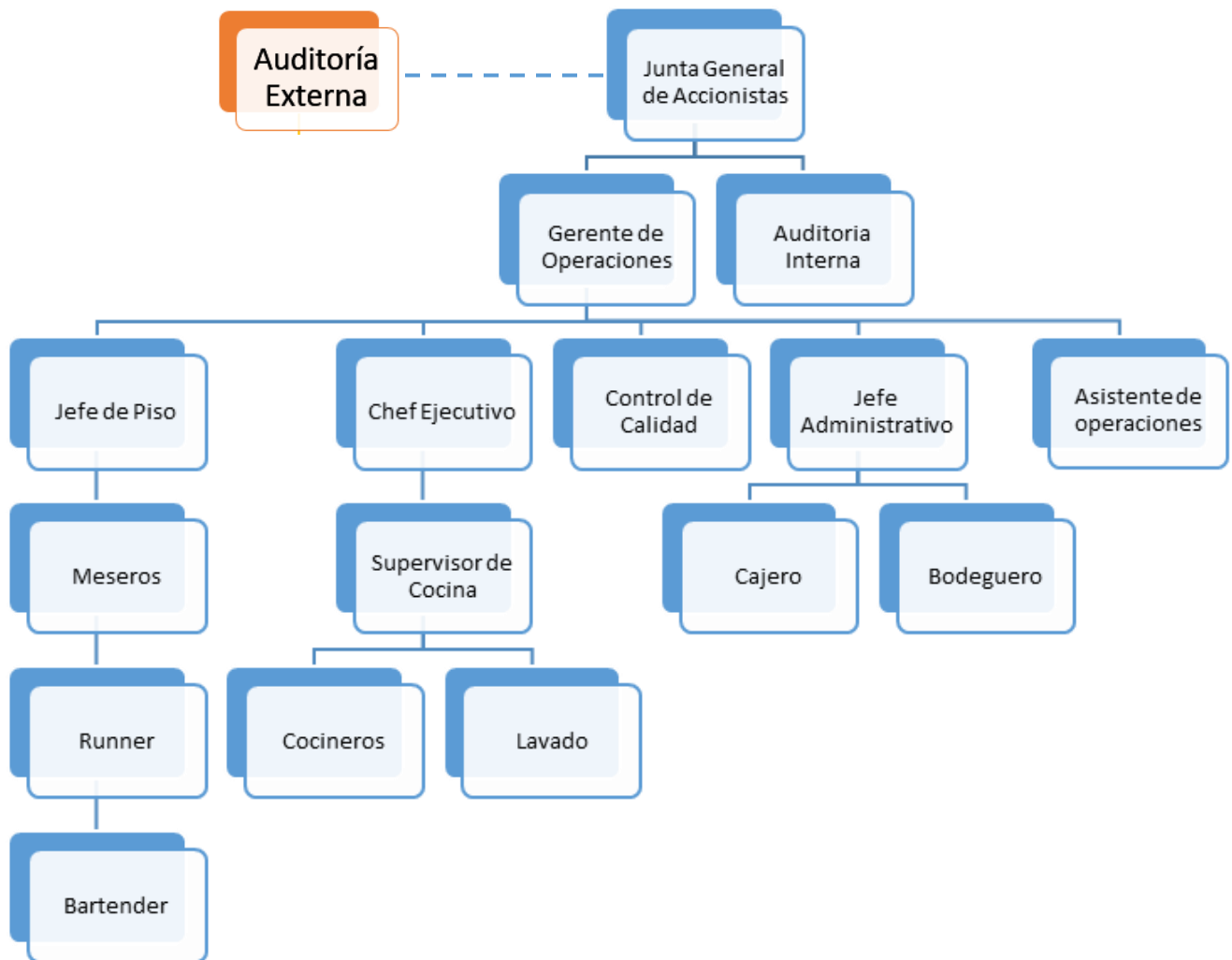
- Para un experto en cocina (chef Profesional) le permite desarrollar un proyecto a donde desarrolle sus conocimientos.

Desventajas:

- El rubro restaurantero posee los horarios más exigentes y duros, ya que implica trabajar en vacaciones, fines de semana, horarios extendidos.
- La inversión inicial es alta, y además la inversión posterior para cambio de equipos vuelve a ser un factor importante en la descapitalización de una empresa en este rubro.

2.5.6 Organigrama

Figura 1 : Organigrama de un Restaurante



Fuente: administración de restaurante

2.6 BASE TÉCNICA

2.6.1 Norma internacional sobre servicios relacionados 4400

La norma 4400 trata de los encargos de auditoría con procedimientos acordados sobre información financiera, no obstante, permite ser tomada como base en encargos de procedimientos acordados sobre información relacionada no financiera, siempre y cuando el auditor tenga conocimiento acerca del encargo y existan criterios razonables sobre los cuales se puedan basar sus hallazgos. La norma permite tomar como referencia de criterios validos a las Normas Internacionales de Auditoría.

En su contenido delimita objetivo, principios, fijación de terminamos de los encargos y presenta un modelo a seguir de la carta compromiso, requiere que la planificación del encargo se efectiva, presenta indicaciones acerca de la documentación y procedimientos para recolectar evidencia adecuada y suficiente sobre la cual basar los hallazgos y un modelo del informe.

El informe de acuerdo a la norma internacional de servicios relacionados 4400 debe contener:

- Un título
- Un destinatario (normalmente el cliente que encargó al auditor la realización de los procedimientos acordados)
- La identificación de la información financiera o no financiera concreta sobre la que se aplican los procedimientos acordados
- Una declaración acerca de que los procedimientos aplicados son los acordados con el receptor del informe

- Una declaración de que el encargo se ha realizado de conformidad con la norma internacional de servicios relacionados aplicable a este tipo de encargos o con las normas o prácticas nacionales correspondientes
- Cuando sea aplicable, una declaración de que el auditor no es independiente de la entidad
- Identificación del propósito para el que se aplican los procedimientos en cuestión
- Lista de los procedimientos específicos aplicados
- Descripción de los hallazgos obtenidos, incluyendo, con suficiente nivel de detalle, los errores o las excepciones que hayan podido encontrarse;
- Declaración de que los procedimientos aplicados no constituyen una auditoría, ni una revisión y que, por lo tanto, no se expresará ningún grado de seguridad
- Declaración de que, de haber llevado a cabo el auditor procedimientos adicionales, una auditoría o una revisión, podrían haberse puesto de manifiesto otras cuestiones sobre las cuales se habría informado
- Declaración de que la distribución del informe queda limitada a aquellas partes con las que se han acordado los procedimientos a realizar
- Declaración, si es aplicable, de que el informe se refiere únicamente a los elementos, saldos, partidas o información financiera y no financiera especificados en el mismo y que no es extensible a los estados financieros de la entidad, considerados en su conjunto.
- Fecha del informe.
- Dirección del auditor.
- Firma del auditor

2.6.2 Normas Internacionales de Auditoría

- **Normas Internacionales de Auditoría 200 a 299 – principios generales y responsabilidades.**

Trata sobre la responsabilidad que un auditor independiente tiene al realizar una auditoría de estados financieros con base a NIA, tomando en cuenta los términos del encargo, el control de calidad de la auditoría, la comunicación con el gobierno corporativo, la responsabilidad ante el fraude, entre otros apartados que implican las responsabilidades y los principios por los cual se debe guiar un auditor.

- **Normas Internacionales de Auditoría 300 a 499 – evaluación del riesgo y respuesta a los riesgos evaluados.**

Trata sobre la responsabilidad del auditor independiente de planificar una auditoría de estados financieros, identificar riesgos y valorar riesgos de incorrección material, definición de importancia relativa o material, la respuesta a los riesgos que serán valorados.

- **Normas Internacionales de Auditoría 500 a 599 - evidencia de auditoría.**

Trata sobre la forma de obtención de evidencia por parte del auditor, así como procedimientos y muestras que se obtienen, entre otros.

2.7 MARCO LEGAL

La normativa regulatoria bajo la cual se gobiernan y controlan los restaurantes son las siguientes:

2.7.1 Ley Reguladora de la Producción y Comercialización del Alcohol y de las Bebidas Alcohólicas

Según el Art.17, el ministerio de salud podrá realizar las inspecciones que considere convenientes en las bodegas de los detallistas de bebidas alcohólicas. Los inspectores levantarán un acta en el lugar, la cual deberá ser firmada por el inspector de igual forma que por el dueño o el encargado del establecimiento, esta inspección se realiza con el objetivo de obtener y renovar el permiso o licencia para la venta de bebidas alcohólicas.

Los artículos 29, 30 y 32 describen restricciones en la comercialización de estos productos para cualquier establecimiento, incluyendo los restaurantes, con respecto a la ubicación de los puntos de comercialización, trámites para la obtención de licencias, venta de bebidas con menos de 6% de alcohol, así como el horario restringido para esta actividad.

2.7.2 Código de Salud

El ministerio de salud amparado en el literal b) del Art. 86, establece la autorización para la instalación y funcionamiento de los establecimientos alimentarios. Para ello los dueños o apoderados deben presentar la solicitud y anexar los avales de la alcaldía y a través de los directores de las unidades de salud. Si el establecimiento pasa los controles, se le asigna un permiso por tres años.

2.7.3 Código Municipal

En la alcaldía municipal se deberán gestionar los permisos siguientes:

Permiso de consumo (cervezas): este se obliga tramitarse a través de una solicitud acompañada de la documentación requerida dependiendo si es renovación o inicial; la primera se debe efectuar en los primeros 15 días calendario, de lo contrario se acreditará una multa por el valor de \$ 342.86 por año o fracción de incumplimiento, de conformidad al artículo 25 de la ordenanza reguladora de la actividad de comercialización y consumo de bebidas alcohólicas.

Solicitar anualmente licencia para funcionamiento (artículo 18), si esta renovación no se realizara durante los primeros tres meses del año se deberá pagar el valor de la tasa respectiva más la multa que corresponde (art. 19).

Permisos para ofrecer música en vivo o por medios electrónicos: este se realiza a través de una solicitud acompañada con los requisitos establecidos por la alcaldía, según (Art. 7); permisos de funcionamiento para ofrecer música en vivo, aspectos musicales o artísticos ya sea por medios electrónicos, conjunto en vivo, mariachis, tríos y otros similares en los bares, discotecas, restaurantes y otros lugares comerciales; para brindar este servicio deberá antes de iniciar operaciones solicitar la calificación de lugar de parte de la OPAMSS.

Cabe mencionar que todas las autorizaciones vencerán el 31 de diciembre de cada año; excepto los temporales, todas las licencias se deberán tramitar en el departamento de licencias, matrículas y permisos en la alcaldía.

2.7.4 Ley de Protección al Consumidor

Las disposiciones que indica esta ley son: que los alimentos y bebidas envasados o empacados deberán indicar fechas de caducidad, códigos de barras, etiquetas que las identifique, agregados químicos y las condiciones requeridas para su conservación, así como también un rótulo que describa los derechos del consumidor según lo que dicta el Art. 8, no podrá almacenar productos prohibidos en el establecimiento ni vender productos vencidos citado en Art. 14.

En la sección responsabilidad por el correcto uso, añada que se consideran especialmente sometidos a este régimen, los proveedores de productos alimenticios y bebidas los cuales relacionan a los restaurantes.

CAPITULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque

Se realizó a través de un estudio de tipo cuantitativo ya que se describe y analiza los factores que generan problema a los profesionales de la contaduría pública cuando realizan evaluaciones de los procesos operativos y administrativos en los restaurantes de la playa El Zonte, por no contar con un documento elaborado que contenga procedimientos adecuados para ejecutar una auditoría, lo cual fue esencial para la realización del planteamiento y comprobación de la hipótesis que sirvió como guía para los resultados de la investigación, igualmente ayudó a deducir y determinar mediante estas, las deficiencias y limitantes que se presentan en dicha problemática y de esta manera poder plantear un posible solución.

3.1.2 Tipo de investigación

El método de estudio aplicado en la investigación es el deductivo que analiza la problemática desde una perspectiva general hasta llegar a lo conclusiones específicas, a través de éste se ha podido observar el problema en estudio, operar hipótesis y sus variables, deducir las causas y medir sus efectos, lo que se ha tomado como base para proporcionar procedimientos de auditoría que sirva como orientación para auditar los procesos operativos y administrativos de los restaurantes ubicados en la playa El Zonte.

3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL

3.2.1 Espacial o geográfica

El estudio se realizó obteniendo información de los restaurantes ubicados en la playa El Zonte kilómetro 53 de la carretera del litoral, municipio de Chiltiupán, departamento de La Libertad, y fue enfocado a los que llevan contabilidad formal. También se obtuvo información relevante de los profesionales de la contaduría pública autorizados para ejercer auditoría en el territorio de El Salvador, estos fueron abordados en diferentes escuelas de capacitación en San Salvador.

3.2.2 Temporal

El desarrollo de la investigación se realizó de acuerdo a las actividades operativas y administrativas que los restaurantes de la playa El Zonte realizaron en el transcurso del año 2018. Se estudió desde los primeros meses hasta la segunda semana de noviembre del año indicado.

3.3 SUJETOS Y OBJETOS DE ESTUDIO

3.3.1 Unidades de análisis

Personas naturales profesionales de la contaduría pública autorizados por el Consejo de la Vigilancia de la Profesión de la Contaduría pública y Auditoría inscritos al 31 de diciembre de 2017, que realizan la actividad de auditoría externa, gerencias operativas, administrativas y contadores de los restaurantes de la playa El Zonte.

3.3.2 Población y marco muestral

El universo está conformado por los contadores públicos autorizados por el consejo de vigilancia de la profesión de la contaduría pública y auditoría, de acuerdo con el listado publicado al 31 de enero 2018 y autorizados al 31 de diciembre de 2017. En el listado existen 5231 personas jurídicas y naturales autorizadas para ejercer la auditoría, de los cuales 4870 son personas naturales y son los de interés para la investigación.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

n	=	Tamaño de la muestra
N	=	Probabilidad de éxito de que la problemática existe
p	=	Probabilidad de que no exista la problemática (probabilidad de éxito)
q	=	Probabilidad de que no exista la problemática (probabilidad de fracaso)
Z	=	Número de desviaciones estándar
e	=	Margen de error

Asignándole valor a las variables para la investigación se obtiene:

$$n = \quad ?$$

N	=	4870
p	=	0.8
q	=	0.2
Z	=	1.65 (nivel de confianza de 90%)
e	=	0.1

Sustituyendo en la fórmula

$$n = \frac{(4870)(0.8)(0.2)(1.65)^2}{(0.10)^2(4870 - 1) + (0.8)(0.2)(1.65)^2}$$

$$n = \frac{2121.372}{48.69 + 0.4356}$$

$$n = \frac{2121.372}{49.1256} \quad \mathbf{n = 43.18}$$

Como resultado de aplicar la fórmula estadística para definir una muestra representativa de la población se tienen a 43 elementos, cada elemento es una persona natural profesional de la contaduría pública ejerciente de la auditoría.

3.3.3 Variables e indicadores

Variable independiente

- Procedimientos que evalúan los riesgos operativos y administrativos.

Variable dependiente

- Eficiencia del desempeño de una auditoría en restaurantes de playa El Zonte.
- Mejora o implementación de controles que ayuden a optimizar recursos y mejorar la rentabilidad de los restaurantes de la playa El Zonte.

Tabla 1*OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.*

Objetivo General	Hipótesis Planteada	Variables	Indicador para medir variables
Desarrollar procedimientos de auditoría que sirva como herramienta para los profesionales de la contaduría pública, que evalúe los procesos operativos y administrativos de los restaurantes de la playa El Zonte	Proporcionar a los contadores públicos procedimientos que evalúen los riesgos operativos y administrativos de los restaurantes de la playa El Zonte, contribuirá a que el Profesional que ejerce la auditoría desempeñe su encargo de forma eficiente y que logre emitir un informe que ayude a la mejora o implementación de controles	Dependientes Eficiencia del desempeño de una auditoría en restaurantes de playa El Zonte. Mejora o implementación de controles que ayuden a optimizar recursos y mejorar la rentabilidad de los restaurantes de la playa El Zonte	V.D Relación costo beneficio por el servicio de auditoría especial. Aumento de la rentabilidad y reducción de los costos de los restaurantes ubicados en la playa El Zonte.

	<p>que ayuden a optimizar recursos y mejorar la rentabilidad.</p>	<p>Independiente</p> <p>Guía de procedimientos que evalúa los riesgos operativos y administrativos.</p>	<p>V.I</p> <p>Tiempo de ejecución y emisión de informe de auditoría.</p>
--	---	--	---

3.4 TECNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS

3.4.1 Técnicas y procedimientos para recopilar información en la investigación

En la recolección de la información sobre el estudio acerca de la problemática de las auditorías para evaluar los procesos operativos y administrativos de los restaurantes en la playa El Zonte, se utilizó la encuesta y las entrevistas.

- **La encuesta**

Se realizó como procedimiento para recopilación de información acerca de la problemática en estudio, se procedió a la compilación y análisis de información obtenida por medio de una guía de preguntas abiertas dirigidas a una muestra representativa de los profesionales persona natural de la contaduría pública autorizados por el consejo de vigilancia de la profesión de la contaduría pública y auditoría.

- **La entrevista**

Se realizó a los contadores, gerentes operativos y administrativos de los restaurantes de la playa El Zonte por medio de una guía de preguntas previamente elaboradas orientadas a conocer los procesos y puntos críticos del negocio.

3.4.2 Instrumentos de medición

Los instrumentos utilizados para desarrollar las técnicas de investigación en el estudio son los siguientes:

- **El cuestionario**

Estará conformado por preguntas cerradas y de opción múltiple elaboradas de forma organizada y estructurada de acuerdo con los indicadores de las variables dependientes e independientes relacionadas a la hipótesis de la investigación, estas preguntas estarán dirigidas a las personas naturales profesionales de la contaduría pública ejercientes de la auditoría. (Anexo 1)

- **Guía de preguntas**

Es un documento que será utilizado para orientar la entrevista con los gerentes o personal capaz para brindar información de los procesos operativos y administrativos de los restaurantes ubicados en la playa El Zonte con el fin de recolectar información sobre las causas y efectos presentados en la problemática. (Anexo 3)

3.5 PROCESAMIENTO, ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

La información obtenida por medio de las encuestas realizadas a las unidades de análisis se ha procesado en el programa Microsoft Excel, que es la herramienta que se ha utilizado para el diseño de gráficos, estadísticas, análisis e interpretación de los datos.

3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Es la representación gráfica de en una línea de tiempo de acuerdo a como se ha registrado los avances de la investigación y fechas probables de cumplimiento de las actividades pendientes, el objetivo es cumplir con las actividades en orden e identificar las causas de cualquier atraso que afecte directamente al resultado final de la investigación.

Tabla 2

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2018	Mes														
	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo	
Elaboración del anteproyecto															
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA															
Situación Problemática															
Justificación de la investigación															
Objetivos de la investigación															
Hipótesis y determinación de variables															
CAPITULO II: MARCO TEORICO															
Estado actual del hecho o situación															
Principales definiciones															
Legislación aplicable															
Normativa técnica aplicable															
CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO															
Enfoque y tipo de investigación															
Delimitación espacial y temporal															
Sujetos y objeto de estudio															
Técnicas, materiales e instrumentos															
Procesamiento del análisis de la información															
Presentación de resultados															
CAPITULO IV: PROPUESTA DE SOLUCION															
Planteamiento del caso															
Estructura del plan de solución															
Beneficios y limitantes															
Elaboración de conclusiones															
Recomendaciones															
DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACION															

3.7 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

3.7.1 Tabulación y análisis de los datos

Los indicadores de las variables evaluadas de acuerdo a la información obtenida por medio de los cuestionarios y guías de preguntas son interpretados por medio de tabulaciones en hojas de cálculo de Microsoft Excel en donde se crearon gráficos de barras y pastel adecuados de acuerdo a la necesidad de presentación y comprensibilidad de la información.

El fin es medir porcentualmente cada pregunta de las cuales se obtendrá una conclusión que acercará a una adecuada inferencia sobre la problemática, desde el punto de vista de los profesionales encuestados y también establecer si hay precedentes de una auditoría que proporcione a la gerencia indicadores que necesitan para la toma de decisiones.

Análisis cruzado de preguntas de No. 1 y 3

Pregunta 1: En sus años de experiencia como auditor ¿Ha realizado encargos para restaurantes o empresas con actividades económica similar?

Pregunta 3: Con base su opinión profesional ¿Cuáles considera que son las causas por las cuales no ha incursionado en la experiencia de realizar encargos de auditoría a restaurantes?

Tabla 3*TABULACIÓN CRUZADA PREGUNTAS No 1 Y 3*

		En sus años de experiencia como auditor ¿Ha realizado encargos para restaurantes o empresas con actividades económica similar?		Total
		si	No	
Con base su opinión profesional ¿Cuáles considera que son las causas por las cuales no ha incursionado en la experiencia de realizar encargos de auditoría a restaurantes?	Clientes no buscan servicio	14	19	33
	Falta de capacitaciones para evaluar ese giro	3	5	8
	Falta de programas adecuados para evaluar	1	1	2
Total		18	25	43

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

Tabla 4*TABULACIÓN CRUZADA 1 PORCENTAJES PREGUNTAS No 1 Y 3*

		En sus años de experiencia como auditor ¿Ha realizado encargos para restaurantes o empresas con actividades económica similar?		Total
		si	No	
Con base su opinión profesional ¿Cuáles considera que son las causas por las cuales no ha incursionado en la experiencia de realizar encargos de auditoría a restaurantes?	Clientes no buscan servicio	78%	76%	77%
	Falta de capacitaciones para evaluar ese giro	17%	20%	19%
	Falta de programas adecuados para evaluar	6%	4%	5%

Total	100%	100%	100%
-------	------	------	------

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

Los profesionales de la contaduría pública autorizados por el CVCPA que han tenido la experiencia de realizar encargos de auditorías a restaurantes o empresas de actividad económica similar coinciden en que las causas por las cuales no se ha incursionado en la experiencia de realizar dichos encargos es porque los clientes no buscan el servicio profesional.

Análisis cruzado de preguntas No. 4 y 5

Pregunta 4: En su opinión ¿Es importante el conocimiento de la Norma Internacional de servicios relacionados 4400, para un encargo de evaluación de procesos productivos y administrativos de un restaurante?

Pregunta 5: En su opinión ¿Que cambiaría al utilizar el marco de referencia de las normas internacionales de servicios relacionados respecto a una auditoría financiera?

Tabla 5

TABULACIÓN CRUZADA 2 PREGUNTAS No 4 Y 5

		En su opinión ¿Es importante el conocimiento de la Norma Internacional de servicios relacionados 4400, para un encargo de evaluación de procesos productivos y administrativos de un restaurante?			Total
		Importante	Indispensable	No es importante	
En su opinión ¿Que cambiaría al utilizar el marco de referencia de	Cambia el informe	4	0	1	5
	Cambia el proceso de auditoría	14	6	1	21

las normas internacionales de servicios relacionados respecto a una auditoría financiera?	Cambia la opinión	12	5	0	17
Total		30	11	2	43

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

Tabla 6

TABULACIÓN CRUZADA 2 PORCENTAJES PREGUNTAS No 4 Y 5

En su opinión ¿Que cambiaría al utilizar el marco de referencia de las normas internacionales de servicios relacionados respecto a una auditoría financiera?	Cambia el informe Cambia el proceso de auditoría Cambia la opinión	En su opinión ¿Es importante el conocimiento de la Norma Internacional de servicios relacionados 4400, para un encargo de evaluación de procesos productivos y administrativos de un restaurante?			Total
		Importante	No es Indispensable	Importante	
En su opinión ¿Que cambiaría al utilizar el marco de referencia de las normas internacionales de servicios relacionados respecto a una auditoría financiera?	Cambia el informe	13%	0%	50%	12%
	Cambia el proceso de auditoría	47%	55%	50%	49%
	Cambia la opinión	40%	45%	0%	40%
Total		100%	100%	100%	100%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

En el cruce de las preguntas 4 y 5 se identifica que los profesionales no conocen la normativa internacional de servicios relacionados 4400 ya que de acuerdo a la opinión de las mayorías si es importante e indispensable para realizar un encargo en donde se evalúan los procesos operativos y administrativos de un restaurante pero no identifican que el cambio con más relevancia en la

normativa es el informe, el cual de acuerdo a la información proporcionada por los encuestados es se tiene con menor porcentaje.

Análisis cruzado preguntas No. 5 y 6

Pregunta 5: En su opinión ¿Que cambiaría al utilizar el marco de referencia de las normas internacionales de servicios relacionados respecto a una auditoría financiera?

Pregunta 6: En su formación profesional y educación continuada, ¿Qué tan a menudo ha recibido capacitaciones para brindar servicios relacionados?

Tabla 7

TABULACIÓN CRUZADA 3 PREGUNTAS No 5 Y 6

		En su opinión ¿Que cambiaría al utilizar el marco de referencia de las normas internacionales de servicios relacionados respecto a una auditoría financiera?			Total
		Cambia el informe	Cambia el proceso de auditoría	Cambia la opinión	
En su formación profesional y educación continuada, ¿Qué tan a menudo ha recibido capacitaciones para brindar servicios relacionados?	Una vez al año	2	7	7	16
	No se reciben	1	8	7	16
	Lo he estudiado en algún momento de mi formación	2	6	3	11
Total		5	21	17	43

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

Tabla 8

TABULACIÓN CRUZADA 3 PORCENTAJES PREGUNTAS No 5 Y 6

		En su opinión ¿Que cambiaría al utilizar el marco de referencia de las normas internacionales de servicios relacionados respecto a una auditoría financiera?			Total
		Cambia el informe	Cambia el proceso de auditoría	Cambia la opinión	
En su formación profesional y educación continuada, ¿Qué tan a menudo ha recibido capacitaciones para brindar servicios relacionados?	Una vez al año	40%	33%	41%	37%
	No se reciben	20%	38%	41%	37%
	Lo he estudiado en algún momento de mi formación	40%	29%	18%	26%
Total		100%	100%	100%	100%

Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.

En el cruce de las preguntas 5 y 6 de la encuesta proporcionada a los profesionales se evidencia que la causa de falta de conocimiento de la normativa internacional de servicios profesionales 4400 es por falta de educación continuada respecto al tema.

3.7.2 Diagnóstico de la investigación

En relación a la información procesada a lo largo de la investigación a través de las encuestas a los profesionales de la contaduría pública ejercientes de la auditoría y entrevistas realizadas al personal encargado de áreas claves en los restaurantes de la playa El Zonte se determinó:

Que las personas naturales profesionales de la contaduría pública ejercientes de la auditoría, tienen debilidades en su formación profesional respecto a la norma internacional para servicios

relacionados 4400 y carecen de experiencia en encargos de procedimientos acordados donde se evalúa información relacionada no financiera, como las áreas operativas y administrativas de las empresas dedicadas al giro restaurantes.

También se ha determinado que los auditores externos que en su experiencia profesional han tenido la oportunidad de realizar tales evaluaciones, no lo han ejecutado de forma integral y adecuada a las actividades que distinguen al giro restaurantes, ya que sus riesgos los basan sobre áreas comunes como en todas las empresas por ejemplo caja, compras, bodega entre otras, sin embargo además de los mencionados entre las áreas indispensables para determinar en un restaurante un impacto en la rentabilidad debe evaluarse cocina, los protocolos de la atención al cliente, la publicidad, la higiene y hasta la capacidad del recurso humano con el que dispone entre otros.

Las debilidades encontradas también se deben falta de visión de los profesionales al no incursionar en el sector económico que ha estado en auge desde hace unos años con el crecimiento del turismo en El Salvador.

Las debilidades radican en dificultad para identificar las áreas claves del negocio e identificar los riesgos inherentes a la actividad del mismo, y por lo expuesto los administradores de los restaurantes de la playa difícilmente obtienen asesoría adecuada para mejorar su control interno y por ende sus procesos operativos y administrativos, ya que los profesionales tienen limitantes en conocimiento y experiencia.

De acuerdo a los auditores encuestados, el establecer un estándar de procedimientos contribuiría a mejorar exponencialmente un encargo de servicios relacionados de información no financiera para evaluar los procesos operativos y administrativos. También serviría como herramienta de apoyo en la evaluación del control interno en una auditoría financiera. En ambos encargos el objetivo se obtendría mejorando la eficiencia en la planificación y ejecución de los mismos, para agregar valor a los procesos de los restaurantes de la playa El Zonte.

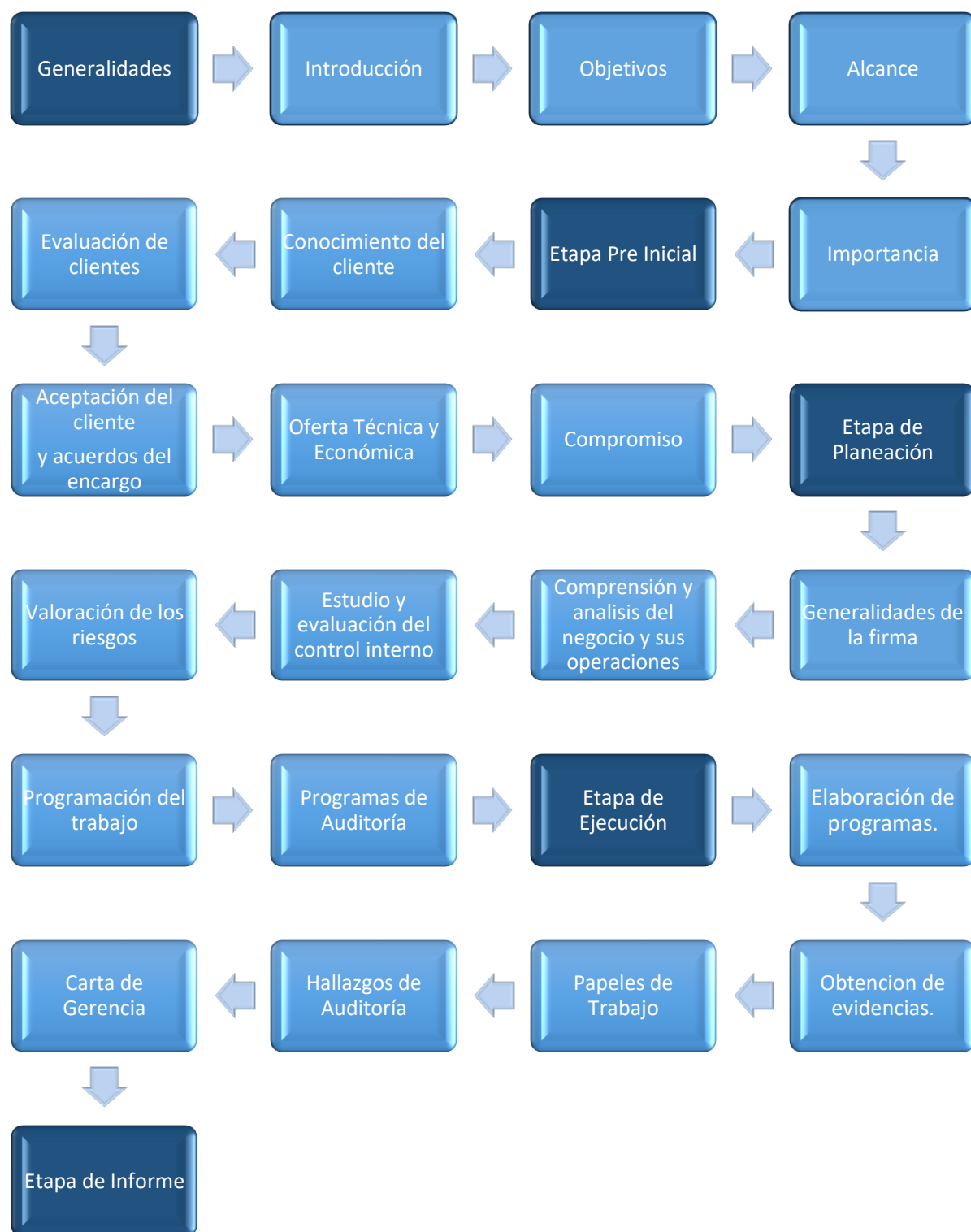
CAPÍTULO IV - AUDITORÍA A LAS AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS RESTAURANTES UBICADOS EN LA PLAYA EL ZONTE

4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO

En El Salvador las empresas cuyo rubro de acción son la gastronomía son incontables, pero podemos destacar su evolución en el sector restaurante, ya que han tenido sobre todo en la zona costera, crecimiento que ha permitido crear controles internos los cuales son fácilmente vulnerados por la falta de un profesional que sea especialista en el área de evaluación de procesos administrativos y operativos

La creación de procedimientos que sirvan como una herramienta para los auditores, se origina como una necesidad para identificar y evaluar riesgos que afecten los procesos operativos y administrativos de los restaurantes, de acuerdo a lo expuesto la misión principal es identificarlos y evaluarlos para que estas empresas logren aumentar la eficacia, la efectividad y mejorar su economía.

4.2 ESTRUCTURA DE SOLUCION



Esta guía se basa en la identificación y evaluación de los procesos operativos y administrativos de los restaurantes de la playa El Zonte, como una herramienta a los profesionales que ejercen la función de auditoría externa.

4.2.1 Esquema de trabajo

La propuesta de trabajo a realizar para la problemática de la falta de procedimientos como herramientas para los auditores externos de los restaurantes de la playa El Zonte, se realizará bajo el esquema de la figura No. 2 profesionales que ejercen la función de auditoría externa.

4.3 BENEFICIOS Y LIMITANTES

4.3.1 Beneficios

El beneficio más importante es la creación de procedimientos para identificar y evaluar procesos siendo una herramienta que necesitan los profesionales que ejercen la función de auditoría externa en la prestación de sus servicios a las empresas del sector restaurante, la cual es una guía para realizar un encargo con fines específicos de forma precisa y eficaz dando como resultado recomendaciones adecuadas del resultado en un informe a la alta dirección, a continuación se detallan otros beneficios que se derivan de la implementación de las posibles recomendaciones del resultado del encargo:

- Minimización de riesgos en pérdidas de efectivo.
- Implementación de controles que permitan que el inventario de alta perecibilidad pueda ser gestionado correctamente minimizando pérdidas.

- Tener un control de productos más eficiente.
- Control de tiempos de servicio más eficiente, con ello se mejora la atención al cliente.

4.3.2 Limitantes

Para la creación de procedimientos existen limitantes como las siguientes:

- Falta de motivación por parte de los profesionales que ejercen la función de auditoría externa debido a que no poseen las competencias suficientes para realizar este tipo de servicios.
- La falta de programas de capacitación en las áreas de identificación y evaluación de procesos operativos y administrativos para las empresas del sector restaurante.

Auditoría a las áreas operativas y administrativas de los restaurantes de la playa el Zonte



**HOR
S.A DE C.V.**

Cliente: Fusión Mariscos, S.A. de C.V.

PERIODO AGOSTO – SEPTIEMBRE 2018

Índice

Introducción	1
Objetivos	2
Alcance	3
Importancia	3
Etapas pre inicial	4
Conocimiento de la empresa	4
Evaluación del cliente	5
Aceptación del cliente y acuerdos del encargo	5
Elaboración y presentación de oferta técnica económica	5
Carta compromiso del encargo	5
Etapas de planeación	7
Comprensión y análisis del negocio	7
Estructura del sistema contable	12
Estudio y evaluación del control interno	15
Valoración de los riesgos	25
Programación de la auditoría	39
Etapas de Ejecución	40
Programas de auditoría	43
Cédulas de los programas	57
Cédula de Hallazgo	61
Informe	62

DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO

Introducción

La propuesta para la realización de la auditoría a los procesos operativos y administrativos del restaurante nace en la necesidad de establecer o fortalecer áreas del control interno para mitigar el impacto de los riesgos inherentes del negocio.

La firma cuenta con profesionales expertos y capacitados en el área y son quienes han desarrollado procedimientos ad hoc de acuerdo al giro con los cuales se obtienen observaciones y recomendaciones adecuadas a la realidad económica y geográfica del negocio.

El encargo cuenta con las fases ordinarias de una auditoría, en donde se conoce al restaurante y se determinan responsabilidades de cada una de las partes, especificando que el encargo por realizar es con fines específicos a las operaciones y administración del negocio. Luego se planea la auditoría en donde es necesario obtener los conocimientos de las operaciones, sus actividades e información que puede ser útil para la evaluación de áreas con riesgo.

En la ejecución de los procedimientos de auditoría se realizarán pruebas sustantivas y de control para obtener pruebas suficientes y adecuadas que sustenten las observaciones y las recomendaciones que se entrega a la alta dirección.

La auditoría a los procesos operativos y administrativos finaliza con su respectivo informe en donde se manifiesta el resultado de la evaluación de cada una de las áreas importantes para las actividades del negocio, consta de observaciones y recomendaciones.

Objetivos

General

Emitir un informe como resultado de la evaluación de los procesos operativos y administrativos que contenga observaciones y recomendaciones que aporten información valiosa para fortalecer o establecer un control interno del restaurante.

Específicos

- Identificar las áreas o actividades que son críticas en las operaciones y administración del restaurante.
- Evaluar las áreas o actividades críticas en las operaciones y administración del restaurante para determinar el riesgo del control interno actual.
- Ejecutar procedimientos adecuados a las actividades del restaurante para determinar la situación actual e informar las áreas o procesos con oportunidad de mejora.
- Emitir un informe con las observaciones y recomendaciones de cada área o actividad con oportunidad a establecer o fortalecer el control interno.

Alcance

La auditoría es a los procesos operativos y administrativos de los restaurantes, es importante establecer se debe tener acceso a las áreas, información, precios y todo lo relacionado con las operaciones y administración para determinar adecuadamente los riesgos.

Importancia

Radica en establecer puntos de control en las áreas o actividades críticas que la auditoría identifique y que de acuerdo a su respectiva evaluación su descontrol implique un impacto negativo significativo en los resultados, también contribuye al fortalecimiento de las actividades del control interno cuando se cuenta con uno, por medio de las observaciones y recomendaciones que se presentan desde un punto de vista imparcial y profesional de los evaluadores.

La aplicación de las recomendaciones tiene como objeto aumentar los ingresos y rentabilidad del negocio asegurando al cliente regresar por medio de la mejora de la calidad de los platillos, buenas prácticas como protocolos de servicio, higiene, ambientación, entre otras áreas que se pueden mencionar y que son claves para satisfacer todas las expectativas de los comensales.

Etapa pre inicial

Conocimiento de la empresa

Es un restaurante ubicado en la playa El Zonte, comenzó como negocio de una familia salvadoreña hace cinco años y hace dos años ha incrementado sus actividades exponencialmente debido al crecimiento del sector turístico en el país, se obtuvo aporte de la inversión extranjera por medio de Fomilenio el cual se utilizó como inyección de capital para el financiamiento de sus operaciones.

Sus ventas promedio rondan los \$2000 a \$2500 diarios y cuenta con 15 colaboradores para alcanzar el objetivo, a los cuales además de las prestaciones de ley tienen alimentación y hospedaje como beneficios adicionales. El cobro de las ventas es en efectivo y con transacciones bancarias por tarjetas, los efectivos son remesados al día siguiente por el encargado de caja, se puede decir que el negocio esta bancarizado y se disminuyen los riesgos de lavado de dinero.

Cuenta con servicios de auditoría financiera ya que sus operaciones y activos superan los límites requeridos en para el depósito de balances de acuerdo a lo requerido por el artículo 474 del Código de Comercio.

Su apuesta en el sector restaurantes ha sido ofrecer sabores es sus platos inspirados es múltiples culturas, con un toque nacional, han creado alianza importante con el hotel palo verde el cual ofrece su diseño y gestión de los principios económico-estratégicos, medioambientales, sociales y culturales, contribuyendo al desarrollo humano sostenible, buscando mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

Evaluación del cliente.

Antes de aceptar la realización de la auditoría, se deben evaluar aspectos de importancia en la empresa y en las operaciones de esta, con el fin de asegurar que todos los eventos que puedan afectar la planeación y ejecución del encargo se han tomado en cuenta, de esta manera se reducirán riesgos. Para esta evaluación el auditor puede apoyarse de cuestionarios de aprobación de clientes nuevos o recurrentes. (Anexo 3).

Aceptación del cliente y acuerdos del encargo

La aceptación de los términos del encargo se realiza de acuerdo a el formato establecido en la NIA 210 y adecuado según lo requiere la norma internacional sobre servicios relacionados 4400, estableciendo la finalidad, objetivos, limitaciones, alcance y responsabilidades, que son indispensables para evitar malos entendidos entre las partes. (Anexo 4).

Elaboración y presentación de oferta técnica económica

Este documento se elabora cuando el auditor obtiene una comprensión de toda la labor a realizar, en ella se estima el tiempo que llevará a cabo en la ejecución de la auditoría, el personal que utilizará y la responsabilidad que se adquiere. (Anexo 5).

Carta compromiso del encargo.

El auditor decide aceptar el encargo a través de la formalización de un convenio con el cliente, utilizando una carta compromiso. (Anexo 6).

De acuerdo a la norma internacional sobre servicios relacionados 4400 lo mínimo que debe incluir esta carta es lo siguiente:

- Encabezado con las generales de la firma o auditor y las generales del cliente.

- El cuerpo que contenga:
 - Objetivo y alcance.
 - Responsabilidad del auditor.
 - Responsabilidad de la dirección o gobierno corporativo.
 - Identificación del marco de referencia aplicable. y;
 - Una referencia del contenido y la estructura de cualquier informe que el auditor emita.
- Las Firmas de ambas partes

Etapas de planeación

Comprensión y análisis del negocio y sus operaciones.

Antecedentes

El restaurante ubicado en la playa El Zonte KM 53 ½ de carretera el litoral La Libertad vende desayunos, almuerzos y cenas sus operaciones son en los horarios diferenciados de martes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y fin de semana de 7:00 am a 10:00 pm descansando lunes.

Sus platillos tienen un promedio de costo en desayunos de \$6-10, en almuerzos y cenas entre \$8-20, lo que genera los ingresos promedios diarios de \$2000.00 a \$2500.00.

Objetivo, misión y visión.

- **Objetivo**

Crear los sabores más exquisitos al paladar de los clientes para lograr posicionar la marca de nuestro restaurante y con ello generar un estilo único en el país y la región.

- **Misión**

Somos un restaurante de cocina fusión ubicado en El Zonte, La Libertad donde los sabores de nuestra cocina estén inspirados en múltiples culturas, con un toque nacional.

- **Visión**

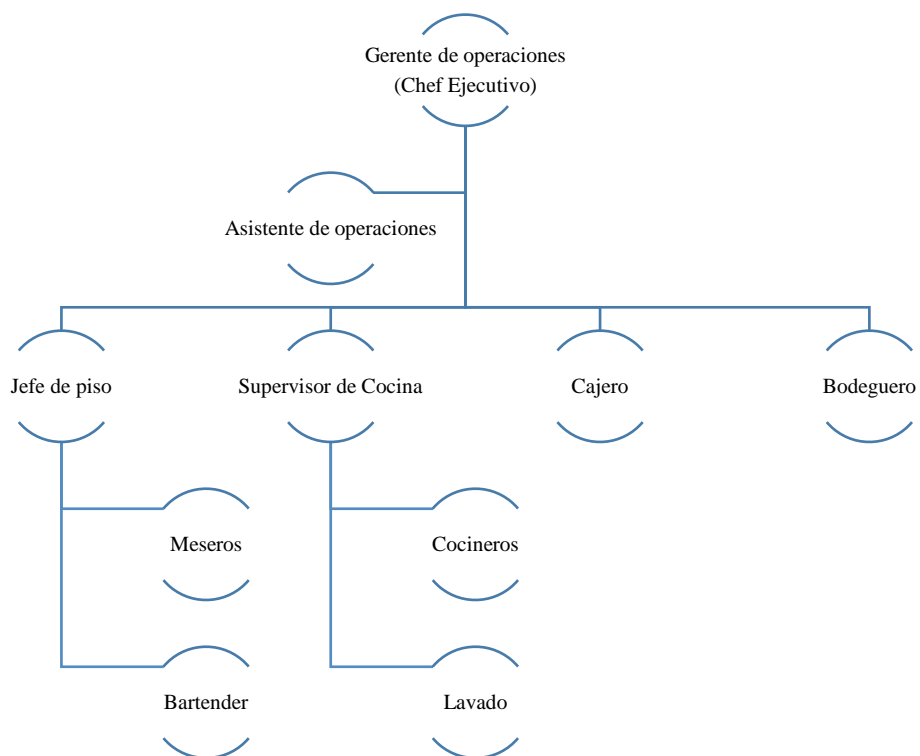
Ser el mejor restaurante de cocina fusión de la zona con el fin de alcanzar a posicionar la marca a nivel nacional y regional.

Estructura Organizacional

En la estructura organizativa del restaurante cuenta con 15 colaboradores, de los cuales se observó que el cargo de gerente de operaciones lo desempeña el Chef ejecutivo quien también tiene aportaciones como propietario del restaurante. Es decir, es quien lleva la mayor responsabilidad de los accionistas, por ser representante legal, gerente de operaciones y el chef.

También es importante mencionar que no se cuenta con el cargo de control de calidad y un jefe administrativo, la cajera y bodeguero dependen directamente de las instrucciones del gerente de operaciones y no existe un equipo de contabilidad, los servicios contables son sub contratados ya que han sido asignados a un despacho.

Estructura organizativa de Restaurante Fusión Marisco



Fuente: administración del restaurante

Funciones y responsabilidades

Cada uno de los cargos presentados en la estructura tiene su aporte específico en las actividades del negocio, pero siendo la empresa joven aún no se han implementado políticas específicas para describir exactamente el alcance de las responsabilidades de cada uno. Aun así, la actividad diaria se realiza con normalidad de acuerdo la función para la que fueron contratados.

De acuerdo a lo expuesto se pueden identificar funciones y responsabilidades específicas que realizan los colaboradores en sus actividades cotidianas.

Gerente de operaciones y Chef Ejecutivo

Encargado y representante legal de las operaciones y de la elección del menú de los días. También es quien mantiene las operaciones con los proveedores y es quien se asegura de la calidad de los ingredientes para sus platos.

Asistente de operaciones

Apoya en las actividades de administración, pago de proveedores, planillas y otros encargos asignados directamente por el gerente de operaciones.

Jefe de piso

Encargado de supervisar y coordinar las actividades del establecimiento incluyendo el servicio al comensal y las tareas de los meseros. Él es quien asegura el buen funcionamiento, atención al cliente y productividad del restaurante.

Meseros

Son los encargados de atender a los clientes procesando sus pedidos y sirviéndolos también apoyan en las necesidades según lo requieran de una manera adecuada y oportuna observando las reacciones de los comensales cuando requieren algo adicional.

Bar tender

Son quienes preparan y sirven las bebidas que son guiadas por recetas, las mezclas pueden ser con alcohol o sin alcohol.

Supervisor cocina

Es quien asiste al chef ejecutivo en la preparación y adecuación de los menús, es entendido que es el segundo al mando en la cocina.

Cocineros

Son los encargados de preparar los platos solicitados por los clientes. Asisten en todo momento al chef ejecutivo y al supervisor de cocina según lo requieran.

Lavado

Son los encargados de lavar los utensilios de cocina garantizando que queden completamente limpios para volver a ser utilizados sin que produzcan problemas de salud por lo tanto son los encargados de la higiene del restaurante.

Cajero

Encargado de procesar los pagos de los clientes por su consumo, también es encargado de pagar a los proveedores cuando se requiere y es quien manda las remesas a la cuenta corriente bancaria después de haber conciliado con el gerente de operaciones.

Bodeguero

Encargado de resguardar los ingredientes de forma adecuada y tener registros de los mismos para solicitar su abastecimiento. Es quien provee cuando cocina lo solicita.

4.4.1.1 Estructura del sistema contable

Datos de los registros contables.

- La contabilidad

Los registros principales y auxiliares de contabilidad se llevarán en hojas separadas debidamente legalizadas. A si mismo estos registros se llevaran electrónicamente.

- Asientos contables

Las partidas contables se realizarán en el sistema computarizado e impreso en hojas separadas.

Libros legales autorizados

- Libros principales

- Libro diario mayor

- Libro de Estados Financieros

- Libro de actas de la Junta Directiva
- Libro de actas de Asamblea General de Accionistas.
- Libros Auxiliares.
 - Libro de caja.
 - Libro de bancos
 - Libro de cuentas por cobrar comerciales y no comerciales
 - Libro de proveedores
 - Libro de cuentas por pagar comerciales y no comerciales
- Libros para el registro y control del IVA
 - Libro de compras
 - Libro de ventas a consumidor final
 - Libro de ventas a contribuyente

Forma de registro en los libros

- Libro diario Mayor: Se registrará todas las transacciones que se realicen diariamente de manera sistemática y según el tipo de partida.
- Libro de Estados Financieros: Se registrará el Balance Inicial y el conjunto de Estados Financieros que establece la Sección 3 “Presentación de Estados Financieros” de las NIIF para las PYMES, al término de cada ejercicio contable.
- Libros auxiliares: Se llevará el registro diario de cada movimiento que afecte las cuentas pertenecientes a los diferentes libros auxiliares.

- Libros para el registro y control del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y la Prestación de Servicios: En estos libros se anotarán todas las transacciones que estén afectas al referido impuesto detallando las compras, ventas a consumidor final, a contribuyentes y la prestación de servicios según lo estable la normativa correspondiente.

Estructura de codificación de cuentas

Para la aplicación de cuentas, subcuentas y demás divisiones, se asignarán dígitos distribuidos de la siguiente manera:

Para identificar los elementos componentes de los estados financieros, se utilizará un dígito, así:

- 1 Activo (bienes y derechos de la sociedad)
- 2 Pasivo (deudas y obligaciones contra la sociedad)
- 3 Patrimonio de los accionistas
- 4 Cuentas de resultado deudoras (costos y gastos)
- 5 Cuentas de resultado acreedoras (ingresos y productos)
- 6 Cuenta liquidadora o de cierre

Para identificar los rubros de agrupación en los estados financieros, se utilizarán dos dígitos, ejemplos:

- 11 Activo corriente
- 12 Activo no corriente
- 21 Pasivo corriente
- 22 Pasivos no corrientes

31 Capital

Para identificar las cuentas de mayor dentro de cada rubro o agrupación de cuentas, se utilizarán cuatro dígitos, así:

- 1101 Efectivo y equivalentes
- 1102 Cuentas por cobrar
- 1104 Cuentas por cobrar arrendamiento financiero
- 1105 Compañías y partes relacionadas
- 1106 Accionistas

Para señalar subcuentas de detalle se utilizarán los dígitos que sean necesarios según las necesidades de información segmentada y detallada que requiera la empresa.

Estudio y evaluación del control interno

Este estudio es pieza indispensable para el encargo de auditoría ya que evalúa desde la estructura, las políticas, procedimientos y cualidades del personal a cargo de cada actividad en el restaurante.

Con el objetivo de obtener información sobre las diferentes áreas que se evalúan en el control interno se crearon herramientas que se detallan a continuación:

Procedimientos de evaluación de control interno

Empresa:	Procedimientos de evaluación de control interno					Fecha: 18/08/2018				
Fusión Mariscos						Revisó: HPM				
	Entrevistado: Cajero					Versión: Uno				
Área: Efectivo y equivalentes										
Caja general	Si	No	N/A	Calificación					Observaciones	
				1	2	3	4	5		
1. ¿Existe un manual de procedimientos que controle el área de caja?		X							X	
2. ¿Los manuales de procedimientos son evaluados y actualizados periódicamente?		X							X	
3. ¿Los fondos de caja se encuentran bajo la custodia del cajero?	X							X		
4. ¿Se realizan cierres de caja al término del día?	X							X		
5. ¿Existe un formulario o documento de control para ello?	X								X	
6. ¿Se elabora el formulario de corte de día de manera correcta llenando todas sus partes?	X					X				
7. ¿Se realiza remesa al finalizar el día con los datos de cuadre de caja?	X					X				
8. ¿Es colocada la remesa en el resguardo respectivo, adecuado para ello y es cerrado o sellado correctamente?		X							X	
9. ¿Existe un documento emitido por el Banco detallando el control de remesas entregadas por parte del Restaurante firmado y sellado por el personal responsable?		X							X	
10. ¿Existe algún procedimiento o control de entrega/recepción de remesas emitido por parte de agencia bancaria?		X							X	

11. ¿Es revisado el resguardo que contiene la remesa por parte de personal delegado de agencia bancaria?		X						X
12. ¿Existe alguna instrucción de como ordenar la documentación por parte del departamento de contabilidad?		X						X
13. ¿Se envía a contabilidad la documentación de cierre de día?	X							X
14. ¿Se realizan cierres parciales al corte por cambio de turno dejando evidencias de ello?		X						X
15. ¿Existe un formulario de llenado para la entrega de fondos de turno?		X						X
16. ¿Se elabora el formulario de manera correcta llenando todas sus partes?		X			X			
17. ¿Se realizan retiros parciales de efectivo?		X			X			
18. ¿Existe un formulario o documentos para el control de retiros parciales?		X					X	
19. ¿Gerencia de operaciones realiza arqueo de caja al menos una vez a la semana dejando constancia de ellos?		X						X
20. ¿Se encuentran las funciones del cajero debidamente definidas y segregadas?		X					X	
21. ¿Existe evidencia de que otra persona ejecuta funciones de cajero?	X							X
22. ¿Los fondos bases para cambios de caja se resguardan en un lugar seguro?		X				X		
23. ¿Los fondos base son manipulados por más de una persona?		X				X		

24. ¿Ingresa al área de caja personal ajeno a estas funciones?		X					X	
25. ¿Personal de caja cuenta con las herramientas necesarias para la detección de billetes falsos?		X					X	
26. ¿Existe algún procedimiento establecido en caso de detectar un billete falso?		X				X		
27. ¿Se utilizan fondos de caja general para gastos de caja chica?		X			X			
Caja chica	Si	No	N/A					Observaciones
1. ¿Existe un procedimiento para el manejo de fondos de caja chica?		X				X		
2. ¿La caja chica posee un fondo fijo definido?		X					X	
3. ¿Existe algún documento de respaldo en el que se identifique a la persona responsable del manejo del fondo de caja chica?	X					X		
4. ¿La caja chica es resguardada en un lugar seguro?		X					X	
5. ¿La llave de caja chica es manipulada por las personas encargadas?	X					X		
6. ¿Están definidos los conceptos que deben cubrirse los desembolsos del fondo de caja chica?		X					X	
7. ¿La liquidación de gastos de caja chica son mayores a cinco días?		X				X		
8. ¿Se mezclan los fondos para música y bonos con el asignado para gastos de caja chica?	X						X	
9. ¿Está definido en el procedimiento cuales son los documentos a	X				X			

utilizarse para respaldar las salidas de efectivo de fondo de caja chica?								
10. ¿Se define en el procedimiento el uso adecuado de los vales de caja chicas?	X				X			
11. ¿El vale de caja chica es llenado en todas sus partes?	X					X		
12. ¿Los CCF y vales de caja chica poseen firma de autorizado de acuerdo al monto?	X						X	
13. ¿Los CCF son emitidos a nombre de la razón social de la compañía?	X					X		
14. ¿La Liquidación de gastos son mayores a 5 días?	X					X		
15. ¿La reposición del fondo de Caja chica se realiza de acuerdo al procedimiento establecido?	X				X			
16. ¿Existe un Formato para elaborar y solicitar los reintegros de caja chica?	X				X			
17. ¿El formulario es llenado en todas sus partes firmado por quien elabora y quien autoriza?	X			X				
18. ¿Existe un formato para elaborar y solicitar los reintegros de caja chica?	X			X				

Procedimiento de evaluación de inventarios.

Empresa:	Procedimientos de evaluación de control interno.					Fecha: 18/08/2018									
Fusión mariscos	Entrevistado: Bodeguero					Revisó: REQ									
											Versión: Uno				
Área: Bodega															
Procedimiento: Seguridad y Limpieza	Si	No	N/A	Calificación					Observaciones						
				1	2	3	4	5							
1. ¿La puerta de acceso permanece cerrada y con llave?	X							X							
2. ¿Ingresa personal no autorizado a la bodega?	X							X							
3. ¿Se realiza limpieza de pisos diaria en la bodega?	X					X									
4. ¿Se realiza limpieza de estantes y orden de productos?	X					X									
5. ¿Se realiza una limpieza completa semanal?	X							X							
6. ¿El bodeguero utiliza redcilla?	X							X							
7. ¿El bodeguero organiza las frutas, verduras, carnes, quesos, etc.? ¿En distintos recipientes?	X				X										
8. ¿Los sobrantes, mermas o recortes son guardados en el congelador?	X					X									
9. ¿Se verifica que los alimentos no estén expirados para así evitar una intoxicación?	X							X							
10. ¿Los Alimentos o productos ya vencidos son clasificados?	X							X							
Procedimiento: Rotación de Inventarios	Si	No	N/A						Observaciones						
a) 1. Orden, limpieza, rotulación y segmentación de bodegas: a. Orden de bodegas		X						X							

b. Limpieza de bodegas c. Rotulación de estantes d. Indicador de cada bodega existente								
2. ¿Están identificados los productos críticos?		X					X	
3. ¿Se realiza recepción del producto en sistema definido para esto?	X					X		
4. ¿Traslados de productos a sub-inventarios correspondientes?	X				X			
5. ¿Ubicación de producto según fecha de caducidad de producto (primero en vencer, primero en salir)?	X				X			
6. ¿Se realizan inventarios a finales de mes supervisados por operaciones y en presencia de auditor?	X				X			
Abastecimiento Interno	Si	No	N/A					Observaciones
1. ¿El área de cocina realiza a bodega dos pedidos diarios?		X				X		
2. ¿El área de bar realiza a bodega dos pedidos diarios?		X					X	
3. ¿El área de panadería realiza a bodega dos pedidos diarios?		X				X		
4. ¿Se entrega a cada área el primer pedido solicitado con los documentos de traslado correspondientes?		X				X		
5. ¿El primer pedido de cada área es preparado y entregado por bodega en el horario establecido?		X				X		

6. ¿Al cierre de operaciones, cada área entrega a bodega el segundo pedido?		X			X				
7. ¿El segundo pedido es preparado y entregado horario establecido?		X			X				
8. ¿Los pedidos realizados por cada área son suficientes para poder satisfacer la demanda del desayuno, almuerzo y cena?	X				X				

Procedimientos de evaluación de restaurante.

Empresa:	Procedimientos de evaluación de control interno.	Fecha: 18/08/2018							
Fusión mariscos	Entrevistado: supervisor de cocina	Revisión: OHA							
		Versión: Uno							
Área: Restaurante									
Portación uniforme completo personal tiendas	Si	No	N/A	Calificación					Observaciones
				1	2	3	4	5	
1° ¿Utiliza camisa de vestir con logo del restaurante?	X			X					
2° ¿Utiliza pantalón negro de vestir?	X				X				
3° ¿Utiliza zapatos negros de vestir?	X					X			
4° ¿Utiliza calcetines negros de vestir?	X				X				
5° ¿Personal usa de mandil?	X					X			
6° ¿Personal porta gafete de identificación?	X							X	
7° ¿Personal utiliza redecilla para evitar la contaminación física?	X							X	
8° ¿Personal posee peinado formal?	X			X					
9° ¿Personal conoce los protocolos de servicio al cliente?		X						X	
10° ¿Personal conoce que hacer en caso de reclamos del cliente con respecto a calidad de servicio?		X						X	

Procedimiento de evaluación de proveedores

Empresa:	Procedimientos de evaluación de control interno.					Fecha:	19/08/2018				
Fusión mariscos	Entrevistado: personal de compras					Revisó: OHA					
											Versión: Uno
Área: Proveedores											
Recepción de mercadería (proveedores)	Si	No	N/A	Calificación					Observaciones		
				1	2	3	4	5			
1° ¿Proveedor ingresa en los horarios establecidos?	X								X		
2° ¿Proveedor es atendido por orden de llegada?	X							X			
3° ¿Son entregados los documentos completos por parte de proveedor? (OC, CCF, Facturas Internas, Notas de Envío)	X							X			
4° ¿Es entregado el pedido completamente según lo solicitado?	X						X				
5° ¿El producto entregado es verificado contra documento de proveedor?		X				X					
6° ¿Se revisa la calidad e inocuidad de los productos?		X				X					
7° ¿Se verifica que los proveedores cumplan con las medidas de manejo de productos para evitar contaminación cruzada o contaminación física?		X			X						
8° ¿Proveedor espera los documentos fuera del área de bodega?		X			X						
9° ¿El trato "proveedor-bodeguero" y viceversa es de carácter Profesional?	X				X						
10° ¿Se genera formato temporal devolución/faltante mercadería a proveedor si hay faltante o devolución de esta?		X				X					
11° Se verifican las que las temperaturas de los productos que tienen control de temperatura?		X							X		

12° Los documentos son entregados al proveedor debidamente sellados y firmados de recibido?	X							X	
---	---	--	--	--	--	--	--	---	--

Valoración de los riesgos

El estudio de evaluación del control interno nos proporcionó cuales de las actividades o áreas evaluadas son más sensibles a la posibilidad de riesgo. Para lo cual se realizaron matrices de riesgo por área en las cuales se detallan la clasificación del riesgo y su probabilidad de ocurrencia, controles para mitigarlo.

Para este estudio se realizaron la valoración de riesgos de dos áreas:

- Efectivo y Equivalentes
- Inventarios y Cocina

El siguiente cuadro muestra la calificación que da como resultado de las respuestas obtenidas por empleados y la alta gerencia; después de evaluar los componentes de control interno mediante un cuestionario de 91 preguntas de las áreas evaluadas se obtuvo lo siguiente:

Calificaciones de riesgo por área

AREA	Sumatoria de respuestas obtenidas					Total
	1	2	3	4	5	
Efectivo y Equivalentes	2	9	10	9	15	
Inventario y proveedores	5	6	8	10	7	
Cocina	2	2	2	0	4	
Total	10	19	23	23	31	
Ponderación total	12	38	69	92	155	366

La calificación obtenida es total de ponderación entre el total de preguntas:

$$\text{Calificación} = 366/91 = 4.02$$

El resultado obtenido permite la obtención de la evaluación del sistema de control interno de las áreas vulnerables, utilizando los siguientes parámetros:

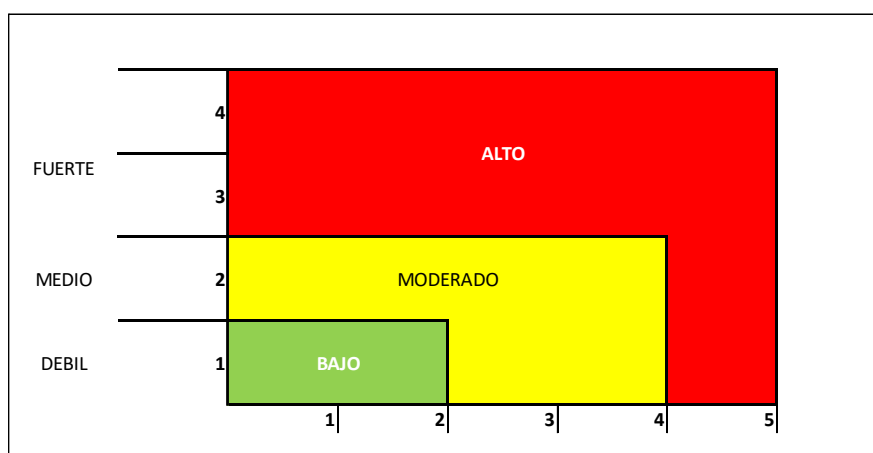
Resultado de evaluación del control interno

Rango	Evaluación del sistema de control interno de las áreas vulnerables	
	Calificación	
1.0 a 1.9	Bajo	Débil
2.0 a 3.9	Moderado	Medio
4.0 a 5.0	Alto	Fuerte

Conclusión:

Según los parámetros que se determinaron el resultado de la calificación es de 4.02 lo cual corresponde a una calificación alta, y la evaluación del control interno en áreas vulnerables es alto y la probabilidad de que ocurran errores en el control interno es alto.

Mapa de riesgos



Matriz de riesgo de efectivo y equivalente.

MATRIZ DE RIESGO											
Restaurante: Fusión Mariscos						Auditor: HPM					
Área	Componente de control	Observación	Deficiencia	Riesgo	Riesgo inherente			Riesgo de control			Probabilidad de riesgo
					Tipo de riesgo			Tipo de riesgo			
					A	M	B	A	M	B	
CAJA GENERAL	Manual de procedimiento de control caja.	Existe un procedimiento emitido por parte de gerencia de operaciones	Manual de procedimiento no está impreso, y personal de caja desconoce el procedimiento.	Equivocaciones y mal manejo del efectivo en caja, manipulación inadecuada del efectivo.	X				X		50.00%
		No se encontró evidencia de que el manual de Procedimientos sea actualizado por gerencia de operaciones	Mantener procedimientos desfasados lo que hace más difícil el control de efectivo en caja.	Pérdida de Efectivo y mala manipulación.	X				X		50.00%
	Fondos asignados a caja general custodiados por cajera.	Cajera conoce cuál es el fondo asignado de la base, pero no hay un documento que indique la cantidad entregada a su persona.	No existe un documento interno en el cual se haga constar el efectivo total entregado en la apertura de turno o al relevo de este.	Pérdida de Efectivo	X				X		100.00%
	Evidencias de cierres parciales al corte por cambio de turno.	EL cierre parcial de caja o corte X se realiza todos los días en cambios de turno, evaluados por gerente de restaurante en presencia de personal de caja asignado.	El formato de control de efectivo o entrega de turno no se está realizando de manera constante, la única evidencia de los ingresos de efectivo es el Corte X. No queda evidencia de faltantes o sobrantes.	Pérdida de control de efectivo, Mala manipulación de efectivo, extravió y sustracción de dinero ya que no se deja evidencia del ingreso total del efectivo a las arcas de la compañía.	X				X		33.00%

	Realización de retiros parciales de efectivo.	Los retiros de efectivo no son realizados por parte de los encargados del restaurante.	Los retiros de efectivo no son efectuados en el restaurante.	Perdida de efectivo debido a la cantidad resguardada en el gabinete de caja. Mala manipulación de efectivo.	X					X	100.00%
	Resguardo y manipulación de efectivo.	El resguardo de efectivo no es el adecuado, además de esto se observa que la manipulación es realizada por más de una persona.	El fondo base asignado a caja general no se encuentra resguardado en un lugar seguro, y las actividades de caja son realizadas por más de una persona. Procedimiento de control de efectivo no se cumple.	La manipulación de efectivo por más de una persona y el resguardo inadecuado de este, puede conllevar a pérdida, extravío u hurto de efectivo. Finalmente, un descontrol de efectivo y fondos de caja.	X					X	33.00%
CAJA CHICA	Mezcla de los fondos de caja asignada a ventas general y caja chica.	Personal encargado de los fondos de efectivo y equivalentes conocen y están sabedores que la mezcla de estos no es lo indicado.	Irrespetar lo establecido en documento procedimiento de caja efectivo y equivalentes el cual establece las disposiciones para cada fondo de efectivo.	Perdida de efectivo y el descontrol de este ocasionando un desempeño irregular y acciones ajenas a las actividades de resguardo de efectivo.	X					X	100.00%
	Procedimiento de control de caja chica, fondo asignado y responsable de dichos fondos.	Existe un procedimiento emitido por Gerencia de operaciones el cual establece los fondos y sus cantidades para los gastos, además de quien es el responsable o responsables directos de dichos fondos.	La manipulación de los fondos por más de una persona, jefes de servicio y gerente. No seguir el procedimiento emitido por parte de gerencia operaciones.	No respetar el procedimiento ya emitido lo cual puede conllevar a un descontrol de efectivo y los fondos ya asignados y establecidos, así como también el extravío de estos fondos.	X					X	0.00%
	procedimiento de resguardo de fondos de caja chica y portación de llaves.	Gerencia de operaciones emitió un procedimiento a seguir el cual establece el resguardo seguro de los fondos de caja chica y la portación de las llaves de caja fuerte.	No seguir las instrucciones o lineamientos ya establecidos en la normativa interna.	Descontrol de una mala manipulación de la portación de llaves y de los fondos asignados a caja chica.	X					X	0.00%

Conceptos y pagos autorizados, tipo de documentos autorizados y montos permitidos de fondo de caja chica.	Existe un procedimiento el cual establece cuales, y cuanto es el fondo permitido para los gastos, los documentos que amparan la salida de efectivo y los conceptos para sufragar dichos fondos.	Manipulación de fondos por más de una persona, incumplimiento de la norma establecida.	Perdida de efectivo, dejar de seguir el procedimiento establecido por parte de los o el responsable de dichos fondos.	X					X		33.00%
Elaboración de vales de caja chica llenado completo y CCF.	Los documentos fiscales (CCF) y Vales de caja chica ya tienen un procedimiento a seguir para su respectivo pago, o salida de efectivo en concepto de gasto y elaboración o cancelación.	Los vales de caja chica no presentan su llenado completo, en algunas faltas firmas y en otros su concepto, los CCF se elaboran de manera correcta.	Sustracción de una cantidad X en vale de caja chica sin justificación, incumplimiento del procedimiento, descontrol de los fondos asignados.	X					X		13.00%
Reintegro de fondos y liquidación de caja chica	La liquidación de caja chica y el detalle de dichos fondos es realizada por parte de gerente de restaurante.	Vales y/o documentos fiscales retrasados o acumulados, retención de documentos por olvido, reintegro tardío de los fondos.	Perdida de documentos, y por consecuencia un deficiente control de efectivo. Envío inadecuado de documentación a contabilidad, desembolsos de caja chica tardío, pérdida de efectivo.	X					X		33.00%
Arqueo de caja chica por gerencia operaciones.	No se re realizan arqueo de fondos de caja chica por gerencia de operaciones.	Gerencia de operaciones desconoce la manipulación de los fondos asignados a caja chica, el flujo y uso que se les da, el arqueo de fondos no es realizado, no existe evidencia que se haya alguna vez realizado.	Descontrol de efectivo, incumplimiento de la normativa. Perdida de efectivo en concepto de pagos de gastos no razonables.	X				X			100.00%

Matriz de riesgo de inventarios.

MATRIZ DE RIESGO											
Restaurante: fusión mariscos					Auditor: hpm						
Área	Componente de control	Observación	Deficiencia	Riesgo	Riesgo inherente			Riesgo de control			Probabilidad de riesgo
					Tipo de riesgo			Tipo de riesgo			
					A	M	B	A	M	B	
BODEGAS Y COCINA	Manual de procedimientos control de bodega.	Esta establecido un procedimiento para el control de la bodega centralizada, de conocimiento de personal delegado a esta área.	El procedimiento establecido no está impreso y el personal en general desconoce del procedimiento.	Existe un procedimiento emitido por parte de gerencia de operaciones	X				X		0.00%
	Realización de inventarios cíclicos por parte de gerencia de restaurante y operaciones.	La realización y toma de inventarios selectivos por parte de personal de restaurante es regular, no obstante gerencia de operaciones no realiza esta acción para conocer el estado y las cantidades de los inventarios en físico.	El personal delegado a la administración de bodega en restaurante no está en constante monitoreo y verificación de los inventarios, gerencia de operaciones desconoce los productos que hay en la bodega.	Descontrol de los inventarios, valores no razonables e irreales al momento de verificar. No realizar de manera adecuada el procedimiento.	X				X		0.00%

Control de fechas de caducidad, rotación y asignación de productos por sub-bodega.	Los productos próximos a vencer son identificados y colocados en un solo lugar específico, el método utilizado para la rotación de los productos es el método UEPS (Últimas Entradas, Primeras Salidas)	El método de rotación de productos y la verificación de caducidad y estado de estos no es supervisado por encargados de Restaurante.	Perdida de inventarios por mala rotación, incumplimiento del procedimiento.	X					X		0.00%
Control de averías, notificación a control de calidad y documentación.	No se lleva un control documentado de las incidencias de productos en mala calidad detectados, la notificación a control de calidad y la verificación de este departamento no es la mejor.	La verificación de los productos es deficiente y la notificación a control de calidad	Incumplimiento de control de inventarios y sus procedimientos de cuidar los inventarios, documentación deficiente sobre los productos averiados, pérdida de inventarios por descontrol.	X					X		7.00%
Recepción de productos en sistema.	La recepción mediante sistema no se realiza simultáneamente, y en ocasiones no son ingresadas al sistema hasta el día siguiente.	Incumplimiento de la normativa de control de inventarios, ingreso de los productos entrantes a bodega en sistema fuera de tiempo.	Valores no razonables de los inventarios y descuadre de estos. Pérdida de producto.	X					X		0.00%
Traslado de inventarios a Sub-bodegas.	Los traslados de productos a las sub-bodegas es realizado mediante requisiciones internas de Restaurante.	Elaboración de los documentos no se llevan al día.	Probabilidad de que el procedimiento no se cumpla, descontrol de las salidas de productos, información incorrecta de lo detallado en el documento.	X					X		0.00%

<p>Control de documento de salida de Inventarios, llenado, elaboración y envío de este a la administración.</p>	<p>La elaboración de los documentos, el control de los correlativos y el llenado completo de estos en ocasiones no es eficiente.</p>	<p>No hay un control formal por parte de los encargados de bodega en la manipulación, elaboración y llenado legible del documento, el envío también necesita mejorar por parte de personal de seguridad.</p>	<p>Cruces de productos por mala escritura, equivocación por tachaduras, correlativo no respetado, descuadre de los inventarios, los documentos no llegan a su destino por olvido o por irresponsabilidad de la persona delegada a su traslado.</p>	<p>X</p>			<p>X</p>			<p>25.00%</p>
<p>Bodega permanece cerrada con acceso único a personal autorizado por gerencia operaciones.</p>	<p>El procedimiento de control de bodega se ha comunicado a personal de bodega.</p>	<p>EL acceso a bodega y la aplicación del procedimiento no es empleado por todo el personal, se observa en ocasiones la puerta de la bodega abierta con libre acceso a personal en general.</p>	<p>Incumplimiento del procedimiento por parte de personal de bodega y demás colaboradores, pérdida de inventarios o toma de estos sin previo aviso u autorización.</p>	<p>X</p>			<p>X</p>			<p>67.00%</p>
<p>Planificación y delegación de orden y limpieza profunda en bodega, realización de limpieza periódica.</p>	<p>No se encontró documento que establezca los horarios de limpieza o delegue lavado de pisos, estantes, etc. El procedimiento establece esta acción, pero no hay documento de control de limpieza profunda y periódica.</p>	<p>La realización de lavado de pisos y limpieza en el área de bodega de forma periódica no es efectuada en algunos turnos, no hay una supervisión constante de esta acción de los bodegueros por parte de Gerencia y Jefes de Servicio.</p>	<p>Contaminación de los productos en general, manipulación inadecuada del procedimiento de bodega ya establecido por gerencia de operaciones.</p>	<p>X</p>			<p>X</p>			<p>50.00%</p>
<p>Reglamento de uso de uniformes e higiene personal y equipo de seguridad para las actividades de trabajo.</p>	<p>El uso completo del uniforme por parte del personal de bodega es aplicado, aunque no de forma correcta, equipo de seguridad industrial laboral deficiente.</p>	<p>Se observa a personal de bodega con su camisa de uniforme no utilizada debidamente ya que la usan por fuera y arrugada, cinturón lumbar no poseen, botas impermeables, gorro para ingresar al cuarto congelados.</p>	<p>Incumplimiento de las normas establecidas y supervisión inadecuada por parte de CC y encargados de restaurante. Mala presentación por no utilizar el uniforme adecuadamente.</p>	<p>X</p>			<p>X</p>			<p>50.00%</p>

<p>Elaboración de remarque en las áreas requeridas.</p>	<p>Se elabora el documento por las diferentes áreas involucradas: cocina y bar, existe un procedimiento de control de remarques, pero no está impreso.</p>	<p>Personal de las áreas de cocina y bar, desconocen el procedimiento de control y elaboración de este documento.</p>	<p>Mala elaboración de los documentos y la descripción de los productos salientes y entrantes, dejar de cumplir el procedimiento de remarcación de productos.</p>	<p>X</p>				<p>X</p>		<p>0.00%</p>
<p>Verificación, control y horarios establecidos para la devolución.</p>	<p>Existe un procedimiento el cual indica cuales son los pasos a seguir para poder realizar las devoluciones a planta, verificación y horarios establecidos los cuales son los días lunes.</p>	<p>La revisión de los productos en concepto de devolución no es verificada por CC, el documento no es firmado por CC solamente se le envía el detalle de los productos vía correo electrónico.</p>	<p>Manipulación de los inventarios de forma no adecuada en cuanto a la rotación de los productos, envío de productos en buen estado a planta, supervisión deficiente por parte de CC, incumplimiento de la normativa.</p>	<p>X</p>				<p>X</p>		<p>67.00%</p>
<p>Existencia, control, verificación y elaboración de formato de averías y devoluciones a la administración.</p>	<p>No existe un formato propio de control de calidad el cual detalle los productos para enviar a planta en concepto de devolución por mala calidad. Son detallados en notas de envío.</p>	<p>Documento no es elaborado de manera completa, se muestra faltante de transferencia Interna, códigos u otros datos en la descripción del producto.</p>	<p>Descripción incorrecta de los productos a devolver que puede ocasionar una confusión al momento de realizar el envío por sistema, lo cual conlleva a un descuadre de inventarios.</p>	<p>X</p>				<p>X</p>		<p>0.00%</p>

<p>Recepción de proveedores en horarios establecidos y documentación presentada completa.</p>	<p>Recepción de productos se realiza en horarios establecidos presentando la documentación de dicha compra completa.</p>	<p>La recepción de los productos no se realiza de manera simultánea, y la entrega de productos en ocasiones no es en horarios establecidos, en la entrega de documentos de devolución no es exigida por parte de personal de bodega.</p>	<p>Colusión por parte de los involucrados de entrega y recepción de productos, información equivocada y recepción de producto equivocado, desabastecimiento de productos por incumplimiento en horarios de entrega por parte de proveedor.</p>	<p>X</p>				<p>X</p>		<p>33.00%</p>
<p>Seguridad, puerta de acceso proveedores cerrada.</p>	<p>La puerta de acceso a proveedores y personal permanece abierta mientras se recibe proveedor. La normativa de seguridad en esos momentos no es aplicada.</p>	<p>Incumplimiento en el procedimiento de bodega, ya que no se mantiene la puerta cerrada al momento de estar recibiendo producto de proveedor. La puerta de acceso permanece abierta sin controlar el ingreso o las salidas de las personas.</p>	<p>Pérdida o Extravió de producto, ingreso de personal ajeno al restaurante. Contaminación cruzada o física</p>	<p>X</p>				<p>X</p>		<p>100.00%</p>
<p>Devolución productos en mala calidad, documentación y elaboración de formato.</p>	<p>La elaboración de los documentos por devolución y la entrega no es constante.</p>	<p>La elaboración de documentos de control de devolución y la entrega de los productos por mala calidad no es realizada frecuentemente, ya que los productos no son verificados profundamente por el encargado de la bodega.</p>	<p>Ingreso de productos de mala calidad por la falta de verificación profunda y responsable por parte de los responsables del área y restaurante. Colusión por parte de los involucrados en este procedimiento, manipulación de la información y modificación de los documentos fiscales de la venta.</p>	<p>X</p>				<p>X</p>		<p>33.00%</p>

<p>Toma y verificación de inventarios fin de mes.</p>	<p>Los inventarios finales de cada mes son realizados y cuantificados por personal de bodega, no son supervisados por gerencia de operaciones constantemente solamente por gerente de restaurante.</p>	<p>La toma de cantidades en los inventarios físicos del restaurante no se está realizando de manera responsable y a conciencia, la verificación por parte de los responsables de restaurante y gerencia operaciones es muy deficiente.</p>	<p>Pérdida del control de los inventarios por conteo irresponsable, manipulación inadecuada de los inventarios. Datos no razonables cargados al sistema. Desconocimiento de los inventarios y productos por parte de los encargados de restaurante y bodega.</p>	<p>X</p>			<p>X</p>			<p>0.00%</p>
--	--	--	--	----------	--	--	----------	--	--	--------------

Matriz de riesgo de Cocina.

MATRIZ DE RIESGO											
Restaurante: fusión mariscos					Auditor: rem						
Área	Componente de control	Observación	Deficiencia	Riesgo	Riesgo inherente			Riesgo de control			Probabilidad de riesgo
					Tipo de riesgo			Tipo de riesgo			
					A	M	B	A	M	B	
Procedimientos	Procedimiento de control del área	El control se dificulta cuanto no se conocen los lineamientos establecidos en el procedimiento.	No existe un manual de procedimiento para el área de cocina.	Costo de inventario no razonable, hurto o robo.	X			X			100.00%
Mermas	Control de mermas y desperdicios	Desperdicios y Mermas controlados por Documento Reporte de Desperdicios. (CC)	No se realiza control	Costo de inventario no razonable, hurto o robo.		X		X			0.00%
Entrega y Despacho de Alimento Clientes	Se respeta la receta de los platos en general al momento de su elaboración	En las tres visitas realizadas al área de cocina no se observó que se preparan los platos en base al recetario, todo se elabora en base a la experiencia de cada cocinero. El jefe de cocina manifestó que el recetario se utiliza únicamente cuando no se saben bien una receta de lo contrario no.	Para la elaboración de los alimentos no se toma como base el recetario; así mismo, los productos a utilizar no son pesados o medidos según demanda el recetario.	Hurto, costo de ventas no razonable.	X			X			67.00%

	Procedimiento de inocuidad en los alimentos	No se encontró evidencia de la existencia de un manual de procedimiento de inocuidad en los alimentos, sin embargo, el personal de cocina conoce cuales son los procedimientos de inocuidad de los alimentos, aunque este no se encuentre impreso.	No existe un procedimiento emitido por parte de la administración, solamente las instrucciones de lavado de los alimentos detallados en el recetario de alimento de cocina.	Productos de mala calidad.	X				X		50.00%
	Documento de control sobre comandas equivocadas. (alimentos devueltos por cliente)	La Salida y preparación de dichos productos solamente pueden ser verificados en sistema y mediante comanda impresa a cocina.	No se encontró deficiencia.	No existe Riesgo.	X				X		0.00%
Personal de cocina	Personal de cocina viste uniforme completo	Personal de cocina viste uniforme completo dentro de su jornada laboral.	No se encontró deficiencia.	No existe Riesgo.		X			X		0.00%
	Procedimiento sobre inocuidad de los alimentos, seguridad industrial e higiene ocupacional	Todo el personal de cocina tiene el conocimiento de estos procesos, sin embargo, no se encontró evidencia física en las tiendas sobre un procedimiento sobre la inocuidad de los alimentos, seguridad industrial e higiene ocupacional.	Los manuales existen, pero únicamente los posee el departamento de Desarrollo Humano.	Contaminación del producto, manipulación errónea del producto, multas.	X				X		67.00%

	Lavado de utensilios de cocina, y limpieza en el área	Al finalizar cada turno los cocineros realizan el lavado de los utensilios, sin embargo, no se encontró evidencia acerca de un procedimiento establecido para el lavado de utensilios de cocina y limpieza en el área.	No existe un procedimiento girado.	Contaminación del producto.	X			X			50.00%
	Lavado general del área al finalizar la jornada y entrega de zona	Al finalizar la jornada el personal de cocina realiza una limpieza general (estantería, utensilios, pisos, etc.).	El personal de cocina del turno pm no hace entrega del área al jefe de turno.	Contaminación cruzada.	X			X			50.00%
Solicitud y Abastecimiento de Productos.	Procedimiento de solicitud pedidos a bodega centralizada restaurante	Existe un procedimiento de bodega. El personal de cocina realiza los pedidos a bodega sin una planificación, lo cual ocasiona un desabastecimiento de productos en el área de cocina.	Mala planificación de pedidos a bodega.	Desabastecimiento, pérdida de venta, hurto, robo.	X				X		50.00%
	Formato de pedido, llenado y entrega de este en los horarios establecidos	Existe un formato de pedidos el cual es llenado de forma correcta.	Los pedidos no son realizados en los horarios establecidos por el procedimiento, además, el ingreso a la bodega no es único y exclusivo de personal de bodega y gerencia, ya que se pudo observar al personal de cocina ingresando a las bodegas e incluso teniendo el derecho de llaves.	Diferencias de inventarios, robos o hurtos.	X				X		67.00%

	Verificación de productos entregados por personal de cocina.	La entrega física del producto solicitado en el pedido a bodega no es verificada por el personal de cocina.	Personal de cocina no verifica físicamente la recepción del pedido de bodega	Diferencias de inventarios, robos o hurtos.	X				X		100.00%
	Preparación de los alimentos a colaboradores según receta y menú establecido.	Existe un menú establecido para la preparación y entrega de alimentos a colaboradores.	No se encontró deficiencia en el procedimiento.	No existe Riesgo.	X				X		0.00%

Programación de la auditoría.

Asignación de personal y presupuesto de tiempo.

Cliente: Fusión Mariscos, S.A. de C.V.

Horas hombre: 98

Presupuesto de tiempo

Programación de la auditoría.

ACTIVIDADES	SOCIO	SENIOR	JUNIOR	TOTAL, HORAS
Entrevista inicial.	1			1
Evaluación y aceptación del cliente.	1			1
Emisión de carta oferta y carta compromiso.	1			1
Documentación del conocimiento del negocio.		1	6	7
Estudio y evaluación del control interno.		2		2
Elaboración de programas para pruebas de cumplimiento.		2	2	4
Ejecución de pruebas de cumplimiento.		5	8	13
Hallazgo en la evaluación de áreas críticas para elaborar la matriz de riesgo.		2	4	6
Elaboración matriz de riesgo.	3			3
Elaboración del memorándum de planeación.		4		4
Preparación de programas de auditoría.		4		4
Ejecución de programas		10	34	44
Emisión de informe del auditor		2		2
Participación en Junta General de Accionistas o Dueño	2			2
Cierre de Carpeta.		1	3	4
TOTAL, DE HORAS PRESUPUESTADAS	4	1	3	98

Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
Actividades	2018							
	Meses							
	Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
FASES DE LA PLANEACION								
Reconocimiento del Entorno de la Entidad	■							
Estudio y Evaluación del Control Interno		■						
Identificación, Evaluación y Medición del Riesgo		■						
Elaboración del Memorándum de Planeación.			■					
Revisión de Memorándum de Planeación			■					
FASE DE EJECUCION								
Primera Visita				■				
Ejecución de programas				■				
Segunda Visita					■			
Ejecución de programas					■			
Tercera Visita						■		
Ejecución de programas						■		
FASE FINAL DE AUDITORÍA								
Emisión de Carta de Observaciones y Recomendaciones a la Estructura de Control Interno							■	
Elaboración del Informe Final								■

Personal clave.

Gerente de operaciones y Chef Ejecutivo – Carlos Burgos

Encargado y representante legal de las operaciones y de la elección del menú de los días. También es quien mantiene las operaciones con los proveedores y es quien se asegura de la calidad de los ingredientes para sus platos

Supervisor de cocina – Isamar Vásquez

Es quien asiste al chef ejecutivo en la preparación y adecuación de los menús, es entendido que es el segundo al mando en la cocina.

Asistente de operaciones – Alejandra Burgos

Apoya en las actividades de administración, pago de proveedores, planillas y otros encargos asignados directamente por el gerente de operaciones.

Etapa de Ejecución

Programas de auditoría

Programa de servicio al cliente

PROGRAMA DE CONTROL Y SUSTANTIVOS				
Restaurante:			Fusión Mariscos	
Área:			Servicio al cliente	
Fecha o periodo que se audita:				
Objetivos: Verificar que se cuentan con protocolos para atención al cliente.				
N°	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
1	Verifique la existencia de un protocolo de servicio al cliente y valide que exista un manual de servicio al cliente y bitácoras de cumplimiento.	OHA	HPM	RS-1
2	Compruebe si existe un plan de limpieza para el área de mesas a través de la aplicación de: a) Un manual de cumplimiento. b) Bitácoras de limpieza c) Y existencia de horarios y procedimientos de limpieza.	OHA	HPM	RS-1
3	Verifique si se cuenta con límites de tiempo de espera para los clientes y su respectiva anotación en las bitácoras de cronometración de tiempo.	OHA	HPM	RS-1
4	Confirme si se cuenta con un plan de recepción de sugerencias de los clientes.	OHA	HPM	RS-1
5	Verifique si se cuenta con un protocolo por atención de reclamos según el manual de servicio al cliente.	OHA	HPM	RS-1

Programa de Control de Calidad.

PROGRAMA DE CONTROL Y SUSTANTIVOS				
Restaurante:		Fusión Mariscos		
Área:		Calidad		
Fecha o periodo que se audita:				
Objetivos: Verificar que las condiciones del restaurante sean las óptimas para resguardar la calidad de los productos.				
N°	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
1	Compruebe la existencia de un control de vida útil del producto después de manufacturado, y Valide que exista sticker de vida útil.	OHA	HPM	RS-2
2	Verifique la correcta rotación de los productos según el método PEPS, valide fechas de productos próximos a utilizar y fechas de producto almacenado.	OHA	HPM	RS-2
3	Compruebe si existen controles de temperatura y compruebe las temperaturas anotadas en bitácora de temperatura y calibración.	OHA	HPM	RS-2
4	Confirme si se cuenta con un control de limpieza en el área de producción, comprobando el uso de bitácoras de limpieza.	OHA	HPM	RS-2
5	Verifique si se cuenta con un control de limpieza en el área de servicio comprobando el uso de bitácoras de limpieza.	OHA	HPM	RS-2
6	Compruebe si se cuenta con un control de plagas en el restaurante, validando que se tenga un proveedor de control de plagas y comprobando la periodicidad de visitas a través de la bitácora de control de visitas.	OHA	HPM	RS-2
7	Revise si se cuenta con un control de lavado de manos.	OHA	HPM	RS-2

N°	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
8	Compruebe la aplicación de manual de Buenas prácticas de manufactura validando: <ul style="list-style-type: none"> a) El uso de tapabocas b) Bitácoras de limpieza c) Uso de formato de lavado de manos. 	OHA	HPM	RS-2
9	Compruebe si se cuenta con un plan de mantenimiento para el equipo de producción.	OHA	HPM	RS-2

Programa de Salud y Seguridad Ocupacional.

PROGRAMA DE CONTROL Y SUSTANTIVOS				
Restaurante:		Fusión Mariscos		
Área:		Salud y seguridad ocupacional		
Fecha o periodo que se audita:				
Objetivos: Verificar que las condiciones del restaurante sean seguras para realizar las actividades destinadas.				
N°	Procedimiento de auditoría	Echo por	Revisado por	Referencia PT
1	Verifique que el Comité de Seguridad e Higiene esté debidamente formalizado, solicitando para ello acreditaciones de los miembros.	OHA	HPM	SH-1
2	Compruebe la aplicación de un manual de SSO, solicite el manual interno de SSO.	OHA	HPM	RS-3
3	Compruebe la existencia de exámenes médicos y constancias de salud de los colaboradores, y solicite las constancias médicas de los colaboradores.	OHA	HPM	RS-3
4	Compruebe la existencia de un botiquín.	OHA	HPM	RS-3
5	Verifique la existencia de extintores con carga.	OHA	HPM	RS-3
6	Confirme si se cuenta con un control de áreas de evacuación, solicite plan de emergencias y señalización de las áreas.	OHA	HPM	RS-3
7	Confirme si se cuenta con un programa de capacitaciones contra incendios y valide la periodicidad de estas.	OHA	HPM	RS-3
8	Compruebe la existencia de un programa de simulacros para diversas situaciones de emergencia.	OHA	HPM	RS-3

Programa de efectivo y equivalentes.

PROGRAMA DE CONTROL Y SUSTANTIVOS				
Restaurante:		Fusión Mariscos		
Área:		Efectivo y equivalentes		
Fecha o periodo que se audita:				
Objetivos: Determinar que los fondos asignados se manejen de la manera establecida y verificar que el resguardo y custodia de los fondos cumplan los procedimientos mínimos de seguridad.				
N°	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
1	Compruebe la aplicación de procesos sobre el efectivo y equivalentes verificando la aplicación de la política de efectivo y equivalentes.	OHA	HPM	RS-4
2	<p>Compruebe la existencia de un monto fijo asignado para moneda de cambio y caja chica en el restaurante, de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realice arqueo del monto asignado como moneda para cambio. 2. Realice arqueo de caja general y caja chica <ol style="list-style-type: none"> a. Compruebe la existencia de documentos de respaldo (comprobantes de crédito fiscal, vales de caja chica, etc.). b. Cuente y anote las monedas en documento de arqueo. c. Valide el saldo asignado contra el monto contado. 3. Compruebe que los montos no excedan o establecido en la política. 	OHA	HPM	RS-4

N°	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
3	<p>Compruebe la existencia de una programación de arqueos de caja, por parte de la gerencia como parte de los protocolos de resguardo de efectivo y equivalentes de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique el uso de la bitácora de arqueos de caja. 2. Valide que las firmas de revisión, sean las autorizadas por gerencia 	OHA	HPM	RS-4
4	<p>Compruebe si existe un control de envío de remesas al banco, de la siguiente manera</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Valide la programación de vistas de Banco. 2. Verifique el monto remesado contra el registrado en ventas. 	OHA	HPM	RS-4
5	<p>Valide la existencia de la autorización de la DGII para la emisión de tickets, solicitando el certificado otorgado por la DGII.</p>	OHA	HPM	RS-4
6	<p>Compruebe la existencia de caja fuerte para el resguardo del efectivo de la venta y la base de moneda para cambio.</p>	OHA	HPM	RS-4
7	<p>Compruebe si se cuenta con una política de máximo de efectivo en cajas registradoras, revisando la política de efectivo y equivalentes.</p>	OHA	HPM	RS-4
8	<p>Valide si el procedimiento cuenta con procesos de tratamiento para faltantes o sobrantes de caja revisando la política de efectivo y equivalentes, y verifique si estos se cumplen.</p>	OHA	HPM	RS-4
9	<p>Compruebe la existencia de detectores de billetes falsos, ya sea pluma o luz ultra violeta, probando que el detector de billete falso sea funcional.</p>	OHA	HPM	RS-4

Programa de Inventarios

PROGRAMA DE CONTROL Y SUSTANTIVOS				
Restaurante:		Fusión Mariscos		
Área:		Inventarios		
Fecha o periodo que se audita:				
Objetivos: Verificar el adecuado manejo de los inventarios				
Nº	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
1	Comprobar la existencia de un sistema para el manejo de inventarios. a) Verificar la política de inventarios.	OHA	HPM	RS-5
2	Verificar si cuenta con un protocolo de recepción en sistema de toda la mercadería que se recibe. a) Verificar la política de inventarios. b) Verificar el protocolo de ingreso de mercadería.	OHA	HPM	RS-5
3	Constatar si se cuenta con lugares idóneos para resguardo de los inventarios y si el acceso a los cuartos fríos es única y exclusivamente para personal que corresponde. a) Realizar un reconocimiento de las instalaciones de resguardo del producto.	OHA	HPM	RS-5

N°	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
4	<p>Comprobar si se cuenta con una programación para la toma física de los inventarios y si es adecuada al movimiento de la misma.</p> <p>a) Verificar la política de inventarios.</p> <p>b) Realizar un cuadro de inventario.</p>	OHA	HPM	RS-5
5	<p>Constatar si se han establecido saldos máximos y mínimos para las adquisiciones de mercadería.</p> <p>a) Verificar política de inventarios.</p> <p>b) Realizar un cuadro con los montos involucrados.</p>	OHA	HPM	RS-5
6	<p>Constatar que se ejecutaron procedimientos para determinar la existencia de inventarios, dañados, obsoletos, averías, pérdidas de vacío o que se encuentren fuera de uso y determinar los costos aplicables para cada caso.</p> <p>a) Verificar política de inventarios.</p> <p>b) Verificar el inventario dañado.</p> <p>c) Realizar un levantamiento sobre los costos incurridos por inventario dañado.</p>	OHA	HPM	RS-5
7	<p>Verificar si se tiene control de faltantes, sobrantes o piezas de mal corte.</p> <p>a) Verificar bitácora de faltantes o sobrantes.</p>	OHA	HPM	RS-5
8	<p>Comprobar si se tiene una política de selección de proveedores.</p> <p>a) Solicitar política de compras.</p>	OHA	HPM	RS-5
9	<p>Constatar si se cuenta con un control de producto destruido.</p> <p>a) Verificar bitácora de producto destruido.</p>	OHA	HPM	RS-5

Programa de cocina

PROGRAMA DE CONTROL Y SUSTANTIVOS				
Restaurante:		Fusión Mariscos		
Área:		Cocina		
Fecha o período que se audita:				
Objetivos: Verificar que los procedimientos girados para la operación en la cocina funcionen correctamente.				
No	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
Contaminación física y cruzada				
1	<p>Verifique que todos los empleados cumplen con las buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos, sobre todo en lo relativo a:</p> <p>a) Uso de objetos en el uniforme por encima de la cintura</p> <p>b) Ningún empleado puede usar uñas postizas o tener las uñas largas</p> <p>c) Todos los empleados que están en la cocina y las áreas de servicio deben usar gorros para cubrir el pelo y evitar que caigan en los alimentos.</p>	HPM	OHA	RS-6
2	<p>Verifique que los utensilios que se usan en la cocina deben estar en buen estado, validando:</p> <p>a) Bitácora de mantenimiento.</p> <p>b) Bitácora de herramientas o utensilios con partes rotas.</p> <p>c) Bitácora de retiro de utensilios y/o sustitución,</p>	HPM	OHA	RS-6
3	<p>Verifique que los alimentos sean separados de su empaque o en su defecto la bitácora de control de desempacado de producto, tomando en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>a) Inspeccione debidamente para evitar que partes del empaque como plásticos, cartones, papel no se queden pegados a los alimentos.</p> <p>b) Revise que alimentos que se descongelan con los plásticos o las bandejas, o aquellos alimentos o productos en los que el empaque no se adhiera al alimento.</p>	HPM	OHA	RS-6

No	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
4	Revise que las lámparas que se encuentran sobre las áreas de preparación de los alimentos estarán debidamente cubiertas con protectores, para evitar en caso de que se rompan que caigan y contaminen el alimento.	HPM	OHA	RS-6
5	Verifique que la cocina dispone de un programa de prevención de plagas, a fin de evitar que estas lleguen a las instalaciones.	HPM	OHA	RS-6
6	Revise si la cocina dispone de un Procedimiento Operativo de Sanitización de Vegetales.	HPM	OHA	RS-6
7	Verifique la existencia de un manual de manipulación de productos para evitar contaminación cruzada, tomando en cuenta los siguientes aspectos: a) Lavado de manos de acuerdo a buenas prácticas de manufactura b) Forma de recepción de productos c) Segregación adecuada de los productos para evitar contacto entre ellos d) Almacenamiento de productos por tipo e) Identificación y separación de productos dañados y/o defectuosos	HPM	OHA	RS-6
Desperdicios				
1	Verifique que exista un plan de limpieza que cumpla los siguientes requerimientos: a) Basureros aprueba de goteos, agua y plagas. b) Basureros poseen fundas plásticas para facilitar el retiro. c) Se posea una bitácora de retiro de basura	HPM	OHA	RS-6
2	Revise que la basura será retirada de las áreas de preparación de alimentos tan pronto como sea posible, para prevenir olores, plagas y posible contaminación.	HPM	OHA	RS-6

No	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
Cocción, mantenimiento, enfriamiento y almacenamiento de alimentos potencialmente peligrosos				
1	Verifique la existencia de un listado de alimentos potencialmente peligrosos	HPM	OHA	RS-6
2	Verifique la existencia de un procedimiento de la adecuada cocción de los alimentos, validando lo siguiente: a) Temperatura de cocción de los alimentos, diferenciados por tipo. b) Tiempo de cocción de los productos de acuerdo a la temperatura alcanzada	HPM	OHA	RS-6
3	Revise que existe un manual para mantenimiento correcto de temperatura de alimentos	HPM	OHA	RS-6
4	Revise que existe un manual de procedimiento de enfriamiento de productos.	HPM	OHA	RS-6
5	Verifique la existencia de un procedimiento de etiquetado de alimentos validando lo siguiente: a) Fecha de almacenamiento b) Fecha de vencimiento c) Si son alimentos potencialmente peligrosos d) Temperatura a la que deben ser congelados.	HPM	OHA	RS-6
6	Verifique la existencia de un procedimiento adecuado de descongelamiento de producto de forma segura.	HPM	OHA	RS-6

Programa para recursos humanos y selección

PROGRAMA DE CONTROL Y SUSTANTIVOS				
Restaurante:		Fusión Mariscos		
Área:		Recursos Humanos Reclutamiento y selección		
Fecha o periodo que se audita:				
Objetivos: Validar que los procedimientos de contratación del recurso humano sean de acuerdo a las directrices de la gerencia y el reglamento interno.				
N°	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
1	Verifique el procedimiento de requerimiento de plazas comprobando mediante formato utilizado, elaborando cédula narrativa.	OHA	HPM	SH-2
2	Realice cédula narrativa en la que se describan los medios que la empresa utiliza para divulgar las plazas vacantes. a) Valide listado de medios utilizados	OHA	HPM	SH-3
3	Investigue sobre la existencia de un manual de políticas específicas de reclutamiento. a) Solicite políticas de reclutamiento	OHA	HPM	SH-4
4	Realice cédula narrativa en la que se describan las diferentes pruebas psicotécnicas que se realizan en el proceso de selección, respaldando mediante documento.	OHA	HPM	SH-5

5	<p>Solicite formato de solicitud de empleo y mediante lista de chequeo verificar que contenga la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Nombre de la Empresa •Título de solicitud de empleo •Cuadro de Fotografía •Indicaciones generales •Información General •Formación Académica •Formación Complementaria •Otros Conocimientos •Experiencia Laboral •Referencias Familiares •Referencias Personales •Otros datos •Lugar y Fecha •Firma 	OHA	HPM	SH-6
6	<p>Mediante muestra aleatoria seleccionar 2 empleados operativos e indagar si fueron sometidos a entrevistas, realizando Cédula narrativa.</p>	OHA	HPM	SH-7

Programa verificación Obligaciones Formales.

PROGRAMA DE CONTROL Y SUSTANTIVOS				
Restaurante:		Fusión Mariscos		
Área:		Obligaciones formales		
Fecha o periodo que se audita:				
Objetivos: Verificar que el restaurante cumpla con las obligaciones formales para su funcionamiento.				
N°	Procedimiento de auditoría	Hecho por	Revisado por	Referencia PT
1	<p>Observe si se posee los siguientes permisos de la alcaldía:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Funcionamiento. b) Venta y consumo de bebidas alcohólicas. c) Uso de elementos publicitarios. d) Actividad musical <p>Validando que estén vigentes y realizar una cedula de control de fechas de vencimiento.</p>	OHA	HPM	SH-1
2	<p>Observe que se posea los registros de uso de aguas residuales y sus respectivos permisos, mediante la observación del permiso otorgado por ANDA, y el uso de bitácoras de registro de pruebas y exámenes microbiológicos.</p>	OHA	HPM	RS-3
3	<p>Valide que se posean los permisos otorgados por ministerio de salud para el manejo de alimentos y funcionamiento.</p>	OHA	HPM	RS-3

Cédulas de los programas

Cédula de marcas

Marca	Significado
σ	Procedimiento realizado mediante observación
✓	Revisado Físicamente
¥	Cotejado con Documentación
!	Cotejado según planilla
☑	Cálculo Verificado
Ω	Verificado mediante entrevista
□	Revisado mediante fotografía
⊙	Confirmado personalmente
☑	Autorización examinada
Hgo	Hallazgo

Por ser una auditoría de carácter especial, los papeles de trabajo que se utilizaron fueron Cédulas analíticas y listas de chequeo respaldadas en el caso de que así lo requiriese el procedimiento con la documentación comprobatoria.

Cédula de Servicio al cliente.

Empresa:		Fusión Mariscos		Fecha:			
Area:		Servicio al cliente		Ref:		RS-1	
				Revisado por:		HAPM	
				Cumplimiento		Referencia	Hecho por
Si	No						
Servicio	1	Se encuentra a disposición un manual de servicio.		X		⊙	REMQ
	2	Acomodadora se encuentra llevando a los clientes a su mesa		X		⊙	
	3	Cuenta con lista de espera (en uso, si procede)			X	⊙	
	4	Al entregar el cambio y la factura al cliente, se le invita a regresar		X		⊙	
	5	El área de salón, baños de clientes se encuentran limpias y en buen estado (según criterios definidos)		X		⊙	
	6	Mesas sin ocupación de clientes, limpias y con servicio, en un tiempo de 3 min. después de retirarse los clientes			X	⊙	
	7	Se evidencio presencia del personal en área de mesas, interactuaba con clientes		X		s	
	8	Se realizó una segunda visita (seguimiento)		X		s	
	9	Se encuentra el buzón de sugerencias			X	⊙	

Cédula de control de calidad

Empresa:		Fusión Mariscos		Fecha:			
Area:		Control de calidad		Ref:		RS-2	
				Revisado por:		HAPM	
				Cumplimiento		Referencia	Hecho por
Si	No						
Calidad	1	Se cuenta con formatos de vida útil después de manufacturado.		x		✓	REMQ
	2	¿Todos los productos se encuentran en su rango de vida útil según fechas de vencimiento?		x		✓	
	3	¿Las freidoras y cocina se encuentran sin residuos de producto?			x	✓	
	4	Se cuenta con bitácora de temperaturas			x	✓	
	5	Se cuenta con permiso de funcionamiento		x		✓	
	6	Se utiliza redecillas y tapa bocas en área de producción		x		✓	
	7	Limpieza en área de producción		x		⊙	
	8	Limpieza en instalaciones del RST según criterios definidos		x		⊙	
	9	Libre de plagas.		x		⊙	
	10	BPM (Canasta/Arrastre, Hielo, contaminación cruzada en producción y producto congelado se encuentre en buen estado).			x	✓	

Cédula seguridad y salud ocupacional

Empresa:		Fusión Mariscos				Fecha:			
Area:		Seguridad y salud ocupacional				Ref:		RS-4	
						Revisado por:		HAPM	
						Cumplimiento		Referencia	Hecho por
						Si	No		
SSO	1	¿Existe botiquín de primeros auxilios?				X		✓	REMQ
	2	¿Existen extintores con carga y ubicados correctamente?				X		✓	
	3	¿Se cuenta con los exámenes médicos de los colaboradores?				X		✓	
	4	¿Se encuentra la constancia de salud de los colaboradores?				X	X	✓	
	5	¿Se encuentra definida y rotulada el área de evacuación?					X	✓	
	6	¿Existe el programa anual de simulacros?					X		

Cédula de inventarios

Empresa:		Fusión Mariscos				Fecha:					
Area:		Inventarios				Ref:		RS-5			
						Revisado por:		HAPM			
						Conteo	Sistema	Cumplimiento		Referencia	Hecho por
								x			
Inventarios	1	Se cuenta con sistema para inventarios				x		✓	REMQ		
	2	Se recibe la mercadería según protocolo					x	✓			
	3	Producto X	un. 1550	un. 1550	x		✓				
	4	Producto X	un. 5481	un. 5481	x		✓				
	5	Producto X	un. 562	un. 562	x		✓				
	6	Producto X	un. 154	un. 154	x		✓				
	7	Producto X	un. 1581	un. 1581	x		✓				
	8	Producto X	un. 1555	un. 1555	x		✓				
	9	Producto X	un. 258	un. 258	x		✓				
	10	Se cuentan con instrumentos de medición de temperatura				x		✓			
	11	Se reportan las temperaturas de los equipos en las bitácoras respectivas					x	✓			
	12	Reporte y envío de piezas faltantes y de mal corte					x	✓			
	13	Cocina reporta porcionado de productos y sus respectivos desperdicios					x	✓			
	14	Área de bar posee bitácora de desperdicios					x	✓			
	15	Producto destruido se encuentra separado en un recipiente aparte con bolsa negra.					x	✓			

Cédula de Cocina

Empresa:		Fusión Mariscos		Fecha:		
Area:		Cocina		Ref:		RS-6
				Revisado por:		HAPM
		Cumplimiento		Referencia	Hecho por	
		Si	No			
Cocina	1	Personal cuenta con manual de Buenas Prácticas de Manufactura	x		<input type="checkbox"/> ✓	HPM
	2	Personal cumple con el Manual		x	✓	
	3	Existe bitácora de mantenimiento	x		<input type="checkbox"/> ✓	
	4	Bitácora de mantenimiento está actualizada		x	<input type="checkbox"/> ✓	
	5	Existe bitácora de desempaque de productos	x		✓	
	6	Bitácora de desempaque está actualizada		x	<input type="checkbox"/> ✓	
	7	Existe un programa de prevención de plagas	x		Ⓢ	
	8	Se cumple el proceso de sanitizado por parte del personal de cocina	x		Ⓢ	
	9	Existe un manual de manipulación de productos para evitar contaminación cruzada	x		Ⓢ	
	10	Personal de cocina cumple con el manual de manipulación de productos para evitar contaminación cruzada		x	<input type="checkbox"/>	

Cédula de Hallazgo

Cuando se desarrolla la auditoría se van encontrando hallazgos, los cuales son debilidades en los controles diarios, estos se convierten en incumplimientos por parte de la empresa y por ello el auditor tiene la responsabilidad de evidenciarlos, para ello se debe elaborar una Cédula de hallazgos.

Cédula de Hallazgos

HOR, S.A. de C.V.

Cliete: Fusión Mariscos	Preparado por		Revisado por	Ref. PT
Cédula de: Hallazgo	Fecha	10/04/2017	10/04/2017	Hgo
Auditoría al control de inventarios	Firma	HPM	OHA	

Título	Controles deficientes en área de cocina
Condición	Al realizar verificación en cocina de los procedimientos de porcionado y control de desperdicios, así como de controles de temperatura se observó que no se lleva el control de estos productos.
Criterio	De acuerdo a la ley de protección al consumidor en su art. 7 literal f) todo proveedor está obligado a cumplir las exigencias de control de productos manufacturados con el fin de salvaguardar la seguridad física de las personas, además los procedimientos de control demandan el cumplimiento de estos controles.
Causa	Se establece que no existe ninguna bitácora de control de porcionado y controles de temperatura por parte de empleados y encargado de cocina.
Efecto	Ante esta incorrección, el restaurante está expuesto a ser sancionada por la Defensoría de Protección al Consumidor, debido a que el cliente puede interponer una denuncia por cualquier daño por enfermedad.
Recomendación	Es necesario que se implementen las medidas de control ya establecidas por la administración para evitar este tipo de problemas
Comentario de la administración	

INFORME DE AUDITORÍA A LAS DE AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS



PERIODO AGOSTO – SEPTIEMBRE 2018

Informe.**Informe Sobre de Hallazgos Obtenidos****A Fusión Mariscos, S.A. de C.V.**

Hemos llevado a cabo los procedimientos acordados con ustedes que se indican más abajo en relación con la revisión de las áreas operativas y administrativas de su restaurante durante las fechas de agosto a septiembre de 2018 incluidas en los cuadros adjuntos. Nuestro encargo ha sido realizado de acuerdo con las Normas Internacionales de Servicios Relacionados, leyes y normas que inciden directamente al rubro restaurantes, aplicable a los Encargos para realizar procedimientos acordados. Tales procedimientos, que se han diseñado con el único propósito de ayudarles en su evaluación de la validez de los procedimientos de control de las áreas operativas y administrativas son, en resumen, los siguientes:

1. Hemos evaluado y verificado los controles internos para el área de servicio al cliente.
2. Hemos evaluado y verificado los controles internos para el área de Control de Calidad.
3. Hemos evaluado y verificado los controles internos para el área de Inventarios.
4. Hemos evaluado y verificado los controles internos para el área de Cocina.

A continuación, se informa sobre los hallazgos

- a) Con respecto al primer procedimiento, hemos hallado que los controles internos girados para el área de servicio al cliente no se cumplen en su totalidad, fallando en los tres puntos de control siguientes:
1. Bitácoras de cumplimiento auditadas suman la cantidad de 4 en total, abarcando tiempos de desayuno y almuerzo, dando un fallo en el control de 3 bitácoras, representando un 75% de incumplimiento.
 2. Los horarios de limpieza no se cumplen de acuerdo a la programación y las bitácoras se encontraron incompletas, de los horarios 6 auditados, se encontraron 4 sin cumplimiento, representando el 66.67% de incumplimiento.
 3. Bitácora de tiempos de espera no se encontró ninguna, por lo tanto, el fallo es del 100%.
- b) Con respecto al segundo procedimiento, hemos hallado que para los controles internos del área de control de calidad no se cumplen tres puntos de control que son importantes para mantener la calidad de los productos como los son:
1. Controles de temperatura no son registrados en las respectivas bitácoras de temperatura y calibración de equipos al 100%.
 2. Limpieza de los equipos no se realiza de manera adecuada, se revisó y se encontró equipo sucio y en mal estado.

3. Buenas prácticas de manufactura, personal no usa equipo de control como tapaboca, además las bitácoras de control de limpieza en las zonas de trabajo no se llevan a cabo.
-
- c) Con respecto al tercer procedimiento, hemos encontrado que los protocolos de recepción de productos no se realizan de la manera correcta, además no se reportan los desperdicios y no se realizan los porcionado de los productos para servir platos con la calidad y cantidad correcta ocasionando pérdidas a la compañía.
 - d) Con respecto al cuarto procedimiento, hemos encontrado que la compañía cuenta con manuales y protocolos para el manejo adecuado de los productos y alimentos en cocina, pero que los empleados no los llevan a cabo.

Dado que los procedimientos anteriormente descritos no constituyen ni una auditoría ni una revisión realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría o con las Normas Internacionales de Encargos de Revisión, no expresamos seguridad alguna sobre los controles operativos y administrativos en el periodo de agosto a septiembre de 2018.

En el caso de haber aplicado procedimientos adicionales o de haber realizado una auditoría o una revisión de los estados financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría o con las Normas Internacionales de Encargos de Revisión, podrían haber llegado a nuestro conocimiento otras cuestiones, sobre las que les habríamos informado.

Nuestro informe se emite exclusivamente para el propósito indicado en el primer párrafo de este informe y para su información y no debe ser utilizado para fines diferentes al indicado ni ser distribuido a terceras personas. Este informe se refiere exclusivamente a los procedimientos indicados más arriba y no es extensible a los estados financieros de la Compañía Fusión Mariscos, considerados en su conjunto.

Oscar Orlando Hernández

Socio Encargado

HOR, S.A de C.V.

28 de septiembre de 2018

Col. Las Amapolas, Pasaje Asunción, No. 30 san Salvador.

CONCLUSIONES

Los profesionales de la contaduría pública ejercen diferentes funciones dentro del ámbito regulado por el consejo de vigilancia de la profesión de contaduría pública y auditoría, dentro de estos la auditoría de estados financieros o auditoría financiera, la cual se ocupa de la emisión de una opinión sobre las cifras de estos, pero para el área operativa y administrativa, estos Profesionales poseen poco alcance por diversos motivos o circunstancias y por ello se concluye:

- Los profesionales en auditoría externa poseen conocimientos básicos sobre cómo realizar una auditoría operativa y administrativa a empresas con el rubro de restaurantes, en donde su enfoque es meramente financiero.
- Actualmente los auditores no poseen procedimientos de auditoría que les permitan el correcto desarrollo de las auditorías sobre operación y administración del rubro restaurantes.
- Es importante para el auditor contar con una guía de procedimientos que le ayuden a la identificación y evaluación de riesgos, tomando en cuenta la norma internacional de servicios relacionados, contribuyendo al Profesional a intervenir en áreas que son necesarias para el crecimiento de los negocios y del sano registro de las operaciones financiero contables.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones realizadas, para mejorar la situación descrita, se recomienda a los profesionales en Contaduría pública que ejercen la función de auditores externos lo siguiente:

- Buscar la capacitación constante sobre cómo realizar una auditoría a los procesos operativos y administrativos del rubro restaurantes tomando como base la norma internacional de servicios relacionados 4400.
- Elaborar un manual de procedimientos de auditoría para realizar la identificación y evaluación de riesgos a las áreas operativas y administrativas del rubro restaurante, tomando en cuenta el sistema de calidad del producto, desde recepción de la materia prima, vidas útiles, cadenas de frío, temperaturas de cocción y de presentación del producto, el servicio al cliente, la rotación de inventarios, garantizando así la condición de los productos ofertados.
- Los profesionales de la contaduría pública puedan utilizar el caso presentado en la investigación, para diversificar su ámbito laboral, enfocándose también en la evaluación de aspectos administrativos y operativos, no únicamente financieros.

BIBLIOGRAFIA

International Federation of Accountants. (2013). Normas Internacionales de Auditoría 200-500.

Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. Código de Salud. San Salvador, El Salvador: <https://www.asamblea.gob.sv/>

Palacio Legislativo de El Salvador. Ley reguladora de la producción y comercialización del alcohol y de las bebidas alcohólicas. San Salvador, El Salvador.: <http://www.transparenciafiscal.gob.sv>

Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. Reforma Ley de Protección al Consumidor. (1992). San Salvador: Diario oficial N.º 159, Tomo N.º 316.

Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. Reforma Ley de Protección al Consumidor. (1996). San Salvador: Diario oficial N.º 58, Tomo N.º 330.

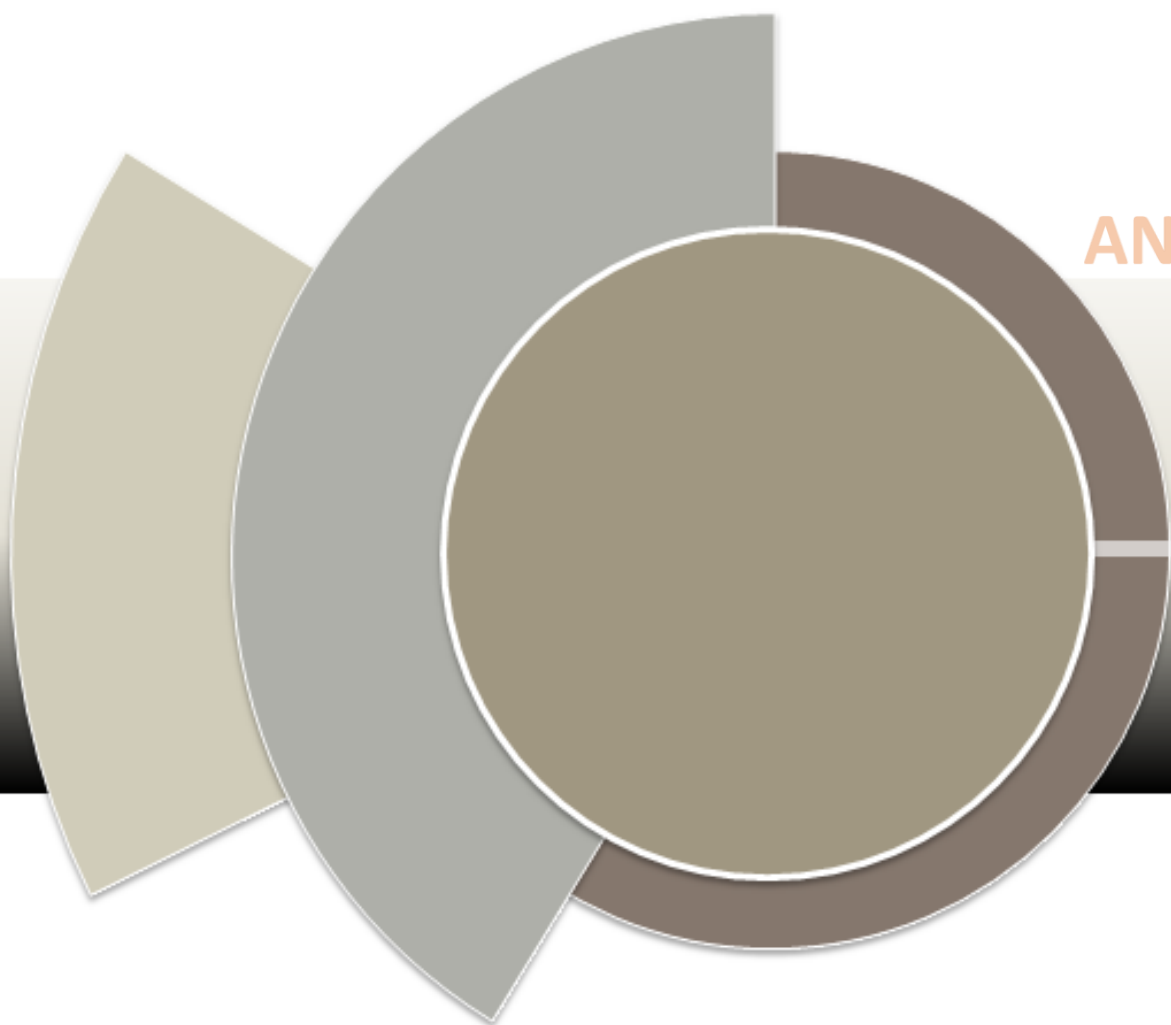
Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. Reforma Ley de Protección al Consumidor. (2005). San Salvador: Diario oficial N.º 166, Tomo 368.

Roberto Hernández Sampieri. Metodología de la investigación sexta edición, México D.F.

John, C., & Gary, W. (1987). Auditoría (Vol. 3º Edición). Buenos Aires - Argentina: McGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MEXICO, S.A de C.V.

GRAIG-COOPER, M. y DE BACKER, P. Auditoría de gestión. Barcelona: Ed. Folio, 1994.

TRIGUEROS, J.A. y REIG, J. Técnicas y procedimientos de auditoría operativa. Madrid: Revista técnica del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, 1996.



ANEXOS



Anexo 1

LA ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



“AUDITORÍA A LAS AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS RESTAURANTES UBICADOS EN LA PLAYA EL ZONTE”

ENCUESTA

Dirigido a: Personas naturales Profesionales de la contaduría pública que ejercen la función de auditoría.

Objetivo: Recopilar información para desarrollar procedimientos de auditoría que evalúen los procesos operativos y administrativos de los restaurantes de la playa El Zonte y que sirvan como herramienta para los Auditores.

Presentación: Como estudiantes de la Universidad de El Salvador se está realizando un estudio sobre la falta de procedimientos de auditoría para que una persona natural Profesional de la contaduría pública pueda evaluar las áreas operativas y administrativas de los restaurantes ubicados en la playa El Zonte. Por lo que solicitamos de su valiosa colaboración en el sentido de responder la siguiente encuesta, tomando en consideración que la información proporcionada es para fines académicos y se mantendrá en confidencialidad necesaria.

Indicaciones: Elija con una “X” la opción que más se acerque a su opinión como Profesional independiente.

PREGUNTA No. 1

En sus años de experiencia como auditor ¿Ha realizado encargos para restaurantes o empresas con actividad económica similar?

1. Si
2. No

Si contestó que “No” pasar a la pregunta 3.

Objetivo: Determinar que el auditor tiene experiencia en la prestación de servicios Profesionales de auditoría en restaurantes o empresas con actividad económica similar.

Indicador: Pregunta clave o de control

PREGUNTA No. 2

Con base a su experiencia, en las oportunidades que prestó servicios de auditoría a restaurantes o empresas con actividad económica similar, puede identificar áreas o actividades de alto riesgo para los resultados:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 1. Caja | <input type="checkbox"/> |
| 2. Bodega | <input type="checkbox"/> |
| 3. Gerencia | <input type="checkbox"/> |
| 4. Atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ambientación | <input type="checkbox"/> |
| 6. Compras | <input type="checkbox"/> |
| 7. Calidad de productos comprados | <input type="checkbox"/> |
| 8. Calidad de productos vendidos | <input type="checkbox"/> |
| 9. Publicidad | <input type="checkbox"/> |
| 10. Higiene | <input type="checkbox"/> |
| 11. Capacidad del personal en cocina | <input type="checkbox"/> |
| 12. Contabilidad | <input type="checkbox"/> |
| 13. Cocina | <input type="checkbox"/> |

Objetivo: Identificar con base a la experiencia del Profesional en Auditorías las áreas consideradas de alto riesgo en el desarrollo de encargos para restaurantes o empresas con actividad económica similar.

Indicador: Conocimiento de las áreas susceptibles al riesgo de acuerdo a la experiencia del auditor que ha ejercido encargos a restaurantes o empresas con actividad similar.

PREGUNTA No. 3

Con base su opinión Profesional ¿Cuáles considera que son las causas por las cuales no ha incurrido en la experiencia de realizar encargos de auditoría a restaurantes?

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Clientes no buscan el servicio. | <input type="checkbox"/> |
| 2. Falta de capacitaciones para evaluar ese giro. | <input type="checkbox"/> |
| 3. Restaurantes no necesitan Auditorías a los procesos. | <input type="checkbox"/> |
| 4. Falta de programas adecuados para evaluar. | <input type="checkbox"/> |

Objetivo: Identificar las causas por las cuales el Profesional de Contaduría pública no presta servicios de auditoría a restaurantes o empresas con actividades económicas similares.

Indicador: Pregunta clave o de control.

PREGUNTA No. 4

En su opinión ¿Es importante el conocimiento de la Norma Internacional de servicios relacionados 4400, para un encargo de evaluación de procesos productivos y administrativos de un restaurante?

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. Indispensable | <input type="checkbox"/> |
| 2. Importante | <input type="checkbox"/> |
| 3. No es importante | <input type="checkbox"/> |

Objetivo: Identificar debilidades o fortalezas en el juicio Profesional del auditor respecto a al conocimiento y uso de la norma internacional 4400 para la prestación de servicios relacionados.

Indicador: Verificación si el auditor es consiente que la auditoría a procesos productivos y administrativos de los restaurantes es un encargo especial de propósitos específicos y se regula por la norma de auditoría 4400.

PREGUNTA No. 5

En su opinión ¿Que cambiaría al utilizar el marco de referencia de las normas internacionales de servicios relacionados respecto a una auditoría financiera?

1. Solo es diferente normativa
2. Cambia el proceso de auditoría
3. Cambia el informe
4. Cambia la opinión

Objetivo: Fortalecer la inferencia acerca de las debilidades o fortalezas en el juicio Profesional del auditor respecto a al conocimiento y uso de la norma internacional 4400 para la prestación de servicios relacionados.

Indicador: Corroborar si el auditor conoce la norma de auditoría 4400 y disminuir el error de la muestra al cruzar las preguntas 4 y 5, acerca del conocimiento del auditor de la norma en cuestión.

PREGUNTA No. 6

En su formación Profesional y educación continuada, ¿Qué tan a menudo ha recibido capacitaciones para brindar servicios relacionados?

1. Una vez al Año
2. No se reciben
3. Lo he estudiado en algún momento de mi formación.

Objetivo: Identificar si existe la capacitación necesaria para que un auditor en su encargo preste servicios adecuados y fieles al cumplimiento de la norma los servicios relacionados.

Indicador: Pregunta clave o de control

PREGUNTA No. 7

En su desempeño Profesional ¿Ha tenido la oportunidad de realizar una auditoría en la que haya evaluado los procesos operativos o administrativos de un restaurante?

1. Si
2. No

Si su respuesta es “no” pasar a la pregunta 9.

Objetivo: Determinar si los auditores tienen experiencia en Auditorías de las que trata la problemática.

Indicador: Mejora en procesos operativos

PREGUNTA No. 8

¿Actualmente presta servicios relacionados de auditoría al sector restaurantes o empresas con actividades económicas similares?

- 1. Si
- 2. No

Objetivo: Confirmar que las personas naturales Profesionales prestan servicios relacionados de auditoría.

Indicador: Establecer un precedente de que existen servicios relacionados de auditoría a los restaurantes o empresas de actividad económica similar.

PREGUNTA No. 9

Con base a su opinión en su carrera Profesional como auditor, la evaluación del control interno en un encargo de auditoría es:

- 1. Indispensable
- 2. Importante, pero se puede evitar
- 3. No es importante
- 4. La importancia depende del tipo de auditoría

Objetivo: Identificar por medio de la opinión de los profesionales encuestados si existen debilidades en la importancia que debe tener la valuación al control interno en un encargo de auditoría.

Indicador: Pregunta clave o de control

PREGUNTA No. 10

Por favor identifique las leyes y normas que regulan a los restaurantes. (Puede seleccionar más de un elemento).

- 1. Ley de protección al consumidor.
- 2. Código de Salud
- 3. Ley reguladora de la producción y comercialización de Alcohol y bebidas Alcohólicas.
- 4. Ordenanza Municipal
- 5. Ley de
- 6. Normas ISO
- 7. NIIF Pymes
- 8. NIIF Completas

Objetivo: Determinar si los auditores tienen conocimiento general de las leyes y normas que regulan los restaurantes, ya que de ello depende si tiene la capacidad de evaluar su cumplimiento.

Indicador: Fortalezas del auditor para realizar un encargo de auditoría.

PREGUNTA No. 11

Con base a su juicio Profesional, en una “Auditoría financiera”, como parte de la evaluación integral del control interno de un restaurante, ¿Qué áreas y actividades evaluaría?

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Caja | <input type="checkbox"/> |
| 2. Bodega | <input type="checkbox"/> |
| 3. No los evaluaría porque es una auditoría financiera | <input type="checkbox"/> |
| 4. Gerencia | <input type="checkbox"/> |
| 5. Atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ambientación | <input type="checkbox"/> |
| 7. Compras | <input type="checkbox"/> |
| 8. Calidad de productos comprados | <input type="checkbox"/> |
| 9. Calidad de productos vendidos | <input type="checkbox"/> |
| 10. Publicidad | <input type="checkbox"/> |
| 11. Higiene | <input type="checkbox"/> |
| 12. Capacidad del personal en cocina | <input type="checkbox"/> |
| 13. Contabilidad | <input type="checkbox"/> |
| 14. Cocina | <input type="checkbox"/> |
| 15. Permisos de funcionamiento | <input type="checkbox"/> |
| 16. Seguridad Industrial | <input type="checkbox"/> |

Objetivo: Identificar en base al juicio Profesional del auditor las áreas a evaluar en un encargo de auditoría financiera, áreas que componen el entorno del control interno de la empresa, con el fin de crear procedimientos adecuados para las áreas elegidas.

Indicador: Áreas de las cuales el auditor necesita programas de auditoría para desarrollar un encargo.

PREGUNTA No. 12

Con base a su experiencia ¿Considera que tener procedimientos de auditoría para evaluar los procesos operativos y administrativos de los restaurantes de playa, puede contribuir al desempeño eficiente de un encargo?

- | | |
|-------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> |
| 2. No | <input type="checkbox"/> |

Objetivo: Determinar si los procedimientos de auditoría para evaluar las operaciones y administración de un restaurante tienen la capacidad de brindarle eficiencia a un encargo.

Indicador: Necesidad de la existencia de programas de auditoría que evalúan los procesos operativos y administrativos en los restaurantes de playa.

PREGUNTA No. 13

De acuerdo a su opinión ¿Qué beneficios obtendría el poder obtener procedimientos de auditoría para evaluar procesos operativos y administrativos de los restaurantes de playa?

- 1. Desarrollar eficientemente un encargo de auditoría.
- 2. Conocer los componentes a evaluar en una auditoría especial.
- 3. Determinar el impacto a los resultados en una auditoría financiera.
- 4. Establecer un standard de procedimientos para restaurantes de playa.

Objetivo: Establecer algunos de los beneficios que tendrá el poseer procedimientos de auditoría y que sean adecuados tipo de empresas en estudio.

Indicador: Pregunta clave o de control.

PREGUNTA No. 14

Con base a su opinión ¿Qué aporte produciría la adopción de procedimientos de auditoría para los restaurantes de playa?

- 1. Presentar recomendaciones e informes para mejorar los procedimientos de control de los restaurantes.
- 2. No se generaría ningún beneficio para los restaurantes.

Objetivo: Establecer si existe algún beneficio que tendrá el poseer procedimientos de auditoría para los restaurantes que son

Indicador: Pregunta clave o de control.

PREGUNTA No. 15

A falta de una auditoría para evaluar procesos operativos o administrativos en restaurantes de playa, que recomienda a las administraciones de los restaurantes implementar para la detección temprana de errores, irregularidades o acciones que afecten significativamente sus resultados.

- 1. Crear departamento o encargo de auditoría interna.
- 2. Adoptar e implementar procedimientos de control específicos para el negocio.
- 3. Solicitar servicios Profesionales.
- 4. Capacitar al personal de puestos claves por área.

Objetivo: Identificar las alternativas que poseen los restaurantes de playa para mejorar sus gestiones operativas y administrativas al establecer la opinión de un profesional de la contaduría pública y Auditoría.

Indicador: Pregunta clave o de control.

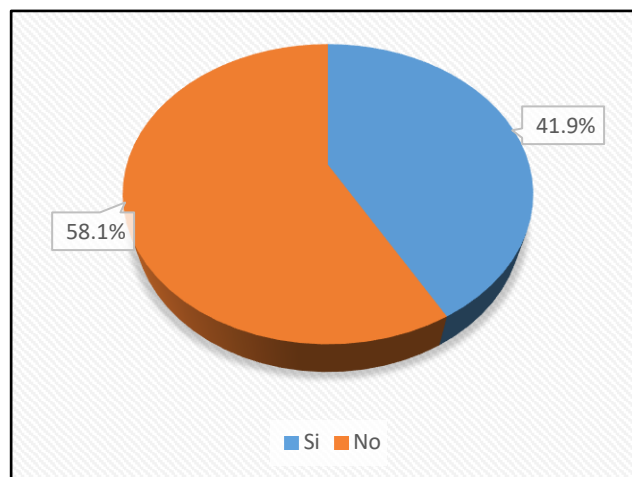
Anexo 2

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

PREGUNTA No. 1

En sus años de experiencia como auditor ¿Ha realizado encargos para restaurantes o empresas con actividad económica similar?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	18	41.9%
2	No	25	58.1%
		43	100.0%



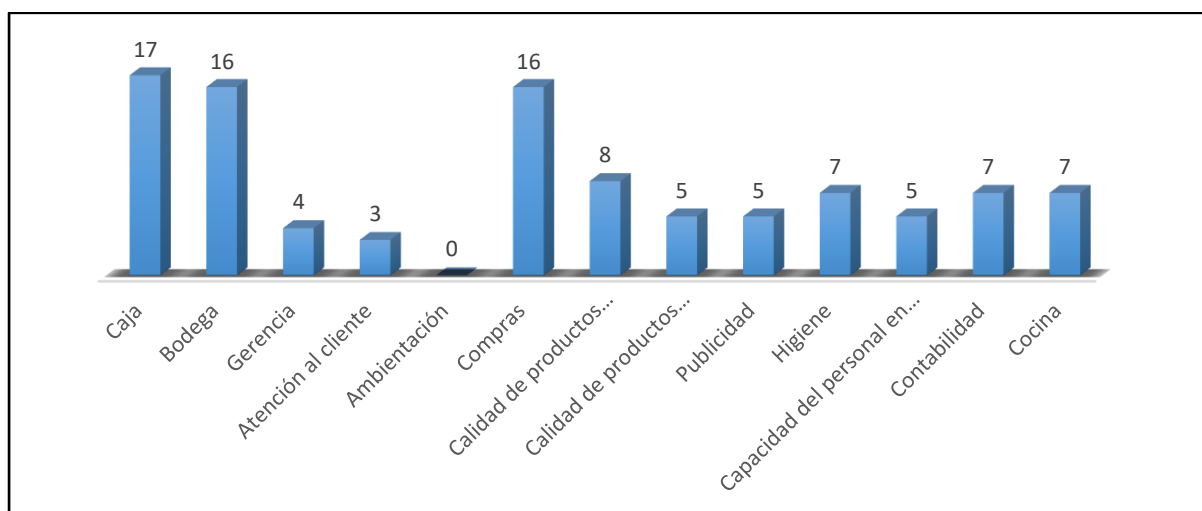
Análisis

Los profesionales de contaduría pública que tienen experiencia en realizar encargos de auditoría en restaurantes son diecinueve de acuerdo a la muestra lo cual nos permite inferir sobre la población y determinar que un 58.1% no tienen experiencia y un 41.9% si la tienen, con la actividad económica en la que se realiza el estudio.

PREGUNTA No. 2

Con base a su experiencia, en las oportunidades que prestó servicios de auditoría a restaurantes o empresas con actividad económica similar, puede identificar áreas o actividades de alto riesgo para los resultados.

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Caja	17	38.6%
2	Bodega	16	36.4%
3	Gerencia	4	9.1%
4	Atención al cliente	3	6.8%
5	Ambientación	0	0.0%
6	Compras	16	36.4%
7	Calidad de productos comprados	8	18.2%
8	Calidad de productos vendidos	5	11.4%
9	Publicidad	5	11.4%
10	Higiene	7	15.9%
11	Capacidad del personal en cocina	5	11.4%
12	Contabilidad	7	15.9%
13	Cocina	7	15.9%



Análisis

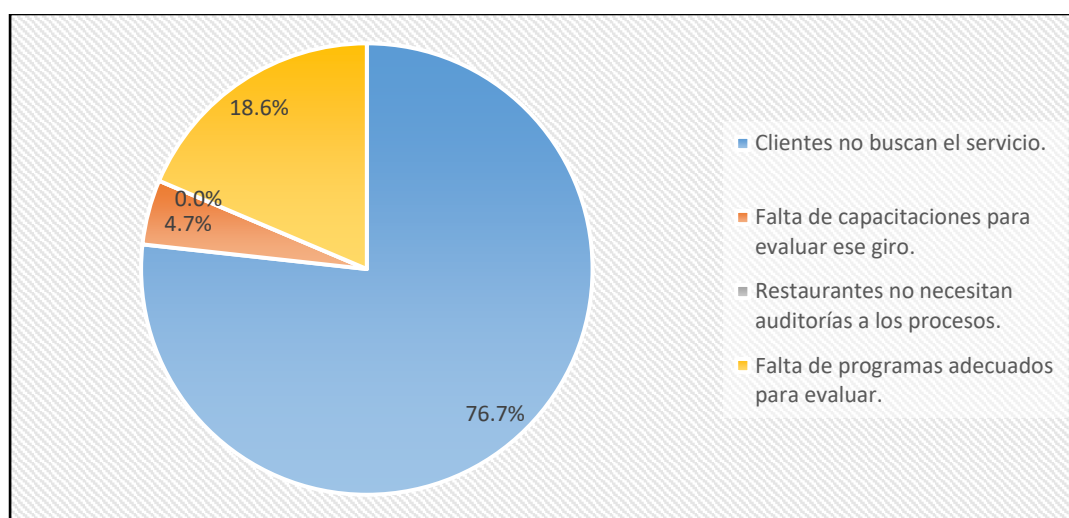
La grafica muestra que los profesionales han tenido la experiencia en realizar encargos de auditoría para restaurantes evaluaron las áreas en común de caja, bodega y compras, dejando áreas

críticas como poco relevantes a la cocina, la atención al cliente, la calidad de los productos vendidos y comprados, lo que nos permite concluir que de los diecinueve auditores que realizaron trabajos para restaurantes entre seis y ocho realizaron un estudio adecuado de las áreas críticas, siendo la generalidad evaluar las áreas ordinarias de una Auditoría.

PREGUNTA No. 3

Con base su opinión Profesional ¿Cuáles considera que son las causas por las cuales no ha incursionado en la experiencia de realizar encargos de auditoría a restaurantes?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Cientes no buscan el servicio.	33	76.7%
2	Falta de capacitaciones para evaluar ese giro.	2	4.7%
3	Restaurantes no necesitan Auditorías a los procesos.	0	0.0%
4	Falta de programas adecuados para evaluar.	8	18.6%
		43	100.0%



Análisis

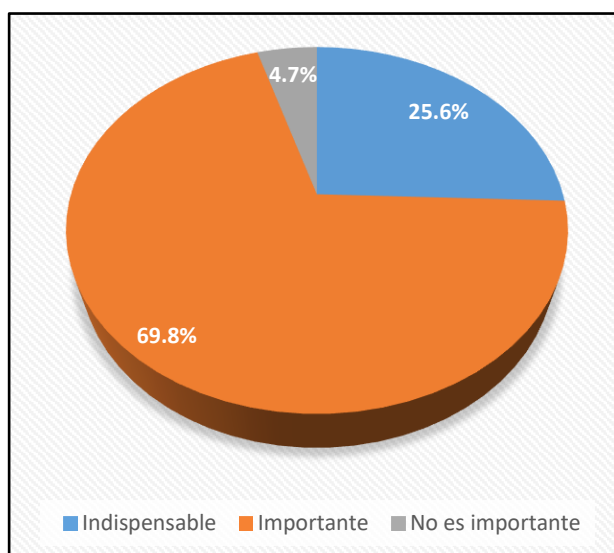
Las causas de no haber realizado el tipo de servicios o de no tener la suficiente experiencia en los encargos relacionados a restaurantes se debe a que los encargados, administradores o dueños, no buscan el servicio. Sin embargo, en la muestra de restaurantes tomados para el estudio más de la mitad necesitan de auditoría financiera y en la cual en su proceso de identificación y evaluación

de los riesgos debe tomarse en cuenta todo el control interno y realizar evaluaciones adecuadas a la actividad del negocio, no solo a las áreas comunes en una Auditoría.

PREGUNTA No. 4

En su opinión ¿Es importante el conocimiento de la Norma Internacional de servicios relacionados 4400, para un encargo de evaluación de procesos productivos y administrativos de un restaurante?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Indispensable	11	25.6%
2	Importante	30	69.8%
3	No es importante	2	4.7%
		43	100.0%

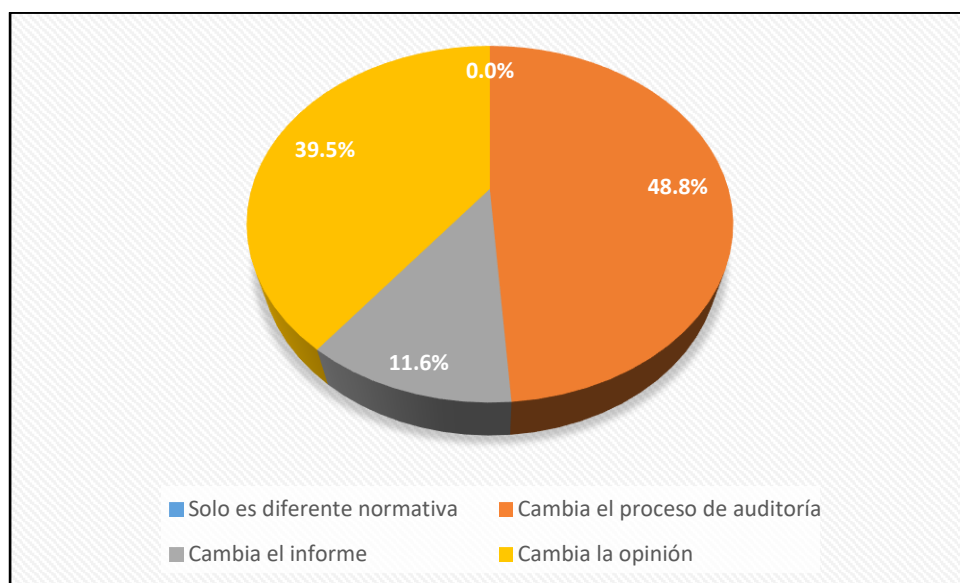


Análisis De los profesionales de contaduría pública encuestados la mayoría contestaron que es importante, que para realizar una auditoría para áreas específicas debe conocerse y aplicarse la norma internacional para servicios relacionados 4400, lo cual representa el 69.8% de la población.

PREGUNTA No. 5

En su opinión ¿Que cambiaría al utilizar el marco de referencia de las normas internacionales de servicios relacionados respecto a una auditoría financiera?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Solo es diferente normativa	0	0.0%
2	Cambia el proceso de auditoría	21	48.8%
3	Cambia el informe	5	11.6%
4	Cambia la opinión	17	39.5%
		43	100.0%



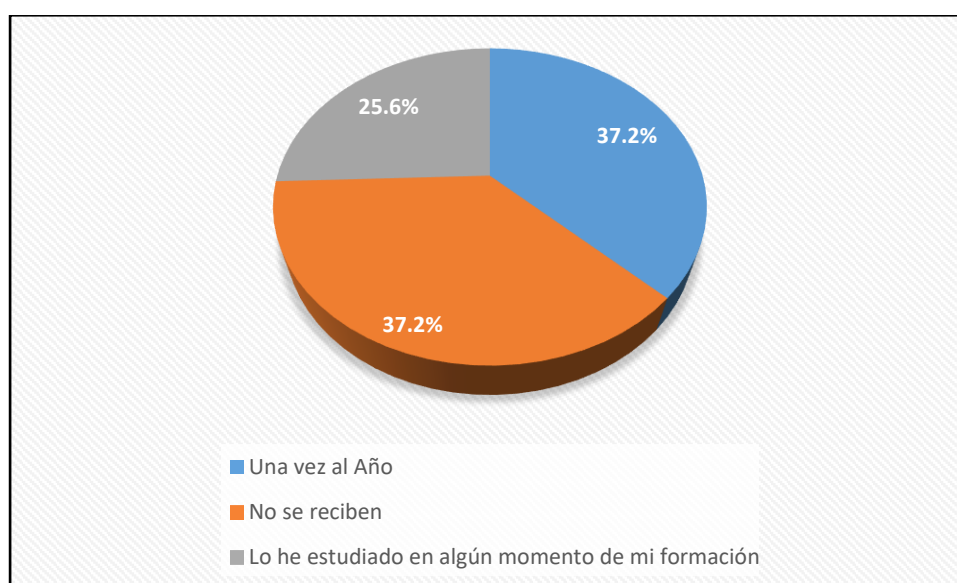
Análisis

Los profesionales encuestados tienen poco conocimiento sobre el marco de la norma internacional para servicios relacionados 4400 para encargos en donde se evalúan áreas específicas. La norma específica detalles a considerar en el proceso común de auditoría finalizándolo en un informe donde se realizan observaciones y recomendaciones, no una opinión.

PREGUNTA No. 6

En su formación profesional y educación continuada, ¿Qué tan a menudo ha recibido capacitaciones para brindar servicios relacionados?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Una vez al Año	16	37.2%
2	No se reciben	16	37.2%
3	Lo he estudiado en algún momento de mi formación	11	25.6%
		43	100.0%



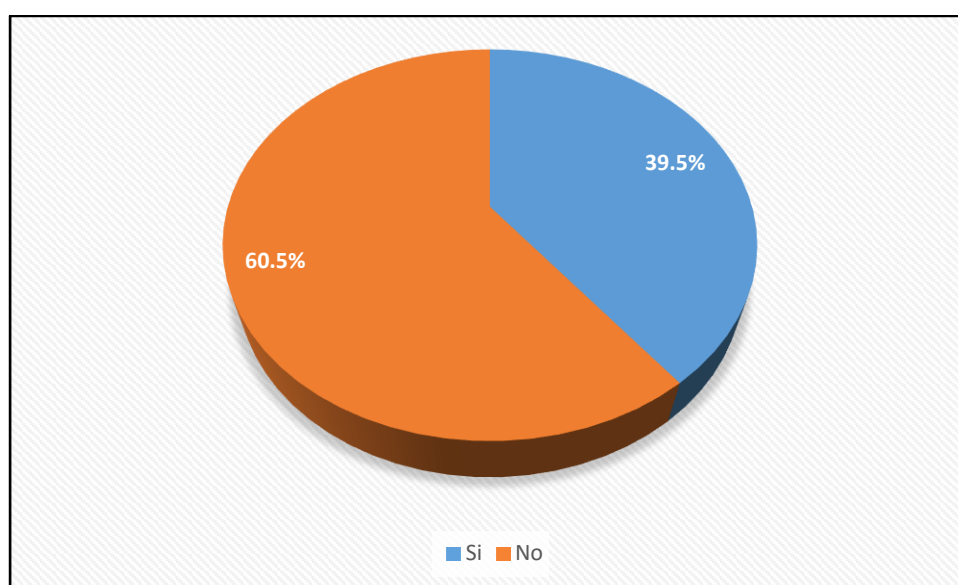
Análisis

Los profesionales encuestados no cuentan con capacitaciones sobre la norma internacional de servicios relacionados ya que de los cuarenta y cuatro solo dieciséis han recibido una al año, es decir que el 37.2% de la población está recibiendo capacitaciones una vez al año.

PREGUNTA No. 7

En su desempeño profesional ¿Ha tenido la oportunidad de realizar una auditoría en la que haya evaluado los procesos operativos o administrativos de un restaurante?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	17	39.5%
2	No	26	60.5%
		43	100.0%



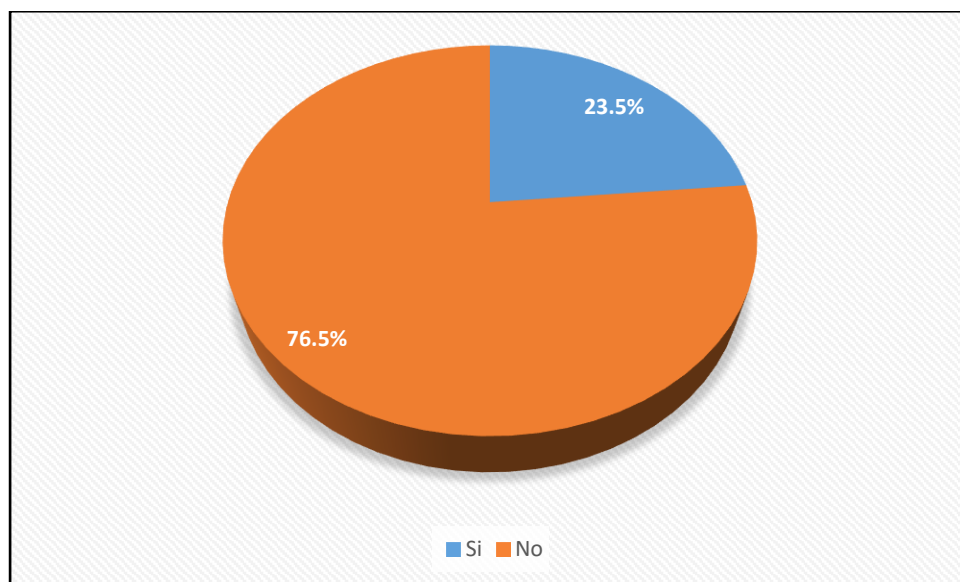
Análisis

Los profesionales encuestados que han tenido la oportunidad de haber realizado Auditorías donde se evalúan las áreas de los procesos operativos o administrativos de un restaurante son dieciocho, de lo cual se puede inferir que el 39.5% de la población ha realizado dichos encargos y un 60.5% no.

PREGUNTA No. 8

¿Actualmente presta servicios relacionados de auditoría al sector restaurantes o empresas con actividades económicas similares?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	4	23.5%
2	No	13	76.5%
		17	100.0%



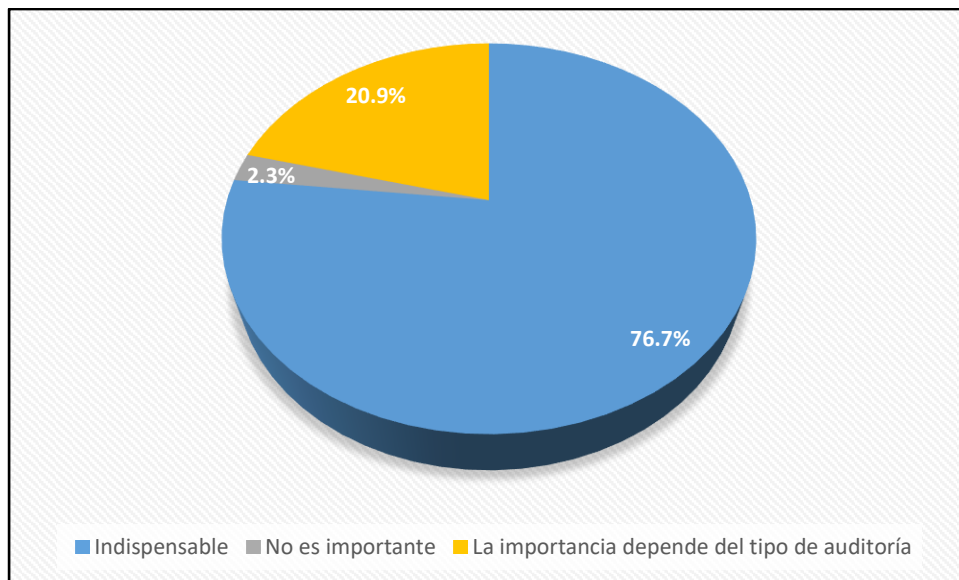
Análisis

Actualmente los profesionales que se encuentran prestando servicios con fines específicos a restaurantes son cuatro, de los dieciocho que tienen experiencia en el área, entonces se puede decir que los encargos de auditoría prestados por los otros catorce Profesionales no hubo una continuidad del servicio, agregándole que los clientes no buscan el servicio.

PREGUNTA No. 9

Con base a su opinión en su carrera profesional como auditor, la evaluación del control interno en un encargo de auditoría es:

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Indispensable	33	76.7%
2	Importante pero se puede evitar	0	0.0%
3	No es importante	1	2.3%
4	La importancia depende del tipo de auditoría	9	20.9%
		43	100.0%



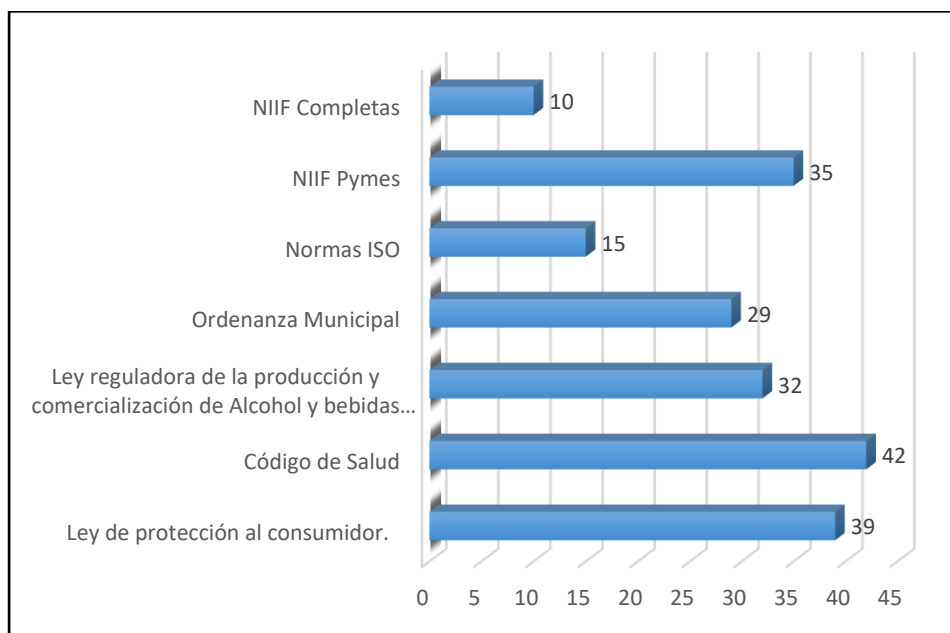
Análisis

El control interno es indispensable de acuerdo al 76.7% de los profesionales, sin embargo, en las evaluaciones del control interno de un restaurante está siendo deficiente ya que los profesionales carecen de programas que consideren los puntos claves de la actividad económica y evalúan riesgos sobre las áreas que generalmente son utilizadas como referencia en un encargo normal de auditoría.

PREGUNTA No. 10

Por favor identifique las leyes y normas que regulan a los restaurantes. (Puede seleccionar más de un elemento).

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Ley de protección al consumidor.	39	88.6%
2	Código de Salud	42	95.5%
3	Ley reguladora de la producción y comercialización de Alcohol y bebidas Alcohólicas.	32	72.7%
4	Ordenanza Municipal	29	65.9%
5	Normas ISO	15	34.1%
6	NIIF Pymes	35	79.5%
7	NIIF Completas	10	22.7%



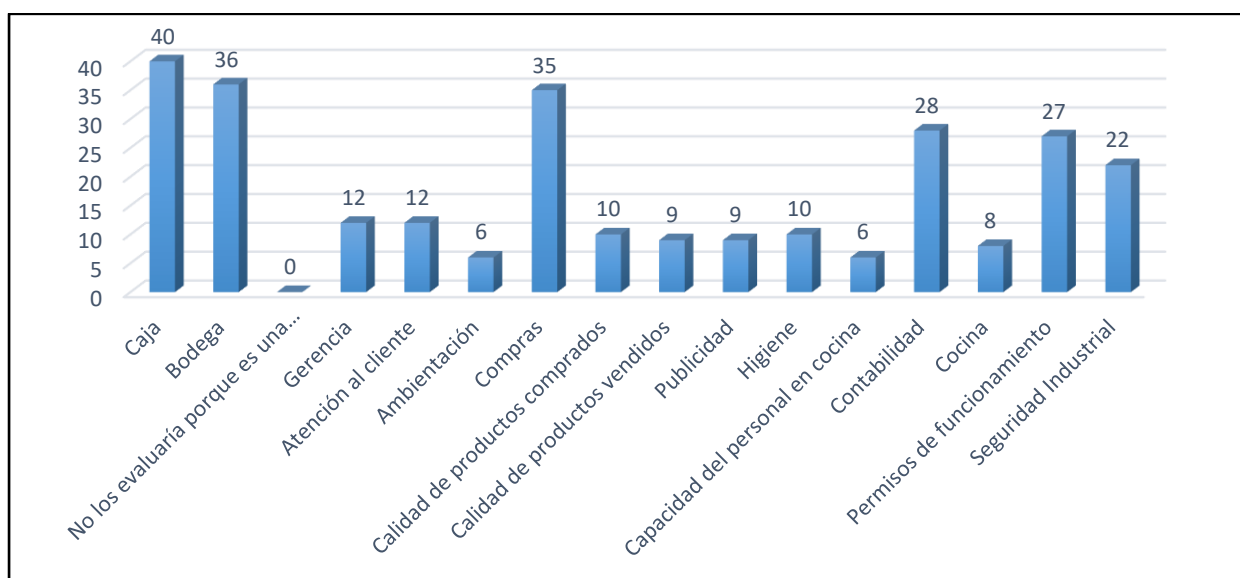
Análisis

El resultado identifica que entre las leyes y normativas indispensables para los restaurantes se encuentra el Código de Salud, ley de protección al consumidor y la NIIF para pymes, considerando que el sector de los restaurantes en estudio es medianos o pequeños. También consideran importante la ley reguladora de la producción al consumidor, la ley reguladora de la producción y comercialización de bebidas alcohólicas y la ordenanza municipal para poder operar con sus respectivos permisos

PREGUNTA No. 11

Con base a su juicio Profesional, en una “Auditoría financiera”, como parte de la evaluación integral del control interno de un restaurante, ¿Qué áreas y actividades evaluaría?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Caja	40	90.9%
2	Bodega	36	81.8%
3	No los evaluaría porque es una auditoría financiera	0	0.0%
4	Gerencia	12	27.3%
5	Atención al cliente	12	27.3%
6	Ambientación	6	13.6%
7	Compras	35	79.5%
8	Calidad de productos comprados	10	22.7%
9	Calidad de productos vendidos	9	20.5%
10	Publicidad	9	20.5%
11	Higiene	10	22.7%
12	Capacidad del personal en cocina	6	13.6%
13	Contabilidad	28	63.6%
14	Cocina	8	18.2%
15	Permisos de funcionamiento	27	61.4%
16	Seguridad Industrial	22	50.0%



Análisis

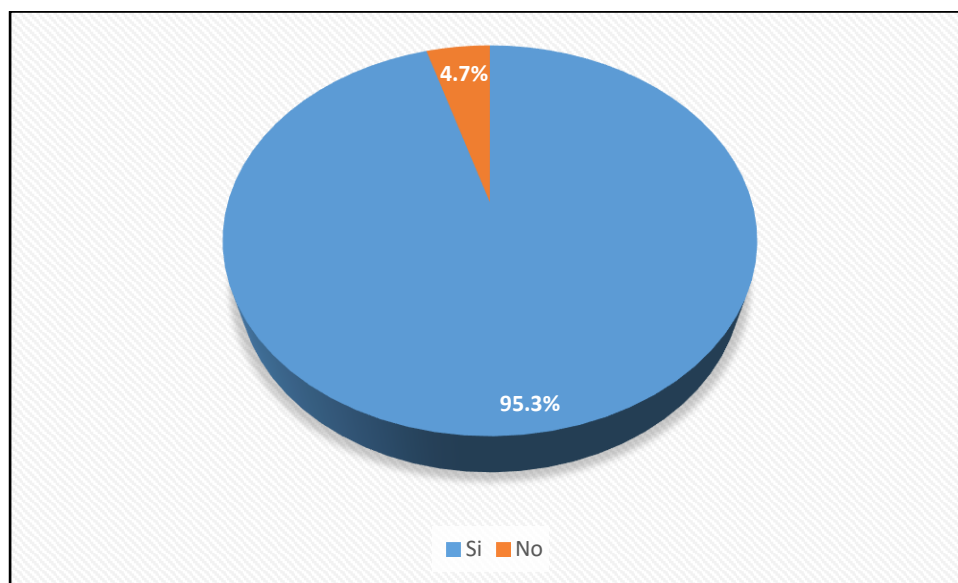
En el desempeño de una auditoría financiera en la evaluación del control interno el resultado refleja que las áreas con alto riesgo y que es indispensable de evaluar son caja, bodega, área de

compras, contabilidad, permisos de funcionamiento y seguridad industrial, lo cual es muy buen juicio, sin embargo, el control interno de un restaurante tiene como áreas de alto riesgo inherentes a la actividad a cocina, atención al cliente, higiene, calidad de productos comprados y vendidos, y publicidad. Por lo tanto, los encuestados al tener la oportunidad de realizar un encargo de auditoría “financiera” harían una evaluación deficiente del control interno.

PREGUNTA No. 12

Con base a su experiencia ¿Considera que tener procedimientos de auditoría para evaluar los procesos operativos y administrativos de los restaurantes de playa, puede contribuir al desempeño eficiente de un encargo?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	41	95.3%
2	No	2	4.7%
		43	100.0%



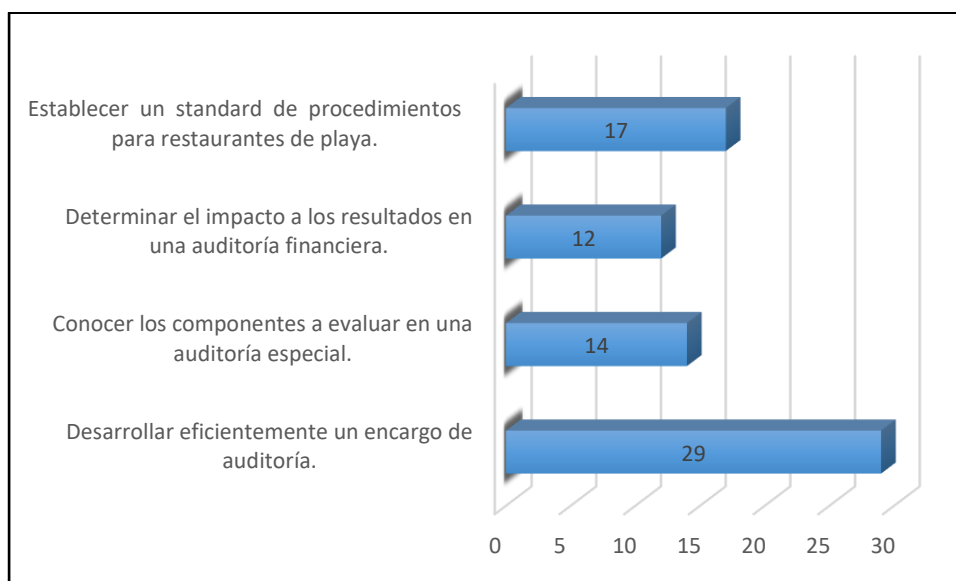
Análisis

El resultado refleja que para la evaluación de los procesos operativos y administrativos de un restaurante de playa el 95.3% es necesario tener procedimientos específicos y adecuados para desempeñar la ejecución, reporte y recomendaciones de forma eficiente.

PREGUNTA No. 13

De acuerdo a su opinión ¿Qué beneficios obtendría el poder obtener procedimientos de auditoría para evaluar procesos operativos y administrativos de los restaurantes de playa?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Desarrollar eficientemente un encargo de auditoría.	29	65.9%
2	Conocer los componentes a evaluar en una auditoría especial.	14	31.8%
3	Determinar el impacto a los resultados en una auditoría financiera.	12	27.3%
4	Establecer un standard de procedimientos para restaurantes de playa.	17	38.6%



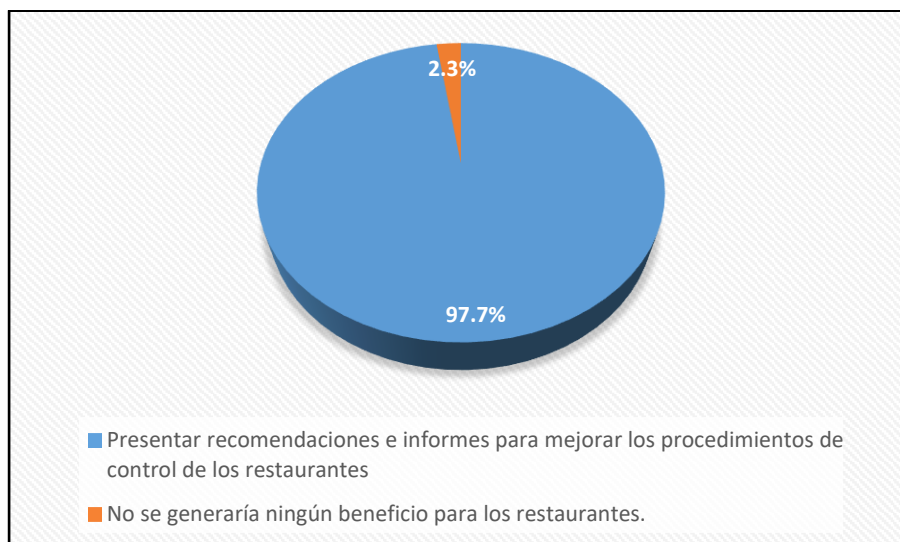
Análisis

Los profesionales de contaduría pública con acceso a procedimientos de auditoría para evaluar procesos operativos y administrativos de los restaurantes de playa tendrán beneficios en el desarrollo eficiente de un encargo, a la vez consideran que sería un aporte importante para establecer un standard de procedimientos para evaluarlos. También el tener estos procedimientos da la oportunidad de conocer las áreas críticas que debe tener una evaluación integral del control interno en este tipo de negocio y con el cual se puede determinar el impacto de los riesgos a los resultados.

PREGUNTA No. 14

Con base a su opinión ¿Qué aporte produciría la adopción de procedimientos de auditoría para los restaurantes de playa?

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Presentar recomendaciones e informes para mejorar los procedimientos de control de los restaurantes	42	97.7%
2	No se generaría ningún beneficio para los restaurantes.	1	2.3%
		43	100.0%



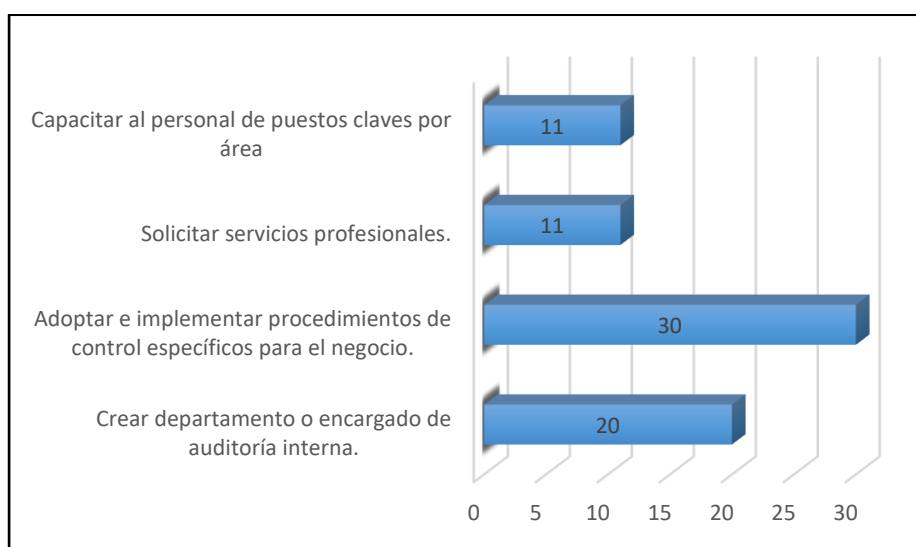
Análisis

El resultado refleja que la adopción de procedimientos para realizar un encargo de auditoría ayudaría a presentar el informe de forma eficiente y que éste en base a las recomendaciones ayude a mejorar los procedimientos de control interno de los restaurantes de playa.

PREGUNTA No. 15

A falta de una auditoría para evaluar procesos operativos o administrativos en restaurantes de playa, que recomienda a las administraciones de los restaurantes implementar para la detección temprana de errores, irregularidades o acciones que afecten significativamente sus resultados.

N°	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Crear departamento o encargado de auditoría interna.	20	45.5%
2	Adoptar e implementar procedimientos de control específicos para el negocio.	30	68.2%
3	Solicitar servicios Profesionales.	11	25.0%
4	Capacitar al personal de puestos claves por área	11	25.0%



Análisis

En ausencia de una auditoría a los procesos operativos o administrativos o falta de una evaluación adecuada del control interno en las auditorías financieras, los restaurantes deben adoptar e implementar por sus medios, procedimientos de control específicos del negocio para detectar de forma oportuna errores, irregularidades o acciones que afecten significativamente a sus resultados y que en el caso de tener la posibilidad económica crear un departamento de auditoría interna.

Anexo 3

GUÍAS DE PREGUNTAS EN ENTREVISTAS A PERSONAL CLAVE DE LOS RESTAURANTES DE PLAYA.

Guía de preguntas

Esta guía muestra las mismas que se aplicaron en la entrevista para indagar y obtener información del panorama completo que envuelve a la empresa.

Preguntas de entrevista con el gerente de Operaciones.

1. ¿Cuántos años lleva funcionando el restaurante?
2. ¿Cuánto tiempo lleva involucrado en el ámbito de este negocio?
3. ¿Cómo se da a conocer el restaurante?
4. ¿Cuál es el perfil del cliente que comúnmente visita su restaurante?
5. ¿Cuál ha sido la clave para atraer nuevos clientes?
6. ¿Cómo logro la fidelidad de su clientela?
7. ¿Qué aspecto del servicio al cliente piensa que son más importantes para este negocio?
8. ¿Cuáles cree que son los aspectos que el cliente toma en cuenta para asistir a un restaurante?
9. ¿Qué o quién delega y propone las funciones de cada área, puesto y empleado del restaurante?
10. ¿Cómo está compuesta su estructura organizacional?
11. ¿Cuáles son los criterios que se tienen para el reclutamiento y selección del personal?

12. ¿Cuáles son los criterios que se utilizan para mantener el control del funcionamiento de la operación del restaurante?

13. ¿Cuáles son los riesgos que ha identificado en la operación y administración de su restaurante?

14. ¿De qué manera se tratan esos riesgos?

15. ¿Cuenta con alguna asesoría para identificar o evaluar estos riesgos?

Preguntas de entrevista con jefe administrativo.

1 ¿Cuántas personas tiene bajo su cargo?

2 ¿Qué procesos ha identificado que se realizan en la operación del restaurante?

3 ¿El restaurante cuenta con políticas, manuales de procedimientos?

4 ¿de estos procedimientos cuales están bajo su mando?

5 ¿Se ha logrado identificar algunos riesgos en estos procesos?

6 ¿Qué tratamiento se les dan a los riesgos que tienen identificados?

7 ¿Qué controles piensa que son más importantes para un negocio de este tipo?

8 ¿Qué tipo de controles aplican en el restaurante?

9 ¿El personal recibe capacitaciones para desempeñar su cargo?

10 ¿Reciben algún tipo de asesoría relacionado a temas operativos y administrativos?

Preguntas de entrevista al Contador.

1 ¿Cuántos años tiene ejerciendo la profesión?

2 ¿Realiza algún tipo de auditoría a las áreas operativas o administrativas del restaurante?

3 ¿Cuáles considera que son las causas por las cuales la mayoría de profesionales de la contaduría no ha incursionado en la experiencia de realizar encargos de auditoría a restaurantes?

4 ¿Qué tan a menudo ha recibido capacitaciones para brindar asesoría en las áreas operativas y administrativas del restaurante?

5 ¿Observa alguna oportunidad de extender su oferta laboral en este rubro?

Anexo 4

FORMULARIO DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

- 1) Nombre completo de las personas o razón social de la empresa
Fusión Mariscos, S.A. de C.V.
- 2) ¿Cuál es el giro de la empresa?:
Restaurante
- 3) Si es persona jurídica, indique la fecha de constitución y datos del registro público:
Inscrita al número 27 del libro 16 del Registro de Sociedades del folio 187 al folio 198, San Salvador el 11 de julio de 2015
- 4) Capital Social
\$2, 000.00 Dividido en 200 Acciones o cuotas, con un valor nominativo de \$10.00 cada una.
- 5) A qué fecha se preparó el último balance de situación, estado de pérdidas y ganancias y otros informes financieros:
31 de diciembre de 2017
- 6) A qué fecha están registradas las operaciones del negocio en los libros legalizados de contabilidad y a qué fecha tienen presentadas las declaraciones de impuestos:
Julio de 2018 y la presentación de declaraciones de IVA y Pago a Cuenta a Julio 2018.
- 7) Ha sido objeto de examen(es) anterior(es)
Si
No
- 8) Si ha sido auditado ¿quién lo realizó y a qué fecha?
Carlos Cañas, la última fecha es al 31 de diciembre de 2017.
- 9) ¿Cuántas cuentas bancarias tiene? Posee 2 Cuentas Bancarias.
Citibank El Salvador y Scotiabank

10) Con base a los últimos tres meses

a. ¿Cuántos cheques se giran en promedio por mes? 30 cheque

b. ¿Cuál es el monto promedio de ingresos por mes? \$ 14,000.00

11) ¿Cuántos depósitos bancarios se realizan por mes?

30 depósitos bancarios, sin tomar en cuenta que los clientes pagan en línea a banco Citi.

12) ¿De cuánto es el fondo de caja chica?

\$ 150.00

13) ¿Cuántos empleados tienen en total?

15 empleados

14) ¿Cuántos empleados son del departamento de contabilidad?

Son dos Empleados.

15) ¿Cuál es el volumen de la planilla mensual promedio?

Son \$ 7,000.00

16) ¿Cuál es el volumen mensual de facturas por ventas?

Al contado: _\$ 5,000.00_ Al crédito: ___\$ 9,000.00_____

17) ¿Cuántas cuentas activas de clientes tiene a esta fecha?

3 clientes.

18) ¿Cuál es el promedio de compras mensuales?

Por importación: \$ 7,000.00 N.º de proveedores 2 proveedores (Guatemala y China)

Por compras locales: \$ 8,000.00 N.º de Proveedores 10 proveedores

19) ¿Cuál es el total de unidades producidas?

Por ser una empresa de servicios se puede medir en instalaciones realizadas, las cuales son unas 25 al mes.

20) ¿Cuál es el costo de producción total?

Es variable y estará en un 55% y 60%

21) ¿Cuál es el monto de los activos?

\$ 111, 902.26

22) ¿El sistema que utilizan es computarizado o manual?

Sistema Computarizado

23) ¿Cuántas visitas desea que realice la el auditor responsable de la firma?

6 visitas

24) ¿Tiene auditor interno en la empresa?

No

25) ¿Quién será el encargado de atendernos en la empresa?

Gerente General y Contador General

26) Otros datos y comentarios:

La empresa es pequeña en dimensiones y su movimiento de servicios está focalizado en un

60% en un solo cliente.

Preparado por: Oscar Orlando Hernández

Fecha: 01 de agosto de 2018

Evaluación de la Aceptación del Cliente

No	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	N/A
1	¿La reputación de la empresa, propietarios principales y la administración clave ha sido afectada por índoles ilícitos?		X	
2	¿La naturaleza de las operaciones ha estado involucrada con lavado de dinero u otra actividad delictuosa?		X	
3	¿Los principales dueños y administración clave han tenido problemas con respecto a la interpretación de las normas de contabilidad y del ambiente de control interno?		X	
4	¿La empresa cumple con los requisitos legales aplicables?	X		
5	¿Considera que la empresa posee a corto o mediano plazo la capacidad de continuar en negocio en marcha?	X		
6	¿Los empleados(as) conocen las funciones de su cargo y a quien reportarse?	X		
7	¿Posee la empresa actualmente juicios o litigios en proceso?		X	
8	¿Anteriormente la empresa ha estado en juicios o litigios?		X	
9	¿Se contará con toda su disponibilidad en el acceso a la información a auditar, para completar el trabajo dentro del plazo límite para presentar informes?	X		

Anexo 5

CARTA DE ENCARGO

Dirigida al representante adecuado de la dirección o de los responsables del gobierno de la sociedad **Fusión Mariscos.**

Han solicitado ustedes que realicemos procedimientos de auditoría a los procesos operativos y administrativos lo cual comprende para evaluar el control interno del restaurante, en donde se identificaran los riesgos de las áreas críticas que impacten a los resultados. Nos complace confirmarles mediante esta carta que aceptamos el encargo de auditoría y comprendemos su contenido. Realizaremos nuestra Auditoría con el objetivo de expresar nuestras recomendaciones sobre los procesos por área.

Llevaremos a cabo nuestra Auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y la norma Internacional sobre servicios relacionados 4400. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una evidencia suficiente y adecuada en la que basar los hechos concretos detectados. Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los procesos, importes y la información revelada necesaria para desarrollar el encargo. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en los procesos y actividades, debido a fraude o error. La auditoría también incluye una evaluación de la adecuación de las políticas operacionales y administrativas aplicadas.

Debido a las limitaciones inherentes a la auditoría, junto con las limitaciones inherentes al control interno, existe un riesgo inevitable de que puedan no detectarse algunas incorrecciones materiales,

aun cuando la auditoría se planifique y ejecute adecuadamente de conformidad con las NIA.

Al efectuar nuestras valoraciones del riesgo, tenemos en cuenta que el encargo de auditoría es para evaluar el control interno ya que es relevante para la preparación de los estados financieros por parte de la entidad y por lo tanto les comunicaremos por escrito cualquier deficiencia significativa durante la realización de la auditoría.

Realizaremos la auditoría partiendo de la premisa de que **Fusión Mariscos** reconocen y comprenden que son responsables de:

- a) Los procedimientos de control interno que **Fusión Mariscos** considere necesario para mitigar el riesgo de las actividades u operaciones.
- b) Proporcionarnos
 - Acceso a todas las áreas que posee la empresa.
 - Información adicional que podamos solicitar a la dirección para la los fines de la auditoría.
 - Acceso ilimitado a las personas de la entidad de las cuales consideremos necesario obtener evidencia de auditoría.

Como parte de nuestro proceso de auditoría, solicitaremos a **los encargados de la administración del restaurante Fusión Mariscos** la confirmación escrita de las manifestaciones realizadas a nuestra atención en relación con la auditoría.

Esperamos contar con la plena colaboración de sus empleados durante nuestra Auditoría.

Es posible que la estructura y el contenido de nuestro informe tengan que ser modificados en función de los hallazgos de nuestra Auditoría.

Les rogamos que firmen y devuelvan la copia adjunta de esta carta para indicar que conocen y aceptan los acuerdos relativos a nuestra Auditoría a los procesos operativos y administrativos, incluidas nuestras respectivas responsabilidades.

HOR, S.A. DE C.V.

Recibido y conforme, en nombre de la sociedad **FUSION MARISCOS** por

Nombre y Firma

Cargo

Fecha

Anexo 6

OFERTA ECONÓMICA

Señores

Fusión Mariscos S.A. de C.V.

Presente

Estimados Señores:

Yo Ramón Elías Muñoz Quintanilla con Documento Único de Identidad 00457967-9, actuando en nombre y representación de la Sociedad HOR, S.A. DE C.V., declaro:

Que la oferta económica de mi representada para la contratación de **SERVICIOS DE AUDITORÍA EXTERNA PARA LA EVALUACION DE LAS AREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS DE SU RESTAURANTE**, de acuerdo a los requerimientos solicitados en los Términos de Referencia, asciende a la cantidad total de dos mil quinientos dólares 00/100 (US \$2500), en la misma están incluidos todos los costos generales, financieros, incluyendo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios (IVA), y renta y cualesquiera otros tributos o costos que pudieran establecerse o modificarse durante la vigencia del contrato, sin que por ello pueda ser incrementado el monto ofertado.

Por otra parte, afirmo que la vigencia de la oferta es de sesenta días calendario a partir de la fecha de presentación de la misma y me comprometo a mantener en firme todas las condiciones y precio aquí ofertados, además me comprometo a:

En caso de resultar nosotros ganadores, esta oferta y la notificación de adjudicación, constituirán un compromiso obligatorio hasta que se prepare y firme el contrato correspondiente.

Presentar a más tardar en la fecha de firma de contrato las solvencias originales siguientes:

- 1) Solvencia tributaria emitida por el Ministerio de Hacienda, vigente.
- 2) Solvencia de pago de la Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), vigente.
- 3) Solvencia de pago de las cotizaciones obrero–patronales, emitida por el ISSS, vigente.
- 4) Solvencia de impuestos Municipales del Domicilio actual del ofertante, vigente.
- 5) Solvencias de pago emitidas por las respectivas Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), (CRECER y CONFIA) de las cotizaciones correspondientes, vigente; En caso de cotizar a una sola AFP deberá presentar constancia de la otra en la que se establezca que no presenta afiliaciones;
- 6) Solvencia de pago de las cotizaciones correspondientes al Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA), vigente. En caso de no cotizar al IPSFA deberá presentar constancia en la que se establezca que no presenta afiliaciones.
- 7) Permisos de funcionamiento de municipalidad
- 8) Permisos del ministerio de salud, vigente

Señalo los siguientes datos para efectos de contacto y comunicación oficial con mi representada

Nombre de la Persona de Contacto: Oscar Orlando Hernández. Dirección: Urb. Loma Linda,
Calle Los Almendros, No. 71, San Salvador, El Salvador.

Teléfonos: 22725660

E-mail.: horsadecv@gmail.com

En fe de lo cual firmo y sello en San Salvador en fecha 11 de Julio de 2018

Ramón Elías Muñoz

Firma del representante legal.

Nombre y sello de la empresa.