

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



“IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA AUDITORÍA INTERNA, APLICADA AL ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA GOURMET DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”.

Trabajo de graduación presentado por:

Cerna Pérez, Jessica Guadalupe
Lara de Carranza, Blanca Estela
Ramos Juárez, María Esmeralda

Para optar al grado de:

LICENCIADA EN CONTADURÍA PÚBLICA

Febrero 2013

San Salvador, El Salvador, Centro América

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo
Secretaria	: Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster Roger Armando Arias Alfaro
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	: Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador del Seminario	: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesor Especialista	: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesor Metodológico	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Jurado Examinador	: Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández Lic. Carlos Ernesto López Lazo

Febrero 2013

San Salvador, El Salvador, Centro América

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a Dios todopoderoso por darme sabiduría y perseverancia para llegar a este momento tan importante de mi vida profesional; a mis padres Marina de Cerna y Antonio Cerna, por su amor, confianza y apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria; a mis hermanos porque siempre estuvieron animándome durante esta etapa; también a mis compañeras por su paciencia, dedicación y todas aquellas personas que de alguna manera u otra me brindaron apoyo y comprensión durante el desarrollo de esta etapa.

Jessica Guadalupe Cerna Pérez

En primer lugar a Dios todopoderoso y a nuestro Señor Jesucristo, por darme sabiduría, perseverancia y la fuerza necesaria para afrontar todos los obstáculos durante mi carrera universitaria; a mis padres por todo su apoyo, amor y consejos que me han ayudado en todas las áreas; a mi esposo por su comprensión y paciencia; a mis amados hijos; Diego, Gerardo, Javier y Moisés por el tiempo que no les dediqué por el estudio, pero que son la principal razón de mi vida; a mis compañeras del proceso por su esfuerzo; a mis maestros y asesores de toda la carrera por su gran apoyo y colaboración.

Blanca Estela Lara de Carranza

Estas pocas líneas no son suficientes para agradecerle al Dios de la vida por darme la oportunidad de llegar hasta esta etapa, permitiéndome alcanzar uno de mis objetivos profesionales; a mis padres que han sido un apoyo incondicional; a mi querido esposo por su paciencia, a mi tesoro bello Josué por el tiempo que lo dejaba para estudiar, pero que ha sido mi fuente de inspiración para continuar, a todos aquéllos que directa e indirectamente me ofrecieron su confianza y apoyo, gracias por todo su amor.

María Esmeralda Ramos Juárez

ÍNDICE

	Pág
Resumen Ejecutivo	i
Introducción	ii
CAPÍTULO I – SUSTENTACIÓN TEÓRICA, TÉCNICA Y LEGAL	1
1.1 Antecedentes de los restaurantes de comida gourmet	1
1.2 Marco conceptual	2
1.3 Objetivos e importancia de la auditoría interna	3
1.3.1 Objetivos	3
1.3.2 Importancia	4
1.4 Responsabilidad de la auditoría interna en la gestión de riesgos	4
1.5 Gestión de riesgos	4
1.5.1 Identificación de riesgo.	5
1.5.1.1 Técnicas para identificación de riesgos.	5
1.5.2 Análisis y evaluación del riesgo.	6
1.5.2.1 Tipos de riesgo.	6
1.5.3 Respuestas al riesgo	8
1.6 Normativa técnica y legal aplicable al control interno y la auditoría interna en los restaurantes de comida gourmet	7
1.6.1 Normativa técnica	8
1.6.2 Marco legal aplicable a los restaurantes de comida gourmet en El Salvador	11
1.7 Diagnóstico de la investigación	16
CAPÍTULO II – DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO: DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA DE AUDITORIA INTERNA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS APLICADA AL ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA GOURMET DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.	
2.1 Diseño del caso	19
2.1.1 Objetivos de la propuesta	19
2.1.2 Alcance	20

2.2	Planeación de auditoria	20
2.3	Conocimiento del restaurante	21
2.4	Gestión de riesgos	27
2.4.1	Identificación del riesgo	28
2.4.1.2	Identificación de los procesos claves	28
2.4.1.3	Análisis FODA del restaurante	29
2.4.1.4	Determinación de áreas críticas	31
2.4.1.5	Lista de eventos críticos por área de gestión	31
2.4.2	Análisis y evaluación de riesgos	33
2.4.2.1	Tipos de riesgos	33
2.4.2.2	Tipos de técnicas	33
2.4.2.3	Matriz de riesgos	34
2.4.2.3.1	Evaluación del riesgo de auditor.	38
2.4.2.4	Mapa de riesgos	39
2.4.3	Respuestas al riesgo	40
2.4.4	Cuestionarios de control interno	41
2.5	Programas de auditoría	47
2.6	Conclusiones y recomendaciones	42
2.6.1	Conclusiones	55
2.6.2	Recomendaciones	56
	BIBLIOGRAFÍA	57
	ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS

CUADROS

Cuadro N° 1	Factores de riesgo	6
Cuadro N° 2	Listado de técnicas para la identificación	7
Cuadro N° 3	Componentes del COSO ERM	9
Cuadro N° 4	Normas Internacionales de Auditoria	10
Cuadro N° 5	NEPAI	11
Cuadro N°6	Antecedentes de la empresa	22
Cuadro N°7	Objetivos estratégicos	25

Cuadro N°8	Consumidores y abastecedores del restaurante	26
Cuadro N°9	Entorno de la competencia	26
Cuadro N°10	Información contable	27
Cuadro N°11	Áreas consideradas	28
Cuadro N°12	Procesos del restaurante por área	28
Cuadro N°13	Matriz FODA del restaurante	30
Cuadro N°14	Eventos Críticos	31
Cuadro N°15	Parámetros de evaluación	35
Cuadro N°16	Probabilidad	35
Cuadro N°17	Consecuencia	35
Cuadro N°18	Matriz de riesgo según el enfoque COSO Empresa: Pimiento S.A. de C.V.	36
Cuadro N° 19	Factores para evaluar	38
Cuadro N°20	Cuestionario área de recursos humanos	42
Cuadro N°21	Cuestionario área financiera	43
Cuadro N°22	Cuestionario área ventas	44
Cuadro N°23	Cuestionario área compras	45
Cuadro N°24	Cuestionario área producción	46
Cuadro N°25	Programa de recursos humanos	48
Cuadro N°26	Programa financiera	49
Cuadro N° 27	Programa de recursos producción	51
Cuadro N°28	Programa de recursos ventas	52
Cuadro N°29	Programa de recursos compras	53

FIGURAS

Figura N°1	Planeación de auditoría	21
Figura N°2	Esquema organizacional del restaurante	23
Figura N°3	Identificación y evaluación del riesgo	27
Figura N°4	Matriz FODA	29
Figura N°5	Mapa de riesgo	39
Figura N°6	Respuestas al riesgo	40

RESUMEN EJECUTIVO.

Con el surgimiento de los restaurantes a nivel nacional y a través del tiempo, estos han tomado un papel protagonista en el área de servicios, promoviendo el turismo a tal grado que, actualmente constituyen un atractivo principal, convirtiéndose en uno de los sectores que aporta representativamente al crecimiento y progreso de la economía del país por medio del PIB (Producto Interno Bruto) y también a través de una serie de valores agregados como el pago de impuestos, generación de empleos, compra de productos, entre otros.

Las entidades buscan asegurarse que los riesgos potenciales a los que está expuesta sean gestionados apropiadamente para alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados por la misma, para ello se auxilian de la auditoría interna, para obtenerlos de manera eficaz y eficiente, superando las adversidades que se presenten durante el intervalo del desarrollo. Por lo tanto, una herramienta de auditoría basada en riesgos que esté diseñada correctamente, incrementa la efectividad en las compañías. La administración de contingencias, es necesaria para identificar eventos potenciales oportunamente, también permite a las empresas gestionar los riesgos que provienen ya sea del entorno, como de las operaciones generadas dentro de la organización.

Esta investigación se origina por la necesidad que existe en las unidades de auditoría de emplear un marco de referencia adecuado en la evaluación de riesgos. En el desarrollo de este documento, se procedió a reconocer elementos relacionados con las generalidades del sector restaurantero, sustentación teórica, normativa técnica y legal vigente. Seguidamente se elaboró un diagnóstico de la situación actual, de acuerdo a los resultados obtenidos en dicho estudio donde se observó que en las unidades de auditoría de los restaurantes de comida gourmet, existe vulnerabilidad en los procesos de administración de riesgos, por falta de un marco técnico de referencia adecuado.

En la propuesta, inicialmente se presenta una estructura que incluye las etapas a seguir para el trabajo adecuado de los riesgos, tomando en cuenta el reconocimiento y evaluación de los mismos. Finalmente se diseñaron recomendaciones y conclusiones con el propósito de establecer procedimientos a los auditores internos, para que sugieran a la administración adoptar un enfoque de gestión apropiado y que este se ejecute dentro de las entidades permitiéndoles tomar mejores decisiones, alcanzando de esta forma las metas institucionales propuestas.

INTRODUCCIÓN.

El estudio y manejo de los riesgos no es un tema nuevo, de una u otra forma las pequeñas, medianas y grandes empresas, han venido desarrollando planes, programas y proyectos, destinados a darle un uso adecuado, con el fin de lograr de manera eficiente, el cumplimiento de sus objetivos. Un propósito de auditoría interna es proporcionar a la dirección información oportuna para mitigar las consecuencias negativas asociadas con el logro de las metas de la entidad. Dada la importancia que tiene, se estima necesario realizar una investigación, que tenga a bien profundizar en la identificación y evaluación de los riesgos desde punto de vista de auditoría interna, en las áreas administrativa financiera de los restaurantes de comida gourmet. Después de contar con un entendimiento amplio del negocio y de sus objetivos, la finalidad del auditor es identificar, analizar y evaluar los riesgos a los que está expuesta la institución, para lo cual debe proceder a realizar una valoración de los mismos, orientada tanto a las metas de la organización como a aquellos eventos de fraude.

El contenido de este documento se encuentra dividido en dos capítulos, primero se incluye, la sustentación teórica, técnica y legal, que se refiere a los antecedentes y conceptualización, relacionado al sector de restaurantes de comida gourmet, también se aborda la importancia, objetivos, y alcance de la auditoría interna con respecto a la administración de riesgos.; finalmente el diagnóstico elaborado con base a la investigación de campo.

En el capítulo II, se describe el caso práctico en el cual se retoman tópicos como: diseño de la propuesta, conocimiento del cliente, identificación y evaluación de riesgos, programas de auditoría, conclusiones y recomendaciones del trabajo, además su respectiva bibliografía así como también, los anexos en los que se incluye: la tabulación e interpretación de datos, resumen de la metodología y ejemplo del instrumento utilizado en la recolección de información, como lo es la encuesta dirigida a los auditores internos, quienes fueron las unidades de análisis dentro de los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador.

CAPÍTULO I. SUSTENTACIÓN TEÓRICA, TÉCNICA Y LEGAL.

1.1 Antecedentes de los restaurantes de comida gourmet.

La historia se remonta a épocas desde el año 1765, en el que un señor llamado Boulanger Carpentier inauguró el primer establecimiento en la calle de Poulies en París, donde sólo se admitía a gente que fuese a comer y les servían en mesas de mármol. A partir de 1800 comenzó a ser popular el comer fuera de casa, por comodidad y porque estaba la moda establecida por el hotelero Cesar Ritz, tuvo éxito gracias a la observación de los detalles, halagos y gusto por satisfacer a sus clientes; dejando su gran escuela de ofrecer y fomentar siempre una especialización en el servicio. ¹

En El Salvador al igual que en el resto de países del mundo, el servicio de restaurantes aparece para satisfacer la necesidad de las personas de ingerir alimentos fuera de casa. Hace referencia desde el año 1947, período en el que abre el primer establecimiento de lujo llamado el Siete Mares, ubicado en la colonia San Benito. Tres años después aparecieron otras empresas de comidas internacionales como el Monterrey y el Migueleño ubicado en el centro de San Salvador, en el mismo tiempo surgió el Shez Balta y La Praviana. En el año de 1964 surgió otro tipo de comida llamado gourmet, para estos años se inauguraron los restaurantes “El Cheles`s”, “La Carreta”. A partir del año 1967 surgieron con mayor auge los establecimientos en comidas internacionales y de lujo, entre los cuales estaban La Fonda, Le-Mar y El Bodegón.

Desde su expansión en el país en la década de 1970, han presentado diferentes problemas en su estructura, dirección, control, maximización de recursos, prevención del fraude y mitigación de riesgos. La problemática ha evolucionado con el crecimiento y desarrollo de sus operaciones, debido a que su funcionamiento deriva del buen servicio a los clientes, conviene exista una buena estructura organizacional en las áreas administrativas financieras, que se focalicen los esfuerzos para mantener reducidas a su mínima expresión las posibilidades de fraude.

¹ Enciclopedia Práctica Profesional de Turismo, Hoteles y Restaurantes, Editorial OCEANO/CENTRUM, Ejemplar 1 Pagina 501, Año 2004.

1.2 Marco conceptual.

A continuación se detallan una serie de conceptos relacionados con el tema en desarrollo, que servirán de guía para la comprensión de este documento.

a) Restaurante de comida gourmet: es un establecimiento donde los alimentos son de gran calidad y servidos a la mesa, la limpieza y el servicio es ofrecido por profesionales en el área. Es una empresa estructurada y organizada que mantiene la calidad frente al público como en el interior de la entidad.

b) Auditoría interna: es una actividad independiente y objetiva, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad, para ayudar a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático, disciplinado; para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión, control y dirección.²

c) Riesgo: es la posibilidad que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos, se mide en términos de probabilidad y consecuencia.³

d) Riesgo operativo: es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, liquidez, solvencia y credibilidad, originadas por fallas o insuficiencias en los procesos, faltas de las personas que operan en las áreas críticas, incumplimiento de normativas establecidas por los sistemas internos, es decir la presencia de eventos externos imprevistos

e) Aceptación del riesgo: el nivel que una estructura está dispuesta a tolerar en la persecución de sus objetivos estratégicos.

f) Plan de auditoría: permite al auditor identificar las áreas críticas y los problemas potenciales de la entidad, se realiza para lograr determinar de manera efectiva y eficiente la obtención de los datos necesarios e informar acerca del objetivo de auditoría.

² Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, Versión 2009 Pág. 3.

³ Glosario Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, Versión 2009 Pág. 36.

g) Administración de Riesgo Empresarial (ERM): es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas, aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades diarias, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización, con el objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la entidad.

h) Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NEPAI): se constituyen principalmente de atributos, desempeño e implantación, las cuales describen la naturaleza y las características de aquellos que desempeñan la actividad.

1.3 Objetivos e importancia de la auditoría interna

1.3.1 Objetivos.

La finalidad principal es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración con el propósito de mejorar la operatividad y manejo de las actividades cotidianas. Para una mejor apreciación y evaluación de los resultados del trabajo, se mencionan a continuación los objetivos específicos más importantes:

- a) Asistir a la alta gerencia en la vigilancia del cumplimiento de las estrategias e instrucciones dictadas por la misma.⁴
- b) Ayudar a los administradores, en lo concerniente a la delegación de autoridad y responsabilidades asignadas al personal.⁵
- c) Comprender los sistemas de control de la compañía restaurantera, luego determinar si se cumplen las políticas establecidas y si los sistemas funcionan con el máximo de eficiencia al menor costo posible.⁶
- d) Dar seguimiento a las observaciones planteadas por la auditoría externa.
- e) Determinar la confiabilidad de la contabilidad y de los sistemas de información.
- f) Tener una posición crítica frente a la exactitud de la información y observar el cumplimiento de los procedimientos en la gestión de la organización.⁷

⁴ Nieva Lozana Jorge, Auditoría Interna, Su Enfoque Operacional, Administrativo y de Relaciones Humanas Pág. 59.

⁵ Kelly G. Walter y Ziegler E. Richard. Auditoría Moderna. Pág. 25.

⁶ Defliess L. Phillips, Auditoría Montgomery. Pág. 203.

⁷ Cépeda Gustavo, Alonso, Auditoría y Control Interno. Editorial Kimpres Ltda. Santa Fe de Bogotá D.C. Colombia 1997. Pág. 58.

1.3.2 Importancia.

La necesidad de la auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad, hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Su función es revisar y evaluar el sistema de control interno establecido por otros, asesorar, señalar deficiencias y presentar recomendaciones de mejoras.

1.4 Responsabilidad de la auditoría interna en la gestión de riesgos.

El rol fundamental respecto al enfoque COSO ERM, es proveer aseguramiento objetivo a la junta sobre la efectividad de las actividades en la organización, para ayudar a ratificar que los riesgos claves del negocio están siendo gestionados apropiadamente y que el sistema de control interno se ha operado positivamente.

Para cumplir con el fortalecimiento, se deben aplicar las siguientes actividades:

- a) Brindar protección sobre procesos de gestión.
- b) Ofrecer fortalecimiento de que son correctamente valorados.
- c) Evaluación y revisión de los procedimientos para solventar los conflictos claves.

1.5 Gestión de riesgos.

Se define como: “el proceso de toma de decisiones en un ambiente de incertidumbre sobre una acción que va a suceder y sobre las consecuencias que existirán si esta acción ocurre”. Ha pasado a ocupar un lugar importante en la empresa moderna, contribuyendo, cada vez más, al cumplimiento de los objetivos y metas previstas en la organización.

La administración de eventos es la disciplina que combina los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos de la empresa, para identificarlos y evaluarlos, determinando cómo manejarlos con una combinación óptima de costo-efectividad.

1.5.1 Identificación de riesgo.

Considera tanto los factores internos como externos que podrían afectar, esta comprende todos aquellos ámbitos de la empresa, que pueden generar amenazas de pérdidas o impedimentos para alcanzar los objetivos. Una buena determinación involucra el examinar todas las fuentes y las perspectivas de todos los entes participantes. Otro factor importante es la calidad de la información, además comprender cómo o dónde han tenido o pueden tener su efecto. Aunque no siempre es posible obtener toda la información necesaria, esta debe ser lo más amplia, integral, precisa y oportuna en la medida que lo permitan los recursos disponibles. Debe ser sistemática, comenzará por definir los objetivos del emprendedor, analizar los factores que son clave en el negocio para alcanzar el éxito, revisar cuales son las debilidades del proyecto y las amenazas a las que se enfrenta.

1.5.1.1 Técnicas para identificación de riesgos.

Existe una variedad de técnicas que pueden ser utilizadas para identificar los riesgos involucrados, estas pueden ser muy valiosas para los auditores, al desarrollar los procesos. Entre las cuales se mencionan las siguientes:

Cuadro N° 2 Listado de técnicas para identificación.

Técnicas	Descripción
Análisis FODA	Una herramienta que sirve para conocer la situación real en que se encuentra la organización, analizando sus características internas (debilidades y fortalezas) así como también las externas (amenazas y oportunidades).
Diagramas de flujos	Es un esquema donde se pueden representar los procesos que se realizan en cada actividad y por área dentro de la organización, ayudando a descubrir inconsistencias en los mismos.
Cuestionarios	Es una herramienta muy útil, con la cual se puede abarcar mucha información relacionada a los elementos internos como externos de la entidad, se formulan en preguntas cerradas o abiertas.
Entrevistas	Una técnica que se usa para ampliar información o conocer situaciones específicas de una entidad, a través de un abordaje.
Talleres de trabajo	El auditor participa en reuniones y actividades relacionadas con la administración de la entidad, lo que resulta de mucho provecho para identificar situaciones expuestas a los riesgos.

Elaborado por: equipo de trabajo

1.5.2 Análisis y evaluación del riesgo.

Una vez identificados los riesgos estos deben analizarse. Normalmente se procede a una estimación de la importancia de los riesgos, Por consiguiente, esta debe hacerse a través de dos variables: probabilidad (frecuencia en la ocurrencia del mismo) e impacto (consecuencia que tendría el mismo si ocurriera), no obstante, el análisis puede variar dada la dificultad que tiene la mayoría de los mismos para cuantificarse.

Si un riesgo no resulta significativo y su probabilidad de materialización es remota, no debería generar preocupación para la dirección, en cambio si tiene una alta probabilidad de ocurrencia y además es muy importante, éste deberá ser analizado y dársele prioridad. Existen numerosos riesgos los cuales resultan muy difíciles de analizar y en el mejor de los casos pueden clasificarse en altos, medios y bajos.

Considerada la probabilidad e importancia se debe estudiar la manera de encarar o gestionar los riesgos, para ello la dirección aplicará su juicio en función a ciertas hipótesis acerca del riesgo estos se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

1.5.2.1 Tipos de riesgo.

a) Inherente: se entiende como la posibilidad de error o irregularidad producto de una situación que la entidad no puede controlar. Puede afectar a una cuenta o a un componente en particular, está totalmente fuera de control por parte del auditor por ser propio de la operatividad de cada actividad.

Los factores que ayudan a determinar el grado de riesgo inherente son:

- Naturaleza de las actividades y operatividad que realiza la entidad.
- Antecedentes de recomendaciones significativas de auditorías anteriores.
- Naturaleza de las transacciones.

Cuadro N° 1 Factores de riesgo

Elementos	Definición
Crédito	Pérdida financiera ocasionada por la incapacidad del cliente
Operacional	Deficiencia en la planeación y coordinación entre las áreas. Desempeño ineficiente del recurso humano. Relaciones inadecuadas con cliente y proveedores. Procesamiento de transacciones erróneas. Errores en los procesos.
Contabilidad	Incumplimiento de regulaciones técnicas
Fraude	Interno/ externo
Regulaciones	Incumplimiento de leyes y regulaciones aplicables al negocio.

Elaborado por: equipo de trabajo

b) Residual: permanente después de la acción realizada por la administración para alterar su probabilidad o impacto.

c) Riesgo de control: es el hecho de que los controles internos sean deficientes en definir o detectar errores sustanciales referentes a la valoración de los riesgos, políticas de la entidad y confiabilidad.

1.5.3 Respuestas al riesgo.

El tratamiento de los riesgos necesita ser adecuado o apropiado de acuerdo con la significancia del riesgo y la importancia de la política, programa, proceso o actividad. El costo del manejo de riesgo debe ser comparado con los beneficios obtenidos, la significancia de la actividad y los riesgos involucrados. Dentro de estas respuestas se tienen las siguientes opciones:

- **Evitarlos:** apartados, cuando en el organismo no se acepta, esta técnica puede ser más negativa que positiva. Si el evitarlo fuera usado excesivamente, el negocio sería privado de muchas oportunidades de ganancia y probablemente no alcanzaría sus objetivos.
- **Reducirlos:** pueden ser disminuidos, por ejemplo con: programas o guardias de seguridad, alarmas y estimación de futuras pérdidas con la asesoría de personas expertas.
- **Conservarlos:** es quizás el más común de los métodos para enfrentarlos. Cada entidad debe decidir cuales se retienen o se transfieren basándose en su margen de contingencia, una pérdida puede ser un desastre financiero para una organización siendo fácilmente sostenido por otra.
- **Compartirlos:** cuando son distribuidos, la posibilidad de pérdida es transferida de un individuo a un grupo.

Luego estas opciones deberán evaluarse y tener en cuenta el costo beneficio de la decisión de tratamiento del riesgo, se confeccionarán planes de tratamiento de riesgos. En los mismos se tendrá en cuenta:

- El riesgo en orden de prioridad
- Opciones posibles de tratamiento
- Nivel que adquiere el riesgo luego de ser tratado
- Resultado del análisis costo beneficio
- Responsable de acometer la acción
- Calendario de implementación
- Forma en que se va a monitorear.

1.6 Normativa técnica y legal aplicable al control interno y la auditoría interna en los restaurantes de comida gourmet.

1.6.1 Normativa técnica.

Como toda profesión, la auditoría interna cuenta con normas que regulan su trabajo, a continuación se presenta la normativa que la rige:

a) **Enfoque COSO ERM:** diseñado para identificar potenciales eventos que puede afectar la entidad y gestionar el riesgo dentro de su apetito, para proporcionar garantías razonables en relación con el logro de objetivos de la institución.

Cuadro N° 3 Componentes del enfoque COSO ERM.

ENFOQUE
Ambiente Interno
Filosofía de la gestión de riesgos-Cultura de riesgos-Consejo de administración/Dirección-Integridad y valores éticos –Compromisos de competencia-Estructura organizativa –Asignación de autoridad y responsabilidad-Políticas y prácticas en materia de recursos humanos.
Establecimiento de objetivos
Objetivos estratégicos-Objetivos relacionados-Objetivos seleccionados-Riesgo aceptado-Tolerancia al riesgo.
Identificación de acontecimientos.
Acontecimientos-Factores de influencia estratégica y de objetivos-Metodología y técnicas –Acontecimientos interdependientes- Categorías de acontecimientos-Riesgos y oportunidades.
Evaluación de riesgos.
Riesgo inherente y residual-Probabilidad e impacto-Fuentes de datos-Técnicas de evaluación correlación entre acontecimientos.
Respuesta a los riesgos.
Evaluación de posibles respuestas –Selección de respuestas- Perspectiva de cartera.
Actividades de control.
Integración de la respuesta al riesgo –Tipo de actividades de control- Políticas y procedimientos –Controles de los sistemas de información – Controles específicos de la entidad.
Información y comunicación.
Monitoreo

b) Normas Internacionales de Auditoría emitidas por IASB: contienen principios básicos y procedimientos esenciales, junto con lineamientos relacionados en forma de material explicativo

Cuadro N° 4 Normas Internacionales de Auditoría

(NIAS)
NIA-265 Comunicación de las deficiencias del control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad.
NIA-315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno
NIA 320 Importancia relativa o materialidad en la planificación y ejecución de la auditoría.
NIA- 330 Respuestas del auditor a los riesgos valorados.
NIA- 500- Evidencia de auditoría

Elaborado por: equipo de trabajo

c) Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NEPAI): describen la naturaleza de la auditoría interna y las características de aquellos que desempeñan esta actividad. También proporcionan criterios de calidad con los cuales puede ser evaluado el desempeño del mismo

Cuadro N° 5 NEPAI

Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna	
<ul style="list-style-type: none"> •2010 –Planificación. •2100-Naturaleza del trabajo.- •2120-Gestión de riesgos. •2130-Control. •2210-Objetivos del trabajo. •2220-Alcance del trabajo. •2230-Asignación de recursos para el trabajo. •2300-Desempeño del trabajo. •2310-Identificación de información 	<ul style="list-style-type: none"> •2320-Análisis y evaluación. •2330-Documentación de la información. •2400-Comunicación de resultado. •2410-Criterios para la comunicación. •2440-Difusión de resultados. •2420-Calidad de la comunicación. •2500-Seguimiento del progreso. •2600- Decisión de aceptación de los riesgos por la dirección.

Elaborado por: equipo de trabajo

1.6.2 Marco legal aplicable a los restaurantes de comida gourmet en El Salvador.

La normativa regulatoria bajo la cual se gobiernan y controlan las empresas dedicadas a la industria restaurantera es la siguiente:

a) 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.

En los artículos 29, 30 y 32 se 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.

b) Código de Salud.

Los permisos que otorga el Ministerio de Salud están amparados en el literal b) del Art. 86, el cual establece la autorización para la instalación y funcionamiento de los establecimientos alimentarios. El procedimiento consiste en que los dueños o apoderados presenten la solicitud y anexen los avales de la comuna y a través de los directores de las unidades de salud hagan la respectiva inspección que incluye fumigación. Si el establecimiento pasa los controles, se le asigna un permiso valedero por tres años.

Si se tratare de alimentos o bebidas alterados, adulterados, falsificados, contaminados o no aptos para consumo humano, se estará a lo dispuesto en el Art. 90. En caso de infracciones muy graves y atendiendo a los criterios de riesgos para la salud, si se tratare del cierre de inhabilitación de establecimientos distribuidores de alimentos o bebidas, se estará a lo dispuesto en el Art. 93.

c) Normativa 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, Matriculas y Permisos en la alcaldía.

e) Código de Comercio.

Regula las disposiciones dirigidas hacia los comerciantes, actos y cosas mercantiles, regidas por él y las demás leyes mercantiles en su defecto y a falta de estos por el Código Civil (art.1). Además dedica su libro segundo para tratar las obligaciones y prescribir una sanción en caso de incumplimiento.

El artículo 411 revela en forma detallada las obligaciones al comerciante social e individual, las cuales incluye a los restaurantes, entre las que se mencionan: la matrícula de comercio, que constituye la materialización de la autorización que se extiende a una empresa mercantil para que ejerza actos de comercio, la cual sirve para establecer la calidad de comerciante y comprobar la propiedad de la firma, además ninguna institución mercantil, ni sus establecimientos podrán funcionar sin tener su respectiva autorización, es decir, el registro único de empresa, debe entenderse incorporada a ella las matrículas de sociedades, ya que para que funcione es imprescindible que exista un establecimiento, lugar en el cual se atenderá; el control sobre la contabilidad, que se deberá de ejercer en toda sociedad se detallan en el art. 435 al 455 del mismo código.

f) Código Tributario.

La industria restaurantera como las demás entidades debe cumplir con las obligaciones tributarias siguientes:

i) Formales: que se encuentran en la legislación tributaria y que no implican un desembolso de dinero por tributo, pero que ocasionan multas por no efectuarse, Son obligados formales los contribuyentes, responsables y demás sujetos de declarar e informar sobre sus actividades.

- Enterar anticipo a cuenta por ventas.
- Pagar retenciones correspondientes.

i i) Sustantivas: son las que implican un desembolso de dinero por el pago del tributo, tales como:

- Pagar impuesto computado (IVA y Renta).
- Pago definitivo impuestos específicos (Ad-Valorem).

Por todas estas regulaciones en el área fiscal en su Título III Art. 30 y sus reformas establece los deberes tributarios a los sujetos pasivos de los diferentes tributos. El incumplimiento de los anteriores deberes origina multas e interés establecidos en el capítulo VIII del Código en mención.

g) Ley de Impuesto sobre la Renta y su Reglamento.

Determina los ingresos gravados y gastos deducibles, con relación al pago del impuesto correspondiente, debe informar y enterar retenciones hechas a terceros en los diferentes porcentajes que dicha ley establece. El incumplimiento se acredita a multas e intereses como lo instituye en su título XII de la normativa en mención.

h) Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y su Reglamento.

Por las ventas y compras realizadas, deben declarar las retenciones y percepciones generadas ya sean a favor u obligadas al pago, esto según categoría que ostente el sujeto pasivo. El artículo 65-A establece que los restaurantes no podrán emitir comprobante de crédito fiscal, a aquellos sujetos pasivos inscritos como contribuyentes si su giro ordinario no es la venta de víveres o alimentos. El incumplimiento a dichas obligaciones incurrirá en multas, intereses o sanciones.

i) Ley del Seguro Social y su Reglamento.

Los restaurantes al igual que otras entidades para regular las obligaciones patronales mensuales de seguridad social en la forma y cuantía que determina la ley, deberá inscribir a la entidad y a los empleados al Instituto Salvadoreño del Seguro Social en los plazos requeridos en el Reglamento de la presente ley. El incumplimiento del pago, inscripciones y otras disposiciones ocasionan multas o cierre de la sociedad, como lo indica en el capítulo IV.

j) Ley del Sistema de Ahorros para Pensiones.

También como empleadores tendrán compromiso del otorgamiento y pago de las pensiones de vejez, invalidez por medio de cuantías patronales laborales, de las cuales llevaran control en cuentas por pagar a los Administradores de Fondos de Pensiones, en las que están afiliados sus empleados. La falta de esta prestación y demás disposiciones por esta ley serán sujetas a multas de conformidad en el título II.

k) Ley de Protección al Consumidor.

Las disposiciones que indica esta ley es: 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, añade que se consideran especialmente sometidos a este régimen, los proveedores de productos alimenticios y bebidas los cuales se someterán a lo establecido en el código de salud.

l) Ley de Registro de Comercio.

Las instrucciones emanadas de esta ley aplicable al sector restaurantero, para el cumplimiento de los trámites formales y contratos mercantiles que de conformidad a la ley lo requiera con el Registro de Comercio se encuentran las principales obligaciones:

- a) Inscripción de la escritura de constitución.
- b) Solicitar matrícula de establecimiento así como su renovación anual.
- c) Depósito de balances.
- d) Inscripción de auditores externos.
- e) Inscripción de credencial.
- f) Registro de marcas y patentes.

El incumplimiento de estas disposiciones acredita a las entidades a multas e intereses, también a la suspensión de sus labores comerciales, cancelación temporal o definitiva de la matrícula, no podrán realizar trámites con instituciones bancarias y otras que les solicite las respectivas obligaciones con el Centro Nacional de Registro.

1.7 Diagnóstico de la investigación.

A través de una eficiente evaluación del control interno, la actividad de auditoría debe contribuir a mejorar los procesos de gestión de riesgo. Dentro de los aspectos básicos que el auditor debe evaluar están: que los objetivos trazados por la administración sean congruentes con la misión y visión de la entidad, que se evalúen e identifiquen significativamente los peligros, también que se obtengan las respuestas más apropiadas. Asimismo esta actividad debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles adecuados, promoviendo una mejora continua.

De acuerdo con la investigación un 91.43% de los restaurantes cuenta con auditor interno, generando ventaja para las organizaciones ya que se debe forjar un adecuado desarrollo de los procesos, así como mitigar los sucesos que afecten el cumplimiento de los objetivos planteados. Por otra parte sólo un 37.14% manifiesta tener un plan de educación continua y no todos refuerzan el área de identificación y evaluación; este resultado no contribuye significativamente, ya que no se fortalecen los conocimientos de los auditores que permitan asegurar la calidad en la profesión, para responder con más efectividad a las exigencias que la sociedad requiere.

Como consecuencia de la falta de un proceso de educación constante, se ha podido denotar que aunque el 60% de los establecimientos de comida indican que realizan actividades de gestión de riesgos autorizadas por la gerencia, esta cifra no es respaldada ya que exclusivamente un 14.29% de los especialistas conocen el marco técnico que le aplican. Se determinó que los auditores internos no efectúan la planificación con base a una evaluación de riesgos adecuada, aun cuando NEPAI establece que la misma constituye la fuente para planear la auditoría, determinar el alcance y definir la profundidad en los procedimientos, priorizando de acuerdo a las exposiciones más significativas.

Aunque los profesionales revelan que se realiza la actividad, sólo un 31.43% señaló efectuarlo en el tiempo ideal que establece la normativa técnica siendo de forma anual.

De acuerdo con lo indicado por los entendidos en auditoría respecto a los beneficios que proporcionaría el establecimiento adecuado de una evaluación de eventos, un 77.14% manifestó que reducir el riesgo de fraude, el 74.29% declaró que se detectan errores importantes a nivel de estados financieros. Lo que significa que la administración debe buscar con esta implementación, maximizar los recursos, poseer información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

A pesar que en todos los casos el auditor interno mencionó que se realiza una evaluación, al analizar otras respuestas, se observó que dicha labor no es efectuada técnicamente tomando en cuenta aspectos básicos, como el uso de instrumentos, como cuestionarios o diagramas de flujo de procesos que de acuerdo con el enfoque COSO ERM, son necesarios para identificar riesgos potenciales. Es decir la metodología utilizada por los profesionales no es aplicada en base a la normativa técnica.

En cuanto al uso de procedimientos para la evaluación de dificultades se conoció que un 28.57% de los profesionales en auditoría aplican técnicas cuantitativas y un 68.57% utilizan una combinación de métodos, la primera puede resultar más difícil de aplicar por la cantidad y tipo de información que se necesita, mientras que el proceso cualitativo se basa más en el juicio del mismo. El auditor debe utilizar las prácticas de estimación seleccionadas, al desarrollar el plan global y planificar las auditorías específicas en la entidad. Por otra parte, la mayoría de los profesionales encuestados, señalaron hacer uso de especialistas externos a la empresa en áreas diferentes a contabilidad y auditoría para la evaluación de las dificultades, específicamente en lo que se refiere a control de calidad y producción. Esto puede aportar valor agregado a los resultados de sus revisiones, dado que la información obtenida de fuentes externas es más fidedigna. De acuerdo con las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NEPAI) y con base a los objetivos trazados por la institución, deben identificarse los conflictos que afectan su cumplimiento, lo cual implica que los expertos deben estar familiarizados y contribuir con el logro de los mismos, no obstante al analizar las respuestas obtenidas de los profesionales un 42.86% indican que no conocen los objetivos que ha definido la compañía, esta situación limita a las unidades de auditoría interna a generar un aporte valioso a la organización, pues el conocimiento de estos, proporcionan importantes parámetros para la toma de decisiones ágiles y eficientes en la coherencia de los procesos y evaluación del desempeño.

Con respecto, a la determinación de las áreas que están más expuestas al riesgo un 97.14% expresó que el área administrativa financiera, seguida de la productiva con un 62.86%, esto pone de manifiesto la problemática existente, ya que se han identificado los puntos críticos en la entidad, los cuales deben ser fortalecidos con un instrumento que contribuya a la identificación y evaluación de sucesos que afecten los objetivos del restaurante.

Los auditores indicaron que entre los elementos internos con mayor incidencia al riesgo se encuentran los recursos financieros con un 74.29%, seguido de manuales y procedimientos con el 54.29% y un 42.86% revela que el recurso humano. Asimismo se determinaron los factores externos que mayor relación tienen con el peligro y se obtuvo el siguiente resultado: un 74.29% señala que la competencia, el 68.57% indican que los clientes y un 54.29% determina que los proveedores. La mayoría coincide que el principal problema dentro del área en estudio es por deficiencias en el control interno. Para cerciorarse que la administración, ha definido una respuesta al riesgo que resulte apropiada, se debe efectuar un seguimiento a los que se han identificado, indagando si se tomaron en cuenta sus recomendaciones.

Por otro lado al evaluar si la administración realiza actividades para subsanar las observaciones efectuadas por el auditor, se determinó que la mayoría no cumple procesos que contribuyan al mejoramiento continuo de las actividades de la entidad, mencionan que un 25.75% evalúa el área, un 60% indica que ejercen mayor control en los registros, un 51.43% ejecutan actividades de autoevaluaciones frecuentes, pero un 85.71% que equivale a 15 profesionales detallan que no se dan seguimiento a las recomendaciones.

Es de considerar que al consultar sobre los beneficios que obtendrían de contar con un instrumento para la identificación y evaluación de riesgos, señalaron las siguientes ventajas: evaluar el impacto, priorizar en la mitigación, cumplir con los objetivos trazados por la unidad de auditoría, contribuir efectivamente a la salvaguarda en los bienes de la compañía, asistir a la toma de decisiones y validar la fiabilidad en las cifras. En resumen la mayoría de profesionales abordados, consideran que la herramienta de auditoría interna para la identificación y evaluación de riesgos, constituiría una herramienta importante para el desarrollo del proceso productivo, porque piensan o están conscientes de la existencia de deficiencias en la actividad realizada.

CAPÍTULO II

DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO “DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS APLICADA AL ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA GOURMET DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”.

2.1 Diseño del caso.

La propuesta está orientada a las unidades de auditoría interna en los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador, la cual se ha planteado para que se realice una planeación basada en una constante gestión de riesgos, en las áreas administrativas financieras.

2.1.1 Objetivos de la propuesta.

a) Objetivo general.

Proporcionar a la unidad de auditoría interna una herramienta que describa los lineamientos, para realizar una administración de riesgos de acuerdo a normativa técnica aplicable, dentro de los restaurantes de comida gourmet.

b) Objetivos específicos.

- Evaluación de la administración de riesgos bajo el enfoque de COSO ERM y NEPAI (Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna).
- Sugerir las acciones que pueden realizar las unidades de auditoría interna para planificar con base en la valoración de riesgos.
- Proponer la implementación de una herramienta que sirva de guía para desarrollar los procesos contenidos en la identificación y evaluación.

2.1.2 Alcance.

La auditoría interna no se ejecutará, lo que se busca es sugerir a las unidades de auditoría, considerar el presente documento en base a una metodología para la administración de riesgos, como lo es NEPAI (Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna) y enfoque COSO ERM, al momento de elaborar el plan anual. En este caso, solamente se desarrollará la fase I que contiene: el conocimiento de la entidad, la determinación del riesgo y los programas de auditoría.

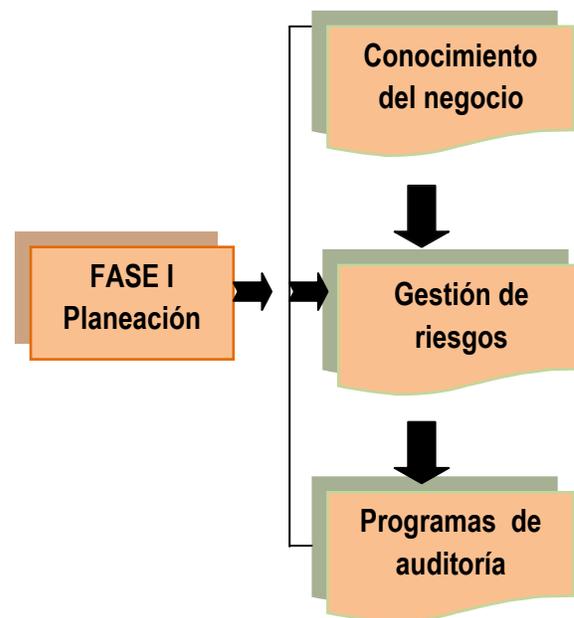
2.2 Planeación de auditoría.

De acuerdo con la Norma 2010 – Planificación, contenida en NEPAI (Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna), el DEA (Director Ejecutivo de Auditoría) debe establecer planes basados en riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna, además deberán ser consistentes con las metas de la organización.

La importancia del plan anual de auditoría interna permite, optimizar los recursos, orientar los esfuerzos hacia áreas relevantes de riesgo y con potencial de mejora. Apoya la rendición de cuentas de la entidad (eficiencia, eficacia, economía y transparencia), la gestión de recursos adicionales y permite evaluar la calidad del trabajo de las unidades de auditoría interna.

En el presente apartado se detalla el proceso de planeación basado en la gestión de riesgos, considerando principalmente la identificación y evaluación. Para este caso se tomo como modelo de estudio al restaurante Pimiento Gourmet S.A. de C.V. A continuación se presenta un esquema para una mayor comprensión del proceso a seguir.

Figura N° 1 Planeación de auditoría



Elaborado por: equipo de trabajo

2.3 Conocimiento del restaurante.

Entre la información de la institución que es necesario obtener para lograr el entendimiento del negocio se encuentra:

a) Antecedentes.

Este punto se encuentra ubicado dentro del conocimiento general del cliente y es muy importante, ya que ayuda a familiarizarse con la entidad objeto de estudio (Pimiento Gourmet, S.A. de C.V.), desde su origen, su trayectoria a través del tiempo hasta lograr obtener una mejor comprensión en su posición actual.

Cuadro N° 6 Antecedentes de la empresa.

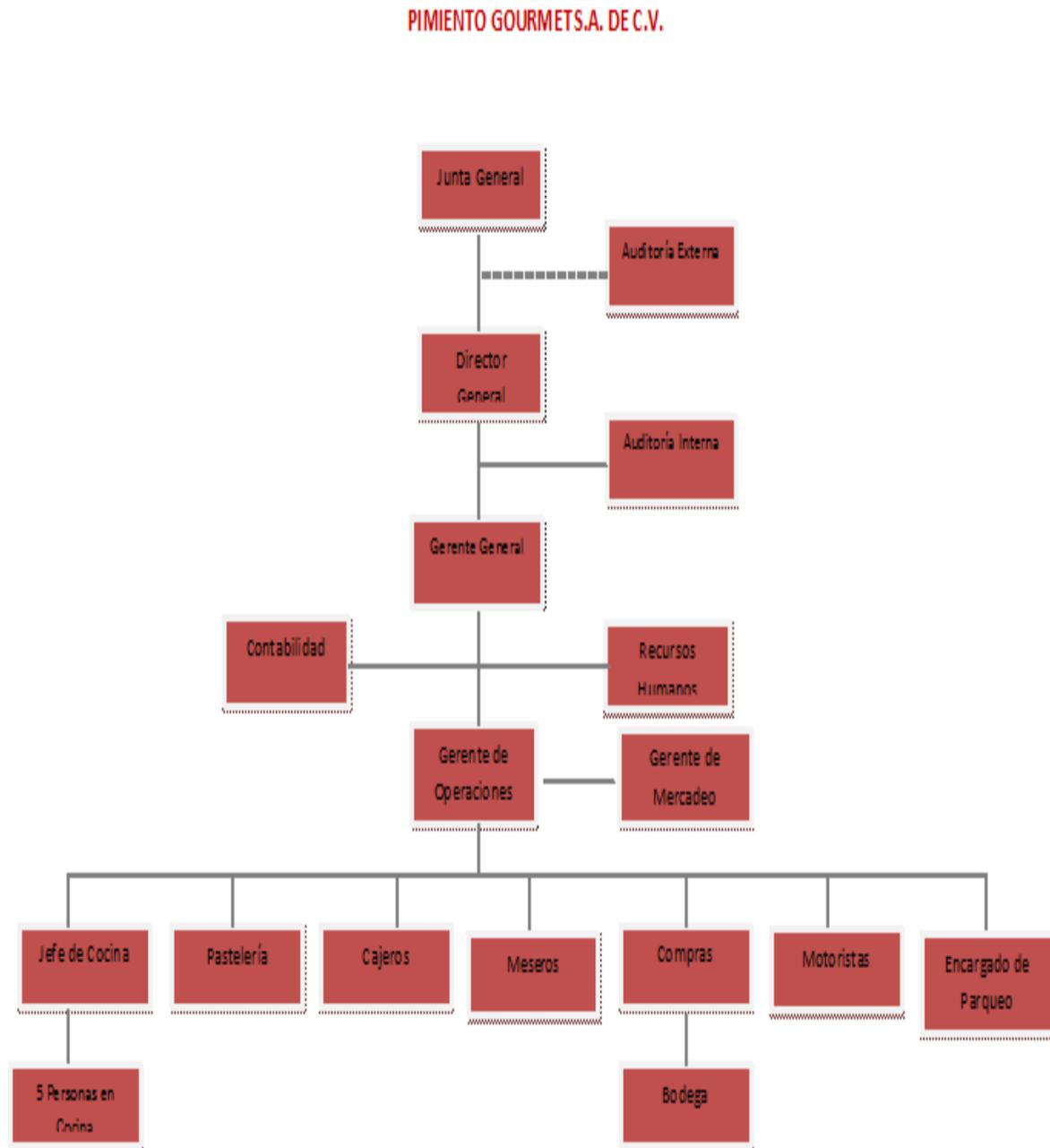
1998	Nace Pimiento Gourmet, S.A. de C.V., iniciando sus actividades en colonia Escalón con la elaboración de canastas navideñas, recetas familiares de galletas, tortas, chutneys, jaleas y salsas. Todo bajo un concepto de tradición y sabor que se mantiene hasta hoy. El éxito fue tal que así surgió la iniciativa de comercializar los productos.
1999	Se apertura el primer restaurante-tienda gourmet ubicado en la colonia Escalón, en donde cada detalle se distinguía desde las sillas, mesas, los cuadros y todas las recetas, incluyendo snacks, dips y mousse listos para llevar; además de sándwiches, ensaladas, sopas, pastas y postres finos especializados.
2003	En enero se cierra la primera agencia y se inaugura sucursal en residencial San Benito.
2004	Se inicia una nueva oportunidad en la brecha de las franquicias y comienzan a operar dos dependencias en Guatemala, administradas por un grupo de accionista.
2006	En marzo se inicia otra sucursal en el centro comercial Montelena ubicada en la colonia Santa Elena siendo una filial más pequeña; para mediados del mismo año se apertura la agencia situada en Telecam con un nuevo concepto de comida exprés con precios más bajos, sin embargo debido a la inconsistencia que creaba la marca por los precios y su ubicación, cierra operaciones al siguiente año de haberse iniciado. Luego en noviembre comienza a operar otra sucursal en el centro comercial Las Palmas, la cual no estuvo funcionando por mucho tiempo ya que por el lugar donde se encontraba no adquirió tanta demanda en ese momento.
2009	La sociedad encargada de las dos dependencias en Guatemala se desintegró cerrando actividades en diciembre, entregaron la franquicia debido a que no cumplían con la visión y lineamientos de la compañía.
2012	Actualmente efectúa sus operaciones en la colonia San Benito, expandiéndose la línea de productos, incluyendo un fuerte surtido de vinos, ofreciendo también 300 diferentes tipos de quesos, pastas y servicio a domicilio.

Elaborado por: equipo de trabajo

b) Estructura organizativa del restaurante Pimiento Gourmet, S.A de C.V.

La compañía se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Figura N° 2 Esquema organizacional del restaurante.



c) Misión, visión, valores y objetivos.

Misión:

Proporcionar a nuestros clientes los mejores productos gourmet, saludables, de alta calidad, y con atención personalizada.

Visión:

Ser la marca líder de restaurantes y tiendas gourmet reconocida regionalmente por sus productos de alta calidad elaborados con la tradición "Hecho en casa para Ti".

Valores:

- Servicio y compromiso con el cliente.
- Garantía y responsabilidad.
- Calidad.
- Ambiente de armonía y respeto.
- Buen trato al personal.

Objetivo General:

Atender con un excelente servicio al cliente, para poder desarrollar y cumplir las metas propuestas, aplicando los conocimientos de gastronomía e incentivando a un nuevo esquema de nutrición.

Objetivos Específicos:

- Crear una cultura de calidad y continuidad con nuestro servicio.
- Adecuar nuestros productos y servicios a las necesidades de nuestros clientes.
- Superar los niveles de ventas propuestos por la administración del restaurante.

d) Objetivos estratégicos de la entidad.

Adapta las metas generales de la compañía a cada departamento y traduce la estrategia global de la misma.

Cuadro N° 7 Objetivos estratégicos.

Áreas	Objetivos	Razones para establecer los objetivos.
VENTAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar contratos de servicio con los clientes. 2. Proporcionar servicio de calidad. 3. Aperturas de nuevos mercado. 	Mantener la calidad de los servicios e incursionar en otros mercados
INVENTARIOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar contratos de servicios con proveedores. 2. Búsqueda de insumos sustitutos. 3. Adquisición de insumos de calidad y mejores costos. 	La reducción de costos.
RECURSOS HUMANOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alinear la estrategia a través de los planes de capacitación. 2. Promover y mantener una cultura organizacional. 3. Involucrar al capital humano a participar en actividades para que exista compromiso y contribuir al logro de las metas. 	Poseer personal capacitado para competir en el mercado.
FINANZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar las utilidades 2. Disminuir costos. 	Que los accionistas obtengan más utilidades y se sientan satisfechos.

Elaborado por: equipo de trabajo

e) Principales clientes y proveedores.

Cuadro N°8 Consumidores y abastecedores de la entidad.

Clientes	Proveedores
<ul style="list-style-type: none"> • CEL • AGRISAL • TELEGOURMET • PNUD • FOMILENIO 	<ul style="list-style-type: none"> • CORPAN • DIVINOS • AVÍCOLA SALVADOREÑA S.A. DE C.V. • LA SALUD • FRUTIVERDURA

Elaborado por: equipo de trabajo

f) Ámbito competitivo actual:

Cuadro N° 9 Entorno de la competencia

Principales competidores	Estrategia actual del competidor	Objetivos del competidor	Capacidades del competidor
1. Señor Tenedor.	Restaurante gourmet de noche. Cambios de ubicación.	Mayor penetración de más alto nivel económico.	- Capacidad financiera - Economía de escala
2. La Panetiere.	Franquicia	Capacidad de mercado.	-Posicionamiento -Marca -Estructura organizacional.
3. Le Croissant.	Crecimiento pausado en el segmento de mercado.	Creecer con tiendas y restaurantes.	- Equipo gerencial - Capacidad financiera
4. Shaws.	Diversificación hacia conceptos coffe shops.	Mayor volumen y capacidad de mercado.	-Experiencia -Diversificación de productos
5. San Martín.	Crecimiento y cambios de ubicación.	Diversificación de productos.	-Experiencia -Capacidad financiera

Elaborado por: equipo de trabajo

g) Sistema de registro, costo y método de inventario.

Cuadro N°10 Información contable

Sistema de registro	Analítico o pormenorizado
Sistema de costos	Estándar
Método de inventario	Promedio

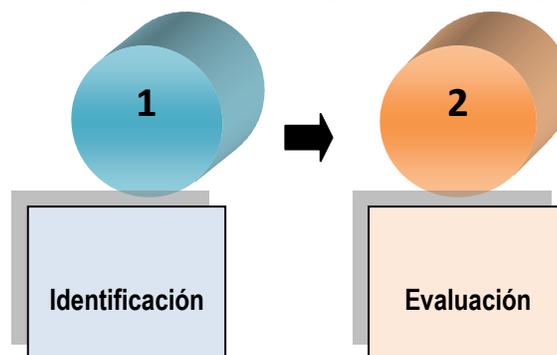
Elaborado por: equipo de trabajo

2.4 Gestión de riesgos.

Después de contar con un entendimiento amplio del negocio y de sus objetivos, el propósito del auditor es identificar, analizar y evaluar las inseguridades a las que está expuesta la organización y para lo cual debe proceder a realizar una valoración de las mismas.

Los componentes del proceso de gestión según COSO ERM aplicados en este caso son los siguientes:

Figura N° 3 Identificación y evaluación de riesgos.



Elaborado por: equipo de trabajo

2.4.1 Identificación de riesgos.

Es un proceso crucial para el desarrollo de una planificación eficaz, ya que proporciona un medio de organizar e integrar criterios profesionales para el desarrollo del trabajo de la auditoría interna. Este comprende la identificación de las actividades, de los factores de riesgo importante y una evaluación de su importancia relativa.

Esta etapa se aplicará en las siguientes áreas del restaurante Pimiento Gourmet, S.A. de C.V.

Cuadro N°11 Áreas consideradas

<u>Administrativa</u>	<u>Financiera</u>
Recursos Humanos	Inventarios
Compras	Ventas
Producción	Contabilidad

Elaborado por: equipo de trabajo

2.4.1.2 Identificación de los procesos claves.

Para realizar la identificación se consideran los siguientes procesos claves:

Cuadro N°12 Procesos del restaurante por área.

<u>Áreas</u>	<u>Procesos que se realizan</u>
Recursos Humanos	Rotación de personal, capacitación, sueldos y salarios, seguridad social, prestaciones laborales.
Finanzas	Costos, flujo de efectivo, caja, impuestos, contabilidad.
Ventas	Canales de distribución, investigación de mercado
Producción	Materia prima, productos en proceso, productos terminados, control de producción.
Inventarios	Despacho de productos, compras y distribución de insumos.

Elaborado por: equipo de trabajo

2.4.1.3 Análisis FODA del restaurante.

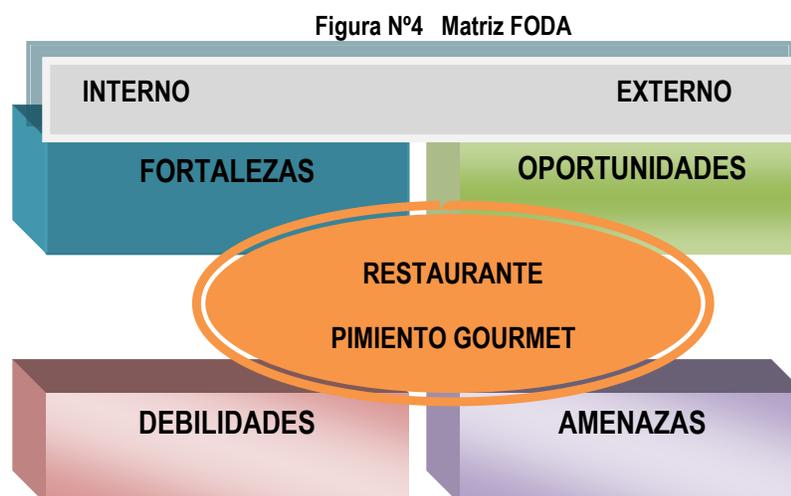
Es una herramienta que sirve para conocer la situación real en que se encuentra la organización, analizando sus características internas (debilidades y fortalezas); así como también las externas (amenazas y oportunidades) y se utiliza como base de planificación estratégica de mejoramiento a futuro.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta el restaurante y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia.

Oportunidades: son los factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa el restaurante.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorables frente a la competencia, recursos de los que se carecen y habilidades que no poseen.

Amenazas: son situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia del restaurante.



Elaborado por: equipo de trabajo

A continuación como parte de la investigación de campo en la compañía Pimiento Gourmet, S.A. de C.V. Se determinó el siguiente análisis:

Cuadro N°13 Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen ambiente laboral ✓ Localización geográfica estratégica. ✓ Cuenta con una tienda gourmet. ✓ Calidad en los productos y servicio. ✓ Cuenta con recetas propias para la elaboración de platillos y postres. ✓ Servicio a domicilio, alquiler de instalaciones para eventos sociales. ✓ Diferentes canales de distribución. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aceptación de los consumidores. ✓ Crecimiento del turismo: incremento de los ingresos. ✓ Ingresar en nuevos mercados o segmentos. ✓ Establecimiento de alianzas estratégicas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de capacitación ✓ Cuenta con una sola sucursal. ✓ No tiene capacidad de exportación. ✓ No realiza proyecciones de ventas. ✓ Carencia de herramientas de control interno. ✓ Fluctuación constante en el personal de servicio al cliente. ✓ Falta de motivación en el recurso humano. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fuerte competencia. ✓ Requerir mayor capital de trabajo. ✓ Aumento de precios de materia prima ✓ Peligro de productos sustitutos a precios bajos

Elaborado por: equipo de trabajo.

2.4.1.4 Determinación de áreas críticas.

En esta fase debe realizarse una evaluación de riesgos y exposición que afecten a cada una de las posibles auditorías a realizar, con el objetivo de determinar las áreas con un mayor nivel de dificultades que pueda interferir con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Al realizar un análisis FODA de la institución, se tiene un criterio más amplio sobre la posición en que se encuentra la entidad, de esta manera se determinó las principales áreas críticas mencionadas a continuación: recursos humanos, finanzas, ventas, compras y producción.

Después de haber obtenido una comprensión de los factores tanto internos como externos del restaurante Pimiento Gourmet, S.A. de C.V., se elaboró la siguiente lista de eventos críticos, colocados por área de gestión, utilizando los elementos necesarios para proceder a identificar los potenciales dentro de la misma.

2.4.1.5 Lista de eventos críticos por área de gestión.

Cuadro N° 14 Eventos críticos.

Área	N°	Descripción del evento
Recursos Humanos	1	El restaurante no posee un expediente actualizado de datos personales de cada empleado.
	2	No se efectúa una debida investigación al contratarse nuevo personal, sobre sus antecedentes laborales en otra empresa.
	3	Al contratar el personal, no se firma contrato de confidencialidad.
	4	No se capacita a todo el personal, solamente al de servicio y producción.
	5	Fluctuación constante en el personal de servicio al cliente.

Financiera	1	El contador no recibe capacitaciones constantes respecto a normativa legal y técnica
	2	No se conocen las debilidades y fortalezas financieras del restaurante de acuerdo con los análisis de las razones financieras.
	3	No se obtienen los resultados esperados, en la inversión de proyectos nuevos en restaurante ya sea en nuevos platillos o nuevos productos para la venta.
	4	No cuenta con apalancamiento financiero.
	5	No se depositan intactos los ingresos diarios, es decir se dispone de ellos para efectuar gastos.
	6	Conocimientos limitados de aspectos financieros y contables.
Producción	1	No se cuenta con políticas de mantenimiento preventivo en la maquinaria y equipo de producción a efectos de lograr mayor productividad y eficacia en el proceso productivo
	2	No cuenta con un parámetro mínimo establecido para controlar los desperdicios.
	3	No se cuenta con política de revisar a los empleados de producción antes del retiro de sus labores.
Ventas	1	No posee capacidad de exportación.
	2	No se realizan proyecciones de venta.
	3	Los productos que ofrece son para consumidores que poseen clase A y B.
	4	Cambio en las necesidades y gustos de los compradores.
Compras	1	No se cumple con el stock de inventarios, por lo tanto existen desperdicios y escasez de materia prima.
	2	Para la compra de materia prima y productos, no se realiza análisis de cotizaciones previas, tomando en cuenta la calidad, economía y eficiencia.
	3	El restaurante no cuenta con políticas escritas para realizar las compras.
	4	No se mantiene un control pre numérico de los pedidos.

Elaborado por: equipo de trabajo

2.4.2 Análisis y evaluación de riesgos.

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto que es la base para determinar cómo deben ser administrados, son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia). La metodología normalmente comprende una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas.

2.4.2.1 Tipos de riesgos.

a) Inherente: se entiende como la posibilidad de error o irregularidad producto de una situación que la entidad no puede controlar. Puede afectar a una cuenta o a un componente en particular, está totalmente fuera de control por parte del auditor por ser propio de la operatividad de cada actividad.

b) De control: es cuando el sistema de control interno del cliente no previene, ni detecta o corrija errores.

c) Residual: permanente después de la acción realizada por la administración para alterar su probabilidad o impacto.

2.4.2.2 Tipos de técnicas.

a) Cuantitativas: se presenta la aplicación de métodos racionales (matemáticos y lógicos), esto implicará estudiar el modelo matemático establecido por la técnica que se desee aplicar, resultando siempre una cantidad numérica (índice) que puede ser comparado con otros ya establecidos. Se aplican un conjunto de reglas matemáticas o estadísticas a una serie de datos anteriores para predecir datos futuros.

b) Cualitativas: se presentan métodos no matemáticos basados en confrontaciones, comparaciones, consensos, entre otros. Se utiliza el juicio y las opiniones, generalmente, se usan cuando los datos son limitados o difíciles de conseguir; teniendo que hacer uso del criterio y la experiencia del auditor.

Para todos los eventos de riesgos operativos, que han sido identificados, la entidad debe decidir si usa procedimientos apropiados de control y/o mitigación o asumirlos. Para la cuantificación se aplicará la matriz de riesgos, una técnica cualitativa de gran utilidad.

2.4.2.3 Matriz de riesgos.

Para el caso en estudio, se utilizará esta técnica cualitativa, que constituye una herramienta de control y gestión que servirá para identificar las actividades más importantes del restaurante, ya que es una combinación de medición y priorización de riesgos; es la graficación de los mismos en un plano cartesiano, en donde el eje de las "X" identifica la probabilidad de ocurrencia y el eje de las "Y" el impacto que este factor tiene sobre los objetivos estratégicos del mismo.

Para ejecutarla, se tomo como base la lista de eventos (cuadro N°14). Se codificaron los eventos según las iniciales de cada área de gestión y se agregó el número correlativo de cada evento (ejemplo: RH1=recursos humanos, correlativo N°1 de la lista).

Se analizan los peligros ordenando las estimaciones de impacto y su probabilidad de ocurrencia, en el contexto de las medidas de control existentes, valorando las fortalezas y debilidades de cada uno. Si algún peligro resulta excluido se debe mencionar en el análisis. Al combinar las consecuencias de ocurrir un evento con las probabilidades de que ocurra, se llega a determinar un nivel.

En este caso, para llegar a la comprensión del nivel de inseguridad por área, se determinará el análisis del restaurante Pimiento Gourmet, S.A. de C.V. Se le asignó una calificación de acuerdo al criterio y la naturaleza de los puntos examinados, a continuación se especifican los parámetros a considerar:

Nivel de riesgo: es el producto de la probabilidad de que se produzca el daño por las consecuencias.

Para determinarlo, se expresará en términos de alto, medio y bajo por cada área, ya que esto permite definir los factores y controles a evaluar, así como el enfoque y alcance de la evaluación a realizar.

Cuadro N° 15 Parámetros de evaluación

Calificación	Ponderación de probabilidad e impacto
Bajo	1-3
Medio	4-6
Alto	7-9

Elaborado por: equipo de trabajo.

La valorización consiste en asignar las calificaciones dentro de un rango. Para este caso tenemos tanto para probabilidad como impacto: bajo, sucede pocas veces, se maneja mediante procedimientos de rutina; medio, sucede algunas veces, se requiere una atención significativa; alto, siempre ocurre, se requiere una investigación detallada a niveles superiores.

Probabilidad: valora el nivel que tiene el riesgo de transformarse en daño.

Cuadro N° 16 Probabilidad

Puntuación	Probabilidad	Frecuencia de ocurrencia
1	Raro	1 vez en 3 años
2	Posible	1 vez en 2 años
3	Frecuente	1 vez en 1 año

Elaborado por: equipo de trabajo

Consecuencia: estima las consecuencias en el caso de que se materializara.

Cuadro N° 17 Consecuencia

Puntuación	Consecuencia	Cualitativa
1	Insignificante	Daños leves
2	Moderado	Daños graves
3	Crítico	Daños muy graves

Elaborado por: equipo de trabajo

Cuadro N° 18 Matriz de riesgo según el enfoque COSO Empresa: Pimiento Gourmet .S.A. de C.V.

Área de gestión	Código de Eventos	Identificación del riesgo		Evaluación del riesgo			
		Clasificación	Nombre del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Prioridad
RECURSOS HUMANOS	RH1	Interno	Perfil desfasado del personal.	3	2	6	MEDIO
	RH2	Interno	Personal no idóneo al puesto	1	2	2	BAJO
	RH3	Interno	Divulgación de información	2	3	6	MEDIO
	RH4	Interno	Inestabilidad de personal	3	3	9	ALTO
	RH5	Interno	Rotación constante de personal	3	3	9	ALTO
FINANCIERA	F1	Interno	Desactualización en aplicación de normativa técnica	3	3	9	ALTO
	F2	Interno	Medición de la gestión financiera	3	2	6	MEDIO
	F3	Interno	Resultados negativos en ventas	2	3	6	MEDIO
	F4	Interno	Poca oportunidad de inversión	2	2	4	MEDIO
	F5	Interno	Vulnerabilidad en el control del efectivo	2	2	4	MEDIO
	F6	Interno	No existen capacitaciones	3	2	6	MEDIO
PRODUCCIÓN	P1	Interno	Deterioro de maquinaria	3	3	9	ALTO
	P2	Interno	Extravió de materia prima	3	2	6	MEDIO
	P3	Interno	Vulnerabilidad a robos	3	3	9	ALTO

Cuadro N°18 Matriz de riesgo según el enfoque COSO Empresa: Pimiento Gourmet, S.A. de C.V.

Área de gestión	Código de Eventos	Identificación del riesgo		Evaluación del riesgo			
		Clasificación	Nombre del riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Prioridad
VENTAS	V1	Externo	Restricción de crecimiento internacional	3	3	9	ALTO
	V2	Interno	No existen proyecciones de ventas	3	2	6	MEDIO
	V3	Externo	Mercado segmentado	3	2	6	MEDIO
	V4	Interno	Disminución de las ventas	3	3	9	ALTO
COMPRAS	C1	Interno	Compras inapropiadas	1	2	2	BAJO
	C2	Interno	Adquisición de materia prima de baja calidad y a mayor precio	2	3	6	MEDIO
	C3	Interno	Deficiente control en el área	3	3	9	ALTO
	C4	Interno	Registro inadecuado de pedidos	2	1	2	BAJO
TOTAL	22					122	

Elaborado por: equipo de trabajo

2.4.2.3.1 Evaluación del riesgo de auditor.

La evaluación de riesgo de control interno se efectúa estableciendo los parámetros de tolerancia.

Cuadro N° 19 Factores para evaluar

Riesgo	Alto	Nivel De Confianza	Medio	Nivel De Confianza	Bajo	Nivel De Confianza
INHERENTE	0.60	0.40	0.50	0.50	0.40	0.60
CONTROL	0.80	20	0.50	0.50	0.20	0.80

Elaborado por: equipo de trabajo

Para el riesgo identificado, se determinará el inherente considerando la probabilidad de ocurrencia y consecuencia, lo que equivale a calificación = Nivel de riesgos / Total de eventos.

Por ejemplo si la política fuera que se acepte un 5% de riesgo de auditoría, para un nivel de confianza del 95%, al aplicarlo a un cuestionario de control interno de 22 interrogantes, la calificación daría como resultado $122 / 22 = 5$

Lo que equivale a:

= 4 y 5 el Riesgo de Control es Bajo (Control Interno Fuerte)

= 3 el Riesgo de Control es Moderado

= 2 y 1 el Riesgo de Control es Alto (Control Interno Débil)

Por lo tanto, el resultado obtenido de **5** nos indica un **Riesgo de Control Bajo (Control Interno Fuerte)**.

Análisis de la confianza en la Auditoría.

Riesgo inherente (RI): si se ha determinado este riesgo en un 40%, (**Ver tabla anterior**), lo que significa que se tiene un 60% de nivel de confianza en que el auditor detecte alguno de los posibles 100 errores existentes en la entidad.

$$(100 \text{ errores} \times 0.60 \text{ nivel de confianza}) = 60 \text{ errores}$$

$$(100 \text{ errores} - 60 \text{ errores}) = \mathbf{40} \text{ errores que no pueden ser detectados por el auditor}$$

2.4.2.4 Mapa de riesgos.

Es una herramienta necesaria, para llevar a cabo las actividades de localizar, controlar, dar seguimiento y representar en forma gráfica, los agentes generadores de riesgos, permite organizar la información sobre los mismos y visualizar su magnitud, con el fin de establecer las estrategias adecuadas. Pueden representarse con gráficos que corresponden a la calificación con sus respectivas variables y a su evaluación de acuerdo con el método utilizado en cada empresa.

Posteriormente se sitúan en el cuadrante del mapa que le corresponde según la matriz. Resulta una técnica conocida y muy usada, como herramienta de trabajo. La representación se ilustra a continuación:

Figura N° 5 Mapa de riesgo.



Como puede observarse, el cuadro anterior ilustra los cuadrantes donde según su impacto y probabilidad de ocurrencia se sitúan los riesgos y se identifica la evaluación del mismo. Priorizando los que aparecen en color rojo, muy alto y naranja, alto; lo que no significa que no se tengan en cuenta todos, pues deberá mantenerse el seguimiento de todos los identificados y el plan de acción de cada uno.

2.4.3 Respuestas al riesgo.

Deben identificarse y evaluarse posibles respuestas para: evitar, aceptar, reducir o compartir. Corresponde seleccionar a continuación un conjunto de acciones para poner en línea los hechos con sus tolerancias respectivas y el aceptado por la organización. Para cada riesgo significativo, la dirección se ve obligada a generar potenciales respuestas, luego debe de calibrar el nuevo, sobre la base residual que siempre existirá, no solo porque los recursos son limitados, sino también debido a la incertidumbre del futuro y a las limitaciones inherentes a otras actividades.

Las opciones a tener en cuenta para acometer acciones de reducción pueden ser:



Elaborado por: equipo de trabajo

- **Evitarlo:** eliminación o finalización de las actividades que le dan origen.
- **Reducirlo:** se toman medidas para reducir el impacto o la probabilidad (controles).
- **Compartirlo:** reducción de la probabilidad o impacto mediante la transferencia de una parte.
- **Aceptarlo:** no se toma ninguna medida. Luego estas opciones deberán evaluarse y tener en cuenta el costo beneficio de la decisión del tratamiento.

Este necesita ser adecuado y apropiado de acuerdo con la significancia e importancia de la política, el programa, proceso o actividad. Como pauta general se puede mencionar:

Los riesgos de bajo nivel pueden ser aceptados y puede no ser necesaria una acción adicional, estos deben ser controlados. Los niveles significativos o más importantes deben ser tratados, requieren de una cuidadosa administración o gestión y de la preparación de un plan formal para administrarlos.

2.4.4 Cuestionarios de control interno.

Como aporte adicional para complementar, se anexan los siguientes modelos de cuestionario de control interno. Básicamente consiste en un listado de preguntas a través de las cuales se pretende evaluar las debilidades y fortalezas del sistema. Para elaborar las preguntas, el auditor debe tener el conocimiento pleno de los puntos donde pueden existir deficiencias para así formular la pregunta clave que permita la evaluación. Generalmente el cuestionario se diseña para que las respuestas negativas indiquen una deficiencia.

En este caso, se formularon las preguntas dirigidas hacia los encargados de cada área dentro del restaurante en estudio, para que sean contestadas y de esa manera obtener la información necesaria para poder identificar las debilidades y amenazas a las que se expone el mismo. Se realizó con el propósito de facilitar a la administración y al personal del restaurante, una seguridad razonable en el logro de sus objetivos, en cuanto a la confiabilidad de la información financiera, eficacia y eficiencia de sus operaciones y el cumplimiento con las leyes y reglamentos que le son aplicables.

Al final de este análisis se espera que el auditor que está realizando la evaluación y el cumplimiento de controles, pueda tener una clara visión y comportamiento de la entidad en cada una de las áreas de gestión evaluada. Cabe mencionar que la información que se recopile de este examen es vital para la toma de decisiones del auditor y por ende de la administración.

A continuación presentamos el cuestionario de control interno, elaborado para cada área de gestión del restaurante Pimiento Gourmet, S.A. de C.V.

Cuadro N° 20 Cuestionario de recursos humanos

ÁREA : Recursos Humanos FECHA: ENTREVISTADO:	Elaboró: _____ Firma		OBSERVACIONES
	Revisó: _____ Firma		
	Supervisó: _____ Firma		
Puntos de evaluación	RESPUESTAS		
	SI	NO	
1. ¿Se proporcionan manuales de procedimientos sobre el puesto a desempeñar?			
2. ¿Cuentan con un plan de capacitaciones?			
3. ¿Se han definido los perfiles al momento de contratar al personal?			
4. ¿Las modificaciones de salarios, turnos, despidos, traslados, son debidamente documentados y autorizados por el responsable?			
5. ¿Existe rotación constantemente?			
6. ¿Posee el restaurante un expediente actualizado de datos?			
7. ¿Se realizan anualmente los exámenes médicos al personal que manipula alimentos?			
8. ¿Se pagan horas extras?			
9. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral en cada departamento?			
10. Al contratarse un nuevo empleado ¿se efectúa una debida investigación sobre sus antecedentes laborales en otra empresa?			
11. ¿Existen procedimientos diseñados para que se comunique por escrito y sin demora al departamento cualquier cambio que afecta a los empleados, con el fin de mantener los expedientes actualizados?			
12. ¿Se paga la nómina por transferencia bancaria, cheque o efectivo?			
13. Cuando se contrata personal permanentemente, ¿se le realiza la prueba poligráfica?			
14. ¿Existen fichas de reloj para controlar la asistencia al trabajo?			
15. ¿Son las metas y objetivos medibles, alcanzables y bien comunicados a todos?			
16. Cuando se despide a un empleado, ¿este firma finiquito laboral?			
17. Cuando se emplea, ¿se firma contrato de confidencialidad?			

Cuadro N°21 Cuestionario área financiera

ÁREA: Financiera FECHA: ENTREVISTADO:	Elaboró: _____ Firma Revisó: _____ Firma Supervisó: _____ Firma		OBSERVACIONES
	RESPUESTAS		
	SI	NO	
Puntos de evaluación			
1. ¿El encargado de finanzas recibe capacitaciones constantes relacionadas con normativa legal y técnica?			
2. ¿Existe un responsable de la elaboración de presupuestos?			
3. ¿Se revisan constantemente los presupuestos para determinar alguna variación?			
4. ¿Se dispone de créditos a mediano plazo para financiar las actividades de la entidad?			
5. ¿Los financiamientos obtenidos, se encuentran de acuerdo al objeto establecido, para lo cual fueron requeridos?			
6. En la inversión de proyectos nuevos pueden ser en platillos o productos para la venta. ¿se obtienen los resultados esperados?			
7. ¿Se conocen las debilidades y fortalezas financieras del restaurante de acuerdo con los análisis de las razones financieras?			
8. ¿Se realizan los análisis financieros?			
9. ¿Cuenta con apalancamiento financiero?			
10. ¿Se realizan todos los pagos en base a los comprobantes debidamente aprobados, a los que se adjunto la documentación soporte aplicable?			
11. ¿Se realizan los desembolsos de menor cuantía a través del fondo de caja chica?			
12. ¿Se mezclan los ingresos diarios con el fondo fijo de caja?			
13. Se depositan intactos los ingresos, es decir se cuida de no disponer de ellos para efectuar gastos			
14. ¿Se revisa que todo comprobante de diario lleve la documentación de respaldo?			
15. ¿Existe correlación entre la información física y digital?			
16. ¿La entidad ha adoptado políticas para el reconocimiento de ingresos?			

Cuadro N° 22 Cuestionario área ventas

ÁREA : Ventas FECHA: ENTREVISTADO:	Elaboró: _____ Firma Revisó: _____ Firma Supervisó: _____ Firma		
Puntos de evaluación	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. ¿Existe presupuestos de ventas? 2. ¿Se analizan los totales para determinar el porcentaje al crédito y al contado? 3. ¿Se revisa el cumplimiento en base a metas? 4. ¿Se considera un margen de utilidad establecido por la gerencia para establecer el precio? 5. ¿Tiene el restaurante estrategias efectivas de promoción y publicidad de los productos? 6. ¿Se establecen porcentajes de ventas con respecto a los canales de distribución para determinar si estos son los más indicados? 7. ¿Los anticipos que los clientes realizan son facturados, o hasta que son cancelados en su totalidad? 8. ¿Todo ingreso que se recibe es remesado a diario? 9. ¿Existe monitoreo de satisfacción en los clientes? 10. ¿Existe autorización de precios de venta, condiciones de crédito descuentos y devoluciones, lista de precios? 11. Se revisan las facturas en cuanto a su exactitud en: a) ¿Cantidades? b) ¿Precios? c) ¿Cálculos?			

Cuadro N° 23 Cuestionario área compras

Puntos de evaluación	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
	SI	NO	
	<p>ÁREA: Compras FECHA: ENTREVISTADO:</p> <p>Elaboró: _____ Firma Revisó: _____ Firma Supervisó: _____ Firma</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuenta con políticas escritas para realizar las compras? 2. ¿Se realizan inventarios periódicos, por lo menos una vez al mes? 3. ¿Se encuentra centralizada la función de compras? 4. ¿Posee un listado actualizado de proveedores? 5. ¿Los créditos fiscales que amparan las compras están a nombre de la entidad? 6. ¿Para la compra de materia prima y productos se realizan análisis de cotizaciones previas, tomando en cuenta la calidad, economía y eficiencia? 7. ¿Posee políticas de máximos y mínimos de existencia? 8. ¿Es almacenada la materia prima en lugares adecuadas para evitar su deterioro? 9. ¿Cuál es el método utilizado para la valuación de inventario? 10. ¿Se verifica si la materia prima fue recibida completa y cumple con las especificaciones dada? 11. ¿Se evalúa periódicamente que la persona encargada de compras cumpla con las políticas establecidas por la entidad? 12. ¿Utiliza alguna documentación para solicitar compra de mercadería? 13. ¿Se revisan periódicamente las facturas con el fin de determinar si los precios pagados sobrepasan los precios corrientes de mercado? 14. ¿Se encuentra la función de compras debidamente segregada de? <ol style="list-style-type: none"> a) Contabilidad b) Recepción de bienes, mercancías 15. ¿Existe aprobación para la compra solicitada por el departamento? 16. ¿Se aplica algún sistema de costos? 			

Cuadro N° 24 Cuestionario área producción

AREA: Producción FECHA: ENTREVISTADO:	Elaboró: _____ Firma Revisó: _____ Firma Supervisó: _____ Firma	
	RESPUESTAS	
Puntos de evaluación	SI	NO
1. ¿Cuenta con manuales y políticas para el manejo de inventarios? 2. ¿Se cuenta con personal idóneo para la ejecución del proceso productivo? 3. ¿Cuál es el tratamiento que se le da a los desperdicios, mermas de materia prima y productos vencidos? 4. ¿Se cuenta con políticas de mantenimiento preventivo en la maquinaria y equipo de producción a efectos de lograr mayor eficacia en el proceso productivo? 5. ¿Se tiene un control del vencimiento de la materia prima y en proceso a utilizar, a fin de evitar desperdicios? 6. ¿Se revisa en forma periódica, las políticas seguidas para la aplicación a los costos unitarios de los materiales, mano de obra y gastos, asegurándose de que siguen siendo apropiadas y de que son consistentes? 7. ¿Cómo determinan los costos? 8. ¿Se verifica la materia prima que se va a utilizar en la elaboración de los productos en cuanto a medida exacta, peso y cantidad? 9. ¿Se tiene definido los días de mayor demanda a fin de abastecerse suficientemente de materia prima? 10. ¿Cuenta la empresa con políticas de higiene y salubridad para todas las áreas de la empresa, especialmente en producción? 11. ¿Se tiene como política, revisar a los empleados de producción antes del retiro de sus labores, a efecto de evitar la sustracción de materia prima?		

Elaborado por: equipo de trabajo

2.5 Programas de auditoría.

Los programas de trabajo deben establecer en forma detallada los procedimientos a seguir durante el desarrollo de la auditoría, son elaborados con el objeto de reunir evidencia suficiente y válida que sirve para identificar, analizar y evaluar; de esta manera corregir errores y brindar sugerencias a una mejora continua, son utilizados como guía para verificar el adecuado desarrollo de operaciones, control interno, cumplimiento, gestión y financiera.

Sirven como un conjunto de instrucciones al auditor o en su defecto al auxiliar de auditoría y como un medio para el control y registro durante el desarrollo de la auditoría, estos deberán elaborarlos con la finalidad de identificar hallazgos de importancia relativa. El auditor deberá desarrollar y documentar un programa que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos que se requieran para implementar el plan global de auditoría.

El programa de auditoría puede también contener los objetivos de la auditoría para cada área y un presupuesto de tiempos en el que son presupuestadas las horas para las diversas áreas o procedimientos de auditoría. El programa de auditoría contiene prácticamente la misma información que el plan de trabajo, pero difiere de este en que se le han adicionado columnas para el tiempo estimado, el tiempo real, la referencia al papel de trabajo donde quedó plasmada la ejecución del programa, la rúbrica de quien realizó cada paso y la fecha del mismo.

Por medio de cada programa de auditoría, el auditor adquiere control sobre el desarrollo del examen, pues estos además de ser una guía para los asistentes sirven para efectuar una adecuada supervisión sobre los mismos, permitiendo también determinar el tiempo real de ejecución de cada procedimiento para compararlo con el estimado y así servir de pauta para la planeación de las próximas auditorías, así mismo, permite conocer en cualquier momento el estado de adelanto del trabajo, ayudando a la toma de decisiones sobre la labor pendiente por realizar.

En este caso son aplicados a las siguientes áreas del restaurante: recursos humanos, financiera, producción, ventas y compras. Como contribución, se sugiere utilizar el siguiente modelo de procedimientos.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS.

Fecha: _____

Hecho por: _____

Periodo Evaluado: _____

Aprobado por: _____

Objetivo: Realizar evaluación de políticas y procedimientos relacionadas con el personal.

Cuadro N° 25 Programa recursos humanos

No.	PROCEDIMIENTO	HECHO POR	REF PT'S
1	Solicitar política y procedimientos de contratación, selección y reclutamiento del personal.		
2	Solicitar los manuales de procedimientos de las diferentes áreas.		
3	Obtener organigrama de cada área, identificando si se aplican adecuadamente los principios de autoridad, reconociendo derechos y obligaciones que tienen, tanto el trabajador como el restaurante		
4	Solicite los expedientes de los empleados para verificar si las modificaciones a los salarios, retiros o adiciones del personal están debidamente documentadas y autorizadas.		
5	Verificar que los objetivos y metas de la empresa sean conocidos por los diferentes departamentos.		
6	Solicitar ficha de personal para verificar si durante los últimos seis meses han recibido aumento salarial, capacitaciones, bonificaciones por cumplimiento de metas.		
7	Solicitar contratos de trabajo para cada empleado que cumplan con todas las condiciones legales establecidas.		
8	Compruebe que en las planillas de salarios se encuentran adjunto los comprobantes de pago debidamente firmados por el empleado.		
9	Preparar cedula que incluya cálculos de salarios y deducciones aplicadas, verificando si están de acuerdo a lo estipulado por la ley.		
10	Verifique si se realizan reportes a cada empleado evaluando el desempeño del trabajador por cada jefe de los departamentos		

ÁREA: FINANCIERA.

Fecha: _____

Hecho por: _____

Periodo Evaluado: _____

Aprobado por: _____

Objetivo: Cerciorarse del cumplimiento de las obligaciones en materia contable, legal y tributaria.

Cuadro N° 26 Programa financiera.

No.	PROCEDIMIENTO	HECHO POR	REF PT'S
1	Solicitar expediente del contador y revisar que se cumple el plan de capacitación continua.		
2	Determinar que las compras y ventas se encuentran debidamente registradas, obtenga de la empresa un análisis comparativo por todo el año y examine la documentación de soporte.		
3	Solicite los cortes de caja para verificar si se encuentra la firma de quién autorizó.		
4	Solicite el estado de cuentas de los préstamos bancarios y coteje con los registros contables que se encuentren incluidos los intereses.		
5	Solicite a la gerencia los índices de ratios financieros.		
6	Solicitar manual de procedimientos contables.		
7	Solicite el detalle de las cuentas corrientes.		
8	Obtenga las conciliaciones bancarias al periodo auditado y proceda de la siguiente manera: a) Verificar operación aritmética b) Asegúrese que el saldo en bancos, coincida con el saldo contable.		
9	Obtener los registros detallados de préstamos, gastos por intereses, e intereses devengados a pagar, comparar los saldos contables y: a) Verificar la exactitud matemática. b) Verificar los recibos de pagos por cada cuota		
10	Efectuar arqueos en: a) Caja chica b) Fondo de cambio c) Fondo de compras.		

11	Comprobar la existencia de controles empleados en el manejo de presupuestos.		
12	Comprobar si el presupuesto se realizó con los requerimientos que se exigen.		
13	Solicite documentación que detalle la lista de créditos que posee el restaurante y determine: <ul style="list-style-type: none"> a) Criterios en la selección de las instituciones de crédito b) Políticas de crédito c) Garantías d) Contratos 		
14	Identificar las fuentes de financiamiento que tiene el establecimiento.		
15	Determine el nivel de endeudamiento a través indicadores financieros, realice conclusiones y recomendaciones.		
16	Requerir la documentación que respalde los ingresos.		
17	Solicite manuales de controles establecidos por la empresa y verificar su cumplimiento.		
18	Verificar que los plazos de pagos sean adecuados y se cumplan.		
19	Solicitar el presupuesto de gastos.		
20	Aplicar indicadores financieros y realizar un análisis de las cuentas por pagar.		
21	Revisar archivos donde se encuentre la información contable, fiscal y comprobar a través de esta el cumplimiento de las obligaciones tributarias y municipales.		

ÁREA: PRODUCCIÓN

Fecha: _____

Hecho por: _____

Periodo Evaluado: _____

Aprobado por: _____

Objetivo: Servir de guía al departamento de auditoría para la correcta evaluación en el proceso productivo.

Cuadro N° 27 Programa de producción.

No.	PROCEDIMIENTO	HECHO POR	REF PT'S
1	Solicitar los siguientes documentos y verifique que se encuentre la firma de autorizado y la correcta aplicación de uso: a)Hoja de producción b)Requisiciones c)Transferencias d)Comandas		
2	Solicitar las políticas, métodos, manuales y procedimientos en el proceso de producción.		
3	Solicitar el registro de mantenimiento de la maquinaria y equipo, verificando si es correctivo o preventivo.		
4	Solicitar al departamento la certificación de control de calidad.		
5	Solicitar programación de producción.		
6	Solicitar el detalle de los desperdicios y realizar una cedula para evaluar el volumen y si se encuentra dentro de lo mínimo establecido.		
7	Solicitar las copias de las comandas utilizadas en la devolución de producto al proveedor con la factura, verificando que el precio coincida.		
8	Evaluar proceso de planeación y programación de la producción.		
9	Evaluar los procedimientos para determinar la fabricación de los productos.		

ÁREA: VENTAS

Fecha: _____

Hecho por: _____

Periodo Evaluado: _____

Aprobado por: _____

Objetivo: Comprobar que las ventas representen transacciones efectivamente realizadas y amparada con la entrega del producto al cliente o que la prestación del servicio haya sido efectuada.

Cuadro N° 28 Programa de ventas.

No.	PROCEDIMIENTO	HECHO POR	REF PT'S
1	Realizar un cruce de las ventas proyectadas con las ventas reales del mes; analizar las desviaciones si las metas no fueron cumplidas.		
2	Solicitar manual y políticas de ventas y de precios		
3	Solicitar las encuestas realizadas a los clientes y evaluar las respuestas.		
4	Realizar una cedula para analizar el comportamiento de las ventas con publicidad contra aquellas que se realizaron sin publicidad.		
5	Solicitar detalle de los gastos publicitarios.		
6	Solicitar a la gerencia las proyecciones de ventas.		
7	Obtener el libro auxiliar mayor de las cuenta de ingresos y verificar que todas las ventas estén registradas.		
8	Verificar que controles se llevan para las salidas del producto.		
9	Identificar los procedimientos que se llevan a cabo para la facturación y recepción de dinero.		
10	Examinar los saldos de las cuentas que afectan los ingresos con las cuentas de años anteriores.		

ÁREA: COMPRAS

Fecha: _____

Hecho por: _____

Periodo Evaluado: _____

Aprobado por: _____

Objetivo: Comprobar que las compras representen transacciones efectivamente realizadas.

Cuadro N°29 Programa de Compras

No.	PROCEDIMIENTO	HECHO POR	REF PT'S
1	Solicite cotizaciones de proveedores para comparar precios de productos y materia prima con facturas de proveedores, cotizaciones de mercado u otras fuentes, tomando en cuenta la calidad, economía y eficiencia.		
2	Solicite manual y procedimientos en el departamento de compras.		
3	Comprobar que la función de compra se encuentre centralizada en una persona.		
4	Solicite kardex de inventario.		
5	Solicite el reporte de inventario para determinar, si el método de valuación es el adecuado.		
6	Solicitar órdenes de compra para verificar si se encuentran debidamente firmadas por la persona responsable.		
7	Seleccione una muestra de facturas y comprueben que estén amparadas por ordenes de compras debidamente autorizadas verificando: a)Nombre del proveedor b)Cantidades c)Precios d)Condiciones e)Cancelación de las ordenes de compras para evitar duplicidad		
8	Solicite el detalle de las devoluciones y las notas de debito cotejando el monto.		
9	Solicite los auxiliares del control de inventarios y concilie con los registros contables.		
10	Confirmar que las condiciones de almacenaje de los inventarios sean las óptimas.		

11	Verifique la documentación que respalda la salida de materia prima y producto, que se encuentre la firma de autorización y de recibida por el jefe de área correspondiente.		
12	<p>Coordinar con personas encargadas de los inventarios, la fecha para la toma del inventario físico, en el cual se verificará y evaluará los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ordenamiento adecuado los productos. b. Documentación de entradas y salidas de productos en forma ordenada, comprensible y secuencia. c. Verifique que los productos del informe recibido existen físicamente. d. Productos vencidos sean tomados en los inventarios a modo de obtener datos fiables de los productos de buena calidad y en mal estado. 		
13	Comprobar la existencia y aplicación del sistema de costos.		

Elaborado por: equipo de trabajo

Terminado el proceso de gestión de riesgos, se procede a la comunicación e información, identificando las partes involucradas tanto internas como externas, es necesaria en todos los niveles de la entidad para identificar, evaluar y responder al mismo. La administración, identifica, captura y comunica la información pertinente en un tiempo y forma que le permita a la gerencia cumplir con sus responsabilidades, esta comunicación debe ocurrir en un sitio amplio, fluyendo hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización. La comunicación que el auditor interno trasmite, debe ser de calidad. Finalmente un monitoreo continuo y efectivo relacionado a los demás componentes del enfoque COSO ERM.

La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez. La gerencia es la responsable, de la implementación de un sistema de gestión de riesgos dentro de cada entidad.

2.6 Conclusiones y Recomendaciones.

2.6.1 Conclusiones.

- a) En su mayoría los restaurantes de comida gourmet cuentan con un departamento de auditoría interna.

- b) Las compañías restauranteras no posee un plan de educación continua que fortalezca la identificación y evaluación de riesgos, por lo tanto los auditores internos que laboran en dichas instituciones están desactualizados en el área mencionada, considerando que la evaluación de riesgos es la base para determinar el alcance de la auditoría.

- c) Los auditores internos realizan el plan anual, pero no utilizan la normativa técnica aplicable NEPAI (Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna), y el Enfoque COSO ERM, para basarlo en una identificación y evaluación de riesgos apropiada.

- d) Se determinó que las áreas más expuestas al riesgo dentro de la entidad son la administrativa financiera, siendo no menos importante el departamento de producción.

- e) Con relación a la fase de seguimiento, no se le da cumplimiento de manera adecuada por parte de la administración, en consecuencia se obstaculiza el cumplimiento de metas.

- f) Se concluyó que en efecto la unidad de auditoría de los restaurantes de comida gourmet, no cuenta con una herramienta apropiada de identificación y evaluación de riesgos, que contribuya con los profesionales al efectivo desempeño de sus funciones y de esta forma fortalecer al cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.

2.6.2 Recomendaciones.

a) Se recomienda a los restaurantes de comida gourmet que apoye la gestión de la unidad de auditoría interna proporcionando la información necesaria y acatando sus recomendaciones.

b) En busca de mejorar la prácticas profesionales se sugiere a los restaurante programen seminarios y capacitaciones que ayuden a fortalecer las debilidades del departamento de auditoría interna; asimismo los auditores que laboran en dichos restaurantes deben fortalecer sus conocimientos técnicos y aplicarlos en el proceso de identificación y evaluación en riesgos, para generar un aporte valioso, fortalecer los procesos y contribuir con el cumplimiento de los objetivos trazados por los mismos.

c) Que las unidades de auditoría interna consideren para su trabajo, la aplicación del Marco para la Práctica Profesional emitido por el IIA y las Normas Internacionales de Auditoría. Ya que, de esta forma le permitirá desempeñar su función con un enfoque sistematizado y disciplinado que les permita mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control interno.

d) Se sugiere a los auditores de los restaurantes mantener actividades de control permanentes en las áreas críticas identificadas y realizar una adecuada evaluación de los riesgos a través del conocimiento del entorno de la entidad incluyendo el control interno como lo establece la normativa técnica.

e) La administración debería cumplir con la fase de seguimiento y considere las recomendaciones realizadas, que implemente actividades para la mejora continua en los procesos identificados como de mayor riesgo.

f) Se recomienda a los departamentos de auditoría interna de los restaurantes de comida gourmet aplicar la propuesta de identificación y evaluación de riesgos desde el punto de vista de la auditoría interna proporcionado por las egresadas de la carrera en Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador como contribución al sector.

Bibliografía.

Cépeda Gustavo, Alonso, Auditoría y Control Interno. Editorial Kimpres Ltda. Santa Fe de Bogotá D.C. Colombia 1997.

Enciclopedia Práctica Profesional de Turismo, Hoteles y Restaurantes, Editorial OCEANO/CENTRUM.

Fonseca Borja René Marcelo, Auditoría Interna un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control, año 1988.

Gordilla Mijares, Oscar María. IV Convención de Contadores de El Salvador 1996.

Jorge Lozano Nieva. Año 1973, Auditoría interna su enfoque Operacional y Administrativo y de Relaciones Humanas, México.

Nieva Lozana Jorge, Auditoría Interna, Su Enfoque Operacional, Administrativo y de Relaciones Humanas.

Samuel Alberto Mantilla B, Sandra Yolisna Cante S, Edición 2005, Auditoría del control Interno, Bogotá.

Rodrigo Estupiñan Gaitán, 2 Edición Año 2006, Control Interno y Fraudes con base a los ciclos transaccionales, Análisis de informe COSO I y II.

Zenayda Ivonne Antognelli Ayala, Antonio Aramis González Orantes, Leticia de Jesús Ventura Hernández, Año 2002, "Procedimientos de Auditoría Interna Recurrente Aplicados a Proyectos Agrícolas Ejecutados por Entidades de Gobierno y Organismos no Gubernamentales Financiados con Fondos del Exterior", El Salvador.

ANEXOS

ÍNDICE

Anexo 1- Resumen de metodología de la investigación

Anexo 2- Tabulación de resultados.

Anexo 3- Encuesta de recolección de datos.

Resumen de la metodología implementada.

Tipo de estudio.

La técnica que se utilizó fue el hipotético deductivo, puesto que este método permitió combinar la reflexión racional con la observación de la realidad, a través de la investigación del fenómeno estudiado y el establecimiento de supuestos que sirvieron para contestar la situación actual; es decir, que se enfocó analizando de forma general aquellos aspectos que influyeron en el desarrollo del problema investigado, razonando que existió y que a través de esta se procedió hasta concluir en aspectos particulares de comprobación, que permitieron formular las alternativas en cuanto a procedimientos de auditoría interna.

Unidad de análisis.

Los elementos considerados fueron los auditores que laboran en los restaurantes de comida gourmet ubicados en la zona metropolitana de San Salvador, que según registros de la DIGESTYC totalizan 35.

Instrumentos y técnicas utilizados en la investigación.

Las técnicas empleadas en el desarrollo de la indagación fueron las siguientes:

- **La sistematización bibliográfica:** se llevó cabo una recolección de la información técnica y legal, utilizando diferentes fuentes tanto primarias como secundarias.
- **La encuesta:** se diseñó un cuestionario que fue aplicado a las unidades de análisis determinadas, utilizando preguntas abiertas y cerradas. A través de este documento se pretendió inferir acerca de la situación actual, sobre la falta en la aplicación de procedimientos técnicos de auditoría interna basadas en riesgos, para la administración y manejo de las empresas.

Procesamiento de la información.

Después de implementados los materiales de recolección anteriormente descritos, el proceso de la información se efectuó por medio de Microsoft Excel, mediante una hoja diseñada para la tabulación, elaboración de gráficas y cruce de variables que fueron necesarias. La interpretación de los datos resultantes se mostró en términos absolutos y relativos.

Análisis e interpretación de datos.

Se segmentó la información en dos partes: primero lo relacionado a conocer aspectos internos de los que dependió las deficiencias de los procesos administrativos financieros y luego los aspectos externos que interfirieron en ella; realizando el cruce de variables con la relación de pregunta –respuestas. Se presentó en un cuadro que mostró cantidades y resultados obtenidos, además se expuso un cuadro comparativo que revela las coincidencias y diferencias, finalmente se elaboró una presentación gráfica a fin de determinar si la problemática planteada es real.

TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Pregunta 1.

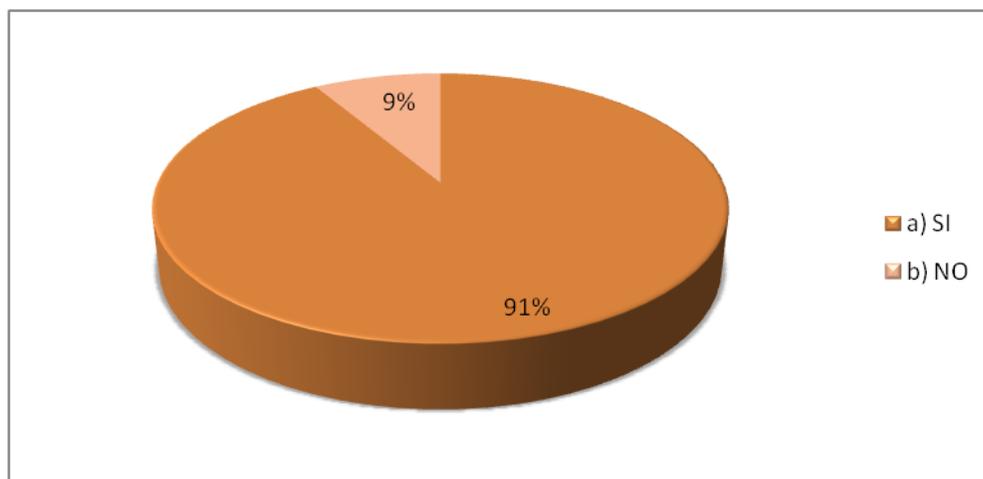
¿En el restaurante de comida gourmet en que labora, existe un auditor interno?

Objetivo: Identificar si los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador cuentan con un auditor interno.

CUADRO N° 1

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) SI	32	91.43%
b) NO	3	8.57%
	35	100.00%

GRÁFICO N° 1



Interpretación:

Del total de los profesionales encuestados, el 91% afirma que tienen auditor interno en los restaurantes de comida gourmet, es una ventaja ya que se cuenta con una unidad que implementará una herramienta que le sirva para evaluar riesgos en la entidad.

Pregunta 2.

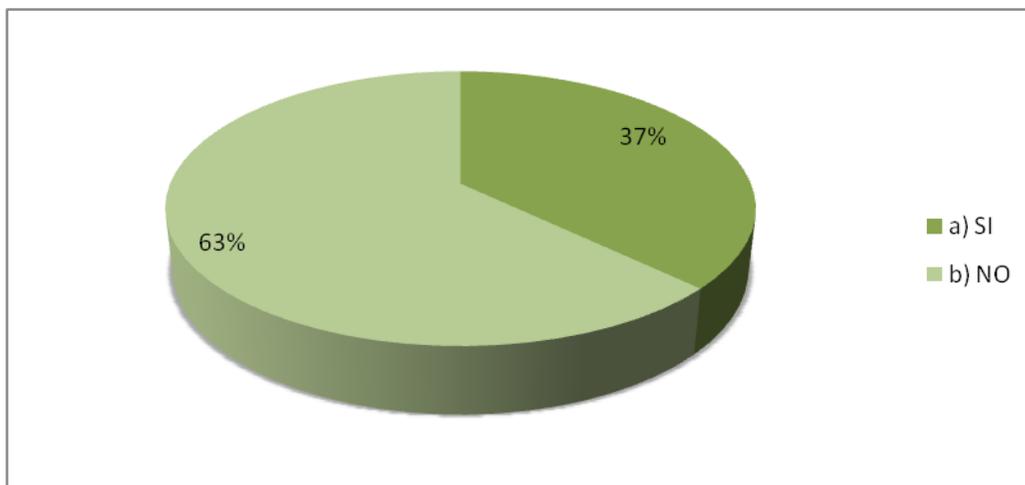
¿En el restaurante de comida gourmet donde labora, poseen un plan de educación continua basada en auditoría interna?

Objetivo: Conocer si la unidad de auditoría interna implementa un plan de educación continua basado en auditoría interna que contribuya con el desarrollo de actividades y el logro de los objetivos de la compañía.

CUADRO N° 2

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) SI	13	37.14%
b) NO	22	62.86%
	35	100.00%

GRÁFICO N° 2



Del 100% de los auditores el 37.14 % manifiesta tener un plan de educación continua basado en auditoría interna, lo cual indica que el conocimiento o la actualización de los mismos para la mayoría es muy baja, esto perjudica el desarrollo de la entidad ya que no cuenta con personal debidamente capacitado.

Pregunta 3.

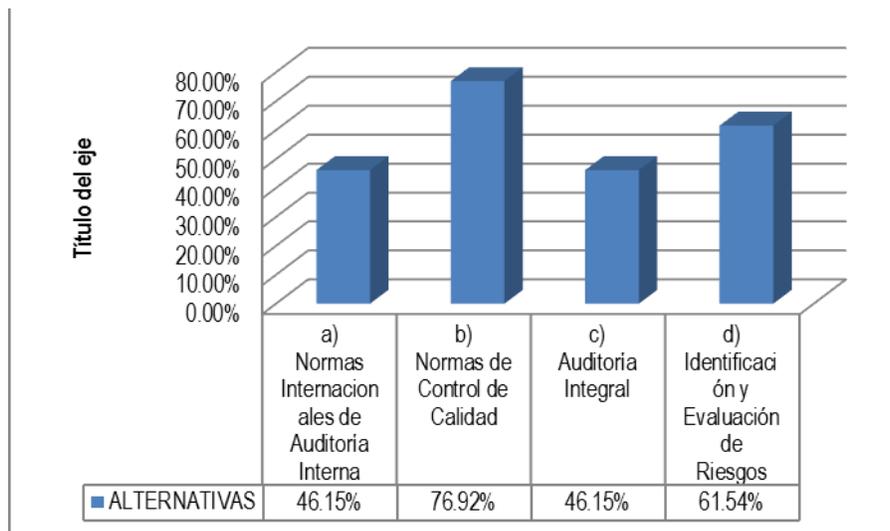
Si, la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa. De acuerdo a la siguiente lista señale en qué áreas reciben las capacitaciones. Señale más de una opción si es necesario.

Objetivo: Identificar en qué áreas fortalece el plan de educación continúa a los restaurantes de comida gourmet.

CUADRO N° 3

ALTERNATIVAS		FA	FR
a)	Normas Internacionales de Auditoría	6	46.15%
b)	Normas de Control de Calidad	10	76.92%
c)	Auditoría Integral	6	46.15%
d)	Identificación y evaluación de riesgos	8	61.54%

GRÁFICO N° 3



Con relación a la pregunta anterior de los 13 profesionales, que afirmaron recibir un plan de capacitación continua, el 76.92% indicó que lo recibe en normas de control de calidad, un 46.15% en Normas Internacionales de Auditoría y un 61.54% en identificación y evaluación de riesgos, estos resultados expresan que los auditores necesitan reforzar sus conocimientos.

Pregunta 4.

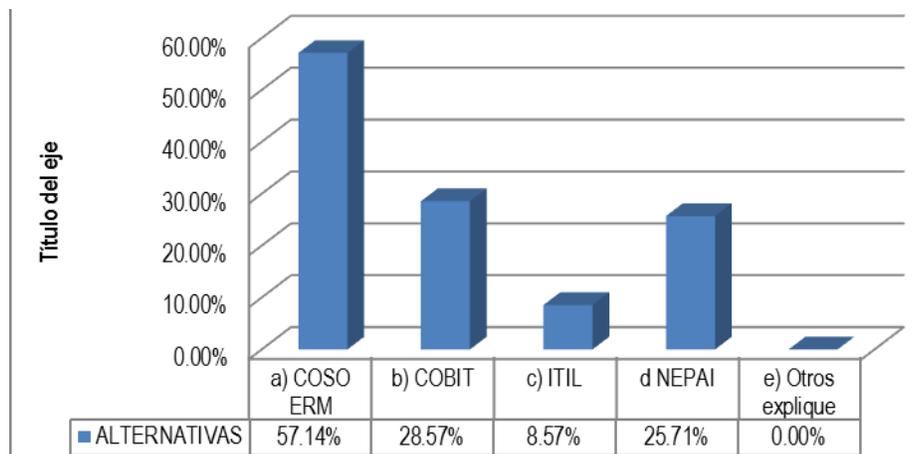
¿Qué modelos de control sobre identificación y evaluación de riesgos conoce?

Objetivo: Identificar si existe un conocimiento de parte del auditor interno de los modelos de identificación y evaluación de riesgos.

CUADRO N° 4

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) COSO ERM	20	57.14%
b) COBIT	10	28.57%
c) ITIL	3	8.57%
d) NEPAI	9	25.71%
e) Otros explique	0	0.00%

GRÁFICO N° 4



En base a los resultados de esta pregunta, el 57.14% manifiesta tener conocimientos del modelo COSO ERM, un 25.71% ratifica conocer sobre NEPAI y un 37.14% desconocen las normas que se utilizan para la evaluación de riesgos, significa que poseen conocimientos generales pero no en evaluación de riesgos, a pesar de que un 37.14% ha recibido educación continua como se determino en la pregunta 2.

Pregunta 5.

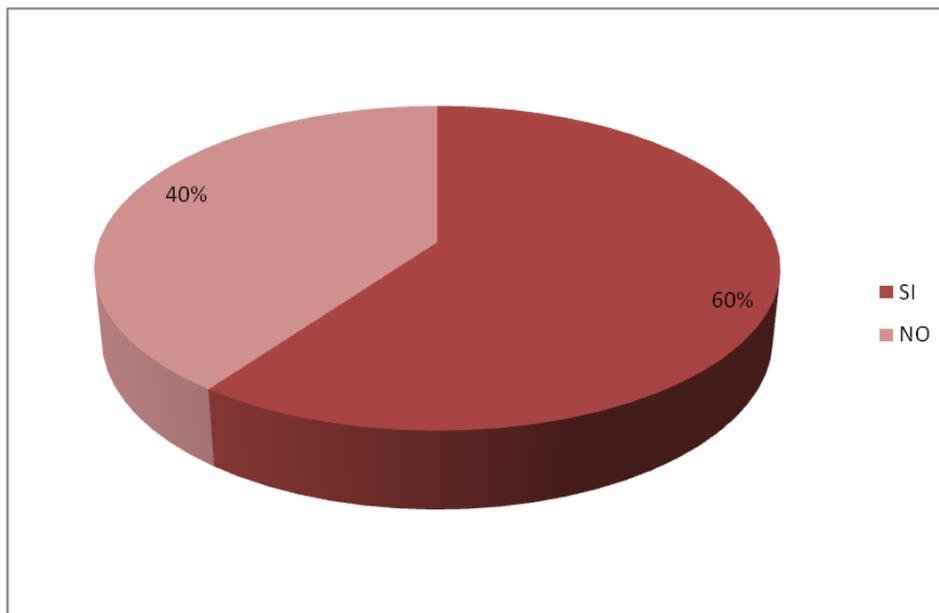
¿Se realizan actividades de gestión de riesgos autorizados por la administración?

Objetivo: Conocer si la gerencia del restaurante ha considerado una herramienta para administrar los riesgos operativos que contribuyan al logro de los objetivos planteados.

CUADRO N° 5

ALTERNATIVAS	FA	FR
SI	21	60.00%
NO	14	40.00%
	35	100.00%

GRÁFICO N° 5



De acuerdo al gráfico anterior se puede verificar que el 60% de los restaurantes cuentan con un plan de gestión de riesgo aprobado por la gerencia, mientras que el resto no cuenta con esa herramienta.

Pregunta 6.

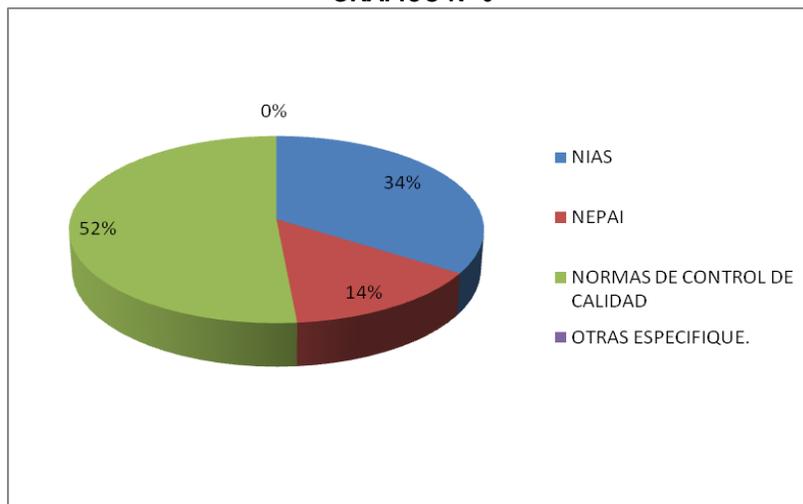
De acuerdo al siguiente marco de referencia. ¿Cuál es el que se aplica para la identificación y evaluación de riesgos en el restaurante donde trabaja?

Objetivo: Medir que conocimiento tiene el auditor sobre la normativa técnica de auditoría interna vigente.

CUADRO N° 6

ALTERNATIVAS	FA	FR
NIAS	12	34.29%
NEPAI	5	14.29%
NORMAS DE CONTROL DE CALIDAD	18	51.43%
OTRAS ESPECIFIQUE.	0	0.00%
	35	100.00%

GRÁFICO N° 6



Del 100% de los auditores el 51.43% indicó que el marco de referencia para la evaluación de riesgos de auditoría interna son las normas de control de calidad, contra un 14.29% que expresan NEPAI, al evaluar estos resultados se percibe que a pesar que 21 auditores cuentan con un plan de riesgo aprobado por la gerencia, tienen un conocimiento erróneo sobre el marco de referencia aplicable y esto se debe a que las capacitaciones recibidas han sido orientadas a otra áreas muy distintas.

Pregunta 7.

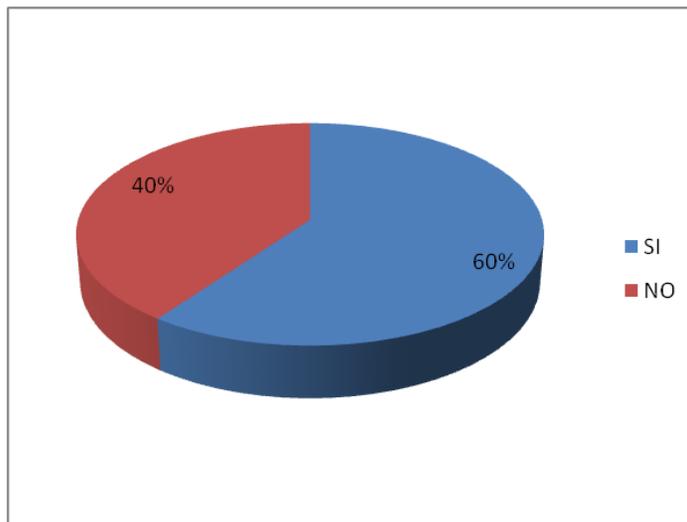
¿Considera que en el restaurante existe un control apropiado para la administración de los riesgos?

Objetivo: Identificar si la compañía cumple con la planeación, en cuanto a la evaluación adecuada de los riesgos.

CUADRO N° 7

ALTERNATIVAS	FA	FR
SI	21	60.00%
NO	14	40.00%
TOTAL	35	100.00%

GRAFICO N° 7



Del total de los auditores 21 de ellos; que conforman el 60% de las unidades muestrales indican que aplican apropiadamente la planeación basada en la administración de los riesgos. Se considera que aunque manifiestan evaluar apropiadamente, se debe tener en cuenta que según la pregunta anterior no conocen el marco de referencia que aplican en el plan de gestión.

Pregunta 8.

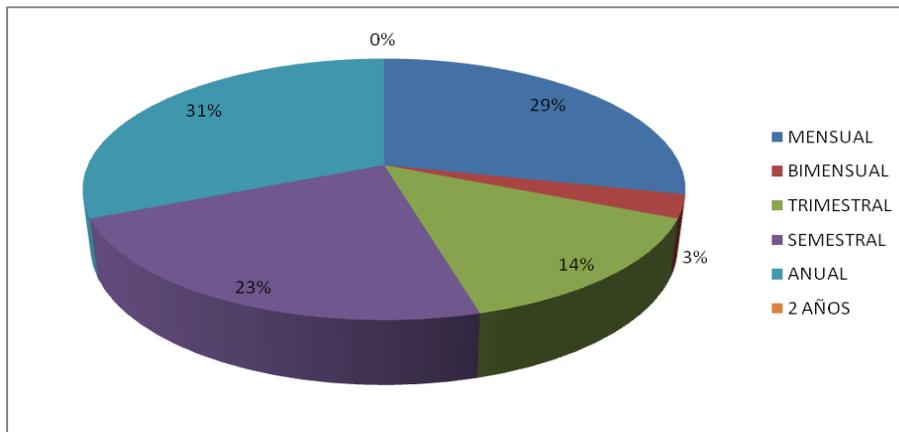
¿Cada cuanto tiempo es realizada una evaluación de riesgos operativos por la unidad de auditoría interna? Seleccione solamente una opción.

Objetivo: Identificar la regularidad con que se evalúan los riesgos operativos en los restaurante de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador.

CUADRO N° 8

ALTERNATIVAS	FA	FR
MENSUAL	10	28.57%
BIMENSUAL	1	2.86%
TRIMESTRAL	5	14.29%
SEMESTRAL	8	22.86%
ANUAL	11	31.43%
2 AÑOS	0	0.00%
TOTAL	35	71.43%

GRÁFICO N° 8



De acuerdo al gráfico se puede verificar que de los 21 profesionales que indicaron poseer un plan de gestión de riesgos el 22.86 % lo realiza de forma semestral; solo un 31.43% lo efectúa en el período anual como lo indica la normativa técnica y un 45.71% lo implementan mediante una planificación trimestral o menor a esta.

Pregunta 9.

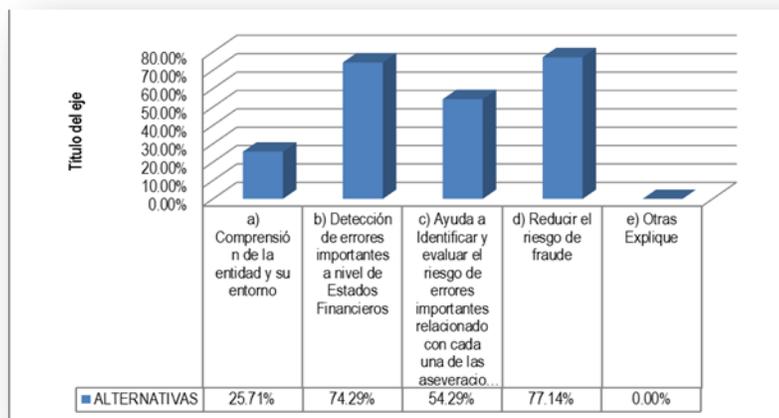
¿Qué beneficios se obtienen al realizar una evaluación de riesgos operativos de forma adecuada? Puede marcar más de una opción.

Objetivo: Identificar si el auditor conoce la utilidad que le puede dar a la compañía la aplicación de una evaluación de riesgos operativos.

CUADRO N° 9

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Comprensión de la entidad y su entorno	9	25.71%
b) Detección de errores importantes a nivel de Estados Financieros	26	74.29%
c) Ayuda a Identificar y evaluar el riesgo de errores importantes relacionado con cada una de las aseveraciones de los estados financieros.	19	54.29%
d) Reducir el riesgo de fraude	27	77.14%
e) Otras Explique	0	0.00%

GRÁFICO N° 9



Al consultar sobre los beneficios que se obtienen al realizar una evaluación de riesgos operativos, revelaron que la mayor ventaja que se obtiene es la reducción del fraude puesto que el 77.14% lo indicó de esa manera, un 74.29% manifestó que les sirve para identificar errores importantes a nivel de estados financieros, por lo cual se puede concluir que el trabajo de la unidad sería mucho más oportuno y eficiente para la toma de decisiones con la implementación de esta herramienta.

Pregunta 10.

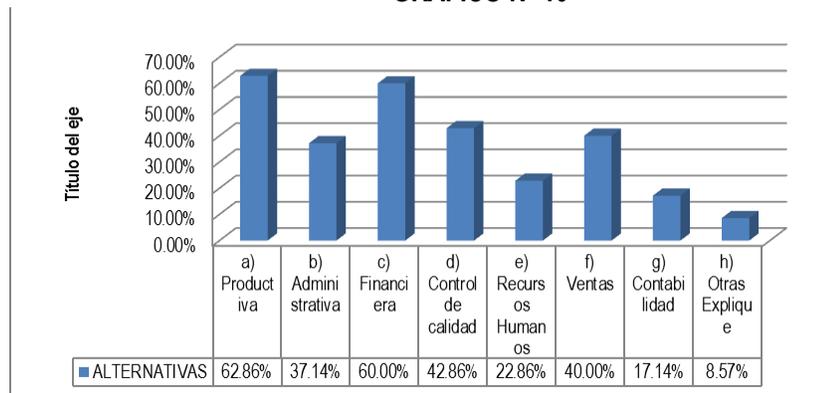
¿En cuales áreas existe mayor problema para evaluar los riesgos operativos? Puede seleccionar más de una opción.

Objetivo: Conocer en qué áreas de la compañía se ha identificado que se presentan más los riesgos operativos que puedan afectar al logro de los objetivos de la entidad.

CUADRO N° 10

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Productiva	22	62.86%
b) Administrativa	13	37.14%
c) Financiera	21	60.00%
d) Control de calidad	15	42.86%
e) Recursos Humanos	8	22.86%
f) Ventas	14	40.00%
g) Contabilidad	6	17.14%
h) Otras Explique	3	8.57%

GRÁFICO N° 10



De acuerdo con la experiencia de los auditores en las compañías que laboran, un 97.14% manifiesta que las áreas financiera administrativa está más expuesta a los riesgos, seguida del área productiva con un 62.86%, lo anterior indica que existe una problemática en este sector.

Pregunta 11.

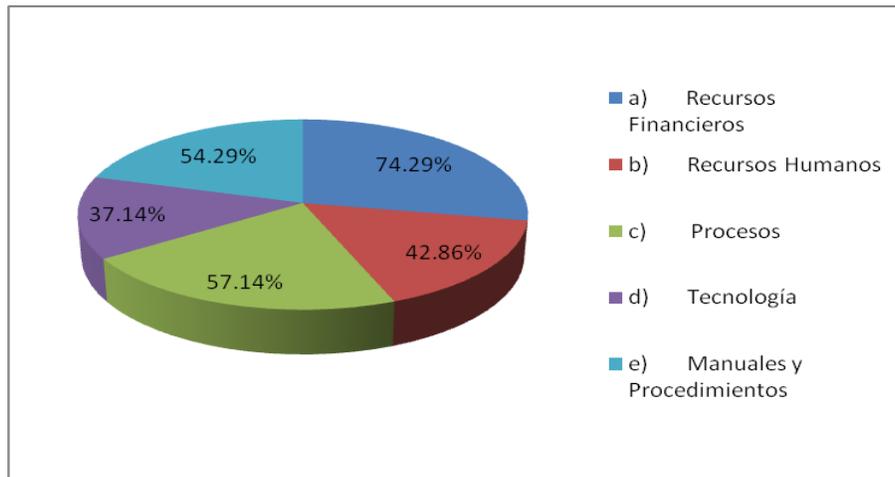
De los elementos **internos** que se relacionan a los riesgos operativos de la compañía, ¿Cuál considera de mayor incidencia?

Objetivo: Conocer los elementos internos de la empresa en donde se ha identificado se presentan más los riesgos operativos.

CUADRO N° 11

Elementos Internos		Fa	Fr
a)	Recursos Financieros	26	74.29%
b)	Recursos Humanos	15	42.86%
c)	Procesos	20	57.14%
d)	Tecnología	13	37.14%
e)	Manuales y Procedimientos	19	54.29%

GRÁFICO N° 11



De acuerdo a la consulta realizada sobre qué elementos internos se relacionan más con los riesgos operativos de la compañía, en base a los resultados del gráfico se puede decir que para los auditores el área de recursos financieros es considerado como de alto riesgo con un 74.29%, seguido el área de procesos con un 57.14% , cabe mencionar que estos datos proporcionan ventaja debido a que se tienen identificadas las áreas con mayor riesgo las cuales se deben enfocar al contar con una herramienta que ayude a minimizar los riesgos y errores.

Pregunta 12.

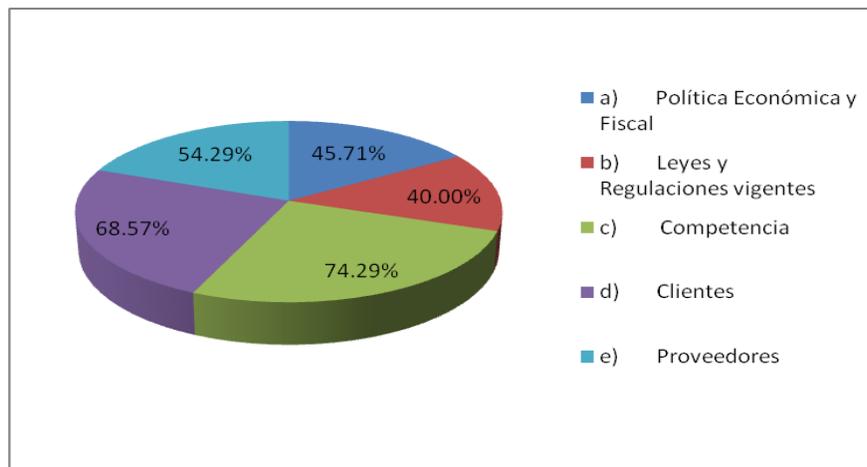
De los elementos **externos** que se enlistan a continuación, ¿Cuál considera que afecta más a los riesgos operativos de la compañía?

Objetivo: Conocer los elementos externos que inciden más en los riesgos operativos de los restaurantes de comida gourmet.

CUADRO N° 12

Elementos Externos	Fa	Fr
a) Política Económica y Fiscal	16	45.71%
b) Leyes y Regulaciones vigentes	14	40.00%
c) Competencia	26	74.29%
d) Clientes	24	68.57%
e) Proveedores	19	54.29%

GRÁFICO N° 12



De los elementos externos que más inciden en los riesgos resulta que el área de mayor incidencia es la competencia, seguido de los clientes calificado como intermedio y con un nivel bajo pero no menos importante se considera a los proveedores, esto tiene relación porque como un 40% manifestó no poseer un plan de gestión aprobado por la gerencia, esto significa que la entidad posee una exposición más elevada.

Pregunta 13.

¿Cuál de las siguientes herramientas técnicas son utilizadas en el restaurante para realizar la identificación y evaluación de riesgos operativos? Puede marcar más de una opción.

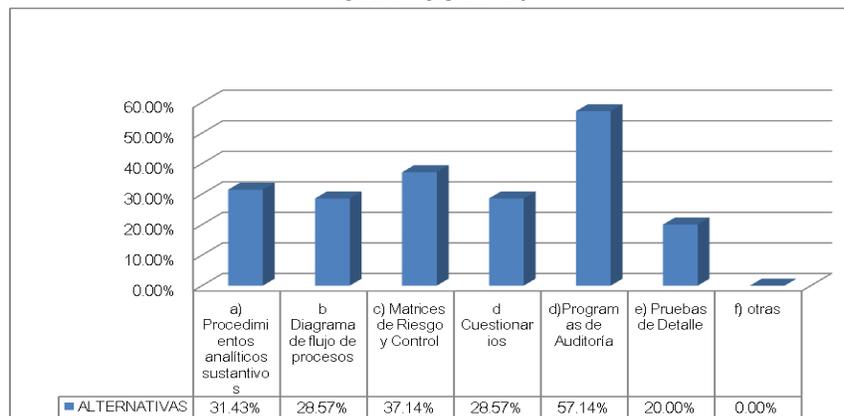
Objetivo.

Conocer que herramientas técnicas se utilizan para efectuar la identificación y evaluación de riesgos operativos.

CUADRO N° 13

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Procedimientos analíticos sustantivos	11	31.43%
b) Diagrama de flujo de procesos	10	28.57%
c) Matrices de riesgo y control	13	37.14%
d) Cuestionarios	10	28.57%
d) Programas de auditoría	20	57.14%
e) Pruebas de detalle	7	20.00%
f) Otras	0	0.00%

GRÁFICO N° 13



La evaluación de riesgos permitirá considerar la amplitud en que los eventos principales impactaran en la consecución de los objetivos. El 57.14% de los profesionales de auditoría contestaron que utilizan los programas de auditoría para la evaluación de riesgos; luego un 37.14% expresaron implementar matrices de riesgo, el 31.43% manifestaron realizar procedimientos analíticos sustantivos y un 28.57% opinaron utilizan los diagramas de flujo de procesos y cuestionarios.

Pregunta 14.

¿Qué métodos utilizan en el restaurante para la evaluación de riesgos?

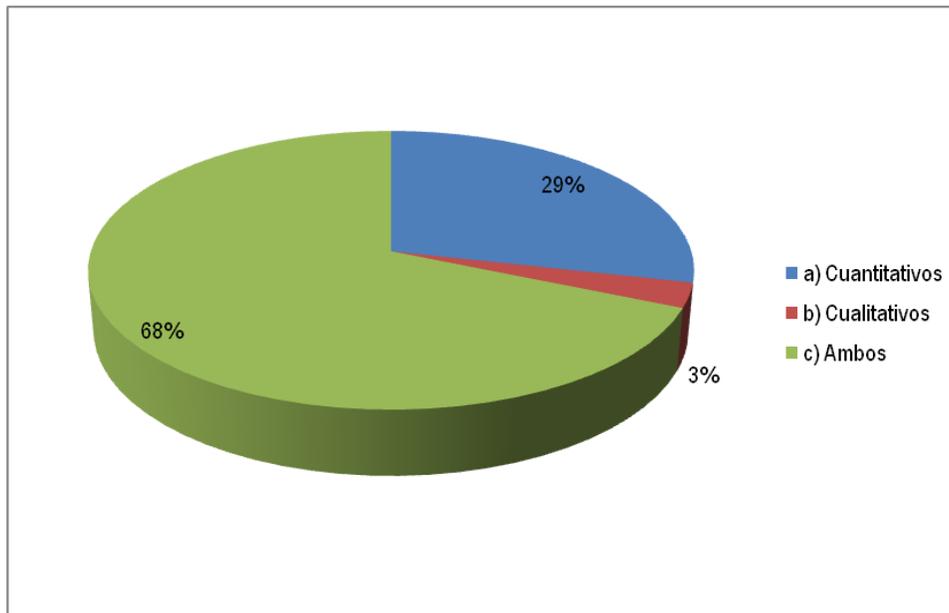
Objetivo.

Conocer que métodos son utilizados en los restaurantes de comida gourmet para efectuar la identificación y evaluación de riesgos operativos.

CUADRO N° 14

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Cuantitativos	10	28.57%
b) Cualitativos	1	2.86%
c) Ambos	24	68.57%
TOTAL	35	100.00%

GRÁFICO N° 14



De los expertos entrevistados un 68.57 % indicó hacer uso de una combinación de métodos, tal como lo recomienda la normativa técnica.

Pregunta 15.

¿En qué áreas se utilizan técnicos o profesionales externos especializados para la evaluación de riesgos?
Puede marcar varias opciones.

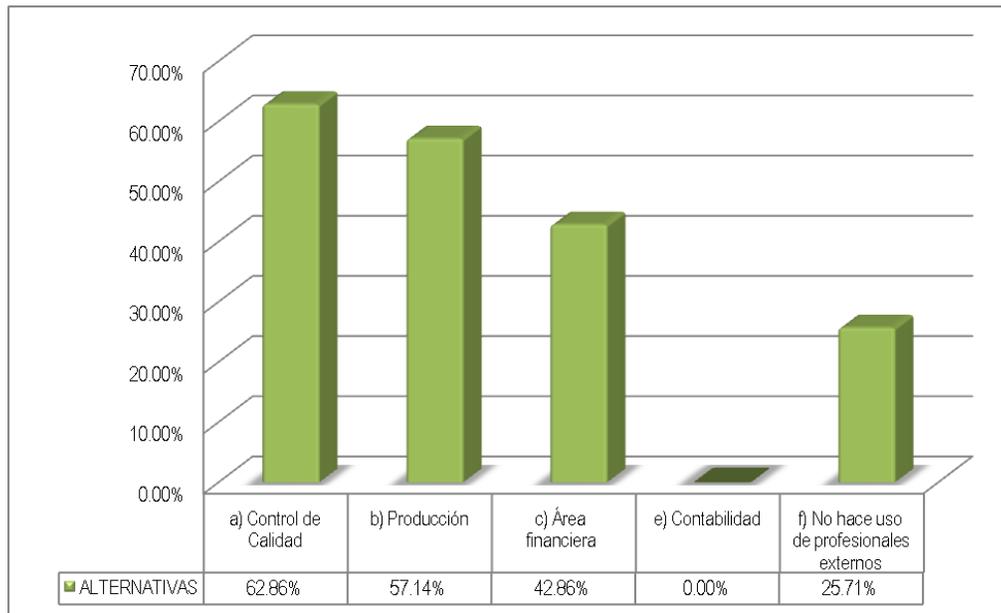
Objetivo.

Conocer en qué áreas la compañía se auxilia de profesionales externos para la evaluación de riesgos operativos.

CUADRO N° 15

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Control de calidad	22	62.86%
b) Producción	20	57.14%
c) Área financiera	15	42.86%
e) Contabilidad	0	0.00%
f) No hace uso de profesionales externos	9	25.71%

GRÁFICO N° 15



El 86.36 % de los especialistas afirmaron que hacen uso de profesionales externos a la empresa, especialistas en áreas diferentes de la contabilidad y auditoría para la evaluación de riesgos operativos, específicamente en lo que se refiere a control de calidad y producción. Solo un 25.71% expresaron no hacer uso de profesionales externos.

Pregunta 16.

¿Mencione los objetivos definidos por el restaurante relacionados a los procesos financieros administrativos?

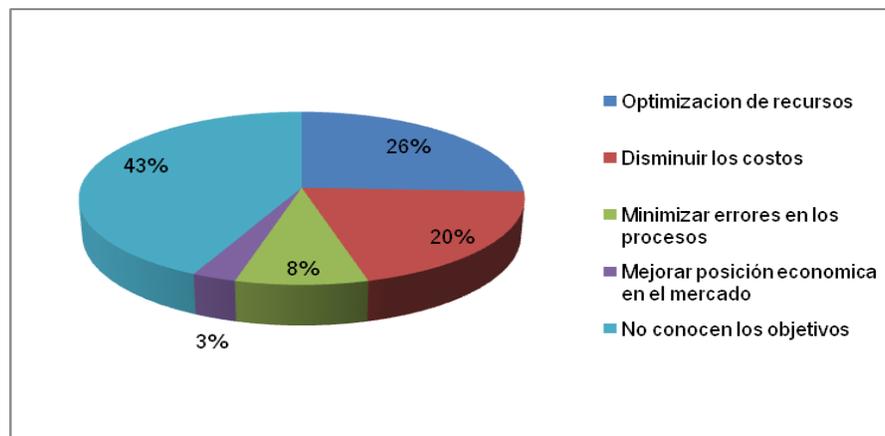
Objetivo.

Identificar el grado de conocimientos que posee el auditor acerca de los objetivos planteados en las áreas financiera administrativa de los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador.

CUADRO N° 16

ALTERNATIVAS	FA	FR
Optimización de recursos	9	25.71%
Disminuir los costos	7	20.00%
Minimizar errores en los procesos	3	8.57%
Mejorar posición económica en el mercado	1	2.86%
No conocen los objetivos	15	42.86%
TOTAL	35	100.00%

GRÁFICO N° 16



Esta consulta surge para identificar el grado de conocimiento que el auditor tiene, acerca de los objetivos que la compañía ha definido en relación a la gestión financiera y administrativa, demostrándose que el 42.86% de los técnicos proporcionaron respuestas que indican que los auditores no están familiarizados con tales objetivos y un 54.29 % expresaron que parte de los objetivos es la optimización de recursos y la disminución de los costos.

Pregunta 17.

De las siguientes actividades descritas. ¿Cuales favorecen al cumplimiento de los objetivos de la compañía? Señale más de una opción según su criterio.

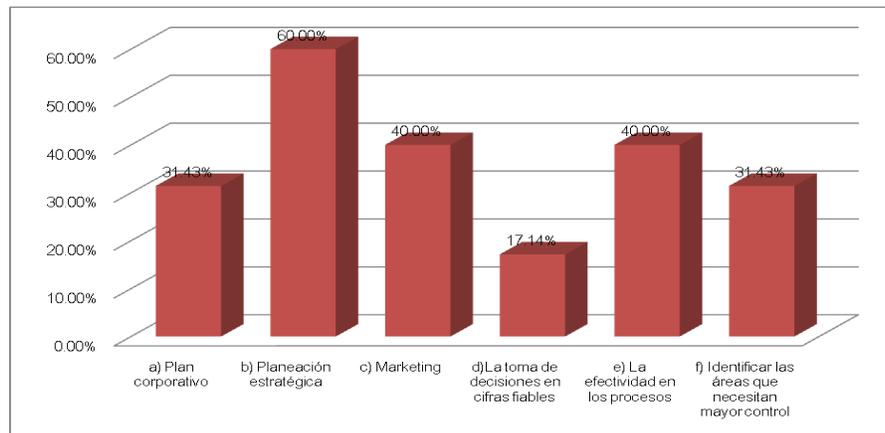
Objetivo.

Identificar que actividades se implementan para el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

CUADRO N° 17

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Plan corporativo	11	31.43%
b) Planeación estratégica	21	60.00%
c) Marketing	14	40.00%
d) La toma de decisiones en cifras fiables	6	17.14%
e) La efectividad en los procesos	14	40.00%
f) Identificar las áreas que necesitan mayor control	11	31.43%

GRÁFICO N° 17



En esta pregunta solo un 31.43% de los expertos consideran que la auditoría contribuye con los objetivos de la entidad a través de la implementación de un plan corporativo, el restante manifiesta que otras de actividades contribuyen con el logro de los objetivos. De esta manera el aporte de un modelo de identificación de riesgos generaría gran ventaja, ya que la auditoría es muy importante, por cuanto la gerencia sin la práctica de la misma no tendría plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables.

Pregunta 18.

¿De acuerdo a su criterio cuáles son los factores que afectan las actividades de identificación y evaluación de riesgos en el área financiera-administrativa?

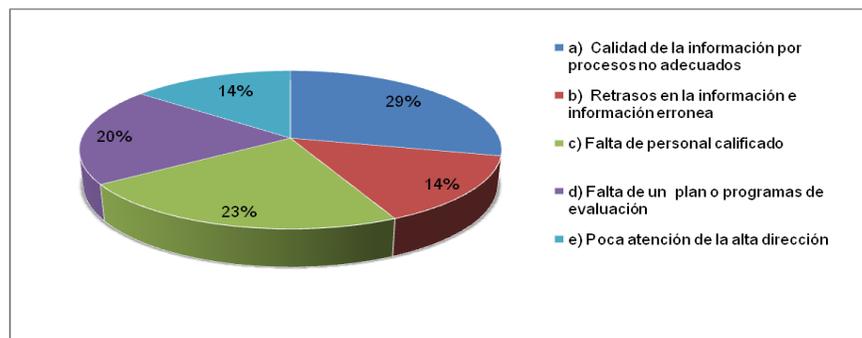
Objetivo.

Identificar los factores que puedan afectar el desarrollo de identificación y evaluación de riesgos en las áreas financiera administrativa de los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador.

CUADRO N° 18

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Calidad de la información por procesos no adecuados	10	28.57%
b) Retrasos en la información e información errónea	5	14.29%
c) Falta de personal calificado	8	22.86%
d) Falta de un plan o programas de evaluación	7	20.00%
e) Poca atención de la alta dirección	5	14.29%
TOTAL	35	100.00%

GRÁFICO N° 18



En esta consulta se identificó qué los factores que considera el auditor afectan el desarrollo de los procesos financieros administrativos de la compañía son: la calidad de la información con un 28.57%, un 22.86% afirma que la falta de personal capacitado en dichas áreas, un 20% manifiesta que por la falta de un plan o programas de evaluación. En resumen se percibió que el principal factor es la falta de un plan de gestión.

Pregunta 19.

De acuerdo a su criterio ¿Cuáles son los principales problemas que afectan los procesos financiero administrativo de los restaurantes de comida gourmet?

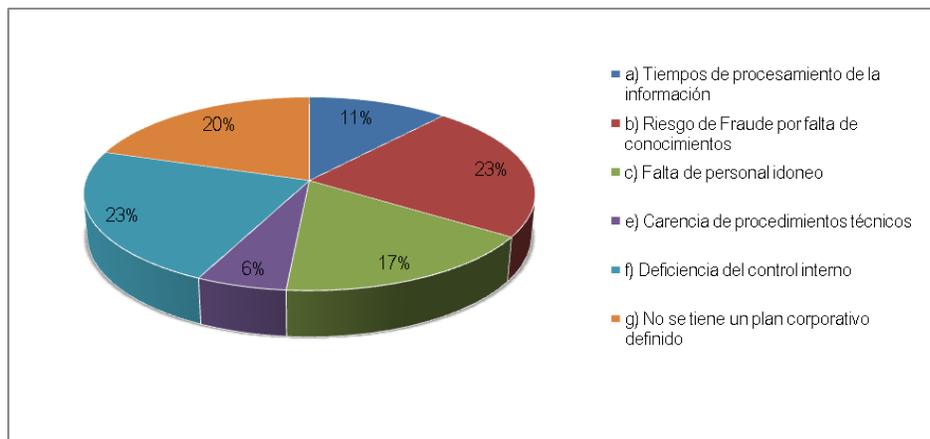
Objetivo.

Identificar los principales problemas que afectan el desarrollo de los procesos financiero administrativo.

CUADRO N° 19

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Tiempos de procesamiento de la información	4	11.43%
b) Riesgo de fraude por falta de conocimientos	8	22.86%
c) Falta de personal idóneo	6	17.14%
e) Carencia de procedimientos técnicos	2	5.71%
f) Deficiencia del control interno	7	22.86%
g) No se tiene un plan corporativo	7	20.00%
TOTAL	35	100.00%

GRÁFICO N° 19



El 22.86% de los auditores entrevistado coinciden que el principal problema que afecta los procesos financieros administrativos es la deficiencia en el control interno, un 22.86% opinaron que existe riesgo de fraude, un 17.14% expresaron que el problema es por la falta de personal idóneo, pues no existe transparencia en la contratación de personal. Solo un 20.00% opinó que el principal problema que afecta los procesos es por la falta de un plan corporativo.

Pregunta 20.

¿Qué actividades realiza la administración para dar seguimiento a las recomendaciones proporcionadas por el auditor respecto a la identificación y evaluación de riesgos?

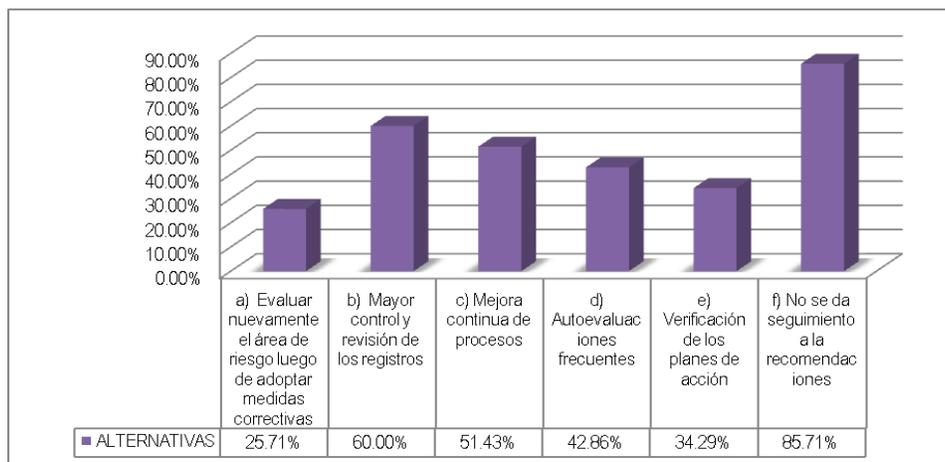
Objetivo.

Conocer si la administración da seguimiento a las recomendaciones respecto de los riesgos identificados y evaluados.

CUADRO N° 20

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Evaluar nuevamente el área de riesgo luego de adoptar medidas correctivas	9	25.71%
b) Mayor control y revisión de los registros	21	60.00%
c) Mejora continua de procesos	18	51.43%
d) Autoevaluaciones frecuentes	15	42.86%
e) Verificación de los planes de acción	12	34.29%
f) No se da seguimiento a la recomendaciones	30	85.71%

GRÁFICO N° 20



De los auditores encuestados un 85.71% indicaron que no se realiza la fase de seguimiento a los riesgos identificados y evaluados, el resto de profesionales indican que se realizan las actividades de seguimiento recomendadas a la administración, actividad que no es respaldada por los vacíos captados en otros cuestionamientos.

Pregunta 21.

De las siguientes herramientas señale ¿Cuál sería la de mayor utilidad para el logro de los objetivos de los restaurantes de comida gourmet?

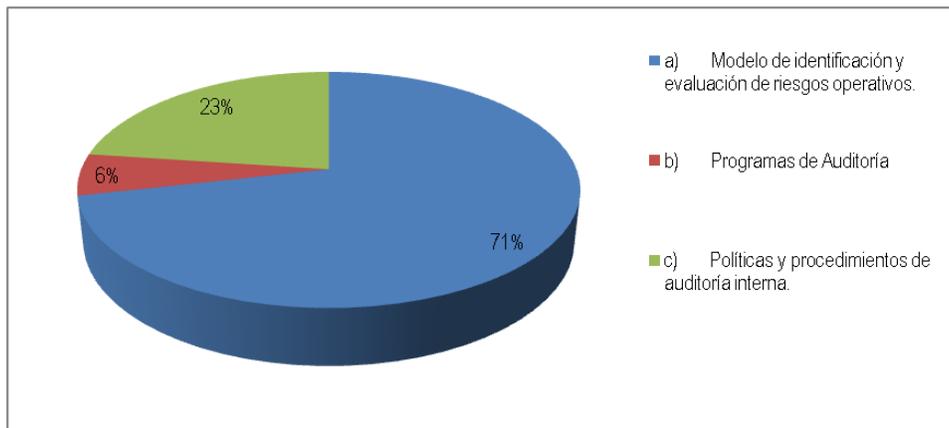
Objetivo.

Determinar que herramienta fortalecería el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

CUADRO N° 21

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Guía de identificación y evaluación de riesgos operativos.	25	71.43%
b) Programas de auditoría interna	2	5.71%
c) Políticas y procedimientos de auditoría interna.	8	22.86%
TOTAL	35	100.00%

GRÁFICO N° 21



Del 100% de los auditores encuestados, un 71.43% manifestaron que una de los instrumento más importante al que puede recurrir la unidad de auditoría interna para contribuir con el logro de los objetivos de la compañía; es una guía de identificación y evaluación de riesgos; por otra parte un 22.86% opinan que se necesita de políticas y procedimiento de auditoría interna para lograrlo. Lo que implica que la propuesta que se presentará será un instrumento de gran utilidad para las entidades.

Pregunta 22.

¿Qué utilidad obtendrían los restaurantes de comida gourmet al contar con una herramienta para la identificación y evaluación de riesgos? Puede marcar varias opciones.

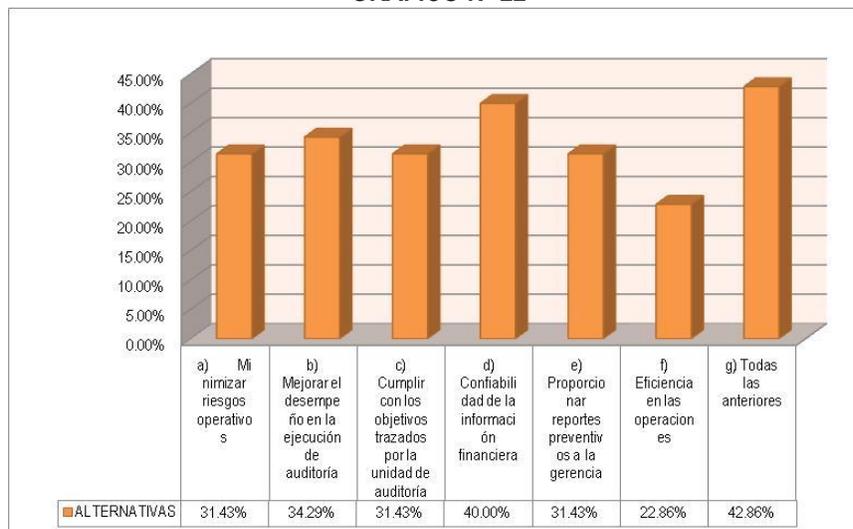
Objetivo.

Determinar que aporte se otorgaría a los restaurantes de comida gourmet el contar con una herramienta que les ayuda a la identificación y evaluación de riesgos.

CUADRO N° 22

ALTERNATIVAS	FA	FR
a) Minimizar riesgos operativos	11	31.43%
b) Mejorar el desempeño en la ejecución de auditoría	12	34.29%
c) Cumplir con los objetivos trazados por la unidad de auditoría	11	31.43%
d) Confiabilidad de la información financiera	14	40.00%
e) Proporcionar reportes preventivos a la gerencia	11	31.43%
f) Eficiencia en las operaciones	8	22.86%
g) Todas las anteriores	15	42.86%

GRÁFICO N° 22



En resumen la mayoría de profesionales en auditoría abordados, consideran que el contar con un modelo para la identificación y evaluación de riesgos operativos, constituiría una herramienta importante para el desarrollo del proceso de auditoría, probablemente porque consideran o están conscientes de la existencia de deficiencias en la actividad realizada.



ANEXO No. 3

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

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS AUDITORES DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA
GOURMET DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.

Objetivo: Recopilar información que permita diagnosticar la situación actual de la evaluación de riesgos operativos en los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador.

Introducción: La presente encuesta es un instrumento de medición el cual servirá para efectos académicos y es de carácter confidencial.

Indicaciones: A continuación se presenta una serie de preguntas, favor marque con una x la respuesta según considere.

1) ¿En el restaurante de comida gourmet en que labora, existe un auditor interno?

a) SI

b) NO

Objetivo:

Identificar si los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador cuentan con un auditor interno.

2) ¿En el restaurante de comida gourmet donde labora, poseen un plan de educación continua basada en auditoría interna?

a) SI

b) NO

Objetivo.

Conocer si la unidad de auditoría interna implementa un plan de educación continua basado en auditoría interna que contribuya con al desarrollo de actividades y logro de objetivos de la compañía.

3) Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa. De acuerdo a la siguiente lista señale qué áreas se ven fortalecidas con el programa de educación continua. Señale más de una opción si es necesario.

- a) Normas Internacionales de Auditoría () b) Normas de control de calidad ()
- c) Auditoría Integral () d) Identificación y Evaluación de Riesgos ()

Objetivo.

Identificar qué áreas fortalece el plan de educación continua a los restaurantes de comida gourmet.

4) ¿Qué modelos de control de identificación y evaluación de riesgos conoce?

- a) COSO ERM () b) COBIT ()
- c) ITIL () d) NEPAI ()
- e) Otros explique _____
- _____

Objetivo.

Identificar si existe conocimiento de parte del auditor interno de los enfoques de identificación y evaluación de riesgos de auditoría.

5) ¿Se realizan actividades de gestión de riesgos autorizadas por la administración?

- a) SI b) NO

Objetivo.

Conocer si la gerencia del restaurante ha considerado una herramienta para administrar los riesgos operativos que contribuyan al logro de los objetivos planteados.

6) De acuerdo al siguiente marco de referencia. ¿Cuál es el que se aplica para la identificación y evaluación de riesgos en el restaurante donde trabaja?

- a) NIAS () b) NIAS Y NEPAI ()
- c) Normas de Control de Calidad () d) Otras Especifique ()

Objetivo.

Medir el conocimiento que tiene el auditor sobre la normativa técnica de auditoría interna que aplica.

7) ¿Considera que en el restaurante existe un control apropiado para la administración de los riesgos?

a) SI

b) NO

Objetivo.

Identificar si la compañía cumple con la planeación, en cuanto a la evaluación adecuada de los riesgos

8) ¿Cada cuanto tiempo es realizada una evaluación de riesgos operativos por la unidad de auditoría interna? Seleccione solamente una opción.

- | | | | |
|---------------|------------|--------------|------------|
| a) Mensual | () | b) Bimensual | () |
| c) Trimestral | () | d) Semestral | () |
| e) Anual | () | f) 2 Años | () |

Objetivo.

Identificar la regularidad con que se evalúan los riesgos operativos en los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador.

9) ¿Qué beneficios se obtienen al realizar una evaluación de riesgos operativos de forma adecuada? Puede marcar más de una opción.

- | | |
|---|------------|
| a) Comprensión de la entidad y su entorno | () |
| b) Detección de errores importantes a nivel de estados financieros | () |
| c) Ayuda a identificar y evaluar el riesgo de errores importantes relacionado con cada una de las aseveraciones de los estados financieros. | () |
| d) Reducir el riesgo de fraude | () |
| e) Otras Explique: _____ | |

Objetivo.

Identificar si el auditor conoce la utilidad que le puede dar a la compañía la aplicación de una evaluación de riesgos operativos.

10) ¿En cuales áreas existe mayor problema para evaluar los riesgos operativos? Puede seleccionar más de una opción.

- | | | | |
|--------------------|-----|----------------------|-----|
| a)Productiva | () | b)Administrativa | () |
| c)Financiera | () | d)Control de calidad | () |
| e)Recursos Humanos | () | f)Ventas | () |
| g)Contabilidad | () | h)Otras Explique | () |
-

Objetivo.

Conocer en qué áreas de la compañía se ha identificado que se presentan más los riesgos operativos que puedan afectar al logro de los objetivos de la entidad.

11) De los elementos **internos** que se relacionan a los riesgos operativos de la compañía, ¿cual considera de mayor incidencia?

- a)Recursos Financieros()
- b)Recursos Humanos()
- c)Procesos()
- d)Manuales y Procedimientos()

Objetivo.

Conocer los elementos internos de la empresa donde se presentan más los riesgos operativos.

12) De los elementos **externos** que se enlistan a continuación, ¿Cuál considera que afecta más a los riesgos operativos de la compañía?

- a)Competencia()
- b)Clientes.()
- c)Proveedores.()
- d)Leyes y normativas vigentes()
- e)Política Fiscal y económica()

Objetivo.

Conocer los elementos externos que inciden más en los riesgos operativos de los restaurantes de comida gourmet.

13) ¿Cuál de las siguientes herramientas técnicas son utilizadas en el restaurante para realizar la identificación y evaluación de riesgos operativos? Puede marcar más de una opción.

- | | | | |
|--|----------------|----------------------------------|----------------|
| a) Procedimientos analíticos sustantivos | () | b) Diagrama de flujo de procesos | () |
| c) Matriz de riesgos | () | d) Cuestionario de control | () |
| e) Programas de auditoría | () | f) Pruebas de detalle | () |
| g) Otras _____ | _____ | | |

Objetivo.

Conocer que herramientas técnicas se utilizan para efectuar la identificación y evaluación de riesgos operativos.

14) ¿Qué métodos utilizan en el restaurante para la evaluación de riesgos?

- | | |
|-------------------------|----------------|
| a) Cuantitativos | () |
| b) Cualitativos | () |
| c) Combinación de Ambos | () |

Objetivo.

Conocer que métodos son utilizados en los restaurantes de comida gourmet para efectuar la identificación y evaluación de riesgos operativos.

15) ¿En qué áreas se utilizan técnicos o profesionales externos especializados para la evaluación de riesgos? Puede marcar varias opciones.

- | | | | |
|---|----------------|-----------------|----------------|
| a) Control de Calidad | () | b) Producción | () |
| c) Área financiera | () | d) Contabilidad | () |
| e) No se hace uso de profesionales externos | () | | |

Objetivo.

Conocer en qué áreas la compañía se auxilia de profesionales externos para la evaluación de riesgos operativos.

16) ¿Mencione los objetivos definidos por el restaurante relacionados a los procesos financieros administrativos?

Objetivo.

Identificar el grado de conocimientos que posee el auditor acerca de los objetivos planteados en las áreas financiera administrativa de los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador.

17) De las siguientes actividades descritas. ¿Cuales favorecen al cumplimiento de los objetivos de la compañía? Señale más de una opción según su criterio.

- | | | | |
|-----------------------------------|------------|--|------------|
| a) Plan corporativo | () | b) Planeación Estratégica | () |
| c) Marketing | () | d) La toma de decisiones en cifras fiables | () |
| e) La efectividad de los procesos | () | f) Identificar las áreas que necesitan más control | () |

Objetivo.

Identificar que actividades se implementan para el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

18) ¿De acuerdo a su criterio cuáles son los factores que afectan las actividades de identificación y evaluación de riesgos en el área financiera-administrativa?

- a) _____
- b) _____
- c) _____

Objetivo.

Identificar los factores que puedan afectar el desarrollo de identificación y evaluación de riesgos en las áreas financiera administrativa de los restaurantes de comida gourmet de la zona metropolitana de San Salvador.

19) De acuerdo a su criterio ¿Cuáles son los principales problemas que afectan los procesos financiero administrativo?

a) _____

b) _____

c) _____

Objetivo.

Identificar los principales problemas que afectan el desarrollo de los procesos financiero administrativo.

20) ¿Qué actividades realiza la administración para dar seguimiento a las recomendaciones proporcionadas por el auditor respecto a la identificación y evaluación de riesgos?

a) _____

b) _____

c) _____

Objetivo.

Conocer si la administración da seguimiento a las recomendaciones respecto de los riesgos identificados y evaluados.

21) De las siguientes herramientas señale ¿Cuál sería la de mayor utilidad para el logro de los objetivos de los restaurantes de comida gourmet?

a) Guía de identificación y evaluación de riesgos.

b) Programas de auditoría interna.

c) Políticas y procedimientos de auditoría interna.

Objetivo.

Determinar que herramienta fortalecería el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

22) ¿Qué utilidad obtendrían los restaurantes de comida gourmet al contar con una herramienta para la identificación y evaluación de riesgos? Puede marcar varias opciones.

- a) Minimizar riesgos operativos ()
- b) Mejorar el desempeño en la ejecución de la auditoría interna ()
- c) Cumplir con los objetivos trazados por la unidad de auditoría ()
- d) Confiabilidad de la información financiera ()
- e) Proporcionar reportes preventivos a la gerencia ()
- f) Eficiencia en las operaciones ()
- g) Todas las anteriores ()

Objetivo.

Determinar que aporte se otorgaría a los restaurantes de comida gourmet al contar con una herramienta que les ayuda a la identificación y evaluación de riesgos.