

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



**“AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO,  
PRODUCCIÓN Y SERVICIO DE LOS RESTAURANTES GOURMET EN EL MUNICIPIO DE SAN  
SALVADOR”**

**Trabajo de Investigación Presentado por:**

Samuel Jonathan Bolaños González

Carlos Antonio Vásquez Reyes

Marlene Isabel Rodríguez Bachez

Para optar al grado de:

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Abril de 2013**

**San Salvador, El Salvador, Centroamérica.**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

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

**Abril de 2013**

**San Salvador, El Salvador, Centroamérica.**

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios todo poderoso porque de Él proviene todo regalo perfecto, Él proveyó todos los recursos, las personas y las fuerzas para llegar hasta este momento; a mi familia amada: a mi abuela preciosa Zoila González quien en ningún momento de mi vida ha dejado de preocuparse por mí, a mi extrañada tía, Marta Alicia Ardón quien en vida me amó como hijo, a mis amados padres Atilio y Rosa Bolaños por darme la vida, por cuidarme y prepararme para este momento, a mis estimados hermanos Benjamín y Daniel, a mi amada esposa Lissette de Bolaños y al fruto de nuestro amor nuestra preciosa hija Sara, son mi inspiración para seguir y no desfallecer de ellas proviene la motivación para superar cualquier obstáculo en la vida, a mi tío, Adalberto González por poner la primera semilla para mis estudios universitarios, hoy esa semilla da frutos y a todo aquel que para bien o para mal formo parte de este arduo camino universitario, docentes, compañeros y amigos, por último a los asesores que con paciencia nos han guiado por este proceso; a todos mil gracias.

**Samuel Jonathan Bolaños González.**

A mi padre celestial por siempre proveerme lo necesario para seguir firme en mis ideales, mis abuelos y bisabuela Manuel, Mercedes y Mamá vita ¡Mis padres! por el amor y apoyo incondicional en todo momento, mi padre y su esposa Mauricio, Rubia y mis hermanos Krisia y Alex, por acogerme en su hogar y brindarme la calidez de una familia, a mi esposa Lorena mis hijos fuente de mucha inspiración, toda mi familia en especial a mi Tío Dany quien sabiamente identifico mis ganas de superación y me brindó su apoyo, Tío Juan Carlos, por darme un tesoro invaluable "sus consejos", así también a mis compañeros y amigos de este proyecto por los constantes esfuerzos, docentes y asesores por su invaluable tiempo y dedicación, de corazón gracias.

**Carlos Antonio Vásquez Reyes.**

Doy gracias a Dios todo poderoso porque me permitió llegar hasta esta etapa de mi vida, por darme la sabiduría y fortaleza necesaria para poder concluir mis estudios, a mis padres Mauricio y Rosa quienes son parte fundamental y motivadora en mi desarrollo académico que con su palabras me brindaron apoyo y me ayudaron mucho para que nunca olvidara mis metas y objetivos, a mis hermanos Noé Mauricio y José Saúl a mi tía Carmen Muños y a toda mi familia porque siempre me brindaron su apoyo incondicional, a mis amigos quienes desde el inicio y hasta la última etapa de mi carrera estuvieron siempre cerca escuchándome y brindándome toda la comprensión y apoyo a lo largo de mis estudios. A mis compañeros de trabajo de graduación por la paciencia y el gran esfuerzo que realizamos, y a mis asesores por orientarme y conducirme hasta culminar el proceso.

**Marlene Isabel Rodríguez Bachez.**

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág. No.</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>I</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>III</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes.	1
1.1.1. Auditoría interna en El Salvador.	1
1.1.2. Restaurantes gourmet en El Salvador.	1
1.2. Definiciones	2
1.3. Importancia, funciones, ventajas y limitantes de la auditoría interna en los restaurantes.	3
1.4. Tipos de auditoría aplicable a restaurantes.	5
1.5. Normativa técnica	6
1.6. Base legal.	9
1.7. Diagnóstico de la investigación.	14
<b>CAPÍTULO II – CASO PRÁCTICO “AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS”</b>	<b>17</b>
2.1. Introducción	17
2.2. Consideración inicial	18
2.3. Formulación	18
2.4. Planteamiento del caso	18
2.5. Esquema de auditoría interna basada en riesgos	19
2.5.1 Estudio preliminar	21
2.5.2. Elaboración de listas de verificación y herramientas de auditoría	27
2.5.3. Plan de auditoría	48
2.5.4. Difusión del plan de auditoría	49
2.5.5. Recopilar y registrar información de la investigación.	49
2.5.5.1. Determinación de eventos	49
2.5.5.2. Valoración y análisis de riesgos	53
2.5.5.3. Mapa de riesgos	55
2.5.6. Apertura y ejecución de la auditoría.	56

2.5.7 Cierre de la auditoría.	82
2.5.8. Solicitud de planes de acción, así como las inconformidades a las observaciones	83
2.5.9. Informe de auditoría	84
2.6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
2.6.1. Principales conclusiones de la investigación.	90
2.6.2. Recomendaciones	90
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>92</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>93</b>

### **Índice de esquemas y gráficos**

<b>Gráfico No. 1:</b> Secuencia lógica para la aplicación del sistema H.A.C.C.P.	08
<b>Figura No. 1:</b> Pasos para el desarrollo de una auditoría basada en riesgos	19

## RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad ha venido aumentando con los años el turismo en El Salvador y ha dado la oportunidad a que inversionistas decidan establecer sus negocios, tal es el caso de los restaurantes de comida gourmet ubicados en el municipio de San Salvador.

A raíz de este desarrollo se marca la necesidad emergente de contar con un profesional de contaduría pública trabajando en el rubro de auditoría interna enfocada en la administración de riesgos de las áreas de almacenamiento, producción y servicios que son las más vulnerables en este tipo de negocios. Es por esta razón que se realizó una investigación que permitió desarrollar una guía básica que pueda servir de instrumento metodológico en la realización de una auditoría basada en riesgos operacionales, tomando como base aspectos como: normativa técnica y legal aplicable, procedimientos para la recolección de evidencia aplicada específicamente en este tipo de compañías.

En el presente estudio la formulación de la problemática es: ¿La falta de evaluación por parte del auditor interno en la administración de riesgos a los procesos de: almacenamiento, producción y servicios de alimentos y bebidas brindadas por los restaurantes de comida gourmet en el municipio de San Salvador, influye de forma negativa en el cumplimiento de los objetivos de dichos negocios? Este surge desde el año de dos mil cuatro tiempo en el cual se ha venido fortaleciendo el comercio de estos establecimientos, logrando así cumplir con todas las obligaciones y formalidades para el buen funcionamiento.

La principal fuente de información es el cuestionario expuesto al personal involucrado directamente en las operaciones de las unidades sujetas de estudio.

Se analizó cada pregunta con sus respectivas respuestas esto con el propósito de lograr relacionar la información y determinar el grado de conocimiento por parte de los profesionales en la supervisión de riesgos así como el cumplimiento de las normativas técnicas y legales aplicables a los restaurantes de comida gourmet en el municipio de San Salvador.

Lo anterior proporcionó recursos para llegar al objetivo general de obtener un documento que plasme las principales operaciones que realizan los restaurantes y proponer así el desarrollo de una auditoría interna.

En los resultados de la investigación se logró determinar que el conocimiento acerca de como llevar a cabo una evaluación interna basada en riesgos operacionales es limitado debido a la poca experiencia que existe en los profesionales y la falta de material bibliográfico, capacitaciones y diplomados que proporcionen educación continua en el área.

Es por esta razón que se resume en la importancia de la creación de lineamientos para la identificación de todas las posibles áreas a mejorar que puedan afectar el sano funcionamiento y desarrollo de las empresas involucradas en el giro de alimentos y servicios que actualmente no cuentan con una herramienta de este tipo.

## INTRODUCCIÓN

El contenido del trabajo presenta la necesidad de la ejecución de una auditoría basada en la administración de riesgos operacionales la cual surge al identificar áreas de peligro en los procesos de producción y servicios.

Dado lo expuesto en el párrafo anterior, se pueden establecer interrogantes como: ¿Cuál es el papel que juega el contador público en el esclarecimiento de este tipo de auditorías?, ¿Qué herramientas puede aplicar el profesional en la etapa de ejecución?

Por esa razón en el proceso de investigación realizado, se determinó la necesidad de crear una guía básica para desarrollar un proceso de control basado en riesgos y presentar como una herramienta útil la aplicación de la gestión de COSO – ERM.

El presente estudio se encuentra estructurado en dos capítulos, cuyo contenido es clasificado de la siguiente manera:

El capítulo uno incorpora elementos, teóricos, técnicos y legales que sustentan y explican los diferentes aspectos que conforman el caso propuesto; asimismo se establece una reseña histórica de los antecedentes más importantes de los restaurantes tanto internacional, como nacional, brindando de esta manera una primicia de conocimiento general con el propósito de orientar al lector sobre el surgimiento y desarrollo de la problemática.

Como parte integral de este documento, se establece la relación legal como técnica en donde suscrita el aporte principal del trabajo en estudio, en cuanto a las implicaciones por incumplimientos a normativas y la falta de evaluaciones de este tipo de negocios de alimentos por lo cual son la principal dificultad en el buen funcionamiento de los restaurantes. De la misma forma incluye el diagnóstico en base a los resultados obtenidos de la investigación.

El segundo capítulo presenta la propuesta de una guía básica de evaluación e instrumento metodológico para la obtención de pruebas en el desarrollo de la administración de riesgos basada en las áreas operacionales.



Tomando como base una empresa dedicada al giro de restaurante de esta especialidad, se plantea la ejecución de la auditoría, procedimientos y técnicas a utilizar, en el cual se elaboraron listas de verificación de cada uno de las áreas de almacenamiento, producción y servicios, determinándose riesgos que posteriormente fueron valorados, estableciendo con esto el programa de auditoría, desarrollando ciertos puntos considerados importantes en la investigación, culminando con la emisión del informe final. Por último se establecen las principales conclusiones y recomendaciones, donde se expresa la situación actual de la problemática y se proponen alternativas de solución.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes.**

#### **1.1.1. Auditoría interna en El Salvador.**

En el año de 1929 el gobierno de El Salvador contrató una firma de auditoría inglesa para que estableciera contabilidad pública en sus instituciones; dos de los auditores que participaron en esta actividad se quedaron en el país ejerciendo la profesión de manera independiente. Podría considerarse que la situación dio origen al interés de las empresas por controlar y administrar sus recursos usando esta herramienta.

Posteriormente en el año 1939 el Estado reconoció la profesión de contador. En ese mismo año se reglamentó la enseñanza de la contaduría pública y se emitieron títulos legalmente reconocidos de contador y de tenedor de libros. El 21 de septiembre de 1940, según Decreto Legislativo No 57, publicado en el Diario Oficial No 233, del 15 de octubre del mismo año, se decretó la "Ley del Ejercicio de las Funciones del Contador Público", a través de este decreto, se creó el "Consejo Nacional de Contadores Públicos", conformado por cinco miembros propietarios y tres suplentes.

El ejercicio de la auditoría interna posee su comienzo en el año 1966, creando las primeras plazas de auditor interno en algunas empresas mercantiles nacionales, lo que implicó trasladar a contadores a puestos de auditores, sin conocer cuáles deberían ser las funciones de la actividad emergente.

Esta improvisación dio lugar a que se desempeñaran como una asistencia administrativa. Es necesario establecer que de acuerdo a la reseña histórica el Instituto de Auditores Internos en El Salvador fue autorizado por el Instituto de Auditores Internos (IIA) el 13 de julio 2007.

#### **1.1.2. Restaurantes gourmet en El Salvador.**

En El Salvador, al igual que en el resto de países del mundo, los establecimientos de comida surgen para satisfacer la necesidad de las personas de ingerir alimentos fuera de casa. Antes de la década de los 70's, este servicio se limitaba a locales instalados en puntos estratégicos de la ciudad, en los cuales la afluencia de personas era alta y constante.

Desde 1998 en el país se posee una asociación integrada por un grupo de propietarios de restaurantes entre los que se encuentran los más reconocidos y representativos de la ciudad de San Salvador, decidieron reunirse para dar nacimiento a la Asociación de Restaurantes de El Salvador por sus siglas ARES, la cual hace suya la iniciativa del gobierno de apostar al turismo, haciendo una fuerte contribución a este sector del país con el objeto de impulsar dicha actividad comercial. También apoya a los agremiados velando por sus intereses, además de ofrecer asesorías a aquellos empresarios que deseen incursionar en el negocio.

Dicha institución fue creada para establecer buenas relaciones entre colegas para emprender acciones solidarias de beneficio mutuo, promoviendo la unión y gestión institucional para encontrar soluciones a problemas comunes, relacionados al desempeño de la actividad, oportunidad con proveedores entre otros, manteniendo una buena imagen de la industria gastronómica.

A partir de su creación, ha logrado incorporar empresarios de restaurantes que por sus características afines, forma de operar, ética profesional, buena reputación, espíritu de colaboración y similitud de intereses, han logrado que sea considerada por las autoridades gubernamentales, organismos del sector empresarial y demás instituciones, como genuino portavoz por el número de establecimientos que agrupa y la calidad e integridad profesional de los mismos.

## **1.2. Definiciones**

### **Gourmet**

Es un vocablo francés traducido por la Real Academia Española (RAE) como gastrónomo, una persona entendida en gastronomía o aficionada a las comidas exquisitas.

### **Sistema HACCP**

Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control o por sus siglas en inglés H.A.C.C.P., son las normas de estándares internacionales que permiten identificar, evaluar y controlar peligros significativos para la inocuidad de los alimentos.

### **Plan de HACCP**

Es un documento preparado de conformidad a lo establecido en el sistema de HACCP, su cumplimiento asegura el control de los peligros que resultan significativos para la salubridad de los alimentos en el segmento de la cadena alimentaria considerado.

**Punto crítico de control (PCC) según las HACCP**

Es la fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la higiene de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

**Administración de riesgos**

Es una rama especializada encargada en el tratamiento de las diferentes contingencias que suscitan por la ejecución de una actividad económica. Consta de dos etapas: el diagnóstico o valoración, mediante identificación, análisis y determinación del nivel de peligro, el manejo de cómo se elabora, ejecuta y hace seguimiento al plan que contiene las técnicas de dirección de las eminentes o potenciales amenazas, el cual es propuesto por el equipo de trabajo, evaluada y aceptada.

**Análisis de riesgo:**

Determina la probabilidad e impacto del riesgo, dependiendo de la información disponible que pueda emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

**1.3. Importancia, funciones, ventajas y limitantes de la auditoría interna en los restaurantes.****• Importancia**

La necesidad de una unidad que evalúe los restaurantes se pone de manifiesto a medida que estos incrementan el volumen, complejidad y extensión geográfica de sus operaciones, lo que hace imposible el control directo de las mismas tanto a nivel económico como administrativo.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre los sectores o áreas sujetas al alcance de esta.

**• Funciones**

Verificar y comprobar la correcta aplicación de lo regulado en las normas y reglamentación relativa al sistema de gestión de la calidad que se aplique, tanto si son requeridas por un ente estatal, para el caso en particular los Ministerios de Salud, de Hacienda y las alcaldías, así como si estas son solicitadas por entidades privadas

tales como las Normas ISO o las HACCP<sup>1</sup> cualquiera de esas normas de estándares nacionales como internacionales contribuye a que el profesional soporte sus acciones que conlleva a determinar su debido cumplimiento. Además establece la conformidad o inconformidad de los criterios de trabajo que se apliquen en contraposición a los requisitos especificados por el sistema.

Asimismo evalúa la implantación, eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos regulados por las instituciones públicas o el sistema de calidad que apliquen al rubro de producción y servicio de alimentos

- **Ventajas.**

- Brinda sugerencias a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas o de las diferentes circunstancias, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- Pone a disposición de la dirección conocimiento de las operaciones de la empresa, proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros.
- Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en negocios.
- Favorece la protección de los intereses y bienes frente a terceros.
- Da fortaleza y credibilidad ante la posibilidad de inversión extranjera.
- Colabora a la buena marcha de la institución, ya que permite detectar desviaciones y problemas a tiempo.

- **Limitantes.**

- Manejo de reportes y resultados a conveniencia de la persona responsable de la auditoría.
- Mayor conformismo en la medición de avances, resultados y evidencias
- Conferir más importancia a los medios que a los fines de la auditoría.
- Puede existir cierta injerencia por parte de las autoridades de la institución sobre la evaluación y el informe emitido.

---

<sup>1</sup>Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control- directrices para su aplicación. 1- 1969 Rev.4 (2003)

## **1.4. Tipos de auditoría aplicable a restaurantes.**

- **De Cumplimiento**

Es la que verifica e informa sobre el cumplimiento de las disposiciones legales, técnicas así como de normativas que establecen procedimientos que le son aplicables a las actividades desarrolladas por un negocio.

- **Financiera**

Es el examen profesional, objetivo y sistemático de los estados financieros de una entidad, proyecto o programa para determinar si los mismos, en su conjunto, fueron preparados de acuerdo con el marco de referencia aceptado en el país. Este tipo de auditoría tiene el propósito de emitir una opinión sobre la razonabilidad de las cifras en base a las diferentes pruebas realizadas a los saldos históricos de cambios en la situación financiera o de flujo de efectivos y de la información complementaria del restaurante.

- **Operativa**

Es la pericia llevada a cabo en totalidad o parte de las operaciones de una entidad, proyecto, programa, sus unidades integrantes y actividades específicas. Estos estudios de auditoría se efectúan para determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia del rubro principal generador de ingresos, desde sus componentes esenciales, personal involucrado en el servicio así como de aquellos que se dedican en el proceso de producción, para poder emitir recomendaciones que den pauta para superar los diferentes riesgos determinados en la investigación.

- **Sistemas de información**

Es el examen de las técnicas del área de procesamiento automático de datos y de la utilización de los recursos que en ellos intervienen, para llegar a establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía de los sistemas computarizados, posteriormente presentar conclusiones y recomendaciones encaminadas a corregir las deficiencias existentes para mejorar.

- **De calidad.**

Este tipo de auditoría se destina a salvaguardar que se cumplan los requisitos funcionales y de rendimiento explícitamente definidos, con los estándares de desarrollo documentados los cuales buscan una calificación o certificación.

## 1.5. Normativa técnica

### **Normas internacionales para el ejercicio de la profesión de la auditoría interna.**

Conocida por sus siglas como NEPAI, establece que el auditor debe poseer conocimientos necesarios para evaluar el riesgo, sin embargo define claramente que la evaluación de los peligros no implica que posea las habilidades para la detección e investigación de fraudes.

Es necesario aclarar que los diferentes estudios aplicados para desarrollar el trabajo encomendado, no garantizan que se determinarán todos los riesgos materiales existentes en las operaciones de los restaurantes.

#### **a) Normas sobre atributos**

Estas tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna y se componen de la siguiente manera:

- 1000 Propósito, autoridad y responsabilidad
- 1100 Independencia y objetividad
- 1200 Aptitud y cuidado profesional
- 1300 Programa de aseguramiento de calidad y mejora

#### **b) Normas sobre desempeño**

Describe la naturaleza de las actividades de la investigación interna y proveen criterios de calidad para medir la práctica de estos servicios y se integran como se detalla:

- 2000 Administración de la actividad de auditoría interna
- 2100 Naturaleza del trabajo
- 2200 Planificación del trabajo
- 2300 Desempeño del trabajo
- 2400 Comunicación de resultados
- 2500 Seguimiento del proceso
- 2600 Decisión de aceptación de los riesgos por la dirección

Las normas sobre atributos y desempeño se aplican a todos los servicios de investigación de carácter interno en general.

Uno de los propósitos de esta técnica es definir los principios básicos de la actividad de pericia y como debe realizarse.

### **Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP)**

El análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC o HACCP, por sus siglas en inglés) es un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad de los alimentos,<sup>2</sup> de forma lógica y objetiva. Es de aplicación en la industria gastronómica aunque también se aplica en la farmacéutica, cosmética y en todo tipo de negocios que fabriquen materiales en contacto con los alimentos. En él se identifican, evalúan y previenen todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico a lo largo de todos los procesos de la cadena de suministro, estableciendo medidas preventivas y correctivas para su control.

En 1959 comenzó el desarrollo del APPCC, siendo los pioneros del mismo la compañía Pillsbury junto con la NASA y laboratorios de la armada de los Estados Unidos. El proceso inicial consistía en un sistema denominado análisis modal de fallos y efectos (AMFE), cuya utilidad reside en el estudio de causas y los efectos que producen.

Las HACCP nacen con el objetivo de desarrollar sistemas que proporcionen un alto nivel de garantías sobre la seguridad de los alimentos y de sustituir los sistemas de control de calidad de la época basados en el estudio del producto final que no aportaban demasiada seguridad<sup>3</sup>. Al principio su aplicación no tuvo demasiado éxito y el impulso dado por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA) no tuvo repercusión. En los años 80 instituciones a nivel mundial impulsaron su aplicación. Entre otros la Organización Mundial de la Salud.

Para ello se presenta el gráfico n° 1, el cual desarrolla la aplicación de este sistema:

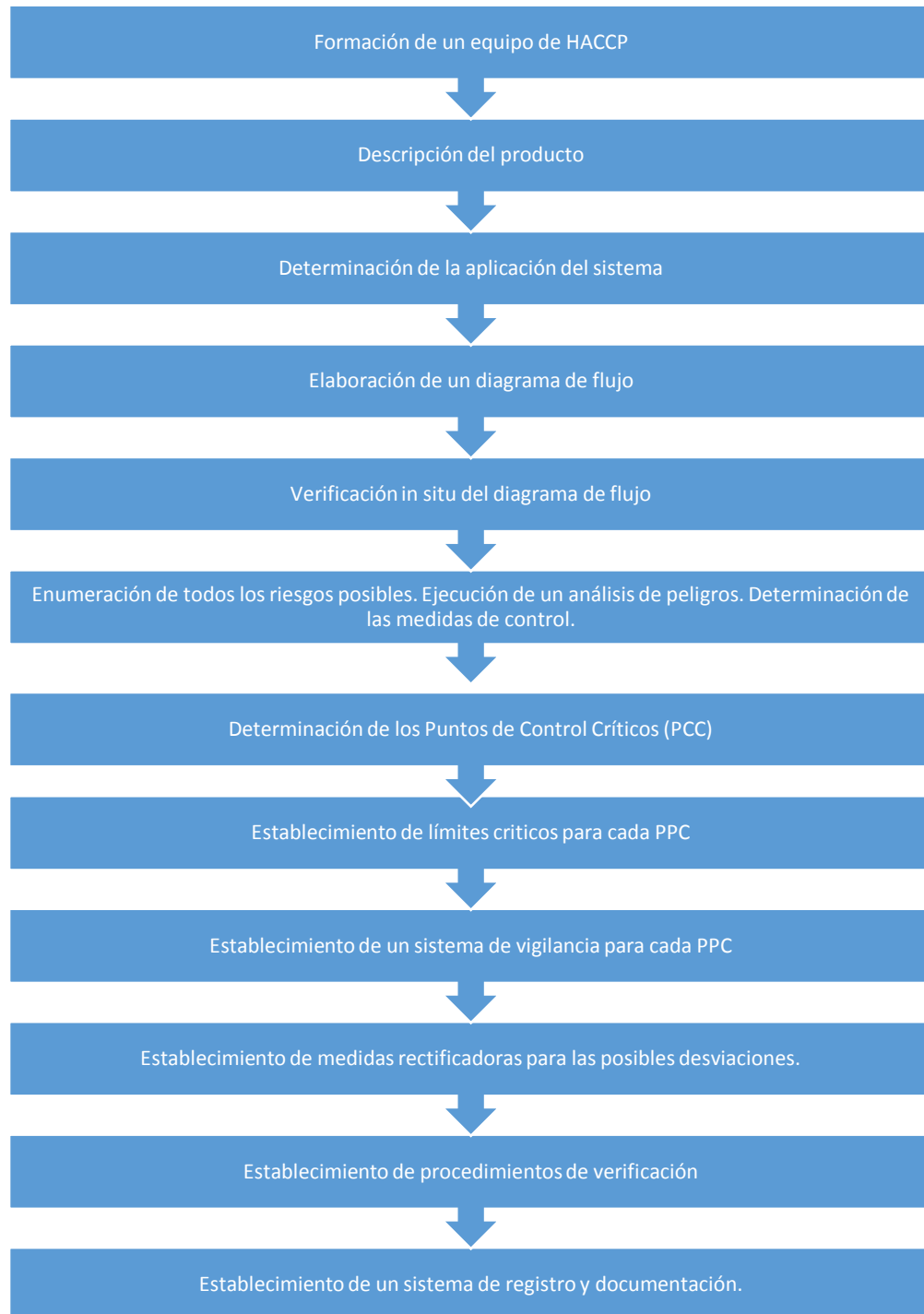
---

<sup>2</sup> Motimore, Sara; Carol Wallace (2001). *HACCP Enfoque Práctico*. Acribia. pp. 448 pags.

<sup>3</sup> Montes Ortega, Eduardo; Irene Lloret Fdez, Miguel Angel Lopez Fdez Santos (2005). *Diseño y Gestión de la Cocina: Manual de Higiene Alimentaria aplicada al sector de la restauración..* Diaz de Santos. pp. 690 pags



**Gráfico 1**  
**Secuencia lógica para la aplicación del sistema de H.A.C.C.P.**



## **Empresa de gestión de riesgos - marco integrado (COSO II – ERM)**

La auditoría interna añade valor a las organizaciones que evalúa cuando proporciona aseguramiento objetivo y relevante, contribuye a la eficiencia y eficacia en los procesos, derivado de un buen plan basado en riesgos, considerando para su elaboración la citada herramienta, la cual proporciona directrices para la gestión de los posibles peligros no solo desde el punto de vista financiero, sino también desde la óptica administrativa para prevenir, detectar y obtener el control efectivo de todos los aspectos importantes de un negocio.

La gestión de riesgos empresariales nace ante la necesidad y el afán que tienen los inversionistas ante las diferentes amenazas a los que se ven expuestos cuando estos toman la decisión de invertir en la explotación de una actividad comercial. Inicialmente la normativa COSO contenía cinco componentes los cuales ya no satisfacen los eventos negativos que en las compañías suscitan a diario como resultado del desarrollo de sus operaciones, en la actualidad incluye una guía de herramientas para facilitar a los administradores en el cometido de minimizar sus amenazas, adicionando tres componentes los cuales son establecimiento de objetivos, identificación de evento y respuesta al riesgo, con ello se plantea una solución a las necesidades que a diario tienen los conglomerados de diferentes rubros económicos, las cuales operan en ambientes donde factores como la globalización, tecnología, reestructuraciones, regulaciones, mercados cambiantes y competencias, entre otros, crean incertidumbre en su negocio en marcha.

### **1.6. Base legal.**

El marco reglamentario bajo el cual la legislación salvadoreña rige y controla a las empresas dedicadas al ramo de restaurantes en El Salvador inicia con los diferentes ordenamientos que las instituciones hacen de ellas.

A continuación se presentan algunas clasificaciones según el rubro de las instituciones:

#### **Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC)**

Contempla una clasificación de las empresas que comercializan alimentos y bebidas de acuerdo a la industria y actividad comercial a la que pertenece.

- Restaurantes
- Bares

- Cervecería
- Comedores
- Pupuserías
- Puestos de meriendas y sopas
- Restaurantes de ostras y mariscos
- Alimentos preparados a domicilio y por encargo.
- Cafetería

### **Código de Comercio**

El artículo 411 revela en forma detallada las obligaciones para las sociedades anónimas dentro de las cuales aborda: 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 permite y coloca en pleno estado de derecho tanto a una entidad jurídica como a persona natural la calidad de comerciante; por consiguiente ninguna entidad mercantil como sus establecimientos podrán desarrollar libremente sus actividades comerciales sin contar con su respectivo permiso vigente, excepto los que el código de comercio no regula como es el caso del comerciante pequeño, por consiguiente los restaurantes son abordados por dicho marco legal. De forma aclaratoria debe entenderse que el registro único de empresa incorpora la inscripción del espacio físico donde ejecutará su finalidad económica, debido a que es imprescindible para la apertura de sus operaciones el lugar en el cual se atenderá al público; otro aspecto importante que regula es el control contable detallado en los artículos del 435 al 455 del mismo.

### **Código de Salud**

Para iniciar las operaciones en un restaurante debe obtenerse una licencia para el funcionamiento del establecimiento de alimentos que otorga el Ministerio de Salud estos se encuentran amparados en el literal b del Art. 86 el cual establece la autorización.

### **Código Tributario**

El Art. 142, establece que los contribuyentes que se dedican a la compra y venta de bienes muebles corporales, están obligadas a llevar registros de control de inventarios, que reflejen en forma clara y veraz su movimiento, valuación, resultado de las operaciones; así como la descripción detallada de las características de los bienes que permitan individualizarlos e identificarlos plenamente. El registro de ellos se debe de llevar

de manera permanente y es considerado como un registro especial, registrando las primeras entras y como las primeras salidas por ser alimentos precederos.

Es importante mencionar que el párrafo anterior es una de las muchas regulaciones fiscales que conciernen a todos los restaurantes, sea este bajo una representación jurídica o como persona natural, siguiendo la línea del contenido sobre la investigación al abordar situaciones que implican atención especial para el caso de las mermas de productos, la combinación de alimentos, los consumos internos, las cortesías, la facturación e identificación clara dentro de las mismas los productos que se están vendiendo, y el reconocimiento del costo entre otras situaciones.

### **Reglamento del Código Tributario.**

En el Art. 81 establece que deben registrarse las materias primas, los productos semi-elaborados y los materiales auxiliares y complementarios que adquieren para el desarrollo de su actividad; ya sea por cuenta propia o de terceros, transfiera o traslade a cualquier título o condición ya sea en el ejercicio de su explotación industrial o comercial, tanto para su venta posterior, como para su consumo, así mismo cuando éstas sean retiradas, incluidos los casos de causa fortuita o fuerza mayor y por causas inherentes a las operaciones. Este registro se adecuará a la naturaleza de la actividad del negocio.

### **Ley de Impuestos Sobre Productos del Tabaco.**

Esta disposición se enmarca sobre la contribución especial de la comercialización del tabaco, como es común que en los establecimientos donde se sirvan alimentos y bebidas, se comercialice los cigarrillos este producto actualmente se le han otorgado diferentes limitantes para poder evitar su consumo por ser nocivo tanto para la persona que es consumidora y con más afectación a aquellas que se encuentran alrededor de este, es muy importante que de acuerdo a la investigación el punto de relación es principalmente por el acondicionamiento físico del lugar para propiciar espacio idóneo para fumadores y establecer una armonía operativa de servicio con un apego a la relación fiscal y de ordenanza vigentes.

### **Ley Reguladora de la Producción y Comercialización del Alcohol y de Bebidas Alcohólicas.**

Según el Art.17 de esta ley, 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 y por el dueño o representante de la entidad sujeta a esa

evaluación, este examen por parte de este organismo público 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 el cual se describe en la ordenanza de San Salvador.

### **Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo**

En ella establece la responsabilidad de propiciar seguridad y salud ocupacional a los empleados del restaurante a la administración del mismo, en lo referente al uso de los implementos de trabajo, los suministros que propicien la higiene tanto del trabajador como de los clientes.

Dicha ley enmarca la determinación que sean minimizados los puntos de riesgos a fin de evitar daños psicológicos y fisiológicos a las personas, proponiendo una organización de empleados quienes son garantes de vigilar los potenciales riesgos y de realizar la labor de informar para que la administración tome acciones junto con el comité de seguridad ocupacional para desaparecer o disminuir al mínimo grado los riesgos en los establecimientos.

### **Ley de desarrollo y ordenamiento territorial del área metropolitana de San Salvador y de los municipios aledaños**

Según el Art. 70 expresa que las áreas para estacionamiento en las edificaciones comerciales o institucionales, deberán tener un número mínimo de espacios vehiculares, según la capacidad de atención que el restaurante tenga.

### **Alcaldía Municipal de San Salvador.**

Los negocios dedicados al sector de restaurantes deben gestionar los dos permisos siguientes según las propias características del negocio:

**a) De consumo de cerveza:**

Este permiso debe tramitarse a través de una solicitud acompañada de la documentación requerida de acuerdo al caso sea esta primera vez o renovación.

**b) Para ofrecer música en vivo o por medios electrónicos**

Este permiso se solicita con la misma formalidad que el de consumo de cerveza y vence cada 31 de diciembre y debe renovarse en los tres primeros meses de cada año, caso contrario se imponen las sanciones correspondientes.

**Ordenanza reguladora de la actividad de comercialización y consumo de bebidas alcohólicas de San Salvador.**

En relación al artículo 4 de esta ordenanza, toda aquella persona natural o jurídica que permite en su establecimiento el consumo de bebidas alcohólicas en un volumen superior al 2%, requerirá una licencia de venta fraccionada o envasada de bebidas alcohólicas; que en acuerdo con lo que se establece en el artículo 16 de la misma, la fecha de vencimiento de dichas licencias será al 31 de diciembre de cada año por lo cual tendrá plazo de renovación hasta el 15 de enero y que su valor de renovación será de un salario mínimo urbano por cada establecimiento.

De igual forma se establecen sanciones para aquellos que no renueven la licencia, dicha sanción es de tres mil colones (¢ 3,000.00) o su equivalente en dólares (\$ 342.86) más un 2% de interés por el tiempo contado a partir del vencimiento de la licencia, todo lo anterior contemplado en el Art. 25 de la misma.

**Ordenanza reguladora de la contaminación ambiental por la emisión de ruidos en el municipio de San Salvador**

En la ordenanza reguladora de la contaminación ambiental por la emisión de ruidos en el municipio de San Salvador según el artículo 10 hace mención de los lugares que ya se encuentran operando y deseen entretener a su clientela con actividades musicales o artísticas, estos deberán solicitar un permiso expreso para ello, o renovar el que ya se les haya concedido y a la vez sujetarse a los niveles permisibles de sonidos esto para evitar la contaminación ambiental causada por ruidos.

## **Reglamento para la Aplicación de Normas de Buenas Prácticas de Manufactura en los Productos Pesqueros y Aplicación del Sistema de Análisis de Riesgo en Puntos Críticos de Control en los Establecimientos de Procesamiento.**

Es competencia del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), planificar, normar y coordinar todas las actividades a nivel nacional, relativas a la sanidad vegetal y animal, de conformidad al art. 11 de la Ley de Sanidad Vegetal y Animal dentro de sus atribuciones se encuentra la inspección y certificación de la condición sanitaria de los animales aplicables a todos los productos pesqueros, ya sean estos de agua dulce o salada, en cada una de las etapas de la cadena productiva, que incluye desde la captura, cultivo hasta su colocación en el mercado.

Es necesario adoptar medidas sanitarias para garantizar el control de calidad a los recursos pesqueros, sus productos y sub-productos, así como su manipulación y procesamiento, para garantizar la inocuidad de éstos como alimento.

El Ministerio de Agricultura y Ganadería a través de la Dirección General de Sanidad Vegetal y Animal, (DGSVA), con el apoyo del Centro de Desarrollo Pesquero, (CENDEPESCA), tiene como propósito de velar por la correcta aplicación en todas las fases de la cadena productiva, así como las normas higiénicas sanitarias plasmadas en el Código de Buenas Prácticas de Manufacturas par todos los productos pesqueros y aplicación del sistema de análisis de riesgo en puntos críticos de control, conocido por sus siglas en inglés "HACCP", en los establecimientos de procesamiento.

Se realizaran auditorias periódicamente por técnicos de la Dirección General de Sanidad Vegetal Animal (DGSVA), para verificar el cumplimiento de las normas higiénico - sanitarias del reglamento como las auditorias de sistema HACCP, deberá identificarse con el propietario o responsable de los negocios quienes deberán permitir el acceso a la infraestructura y deberá facilitar toda la información referente a controles y registros.

## 1.7. Diagnóstico de la investigación.

La información contenida en el cuestionario de investigación se dividió en tres áreas, la primera correspondiente al conocimiento y fundamentos básico sobre la auditoría basada en la administración de riesgos operacionales con la gestión de la herramienta COSO ERM que deben poseer los profesionales y/o administradores; la segunda es la identificación de áreas vulnerables al riesgo en estos negocios, y por último lo relacionado a la indagación bibliográfica sobre el tema en estudio.

Lo anterior se efectuó con el objetivo de determinar el grado de conocimiento al tema expuesto por parte de los profesionales de la contaduría pública que ejerce su función como auditor interno y de los administradores del negocio, de igual forma la identificación de procesos donde sea necesario la aplicación de este tipo de servicios, así como también comprobar la importancia de contar con herramientas didácticas que sirvan de modelo guiando paso a paso el desarrollo de dicha auditoría.

De los resultados obtenidos a través de las unidades de análisis, cerca de un 70% de los restaurantes poseen un equipo de auditoría interna, no obstante al consultar que tipos de auditoría aplicaban en el restaurante, la financiera y fiscal son las más demandadas, aplicando en menor grado aquella que está basada en riesgos en los procesos operativos, de los cuales 17% respondió que sí efectúan un trabajo de este tipo; sin embargo estos desconocen con plenitud su verdadero proceso, ya que al solicitarles un concepto técnico no supieron dar una definición acertada lo cual se relaciona con la poca capacitación recibida en dicha área, esto lo afirma cerca de un 61%.

Una de las razones principales por las cuales los negocios y los grupos de auditores internos no hacen uso de esta herramienta, es por la falta de conocimiento relacionado a este tipo de servicio, esto según el 74% de los encuestados, lo cual denota la necesidad de material y recurso bibliográfico que les ayude a orientar su revisión en la empresa, como se amplía más adelante.

De la misma manera no manejan o implementan un enfoque de administración de riesgos basado en COSO – ERM ya que el 91% manifiesta desconocer la técnica, mientras que al consultar al grupo restante que afirma conocer la herramienta, si estos aplican dicho instrumento en sus respectivos negocios la mitad afirmó estarlo empleando, al poner los datos en perspectiva, se identifica que menos del 5% de estas empresas aplica y mantiene la práctica propuesta por COSO-ERM.



No existe un conocimiento general del Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (H.A.C.C.P.) ya que es una norma técnica de la cual no se encuentra un requerimiento legal que obligue a los restaurantes a aplicarla, como sucede en el caso de las leyes relacionadas al Ministerio de Salud, por ende se considera que no se posee un interés para ser empleada en los procesos del negocio.

Un 78% del personal clave en los restaurantes tiene identificados problemas relacionados a la operatividad y por ende potenciales riesgos para el negocio, los cuales son los procesos de producción y servicios. Estos mismos califican con un nivel alto de importancia a la implementación de este tipo de auditoría a estas áreas. por último, existe necesidad de material bibliográfico que desarrolle estos temas, como lo son los trabajos de investigación en los cuales consta un mayor grado de confianza expresada ya que estos son basados en casos prácticos que facilitan la comprensión al proporcionar lineamientos a seguir, facilitando la correcta ejecución de auditorías de este tipo, esto lo respalda el 74% de los encuestados al afirmar que no poseen material suficiente y el 65% que califica como importante los trabajos de investigación relacionados al contenido.

## **CAPÍTULO II – CASO PRÁCTICO “AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS”**

### **2.1. Introducción**

La auditoría interna basada en riesgos operativos se convierte en un proceso de gran utilidad para la eficaz evaluación de las operaciones de los restaurantes gourmet, sus resultados conllevan a que profesionales o personas ejecutan estas evaluaciones para identificar con facilidad las debilidades o riesgos operativos, bajo una sustentación técnica y legal.

Lo anterior está encaminado a considerar que en el desarrollo del trabajo será necesaria la búsqueda permanente de información, tomando en cuenta que tanto nacional como internacionalmente se están actualizando técnicas sobre debido manejo de alimentos y bebidas que se ve completada con el buen servir, leyes sobre sanidad y municipales, así como normas propias de auditoría interna, adicionalmente se podrá recurrir a toda clase de procesos y fuentes necesarias para la búsqueda de información o detección de debilidades.

La propuesta desarrollada enmarca la identificación de los procesos basados en riesgos, aplicando métodos y procedimientos que determinen su existencia, obteniendo las pruebas necesarias para su comprobación, así como la evolución y los posibles impactos que sirvan como base para la aplicación de correcciones por parte de la autoridad competente de estos negocios.

Es de vital importancia conocer que el enfoque de la investigación son los riesgos, siendo esta una destreza especial de la auditoría, que posee un amplio campo de aplicación, como consecuencia de ello se aplican criterios fundados en principios legales, a la norma de HACCP, COSO ERM y técnicas de examen, por consiguiente en el presente trabajo no se pretende en sentido estricto establecer un estándar de auditoría interna basada en riesgo, ya que la adopción de metodologías y procedimientos están sujetas a variaciones en relación a la entidad a evaluar así como de los cambios a las normas que rigen la industria gastronómica.

## **2.2. Consideración inicial**

En el desarrollo del caso práctico se ha considerado lo siguiente:

- Por tratarse de un área especializada de evaluación es necesario que el auditor conozca la actividad operativa de los restaurantes gourmet o se forme equipo con especialista en alimentos y bebidas.
- Como parte del escepticismo profesional es necesario que previo a la aceptación del trabajo se posea un acercamiento al negocio, a sus fuentes internas y externas para fines de conocimiento de la situación del mismo.
- La prestación de servicio se ampara y describe tanto sus derechos como obligaciones en figura contractual con el que haga las veces de representante o apoderado del negocio debidamente acreditado. Este documento no forma parte de la presente investigación.

## **2.3. Formulación**

A continuación se presenta caso práctico hipotético en donde se emplearon métodos y procedimientos para el desarrollo de una auditoría interna basada en los riesgos operativos de los restaurantes gourmet.

## **2.4. Planteamiento del caso**

El rincón gourmet es el nombre comercial de la sociedad "EL BUEN COMER, S.A. DE C.V." constituido el 12 de marzo de 1985, negocio familiar ubicado sobre el paseo general Escalón, frente a centro comercial galerías con excelente reconocimiento por servir exquisitos platillos y personal con alto sentido de servicio, además de un ambiente que denota elegancia, acogedor y hace sentir al cliente como en casa.

Tendencias del negocio

- Desde su constitución ha presentado crecimientos económicos.
- La mano de obra tanto en servicio como en producción es nacional.
- Las materias primas son adquiridas nacionalmente.

Por la ubicación del negocio cuenta con alto grado de visita de comensales al restaurante desde que sus puertas abren al público, dando inicio al turno a partir de las 7:30 a.m. con desayunos a la carta que cubre este tiempo de alimentación hasta las 11:00 a.m., posteriormente se trabaja el con el almuerzo, el cual se ve culminado a las 5:00 p.m., tomando fuerza a la puesta del sol el servicio de cenas hasta cierre de operaciones a media noche.

La distribución del personal se tiene de la siguiente manera:

Para el área de servicio el personal es distribuido en tres grandes unidades de meseros a lo largo de la operación, comenzando con el primer equipo de 6:30 a.m. a 2:30 p.m., el cual se ve reforzado en el horario de 10:30 a.m. a 6:30 p.m. y el último grupo que entra a partir de las 5:30 p.m. y cubren hasta el cierre de las operaciones gozando de transporte privado hasta lugar de su residencia. Cada equipo de trabajo tiene como encargado un capitán responsable de la buena ejecución de la operación. También se tiene la asistencia de un supervisor de capitanes con horas flexibles durante el día.

Para el área de producción cocina, de igual forma se contempla tres equipos de cocineros acompañado con Steward<sup>4</sup> por equipo, supervisado por dos sub-chef distribuidos en apertura y en cierre de operaciones y de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. se cuenta con la supervisión del chef y en el área administrativa del departamento de alimentos y bebidas de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. ingresa el gerente del área y así también el resto de las áreas administrativas.

Se está promoviendo por parte del gerente general que el restaurante se someta a una evaluación especial que determine los riesgos que están o pueden acechar la continuidad del negocio, y de esta forma mediante la opinión de un profesional enfocar los esfuerzos de forma acertada y cumplir con los objetivos y metas planteadas.

## **2.5. Esquema de auditoría interna basada en riesgos**

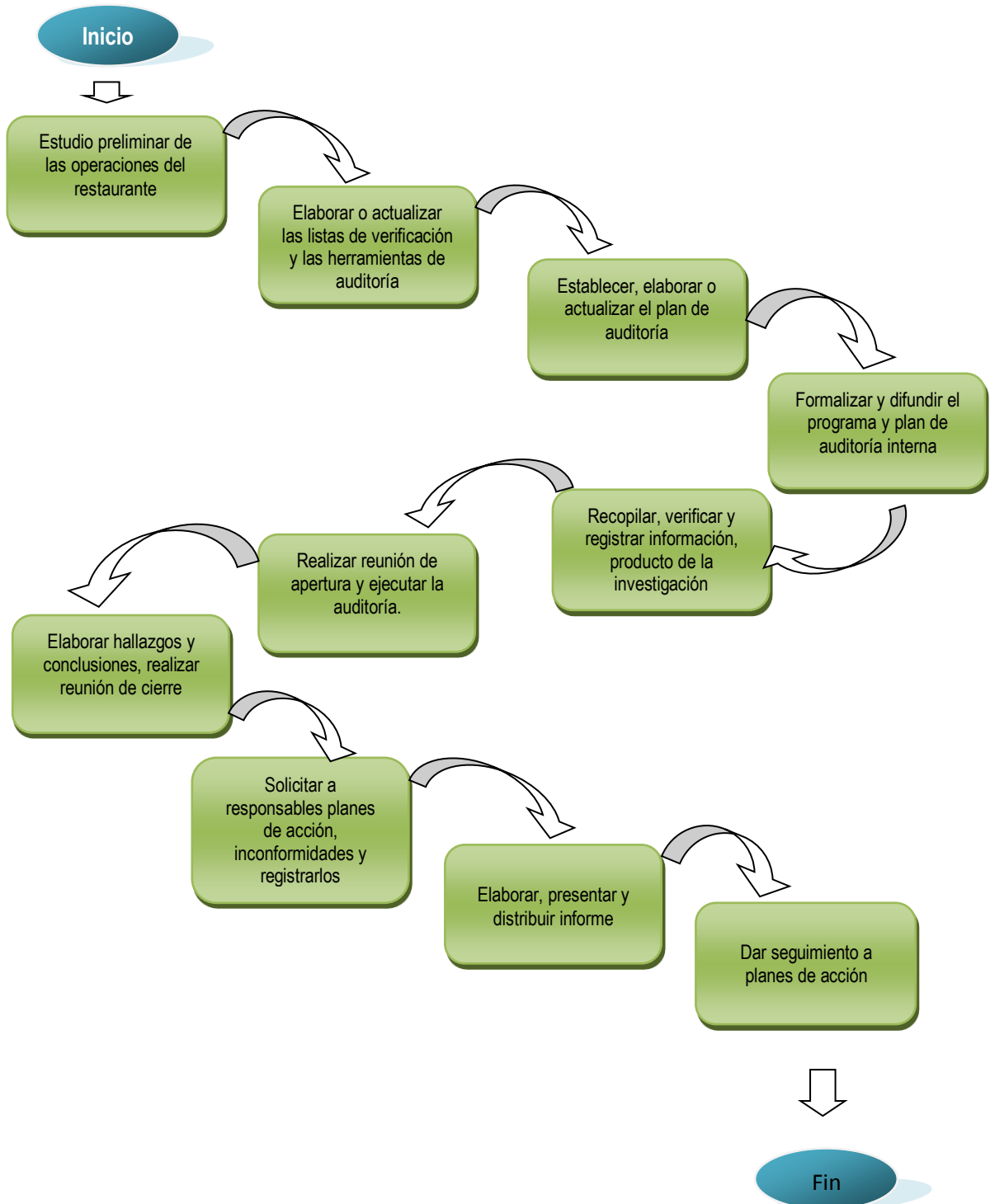
Como parte del servicio a prestar se presentan pasos indispensables desde el inicio hasta completar el ciclo del trabajo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, el cual al concluirse vuelve a comenzar desde un inicio tomando en consideración los riesgos informados para dar seguimiento a los mismo como a otros posibles. Como se muestra:

---

<sup>4</sup> Un empleado que tiene a su cargo el lavado de los platos en un club, restaurante, o similar.

Figura No. 1

Pasos para el desarrollo de una auditoría basada en riesgos



## 2.5.1 Estudio preliminar

Como parte del conocimiento inicial del negocio, así como de sus operaciones se cuenta con la siguiente información que administrativamente ha sido facilitada:

### a) Valores éticos e institucionales

**Productividad:** ejecutar el trabajo con conciencia laboral con el mínimo de supervisión.

**Calidad:** todas las funciones desarrolladas con alto nivel de interés, poniendo toda la experiencia por delante. Siendo así minucioso en los detalles.

**Compromiso:** identificación, responsabilidad, involucramiento personal y con el restaurante, los miembros y mis compañeros. Actitud proactiva, empática, asertiva, perseverante hacia la excelencia.

**Confianza:** confiamos entre nosotros, en lo que hacemos, en nuestros jefes, y en el trabajo.

**Integridad:** ética como persona para el club, el trabajo y con mis compañeros.

**Transparencia:** información clara, abierta y real para todos. No ocultamos, no engañamos, somos tolerantes, escuchamos las opiniones de los demás. Aceptamos la crítica.

### b) Compromiso institucional

#### **Misión:**

Mantener una constante renovación de los platillos con las últimas tendencias de las cocinas internacionales, actualizar el menú continuamente con productos de nueva creación.

#### **Visión:**

Ser el restaurante preferido por los clientes, ofreciendo servicios de alta calidad y excelencia.

#### **Filosofía:**

Crear constantemente en la mejora y conocimiento de todos nuestros colaboradores con fines de estar altamente clasificados en la preparación de alimentos. Ofreciendo un servicio de primer nivel. Ofrecemos oferta de productos de calidad, servidos en un ambiente limpio, de manera amistosa y, a un precio razonable.

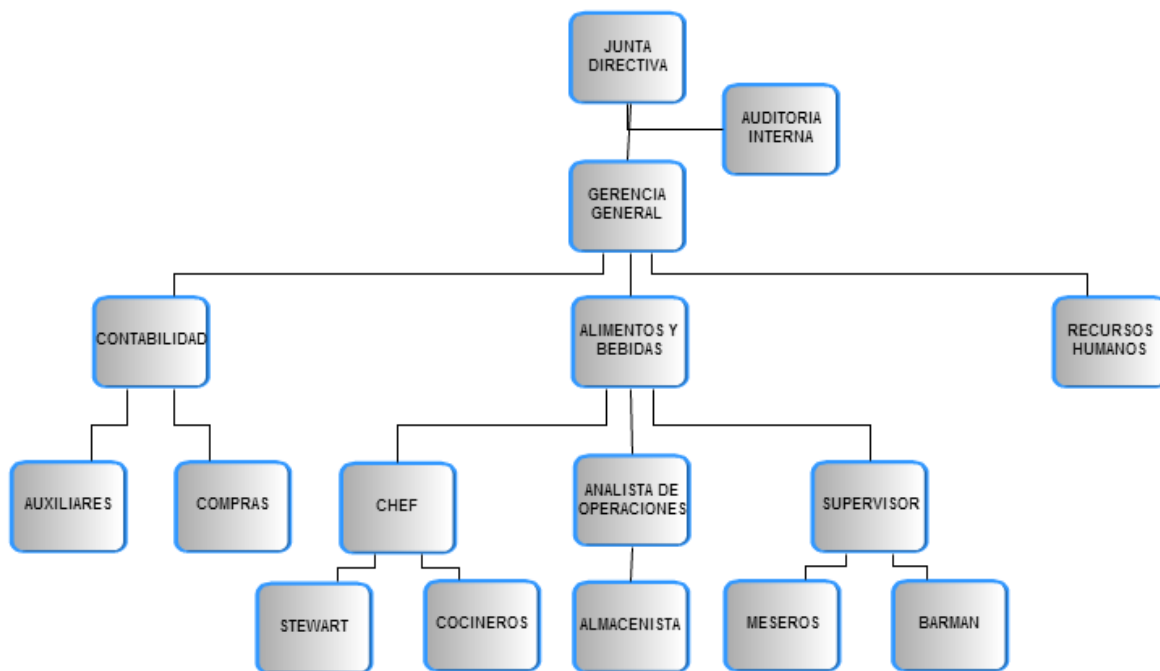
Es fundamental usar ingredientes de primera calidad preparados bajo condiciones higiénicas en una cocina abierta – salsas hechas en casa, preparadas cada día usando los ingredientes locales más frescos, servidas en el momento.

Nuestro éxito se basa en la satisfacción de todos los clientes, y así asegurar su regreso al restaurante, garantizando la elaboración de cada platillo.

Apreciamos los comentarios de nuestros miembros los tomamos seriamente en consideración para mejorar el funcionamiento del restaurante.

A continuación se presenta la distribución organizacional del negocio:

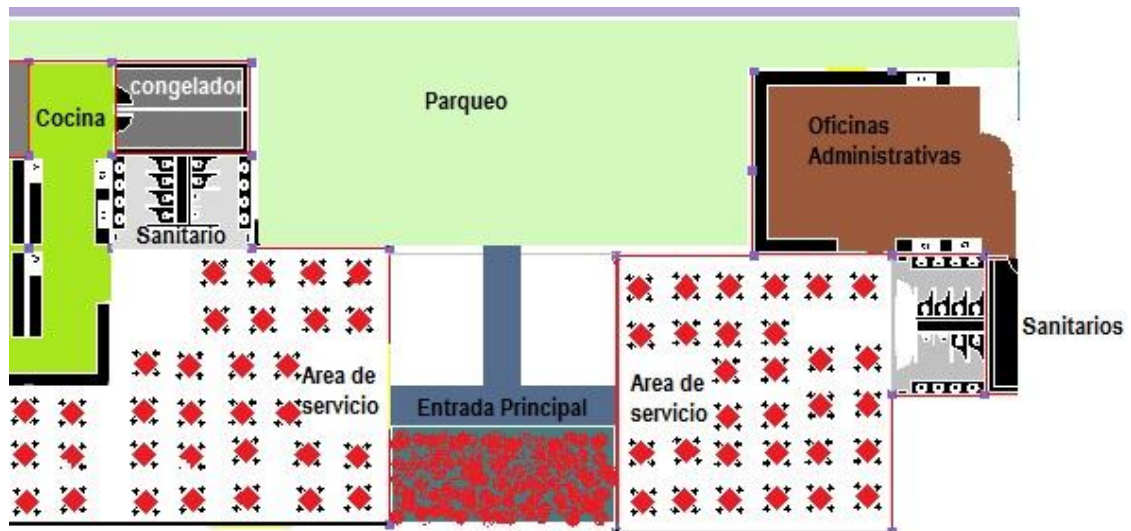
### c) Estructura organizacional



#### d) Establecimiento de objetivos del restaurante.

- ✓ Elaborar los platos gastronómicos llenos de sabores y sensaciones más placenteras para el paladar de nuestros clientes.
- ✓ Preparar alimentos con ingredientes frescos y de primera calidad, aplicando las normas de higiene con estándares internacionales.
- ✓ Mejorar la presentación de nuestros platillos
- ✓ Dar importancia a cada uno de los clientes pues de ellos depende el éxito.
- ✓ Mejorar la satisfacción de los clientes en un 95%
- ✓ Superar el nivel de ventas del ejercicio anterior en un 7%
- ✓ Proporcionar un excelente servicio según los requerimientos y necesidades de los clientes.
- ✓ Tener el mejor personal capacitado en protocolos de alimentos y bebidas.

#### Plano del local



El espacio físico donde se desarrollan las actividades de producción y servicio cuenta con una cocina, almacén y sus congeladores denotando una capacidad para dar asistencia simultánea en promedio a 248 pax, un área de parqueo para 35 automóviles con acceso inmediato a calle principal. Adicionalmente las oficinas administrativas también se ubican dentro del inmueble.



Al obtener la documentación física para elaborar el plan de auditoría, facilita la evaluación de riesgos empleando técnicas o herramienta como la entrevista no estructurada la cual mediante el uso de matrices de levantamiento de información para el análisis los resultados obtenidos se amplía el conocimiento operativo del restaurante e identifica riesgos preliminares sujetos a ser analizados y documentados en la fase de planeación y ejecución.

De acuerdo a la estructura organizativa se selecciona personal clave de la operación, el gerente de alimentos y bebidas, chef, y supervisor de capitanes de servicio, los puntos sobre los que se indagan se detallan a continuación:

- **De los alimentos y bebidas:**

- Quejas por mala calidad en producto servido.
- Alto nivel de mermas.
- Contaminación de productos.
- Supervisión de calidad, pesos y medidas.

- **Del servicio:**

- Quejas por mal servicio toma de orden, tardanza en bebidas, desatención de mesa.
- Desconocimiento de etiqueta en mesa.

- **Personal de producción y servicio:**

- Puntualidad al turno y vigilancia de ello.
- Rotación por abandono de labores.
- Reclutamiento de personal.
- Programas de capacitación continúa.
- Pago oportunidad de salario.

Recabada la información se procede a realizar levantamiento de información con el empleado de matrices soportando así las situaciones que nos conducen a la identificación y evaluación de un posible riesgo, como sigue:

### Matriz de levantamiento de información

#### Situación 1

Atributos		Condición	Criterio	Causa	Efecto
<b>Descripción</b>		No existe supervisión de las entradas y salidas del personal	Se debe de ejercer una adecuada supervisión de los horarios de los empleados a fin de fortalecer el control	Desconocimiento por parte del gerente y los supervisores de la importancia de mantener un control de la jornada laboral	Incumplimiento de horarios de trabajo y remuneración de este
Naturaleza	<b>Economía</b>	Al no controlar los horarios de trabajo se incurre a que el personal pueda no llegar con exactitud a su responsabilidad provocando un pago de horas no laboradas, así como derivado de la falta de personal se necesite hacer horas extras para cubrir las necesidades de presencia física tanto en área de producción y servicio.			
	<b>Eficiencia</b>	Ineficiencia en las áreas de producción y servicio, debido a que la mano de obra no está orientada totalmente a lograr los objetivos del negocio			
	<b>Eficacia</b>	El no cumplir con el horario de trabajo conlleva a que el personal que si lo hace este sobrecargado de trabajo y no se logre el servicio personalizado característico de este tipo de restaurantes			
<b>Costo - beneficio</b>		La falta de supervisión de los horarios de trabajo causa un menor tiempo invertido en la producción y servicio traducido a una lentitud en estas áreas percibidas por el cliente, horas que se estarían pagando y consecuentemente incrementan el costo de este rubro.			
<b>Comentarios del empleado</b>		No se estima necesaria la supervisión de las horas de trabajo, debido a que no se tiene faltas por este tipo de incumplimiento.			
<b>Conclusión</b>		La compañía no identifica lo esencial que es el controlar adecuadamente los horarios establecidos a los empleados y sus beneficios de su cumplimiento.			
<b>Recomendación</b>		Establecer un adecuado control de horarios a fin de tener seguridad de las horas trabajadas y su respectivo pago.			

### Matriz de levantamiento de información

#### Situación 2

Atributos		Condición	Criterio	Causa	Efecto
<b>Descripción</b>		La empresa no identifica la alta rotación de personal de servicio	Se debe de estudiar las diferentes circunstancias por las cuales se tiene alta rotación de empleados	Poca importancia, así como del sobre cargo de horas hombres a los empleados existentes por nomina incompleta	Mal servicio al cliente por empleados cansados debido a sobrecarga de trabajo.
<b>Naturaleza</b>	<b>Economía</b>	Al no controlar la alta rotación de personal de servicio, la empresa incurre en pagos adicionales por personal que cubre turno y los efectos de cansancio por sobrecarga de trabajo se revelan en una disminución de la eficiencia y eficacia en atención al cliente impactando los ingresos.			
	<b>Eficiencia</b>	Ineficiencia en el servicio por bajo rendimiento de los empleados productos de alto nivel de cansancio por sobrecarga de trabajo			
	<b>Eficacia</b>	La omisión de no contar con la nómina completa conlleva a que la gerencia conocer la eficacia de la operación en lo relacionado con el cumplimiento de las metas establecidos.			
<b>Costo - beneficio</b>		La falta de toma de acción en el controlar el índice de despido, no genera ningún beneficio al contrario se incurre en un sacrificio de horas hombres que no cumplen con los estándares que al nivel de restaurante ofrece.			
<b>Comentarios del empleado</b>		Las bajas de personal han sido necesarias, y como es práctica común no ha sido necesario establecer ni controlar algún tipo de control sobre esta situación.			
<b>Conclusión</b>		La compañía no identifica lo esencial que es generar un ambiente laboral estable.			
<b>Recomendación</b>		Establecer un adecuado control sobre el personal y su expediente a nivel operativo generando una hoja control de las infracciones hechas por los empleados que ameriten su despido.			

## 2.5.2. Elaboración de listas de verificación y herramientas de auditoría

<b>EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.</b> <b>Auditoría basada en riesgos a los procesos de</b> <b>almacenamiento, producción y servicios</b> <b>del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011</b> <b>Lista de verificación: Almacenamiento de alimentos</b>				
<b>Objetivo:</b>		Verificar que las instalaciones sean adecuadas para resguardar los productos comprados, así como la buena recepción y almacenaje de los mismos.		
<b>Alcance:</b>		A efectos de cumplir con el objetivo operativo esta auditoría se remite a procedimientos que señala la norma HACCP		
<b>Fecha de elaboración:</b>		5 de enero de 2011.		
Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<b>1. Instalaciones</b>				
1.1. Protección de luces en área de producción y un adecuado almacenamiento.	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
1.2. Limpieza de grasa en campana (chimenea) de cocinas así como de sus luces	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
1.3. Inspección a los ventanales que estén cubiertos con cedazo y masilla que evitan el ingreso de insectos	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
1.4. Inspección de paredes del restaurante con el objeto de descartar huecos de 0.25 - 0.50 de pulgadas de diámetro que permitan el ingreso de roedores al área de producción y almacenamiento.	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
1.5. Observar en todo momento la ausencia de excremento, huellas, cosas roídas o materiales de nido, factores que indican presencia de roedores	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<b>2. Compra de alimentos seguros</b>				
2.1. Comprobar que las compras sean estrictamente de proveedores y productos aprobados (que han sido inspeccionados y muestran procedimientos y prácticas de seguridad alimentaria por una empresa externa)	X		A	SJBG
2.2. Verificar que los productos				
- Estén empacados al vacío, en plástico o en hielo.	X		A	SJBG
- Que las aves y mariscos sean frescos y no congelados.				
- Seleccione productos y observe que la viñeta de caducidad este en perfectas condiciones				
<b>3. .Recepción de alimentos</b>				
3.1. Identifique los días de recepción de productos y pruebe al azar, las siguientes condiciones:	X		A	SJBG
- Limpieza en el contenedor o medio de transporte.				
- Cantidad del producto				
- Peso del producto				
3.2. Condiciones específicas para aceptar los productos:	X		A	SJBG
3.2.1. Compruebe que la carne de res:				
- El color sea rojo cereza brillante, empacada al vacío es de color purpura.				
- Textura firme y elástica				
- Sin olor fuerte				

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El producto se recibió bien congelado, sin signos de descongelamiento o de formación de hielo</li> <li>- Cuando se reciba congelado emplea la herramienta de termómetro y compruebe que la temperatura oscila los 12 grados bajo cero o menos, colocando el termómetro entre los paquetes no rompiéndolos.</li> <li>- Si el producto es fresco debe estar a 5 grados centígrados o menos</li> </ul>				
<p>3.2.2. Compruebe que la carne de cerdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sea de color rosado</li> <li>- Textura firme y elástica</li> <li>- Sin olor fuerte</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p>3.2.3. Compruebe que la carne de cordero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sea de color rojo</li> <li>- De textura firme y elástica</li> <li>- Sin olor fuerte</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p>3.2.4. Compruebe que la carne de aves:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El color sea rosado brillante, piel intacta de color blanco brillante o amarillo brillante</li> <li>- Textura firme y elástica</li> <li>- Olor normal</li> <li>- Temperatura de recepción 5 grados o menos</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p>3.2.5. Compruebe que el pescado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las agallas sean de color rojo brillante, húmedas.</li> <li>- Ojos claros y saltones.</li> <li>- Posea textura tersa y brillante</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin olor fuerte</li> <li>- Temperatura de congelado 12 grados bajo cero o menos.</li> <li>- Producto fresco temperatura entre 0 a 2 grados bajo cero.</li> <li>- Para el pescado congelado inexistencia de signos de descongelamiento.</li> <li>- Para el pescado fresco inexistencia de signos de descomposición o parásitos.</li> </ul>				
<p>3.2.6. Observe que los mariscos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estén vivos al momento de la recepción.</li> <li>- Bajo temperatura de 5 grados o menos.</li> <li>- Sin olor desagradable.</li> <li>- La concha se encuentre parcialmente cerrada.</li> <li>- Sin textura pegajosa.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p>3.2.7. Observe que los crustáceos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Están vivos a la hora de recepción sin señales de estar muriendo</li> <li>- Temperatura de 5 grados o menos</li> <li>- Su olor sea ligeramente marino (no fuerte a pescado)</li> <li>- Sin textura pegajosa, babosa o seca</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p>3.2.8. Observe que los huevos frescos::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posean fecha de vencimiento.</li> <li>- De acuerdo a fecha de empaque determinar que no tengan más de 2 semanas desde que se ponen.</li> </ul>		<b>X</b>	<b>A</b>	<b>SJBG</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compruebe que al quebrar un huevo por cualquier extremo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o La clara se adhiere a la yema</li> <li>o La yema se levanta alta y no se desparrama al ser depositada en un recipiente.</li> <li>o La yema no se quiebra fácilmente</li> </ul> </li> </ul>				
<p>3.2.9. Observe que los lácteos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sean entregados bajo refrigeración</li> <li>- Recibido antes de la fecha de vencimiento.</li> <li>- Recipientes totalmente sellados y limpios.</li> <li>- Lácteos líquidos leche y crema, con sabor dulce.</li> <li>- Queso color uniforme y superficie no mohosa</li> <li>- Mantequilla sabor dulce y fresco, color uniforme y textura firme.</li> </ul>		<b>X</b>	<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p>3.2.10. Observe que los productos enlatados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los sellos estén sin defectos</li> <li>- Las latas este sin golpes, ni corrosiones y sin abombamientos.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p>3.2.11. Observe que los alimentos secos::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de cajas secas y sin daños.</li> <li>- Empaques sin pinchaduras o roturas.</li> <li>- Colores y olores normales</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p><b>4. Almacenamiento de alimentos</b></p> <p>4.1. Observe que diseño de bodega seca</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temperatura entre 10 y 21 grados centígrados</li> <li>- Lejos de luz solar</li> </ul>		<b>X</b>	<b>A</b>	<b>SJBG</b>



Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humedad existente de 50%</li> <li>- Excelente iluminación</li> <li>- Control de plagas se ejecuta de acuerdo al programa de fumigación</li> <li>- Las paredes y pisos deben estar sellados o de construcción de concreto</li> <li>- Que los productos no se almacenen debajo de líneas de agua o desechos sin proteger</li> <li>- Adecuada ventilación protegida con redecillas</li> <li>- El material de los estantes y tarimas no sea madera o materiales porosos.</li> <li>- El primer nivel de todos los estantes debe tener 15 cm de separación del piso y 7 centímetros de las paredes.</li> </ul>				
<p>4.2. De los requisitos de los refrigeradores, observe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temperaturas de 2 a 3 grados centígrados bajo cero</li> <li>- Los termómetros calibrados y visibles.</li> <li>- Tuberías de evaporación de agua, condensación y bandejas de drenaje limpias y conectadas a tuberías de drenaje externos.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p>4.3. De los requisitos de los congeladores, observe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temperaturas de 18 grados bajo cero</li> <li>- Termómetro calibrado y visible en el interior</li> <li>- Tuberías del agua de condensación y bandejas deben drenar externamente</li> <li>- Espacio adecuado para almacenar los productos.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<p>4.4. Verifique en el procedimiento de almacenamiento que::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocación de fecha de recepción de los productos recibidos</li> <li>- Observe que el siguiente orden de almacenamiento se cumpla congelado, refrigerado y por último productos secos..</li> <li>- Tiempo de almacenaje 60 minutos</li> <li>- Método PEPS aplicado al manejo de inventario</li> <li>- Productos crudos y preparados no se encuentran cerca</li> <li>- El agua o mezclas de hielo no están en contacto con los productos</li> <li>- Los productos no deben estar en pasillos, debajo de gradas, servicios sanitarios, cuartos mecánicos, casilleros ni cuartos de calderas</li> <li>- Productos químicos y pesticidas lejos de los alimentos</li> <li>- En la parte inferior de los estantes siempre deben estar los recipientes de vidrio, huevos con cascara y productos crudos</li> <li>- Los químicos deben estar lejos de los utensilios, en armarios o cuartos con llave en recipientes cerrados</li> <li>- Que nunca los productos de origen animal no se encuentren sobre productos cocinados o listos para comer</li> <li>- Carne de cerdo y res en bandejas diferentes</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carne de cerdo y res en bandejas diferentes</li> <li>- Vegetales limpios y sin lavar siempre separados.</li> <li>- Pescado fresco almacenado entero en bandejas con drenaje y hielo en hojuelas, no en filetes.</li> </ul>				
<p>4.4.1. Observe en el procedimiento de almacenamiento de mariscos que estén:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacenados en empaque original a temperaturas de 1 a 3 grados</li> <li>- En las etiquetas debe rotularse la fecha las cuales no se removerán hasta su consumo</li> <li>- Usar dentro de los tres siguientes días</li> <li>- No resguardados en hielo o en agua por que mueren</li> </ul>		<b>X</b>	<b>A</b>	<b>SJBG</b>
<p>4.4.2. Observe en el procedimiento de almacenamiento de crustáceos que estén:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacenados en empaque original a temperaturas de 1 a 3 grados</li> <li>- Buena ventilación en el enfriador</li> <li>- Usar dentro de los tres siguientes días</li> <li>- No resguardados en hielo o en agua por que mueren.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>SJBG</b>

<b>EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.</b> <b>Auditoría basada en riesgos a los procesos de</b> <b>almacenamiento, producción y servicios</b> <b>del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011</b> <b>Lista de verificación: producción de alimentos</b>				
<b>Objetivo:</b>		Verificar que los procesos de producción sean apropiados para resguardar la Inocuidad de los productos.		
<b>.Alcance:</b>		A efectos de cumplir con el objetivo operativo esta auditoría se remite a procedimientos que señala la norma HACCP		
<b>Fecha de elaboración:</b>		5 de enero de 2011.		
Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<b>1. Pre-producción</b>				
1.1. En base a las etiquetas de cada producto en proceso de producción, verifique: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que las bandejas de alimentos posean fecha, hora de procesado y nombre común</li> <li>- Se utilicen los alimentos en menos de tres días</li> <li>- Los sobrantes se utilizan en periodo máximo de 24 horas</li> </ul>		<b>X</b>	<b>A</b>	<b>CAVR</b>
1.2. Observe que las tablas de producción: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentos crudos se cortan en tablas de color.</li> <li>- Alimentos listos para comer en tablas blancas</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>
1.3. <b>Verifique que de acuerdo al método de utilizado para descongelación, lo siguiente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El refrigerador este debe estar a menos de 5 grados centígrados</li> <li>- En chorro de agua potable a menos de 21 grados</li> <li>- En horno solo si es parte del proceso de producción</li> <li>- Comprobar que los alimentos descongelados no se vuelven a congelar.</li> </ul>		<b>X</b>	<b>A</b>	<b>CAVR</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<p>1.4. Observe del cumplimiento de prácticas asociadas, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que no se fuma, coma o se ingiera bebidas alcohólicas en el lugar de pre-producción.</li> <li>- Uso de botellas deportivas con capsula no tazas, vasos o jarras</li> <li>- Se evite mascar chicle</li> <li>- Uso de guantes para alimentos listos para servir.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>
<p>1.5. Verifique que el lavado de manos este equipado, con::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua fría y caliente</li> <li>- Jabón anti-bacterial</li> <li>- Método para secado de manos</li> <li>- Basurero</li> </ul>		<b>X</b>	<b>A</b>	<b>CAVR</b>
<b>2. Producción</b>				
<p>2.1. Verifique que en los procedimientos de cocción se apliquen las temperaturas mínimas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roastbeef (Asado de Carne) 54°C</li> <li>- Cerdo 63°C</li> <li>- Carne molida 68°C</li> <li>- Mariscos, pescados y huevos 63°C</li> <li>- Aves 74°C</li> <li>- Rellenos 74°C</li> <li>- Cualquier otro alimento 60°C</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>
<p>2.2. Verifique que en los procedimientos de cocción se apliquen las temperaturas mínimas siguientes:</p>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
2.3. Verifique del producto hamburguesa, que: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La torta no tenga más de 24 horas de descongelada</li> <li>- Cocinada hasta que los jugos salgan claros</li> <li>- Meseros nunca preguntar cómo quiere que se cocine la hamburguesa (solo por petición del cliente)</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>

<b>EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.</b> <b>Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento, producción y servicios del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011</b> <b>Lista de verificación: servicio de alimentos</b>				
Objetivo:	Verificar que el transporte de los alimentos terminados resguarden la calidad de los productos así también del buen servicio de los mismos.			
.Alcance:	A efectos de cumplir con el objetivo operativo esta auditoría se remite a procedimientos que señala la norma HACCP			
Fecha de elaboración:	5 de enero de 2011			
Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<b>1. Transportar / mantener</b> 1.1. Compruebe que el transporte de los alimentos a la mesa del cliente, bufet o servicio de catering, cumpla: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenedores limpios</li> <li>- Cubertería tapada</li> <li>- Los alimentos estén y deben transportarse tapados con cobertores</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentos calientes en carros calientes y fríos en carros fríos.</li> <li>- Para los fríos no deben estar contacto con el hielo</li> </ul>				
<p><b>2. Colocación / servicio</b></p> <p>2.1. De los alimentos servidos en bufet, observe que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La rotación de alimentos sea frecuente</li> <li>- Las cantidades disponibles sean pequeñas</li> <li>- Las bandejas sean cambiadas a 2/3 de vacías</li> <li>- Comida fresca no debe agregarse a los alimentos que están en el buffet</li> <li>- Existencia de protección de buffet contra estornudos</li> <li>- Temperaturas internas de los alimentos fríos 5°C y calientes 60°C.</li> <li>- Los calentones deben usar sernos (alcohol gel) no metanol.</li> </ul>		<b>X</b>	<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>2.2. Recalentamiento de alimentos, observe que::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se haga rápidamente a 74°C en menos de dos horas</li> <li>- Recalentar solo una vez</li> <li>- Recalentamiento no más de 4 horas</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>2.3. En el congelamiento de alimentos, observe que::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los Alimentos preparados no se deben congelar.</li> <li>- No exista prolongación de congelamiento para evitar contaminación</li> <li>- El Máximo de mantenimiento de alimentos preparados 3 días.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<p>2.4. De los artículos de servicio individual - no reutilizables, verifique lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El en lugar de descargo y lavado no se laven los palillos de dientes plásticos desechables para reutilización.</li> <li>- Que las conchas de ostras, almejas y mejillones sean desechadas en su totalidad después de haberse retirado el producto de la mesa</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>2.5. Observe en el manejo de utensilios para comer, que::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los cubiertos sean tomados del mango y nunca de la cabeza</li> <li>- Los vasos sean tomados del tronco de los mismo y nunca de la boquilla</li> <li>- Los platos y soperos se tomen de la parte inferior en su totalidad evitando rozar la superficie donde reposarán los alimentos</li> <li>- Al servir líquidos desde los pichel se realiza sobre el vaso sin hacer contacto</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>2.6. Observe que los artículos dejados sobre la mesa sean,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saltines, salsa de tomate, mostaza, sal y pimienta en sobres y azúcar edulcorantes en sobres:::</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p><b>3. Recolección</b></p>				
<p>3.1. Verifique que el proceso de desecho de alimentos dejados por el cliente, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los alimentos de banquetes colocados en servicio</li> <li>- La salsa holandesa se deseche por completo.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>



Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los huevos revueltos se desechen.</li> <li>- Los frijoles refritos no se reutilicen.</li> <li>- Frutas troceadas en el buffet no sean re-congeladas o servidas nuevamente.</li> </ul>				
<p>3.2. Para las recolección de sobrantes, revise estrictamente que::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se mantengan por más de 24 horas</li> <li>- Se recalienten a 74 °C mínimo</li> <li>- Nunca sean mezclados con productos frescos</li> <li>- Estos sean mínimas porciones y se desechen en su totalidad Observe que los artículos dejados sobre la mesa sean,</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p><b>4. Otras revisiones</b></p> <p>4.1. Observe que los equipos en contacto con los alimentos, sean:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De material de recipientes usados de acero inoxidable o vidrio</li> <li>- Equipos industriales en el piso sobre ruedas :o piernas de 15 cm selladas al piso</li> <li>- Equipo en los mostradores con piernas de 10 cm sellado.</li> <li>- Equipo en la pared suspendido al piso por 15 cm, con piernas de 15 cm sellado a la pared</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>4.2. Observe que los fregaderos se respete sin intercambiar sus funciones, de la forma siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanque de tres compartimientos para ollas</li> <li>- Tanque de dos compartimientos preparación</li> <li>- Lavamanos.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<p>4.3. De la limpieza y desinfección de superficies, observe que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se use paños de felpa secos no deshilachados ni con manchas visibles de suciedad.</li> <li>- Los paños de felpa mojados deben estar almacenados en solución desinfectante de presencia yodo Nunca sean mezclados con productos frescos</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>4.4. Observe que en los aspectos de salud y seguridad depósitos de basura, se cumpla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que los basureros sean metal galvanizado o plástico resistente con bolsas plásticas dentro</li> <li>- La basura se remueve frecuentemente</li> <li>- Que las áreas donde están los basureros desinfectadas.</li> <li>- Con Trampas de grasa accesibles para limpieza</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>4.5. De estaciones de veneno para roedores, identifique::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deben colocarse a la par del edificio espaciadas con 12m</li> <li>- Con tapas ancladas que los infantes no puedan abrir</li> <li>- Existencia de cronograma de inspección por lo menos cada tres semanas</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>4.6. Para la prevención de cucarachas, observe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que las superficies se encuentren limpias.</li> <li>- Equipos libres de grasas y residuos de alimentos</li> <li>- Exista programa de limpieza general de cocina de al menos dos veces al día 10 am y 3 pm</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<p>4.7. Para la prevención de moscas, observe que se cumpla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con instalación de Insectocutores<sup>5</sup></li> <li>- Ventanales o aberturas con mallas</li> <li>- Puertas y ventanas cerradas</li> <li>- Cortinas de aire si aplica</li> <li>- No se utilizan pesticidas en el área de cocina</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>4.8. Como parte del cumplimiento de estándar en uniformes y limpieza de personal de cocina, en base a programa de revisión del jefe de la unidad, observe que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la hora de entrada del personal observar que no porten su uniforme desde su ingreso</li> <li>- Cabello, cuerpo limpios de preferencia afeitados.</li> <li>- Uñas cortas y limpias sin esmalte ni postizas</li> <li>- No usan joyería</li> <li>- Zapatos cerrados, no absorbentes sula que no resbalen</li> <li>- Protectores de cabeza en toda el área de producción de alimentos.</li> </ul>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>4.9. Como parte de la garantía alimentaria de la empresa, constatar contratación de laboratorios que realicen pruebas técnicas a los alimentos, hisopados al personal y tomas de ambiente y superficies.</p>	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>MIRB</b>
<p>4.10. Constatar contratación de empresas exterminadoras de plaga a fin de garantizar el control de plagas</p>		<b>X</b>	<b>A</b>	<b>MIRB</b>

<sup>5</sup> Insectocutores: aparato para el control de insectos voladores el cual disponen de una barra de luz actínica que atrae a los insectos. Una vez atraídos los mismos quedan adheridos en unas láminas que posee el aparato en su parte trasera.

<b>EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.</b> <b>Auditoría basada en riesgos a los procesos de</b> <b>almacenamiento, producción y servicios</b> <b>del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011</b> <b>Lista de verificación: riesgos físicos y laborales</b>				
<b>Objetivo:</b>	Identificar los requisitos de seguridad y salud ocupacional que se aplican en el Restaurante.			
<b>Alcance:</b>	A efectos de cumplir con el objetivo administrativo la revisión se remite a lo establecido en la Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo según DL 254 de enero 2010.			
<b>Fecha de elaboración:</b>	5 de enero de 2011			
Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
<b>5. Condiciones preliminares:</b>				
5.1. Existencia de comité de seguridad y salud ocupacional.	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>
5.2. Informe a la oficina de previsión social de la conformación del comité de seguridad y salud ocupacional dentro de los ocho días hábiles a su creación.	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>
5.3. Determinar que el delegado de prevención, asignado:	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>
- Haya sido designado por el empleador o por el comité.				
- Sea empleado/a del lugar de trabajo.				
- Sea acorde al número de trabajadores existentes.				
5.4. Determinar la existencia de plan de emergencia y que todos los empleados lo conozcan y apliquen.	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>
5.5. Determinar la existencia de plan de evacuación.	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>
5.6. Verificar el establecimiento de programas de exámenes médicos y primeros auxilios.	<b>X</b>		<b>A</b>	<b>CAVR</b>

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
5.7. Verificar el establecimiento de programas complementarios sobre consumo de alcohol, drogas, prevención de infecciones de transmisión sexual, VIH/SIDA, salud mental y salud reproductiva.	X		A	CAVR
<b>6. Infraestructura</b>				
6.1. Determinar en las instalaciones del restaurante y oficinas administrativas y de acceso a clientes la existencia de puertas, escaleras, servicios sanitarios acondicionados para personas con discapacidad.	X		A	CAVR
6.2. Observar que las puertas se abran hacia afuera.	X		A	CAVR
6.3. Observar que las gradas posean antideslizantes.	X		A	CAVR
6.4. Verificar que el piso sea: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antideslizante para el área de cocina.</li> <li>- Pisos cerámicos para el área de restaurante y administrativo.</li> </ul>	X		A	CAVR
6.5. Verificar que las paredes de cocina sean de concreto y pintadas de color blanco.	X		A	CAVR
6.6. Observar que los tanques de gas estén instalados en local aislados de las instalaciones principales.	X		A	CAVR
6.7. Observar que el espacio en cocina no se encuentre interrumpido por paredes intermedias que dividan el área de trabajo.	X		A	CAVR
6.8. Verificar que los enchufes de energía eléctrica estén instalados en pared solida a un metro del piso.	X		A	CAVR
6.9. Observar que el área destinada como comedor de empleados tenga espacio suficiente y cuente con el equipo mesas y sillas necesarias, y debe presentar buena condición de salubridad e higiene.	X		A	CAVR

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
6.10. Determinar que los empleados de turno nocturno que en cumplimiento de su labor lo obliguen a dormir, dentro del establecimiento, este debe contar con local para tal fin separado por género.	X		A	CAVR
<b>7. Seguridad</b>				
7.1. Determinar la existencia de equipos y accesorios de emergencia extintores, cuerdas, poleas, alarmas de emergencia de incendio entre otros.	X		A	CAVR
7.2. Determinar plan de entrenamiento en emergencia y uso adecuado del equipo de emergencia a todo el personal	X		A	CAVR
7.3. Observar que exista sistema de señalización de seguridad visible y de comprensión general.	X		A	CAVR
7.4. Observar que la ropa de trabajo del personal de cocina use: - Filipinas, pantalón y gorros de cocinero blancos. - Faldón desde la cintura a 10 centímetros de los tobillos sujetos al frente del cocinero. - Mandil de algodón sujeto al faldón. - Zapatos de cuero cerrados de preferencia con cubiertos con cubo de acero.	X		A	CAVR
7.5. Observar que la ropa de trabajo del personal de servicio use: - Camisa manga larga, pantalón normal. - Faldón desde la cintura hasta 10 cm de los tobillos sujeto al frente del mesero. - Zapatos de cuero.	X		A	CAVR
7.6. Para el personal de bodega que use: - Suéter impermeable - Guantes de cuero forrados con algodón.	X		A	CAVR

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
- Zapatos de cuero con cubos de acero.				
1.1. Verificar que la ropa de trabajo no sea carga financiera para el empleado.	X		A	CAVR
1.2. Constatar el plan de capacitaciones al personal para el manejo de equipo de trabajo.	X		A	CAVR
1.3. Verificar que el uso del equipo de cocina batidoras, muffin, peladoras, licuadoras, molinos, rebanadoras, lavaplatos, secadoras entre otros equipos, estos contengan las indicaciones de uso en castellano y visibles.	X		A	CAVR
1.4. Verificar la existencia de cronograma de mantenimiento del equipo de cocina, como de tuberías conductoras de gas.	X		A	CAVR
1.5. Observar que producción contenga un sistema de extracción de humo y gases.	X		A	CAVR
1.6. Observar que la iluminación artificial en las áreas de producción sean adecuadas, uniformes y estén protegidas.	X		A	CAVR
<b>2. Iluminación</b>				
2.1. Observar que producción contenga sistema de ventilación adecuada.	X		A	CAVR
2.2. Verificar que producción un área cerrada posee sistema de extracción de humo que evite la contaminación del aire.	X		A	CAVR
<b>3. Ruidos y vibraciones</b>				
3.1. Verificar que los empleados no estén expuestos a ruidos y vibraciones que dañen su salud.	X		A	CAVR
<b>4. Sustancias químicas</b>				
4.1. Verificar que se disponga de un inventario detallado de las sustancias químicas, almacenadas y usadas.	X		A	CAVR

Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
7.7. Observar que los recipientes de químicos estén debidamente etiquetados.	X		A	CAVR
7.8. Determinar programas de capacitación sobre el uso de químicos en lavandería y lavado de vajillas.	X		A	CAVR
7.9. Observar que se posea equipo de protección para el uso de químicos.	X		A	CAVR
7.10. Verificar que el plan de emergencias contenga las relacionadas a químicos.	X		A	CAVR
<b>8. Salubridad</b>				
8.1. Verificar que se empleen procedimientos para la prevención de enfermedades	X		A	CAVR
8.2. Observar que cada área del restaurante contenga: - Suficiente agua potable. - Bebederos higiénicos de agua.	X		A	CAVR
8.3. Determinar que por cada 15 empleados exista un servicio sanitario de uso exclusivo para el personal.	X		A	CAVR
8.4. Determinar que los materiales adquiridos sean almacenados por el tipo de riesgos que por su composición contengan.	X		A	CAVR
8.5. Observar que en los pasillos y salidas se evite el apilamiento de materiales.	X		A	CAVR
8.6. Observar que los pisos estén en buenas condiciones y limpios, para el área de cocina que el piso sea lavado y secado en su totalidad a media tarde.	X		A	CAVR
8.7. Verificar que los basureros permanezcan cerrados, la basura debe ser removida diariamente. Para el caso del área de cocina esta debe ser removida dos veces al día.	X		A	CAVR



Descripción	Condición		Ref.	Hecho por:
	Cumple	No cumple		
1.1. Verificar que los daños ocasionados por accidentes de trabajo fueron reportados a la Dirección General de Previsión Social dentro de 72 horas.	X		A	CAVR
<b>2. Exámenes médicos</b>				
2.1. Verifique que el empleador promueva los exámenes médicos y de laboratorio para su personal sin recaer esta carga financiera en ellos.	X		A	CAVR
2.2. Determinar que las recomendaciones de un profesional de Medicina del Trabajo del Instituto de Salvadoreño del Seguro Social hacia un empleado, fue aplicada por el empleador.	X		A	CAVR

### 2.5.3. Plan de auditoría

En adición a los documentos presentados por el gerente es necesario para ampliar el conocimiento del negocio emplear entrevistas y cuestionarios no estructurados al personal clave de la operación del restaurante, el encargado de alimentos y bebidas, chef y supervisor o capitanes de servicio, identificados en el organigrama del negocio. Es importante conocer que al llevar a cabo lo descrito en el párrafo anterior surgen riesgos preliminares los cuales serán comprobados y soportados con la aplicación de herramientas de auditoría.

El plan y programa diseñado, describe actividades y procedimientos a seguir con respecto a la evaluación del ciclo de control operativo de los restaurantes gourmet, estableciendo las pautas a seguir en el trabajo orientados a la búsqueda de la eficiencia y eficacia de las operaciones así como la detección de los riesgos mediante la participación activa del auditor en los puntos críticos de control almacenamiento producción y servicio.

## 2.5.4. Difusión del plan de auditoría

Los planes así como los requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisionales significativos, deben comunicarse a la alta dirección y al consejo para la adecuada revisión y aprobación. También debe comunicarse por parte del auditor interno el impacto de cualquier limitación de recursos.<sup>6</sup>

## 2.5.5. Recopilar y registrar información de la investigación.

### 2.5.5.1. Determinación de eventos

En el presente apartado se identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determinar si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección.

**Matriz de Identificación de riesgos**

AREA	OBJETIVO	EVENTO	RIESGO
A) Almacenamiento	Controlar y resguardar los productos y alimentos que se reciben garantizando la calidad de estos	A.1. El correcto diseño físico de la bodega.	A.1.1. Que no exista un diseño adecuado de los estantes para el almacenamiento de productos A.1.2. El no disponer de un control de plagas recurrente A.1.3. Que el piso no sea sellado o de concreto
		A.2. Condiciones de bodega	A.2.1. Que almacenen productos en el pasillo A.2.2. Almacenar químicos en el mismo lugar que los alimentos A.2.3. Filtraciones de luz solar en la bodega
		A.3. Procedimiento de almacenamiento de productos varios	A.3.1. Falta de un control de fechas de vencimiento A.3.2. Almacenamiento de productos crudos a la par de productos listos para comer.

<sup>6</sup> Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, que entran en vigencia a partir del 1º de enero de 2011, edición 2011.

AREA	OBJETIVO	EVENTO	RIESGO
		A.4. Almacenamiento correcto de productos del mar	<p>A.4.1. Pescado no almacenado fileteado y directamente expuesto al hielo</p> <p>A.4.2. Mariscos almacenados dentro de las temperaturas adecuadas.</p> <p>A.4.3. Que la utilización de los crustáceos sea dentro de su vida útil.</p>
A) Producción	Verificar el cumplimiento de las normas básicas de: descongelamiento, correcto manejo de utensilios y la higiene de los encargados de la elaboración de alimentos.	B.1. Etiquetado y fecha de producción	<p>B.1.1. Reutilización de alimentos cocidos pasados del tiempo estándar (sobrantes)</p> <p>B.1.2. Mal procedimiento para mantener alimentos</p> <p>B.1.3. Prácticas no adecuadas de descongelamiento</p>
		B.2. Correcta condición y manejo de utensilios para la preparación de alimentos	<p>B.2.1. Que no exista la correcta calibración y verificación de termómetros</p> <p>B.2.2. El no desinfectar periódicamente las tablas para picar, cuchillo, entre otros.</p> <p>B.2.3. La utilización inadecuada de los diferentes tipos de tablas para cortar</p> <p>B.2.4. No concientizar a los empleados sobre el uso de utilería y cristalería</p>
		B.3. Empaque al vacío de carnes	<p>B.3.1. La no medición adecuada de la temperatura para los alimentos.</p> <p>B.3.2. El realizar el correcto empaques de carnes</p> <p>B.3.3. La utilización de jugos de la carne después de un cierto periodo</p> <p>B.3.4. El no retiro adecuado del empaque al reutilizar las carnes</p>
		B.4. Correcto proceso de enfriamiento de alimentos	<p>B.4.1. El no utilizar recipientes grandes</p> <p>B.4.2. El no utilizar el termómetro para medir el nivel de enfriamiento de los productos</p> <p>B.4.3. Cubrir o empacar alimentos mientras se enfrían</p>
		B.5. Lavado de manos	<p>B.5.1. No contar con un lugar para lavado de manos que cuente con: agua fría y caliente, jabón anti-bacteria, método para secarse las manos y basurero</p>

AREA	OBJETIVO	EVENTO	RIESGO
			C.3.4. No actualización de menús con relación a lo que está en auge de la industria gastronómica.
		C.4. Inducción al área de trabajo.	C.4.1. Bajo sentido de motivación por parte de los mandos medios C.4.1 Falta de reconocimiento al personal destacado. C.4.1 Distribución inadecuada de propinas
A) Administración	Verificación de estándares en base a servicio al cliente	D.1. Supervisión del horario de trabajo.	D.1.1. Que se sobre cargue el personal del 1er. Turno tomándose como horas extras mientras que el personal del 2do. Turno se le remunere las horas no trabajadas. D.1.2 Fuga de utilidades por pago excesivo de horas extras.
		D.2. Administración del personal de trabajo	D.2.1. Que exista fuga recurrente de personal en las diferentes áreas D.2.2 Creación de sindicatos por pago inoportuno de planillas D.2.3. Falta de estabilidad laboral así como el generar armonía en los trabajadores.
		D.3. Control de calidad al personal en las diferentes áreas de trabajo	D.3.1. Falta de conocimiento gastronómico en el personal de nuevo ingreso D.3.2. Que no exista capacitación continuas de educación y reforzos D.3.3. La falta de aplicación a las normas de etiqueta en el área de servicio al cliente.
		D.4. Administración de riesgos ocupacionales	D.4.1. Falta de accesorios y equipos de emergencia D.4.2. Inexistencia de sistema de señalización D.4.3. La falta de programa de mantenimiento de equipo de cocina. D.4.4 Insuficiencia de baños para empleados D.4.5 Falta de control médico y de laboratorio al personal.

AREA	OBJETIVO	EVENTO	RIESGO
			<p>B.5.2. El no estar constantemente lavándose las manos</p> <p>B.5.3. Propagación de virus y enfermedades</p> <p>B.5.4. La utilización de guantes que no estén debidamente con la calidad de exanimación.</p> <p>B.5.5. Contaminación de alimentos por falta de higiene</p>
		B.6. Correcta producción de alimentos	<p>B.6.1. Preparación de alimentos con productos vencidos</p> <p>B.6.2. No utilizar las temperaturas mínimas de coacción y tiempos requeridos.</p> <p>B.6.3. Utilizar la torta de hamburguesa después de 24 horas de descongelada</p> <p>B.6.4. No manejar la temperatura adecuada según las condiciones de los alimentos sean estos: calientes, congelados o fríos. Falta de concientización de los empleados</p> <p>B.6.5. con relación a las mermas tanto en coctelera como en platos principales</p>
A) Servicio	Verificación de estándares en base a servicio al cliente	C.1. Manteniendo calidad de los alimentos de Buffet	<p>C.1.1. El no rotar los alimentos y el abastecimiento de los mismos</p> <p>C.1.2. El que los alimentos estén expuestos al polvo y el ambiente.</p> <p>C.1.3. Que no exista verificación de temperaturas</p>
		C.2. El buen cumplimiento del código de conducta	<p>C.2.1. Que el personal no esté en el tiempo exacto en su área de trabajo</p> <p>C.2.2. No contar con personal comprometido en ofrecer el mejor servicio</p> <p>C.2.3. Que el personal no tenga actitud de servicio</p>
		C.3. Insatisfacción de clientes	<p>C.3.1. No contar con una recepción de quejas de los clientes</p> <p>C.3.2. No darle seguimiento a las quejas de los clientes para que estas sean resueltas.</p> <p>C.3.3. Falta de incentivos y promocionales para los clientes</p>

### 2.5.5.2. Valoración y análisis de riesgos

Se procede a evaluar todos aquellos eventos que se encuentren inmersos en la información recolectada por las entrevistas y cuestionarios, tomando como criterio para medir los riesgos (intensidad, costo) de cada situación sobre la siguiente escala:

#### Escala de valoración de riesgos

Medición	Categoría
9 - 10	Máximo
6 - 8	Alto
4 - 5	Medio
1 - 3	Bajo

#### Evaluación del riesgo

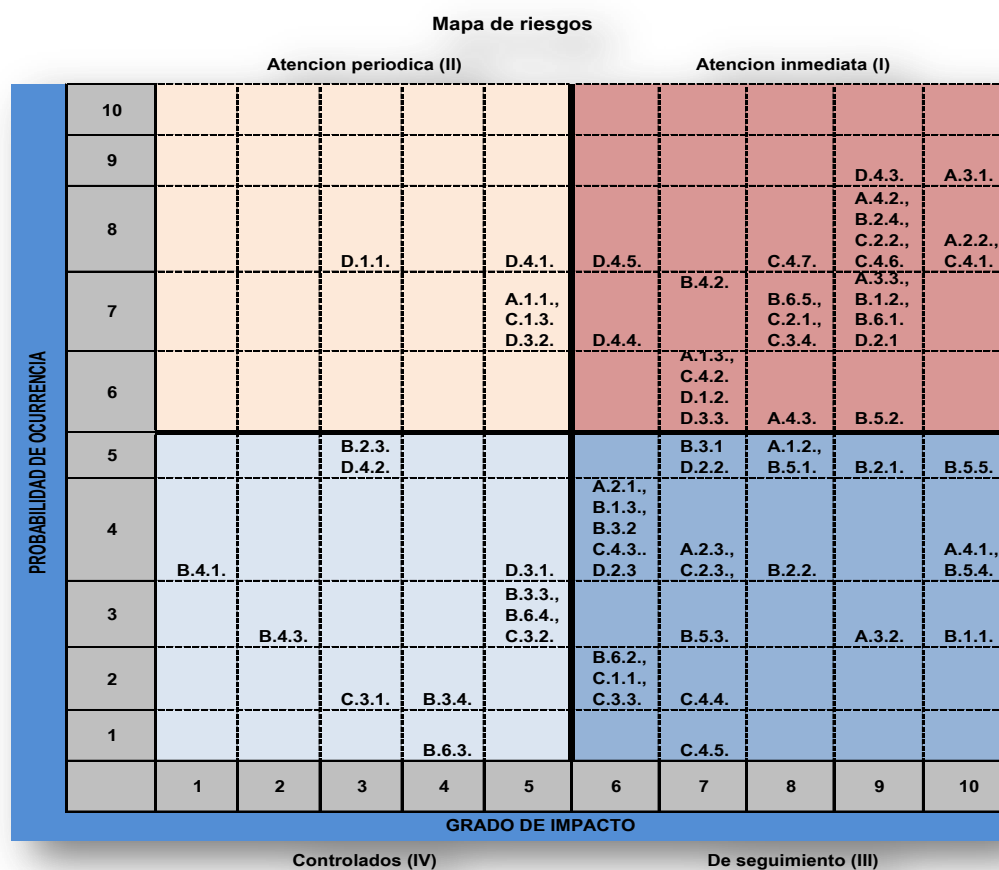
RIESGOS	P	I
A.1.1. Que no exista un diseño adecuado de los estantes para el almacenamiento de productos	7	5
A.1.2. Que no cuenten con un control de plagas recurrente	5	8
A.1.3. Que el piso no sea sellado o de concreto	6	7
A.2.1. Que se almacenen productos en el pasillo	4	6
A.2.2. Que se almacenen químicos en el mismo lugar que los alimentos	8	10
A.2.3. Que existan filtraciones de luz solar	4	7
A.3.1. Que no exista un control de fechas de vencimiento	9	10
A.3.2. Almacenamiento de productos crudos a la par de productos listos para comer.	3	9
A.4.1. Que el pescado no se almacene fileteado y directamente expuesto al hielo	4	10
A.4.2. Que los mariscos se almacenen dentro de las temperaturas adecuadas.	8	9
A.4.3. Que la utilización de los crustáceos sea dentro de su vida útil.	6	8
B.1.1. Reutilización de alimentos cocidos pasados del tiempo estándar (sobrantes)	3	10
B.1.2. Mal procedimiento para mantener alimentos	7	9
B.1.3. Que se realicen prácticas no adecuadas de descongelamiento	4	6
B.2.1. Que no exista la correcta calibración y verificación de termómetros	5	9
B.2.2. El no desinfectar periódicamente las tablas para picar, cuchillo, entre otros.	4	8
B.2.3. La utilización inadecuada de los diferentes tipos de tablas para cortar	5	3
B.2.4. No concientizar a los empleados sobre el uso de utilería y cristalería	8	9
B.3.1. La no medición adecuada de la temperatura para los alimentos.	5	7
B.3.2. El realizar el correcto empaques de carnes	4	6
B.3.3. La utilización de jugos de la carne después de un cierto periodo	3	5

<b>RIESGOS</b>	<b>P</b>	<b>I</b>
B.3.4. El no retiro adecuado del empaque al reutilizar las carnes	2	4
B.4.1. El no utilizar recipientes grandes	4	1
B.4.2. El no utilizar el termómetro para medir el nivel de enfriamiento de los productos	7	7
B.4.3. Cubrir o empacar alimentos mientras se enfrían	3	2
B.5.1. No contar con un lugar para lavado de manos que cuente con: agua fría y caliente, jabón anti-bacteria, método para secarse las manos y basurero	5	8
B.5.2. El no estar constantemente lavándose las manos	6	9
B.5.3. Propagación de virus y enfermedades	3	7
B.5.4. La utilización de guantes que no estén debidamente con la calidad de exanimación.	4	10
B.5.5. Contaminación de alimentos por falta de higiene	5	10
B.6.1. Preparación de alimentos con productos vencidos	7	9
B.6.2. No utilizar las temperaturas mínimas de coacción y tiempos requeridos	2	6
B.6.3. Utilizar la torta de hamburguesa después de 24 horas de descongelada	1	4
B.6.4. No manejar la temperatura adecuada según las condiciones de los alimentos sean estos: calientes, congelados o fríos.	3	5
B.6.5. Falta de concientización de los empleados con relación a las mermas tanto en coctelera como en platos principales	7	9
C.1.1. El no rotar los alimentos y el abastecimiento de los mismos en el servicio de buffet	2	6
C.1.2. El que los alimentos estén expuestos al polvo y el ambiente.	3	5
C.1.3. Que no exista verificación de temperaturas	7	4
C.2.1. Que el personal no esté en el tiempo exacto en su área de trabajo	7	8
C.2.2. No contar con personal comprometido en ofrecer el mejor servicio	8	9
C.2.3. Que el personal no tenga actitud de servicio	4	7
C.3.1. No contar con una recepción de quejas de los clientes	2	3
C.3.2. No darle seguimiento a las quejas de los clientes para que estas sean resueltas.	3	5
C.3.3. Falta de incentivos y promocionales para los clientes	2	6
C.3.4. No actualización de menús con relación a lo que está en apogeo de la industria gastronómica	8	10
C.4.1. Bajo sentido de motivación por parte de los mandos medios	8	10
C.4.2. Falta de reconocimiento al personal destacado.	6	7
C.4.3. Distribución inadecuada de propinas	4	6
D.1.1. Que se sobre cargue el personal del 1er. Turno tomándose como horas extras mientras que el personal del 2do. Turno se le remunere las horas no trabajadas.	8	3
D.1.2. Fuga de utilidades por pago excesivo de horas extras.	6	7
D.2.1. Que exista fuga recurrente de personal en las diferentes áreas	7	9
D.2.2. Creación de sindicatos por pago inoportuno de planillas	5	7
D.2.3. Falta de estabilidad laboral así como el generar armonía en los trabajadores.	4	6
D.3.1. Falta de conocimiento gastronómico en el personal de nuevo ingreso.	4	5
D.3.2. Que no exista capacitación continuas de educación y refuerzos	7	5
D.3.3. La falta de aplicación a las normas de etiqueta en el área de servicio al cliente.	6	8
D.4.1. Falta de accesorios y equipos de emergencia	8	5
D.4.2. Inexistencia de plan de señalización	5	3

RIESGOS	P	I
D.4.3. La falta de programa y aplicación de mantenimiento de equipo de cocina.	9	9
D.4.4. Insuficiencia de baños para empleados	7	6
D.4.5 Falta de control médico y de exámenes de laboratorio al personal.	8	6

### 2.5.5.3. Mapa de riesgos

Como consecuencia de la valoración de los riesgos, es necesario presentarlos gráficamente para identificar el conjunto de eventos que poseen un alto grado de incidencia de suceder, para graficar los puntos contamos con el par ordenado el cual ubica su posición.





Identificados los de mayor riesgo lo cual permite conocer la situación de la empresa en lo referente a la operatividad de las áreas de almacenamiento, producción y servicio, así como establecer los puntos críticos a ser considerados al momento de una auditoría.

### **2.5.6. Apertura y ejecución de la auditoría.**

#### **ACTA DE APERTURA DE AUDITORÍA INTERNA**

San Salvador, a las diez horas del día 25 de febrero de 2011, en las oficinas de EL BUEN COMER, S.A. DE C.V., ubicada en sobre el paseo general Escalón, frente a centro comercial galerías se dio inicio a reunión de apertura de auditoría interna a los procesos de almacenamiento, producción y servicio del restaurante, en la cual se contó con la asistencia de Directores, personal de la empresa y por el equipo de auditoría.

El propósito de la dicha reunión fue para la presentación de cada uno de los integrantes del equipo de auditoría, así también el jefe del proceso llevó a cabo la presentación de los funcionarios que participarán. Luego se explicó por parte del auditor el contenido del plan de trabajo en cuanto a los responsables de las distintas actividades, ejecución de reuniones diarias de seguimiento para evaluar avance del trabajo e informar ajustes a la programación.

Se explicó a los asistentes que el propósito principal de la auditoría a realizar, consistente en los siguientes objetivos:

- ✓ Identificar riesgos por incumplimiento del estándar de almacenamiento, producción y servicio en base a normas técnicas COSO-ERM y HACCP
- ✓ Dar recomendaciones a los hallazgos que propicien planes de acción que mejoras en el negocio.
- ✓ Dar seguimiento a los planes de acción propuestos.

Se informó que la reunión de cierre se realiza el día 06 de octubre de 2011 para presentar los hallazgos y el informe de auditoría se entregara el día 10 de enero de 2012.

Sin más que tratar se finaliza la reunión a las once horas del mismo día, firma:

Auditor interno

#### Nota

Adjunto al presente se anexa lista de registro de asistencia a la presente reunión, para constancia.

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

HECHO POR:	SJBG
REVISADO POR:	CR
FECHA:	17/02/2011

### CÉDULA DE MARCAS

RESTAURANTE EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.		
No	Descripción	Marca
1.	Atributo cumplido	✓
2.	Atributo no cumplido	✗
3.	Operación aritmética verificada	∧
4.	Registro validado contra documentos de respaldo.	✗
5.	Registro no acorde con documentos de respaldo	✗
6.	Cotejado con base de datos de aseguramiento.	⊗
7.	Constatado físicamente.	∟
8.	No existe documentación de respaldo	✗
9.	Cotejado contra libro de control.	⊙
10.	Cotejado contra tarjeta de kardex o sistema informático	⊙



**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**

**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

**Programa de auditoría**

**Objetivo: evaluar los posibles riesgos que puedan existir en cada uno de los procesos de almacenamiento producción y servicios**

Elaboro:	MIRB
Reviso:	DNRL
Superviso:	CR

Pag. 1/4

No	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado por	Fecha
1	<p><b>Área de almacenamiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revise el diseño adecuado de los estantes para el almacenamiento de productos</li> <li>✓ Verifique que exista control de plagas recurrente</li> <li>✓ constate que el piso de los cuartos fríos sea sellado o de concreto</li> <li>✓ Observe que los productos no se almacenen en los pasillos</li> <li>✓ Confirme que los químicos no se almacenen en el mismo lugar que los alimentos</li> <li>✓ Demuestre que existe un control de fechas de vencimiento</li> <li>✓ Verifique que el Almacenamiento de productos crudos sea por separado de los listos para comer.</li> <li>✓ Compruebe el uso del método PEPS en el consumo de productos.</li> <li>✓ Observe que el pescado no se almacene fileteado o directamente expuesto al hielo</li> <li>✓ Examine que los mariscos se almacenen dentro de las temperaturas adecuadas.</li> <li>✓ Constate que la utilización de los crustáceos sea dentro de su vida útil.</li> </ul>	<b>A1</b>	<b>SJBG</b>	<b>01/03/2011</b>
2	<p><b>Área de producción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revise que no se realice reutilización de alimentos cocidos pasados del tiempo estándar (sobrantes).</li> <li>✓ Demuestre que los procedimientos son adecuados para mantener los alimentos</li> <li>✓ Observe que las prácticas de descongelamiento sean adecuadas</li> </ul>	<b>A2</b>	<b>CAVR</b>	<b>01/05/2011</b>

No	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado por	Fecha
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examine que la calibración y verificación de termómetros sea correcta</li> <li>✓ Confirme que exista periódicamente desinfección de las tablas para picar, cuchillo, entre otros.</li> <li>✓ Compruebe que exista adecuada medición de la temperatura para los alimentos preparados.</li> <li>✓ Verifique que los empaques de los alimentos sean correctos</li> <li>✓ Observe que los jugos de las carnes no sean utilizados después de 24 horas</li> <li>✓ Constate el retiro adecuado del empaque al reutilizar las carnes</li> <li>✓ Cerciórese que se utilice el termómetro para medir el nivel de enfriamiento de los productos</li> <li>✓ Demuestre que se cubran o empaquen los alimentos mientras se enfrían</li> <li>✓ Examine que se cuenta en el área de producción con un lugar para lavado de manos que tenga: agua fría y caliente, jabón anti-bacteria, método para secarse las manos y basurero</li> <li>✓ Revise que el personal aplique el correcto lavado de las manos</li> <li>✓ Compruebe los controles científicos de terceros que respalden la inocuidad de los alimentos evitando virus y enfermedades</li> <li>✓ Observe que los guantes estén debidamente con la calidad de exanimación</li> <li>✓ Verifique los programas de higiene dentro del área de producción</li> <li>✓ Constate que los alimentos que entran al proceso de producción no estén vencidos</li> <li>✓ Cerciórese que las temperaturas de cocción para los productos sea la correcta</li> <li>✓ Confirme que la torta para hamburguesa sea utilizada después de 24 horas de descongelamiento</li> </ul>	A2	CAVR	01/05/2011

No	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado por	Fecha
3	<p><b>Área de servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constate que las mermas tanto en cocteles como en platos principales sean las adecuadas</li> <li>✓ Compruebe el reconocimiento al personal destacado</li> <li>✓ Cerciorese que los alimentos preparados no estén expuestos a contaminación en los buffet</li> <li>✓ Revise que las temperaturas de los alimentos en los buffet sean las adecuadas.</li> <li>✓ Verifique que el personal se encuentre en el tiempo exacto en su área de trabajo</li> <li>✓ Confirme que el personal sea calificado para poder cumplir con los objetivos de la empresa</li> </ul> <p>✓ Observe que el servicio de los meseros sea apropiado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examine que existan métodos de control de calidad para los clientes, control de quejas y comentarios</li> <li>✓ Analice si existe fuga de utilidades por pago excesivo de horas extras.</li> <li>✓ Compruebe la existencia de fuga recurrente de personal en las diferentes áreas</li> <li>✓ Indague sobre la creación de sindicatos por pago inoportuno de planillas</li> <li>✓ Determine la falta de estabilidad laboral así como el generar armonía en los trabajadores</li> <li>✓ Cerciorese del conocimiento gastronómico en el personal de nuevo ingreso</li> </ul>	<b>A3</b>	<b>MIRB</b>	<b>01/07/2011</b>
4	<p><b>Administración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examine que el personal del 1er. turno no tome como horas extras las que correspondan al personal del 2do., turno.</li> <li>✓ Verifique la fuga de utilidades por pago excesivo de horas extras.</li> <li>✓ Constate la existencia de fuga recurrente de personal en las diferentes áreas</li> <li>✓ Indague sobre la creación de sindicatos por pago inoportuno de planillas</li> </ul>	<b>A4</b>	<b>SJBG</b>	<b>01/07/2011</b>

No	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado por	Fecha
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determine la falta de estabilidad laboral así como el generar armonía en los trabajadores</li> <li>✓ Confirme el conocimiento gastronómico en el personal de nuevo ingreso.</li> <li>✓ Revise que exista capacitación continuas de educación y refuerzos</li> <li>✓ Analice la falta de aplicación a las normas de etiqueta en el área de servicio al cliente.</li> <li>✓ Observe la falta de accesorios y equipos de emergencia</li> <li>✓ Valide la existencia de plan de señalización</li> <li>✓ Compruebe la existencia de programa y aplicación de mantenimiento de equipo de cocina.</li> <li>✓ Cerciorese de la existencia de baños para empleados</li> <li>✓ Verifique la falta de control médico y de exámenes de laboratorio al personal.</li> </ul>	A4	SJBG	01/07/2011

**A1**

EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.  
 Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,  
 producción y servicios.  
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011

Hoja:   1   de :   1  

HECHO POR:	SJBG
REVISADO POR:	CR
FECHA:	01/03/2011

**Cédula analítica**

Mediante la observación se pudo verificar y constatar físicamente el cumplimiento de la norma HACCP, en la bodega del restaurante, de lo cual se hizo revisión de los siguientes puntos:

REFERENCIA	CONDICIÓN APLICABLE	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
<b>A-1-1</b>	1 Revise que el diseño de los estantes sea adecuado para el almacenamiento de productos		<b>X</b>
	2 Verifique que exista control de plagas recurrente.	<b>X</b>	
<b>A-1-2</b>	3 Observe que el piso de los cuartos fríos sea sellado o de concreto	<b>X</b>	
<b>A-1-1</b>	4 Observe que los productos no se almacenen en los pasillos	<b>X</b>	
<b>A-1-1</b>	5 Revise que los químicos no se almacenen en el mismo lugar que los alimentos	<b>X</b>	
	6 Verifique que exista control de fechas de vencimiento	<b>X</b>	
	7 Observe que el Almacenamiento de productos crudos sea por separado de los listos para comer.	<b>X</b>	
	8 Constate que el método para el despacho de producto sea el PEPS	<b>X</b>	
<b>A-1-2</b>	9 Observe que el pescado no se almacene fileteado o directamente expuesto al hielo	<b>X</b>	
<b>A-1-2</b>	10 Verifique que los mariscos se almacenen dentro de las temperaturas adecuadas.	<b>X</b>	

**A**

**A-1-1**

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

Hoja:   1   de:   1  

HECHO POR:	SJBG
REVISADO POR:	CR
FECHA:	01/03/2011

**Cédula sub analítica****LX****Conclusión:**

En base a la inspección física realizada en las bodegas del restaurante se determina que no se cumple con el estándar requerido según la norma, del cual se constata que el diseño de los estantes para el almacenamiento de productos no es adecuado, siendo que estos no están sujetos firmemente a la pared, dando probabilidad a un riesgo de accidente humano y pérdida de productos.

**A1**



**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

**A-1-2**

Hoja:   1   de:   1  

**Cédula sub analítica**

HECHO POR:	SJBG
REVISADO POR:	CR
FECHA:	01/01/2012



✓

**Conclusión:**

Se determina que según estándares proporcionados por las H.A.C.C.P. para la temperatura de almacenamiento de mariscos, que estos deben de mantenerse en una condición entre los 34 y 38 °F (1-3 °C) lo cual se constató mediante inspección física al área de refrigerados del restaurante, de igual forma se corroboró que el pescado estuviera fileteado y expuesto directamente al hielo y que el piso del cuarto frio fuera de concreto o estuviera sellado, con lo que se concluye que la entidad cumple con los estándares antes mencionados.

**A1**

**A2**Hoja:   1   de :   2  

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de**  
**almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>CAVR</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/05/2011</b>

### Cédula analítica

Mediante la observación se pudo verificar y constatar físicamente el cumplimiento de la norma HACCP, en producción de alimentos.

REF.	CONDICIÓN APLICABLE	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
	1 Observe que no se realice reutilización de alimentos cocidos pasados del tiempo estándar (sobrantes).	X	
	2 Compruebe que la utilización de los crustáceos sea dentro de su vida útil.	X	
<b>A-2-1</b>	3 Verifique que se apliquen los procedimientos adecuados para mantener los alimentos	X	
<b>A-2-2</b>	4 Compruebe que las prácticas de descongelamiento sean adecuadas	X	
	5 Verifique que la calibración y verificación de termómetros sea correcta	X	
	6 Observe que exista periódicamente desinfección de las tablas para picar, cuchillo, entre otros	X	
	7 Constate que exista adecuada medición de la temperatura para los alimentos preparados	X	
	8 Verifique que los empaques de los alimentos sean correctos	X	
	9 Compruebe que los jugos de las carnes no sean utilizados después de 24 horas	X	
	10 Observe que el retiro del empaque sea adecuado al reutilizar las carnes	X	
	11 Observe que se utilice el termómetro para medir el nivel de enfriamiento de los productos	X	
	12 Observe que se cubren o empaquen los alimentos mientras se enfrían	X	
<b>A-2-3</b>	13 Observe que el personal aplique el correcto lavado de las manos	X	

Hoja: 2 de: 2

REF.	CONDICIÓN APLICABLE	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
<b>A-2-3</b>	14 Compruebe que se cuenta en el área de producción con un lugar para lavado de manos que cuente con: agua fría y caliente, jabón anti-bacteria en funcionamiento y método para secarse las manos y basurero.	X	
	15 Determine la existencia de pruebas de laboratorio que respalden la inocuidad de los alimentos evitando virus y enfermedades	X	
	16 Determine que los guantes estén debidamente con la calidad de exanimación	X	
	17 Observe que existan y apliquen programas de higiene dentro del área de producción	X	
<b>A-2-4</b>	18 Compruebe que los alimentos que entran al proceso de producción no estén vencidos		X
	19 Determine que las temperaturas de cocción para los productos sea la correcta	X	
	20 Verifique que la torta para hamburguesa sea utilizada después de 24 horas de descongelamiento	X	



**A-2-1**Hoja: 1 de: 1

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

HECHO POR:	CAVR
REVISADO POR:	CR
FECHA:	01/05/2011

### Cédula sub analítica



Mesa caliente pos producción en perfecto estado para mantenimiento de productos.

### Conclusión:

Se determina bajo inspección efectuada a los alimentos producidos que estos son mantenidos en mesa caliente luego de ser producidos y mientras estos están en espera para ser servidos al cliente, el cual es un procedimiento adecuado para poder mantener el producto en óptima calidad, no existiendo riesgo en este punto crítico de evaluación.

**A2**

**A-2-2****EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**

**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,  
producción y servicios.  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

Hoja:   1   de:   1  

HECHO POR:	CAVR
REVISADO POR:	CR
FECHA:	01/01/2012

**Cédula sub analítica**

#



Método de descongelamiento en base a:

Refrigeración de 5 grados en cuarto frio, con continua supervisión con equipo adecuado de igual forma para el método de agua de chorro a 21 grados

**Conclusión:**

Se observa que existen buenas prácticas de descongelamiento aplicando dos métodos permitidos por las normas HACCP para evitar la contaminación cruzada así también para que los productos mantenga sus nutrientes, en base a lo anterior se concluye que no existe riesgo por mal empleo de métodos no permitidos para este proceso.

**A2**

**A-2-3**Hoja:   1   de :   1  

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

HECHO POR:	CAVR
REVISADO POR:	CR
FECHA:	01/05/2011

### Cédula sub analítica



Se verifica que el lavado de manos posee procedimiento adecuado.



Lavado de manos con compartimentos necesarios y en perfecto estado

### Conclusión:

Se observa que existe un adecuado lavado de manos el cual cuenta con los compartimentos necesarios para evitar contaminación cruzada entre los alimentos vertidos en cada uno de ellos así también por separado el lavado de manos debidamente equipado con agua fría y caliente, jabón anti-bacterial y método de secado con toallas desechables, por tanto se concluye que este proceso está condicionado en base a la norma HACCP.

**A2**

**A-2-4**Hoja:   1   de:   1  

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>CAVR</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/05/2011</b>

### Cédula sub analítica



Se verifico que todos los productos pre producidos no se aplica por parte de los carniceros el proceso de etiquetados y resguardado en bandejas.



Productos enlatado sin etiquetas y con abolladuras.

### Conclusión:

Se constató que dentro del proceso de pre producción las bandejas con producto no son etiquetadas de forma que identifique el nombre común del producto y su fecha máxima de producción para poder llevar el debido control del mismo en el despacho siendo este un proceso método apropiado para el sano manejo de fechas de vencimiento tanto en carnes y mariscos como en productos secos. Así también de verifico que los productos enlatados almacenados carecen de etiquetado y poseen abolladuras las cuales contaminan el alimento.

**A2**

**A3**Hoja:   1   de :   1  

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de**  
**almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>SJBG</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/07/2011</b>

### Cédula sub analítica

Mediante la observación y la revisión documental se pudo verificar y constatar el cumplimiento de la norma HACCP, en las condiciones en las que se presta el servicio en el restaurante, de lo cual se hizo revisión de los siguientes puntos:

REFEREN CIA	CONDICIÓN APLICABLE	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
	1 Verificar que las mermas tanto en cocteles como en platos principales sean las adecuadas	X	
	2 Comprobar que el abastecimiento de los alimentos sea oportuno	X	
<b>A-3-1</b>	3 Que el personal se encuentre en el tiempo exacto en su área de trabajo	X	
	4 Comprobar que los alimentos preparados no estén expuestos a contaminación en los buffet	X	
<b>A-3-2</b>	5 Reconocimiento al personal destacado	X	
	6 Verificar las temperaturas de los alimentos en los buffet	X	
	7 Sentido de motivación de los mandos medios	X	
	8 Comprobar el adecuado seguimiento y tratamiento de las quejas	X	
	9 Verificar que el personal sea calificado para poder cumplir con los objetivos de la empresa	X	
	10 Comprobar que el servicio de los meseros sea apropiado	X	
	11 Comprobar que existan promociones para los clientes y como se han planificado estas	X	
	12 Comprobar la actualización de menús con relación a lo que está en auge de la industria gastronómica	X	
	13 Verificar que existan programas de capacitación constante y talleres de motivación anuales	X	

**A**



**A-3-1**Hoja: 1 de: 1

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>SJBG</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/07/2011</b>

### Cédula sub analítica

Se verificó mediante una muestra aleatoria al personal del restaurante según el registro del reloj marcador y los horarios asignados a cada empleado, el horario de entrada por cada uno, obteniéndose los resultados siguientes:

RESTAURANTE EL "BUEN COMER"  
**Verificación de Horas de Entrada de los empleados**

IT	NOMBRES	CARGO	Horario de Entrada Asignado	15/06/2011	22/07/2011	09/09/2011	Cumplimiento de Horario
				ENTRADA	ENTRADA	ENTRADA	
1	ABEL DE JESUS AGUIRRE CASTANEDA	MESERO	6:30 AM	6:32 AM	6:30 AM	6:30 AM	✓
2	ABRAHAM SORTO HERNÁNDEZ	MESERO	10:30 AM	10:30 AM	10:29 AM	10:30 AM	✓
3	ADALBERTO MONTE AGUILAR	MESERO	5:30 PM	5:30 PM	5:30 PM	5:31 PM	✓
4	ALBERTO ORLANDO COLORADO CORDERO	MESERO	6:30 AM	6:31 AM	6:31 AM	6:30 AM	✓
5	ALCIDES AMILCAR MARQUEZ VALLE	MESERO	6:30 AM	6:30 AM	6:30 AM	10:00 a.m	✓
6	ALEXANDER ALFREDO RECINOS CANTOR	MESERO	6:30 AM	6:31 AM	6:30 AM	6:30 AM	✓
7	AZUCENA DEL CARMEN SOLANO REYES	MESERO	6:30 AM	6:30 AM	6:30 AM	6:30 AM	✓
8	CAMILA MARIA LARIOS RODRIGUEZ	SUPERVISOR	11:30 AM	11:29 AM	11:30 AM	11:30 AM	✓
9	CANDIDA MARGOTH MEDRANO DE CUBIAS	MESERO	6:30 AM	6:30 AM	6:25 AM	6:30 AM	✓
10	CECILIA ELIZABETH HERRERA	MESERO	6:30 AM	6:28 AM	6:30 AM	6:30 AM	✓

### Conclusión:

En base a los resultados obtenidos de la muestra, se concluye que la mayoría de los empleados cumple los horarios asignados a su puesto de trabajo, cumpliendo así con los estándares relacionados al servicio de la norma.

**A3**

**A-3-2**Hoja: 1 de : 2

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>SJBG</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/07/2011</b>

### Cédula sub analítica

#### Restaurante "El Buen Comer, S.A. de C.V.

##### Políticas de Reconocimiento Al Personal

#### 1. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL

El proceso de reconocimiento del personal está estrechamente vinculado al desempeño del empleado en el tiempo, por lo tanto los supervisores directos y directivos de la Institución deben reconocer la labor efectuada por el empleado según los parámetros establecidos tales como: Años de servicio, Logro de metas, Logro y Mejoramiento de productividad, a sus trabajadores; esto con el fin de mejorar el desempeño de cada uno de los empleados en el servicio a los prestado en el restaurante.

#### 2. RECONOCIMIENTO DE LOGRO DE METAS

Anualmente, el restaurante, a través del Comité de Incentivos, establece el plan, evalúa, define y premia a los mejores empleados de libre nombramiento que la entidad considere, por su aportes al crecimiento a la empresa.

##### El Plan Anual de Incentivos

Comisiones de estudio remuneradas: estas se concederán para adelantar estudios formales en una institución educativa escogida por el beneficiario,...

Becas para Educación Formal: en una institución educativa escogida por el beneficiario, la cual debe estar reconocida por las instancias competentes. Cuando se trate de estudios de postgrado, los estudios deberán estar relacionados con las funciones del cargo, de la dependencia

Además de esta relación de incentivos, todos los servidores seleccionados como los mejores, tendrán derecho a los siguientes reconocimientos:

- Mención especial con copia a la historia laboral.
- Publicación de sus nombres en las carteleras y medios de comunicación internos.
- Inscripción en el libro de empleados excelentes.

POLÍTICAS DE RECONOCIMIENTO AL PERSONAL

Se constató mediante prueba documental la existencia de un manual de políticas de reconocimiento a empleados del restaurante, en la cual se puede observar las estrategias del negocio para motivar a sus empleados.

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de**  
**almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

Hoja:   2   de :   2  

<b>HECHO POR:</b>	<b>SJBG</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/07/2011</b>

### **Cédula sub analítica**

De igual forma se constataron mediante la observación el cumplimiento de las políticas de reconocimiento a los empleados esto mediante actos públicos de reconocimientos por antigüedad, y empleados destacados que el negocio realiza cada año.



### **Conclusión:**

En base a las pruebas obtenidas se concluye que la entidad posee y aplica políticas de reconocimiento a empleados, que promueven el desarrollo y mejor desempeño en sus labores dentro del restaurante cumpliendo así, estándares establecidos por la norma.

**A3**

**A4**

Pág. 1/2

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de**  
**almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>SJBG</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2011</b>

### Cédula analítica

Mediante la observación y la revisión documental se pudo verificar y constatar el cumplimiento de la norma HACCP, en las condiciones en las que se presta en la administración del restaurante, de lo cual se hizo revisión de los siguientes puntos:

REFERENCIA	CONDICIÓN APLICABLE	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
1	Que se sobrecargue el personal del 1er., turno tomándose como horas extras mientras que el personal del 2do., turno se le remunere las horas no trabajadas.	X	
2	Fuga de utilidades por pago excesivo de horas extras.	X	
3	Que exista fuga recurrente de personal en las diferentes áreas	X	
4	Creación de sindicatos por pago inoportuno de planillas	X	
5	Falta de estabilidad laboral así como el generar armonía en los trabajadores.	X	
6	Falta de conocimiento gastronómico en el personal de nuevo ingreso.	X	
<b>A-4-1</b>	7 Que no exista capacitación continuas de educación y refuerzos	X	
8	La falta de aplicación a las normas de etiqueta en el área de servicio al cliente.	X	

Pág. 2/2

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de**  
**almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>SJBG</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2011</b>

### Cédula analítica

Mediante la aplicación de la ley antes citada, empleando la observación y verificación documental se constata el cumplimiento de la misma, en los diferentes ámbitos en la que la administración del restaurante la adopta, de lo cual se hizo revisión de los siguientes puntos:

REFERENCIA	CONDICIÓN APLICABLE	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
	9 Falta de accesorios y equipos de emergencia.	X	
	10 Que exista plan de señalización en el lugar de trabajo.	X	
<b>A-4-2</b>	11 Que exista programa de mantenimiento preventivo a equipos de cocina	X	
	12 La insuficiencia de baños acorde a l número de empleados del área de cocina, servicio y administración	X	
	13 Falta de control médico y de laboratorio a los empleados	X	

<b>A</b>
----------

**A-4-1**Hoja: 1 de : 1

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>SJBG</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2011</b>

### Cédula sub analítica

<b>EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.</b>					
<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN AÑO 2011</b>					
N	Nombre de la actividad	Duración		Finalidad	Atributo
		Días	Horas		
1	Cuso manipulación de alimentos (refuerzo)	3	21	Integrar a meseros y cocineros para que en conjunto refuercen sus conocimientos y lo apliquen en el ciclo de producción y servicio de alimentos.	<del>    </del>
2	Taller servicio y retiro de alimentos	4	28	Entrenar al personal operativo (capitanes y meseros) en técnicas esenciales de cómo servir y retirar los alimentos incrementando la calidad del servicio personalizado y etiqueta.	<del>    </del>
3	Taller de estilos de servicio en mesa (refuerzo)	3	24	A los participantes motivarlos a incrementar sus conocimientos sobre las técnicas del buen servir, y dar la oportunidad de desarrollo y crecimiento dentro de la empresa.	<del>    </del>
4	Curso de buenas prácticas de producción.	3	28	Personal de cocina que se motiven a incrementar la calidad de los productos tanto en presentación, sabor y aroma, conducido por chef de cocina internacional.	<del>    </del>
5	Curso de vinos y coctelera	3	20	Adiestrar al barman para que mejoren sus técnicas de preparación de bebidas con y sin alcohol, y motivar a presentar nueva carta de vinos y coctelera actual sobre la base de una buena aceptación.	<del>    </del>

### Conclusión:

De acuerdo a las verificaciones efectuadas al programa de capacitaciones del año 2011 y sus respectivas confirmaciones documentales así como de las aplicaciones de los conocimientos adquiridos a los empleados involucrados en desempeño de sus labores se tiene que la empresa realiza una buena gestión administrativa para mantener a su personal operativo motivado en la mejora de sus técnicas de producción y servicio.

**A4**

**A-4-1-1**

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>SJBG</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2011</b>

### **Cédula sub analítica**

Se constató que existe documentación contractual legal con los capacitadores y se reconfirma con el personal capacitado por medio de sus diplomas así como por fotografías tenidas en libro control de capacitación. Se presenció que el nuevo estilo de servicio Ruso es aplicado con buena coordinación.



### **Conclusión:**

El restaurante promueve capacitación y refuerzo continuo de sus empleados mediante cursos y talleres de diferentes tipos de actividades académicas en las cuales se busca dar la excelencia en la producción y servicio.

**A-4-1**

**A-4-2**

EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.

Hoja: 1 de : 1

**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,  
producción y servicios.  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

<b>HECHO POR:</b>	<b>SJBG</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>CR</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01/08/2011</b>

**Cédula sub analítica**

**PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO  
Equipos de restaurante y administrativo año 2011**

Descripción	Servicio	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	ATRIBUTOS
1 Cocinas y planchas de gas	Desengrasado	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Inspección de tubería interna				x				x			x		
	Revisión de válvula				x				x			x		
2 Batidoras	Cambio de aceite		x			x			x			x		##
	Inspección de sistema eléctrico	x					x							##
3 Rebanadoras	Cambio de aceite		x			x			x			x		##
	Inspección de sistema eléctrico	x					x							##
4 Calentadores	Afilado de navaja		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	##
	Medición de temperatura	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	##
	Limpieza general			x			x			x			x	##
5 Hornos	Inspección de sistema eléctrico			x			x			x			x	##
	Medición de temperatura	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	##
	Limpieza general			x			x			x			x	##
6 Molinos	Inspección de sistema eléctrico		x			x			x			x		##
	Cambio de aceite		x			x			x			x		##
	Afilado de navaja		x		x		x		x		x		x	##
7 Chimenea y sistema de aspersion	Inspección de sistema eléctrico	x					x							##
	Limpieza general		x			x			x			x		##
8 Licuadoras industriales	Afilado de navaja	x		x		x		x		x		x		##
	Inspección de sistema eléctrico	x				x				x				##
9 Sistema de válvulas de gas	Inspección de fugas	x			x			x				x		##
	Cambio de válvulas						x							##
10 Cuarto frio, congeladores	Limpieza general				x				x				x	##
	Inspección de motores		x						x					##
	Medición de temperatura	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	##
11 Aire acondicionado	Limpieza general		x			x			x			x		##
	Medición de temperatura		x			x			x			x		##
12 Computadoras y accesorios	Limpieza general				x				x				x	##
	Inspección de sistema eléctrico				x				x				x	##
	Cambio de batería a UPS											x		##

**Conclusión:**

De acuerdo a las verificaciones efectuadas al programa de mantenimiento preventivo se observa su cumplimiento dentro del mes programado para su ejecución, adicionalmente se presentó en este mes un caso de mantenimiento correctivo el cual fue de acción inmediata (**VER A-4-2.1**), el programa se cumple y se minimizan los riesgos en el lugar de trabajo.

**A4**



**A-4-2.1**Hoja:   1   de :   2  

**EL BUEN COMER, S.A. DE C.V.**  
**Auditoría basada en riesgos a los procesos de almacenamiento,**  
**producción y servicios.**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

HECHO POR:	SJBG
REVISADO POR:	CR
FECHA:	01/08/2011

### Cédula sub analítica



Se determina que las superficies de cocina son cubiertas y protegidas para evitar contaminantes y oxido.



Se observa la aplicación de químicos para remover grasas u otras suciedades adheridas a las paredes de la chimenea, el proceso recibe supervisión por parte del coordinador de limpieza a fin de garantizar lo adecuado de la misma.



Se verifica que la limpieza se realiza interna como externa de la chimenea y del sistema de aspersión de cocina.

Hoja:  2  de:  2 

Se constató que el personal de cocina posee habito de limpieza de cocinas y planchas, con ello minimizan la acumulación excesiva de grasas que provocarían alguna quemadura a los mismos cocineros.



Se averió la tubería interna de cocina y se pudo determinar que la respuesta a mantenimiento correctivo es de forma inmediata,



### Conclusión

Se da cumplimiento del mantenimiento de equipos administrativos y operativos lo que hace disminuir el riesgo de quemaduras, contaminación de aire por equipos en mal estado posible causa de enfermedades respiratorias en el personal.

**A-4-2**

### **2.5.7 Cierre de la auditoría.**

#### **ACTA DE CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA**

San Salvador, a las 10 horas del día 06 de octubre de 2011, en las oficinas de EL BUEN COMER, S.A. DE C.V., ubicada en sobre el paseo general escalón, frente a centro comercial galerías se dio inicio a reunión de cierre de auditoría, en la cual asistieron los Directores, personal de la empresa y el equipo de auditoría

Se agradeció a los funcionarios de la dependencia auditada por la disponibilidad de los recursos físicos y logísticos que fueron solicitados para realizar el trabajo y por la puntualidad y disposición del personal que fue requerido en las evaluaciones que fueron realizadas.

Se presentaron los hallazgos más representativos de todo lo encontrado, y se acordó que se entregaran al auditor el plan de acciones el día 28 de noviembre de 2011.

Finalmente se informó que se procederá a la entrega del informe final de la auditoría realizada a la unidad de alimentos y bebidas el día 10 de enero de 2012.

Sin más que tratar se finaliza la reunión a las 14 horas del mismo día, firma:

Auditor interno

#### Nota

Adjunto al presente se anexa lista de registro de asistencia a la presente reunión, para constancia.

**2.5.8. Solicitud de planes de acción, así como las inconformidades a las observaciones**

<b>EL BUEN COMER, S.A. DE C.V. REPORTE DE NO CONFORMIDADES</b>		
<b>PARTE 1: REPORTE</b>		
1. Nombre del emisor	2. Cargo	3. Hallazgo # de #
4. Hallazgo		
5. Descripción de la no conformidad		
6. Firma del emisor		
<b>PARTE 2: ACCIÓN PROPUESTA</b>		
7. Fecha de recepción de la no conformidad	8. Cauda principal	
9. Corrección y/o acción correctiva propuesta		
10. Acción tomada		
<b>PARTE 3, VERIFICACIÓN</b>		
11. ¿La acción tomada fue eficaz?  Si            No <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	12. Si no fue eficaz establezca la razón	

### **2.5.9. Informe de auditoría**

**EL BUEN COMER, S.A. de C.V.  
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

**Lic. Pedro Gallardo**

**Presidente de la junta directiva**

En consecución con el plan anual de trabajo de auditora, he efectuado revisión a los proceso de almacenamiento producción y servicio del restaurante y los objetivos estratégicos llevados por **EL BUEN COMER, S.A. de C.V.**, constituida el 12 de Marzo de 1985 cuya finalidad principal es restaurantes, negocio familiar ubicado sobre el paseo general Escalón, frente a centro comercial galerías de esta ciudad y departamento, con el fin de verificar e informar sobre el cumplimiento de estándares alimentarios, políticas y aplicación de planes de acción por parte de las gerencias.

**Objetivo del auditor**

Conocer, documentar y evaluar el proceso de producción y servicio de alimentos y bebidas, detectando los riesgos que impiden asegurar el buen funcionamiento del restaurante y con ello el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

**Alcance del auditor:**

La auditoría fue conducida teniendo en cuenta las disposiciones de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NEPAI), los estándares internacionales para la inocuidad de los alimentos (H.A.C.C.P), leyes y ordenanzas municipales aplicables al rubro de restaurantes del municipio de San Salvador.

**Resultados de la auditoría:**

A continuación se detallan los hallazgos:

## 1.) Inadecuada seguridad y diseño de los estantes de los almacenes.

### Condición:

Al efectuar la verificación física del diseño de las bodegas de almacenamiento de productos alimenticios incluidos los cuartos fríos, así como las condiciones de seguridad y los estantes, se identifican las siguientes deficiencias (ver cédula de trabajo **A-1-1**):

- Se determinó estantes sin ningún tipo de seguridad que garantice su firmeza ante cualquier caso fortuito.
- Se encontró que los estantes poseen ruedas instaladas en cada una de sus bases, lo cual no es indicado dentro de las bodegas.
- No se incluyen en el diseño protectores para cada uno de los niveles con el objetivo de evitar pérdidas y contaminación de productos por abolladuras o roturas al caerse.

### Criterio:

#### Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo:

Según el artículo 39, de la referida ley expresa que cuando se cuando se utilice maquinaria o equipo de trabajo que implique un riesgo para sus operarios, deberá capacitarse previamente al trabajador. Además será obligación del empleador proveer el equipo de protección personal adecuado según el tipo de maquinaria al que se trate y deberán crearse procedimientos de trabajo que ayuden a prevenir riesgos.

Art. 40 La maquinaria y equipo utilizados en la empresa deberán recibir mantenimiento constante para prevenir riesgos de mal funcionamiento y contarán con una programación de revisiones y limpiezas periódicas y no se utilizarán si no están funcionando correctamente; además dichas máquinas serán utilizadas solo por el personal capacitado y para los usos que fueron creados según las especificaciones técnicas del fabricante.

### H.A.C.C.P.

Recepción y cuidado de los productos:

- Sellos y etiquetas no defectuosos
- Sin golpes
- Corrosión

Diseño de bodega seca:

- Segura
- Bien iluminada
- Control de plagas en practica
- Paredes y pisos sellados de concreto
- Estantes de rejillas y ventilados
- Todos los estantes deben estar contruidos con material no poroso, ni de madera.
- Los estantes deben estar a 15 cm del piso y 7 cm de las paredes.

### **Causas**

- En la visita a las bodegas de almacenamiento se observa el constante contacto del almacenista con el estante donde se encuentran los productos, tanto para la actividad de resguardo como de despacho, genera que estos caigan al piso sin mayor esfuerzo, de igual forma al tropezar con estos.
- Falta de persona responsable en la supervisión de la seguridad mínima que debe haber en los equipos de trabajo.

### **Efectos**

- Los productos que se caen y son abollados, contamina internamente el alimento.
- Perdida de productos por roturas y averías.
- Demandas de clientes derivadas por servir productos contaminados que causen infecciones gastrointestinales.
- Riesgos de accidentes en caso de sismos por el personal del almacén como de otras personas que visitan o ejercen funciones dentro de este lugar.

### **Recomendaciones**

Que el gerente de alimentos y bebidas gestione la corrección del diseño de los estantes y asegurar los mismos en cumplimiento de los estándares técnicos determinados en las HACCP y la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, así mismo que asignen responsable de la evaluación de los riesgos de los equipos de trabajo como del mantenimiento.

Que el chef de cocina aplique la normativa técnica HACCP en la revisión de los productos despachados en los almacenes a fin de garantizar la salubridad de la producción.

### **Comentarios del auditado**

Gerente de alimentos y bebidas, es el caso que las perdidas y la contaminación de los productos por averías y abolladuras, estadísticamente no se presentan, debido a que el personal está altamente capacitado para el

manejo del mismo, así también las condiciones de los estantes son las más adecuadas por que reducen el consumo de espacio, tiempo por su flexibilidad de movimiento que brindan las bases con rodos y hasta la fecha no se registran accidentes por esta aplicación.

### **Comentario de la auditoria**

Gerente de alimentos y bebidas, se constató y evidencio en la visita física al almacén, que existe materia prima quebrada y abollada producto de caída por el mal acondicionamiento de los estantes, evaluada esta condición, no se observó en esta auditoría la capacidad técnica del empleado en lo dispuesto en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. Por lo tanto la recomendación fue no cumplida y el hallazgo no superado.

### **Plan de acción**

No se presenta plan de acción ni fecha de compromiso para superar el hallazgo.

## **2.) La inexistencia de control de fechas de vencimiento en el proceso de pre-producción y productos contaminados.**

### **Condición**

Al verificar el proceso de pre-producción de los alimentos se identifica la deficiencia que en estos los carniceros no etiquetan el producto porcionado (ver cédula de trabajo **A-2-4**)

### **Criterio**

**Según las H.A.C.C.P** en relación a las prácticas estándar de pre-producción menciona:

Que debe existir un etiquetado con fecha de pre-producción de las bandejas que contienen alimentos con hora y nombre común que lo productos sean utilice en los próximos tres días, las tablas de cortar deben de ser para alimentos crudos en tabla de calor, para alimentos listos para comer tabla blanca. Debe existir una verificación de termómetros en cuartos fríos, en relación al descongelamiento preferible enfriar productos a menos de 5 grados centígrados y como segunda opción en grifo con agua potable limpia. El empleado debe



lavarse las manos antes de la manipulación de los productos y el manejo del inventario bajo en método PEPS.

### **Causas**

- No existe un control adecuado del etiquetado del producto pre-producido.
- El chef y sub chef no realizan una supervisión de los stocks de pre-producción y sus características esenciales.
- Inexistencia del control de despacho de los productos pre-producido.

### **Efectos**

- Pérdidas de productos pre-producido vencido.
- Demandas de clientes por servicio de platillos con materia prima vencida que repercute en problemas gastrointestinales.

### **Recomendaciones**

Que el gerente de alimentos y bebidas, chef y sub chef velen por la ejecución de labores de supervisión en esta sección y aclaren por que no se han implementado estas verificaciones. El método PEPS sea aplicado para el despacho de los productos y fortalecer el control interno atendiendo a los requerimientos demandados por las normativas técnicas y legales asegurando el buen resguardo y manejo de los productos.

### **Comentario del auditado**

Chef, la labor de supervisión se ejecuta en toda clase de cocina y se posee una adecuada segregación de funciones para la verificación y control de cada uno de los procesos ejecutados y ejerzo de manera directa el monitoreo de su cumplimiento, en tal sentido no hemos registrado ninguna queja de clientes por mala calidad en los alimentos que previo a ser servidos pasan a pruebas preliminares por mi persona de calidad.

### **Comentario de la auditoría**

Chef, el enfoque de la recomendación posee su fundamento en lo observado físicamente en el proceso de producción en tres revisiones, tanto en carnicería donde se realiza el porcionado de los alimentos como

cuarto frio donde son resguardados claramente se puede ver que no existe etiquetado de los productos. Por lo tanto la recomendación fue no cumplida y el hallazgo no superado.

**Plan de acción**

No se presenta plan de acción ni fecha de compromiso para superar el hallazgo.

San Salvador, 10 de enero del 2012.

Atentamente,

Auditor Interno,

EL BUEN COMER, S.A. de C.V.

## **2.6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **2.6.1.Principales conclusiones de la investigación.**

- El conocimiento acerca de cómo llevar a cabo una auditoría basada en administración de riesgos a las áreas de almacenamiento producción y servicios es limitado debido a la poca experiencia obtenida por los expertos y a la mínima práctica del estándar internacional sobre el Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos de Control (H.A.C.C.P.), para garantizar la inocuidad de los alimentos, así también al escaso material bibliográfico, que proporcionen educación continua al profesional o personal clave sobre estos temas.
- Las áreas críticas y de mayor riesgo en los restaurantes gourmet son las de producción y servicios claramente definidos por su valor dentro de estos negocios, ya que son el generador de la actividad económica y por ende susceptible a mayor peligro del cumplimiento de sus objetivos.
- Según los resultados de la investigación realizada a los profesionales de contaduría pública que ejercen la auditoría interna y a los gerentes en estudio se concluye que la mayoría de estos consideran que la creación de una guía como instrumento metodológico para el desarrollo de la auditoría de administración de riesgos en los procesos de almacenamiento producción y servicios, facilitaría el proceso de ejecución de este tipo de revisión.

### **2.6.2. Recomendaciones**

- Se sugiere que las unidades de auditoría interna realicen su trabajo con base a un marco de referencia aplicable, tomando en cuenta la evaluación de riesgos para definir el alcance de la auditoría, así como la determinación de procedimientos, para que los resultados de la revisión sean satisfactorios.

- A las universidades se recomienda llevar a cabo una revisión de sus programas de estudio en las asignaturas especializadas de la carrera de contaduría pública, con el fin de incluir la asignatura de auditoría de administración basada en riesgos de los procesos operativos en dichos planes académicos y así despertar el interés por esta rama técnica en los estudiantes y transmitir los conocimientos básicos que rodean a este tema.
- A los institutos y gremiales de la profesión contable, contar en sus planes anuales con jornadas de capacitación y seminarios especializados en auditoría de administración de riesgos en las áreas de almacenamiento producción y servicios, con la participación de profesionales locales y extranjeros expertos que puedan capacitar a estudiantes, profesionales que ya ejercen la auditoría y al personal administrativo siendo así facilitadores de conocimientos técnicos en esta rama.
- Al personal clave y a la unidad de auditoría interna en los restaurantes dedicados a la especialidad gourmet adoptar en sus prácticas la evaluación de los riesgos generados en las áreas productivas del negocio así también la aplicación del Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos de Control (H.A.C.C.P.), para lo cual se pone a disposición el presente material como un modelo que ilustra los pasos a dar en dicho examen.

## Bibliografía

- Arteaga santeliz, Juan Ernesto; Gonzalez Alvarenga, Javier Alcides; Orantes Rivas, Vanessa Damaris; Rodas Flores, Leydi Mercedes.** Año 2009, *“Manual para el diseño de un plan de auditoría interna basado en el enfoque de evaluación de riesgos según el componente de evaluación de riesgos de COSO II ERM – Administración de riesgos empresariales”*. Trabajo para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Antigua Cuscatlan.
- Committe of sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).** año 2004.  
Gestión de Riesgos Corporativos-Marco integrado, Técnica de Aplicación.
- Defliese, Philip L.; Johnson, Kenneth P.; Macleod, Roderick K.** año 1989 “auditoría Montgomery” Ediciones Ciencia y Técnica.
- Decreto 12 tomo 359,** del 1 de abril del 2003 “Ordenanza reguladora de la contaminación ambiental por la emisión de ruidos en el municipio de San Salvador”, Alcaldía Municipal de San Salvador.
- Decreto 254 tomo 387** del 21 de enero del 2010 “Ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo”
- Decreto 539,** del 16 de diciembre de 2004, “Ley del Impuestos Sobre Productos del Tabaco”
- Decreto 640,** del 22 de febrero de 1996, “Ley Reguladora de la Producción y Comercialización del Alcohól y de las Bebidas Alcohólicas”
- Decreto 732 tomo 322,** del 08 de diciembre de 1993, “Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del área Metropolitana de San Salvador”
- Dirección General de Estadística y Censos.** ( año 2011 ). directorio de empresas 2011  
[http://www.digestyc.gob.sv/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=:directorio-de-empresas&Itemid=79](http://www.digestyc.gob.sv/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=:directorio-de-empresas&Itemid=79)
- Francisco Gómez Rondón** año 1984 Auditoría 1a edición.
- IASB.** año 2011. Marco para la practica profesional de auditoría interna
- Libro General Consejos para La Practica (Anteriormente,Guías o Pautas del Libro Rojo).** Año 2001.  
Instituto de auditores internos de España.
- Pillsbury Company.,** año 2003. “Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control”. EEUU.  
Ricardo de Jesús Arucha, Chef ejecutivo facilitador autorizado HACCP
- The institute of internal auditors.** Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna 2011.

# ANEXOS

### METODOLOGÍA Y DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### Tipo de estudio

El presente trabajo se desarrolló con el método hipotético deductivo, considerado el más apropiado, porque parte de un supuesto o afirmación por demostrar, el cual fue analizado segregando en todas sus variables y los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recopilar información.

#### Unidad de análisis

Los cuestionarios fueron dirigidos a gerentes o encargados que son los responsables de la buena administración del restaurante y que tiene capacidad de decisión; así mismo a los auditores internos, ya que estos analizan las condiciones de la empresa y tiene el poder de influir en las decisiones mediante sus recomendaciones.

#### Universo y muestra

La población fue de 65 restaurantes gourmet, de acuerdo a los datos proporcionados por el Ministerio de Turismo (MITUR), que se encuentran en el Registro Nacional de Turismo (RNT) según el documento: "Directorio económico de empresas 2011", en los cuales se cumple con la condición que sus operaciones se efectúen en el municipio de San Salvador.

Para la selección de la muestra se utilizó el método aleatorio simple, que consiste en que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos.

#### Determinación de la muestra.

La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{NPQZ^2}{(n - 1)E^2 + PQZ^2}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra o número de observaciones.

N: Tamaño de la población, que en este caso corresponde a 65 restaurantes gourmet.

E: Nivel de precisión o margen de error considerado del 10%

Z: Nivel de confianza, el cual fue determinado tomando de base la Curva de Gauss, con un error tolerable del 0.10 y un nivel de significación de 0.90. El cual proporciona el valor definido en la tabla de valores de  $z = 1.96$

P: proporción de éxito en la muestra que se tomó es del 90%

Q: Fracaso en la muestra es el restante 10%

Sustituyendo

$$n = \frac{(65)(0.90)(0.10)(1.96)^2}{(65 - 1)(0.10)^2 + (0.90)(0.10)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{(65)(0.90)(0.10)(3.8416)}{(64)(0.01) + (0.90)(0.10)(3.8416)}$$

$$n = \frac{22.47336}{0.64 + 0.345744}$$

$$n = \frac{23.72188}{0.985744} = 23$$

$$n = 22.79837361 \approx 23 \text{ Restaurantes gourmet}$$

Según el cálculo anterior la muestra que se utilizó es de 23 restaurantes gourmet del universo determinado.

Para tal efecto este fue el procedimiento realizado:

- Se asignó un número correlativo único (del 1 al 65) al total de la población de restaurantes sin aplicar ningún orden a la base.
- Se introdujeron los 65 números a un depósito y se extraen de esta los 23 que constituirán la muestra determinada.



### **Instrumentos y técnicas a utilizar en la investigación**

Son el cuestionario y la entrevista, así como el uso de las técnicas de análisis, síntesis, tabulación e interpretación de datos.

### **Procesamiento de la información.**

La información que se obtuvo a través de los cuestionarios se procesó con ayuda del computador, a través de los programas de Microsoft Office Excel y Statistical Package for the Social Sciences (S.P.S.S., paquete estadístico para las ciencias sociales versión V.19), ya que con el empleo de estos se facilitó el análisis de los datos recolectados y por ende diseñar un diagnóstico a fin de obtener los parámetros necesarios para formular la propuesta de solución a la problemática planteada.

### **Análisis e interpretación de los datos procesados**

El análisis de los datos obtenidos se presentó de forma gráfica interpretando las relaciones entre las variables identificadas en el proceso de la tabulación de la información en base a los cuestionarios, cada dato obtenido fue base para el diseño de la metodología. El análisis se realizó mediante la interpretación de las frecuencias absolutas y los gráficos establecidos por cada pregunta.

## CUESTIONARIO

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

**Cuestionario dirigido a gerente y auditor interno de los restaurantes gourmet en el municipio de San Salvador.**

## Objetivo:

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información relacionada al tema: **“Propuesta de auditoría interna basada en riesgos a los procesos de almacenamiento producción y servicio de los restaurantes gourmet en el municipio de San Salvador”**, la información obtenida será utilizada para fines académicos y bajo estricta confidencialidad.

## Indicaciones generales:

Marque con una “x” dentro del recuadro la respuesta que crea conveniente y complemente aquellas preguntas según se solicite.

1. ¿Existe una unidad de auditoría interna en el restaurante?

a. Si

b. No

## Objetivo:

Identificar qué porcentaje de los restaurantes cuentan con los servicios de auditoría interna.

2. De los siguientes servicios de auditorías ¿Cuáles se ejecutan en el restaurante?  
(Puede marcar más de una opción).

a. Auditoría Fiscal

e. Auditoría Interna basada en Riesgos

b. Auditoría Integral

f. Auditoría de Sistemas

c. Auditoría Operativa

g. Auditoría de Estados Financieros

d. Auditoría Forense

h. Auditoría Interna

## Objetivo:

Determinar los tipos de auditorías que se realizan en los restaurantes.

3. ¿Conoce usted la auditoría basada en la administración de riesgos en los procesos operativos?

a. Si

b. No

Objetivo:

Determinar si conoce la auditoría basada en la administración de riesgos.

4. Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa: Explique ¿En qué consiste la auditoría basada en riesgos en los procesos operativos?

---

---

Objetivo:

Determinar qué tipo de conocimiento posee sobre la auditoría basada en la administración de riesgos.

5. ¿Recibe capacitaciones continuas sobre la administración de riesgos operacionales?

a. Si

b. No

Objetivo:

Identificar si posee conocimientos actualizados sobre el tema.

6. ¿En el restaurante existe un plan de auditoría sobre la administración de riesgos operacionales?

a. Si

b. No

Objetivo:

Determinar si en los restaurantes se ejecutan auditorías basadas en la administración de riesgos.

7. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa ¿Cuáles son las áreas de riesgo que se han determinado según el plan de auditoría?

---

---

---

---

---

---

---

---

Objetivo,

Identificar cuáles son las áreas críticas que los restaurantes determinan como tales.

8. ¿Conoce el sistema de control interno COSO ERM, para la administración y evaluación de riesgos?

a. Si

b. No

Objetivo:

Determinar el conocimiento del sistema de control COSO ERM.

9. Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa: ¿Está aplicando este sistema de control interno COSO ERM al restaurante?

a. Si

b.No

Objetivo:

Verificar la aplicación del sistema de control COSO ERM.

10. De los componentes del control interno COSO ERM, ¿Cuál considera más importante para su negocio?

---

Objetivo:

Confirmar el conocimiento en relación al sistema de control COSO ERM.

11. En base a las operaciones relacionadas con el giro del restaurante ¿Señale con cuál o cuáles de las siguientes normativas técnicas y legales cuenta usted con herramientas para darle cumplimiento a estas normativas, relacionado al control de calidad de los alimentos y bebidas?

- a. HACCP
- b. Leyes relacionadas al Ministerio de Salud
- c. Leyes relacionadas a las alcaldías
- d. Leyes relacionadas al Ministerio de Medio Ambiente

Objetivo,

Determinar si aplica herramientas técnicas sobre el control de calidad de almacenamiento producción y servicio de los alimentos y bebidas.

12. De las siguientes auditorías ¿Cuál de ellas considera importante aplicar a los restaurantes gourmet? Evaluar el nivel de importancia colocándole una nota del 1 al 4, siendo 1 el que cree más importante

- a. Auditoría sobre control interno
- b. Auditoría de procesos.
- c. Auditoría de sistemas
- d. Auditoría administración de riesgos

Objetivo:

Determinar la importancia de implementación de una auditoría basada en administración de riesgos.

13. En las siguientes actividades empresariales ¿En cuál ha identificado problemas relacionados a las operaciones del negocio que tienen un impacto en los riesgos?

- a. Finanzas
- b. Administrativa
- c. Producción y servicio
- d. Contabilidad

Objetivo:

Identificar en cuales actividades del negocio han tenido los gerentes o el auditor dificultades para un buen funcionamiento.

14. ¿Cuenta con el suficiente material bibliográfico para el desarrollar de una auditoría sobre la administración de riesgos?

a. Si

b. No

Objetivo:

Determinar la necesidad de material didáctico enfocado a una auditoría sobre la administración de riesgos de los restaurantes en el área de almacenamiento, producción, servicio de alimentos y bebidas.

15. De la bibliografía que se presenta a continuación: ¿Cuáles considera importante para la implementación de un modelo de auditoría basada en la administración de riesgos del restaurante?

a. Libro de auditoría interna.

b. Boletines sobre auditoría basada en riesgos.

c. Trabajos de investigación relacionadas con el área

d. Ninguna de las anteriores. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

Objetivo:

Determinar si el proyecto de investigación es considerada por los gerentes y auditores internos como herramienta útil para la implementación y desarrollo de una auditoría basada en riesgos.

16. De acuerdo a la actividad principal de los restaurantes gourmet y en consideración a la calidad de los mismos ¿cuál es el grado de importancia otorgado a la implementación de la auditoría interna basada en la administración de riesgos en los procesos de almacenamiento, producción, servicio de alimentos y bebidas?

a. Alta

b. Media

c. Baja

Objetivo:

Identificar la importancia que posee para los responsables de los restaurantes, esta área de auditoría interna, así como también la relevancia del proyecto de investigación como una herramienta de apoyo.

17. Dentro de las actividades de servicios ¿posee índices estadísticos que identifiquen situaciones de riesgos?

a. Si

b. No

Objetivo:

Determinar si existen herramientas de control que disminuyan riesgos importantes en las actividades de servicios.

18. En base a la pregunta anterior: ¿Cuáles índices aplica o considera adecuados aplicar para la administración de riesgos en las actividades de servicios?

---

---

---

Objetivo:

Identificar las herramientas para el control y administración de riesgos que los gerentes o auditores sugieren para el buen desempeño de las actividades de los restaurantes.

## TABULACIÓN Y GRÁFICOS

### Pregunta 1

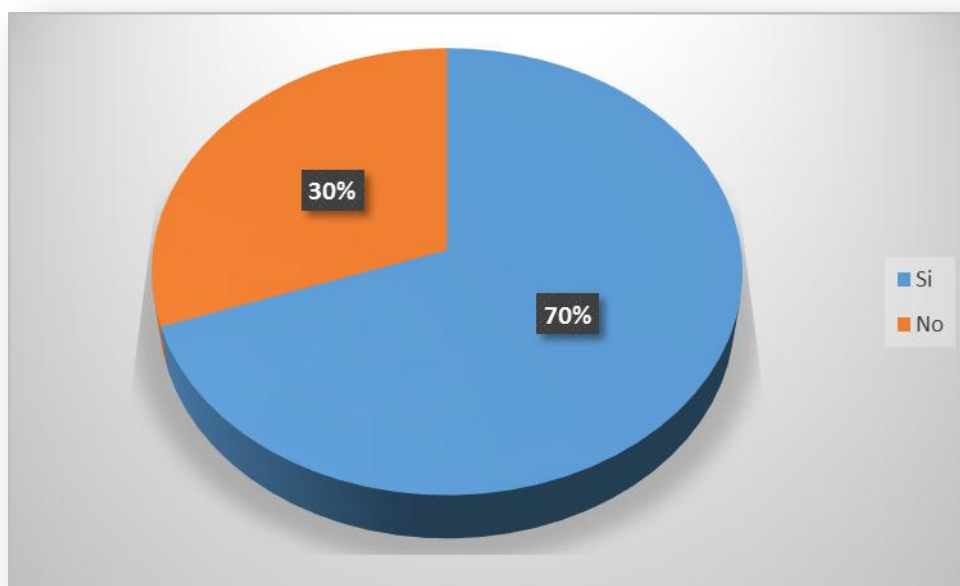
¿Existe una unidad de auditoría interna en el restaurante?

#### Objetivo:

Identificar qué porcentaje de los restaurantes cuentan con los servicios de auditoría interna.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Si	16	69.57%
No	7	30.43%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>

### Gráfico 1



#### Análisis:

Según los resultados obtenidos cerca de un 70% de los encuestados manifiestan poseer una unidad de auditoría interna.

## Pregunta 2

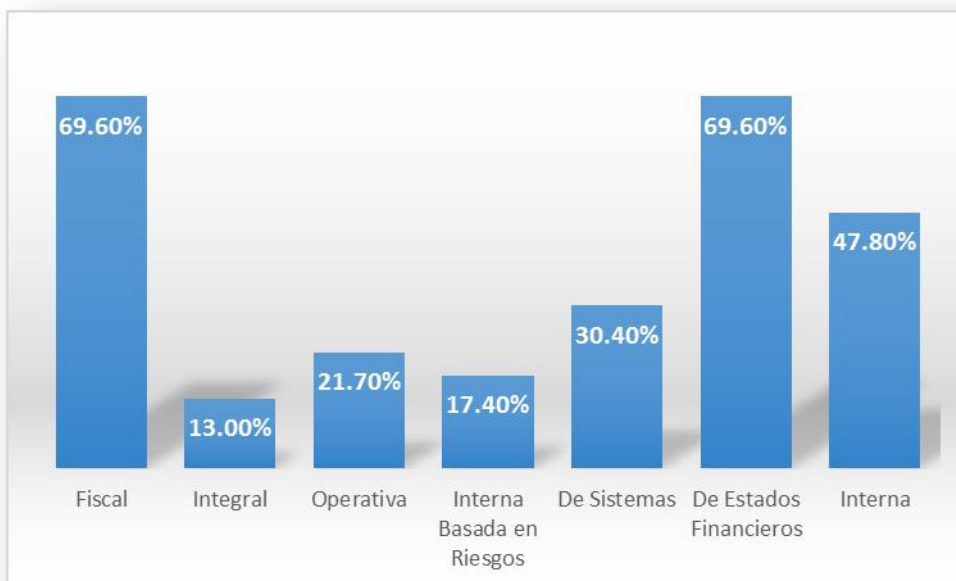
De los siguientes servicios de auditoría ¿Cuáles se ejecutan en el restaurante?

### Objetivo:

Determinar los tipos de auditorías que se realizan en los restaurantes.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Fiscal	16/23	69.6%
Integral	3/23	13.0%
Operativa	5/23	21.7%
Interna Basada en Riesgos	4/23	17.4%
De Sistemas	7/23	30.4%
De Estados Financieros	16/23	69.6%
Interna	11/23	47.8%

### Gráfico 2



### Análisis:

La mayoría de los restaurantes gourmet ejecutan auditoría fiscal y de estados financieros con casi un 70% siendo estas la mayor frecuencia, en cambio aquellos que en la pregunta 1 manifestaron poseer una unidad de auditoría interna, en la presente confirman el resultado al afirmar que de más del 65% de restaurantes que aplican este servicio, existe un 17% que lo emplean con el elemento de ser basada en riesgos.



### Pregunta 3

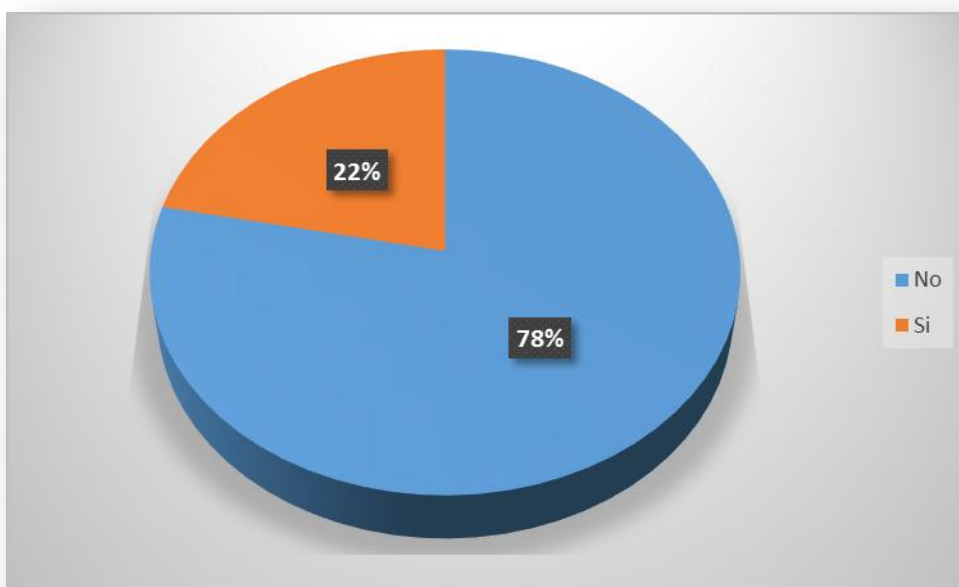
¿Conoce usted la auditoría basada en la administración de riesgos en los procesos operativos?

#### Objetivo:

Determinar si conoce la auditoría basada en la administración de riesgos.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
No	18	78.26%
Si	5	21.74%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 3



#### Análisis:

En relación con la pregunta anterior en la cual se manifiesta que únicamente cerca de un 17% de los encuestados ejecuta los servicios de auditoría interna basada en riesgos, se confirma al analizar los resultados de esta pregunta, ya que existe un poco más del 78% que afirman no conocer la auditoría interna basada en riesgos.

#### Pregunta 4

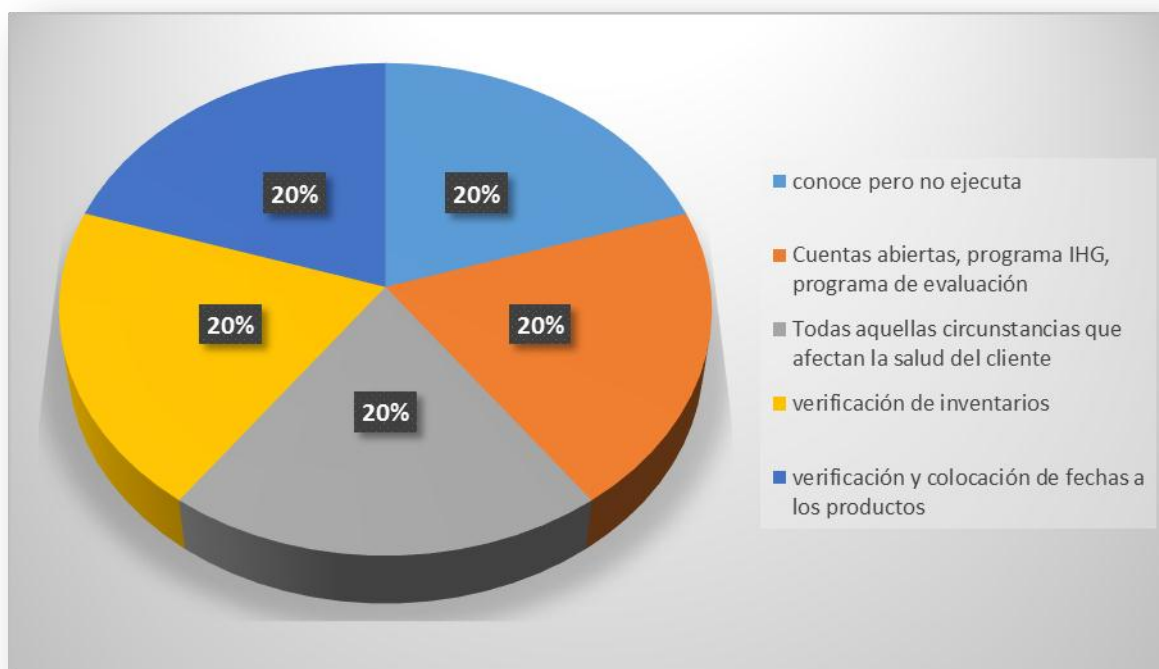
Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa: Explique ¿En qué consiste la auditoría basada en riesgos en los procesos operativos?

#### Objetivo:

Determinar qué tipo de conocimiento posee sobre la auditoría basada en la administración de riesgos.

Respuestas	Fa	Fr
conoce pero no ejecuta	1	20.00%
Cuentas abiertas, programa IHG, programa de evaluación	1	20.00%
Todas aquellas circunstancias que afectan la salud del cliente	1	20.00%
verificación de inventarios	1	20.00%
verificación y colocación de fechas a los productos	1	20.00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>

#### Gráfico 4



#### Análisis:

Del 100% que afirma conocer la auditoría interna basada en riesgos y que manifiestan implementarla en sus negocios, según resultados obtenidos en la pregunta 4; desconocen técnicamente del concepto del mismo según se puede observar en las respuestas obtenidas.

### Pregunta 5

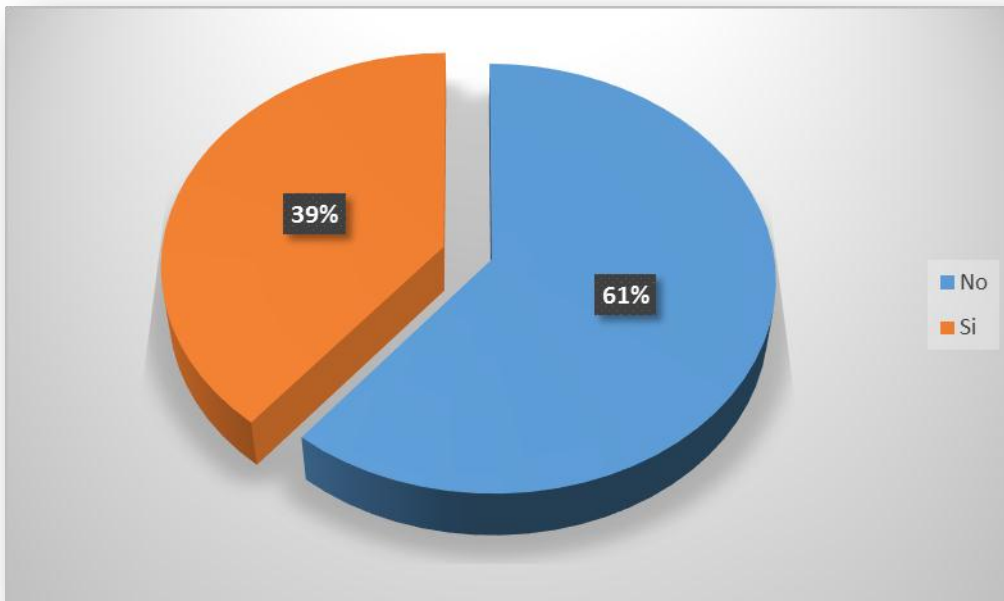
¿Recibe capacitaciones continuas sobre la administración de riesgos operacionales?

#### Objetivo:

Identificar si posee conocimientos actualizados sobre el tema.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
No	14	60.87%
Si	9	39.13%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 5



#### Análisis:

Una de las razones por las cuales, los auditores o administradores desconocen la aplicación de la auditoría basada en riesgos es que cerca del 61% afirman no haber recibido capacitaciones acerca de dicha asesoría y del restante unos manifiestan que si han recibido pero no implementan y otros que si realizan mas no conocen el concepto técnico.

### Pregunta 6

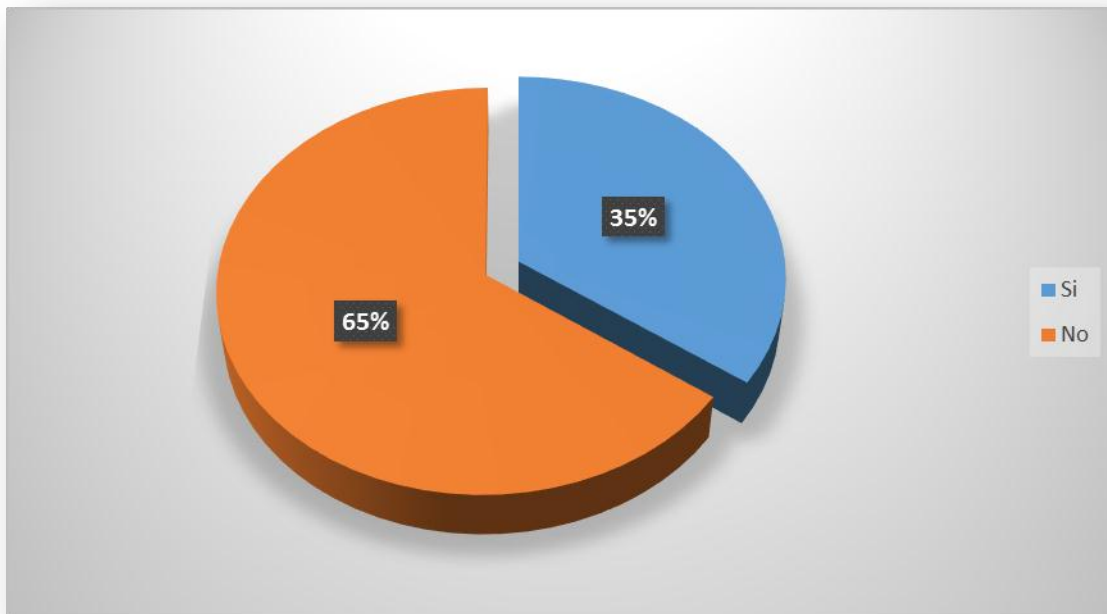
¿En el restaurante existe un plan de auditoría sobre la administración de riesgos operacionales?

#### Objetivo:

Determinar si en los restaurantes se ejecutan auditorías basadas en la administración de riesgos.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Si	8	34.78%
No	15	65.22%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 6



#### Análisis:

Los restaurantes poseen un plan de auditoría sobre la administración de riesgos operacionales siendo este un valor representativo de un poco más del 65%.

### Pregunta 7

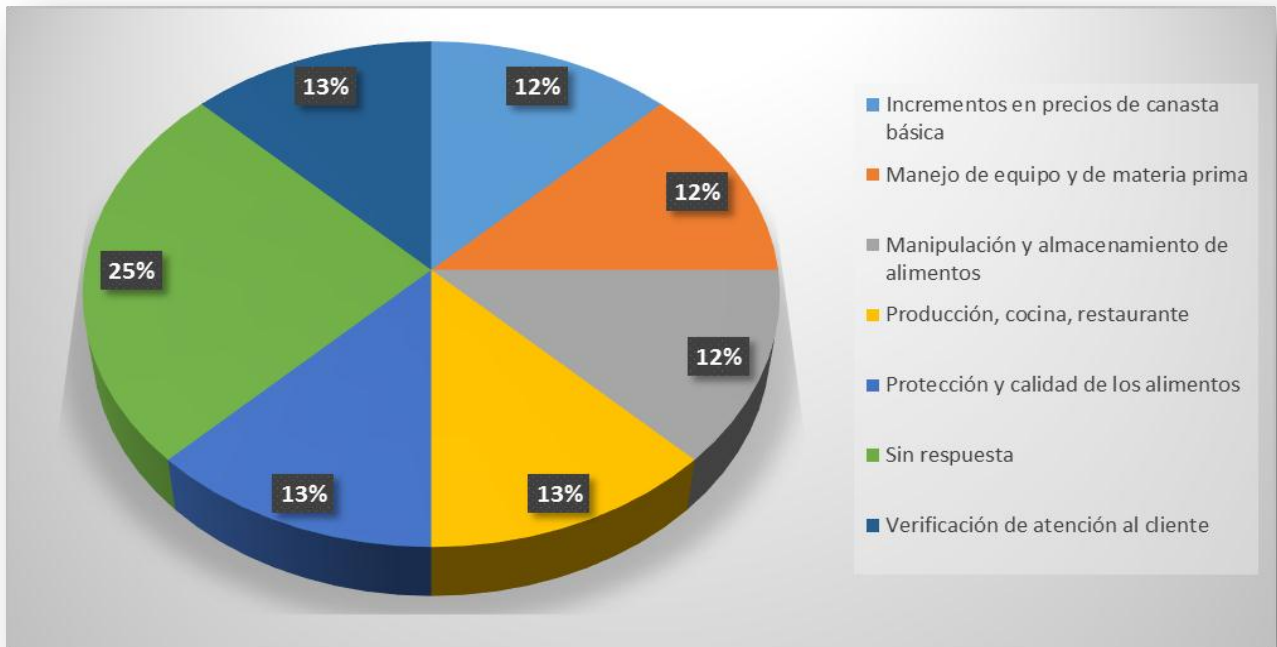
Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa ¿Cuáles son las áreas de riesgo que se han determinado según el plan de auditoría?

#### Objetivo,

Identificar cuáles son las áreas críticas que los restaurantes determinan como tales.

Respuestas	Fa	Fr
Incrementos en precios de canasta básica (área operacional)	1	12.50%
Manejo de equipo y de materia prima (área operacional)	1	12.50%
Manipulación y almacenamiento de alimentos (área operacional)	1	12.50%
Producción, cocina, restaurante (área operacional)	1	12.50%
Protección y calidad de los alimentos (área operacional)	1	12.50%
Sin respuesta	2	25.00%
Verificación de atención al cliente (área de servicios)	1	12.50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 7



#### Análisis:

Se determina una relación directa al área de operaciones, siendo estas de un 75% compuesta por 6 de las 8 respuestas proporcionadas.

### Pregunta 8

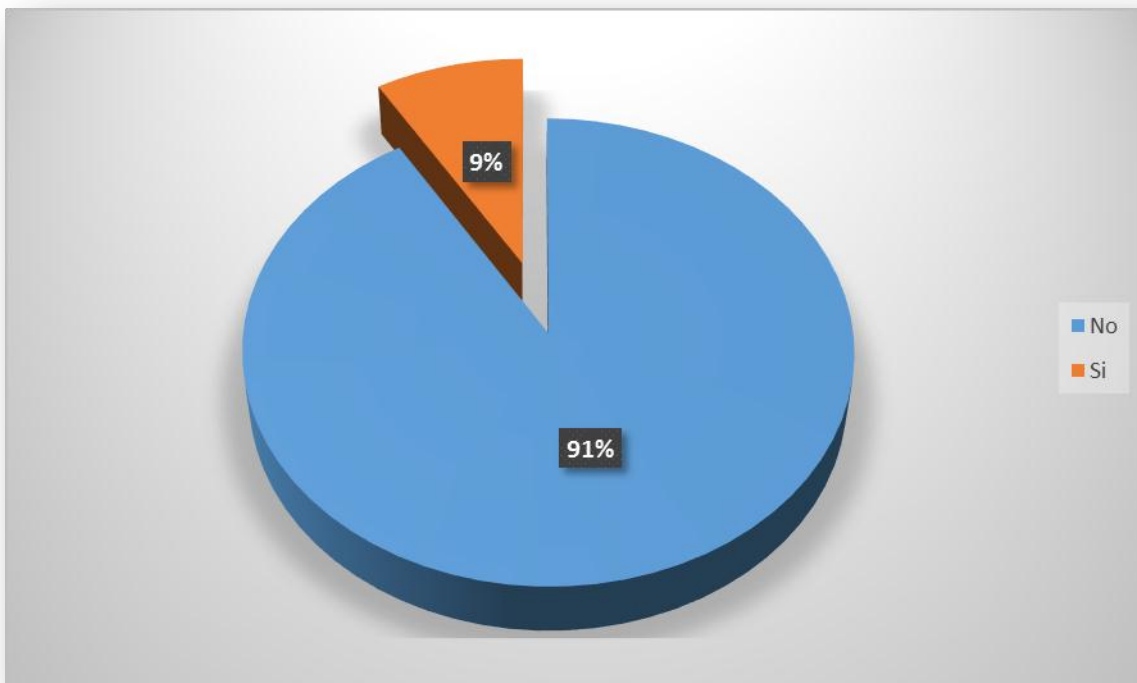
¿Conoce el sistema de control interno COSO ERM, para la administración y evaluación de riesgos?

#### Objetivo:

Determinar el conocimiento del sistema de control COSO ERM.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
No	21	91.30%
Si	2	8.70%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 8



#### Análisis:

Un poco más del 91% encuestados afirmaron no conocer del sistema de control interno COSO ERM, para la administración y evaluación de riesgos.

### Pregunta 9

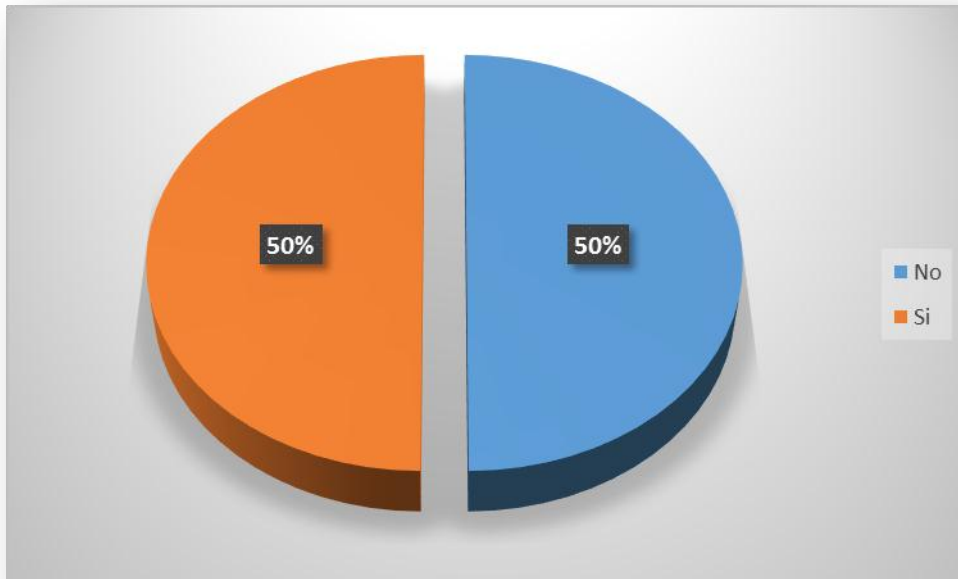
Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa: ¿Está aplicando este sistema de control interno COSO ERM al restaurante?

#### Objetivo:

Verificar la aplicación del sistema de control COSO ERM.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
No	1	50.00%
Si	1	50.00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 9



#### Análisis:

En base a los resultados que se muestran, prácticamente los restaurantes no utilizan un enfoque de administración de riesgos basado en COSO ERM.

**Pregunta 10**

De los componentes del control interno COSO ERM, ¿Cuál considera más importante para su negocio?

**Objetivo:**

Confirmar el conocimiento en relación al sistema de control COSO ERM.

**Análisis:**

No se obtuvo respuesta que originara un debate de análisis de las razones.



### Pregunta 11

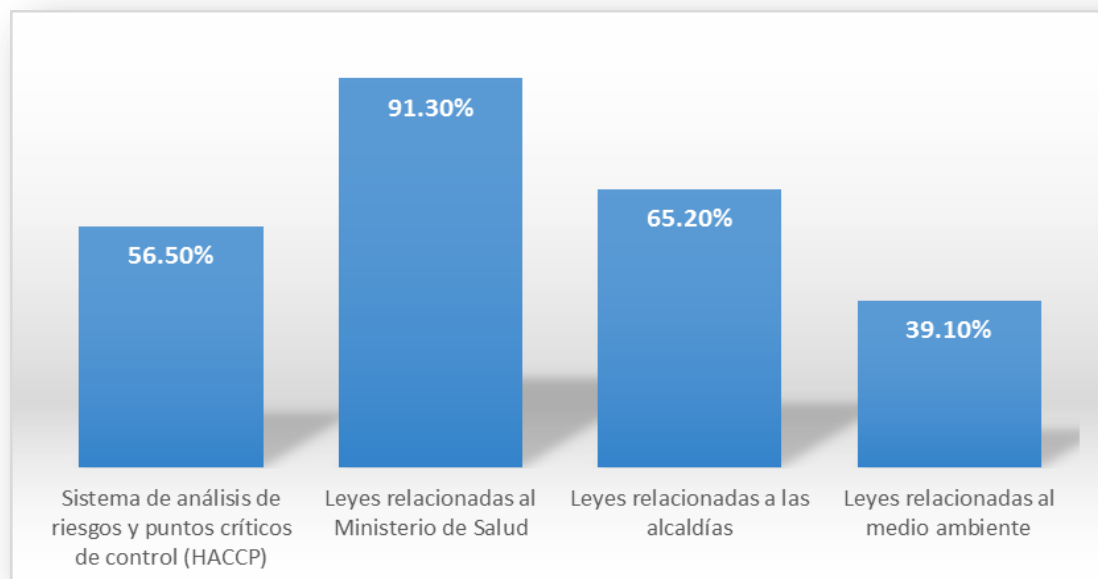
En base a las operaciones relacionadas con el giro del restaurante ¿Señale con cuál o cuáles de las siguientes normativas técnicas y legales cuenta usted con herramientas para darle cumplimiento a estas, relacionado al control de calidad de los alimentos y bebidas?

#### Objetivo:

Determinar si aplica herramientas técnicas sobre el control de calidad de almacenamiento producción y servicio de los alimentos y bebidas.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Sistema de análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP)	13/23	56.5%
Leyes relacionadas al Ministerio de Salud	21/23	91.3%
Leyes relacionadas a las alcaldías	15/23	65.2%
Leyes relacionadas al medio ambiente	9/23	39.1%

Gráfico 10



#### Análisis:

La mayoría afirma poseer herramientas para dar cumplimiento a las leyes relacionadas al Ministerio de Salud y a las normativas de las alcaldías esto con un poco más del 91% y el 65% respectivamente, no así aquellas correspondientes a las HACCP con un 57% por ultimo las del medio ambiente con el dato más bajo de 39%.

## Pregunta 12

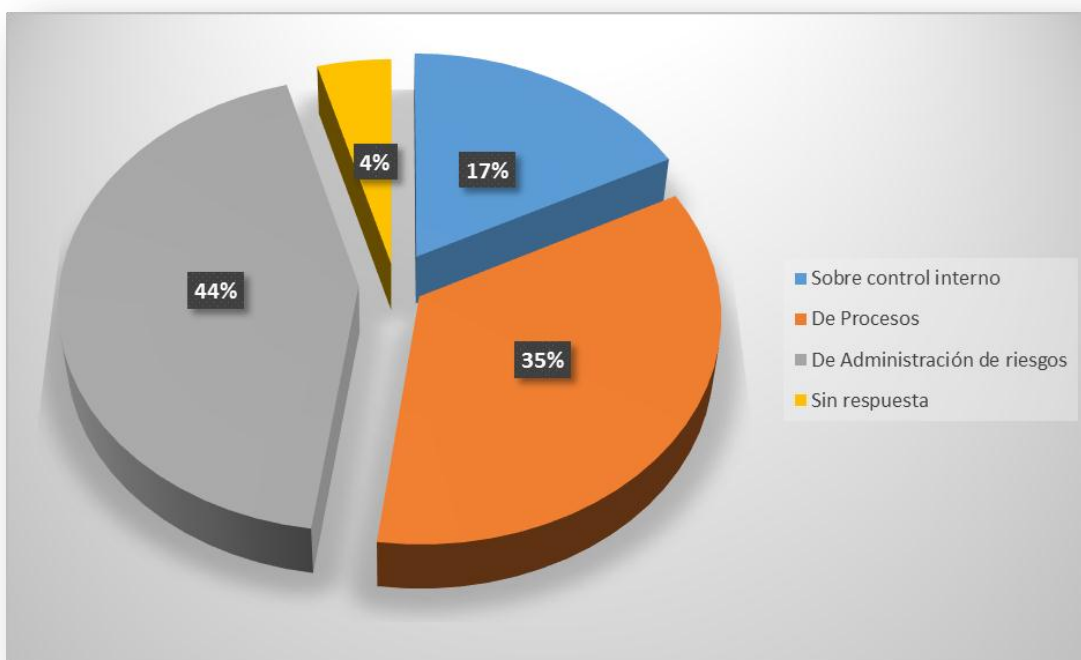
De las siguientes auditorías ¿Cuál de ellas considera importante aplicar a los restaurantes gourmet?

### Objetivo:

Determinar la importancia de implementación de una auditoría basada en administración de riesgos.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Auditoría sobre control interno	4	17.39%
Auditoría de Procesos	8	34.78%
Auditoría de Administración de riesgos	10	43.48%
Sin respuesta	1	4.35%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 11



### Análisis:

Según los resultados obtenidos se identifica que para el 44% de los encuestados, si se considera más importante la auditoría basada en la administración de riesgos, como segundo lugar la auditoría de procesos y finalmente la auditoría de control interno.

### Pregunta 13

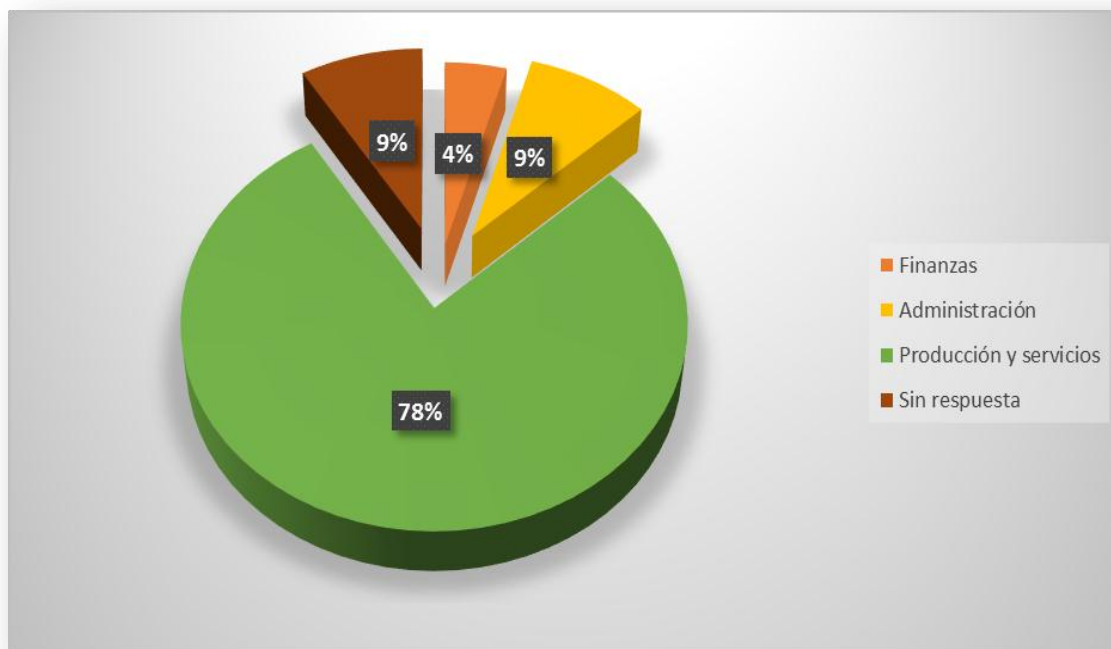
En las siguientes actividades empresariales ¿En cuál ha identificado problemas relacionados a las operaciones del negocio que tienen un impacto en los riesgos?

#### Objetivo:

Identificar en cuales actividades del negocio han tenido los gerentes o el auditor dificultades para un buen funcionamiento.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Finanzas	1	4.35%
Administración	2	8.70%
Producción y servicios	18	78.26%
Sin respuesta	2	8.70%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 12



#### Análisis:

Más de un 78% de los encuestados manifiestan que las áreas donde se identifican problemas relacionados a la operatividad y por ende potenciales riesgos para el negocio son los procesos de: producción y servicios.

#### Pregunta 14

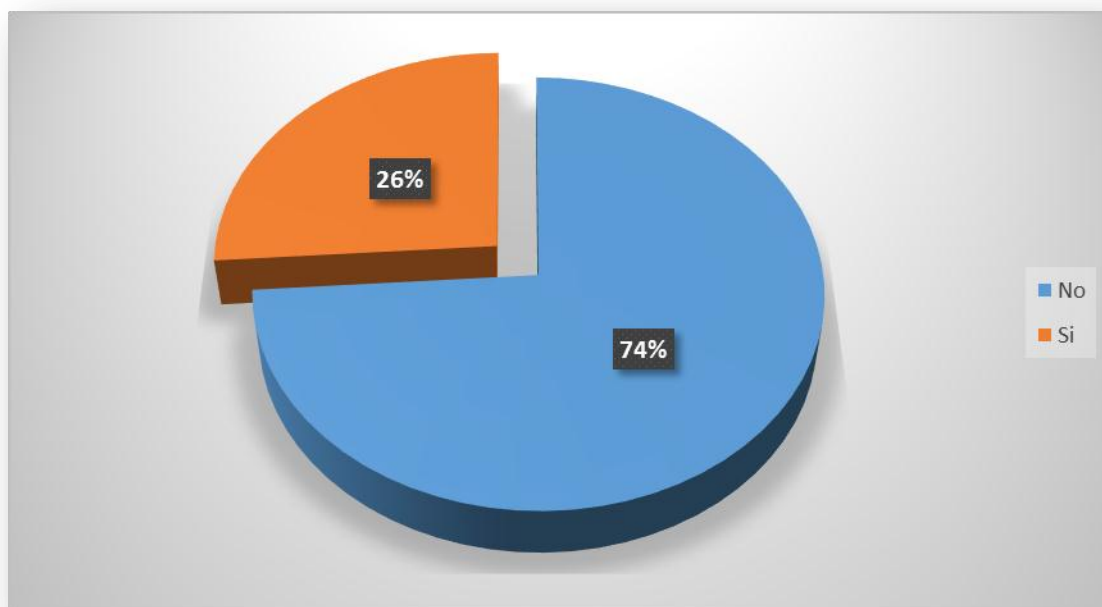
¿Cuenta con el suficiente material bibliográfico para desarrollar una auditoría sobre la administración de riesgos?

#### Objetivo:

Determinar la necesidad de material didáctico enfocado a una auditoría sobre la administración de riesgos de los restaurantes en el área de almacenamiento, producción, servicio de alimentos y bebidas.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
No	17	73.91%
Si	6	26.09%
Total	23	100.00%

#### Gráfico 13



#### Análisis:

Del total de encuestados cerca de un 74% no poseen material bibliográfico suficiente para llevar a cabo este tipo especial de servicios, únicamente aquellos que afirman conocer la auditoría basada en riesgos lo cual se relaciona con la pregunta 3, expresan tener herramientas didácticas relacionadas al tema.

### Pregunta 15

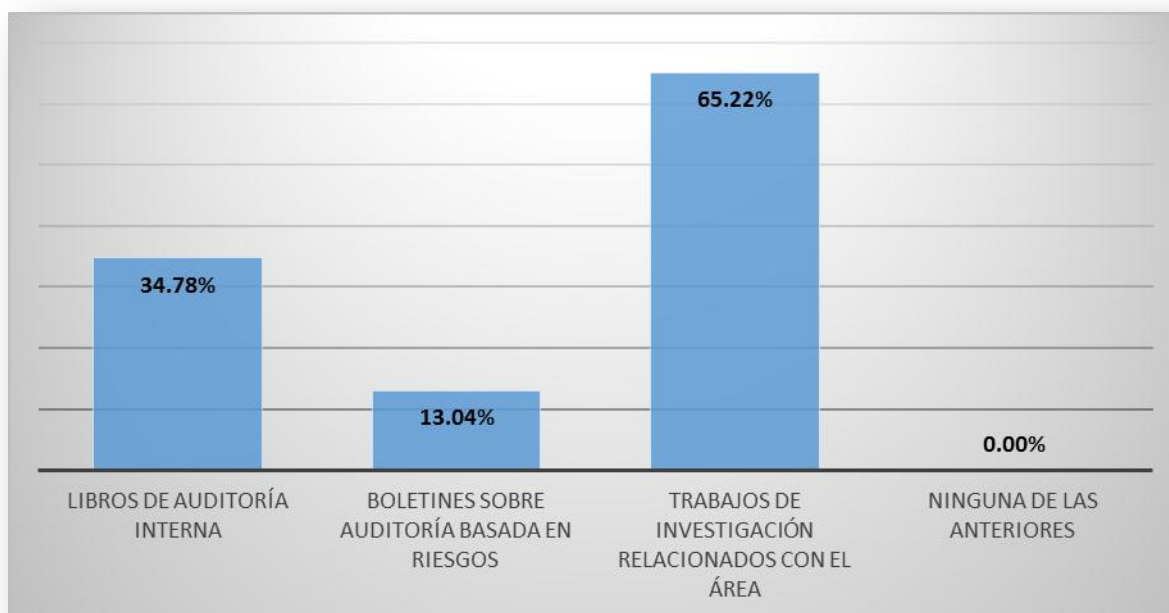
De la bibliografía que se presenta a continuación: ¿Cuáles considera importantes para la implementación de un modelo de auditoría basada en la administración de riesgos del restaurante?

#### Objetivo:

Determinar si el proyecto de investigación es considerada por los gerentes y auditores internos como herramienta útil para la implementación y desarrollo de una auditoría basada en riesgos.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Libros de auditoría interna	8/23	34.78%
Boletines sobre auditoría basada en riesgos	3/23	13.04%
Trabajos de investigación relacionados con el área	15/23	65.22%
Ninguna de las anteriores	0/23	0.00%

#### Gráfico 14



#### Análisis:

Los trabajos de investigación relacionados con el área son aquellos en los cuales existen un mayor grado de confianza para la realización de dichos trabajos debido a la practicidad de estos, obteniendo un poco más del 65% de aprobación, siendo el restante material bibliográfico insuficiente.

### Pregunta 16

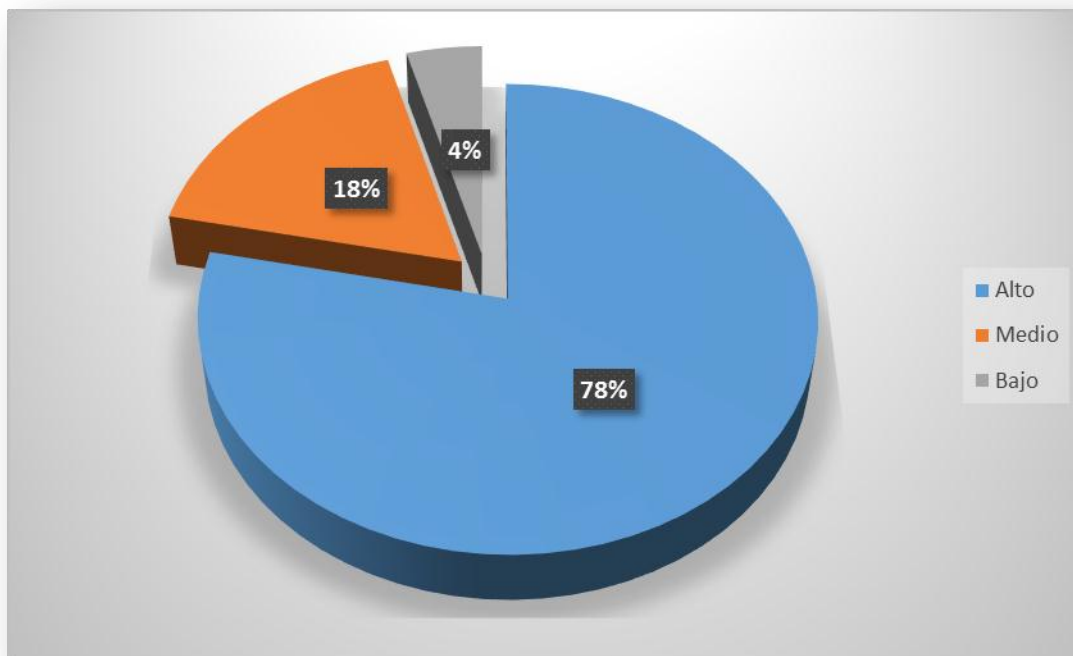
De acuerdo a la actividad principal de los restaurantes gourmet y en consideración a la calidad de los mismos ¿cuál es el grado de importancia otorgado a la implementación de la auditoría interna basada en la administración de riesgos en los procesos de almacenamiento, producción, servicio de alimentos y bebidas?

#### Objetivo:

Identificar la importancia que posee para los responsables de los restaurantes, esta área de auditoría interna, así como también la relevancia del proyecto de investigación como una herramienta de apoyo.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Alto	18	78.26%
Medio	4	17.39%
Bajo	1	4.35%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 15



#### Análisis:

El 78% de los encuestados califican con un grado de importancia alto la labor de la auditoría interna basada en riesgos para los restaurantes esto se relaciona a la pregunta 12 en la cual se considera a la auditoría de administración de riesgos y la de procesos con un 44% y un 35% respectivamente, como las más importantes para la implementación en el restaurante, siendo ambas íntimamente relacionadas en esta pregunta.

### Pregunta 17

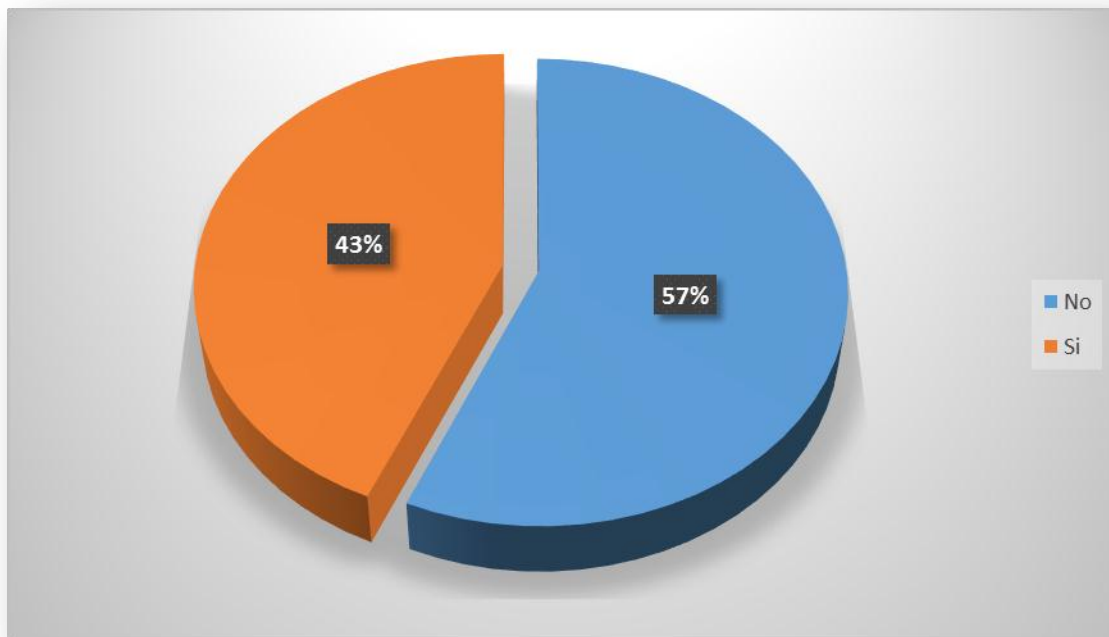
Dentro de las actividades de servicios ¿posee índices estadísticos que identifiquen situaciones de riesgos?

#### Objetivo:

Determinar si existen herramientas de control que disminuyan riesgos importantes en las actividades de servicios.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
No	13	56.52%
Si	10	43.48%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico16



#### Análisis:

El 57 % no posee índices estadísticos que identifiquen situaciones de riesgos en algunos, mientras que el restante si cuentan con ellos.

### Pregunta 18

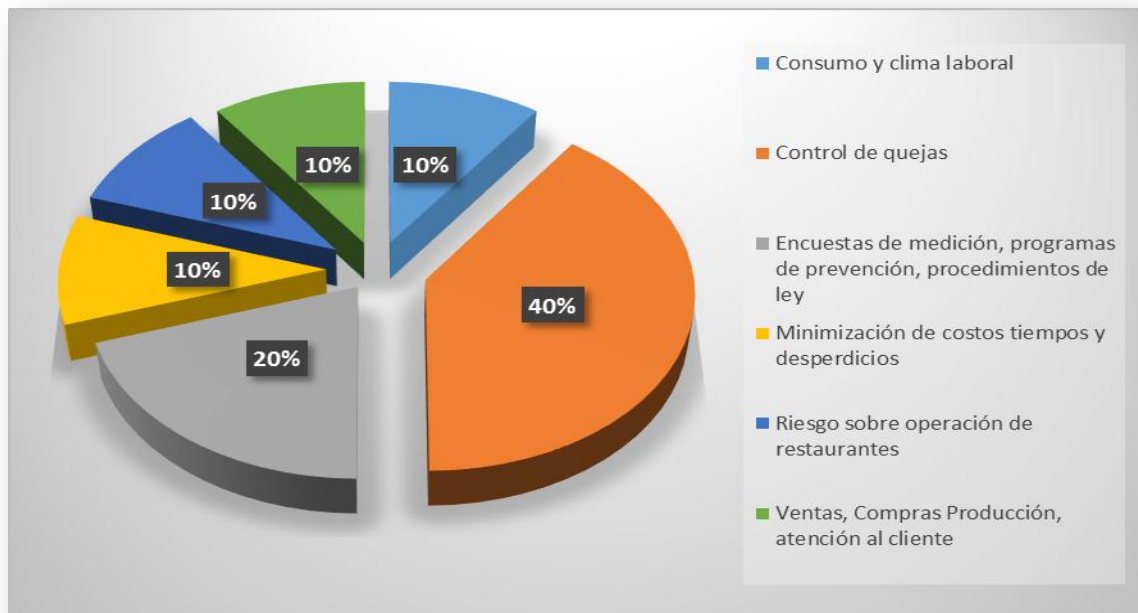
En base a la pregunta anterior: ¿Cuáles índices aplica o considera adecuados aplicar para la administración de riesgos en las actividades de servicios?

#### Objetivo:

Identificar las herramientas para el control y administración de riesgos que los gerentes o auditores sugieren para el buen desempeño de las actividades de los restaurantes.

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Consumo y clima laboral	1	10.00%
Control de quejas	4	40.00%
Encuestas de medición, programas de prevención, procedimientos de ley	2	20.00%
Minimización de costos tiempos y desperdicios	1	10.00%
Riesgo sobre operación de restaurantes	1	10.00%
Ventas, Compras Producción, atención al cliente	1	10.00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico 17



#### Análisis:

En relación a la pregunta anterior principalmente se encuentran los relacionados a las áreas de servicios con un 50% de los encuestados que comprenden las respuestas: "control de quejas y clima laboral" y el 50% restante lo conforma el proceso de producción.