

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



PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL SECTOR DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA DEL COMERCIO DE HAMBURGUESAS, UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

Trabajo de Graduación presentado por:

Ávila Pineda, Alonso Donely

Galdámez Chávez, Verónica Lourdes

Salas Clavel, Gustavo Adolfo

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Abril de 2014

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo.
Secretaria	:	Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya.
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Licenciado Roger Armando Arias Alvarado.
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras.
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador del Seminario	:	Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.
Asesor Director	:	Licenciado Luis Felipe Gutiérrez López.
Jurado Examinador	:	Licenciado Abraham de Jesús Ortega Chacón Licenciado Carlos Ernesto López Lazo Licenciado Luis Felipe Gutiérrez López

Abril de 2014

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

AGRADECIMIENTOS

Primero agradecer a Dios por sobre todas las cosas, te pido sabiduría y que guíes mi camino siempre, quiero agradecer a mis padres ya que han influido grandemente en el logro de mis objetivos y metas, gracias a mi madre Doris Elizabeth Pineda de Ávila y a mi padre Julio Cesar Ávila por educarme desde niño y enseñarme buenos valores y por ser excelentes padres, los amo a los dos gracias por estar siempre conmigo, también dar gracias a mis compañeros de grupo, ha sido todo un placer haber trabajado a su lado, agradecer a familiares y amigos por su apoyo y dar gracias a los catedráticos, ya que la enseñanza que nos brindaron será para la vida.

Alonso Donely Ávila Pineda.

A Dios Todopoderoso, porque en su infinita fidelidad y misericordia me ha permitido culminar esta importante etapa de mi vida. A mis padres Doris E. Chávez y Humberto A. Galdámez, que con amor, paciencia y sacrificio me guiaron en la vida y contribuyeron a que alcanzara este logro. A mi esposo, Nelson Maravilla, que con mucha paciencia, comprensión y amor me apoyó a lo largo de la carrera. A mis familiares y amigos, especialmente a mis compañeros de grupo Donely y Gustavo, por todo el apoyo brindado; así como también a los catedráticos y asesores que nos orientaron en este proceso.

Verónica Lourdes Galdámez Chávez

A Dios, por darme sabiduría, perseverancia y las fuerzas necesarias para afrontar todos los obstáculos durante mi carrera universitaria y por permitirme celebrar un triunfo en mi vida. A mis compañeros de tesis, ya que sin la ayuda y el esfuerzo de ellos esto no habría sido posible, gracias por haber compartido sus conocimientos y alegrías, por brindarme su amistad.

A mi madre por todo su amor, comprensión y consejos que me ayudaron toda la vida no solo en lo académico si no también en lo humano, por enseñarme a ser fuerte y trabajar duro para alcanzar mis metas. Gracias por tanto esfuerzo y sacrificio que ha hecho para apoyarme a salir adelante, por eso, este triunfo es para ella. A los catedráticos y asesores por transmitirme sus conocimientos y guía para desarrollarme como profesional.

Gustavo Adolfo Salas Clavel

INDICE

CONTENIDO	No. Pág.
RESÚMEN EJECUTIVO	I
INTRODUCCIÓN.	II
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. CONCEPTOS.	3
1.3. NORMATIVA TÉCNICA.	4
1.3.1. APLICABLE AL SECTOR DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA.	4
1.3.2. APLICABLE A LA AUDITORÍA INTERNA.	5
1.4. NORMATIVA LEGAL APLICABLE AL SECTOR DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA.	7
1.5. MARCO TEÓRICO.	11
1.5.1. GENERALIDADES DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	11
1.5.2. BASES PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.	12
1.5.3. ORGANIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	14
1.5.4. VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	15
CAPÍTULO II:METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO.	16
2.1. TIPO DE ESTUDIO.	16
2.2. UNIDAD DE ANÁLISIS	16
2.3. UNIVERSO.	16
2.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN	16
2.5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	16
2.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PROCESADOS	17
2.7. DIAGNÓSTICO.	17
CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO.	19

3.1.	DESARROLLO DEL PLANTEAMIENTO	19
3.2.	EJEMPLO DE LA CREACION DE UNA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA.	20
3.3.	PASOS PARA LA CREACION DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA.	23
3.3.1.	DECISION DE JUNTA DIRECTIVA.	24
3.3.2.	COMUNICACIÓN DEL ACUERDO DE CREACIÓN DE LA UNIDAD.	25
3.3.3.	FONDOS PARA LA CREACION DE LA UNIDAD	26
3.3.4.	PERFILES REQUERIDOS DE LA UNIDAD	27
3.3.5.	PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL.	29
3.3.6.	DISEÑO DEL ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.	29
3.3.7.	DESCRIPCION DE LA JERARQUIA	31
3.3.8.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	32
3.3.9.	MISION, VISION Y VALORES DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	41
3.3.10.	ESTATUTO DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.	42
3.3.11.	MANUAL DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	42
3.3.12.	PLAN ESTRATÉGICO DE AUDITORIA.	44
3.3.13.	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA.	44
	CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	48
4.1.	CONCLUSIONES	48
4.2.	RECOMENDACIONES	49
	BIBLIOGRAFÍA.	50
	ANEXOS	52

INDICE DE CUADROS.

CUADRO NO. 1: REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA SANITARIA PARA LA AUTORIZACIÓN Y CONTROL DE RESTAURANTES.

CUADRO NO. 2: CÓDIGO DE SALUD.

CUADRO NO. 3: PRESUPUESTO DE REMUNERACIONES.

CUADRO NO. 4: PRESUPUESTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO.

INDICE DE FIGURAS

FIGURA NO. 1: RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA DEL COMERCIO DE HAMBURGUESAS EN EL SALVADOR.

FIGURA NO. 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RICAS HAMBURGUESAS, S.A. DE C.V.

FIGURA NO. 3: PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

FIGURA NO. 4: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MODIFICADA DE RICAS HAMBURGUESAS.

FIGURA NO. 5: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

FIGURA NO. 6: ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATEGICO.

INDICE DE ANEXOS

ANEXO NO. 1: SUCURSALES DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA DEDICADOS AL COMERCIO DE HAMBURGUESAS UBICADAS EN SAN SALVADOR.

ANEXO NO. 2: CUESTIONARIOS.

ANEXO NO. 3: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

RESÚMEN EJECUTIVO

La auditoría interna es una actividad de aseguramiento y consulta que permite a la organización tomar mejores decisiones respecto a los controles internos, mejora de procesos y optimización de recursos. De aquí la necesidad de la creación de una unidad de auditoría interna para el sector de restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas, para contribuir a la reducción de potenciales riesgos que les permita tomar decisiones oportunas sobre cómo afrontarlos y de esta manera minimizar el impacto que puedan tener en la organización.

El objetivo principal del estudio está enfocado en el diseño de un documento de consulta, que permita a la Junta General de Accionistas orientarse sobre los procedimientos que se deben seguir para la implementación de una unidad de auditoría interna.

El desarrollo del trabajo de grado está basado en una metodología de investigación hipotético-deductiva, ya que se aplicaron las etapas del método: observación, formulación de hipótesis, deducción y verificación.

De acuerdo a los resultados obtenidos la verificación de los controles internos son aplicados por la administración, a través de supervisores de calidad que se dedican a la revisión de inventarios, limpieza, manipulación de alimentos, entre otros. Y no cuentan con una unidad, que cumpla con las funciones que establece la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Por tanto se recomienda, tomando de referencia la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna que será aplicada al sector de restaurantes de comida rápida que será implementada para la creación de una unidad de auditoría interna

INTRODUCCIÓN.

Las empresas del sector de restaurantes de comida rápida dedicadas al comercio de hamburguesas, juegan un papel muy importante en el ámbito social y económico de nuestro país, en lo que respecta al intercambio de bienes de consumo, con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente con productos de buena calidad e incrementar el bienestar socioeconómico mediante la generación de empleos e inversiones; aportes que seguirán obteniéndose con el paso del tiempo, por el incremento de las actividades de estos establecimientos o por el surgimiento de otros. Es por ello, que es necesario e indispensable que mantengan su estabilidad financiera y operativa, cumpliendo los procedimientos y llevando un control interno adecuado en todas sus áreas.

La investigación realizada tiene como propósito fundamental, desarrollar un procedimiento para la creación de una unidad de auditoría interna, para optimizar la eficacia en la aplicación de los procesos y en el uso de los recursos en este tipo de restaurantes.

El primer capítulo presenta la sustentación teórica, técnica y legal de la investigación, en donde se establecen brevemente los antecedentes del sector en estudio; el marco conceptual, los objetivos, características, importancia y las bases para la creación de la unidad de auditoría interna; las ventajas de su implementación, y la principal normativa legal y técnica aplicable.

El capítulo II describe la metodología utilizada en la investigación detallando el tipo de estudio realizado, la población, unidad de análisis, el instrumento de investigación que se empleó y, la presentación y diagnóstico de la información recolectada.

El capítulo III plantea el procedimiento para la creación de una unidad de auditoría interna para el sector de restaurantes de comida rápida del comercio de hamburguesas, en donde se plasman los pasos a seguir para su implementación. Mostrando la estructura organizativa, perfil y funciones del personal que conforma este departamento; así como también los procedimientos administrativos y técnicos que se deben tomar en consideración.

En el capítulo IV se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó de acuerdo a los resultados obtenidos con la investigación realizada en las principales cadenas de restaurantes de comida rápida dedicadas al comercio de hamburguesas, como son: Wendy's, Burger King, Mc Donald's y Biggest.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.

1.1. ANTECEDENTES

La producción en sus distintas ramas o divisiones de actividad económica, atendiendo al tipo de procesos que se desarrollan, distingue tres grandes rubros denominados primario, secundario y terciario. El sector terciario está dedicado a ofrecer servicios a la sociedad y a las empresas, significando una gama muy amplia de actividades que está en constante aumento. Este incluye diferentes subsectores de los cuales se pueden mencionar: comercio, transportes, comunicaciones, entre otros.

Dentro de las alternativas de modelos de negocio del subsector comercio se encuentran las franquicias, que son una concesión de derechos de explotación de un producto, actividad o nombre comercial, otorgada por una empresa a una o varias personas en una zona determinada; en donde se concede el derecho de uso de una marca y se transmiten los conocimientos técnicos necesarios que le permitan comercializar determinados bienes y servicios con métodos comerciales y administrativos uniformes.

La comida rápida forma parte de este sector y se define como aquella que desde la preparación del alimento hasta ponerlo en manos del cliente, no sobrepasa de treinta minutos. Su fácil adquisición ha venido a formar parte de la vida diaria de muchos profesionales y empleados que tienen poco tiempo para alimentarse, ya que los establecimientos que la comercializan ofrecen desayunos, almuerzos y cenas.

Las principales cadenas de restaurantes de comida rápida que destacan en El Salvador, en el comercio de hamburguesas son Burger King, Mc Donald's, Wendy's y Biggest.; las cuales ofrecen sus productos a través de servicios de mostrador, a domicilio y para llevar.

En las franquicias locales, a pesar de que son frecuentemente auditadas por la corporación internacional, para evaluar si están dando cumplimiento a los estándares de calidad exigidos, se implementan controles internos dictados por la administración de dichas empresas a falta de una unidad de auditoría interna establecida localmente.

En la mayoría de los restaurantes, el control interno se centra en los inventarios, la calidad del producto, atención al cliente y el área financiera.

LA EXPANSIÓN DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA EN EL SALVADOR.

La comida rápida fue muy bien recibida en el país, ya que a través de la publicidad, se logró conocer el arribo de multinacionales con productos nuevos y atractivos para los consumidores. La manera de cómo estas empresas empezaron su servicio al cliente, fue muy singular, ya que la infraestructura de sus locales era diferente a lo tradicionalmente acostumbrado.

El inicio de estas multinacionales fue productivo en San Salvador, donde se originó la idea de vender comida rápida; ya que la actividad resultó ser una magnífica oportunidad de negocios para aquellas personas cuyo ánimo de inversión se enfocaba en lo novedoso¹. El éxito obtenido por esta industria ha influido en el estilo de vida y los hábitos de alimentación de muchos salvadoreños, impulsando la expansión en el mercado a través de diferentes métodos tales como: la renovación de instalaciones, lanzamiento de nuevos productos y servicios, ampliación del horario de operaciones, entre otros.

Figura No. 1: Restaurantes de comida rápida del comercio de Hamburguesas en El Salvador.

Restaurantes de comida rápida del comercio de hamburguesas en El Salvador	Mc Donald's	1972	Primer restaurante en El Salvador.
	Biggest	1987	Hamburguesas al carbón.
	Wendy's	1992	Hamburguesas cuadradas.
	Burger King	1992	Tecnología americana.

Fuente: Elaboración propia del grupo de trabajo.

¹Ambrosio Zelaya, Mirna Angélica; Ramírez Vides, Lorena Patricia; Rivera Flores, María Elva. Tesis: Diseño de un sistema de valor agregado ocupacional (VAO), para mejorar el desarrollo individual del recurso humano de las grandes empresas del sector restaurantes de comida rápida, ubicadas en la zona metropolitana de San Salvador (2004). p. 27.

1.2. CONCEPTOS.

Auditoría Interna: Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno².

Director Ejecutivo de Auditoría (DEA): Describe a la persona en un puesto de alto directivo, responsable de la gestión efectiva de la actividad de auditoría interna de acuerdo con el estatuto de auditoría interna y la definición de auditoría interna, el código de ética y las Normas³.

Supervisor de auditoría: Es quien dispone la ejecución de auditorías a unidades administrativas y actividades de la organización que le fueron asignadas a auditar, de conformidad con el plan de auditoría e instrucciones especiales o extraordinarias que reciba del director de auditoría, a quien mantiene informado sobre el avance de estas y los problemas principales que se van presentando⁴.

Auditor sénior: Esta persona ejecuta las auditorías a las unidades administrativas y actividades de la empresa que le fueron asignadas a supervisar de conformidad con el programa de auditoría e instrucciones especiales que recibe del supervisor de auditoría a quien reporta sus labores. Es responsable por mantener independencia durante el cumplimiento de una asignación de auditoría, recibiendo todo el apoyo necesario del equipo de auditoría⁵.

Auditor júnior: Persona responsable sujeta a recibir asignaciones con instrucciones específicas por parte del auditor encargado de la auditoría, respecto al propósito de su revisión y cómo llevar a cabo el trabajo que le ha sido encomendado, bajo una orientación continua⁶.

Staff (inglés): En una empresa u organización, conjunto de personas que, dependiendo directamente de la dirección, desempeñan tareas de asesoramiento y coordinación, a diferencia del personal adscrito a la línea de producción⁷.

²Instituto de Auditores Internos. Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, (2013a).p. 1.

³Instituto de Auditores Internos. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, (2013b). p. 22.

⁴Integrantes de la unidad de auditoría interna. Disponible en el sitio http://www.mailxmail.com/integrantes-unidad-auditoria-interna_h

⁵ y ⁶Ibid.

⁷Semantix. Definición tomada del sitio <http://www.semantix.com/termino-semantico/staff/definicion>.

1.3. NORMATIVA TÉCNICA.

1.3.1. APLICABLE AL SECTOR DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA.

En El Salvador, corresponde al Ministerio de Salud asegurar la calidad de los alimentos que se sirven al público; por lo que de acuerdo a lo establecido en los artículos 83, 86 y 91 del Código de Salud (ver cuadro No.2), se han elaborado las Normas Técnicas Sanitarias para la Autorización y Control de Establecimientos Alimentarios, que determinan las condiciones esenciales para la preparación de los alimentos y bebidas, así como también para la inspección, control, autorización de instalación y funcionamiento de estos. Los principales requerimientos se describen a continuación:

Cuadro No. 1: Requisitos establecidos en la Norma Técnica Sanitaria para la Autorización y Control de Restaurantes.

Norma Técnica Sanitaria para la Autorización y Control de Restaurantes	
Numeral	Obligación
1-2	Los establecimientos deben ubicarse en terrenos que no estén en riesgo de inundarse y a una distancia mínima de cien metros de focos de contaminación; los alrededores deben encontrarse libres de malezas, aguas sucias estancadas, promontorios de desechos sólidos y polvo. Además, tienen que disponer de áreas cerradas para la preparación de los alimentos y no debe permitirse la permanencia de animales domésticos dentro de éstos.
3-6	La iluminación y la ventilación pueden ser de forma natural o artificial, siendo lo importante que permitan realizar las actividades de preparación, limpieza, desinfección y otras actividades encaminadas a garantizar la calidad de los alimentos; se debe contar con un adecuado y suficiente abastecimiento de agua potable, con sistemas e instalaciones sanitarias adecuadas de desagüe y eliminación de desechos sólidos.
7-9	Disponer de lava trastos en el área de cocina, lavamanos y servicios sanitarios para uso de los clientes, rótulos conteniendo indicaciones sobre el lavado de manos, tener especial cuidado en la limpieza y desinfección del equipo y utensilios necesarios, además de establecer mecanismos de control de insectos y roedores.
10-13	Los encargados del restaurante deben asegurar en forma permanente el buen estado de salud de su personal, quienes deberán recibir constante capacitación sobre las buenas prácticas de manufactura de alimentos.

Fuente: Tomada de las Normas Técnicas Sanitarias para la Autorización y Control de Restaurantes No. 006-2004-A. Emitida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (Mayo 2004).

1.3.2. APLICABLE A LA AUDITORÍA INTERNA.

La auditoría interna cuenta con normas profesionales que rigen su trabajo y con un código de ética emitidos por el Instituto de Auditores Internos (IIA por sus siglas en inglés), los cuales buscan garantizar la objetividad, independencia y calidad en el desempeño de las actividades que realiza el auditor interno.

NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA⁸.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el IIA, establecen la doctrina que rige a la profesión de auditoría interna tal como debe de ser. Estas, se estructuran en: normas sobre atributos, normas sobre desempeño y normas de implantación.

NORMAS SOBRE ATRIBUTOS. (NUMERACIÓN 1000)

Tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna.

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

NORMAS SOBRE DESEMPEÑO. (NUMERACIÓN 2000)

Describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.

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

⁸Instituto de Auditores Internos, Op. cit., (2013b)

NORMAS DE IMPLANTACIÓN.

Amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría.

CÓDIGO DE ÉTICA.

El Código de Ética del IIA establece los principios y reglas de conducta que describen el comportamiento que se espera que tengan los auditores internos; dicho código es de aplicación tanto para personas como para entidades que se dedican a suministrar servicios de auditoría interna; y el objetivo principal de este, es promover una cultura ética en la profesión a nivel global⁹.

Los principios y reglas de conducta se basan en los siguientes aspectos:

- ✓ Integridad: La integridad de los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio; es por ello que deben desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia, responsabilidad y respeto a las leyes.
- ✓ Objetividad: Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado; hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.
- ✓ Confidencialidad: Tiene que ver con el respeto al valor y propiedad de la información que reciben los auditores y con la no divulgación de información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo. Ser prudente en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso del trabajo, no utilizarla para lucro personal o de manera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos de la organización contribuye con este principio.
- ✓ Competencia: Relacionado con la aplicación de conocimientos, aptitudes y experiencia por parte de los auditores en el desempeño de los servicios de auditoría interna. Para ello deben participar sólo en aquellos trabajos para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia; y realizarlo de acuerdo con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

⁹Instituto de Auditores Internos (2013a), Op. cit., p. 3-5.

1.4. NORMATIVA LEGAL APLICABLE AL SECTOR DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA.

Las principales leyes aplicables a los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas se detallan a continuación:

CÓDIGO DE COMERCIO¹⁰.

Tiene como función primordial regir toda actividad relacionada con los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles. Establece las obligaciones de los comerciantes de cualquier naturaleza, a excepción de los artesanos y profesionales, dentro de ellas podemos mencionar las siguientes: Inscripción del pacto social, de la junta directiva, poderes generales y especiales para las personas jurídicas; inscripción y renovación de matriculas de empresa y establecimiento, inscripción de balances, registro de marcas y patentes, entre otros.

LEYES TRIBUTARIAS.

Abarcan la Ley de Impuesto sobre la Renta¹¹, Ley del IVA¹², Código Tributario¹³ y Ley General Tributaria Municipal¹⁴; en las cuales se establecen las diferentes obligaciones formales y sustantivas que deben cumplir estos restaurantes, así como también los tributos que deben pagar al estado en función de las actividades o actos de comercio que realizan. Dentro los requerimientos podemos mencionar: Llevar contabilidad legalizada y actualizada, llevar en forma debida los registros del IVA, elaborar y presentar las declaraciones de los diferentes impuestos ante la administración tributaria o ante la Alcaldía Municipal correspondiente, elaborar y presentar los informes anuales de sueldos, retenciones a empleados y a terceros; y pagar los impuestos y tasas municipales en las fechas señaladas por la respectiva legislación.

CÓDIGO DE SALUD

Tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales relacionados con la salud pública y asistencia social de los habitantes y las normas para la organización, funcionamiento y facultades del Consejo Superior de Salud Pública, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; en este código se delega al

¹⁰Asamblea Legislativa de El Salvador, Centro de Documentación Legislativa. (2014). Código de Comercio. Disponible en <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos>

¹¹Id., Ley de Impuesto sobre la Renta.

¹²Id., Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.

¹³Id., Código Tributario

¹⁴Id., Ley General Tributaria Municipal.

Ministerio la supervisión del cumplimiento de las normas sobre alimentos destinados al consumo de la población, así como también se establecen los requisitos que deben ser cumplidos por los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas para que sean autorizados para su funcionamiento y operación.

Las exigencias que establece este marco regulatorio relacionadas con el funcionamiento de estos establecimientos se describen a continuación:

Cuadro No 2: Código de Salud.

Código de Salud	
Artículo	
82	<p>El artículo define que alimento es todo producto natural o artificial elaborado o sin elaborar, que ingerido aporta organismo material y energía para el desarrollo de los procesos biológicos en el hombre.</p> <p>Además establece que todas las sustancias que se le adicionan a las comidas y bebidas en general, se regirán por las mismas normas que a los alimentos.</p>
83	<p>Dispone que es el Ministerio de Salud quien se encarga de emitir las normas necesarias para determinar todas las condiciones esenciales que deben tener los alimentos y bebidas que se destinarán para el consumo; los locales y lugares en donde se produzcan, fabriquen, envasen, almacenen, distribuyan o expendan dichos artículos; así como también de los medios de transporte que se utilicen.</p>
84	<p>Especifica definiciones relacionadas con los alimentos que serán utilizadas en las disposiciones presentadas en el Código de Salud, tales como:</p> <p>a) Alimento alterado: es el que por cualquier causa como humedad, temperatura, aire, luz, tiempo, enzimas u otras ha sufrido averías, deterioro en perjuicio de su composición intrínseca.</p> <p>b) Alimento contaminado: es el que contiene organismos patógenos, impurezas, minerales u orgánicas inconvenientes o repulsivas, o un número de organismos banales superior a los límites fijados por las normas respectivas y el que ha sido manipulado en condiciones higiénicas defectuosas, durante la producción, manufactura, envase, transporte, conservación o expendio;</p> <p>c) Alimento adulterado: es el que esta privado parcial o totalmente de elementos útiles o de</p>

	<p>principios alimenticios característicos del producto, sustituidos por otros inertes o extraños o adicionado de un exceso de agua u otro material de relleno, coloreado o tratado artificialmente para disimular alteraciones, defectos de elaboración o materias primas de deficiente calidad, o adicionado con sustancias no autorizadas o que no correspondan por su composición, calidad y demás caracteres, a las denominadas o especificadas en las leyendas con que se ofrezcan al consumo humano.</p> <p>d) Alimento falsificado: es el que tiene la apariencia y caracteres de un producto legítimo y se denomina como éste sin serlo, o que no procede de sus fabricantes legalmente autorizados.</p>
85	<p>Prohíbe la elaboración, fabricación, venta, donación, almacenamiento, distribución, mantenimiento y transferencia de alimentos alterados, adulterados, falsificados, contaminados o no aptos para consumo humano.</p>
86	<p>Recalca que es el Ministerio de Salud, el ente encargado de la supervisión del cumplimiento de las normas sobre alimentos y bebidas destinadas para el consumo; y que dentro de los aspectos a considerar se encuentran los siguientes:</p> <p>a) La inspección y control de todos los aspectos de la elaboración, almacenamiento, refrigeración, envase, distribución y expendio de los artículos alimentarios y bebidas; de materias primas que se utilicen para su fabricación; de los locales o sitios destinados para ese efecto, sus instalaciones, maquinarias, equipos, utensilios u otro objeto destinado para su operación y su procesamiento; las fábricas de conservas, mercados, supermercados, ferias, mataderos, expendios de alimentos y bebidas, panaderías, fruterías, lecherías, confiterías, cafés, restaurantes, hoteles, moteles, cocinas de internados y de establecimientos públicos y todo sitio similar.</p> <p>b) La autorización para la instalación y funcionamiento de los establecimientos.</p> <p>c) El examen médico inicial y periódico que se estime necesario para conocer la calidad, composición, pureza y valor nutritivo de los artículos alimentarios y bebidas.</p> <p>d) El control a posteriori de la propaganda comercial de artículos alimentarios y bebidas para evitar que induzcan o constituyan peligro para la salud al anunciar cantidades o propiedades que en realidad no poseen.</p> <p>e) El examen médico inicial y periódico de las personas que manipulan artículos alimentarios y bebidas, para descubrir a los que padecen alguna enfermedad transmisible o</p>

	que son portadores de gérmenes patógenos. El certificado de salud correspondiente, que constituirá un requisito indispensable para esta ocupación, deberá ser renovado semestralmente o con mayor frecuencia si fuere necesario y ninguna persona podrá ingresar o mantenerse en el trabajo si no cuenta con dicho certificado válido.
87	Prohíbe a las personas que padecen de enfermedades transmisibles o que sean portadores de gérmenes patógenos dedicarse a la manipulación y expendio de alimentos y bebidas. Asimismo, establece que si se viola esta disposición, serán responsables tanto la persona que padece de la enfermedad o gérmenes patógenos como la persona, que a pesar de estar sabedoras de dicha situación, le hayan confiado dichas funciones.
88	Señala que es el Ministerio de Salud la institución encargada de autorizar, previo análisis y registro, la importación, fabricación y venta de artículos alimenticios y bebidas; así como de las materias primas correspondientes. Además, indica que los artículos que se importen, deben tener autorización previa de consumo y venta en el país de origen, por las autoridades de salud correspondientes; y que en el certificado respectivo se deben consignar el nombre del producto y su composición.
90	Establece que los alimentos o bebidas que no cumplan con las condiciones señaladas en el Código de Salud o a los reglamentos respectivos, se retirarán de circulación, serán destruidos o desnaturalizados; de modo que se impida el consumo de dichos productos.
91	Aclara que los propietarios o encargados de establecimientos o empresas dedicadas a la importación, fabricación, manipulación, embasamiento, almacenamiento, distribución o expendio de alimentos o bebidas, están obligados a permitir a los funcionarios o empleados del Ministerio de Salud debidamente acreditados como tales, el libre acceso a los locales de trabajo para inspeccionar las instalaciones, maquinarias, talleres, equipos, utensilios, vehículos, existencia de alimentos y bebidas y facilitar la toma de las muestras que sean necesarias. Asimismo, que el retiro de muestras para exámenes de control pueden realizarse en aduanas y establecimientos públicos o privados donde existen alimentos similares, previo al otorgamiento de recibos y contra muestras por parte de los funcionarios.
92	Estipula que los productos alimenticios que contienen sustancias que crean hábito, deben llevar una viñeta impresa en donde se explique el detalle y la advertencia de tal hecho.

Fuente: Tomado de Código de Salud, Sección Doce. Artículo 82-92. Decreto No.955, publicado en el Diario Oficial No.86, Tomo 299 del 11 de Mayo de 1988

1.5. MARCO TEÓRICO.

1.5.1. GENERALIDADES DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

CARACTERÍSTICAS DE UNA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA¹⁵.

Las principales características de un departamento de auditoría interna son:

- ✓ Ubicado como un departamento staff dentro de la estructura organizativa, que reporta al más alto nivel dentro de la organización.
- ✓ Su propósito, autoridad y responsabilidades están formalmente definidos en el estatuto de auditoría.
- ✓ Debe operar con Independencia y objetividad.
- ✓ Formada por un equipo de trabajo que cuente con suficientes conocimientos, aptitudes y competencias para el desempeño de la actividad de auditoría.
- ✓ Promueve el desarrollo profesional continuo.
- ✓ Cuenta con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

OBJETIVOS DE UNA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA¹⁶.

Dentro de los objetivos que toda unidad de auditoría interna debe perseguir en el desarrollo de su trabajo podemos mencionar los siguientes:

- ✓ Asistir a la alta gerencia de la empresa en la vigilancia del cumplimiento de las políticas e instrucciones dictadas por la misma, para la consecución de los objetivos establecidos por la administración.
- ✓ Evaluar permanente e independientemente para determinar si el control interno está operando en forma efectiva y eficiente.
- ✓ Dar recomendaciones a la alta gerencia para fortalecer los controles internos existentes o para sugerir otros nuevos.
- ✓ Promover la eficiencia de los procedimientos existentes.
- ✓ Tener una posición crítica frente a la exactitud de la información y observar el cumplimiento de los procedimientos en la gestión de la organización.
- ✓ Dar seguimiento a las observaciones planteadas por la Auditoría Externa.

¹⁵Instituto de Auditores Internos, Op. cit., (2013b)

¹⁶Cruz Villatoro, José Rolando; Amaya Ventura, Lucas Miguel; Hernández Orellana, Miguel Concepción. Tesis: "Propuesta de un plan de auditoría interna estratégico aplicable a las empresas dedicadas a la industria del calzado en el área metropolitana de San Salvador" (2003). Págs. 21-22.

IMPORTANCIA DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA¹⁷.

Ayuda a la dirección y al órgano de gobierno (Consejo de Administración, Comité de auditoría, etc.) a cumplir sus responsabilidades, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar la eficacia del diseño y ejecución de los sistemas de control interno y los procesos de gestión de riesgos, proporcionando aseguramiento y garantizando que los riesgos clave del negocio se están gestionando correctamente.

La responsabilidad de la unidad de auditoría interna está relacionada con la calidad del trabajo de control que realizan y de las recomendaciones que entregan; pero, la puesta en práctica de sus asesoramientos es competencia de la Administración.

En toda empresa que se encuentra debidamente organizada, es necesario que se cree un programa sistemático de revisión y valoración que sirva para comprobar que las responsabilidades que son delegadas han sido correctamente encausadas y que los procedimientos preestablecidos han sido realizados en la forma que estaba previsto. Razón por la cual, es importante que éstas cuenten dentro de su estructura con un departamento de auditoría interna.

Además, es fundamental que se haga una revisión periódica, por un empleado calificado, para determinar por medio de pruebas constantes si el sistema utilizado para el control interno es el adecuado y si el mismo ha resultado operativamente eficiente y efectivo.

1.5.2. BASES PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

Para la creación de una unidad de auditoría interna se deben tomar en consideración aspectos que ayuden a definir el diseño más apropiado para la ejecución eficiente de sus labores, tales como:

- ✓ La organización de la compañía.
- ✓ Volumen de las operaciones
- ✓ Complejidad de los procesos.
- ✓ Riesgos asociados al negocio.
- ✓ Otros elementos.

¹⁷Gestión y Administración. Auditoría Interna: Un método eficaz para el correcto desempeño de la compañía. Disponible en: <http://www.gestionyadministracion.com/auditoria/auditoria-interna.html>

Auditoría interna debe describirse no solo como una función que resulte independiente, sino también debe ser objetiva. En tal sentido, los auditores deben cumplir perfiles de acuerdo al nivel en el cual se van a desempeñar dentro de la estructura organizativa, ya que las funciones son enfocadas al cumplimiento de controles internos, valoración de los procesos de trabajo en una empresa, y ayudar a los ejecutivos a desarrollar métodos más eficaces para el logro los objetivos de la entidad.

Según PriceWaterHouseCoopers¹⁸, la creación de un departamento de auditoría interna requiere de dos fases, una de planificación estratégica y una de ejecución táctica, que comprende como mínimo los siguientes pasos respectivamente:

ESTRATÉGICOS

- ✓ Definir las expectativas de los accionistas sobre el valor agregado que les puede aportar la función de auditoría interna.
- ✓ Establecer la misión del departamento de auditoría interna, que provea las bases para una futura evaluación de su desempeño.

Comunicar a la alta dirección sobre el plan estratégico, responsabilidades y autoridad que desempeñará la función de auditoría interna. Evaluar el costo-beneficio de tener una estructura Interna o contratar servicios co-sourcing u outsourcing para cubrir tal función dentro de la organización.

- ✓ Evaluación de los riesgos y desarrollo del plan de auditoría.

TÁCTICOS

- ✓ Elaborar el presupuesto de los proyectos de auditoría interna.
- ✓ Desarrollar el trabajo de campo tan pronto como sea posible.
- ✓ Evaluación de las habilidades y conocimientos necesarios en el equipo de trabajo.
- ✓ Desarrollo o adquisición de la infraestructura, metodología y tecnología necesaria.
- ✓ Establecimiento de eficientes medios de comunicación.
- ✓ Establecer los parámetros de medición de los resultados de los trabajos.

¹⁸Price WaterHouseCoopers. Asesoría en la creación de un efectivo departamento de auditoría interna. Disponible en: http://www.pwc.com/es_VE/ve/auditoria/assets/asesoria-creacion.pdf

1.5.3. ORGANIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA¹⁹.

Los estatutos de la entidad deberían establecer la existencia del departamento de auditoría interna, bajo la denominación de Servicios de Aseguramiento, en funciones y dependencia claramente indicadas.

UBICACIÓN.

Con el propósito de que la auditoría interna se ejerza de manera independiente, profesional y que los resultados agreguen valor para la empresa, la autoridad que se delega a la unidad de auditoría interna debe ser establecida en la escritura de constitución de la compañía como una dependencia a nivel staff o asesoría de la gerencia, idealmente de la Junta Directiva.

Asimismo, los servicios de aseguramiento de auditoría interna que sean contratados por el sistema outsourcing deben estar claramente indicados en los estatutos de la entidad.

ORGANIZACIÓN.

La unidad de auditoría interna debe estar conformada por personal capacitado con perfiles bien definidos, que eviten el conflicto de intereses para proveer servicios de aseguramiento y ejercer el debido cuidado profesional en la evaluación de riesgos, planeación y ejecución de la auditoría.

Este equipo cuenta con cuatro componentes fundamentales que son:

- ✓ Director de auditoría.
- ✓ Auditor sénior.
- ✓ Supervisor de auditoría
- ✓ Auditor júnior.

Todo el personal debe tener mínimamente un título de contador público autorizado a nivel licenciatura. Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y objetiva; en caso que la independencia u

¹⁹Grupo de Investigación Contable (2009). Bases para la creación del departamento de auditoría interna (Cátedra de auditoría interna por Msc. Javier Enrique Miranda Rivera). Disponible en <http://grupodeinvestigacioncontable.blogspot.com/2009/09/bases-para-la-creacion-del-departamento.html>

objetividad pueda verse comprometida, ya sea de forma directa o en apariencia, debe darse a conocer con oportunidad al respectivo nivel jerárquico y esperar su pronunciamiento sobre el posible impedimento.

1.5.4. VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA²⁰ y ²¹.

Con el objeto de dar conocer algunos de los principales beneficios que conlleva la creación de una unidad de auditoría interna se describen a continuación las siguientes ventajas:

- ✓ Brinda aseguramiento objetivo y un punto de vista experto sobre la eficacia y la eficiencia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control interno.
- ✓ Permite a la administración conocer las deficiencias e irregularidades que se puedan estar presentando en la entidad.
- ✓ A través del aseguramiento, ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento.
- ✓ Ayuda a que exista mejor organización institucional, dando como resultado una efectiva gestión administrativa.
- ✓ Es un catalizador para mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, proporcionando su visión experta y recomendaciones basadas en el análisis y evaluación de los datos y procesos de negocio.
- ✓ Permite la salvaguarda de los recursos y la maximización de los mismos.
- ✓ Proporciona valor a los órganos de gobierno y la alta dirección como una fuente objetiva de asesoramiento independiente.
- ✓ Contribuye a minimizar los errores e irregularidades; permite detectar el mal uso de los recursos y obligaciones por parte de los responsables de su custodia y administración.

²⁰Rivera, Carlos Rolando; Carballo Chávez, Ana Paula; Argueta Amaya, María Imelda. Tesis: "Propuesta de una unidad de auditoría interna para el control de las operaciones contables, de los hospitales nacionales de los Municipios de San Salvador y San Marcos" (2001). Pág. 112.

²¹Instituto de Auditores Internos. "Valor de la Auditoría Interna para los Grupos de Interés". Disponible en: https://na.theiia.org/about-ia/PublicDocuments/Value_Prop_Flyer_SPANISH.pdf

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO.

2.1. TIPO DE ESTUDIO.

Se llevó a cabo una investigación basada en el método hipotético-deductivo, ya que se utilizaron cada una de sus fases: observación, formulación de hipótesis, deducción y verificación.

2.2. UNIDAD DE ANÁLISIS

Las unidades sujetas a análisis en el presente estudio fueron: el gerente de operaciones, los supervisores de calidad, gerente de recursos humanos y los encargados de bodega de los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas, ubicados en el municipio de San Salvador.

2.3. UNIVERSO.

Se determinó como universo para efectos de la investigación a las empresas dedicadas a la venta de comida rápida del sector hamburguesas, ubicadas en el municipio de San Salvador; siendo las principales: Wendy's, Burger King, Biggest y McDonald's. Los establecimientos dedicados a este rubro en dicho municipio son 44, los cuales conforman la población estudiada y se distribuyen de la siguiente manera: Wendy's 8, Burger King 19, McDonald's 6 y Biggest 11 (Ver anexo 1).

2.4. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación que se aplicaron son dos: la documental, basada en la fuente bibliográfica; y de campo, utilizando la encuesta y la entrevista.

El instrumento de investigación que se empleó para la recolección de datos es el cuestionario. Dicha herramienta contiene preguntas que en su mayoría son cerradas, lo que facilitó al encuestado su comprensión y no demandó mucho tiempo al completarlo.

2.5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información se efectuó de forma manual, haciendo uso de las herramientas que proporcionan los programas Word y Excel para la tabulación de datos y la elaboración de las correspondientes gráficas.

2.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PROCESADOS

Los resultados obtenidos se analizaron e interpretaron con el fin de sustentar de manera completa y amplia la problemática planteada, haciendo uso de cuadros de tabulación y gráficas que facilitan la comprensión de los mismos. Estos se presentan en orden lógico de la siguiente manera: se hace mención de la pregunta, el objetivo de la misma, cuadro tabular, gráfico, y su respectivo análisis.

2.7. DIAGNÓSTICO.

A partir del procesamiento, análisis e interpretación de los datos recopilados por medio de las encuestas y entrevistas dirigidas al gerente de operaciones, gerente de recursos humanos, encargado de inventarios y supervisor de calidad de los restaurantes de comida rápida del comercio de hamburguesas ubicadas en el municipio de San Salvador, se obtuvo información que permitió efectuar el siguiente diagnóstico:

La rotación de inventario de estos restaurantes es, por lo general, controlada semanalmente; permitiéndoles mantener un stock que satisfaga la demanda de sus productos y adecuar sus pedidos a los proveedores según las necesidades que se vayan presentando, puesto que los realizan regularmente. Sin embargo, en su mayoría sólo cuentan con proveedores alternativos para los suministros que compran localmente, como es el caso de los vegetales, teniendo mayor dependencia de los abastecedores internacionales quienes les proveen de insumos como las carnes.

Este tipo de empresas cuenta con procedimientos definidos que les permiten el desempeño eficaz de las actividades en un 100% en los establecimientos, ya que cuentan con un manual de descripción de puestos que detalla las funciones que debe realizar el personal que es contratado por la organización.

El cumplimiento de leyes en este tipo de empresas está más enfocado en el área operativa, ya que el 100% de los establecimientos, se basan en los lineamientos técnicos establecidos en el Código de Salud.

En la estructura organizativa de los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas no cuentan con un departamento de auditoría interna, sin embargo manifiestan que tienen un supervisor de calidad, el cual se encarga de verificar las operaciones del negocio tales como: atención al cliente, tiempos de entrega, limpieza de restaurantes y manejo de inventarios; de tal forma que las funciones de verificación de controles internos que realiza dejan de lado la evaluación de otros

departamentos de la organización y la verificación del cumplimiento de obligaciones formales y sustantivas. Además de que se cumple con la misión y visión de las organizaciones, los supervisores de calidad de este tipo de empresa solamente pasan un checklist estándar conforme a los requerimientos de la franquicia internacional, de donde obtienen información para preparar el informe de resultados que transmiten en primera instancia a los gerentes de restaurante y que posteriormente, hacen del conocimiento de los supervisores de distrito y/o gerente de operaciones.

Esto deja entrever que dicha unidad no cumple con lo establecido en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en donde dice que para asegurar la independencia y objetividad en el desempeño de sus funciones, ésta debe depender y reportar al mayor nivel jerárquico dentro de la organización, además de agregar valor a las operaciones de la administración y verificar el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Aún cuando estas entidades no cuentan con unidades de auditoría interna, como las conocemos en la profesión de Contaduría Pública, el 32% de los encuestados considera que los supervisores de calidad ayudan a las franquicias. Asimismo, debido a que se enfocan en la evaluación del área operativa de los restaurantes, se puede denotar que uno de los riesgos principales que atacan tiene que ver con la atención y satisfacción del cliente en cuanto al servicio y productos recibidos.

Por otro lado, los supervisores de calidad de estas empresas no realizan su trabajo basándose en un plan estratégico de auditoría que les permita la aplicación de procedimientos que contribuyan a la detección de potenciales factores de riesgo, ya que no cuentan con un director ejecutivo de auditoría que programe las evaluaciones necesarias que aporten insumos a las autoridades de la organización que incidan en la toma de decisiones sobre cómo afrontarlos.

A pesar de todo lo mencionado anteriormente, un alto porcentaje de estas empresas, considera que la unidad de auditoría interna contribuye al cumplimiento de los estándares establecidos por la franquicia internacional.

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO.

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL SECTOR DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA DEL COMERCIO DE HAMBURGUESAS.

3.1. DESARROLLO DEL PLANTEAMIENTO

INTRODUCCIÓN

El presente documento ha sido elaborado con el propósito de establecer el procedimiento que debe seguirse para la creación de una unidad de auditoría interna en restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas; así como también para que sirva de referencia a otros sectores para la implementación de dicha unidad, lo cual permitirá mejorar sus procesos administrativos y gerenciales en busca del cumplimiento de los controles internos de la entidad.

Una actividad de auditoría interna dedicada, independiente y eficaz ayuda tanto a la gerencia como al cuerpo de supervisión (comité de dirección, comité de auditoría, entre otros) a cumplir sus responsabilidades aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar la eficacia del diseño y la ejecución del sistema de control interno y los procesos de gestión de riesgos.

La evaluación objetiva del control interno y los procesos de gestión de riesgos por parte de la actividad de auditoría interna proporciona a la gerencia, y a terceras personas, aseguramiento independiente de que los riesgos de la organización han sido apropiadamente mitigados. Dado que los auditores internos son expertos en entender los riesgos de la organización y sus controles internos disponibles para mitigar esos riesgos, ayudan a la gerencia a comprender estos temas y le aportan recomendaciones de mejora.

OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL:

Servir de guía para que las empresas de restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas implementen una unidad de auditoría interna estructurada, a fin de mejorar la eficacia de su sistema de control interno e identificación de riesgos potenciales permitiendo la consecución de los objetivos organizacionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Establecer el procedimiento a seguir para la creación de la unidad de auditoría interna.
- b) Describir los perfiles que debe tener el personal que conforma el departamento de auditoría interna.
- c) Especificar los diferentes documentos administrativos y técnicos que deben utilizarse para el desempeño del trabajo, una vez que se ha implementado la unidad de auditoría interna.

IMPORTANCIA.

Con la presentación de este documento se pretende beneficiar a las empresas de restaurantes dedicados al comercio de hamburguesas, que no cuentan con una unidad de auditoría interna implementada dentro de la organización, para el mejoramiento de los controles internos que poseen y la detección de sus potenciales riesgos de tal manera que les permita la toma de decisiones oportunamente.

ALCANCE.

Los aspectos técnicos y administrativos detallados en este trabajo son de uso recomendado, ya que han sido preparados de acuerdo a lo establecido en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, con el fin de que proporcionen a las empresas de restaurantes de comida rápida del comercio de hamburguesas los aspectos mínimos que deben tomarse en consideración, para la creación de un departamento de auditoría interna que vaya en función de sus necesidades.

3.2. EJEMPLO DE LA CREACION DE UNA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA.

A continuación se presenta el ejemplo de la creación de una unidad de auditoría interna en un restaurante de comida rápida del comercio de hamburguesas denominado Ricas Hamburguesas, Sociedad Anónima de Capital Variable, por lo que se describen a continuación aspectos generales del restaurante para tener un mejor panorama del sector en el cual se realizará:

MISIÓN:

Brindar a cada uno de nuestros clientes productos de calidad con un servicio rápido, cortés y entusiasta.

VISIÓN:

Ser la cadena de comida rápida del segmento de hamburguesas líder en El Salvador.

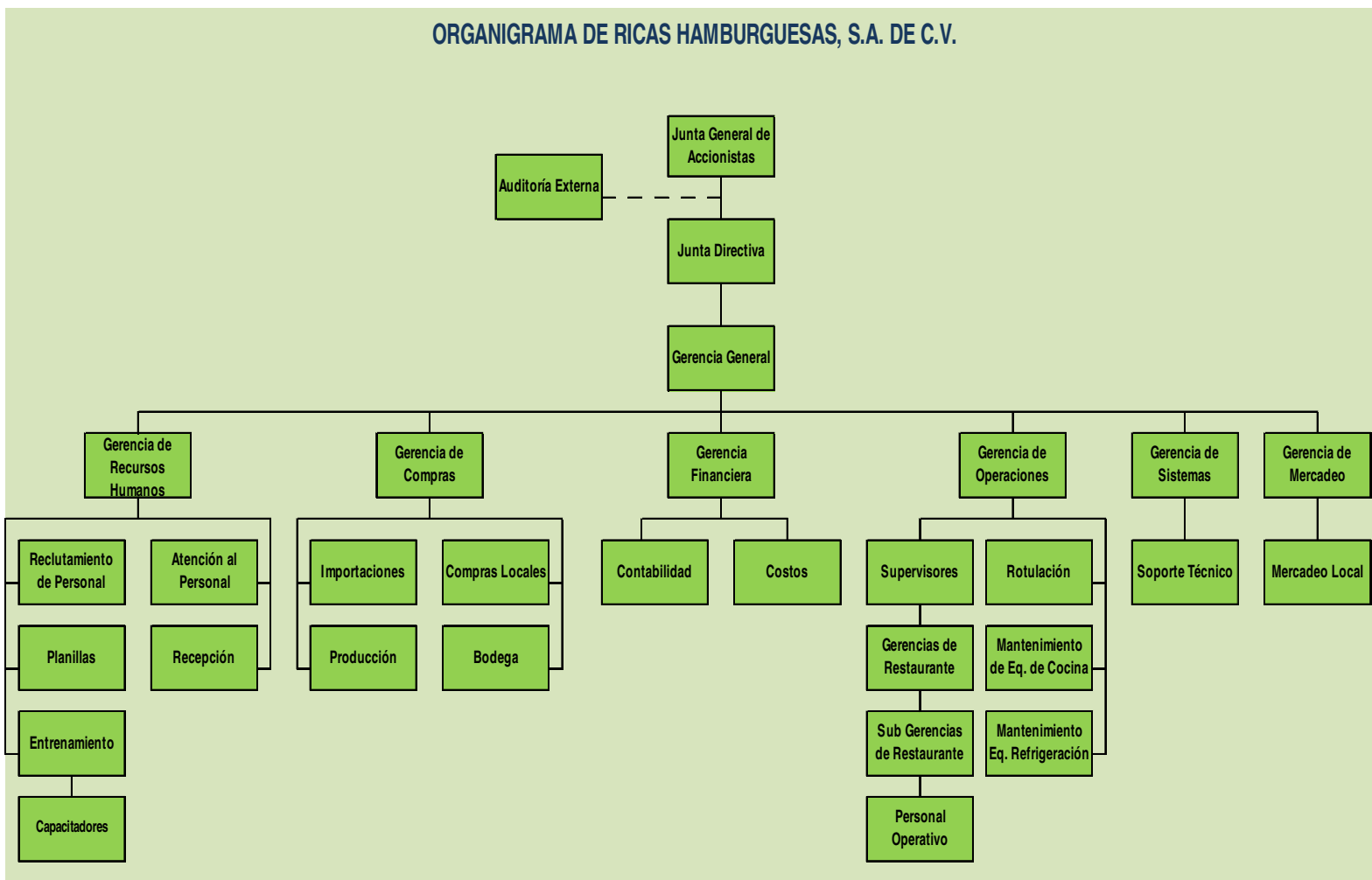
OBJETIVO:

Lograr el 100% de la satisfacción del cliente todos los días en el restaurante.

VALORES:

- ✓ La máxima calidad y seguridad en los productos verificando todas las fases de producción y selección de productos, desde los ingredientes hasta la preparación en el restaurante.
- ✓ El servicio es muy importante ya que se desea que en todo momento el cliente este en todo momento al 100% de satisfacción.
- ✓ Los restaurantes prestan una atención permanente a la limpieza e higiene de sus instalaciones.
- ✓ Valor agregado, ya que ofrece comida nutritiva y saludable, servida con rapidez en un ambiente agradable, el mejor precio.

Figura No. 2: Estructura Organizacional de Ricas Hamburguesas, S.A. de C.V.



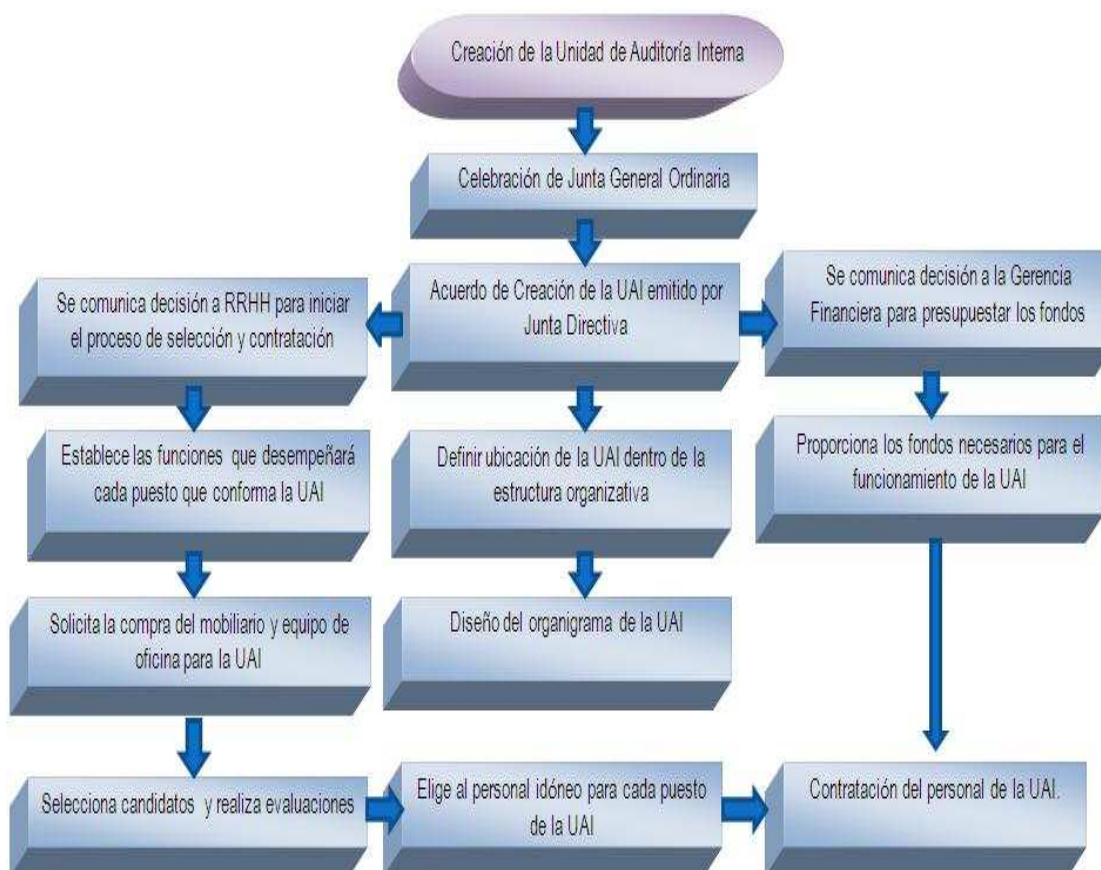
Fuente: Aportación de uno de los restaurantes sujetos de investigación.

3.3. PASOS PARA LA CREACION DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA.

El proceso para la creación de la unidad de auditoría interna implica diferentes etapas que se representan mediante los elementos que se describen a continuación:

- ✓ Flujograma del procedimiento para la creación de la unidad de auditoría interna.
- ✓ Organigrama de la unidad de auditoría interna.
- ✓ Procedimientos administrativos y técnicos a considerar para la implementación y el funcionamiento dicha unidad.
- ✓ Herramientas utilizadas para mejorar los controles internos en la empresa.

Figura No. 3: Procedimiento para la Creación de la Unidad de Auditoría Interna.



Fuente: Elaboración propia del grupo de trabajo.

3.3.1. DECISION DE JUNTA DIRECTIVA.

La decisión de crear la unidad de auditoría interna surge de la necesidad del mejoramiento de los controles internos en la empresa, por lo cual el Consejo Directivo en celebración de junta general ordinaria, lo expone poniendo en consideración los siguientes aspectos:

- ✓ Beneficio organizacional.
- ✓ Cumplimiento de objetivos, metas, políticas organizacionales.
- ✓ Cantidad de personal con los que contará la unidad de auditoría interna.
- ✓ Ubicación dentro de la empresa.
- ✓ Recursos materiales para el desempeño de las funciones.
- ✓ Perfil del personal que integrará la unidad de auditoría interna.
- ✓ Estipulación de sueldos.

PUNTO DE ACTA EN JUNTA GENERAL ORDINARIA PARA LA CREACION DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA.

Lic. Roberto Palacios

Representante legal.

Presente.

El infrascrito Secretario de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Ricas Hamburguesas, S.A. de C.V., de este domicilio, de nacionalidad salvadoreña, CERTIFICA:

Que según consta en el Libro de Actas de Juntas Generales que lleva esta sociedad, se encuentra asentada el Acta número OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS de sesión celebrada a las catorce horas del día tres de Mayo del año dos mil trece; a la cual comparecieron la totalidad de los socios Luis Alberto Díaz, Juan José Aguilar, Josué Valdivieso, Alejandro Antonio Argüello, Carlos Antonio Esquivel y Gonzalo Estupinián; en cuyo punto número CUATRO consta el acuerdo que literalmente dice:

PUNTO DOS: Creación de la Unidad de Auditoría Interna. Después de conocer la propuesta de creación de la unidad de auditoría interna, presentada por la Dirección General con fecha dos de abril de dos mil trece, la cual obedece al resultado de análisis realizado sobre los controles internos y riesgos que enfrenta la organización; con el objetivo principal de responder a las necesidad de fortalecer los controles internos aplicados y maximizar la detección de potenciales riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad; según la documentación original, en poder de la Dirección General, la Junta General Ordinaria de

Accionistas por unanimidad ACUERDA:

1. La creación de la Unidad de Auditoría Interna de la sociedad Ricas Hamburguesas, S.A. de C.V.; por lo cual se aprueba la modificación de la estructura organizacional en el sentido de que dicha unidad aparezca en el organigrama a nivel de Staff de la Junta General de Accionistas.
2. Que la unidad de auditoría interna estará conformada por un Director Ejecutivo de Auditoría, una secretaria, un auditor supervisor, un auditor sénior y un auditor júnior.
3. Coordinar con la gerencia financiera y de recursos humanos la contratación del personal que conformará la unidad de auditoría interna, la actualización del manual de organización y funciones para integrar dicho departamento, la adquisición del mobiliario y equipo de oficina necesarios para su funcionamiento y la ubicación física de los mismos.
4. Aprobar los fondos necesarios para su creación y funcionamiento.
5. Ratificar este acuerdo en la presente sesión.

Y para los efectos que se estimen pertinentes, se extiende la presente en la ciudad de San Salvador, a los veinte días del mes de Mayo de dos mil trece.



Josué Valdivieso

Secretario de Junta Directiva.

3.3.2. COMUNICACIÓN DEL ACUERDO DE CREACIÓN DE LA UNIDAD.

Luego de ratificado el acuerdo de Junta General Ordinaria de Accionistas de crear la unidad de auditoría interna, la decisión es comunicada al departamento de Recursos Humanos para que inicie el proceso de selección y contratación del personal, establecimiento de las funciones que desempeñarán los diferentes puestos autorizados, así como también la coordinación de adquisición y acomodamiento del mobiliario y equipo necesarios para el funcionamiento de la nueva unidad; asimismo es transmitida a la Gerencia Financiera para que presupueste y proporcione los fondos requeridos en esta gestión.

3.3.3. FONDOS PARA LA CREACION DE LA UNIDAD

Una vez el acuerdo se hace del conocimiento de la Gerencia Financiera para establecer los fondos necesarios para el funcionamiento de la unidad de auditoria interna, los cuales serán invertidos en remuneraciones, mobiliario y equipo de oficina, estableciendo el presupuesto que se muestra a continuación:

Cuadro No. 3: Presupuesto de Remuneraciones.

CARGO	REMUNERACIONES			APORTACION PATRONAL		TOTAL MENSUAL
	SUELDO	VACACIÓN	AGUINALDO	ISSS	AFP	
Director Ejecutivo de Auditoría	\$1,200.00	\$180.00	\$600.00	\$51.43	\$81.00	\$1,332.43
Supervisor de Auditoría	\$800.00	\$120.00	\$400.00	\$51.43	\$54.00	\$905.43
Auditor Sénior	\$500.00	\$75.00	\$250.00	\$37.50	\$33.75	\$571.25
Auditor Júnior	\$350.00	\$52.50	\$175.00	\$26.25	\$23.63	\$399.88
Secretaria	\$251.70	\$37.76	\$125.85	\$18.88	\$16.99	\$287.57
TOTALES	\$3,101.70	\$465.26	\$1,550.85	\$185.48	\$209.36	\$3,496.55

Cuadro No. 4: Presupuesto de Mobiliario y Equipo.

DESCRIPCION	CANTIDAD	UNITARIO	TOTAL
Escritorio	5	\$222.50	\$1,112.50
Computadoras	5	\$760.00	\$3,800.00
Teléfonos	3	\$16.77	\$50.31
UPS	5	\$33.60	\$168.00
Impresor	1	\$190.10	\$190.10
Sillas ejecutivas	5	\$56.00	\$280.00
Archiveros	2	\$176.00	\$352.00
Aire Acondicionado	2	\$260.00	\$520.00
Cubículos	5	\$175.00	\$875.00
TOTAL			\$7,347.91

3.3.4. PERFILES REQUERIDOS DE LA UNIDAD

Los perfiles aprobados por la Junta Directiva para el funcionamiento del departamento son los siguientes:

CARGO	PERFIL
<p>DIRECTOR EJECUTIVO DE AUDITORÍA</p> <p>Descripción del puesto:</p> <p>Persona encargada de la unidad de auditoría interna, cuya función principal será responsabilizarse de la coordinación para la evaluación de los procesos de la compañía, entregando recomendaciones de mejora desde el punto de vista de la optimización y control., responsable, proactivo y con honradez notoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Licenciado en Contaduría Pública ✓ Amplia experiencia en auditoría ✓ Siete años de experiencia en puestos similares. ✓ Conocimientos en elaboración de planes estratégicos de planes de auditoria ✓ Amplios conocimientos en finanzas. ✓ Conocimiento de normas, procedimientos de auditoría, principios contables generalmente aceptados, principios fiscales y legales. ✓ Disponibilidad de horarios.

CARGO	PERFIL
<p>SUPERVISOR DE AUDITORÍA</p> <p>Descripción del puesto:</p> <p>Persona encargada de la supervisión, planificación, organización de las actividades relacionadas con el desarrollo de la auditoria interna, revisa los sistemas de control interno, responsable, proactivo y con honradez notoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Licenciado en Contaduría pública ✓ Experiencia como auditor interno ✓ Cuatro años de experiencia en puestos similares. ✓ Conocimientos de Normas de Auditora ✓ Acostumbrado a trabajar en base a objetivos y metas. ✓ Disponibilidad de horarios. ✓ Dispuesto a movilizarse dentro de la jornada laboral a diferentes puntos en San Salvador y a otros departamentos.

CARGO	PERFIL
<p>AUDITOR SENIOR</p> <p>Descripción del puesto: Persona que tendrá a su cargo un auxiliar y a la vez realizara el trabajo de campo en las auditorias para el mejoramiento de controles internos en la empresa, responsable, proactivo y con honradez notoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Egresado o graduado de licenciatura de contaduría pública. ✓ Experiencia de 1 a 3 años en auditorías internas ✓ Conocimiento de evaluaciones de controles y procesos administrativos. ✓ Manejo de Control Interno-COSO ✓ Disponibilidad de horario. ✓ Comprometido con el trabajo. ✓ Dispuesto a movilizarse dentro de la jornada laboral a diferentes puntos en San Salvador y a otros departamentos.

CARGO	PERFIL
<p>AUDITOR JUNIOR</p> <p>Descripción del puesto: Persona encargada de ejecutar los trabajos de campos, actualizar reportes, responsable, proactivo y con honradez notoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudiante de tercer año de Contaduría Pública. ✓ Dos años de experiencia en puestos similares. ✓ Conocimientos básicos contables ✓ Manejo de office intermedio/avanzado. ✓ Alta nivel de iniciativa. ✓ Responsabilidad ✓ Disponibilidad de horarios.

CARGO	PERFIL
<p>SECRETARIA</p> <p>Descripción del puesto: Habilidad para atender al público, preparar y presentar informes, facilidad para comunicarse</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Título a nivel medio en el área de Secretariado Comercial u Oficinista y/o Bilingüe, de preferencia con estudios de Contaduría Pública. ✓ Dos años de experiencia en puestos

<p>en forma verbal y escrita, organizar agenda de trabajo, criterio en la toma de decisiones, capacidad para trabajar en equipo, discreción y confidencialidad en el manejo de información, habilidad en el manejo de programas de computación en ambiente Windows, correo electrónico, Internet y equipo de oficina (fax, Fotocopiadora, contómetro, etc.).</p>	<p>similares.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad de horario. ✓ Comprometida con el trabajo.
--	--

3.3.5. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL.

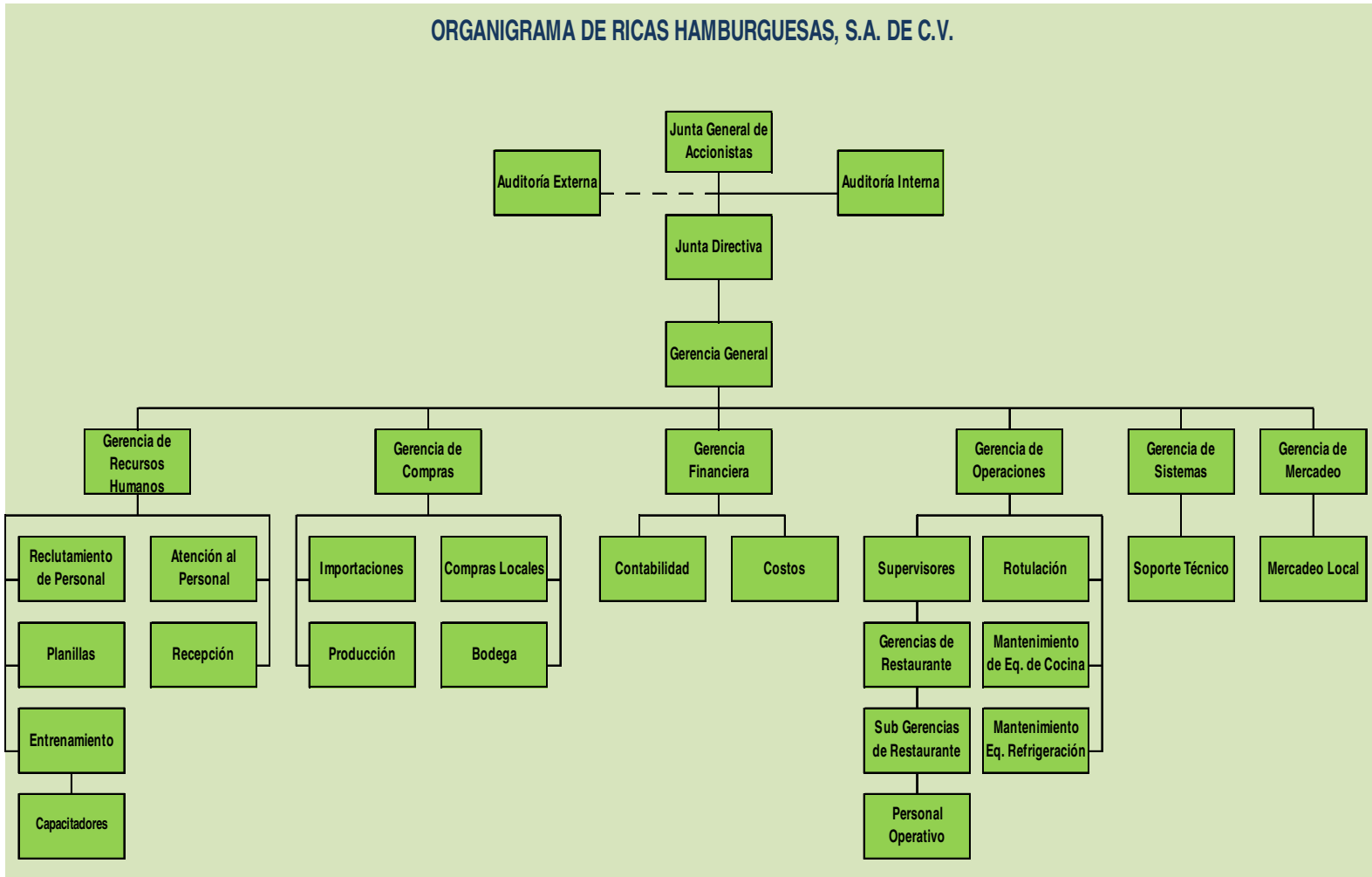
Autorizado la contratación del personal por el Consejo Directivo, el departamento de Recursos Humanos realiza lo siguiente:

- ✓ Verifica los perfiles.
- ✓ Hace pública la oferta.
- ✓ Realiza evaluaciones técnicas y psicológicas.
- ✓ Realiza entrevistas.
- ✓ Informa al interesado que ha sido contratado.

3.3.6. DISEÑO DEL ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

Tal como fue aprobado en el acuerdo de Junta General Ordinaria de Accionistas, y con la contratación del personal que ocupará los diferentes puestos que conforman la unidad de auditoría interna, se procede a la modificación de la estructura organizativa de la sociedad, incorporando dicha unidad dentro de la jerarquía institucional como se presenta a continuación:

Figura No. 4: Estructura Organizacional Modificada de Ricas Hamburguesas, S.A. de C.V.



Fuente: Aportación del grupo de trabajo.

La jerarquía de la unidad de auditoría interna se representa mediante el siguiente esquema:

Figura No. 5: Estructura Organizativa de la Unidad de Auditoría Interna.



Fuente: Elaboración propia del grupo de trabajo.

3.3.7. DESCRIPCION DE LA JERARQUIA

La unidad de auditoría interna debe depender del más alto nivel de la organización, que en este caso es la Junta General de Accionistas, tal como lo establecen las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna; ya que esto asegura que se tenga la independencia necesaria para el desempeño de las funciones del departamento dentro de la organización. Este, debe estar compuesto como mínimo por los siguientes puestos, para un desempeño adecuado de las diferentes actividades que se llevarán a cabo:

- ✓ Director Ejecutivo de Auditoría.
- ✓ Supervisor de Auditoría.
- ✓ Auditor Sénior.
- ✓ Auditor Júnior.

La cantidad de empleados por los cuales estará integrada, dependerá de la magnitud de operaciones y estructura organizativa de la entidad que la implementará, para caso del ejemplo presentado, la unidad de

auditoría interna estará conformada por cinco personas: un Director Ejecutivo de Auditoría, un supervisor de auditoría, un auditor sénior, un auditor júnior y una secretaria.

3.3.8. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Con el propósito de establecer una guía para la ejecución de los procesos de la unidad de auditoría interna, es necesario que se cuente con un manual de organización y funciones en donde se establezcan las diferentes actividades administrativas y operativas; definiendo claramente las responsabilidades, dependencias, niveles de autoridad, líneas de mando y de comunicación que deben seguirse.

Este debe ser aprobado por la Junta Directiva de la organización para que pueda ser implementado y su elaboración debe efectuarse de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna emitido por el Instituto de Auditores Internos.

El contenido mínimo que debe poseer es el siguiente:

- ✓ Carátula.
- ✓ Índice.
- ✓ Introducción: describe brevemente el contenido del manual de organización y funciones.
- ✓ Objetivo general, objetivos específicos y propósito: Establecen la finalidad con la cual se ha elaborado el manual, los cuales deben estar fundamentados de acuerdo con la misión y visión de la unidad.
- ✓ Lineamientos para su revisión y actualización.
- ✓ Estructura organizativa del departamento de auditoría interna: Presenta los diferentes niveles jerárquicos y líneas de mando sobre las cuales se regirá dicho departamento, así como también los diferentes puestos que lo conforman.
- ✓ Descripción de las funciones y responsabilidades del personal que compone dicho departamento: Para cada área que conforma la unidad debe establecerse su denominación, descripción de su relacionamiento formal y dependencia jerárquica, misión o propósito del puesto y las actividades o funciones asignadas.
- ✓ Nombre, firma y sello de las personas que aprobaron dicho manual.

Las funciones del personal que conforman la unidad de auditoría interna se presentan a continuación:



RICAS HAMBURGUESAS, S.A. DE C.V.

Ricas Hamburguesas, S.A. de C.V.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Código: UAI-EJE02

No. De Puestos que cubre la ficha: 1

I. NOMBRE DEL PUESTO: Director Ejecutivo de Auditoría

CATEGORIA: Ejecutivo

II. OBJETIVO/PROPÓSITO DEL PUESTO:

Dirigir la Unidad de Auditoría Interna con la finalidad de brindar aseguramiento a la Junta Directiva de las operaciones del negocio, mediante evaluaciones independientes y objetivas, cuyo resultado contribuya al logro de los objetivos, la mejora de la eficacia de la gestión de riesgos.

III. LÍNEAS DE AUTORIDAD:

Reporta a: Junta Directiva

Supervisa a: Auditor Sénior, Auditor Supervisor, Auditor Junior

IV. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO:

1. Dirigir, programar, ejecutar, evaluar y supervisar las actividades de control programadas en el Plan Anual de Auditoría.
2. Efectuar el control preventivo en la institución sin carácter vinculante.
3. Dirigir actividades de control orientadas a la evaluación y mejora de la eficacia de la gestión de riesgos y del gobierno corporativo.

V. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.

1. Gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización.
2. Establecer un plan basado en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna, el cual debe ser consistente con las metas de la organización.
3. Revisar y ajustar el plan, cuando sea necesario, como respuesta a los cambios en el negocio referentes a los riesgos, las operaciones, los programas, los sistemas y los controles.
4. Identificar y considerar las expectativas de la alta dirección, el Consejo y otras partes interesadas de cara a emitir opiniones de auditoría interna y otras conclusiones.

5. Considerar la aceptación de trabajos de consultoría que le sean propuestos, basándose en el potencial del trabajo para mejorar la gestión de riesgos, añadir valor y mejorar las operaciones de la organización.
6. Comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo cambios provisionales significativos, a la alta dirección y al Consejo para la adecuada revisión y aprobación.
7. Comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.
8. Asegurar que los recursos de auditoría interna sean apropiados, suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado.
9. Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.
10. Compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de servicios de aseguramiento y consultoría para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos.
11. Informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan.
12. Revisar y aprobar la comunicación final del trabajo antes de su emisión y decidir a quiénes y cómo será distribuida dicha comunicación. Difundir los resultados a las partes apropiadas.
13. Comunicar los resultados finales a las partes que puedan asegurar que se dé a los resultados la debida consideración.
14. Establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.
15. Establecer un proceso de seguimiento para vigilar y asegurar que las acciones de la dirección hayan sido implantadas.
16. Establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.
17. Evaluar periódicamente si el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna, según se definen en el estatuto, continúan siendo adecuados para permitir que la actividad cumpla sus objetivos.
18. Ratificar ante el Consejo, al menos anualmente, la independencia que tiene la actividad de auditoría interna dentro de la organización.

19. Asistir y participar regularmente en las reuniones del consejo de administración que tratan de las responsabilidades de supervisión del consejo sobre la auditoría, la información financiera, el gobierno de la organización y el control.
20. Asegurar que las personas asignadas a cada trabajo posean, en conjunto, los conocimientos, técnicas y otras competencias para realizar el trabajo adecuadamente.
21. Establecer los criterios apropiados de educación y experiencia para cubrir los puestos de auditoría interna, teniendo en cuenta el alcance del trabajo y el nivel de responsabilidad.
22. Desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.
23. Informar a la alta dirección y al consejo de administración sobre los resultados de las evaluaciones internas, los planes de acción necesaria y su implantación adecuada, al menos una vez al año.



RICAS HAMBURGUESAS, S.A. DE C.V.

Ricas Hamburguesas, S.A. de C.V.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Código: UAI-AS

No. De Puestos que cubre la ficha: 1

I. NOMBRE DEL PUESTO: Secretaria

CATEGORIA: Asistente.

II. OBJETIVO/PROPÓSITO DEL PUESTO:

Asistir al Director de Auditoría Interna, en las actividades secretariales con el objeto de lograr un funcionamiento eficiente y eficaz de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos.

III. LÍNEAS DE AUTORIDAD:

Reporta a: Director Ejecutivo de Auditoría, Supervisor de Auditoría, Auditor Sénior.

Supervisa a: No aplica.

IV. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:

1. Recibir, registrar, clasificar y distribuir la correspondencia
2. Coordinar las reuniones de trabajo que realice el Director de Auditoría Interna;
3. Elaborar diariamente la agenda de trabajo;
4. Redactar y elaborar oficios, providencias, memorandos, circulares y otros documentos que sean requeridos;
5. Archivar la documentación que se genera la Unidad de Auditoría Interna

6. Llevar registro y control del archivo permanente de la Auditoría Interna;
7. Tomar dictados taquigráficos para la elaboración de la correspondencia y otros documentos relacionados;
8. Realizar otras actividades secretariales que le sean asignadas;
9. Atender al Subdirector de Auditoría Interna, en ausencia de su Asistente Administrativo.



RICAS HAMBURGUESAS, S.A. DE C.V.

Ricas Hamburguesas, S.A. de C.V.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Código: UAI-EJE03

No. De Puestos que cubre la ficha: 1

I. NOMBRE DEL PUESTO: Supervisor de Auditoría

CATEGORIA: Ejecutivo

II. OBJETIVO/PROPÓSITO DEL PUESTO:

Bajo dirección del DEA, realiza tareas de auditoría de dificultad considerable en la investigación, planificación, coordinación, dirección y supervisión de las labores que se realizan en la Unidad de Auditoría Interna; suministrando al personal a su cargo los lineamientos a seguir para la evaluación de los resultados obtenidos en las auditorías ejecutadas, velando por el cumplimiento de las leyes, principios y normas técnicas que regulan la actividad de control fiscal y efectuar cualquier otra tarea afín que se le asigne.

III. LÍNEAS DE AUTORIDAD:

Reporta a: Director Ejecutivo de Auditoría

Supervisa a: Auditor Sénior, Auditor Júnior

IV. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO:

Supervisar y dirigir la ejecución de auditorías a cargo de los auditores.

V. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:

1. Planificar, coordinar y evaluar los trabajos de investigación relacionados con la función auditora.
2. Coordinar con el DEA, a fin de definir objetivos, así como participar en la elaboración del plan anual de auditoría interna.
3. Planificar las Auditorías a realizar por su departamento en el período establecido, tomando en cuenta las áreas críticas detectadas en auditorías anteriores y las solicitudes efectuadas por las diferentes gerencias, y las somete a la consideración del DEA para su aprobación.

4. Brindar la orientación adecuada a los auditores sobre el proceso de los trabajos a ejecutarse, conforme a normas de auditoría.
5. Coordinar y supervisar las actividades a desarrollar anualmente por la unidad a su cargo. y las somete a la consideración del DEA para su aprobación.
6. Desarrollar conjuntamente con el auditor actuante los programas de trabajo de auditoría y asiste a la implantación de los mismos.
7. Revisar oportunamente y con minuciosidad, hojas de trabajo para verificar el cumplimiento de los programas de auditoría.
8. Revisar objetivos y procedimientos en las hojas de trabajo, con el propósito de determinar la presentación de la evidencia suficiente para sustentar las conclusiones.
9. Coordinar y controlar los programas de auditoría en ejecución.
10. Analizar las tareas de auditoría realizadas, verificando la redacción del preinforme con el responsable de la unidad sujeta a revisión.
11. Evacuar las consultas presentadas por los auditores a su cargo, haciéndoles las observaciones pertinentes.
12. Asumir responsabilidad por la emisión de los informes de la auditoría efectuada.
13. Revisar, analizar y corregir los informes de auditoría que presentan los auditores a su cargo.
14. Elaborar informes periódicos, resumiendo los avances presentados por el personal técnico de la unidad.
15. Verificar y comprobar los análisis de los auditores y la revisión de soportes y/o documentos.
16. Preparar conjuntamente con el auditor actuante, los resúmenes destacando los puntos más importantes de los informes de auditoría rendidos por el personal a su cargo.
17. Discutir, conjuntamente con el auditor actuante el informe preliminar con el departamento auditado, de acuerdo a las normas de Auditoría.
18. Evaluar conjuntamente con el auditor actuante los resultados del control interno en los departamentos, y proponer al DEA las recomendaciones que considere pertinentes.
19. Evaluar los indicadores de gestión diseñados por las gerencias, planificar las actividades para evaluar el desempeño de los responsables de proyectos y determinar la eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos.
20. Designar, previa autorización del DEA, al personal que ejecutará las auditorías o trabajos especiales.
21. Coordinar, dirigir, supervisar, evaluar y calificar al personal a su cargo proponiendo los correctivos y estímulos apropiados para optimizar su rendimiento.

22. Revisar, confirmar y enviar al DEA, los informes definitivos de auditoría.
23. Asistir a reuniones relacionadas con áreas de su competencia, cuando su presencia es requerida.
24. Reportar al DEA cualquier irregularidad detectada en los procesos.
25. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
26. Elaborar informes trimestrales de gestión de las actividades realizadas.
27. Desempeñar de manera eficiente otras funciones inherentes y afines al cargo.



RICAS HAMBURGUESAS, S.A. DE C.V.

Ricas Hamburguesas, S.A. de C.V.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Código: UAI-AN04

No. De Puestos que cubre la ficha: 1

I. NOMBRE DEL PUESTO: Auditor Sénior.

CATEGORIA: Ejecutivo

II. OBJETIVO/PROPÓSITO DEL PUESTO:

Bajo del Supervisor de Auditoría, realiza tareas de auditoría de dificultad considerable, supervisando, coordinando y evaluando las labores de auditores asignados por el titular de la Unidad de Auditoría Interna, para verificar el cumplimiento de planes, proyectos, políticas, normas, procedimientos, operaciones, actos administrativos y financieros y también para determinar que los objetivos se cumplan dentro de los criterios de legalidad, sinceridad, exactitud, eficacia, eficiencia y economicidad, todo ello de acuerdo a las leyes, reglamentos y demás normas existentes.

III. LÍNEAS DE AUTORIDAD:

Reporta a: Director Ejecutivo de Auditoría, Supervisor de Auditoría.

Supervisa a: Auditor Júnior

IV. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO:

1. Ejecutar las labores de control programadas en el Plan Anual de Auditoría.
2. Elaborar informes de auditoría y proponer las recomendaciones pertinentes.
3. Supervisar las labores del asistente de auditoría.

V. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO.

1. Planificar, ordenar y supervisar el trabajo de auditoría a desarrollarse anualmente.
2. Evaluar y calificar al personal a su cargo, proponiendo los correctivos y estímulos apropiados para optimizar su rendimiento.
3. Determinar la razonabilidad y exactitud de la información financiera y/o situación administrativa.
4. Coordinar la organización de los papeles de trabajo debidamente agrupados y referenciados.
5. Establecer las bases para referenciar de los papeles de trabajo, previa aprobación del DEA.
6. Recopilar manuales, leyes, reglamentos y demás normativas aplicables al área a auditar.
7. Evaluar el cumplimiento de leyes, reglamentos y demás normativas en cada auditoría.
8. Diseñar instrumentos de recolección de información, para la ejecución de auditorías.
9. Revisar los papeles de trabajo presentados por los auditores para evaluar las observaciones que éstos emitan como resultados de las auditorías practicadas.
10. Coordinar y supervisar el seguimiento de las acciones correctivas formuladas a los entes auditados.
11. Brindar asesoramiento al personal que labora bajo su supervisión.
12. Redactar la correspondencia e informes relacionados con las actividades que se le asignan.
13. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



RICAS HAMBURGUESAS, S.A. DE C.V.

Ricas Hamburguesas, S.A. de C.V.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Código: UAI-AS05

No. De Puestos que cubre la ficha: 1

I. NOMBRE DEL PUESTO: Auditor Júnior.

CATEGORIA: Asistente.

II. OBJETIVO/PROPÓSITO DEL PUESTO:

Bajo el Supervisor de Auditoría, realiza tareas de dificultad promedio, evaluando el cumplimiento de los planes, proyectos, políticas, normas, procedimientos, operaciones y actos administrativos y financieros, ejecutando auditorías y elaborando papeles de trabajo, a objeto de determinar el cumplimiento de los procesos tanto internos como externos, verificando que los objetivos se cumplan dentro de los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión administrativa y financiera de la Institución de acuerdo a las leyes, reglamentos y demás normas existentes.

III. LÍNEAS DE AUTORIDAD:

Reporta a: Director Ejecutivo de Auditoría, Supervisor de Auditoría, Auditor Sénior.

Supervisa a: No aplica.

IV. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO:

1. Ejecutar las labores de control programadas en el Plan Anual de Auditoría.
2. Participar en la elaboración de los informes de auditoría.
3. Apoyo al Supervisor de Auditoría y al Auditor Sénior en la formulación y referenciación de los papeles de trabajo de las auditorías realizadas.

V. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:

10. Efectuar auditorías o investigaciones generales de carácter administrativo, financiero o de gestión.
11. Programar la ejecución del trabajo de auditoría que se le asigne.
12. Examinar los procesos financieros, administrativos y/o operacionales realizados, que incluye los niveles decisorios coordinadores y operativos, con el fin de promover la eficiencia y transparencia de sus actuaciones.
13. Evaluar el cumplimiento de las políticas, planes y procedimientos establecidos de las distintas áreas de acción , tales como sistema de registro y contabilidad, contratación y pago de personal, contratación de servicios, obras, adquisiciones, arrendamientos, conservación y otros.
14. Revisar y evaluar integralmente los actos administrativos y la aplicación de los controles operacionales, contables de legalidad y financieros.
15. Verificar si las erogaciones son efectuadas y los ingresos son percibidos de acuerdo con las normas legales y contables aplicables, y a los niveles presupuestarios correspondientes.
16. Verificar el cumplimiento de metas de proyectos y acción centralizada en la Organización.
17. Examinar los sistemas y prácticas de mantenimiento, preservación y salvaguarda de los bienes de la Empresa y redacta informes de resultados para proponer a las autoridades competentes las acciones correctivas de omisiones, retardos, negligencias o imprudencia en el manejo de los citados bienes.
18. Efectuar seguimiento y evaluación a la aplicación de las medidas correctivas, a efectos de subsanar las observaciones emitidas como resultado de las acciones de control formulada por el Gobierno Administrativo.
19. Evaluar el sistema de control interno de la Institución, tomando como referencia las prescripciones establecidas en las Normas de Control Interno.

20. Evaluar los resultados de la gestión de las dependencias, a los fines de determinar la eficacia, eficiencia y economicidad de las operaciones y recomendar los correctivos que se estimen necesarios.
21. Preparar los papeles de trabajo
22. Revisar y discutir conjuntamente con el superior inmediato, el informe preliminar con el ente auditado, de conformidad con las Normas de Auditoría.
23. Puede asesorar en materia administrativa, contable y de gestión a los responsables de Administración y/o contabilidad en los otros departamentos.
24. Presentar informes periódicos de las actividades cumplidas.
25. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo reportando cualquier anomalía
26. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

3.3.9. MISION, VISION Y VALORES DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

MISIÓN

Asesorar de forma independiente y objetiva la evaluación del sistema de control interno corporativo, asegurando la efectividad, transparencia y eficacia de las operaciones, para el logro de los objetivos.

VISIÓN

Ser un equipo asesor íntegramente tecnificado, comprometidos con la excelencia, contribuyendo al fortalecimiento continuo del sistema de control interno corporativo y de su gestión de riesgos.

VALORES

- ✓ Independencia e imparcialidad en sus juicios.
- ✓ Objetividad, evitando conflictos de intereses.
- ✓ Competencia profesional, experiencia y formación técnica permanente.
- ✓ Ética profesional, actuando con prudencia, discreción, diligencia y debido cuidado profesional.

VALOR AGREGADO DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría interna es la piedra angular de un fuerte gobierno corporativo, ya que acorta la distancia entre la gerencia de una organización y su comité directivo, evalúa el ambiente ético y la eficacia y eficiencia de las operaciones, y sirve como red de seguridad de la organización para el cumplimiento de reglas, regulaciones y mejores prácticas de negocios en general.

3.3.10. ESTATUTO DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

El Estatuto de Auditoría Interna es el documento en el que se formaliza la posición de la Función de Auditoría Interna dentro de la organización definiendo el propósito, la autoridad y responsabilidad. Lo anterior implica que los miembros de Auditoría, cuenten con la autorización sin restricción alguna para acceder a la información, el personal y los activos de la compañía, así como el que se defina el alcance de las actividades a desarrollar dentro de los requerimientos que sugiere la Práctica Profesional de Auditoría Interna (IIA).

El contenido mínimo que un estatuto de auditoría debe contener es el siguiente:

- ✓ Portada
- ✓ Índice
- ✓ Introducción
- ✓ Misión de la función de la auditoría interna
- ✓ Propósito y alcance del trabajo de auditoría interna
- ✓ Asignación de obligaciones
- ✓ Independencia
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Autoridad
- ✓ Normas para la práctica de auditoría interna.

3.3.11. MANUAL DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

Al implementar una unidad de auditoría, es importante contar con un manual en donde se establezcan los lineamientos para la ejecución de los procesos que conlleva la función de auditoría interna, de manera que sirva como una guía para el personal que conforma el departamento, facilitando el desarrollo de las diferentes etapas y actividades que comprende.

En dicho documento se describen aspectos tales como:

- ✓ Portada
- ✓ Índice
- ✓ Introducción
- ✓ Normativa técnica y legal sobre la cual fundamentan el desempeño de sus labores.
- ✓ El objetivo general y objetivos específicos del manual.
- ✓ Instrucciones para su uso y actualización.
- ✓ El proceso de ejecución de la auditoría, detallando las diferentes etapas que comprende, como lo son: la planeación, ejecución, informe y comunicación de resultados, y el seguimiento.

La etapa de planeación comprende la recolección de información que le permita al auditor obtener conocimiento general del área o departamento auditado, el establecimiento del objetivo de la auditoría, el estudio preliminar, la elaboración de la matriz de riesgos de acuerdo a la información recabada en dicho estudio, determinación del alcance de la auditoría, presupuesto de los recursos a utilizar en la ejecución de la misma y la elaboración de programas.

En la etapa de ejecución se corren los programas de auditoría previamente elaborados, se elaboran los papeles de trabajo, los cuales deben ser revisados para garantizar que soportan en forma adecuada el Informe de Auditoría y que se utilizaron todos los procedimientos que se consideraron necesarios.

La etapa del informe y comunicación de resultados es el producto final de la auditoría en donde se prepara un informe, el cual debe elaborarse y comunicarse a las áreas auditadas de forma oportuna. Los informes de auditoría deben respaldarse con evidencia suficiente y competente, y debe ser suscrito por el titular responsable de la Unidad. Esta comprende la elaboración del informe, la comunicación de hallazgos y la distribución del informe.

Luego de la comunicación de resultados y distribución del informe, la unidad de auditoría debe dar seguimiento a los hallazgos reportados.

3.3.12. PLAN ESTRATÉGICO DE AUDITORIA.

La unidad de auditoría Interna deberá preparar un Plan de Trabajo (Estratégico) para cada ejercicio y adecuarlo al logro de objetivos para cinco años, el cual debe ser revisado, aprobado y autorizado por la Junta Directiva. Los elementos que debe contener el plan estratégico se presentan en el siguiente esquema:

Figura No.6: Elementos del plan estratégico.



Fuente: Elaboración propia del grupo de trabajo.

3.3.13. PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA.

La Unidad de Auditoría Interna deberá elaborar un Plan Anual de Trabajo que comprenda las actividades que se realizarán en los diferentes departamentos de Ricas Hamburguesas, S.A.de C.V. en un período determinado, que detalle los recursos necesarios para realizar esta labor y que se presente en un cronograma; dicho plan debe ser aprobado por la Junta Directiva.

El Plan Anual de Auditoría contendrá como mínimo:

- a) Establecimiento de los objetivos y alcances.
- b) Antecedentes de las áreas o actividades a ser auditadas
- c) Evaluación de la estructura del control interno
- d) Evaluación de riesgos
- e) Determinación de las principales áreas críticas e importantes
- f) Personal y recursos requeridos
- g) Cronograma de actividades, incluye auditorías, consultorías, asesorías, actividades propias de auditoría (capacitaciones, mejoras de procesos, evaluaciones de calidad), etc., fechas tiempos disponibles.

PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA.

- a) Preparación: La programación general del trabajo de auditoría es responsabilidad del Director Ejecutivo de Auditoría, la cual consiste en planificar los objetivos que se pretenden lograr, estableciendo un equilibrio entre el alcance de la auditoría, el tiempo disponible y el número de horas que debe trabajar en cada área.
- b) Aprobación: Una vez que el plan ha sido preparado debe ser sometido a la aprobación de la Junta Directiva, quién hará las observaciones que juzgue necesarias o convenientes.
- c) Cambios o Ajustes Posteriores: Durante el transcurso del período para el cual se preparó el plan de auditoría pueden surgir circunstancias imprevistas que hagan necesarias una revisión o modificación al plan inicial. Estas modificaciones deberán documentarse e informarse periódicamente a la Junta Directiva y/o entes fiscalizadores.
- d) Control de Ejecución: Con el objeto de ir acomodando el plan original a las situaciones reales que se vayan presentando, el auditor interno tiene como ayuda diversos formularios que le permiten conocer el grado de avance en los trabajos, el tiempo acumulado y disponible, así como el estimado para concluir los trabajos ya iniciados.

Una auditoría interna eficaz deberá incorporar una revisión completa de todas las áreas de operación, de los principales riesgos; de la observancia a las políticas, normas, procedimientos y el cumplimiento de los planes estratégicos.

El plan de auditoría deberá incluir como mínimo la evaluación del funcionamiento de los componentes del control interno de acuerdo al informe COSO: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo.

Las áreas o actividades más comunes que deben ser observadas por auditoría interna en un restaurante de comida rápida son las siguientes:

- ✓ Inventarios.
- ✓ Recursos Humanos.
- ✓ Operaciones.
- ✓ Contabilidad y Finanzas.
- ✓ Marketing
- ✓ Cumplimiento de leyes y regulaciones, entre otras no menos importantes.

PLANIFICACIÓN SEMANAL.

Para el aprovechamiento del recurso humano y garantizar el control del tiempo invertido en cada evaluación, la unidad de auditoría interna deberá elaborar una planificación semanal del trabajo asignado a cada miembro del equipo.

PAPELES DE TRABAJO.

Los papeles de trabajo son propiedad de la unidad de auditoría interna y no podrán ser prestados a ninguna otra unidad o departamento, a excepción de la auditoría externa y casos especiales que sean aprobados por el Director Ejecutivo de Auditoría bajo la supervisión de un miembro del departamento asignado por éste; además, deben ser elaborados utilizando las mejores prácticas y en cumplimiento a técnicas y normas para el desarrollo de la auditoría.

INFORMES.

Los informes de auditoría deberán ser elaborados en cumplimiento a técnicas y normas para el desarrollo de la auditoría, los cuales deberán ser discutidos previamente con el auditado y a su vez obtener fechas de compromiso para subsanar las deficiencias observadas.

Los informes de auditoría serán elaborados en forma escrita; sin embargo, en aquellas excepciones que por la gravedad de las anomalías el riesgo implícito pudiera agravarse mientras se siguen los mecanismos de notificación escrita, pueden realizarse en forma verbal.

MEMORIA ANUAL.

Finalizado el ejercicio para el cual se elaboró la planificación anual, la unidad de auditoría interna deberá preparar una memoria del trabajo realizado y los objetivos cubiertos, la cual debe ser revisada por el Director Ejecutivo de Auditoría Interna para su posterior envío al Gerente General.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. CONCLUSIONES

- a) No existe la unidad de auditoría interna en este tipo de empresas y regulan sus operaciones de acuerdo a regulaciones del código de salud, y no verifican el cumplimiento de obligaciones formales y sustantivas de la organización mediante la ejecución de auditorías internas.
- b) Cuentan con un supervisor de calidad que se dedica a revisar el cumplimiento de aspectos generales en el área de operaciones, ventas, atención al cliente, e inventarios.
- c) Las actividades que reporta el supervisor de calidad no son realizadas con independencia dentro de la organización, ya que depende y reporta a la gerencia de operaciones.
- d) El trabajo no está orientado en un enfoque de gestión basado en riesgos, ni tienen planes estratégicos para el desarrollo de una auditoría que ayude al cumplimiento de objetivos organizacionales.

4.2. RECOMENDACIONES

- a) Crear una unidad de auditoría interna que se encargue de dar aseguramiento en el cumplimiento de políticas, procesos, procedimientos de cada área de la empresa y que proporcione valor agregado a la organización tomando de referencia las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.
- b) Contratar personal idóneo para la unidad de auditoría interna que ayude al logro de objetivos organizacionales, que cuenten con la experiencia y experticia en el campo para el mejoramiento de las operaciones de la entidad.
- c) Ratificar a través del consejo directivo la autoridad e independencia de la unidad de auditoría interna para informar únicamente ante el máximo nivel jerárquico dentro de la organización, de tal manera que permita el cumplimiento de sus responsabilidades y el libre desempeño de sus actividades, y agregando valor a las operaciones de la entidad.
- d) El desempeño del trabajo de la unidad de auditoría interna se desarrolle de acuerdo a un plan anual, que contribuya al cumplimiento de objetivos organizacionales de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA.

- Ambrosio Zelaya, Mirna Angélica; Ramírez Vides, Lorena Patricia; Rivera Flores, María Elva. Año 2004. "Diseño de un sistema de valor agregado ocupacional (VAO), para mejorar el desarrollo individual del recurso humano de las grandes empresas del sector restaurantes de comida rápida, ubicadas en la zona metropolitana de San Salvador". Trabajo de graduación para optar al grado de Licenciado en Licenciatura en Administración de Empresas. Universidad Francisco Gavidia.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. Centro de Documentación Legislativa. (2014). "Código de Comercio", "Ley de Impuesto sobre la Renta", "Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios", "Código Tributario", "Ley General Tributaria Municipal", "Código de Salud". Disponible en <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos>. Consultado el 1 de Abril de 2014.
- Cruz Villatoro, José Rolando; Amaya Ventura, Lucas Miguel; Hernández Orellana Miguel Concepción. Año 2003. "Propuesta de un plan de auditoría interna estratégico aplicable a las empresas dedicadas a la industria del calzado en el área metropolitana de San Salvador". Trabajo de graduación para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad Tecnológica de El Salvador.
- Díaz Morales, Genrry Denis; Larios de Alas, Reina Esmeralda; Martínez Sánchez, Libanés Almir. Año 2011. "El flujo de caja proyectado como herramienta financiera para la administración y control del efectivo en el sector de empresas de comida rápida ubicadas en el municipio de San Salvador". Trabajo de graduación para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de El Salvador.
- Gestión y Administración. "Auditoría Interna: Un método eficaz para el correcto desempeño de la compañía". Disponible en el sitio: <http://www.gestionyadministracion.com/auditoria/auditoria-interna.html>. Consultado el 13 de Agosto de 2013.
- Grupo de Investigación Contable. "Bases para la creación del departamento de auditoría interna" (Cátedra de auditoría interna por Msc. Javier Enrique Miranda Rivera). Disponible en

<http://grupodeinvestigacioncontable.blogspot.com/2009/09/bases-para-la-creacion-del-departamento.html> Consultado el 13 de Agosto de 2013.

Instituto de Auditores Internos (IIA por sus siglas en inglés). Año 2013. Última edición. "Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna". USA

Instituto de Auditores Internos. "Valor de la Auditoría Interna para los Grupos de Interés". Disponible en World Wide Web: https://na.theiia.org/about-ia/PublicDocuments/Value_Prop_Flyer_SPANISH.pdf Consultado el 13 de Agosto de 2013.

Price Water House Coopers. "Asesoría en la creación de un efectivo departamento de auditoría interna". Disponible en: http://www.pwc.com/es_VE/ve/auditoria/assets/asesoria-creacion.pdf Consultado el 13 de Agosto de 2013.

Rivera, Carlos Rolando; Carballo Chávez, Ana Paula; Argueta Amaya, María Imelda. Año 2001. "Propuesta de una unidad de auditoría interna para el control de las operaciones contables, de los hospitales nacionales de los Municipios de San Salvador y San Marcos". Trabajo de graduación para optar al grado de Técnico en Contaduría Pública. Universidad Francisco Gavidia.

Semantix. "Definición de Staff". Disponible en World Wide Web <http://www.semantix.com/termino-semantic/staff/definicion>. Consultado el 4 de Abril de 2014.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

- ANEXO NO. 1: SUCURSALES DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA DEDICADOS AL COMERCIO DE HAMBURGUESAS UBICADAS EN SAN SALVADOR.
- ANEXO NO. 2: CUESTIONARIOS.
- ANEXO NO. 3: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Sucursales de restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas ubicadas en San Salvador.

SUCURSALES DE BURGER KING

SUCURSAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Masferrer	Paseo General Escalón y Av. Masferrer Sur. San Salvador.	2208-7553
Alameda	Col. Roma, Alameda Enrique Araujo, pasaje 2. San Salvador.	2208-6943
Los Héroes	Blvd. Los Héroes, Av. Las Palmeras, Las Floridas. San Salvador.	2208-6934
Loma Linda	Calle antigua a Huizúcar, contiguo a Texaco Loma Linda. San Salvador.	2208-6933
Centro	2a. calle poniente No. 144, Edificio Zamora. San Salvador.	2208-6963
San Luis	Calle San Antonio Abad, local 1-b, Ctro. Comercial San Luis. San Salvador.	2208-0846
Los Próceres	Blvd. Los Próceres, contiguo a la UCA. San Salvador.	2208-7599
75 Avenida	Prolongación Alameda Juan Pablo II y 75 av. Norte. San Salvador.	2208-6917
Metrocentro 9ª Etapa	9a. Etapa, local No. 2 Metrocentro. San Salvador.	2208-7336
Galerías	Ctro. Comercial Galerías; La Pérgola 2a nivel, local 218 A y B. San Salvador.	2208-7523
Altavista	Centro Comercial Unicentro Altavista Área FoodCourt Local 9. Ilopango.	2208-7370
Metrocentro 8ª Etapa	Ctro. Comercial Metrocentro 8a. etapa, FoodCourt L-14. San Salvador.	2208-7330
Unicentro Soyapango	Ctro. Comercial Unicentro Soyapango, calle Tonacatepeque, locales 11, 1. Soyapango.	2251-0690
San Jacinto	10a. Av. Sur, calle México, frente a Plaza San Jacinto. San Salvador.	2208-0787
Plaza Mundo	Ctro. Comercial Plaza Mundo, sobre Blvd. del Ejército, local 102 FoodCourt. Soyapango.	2208-7076
Soyapango	Frente a Plaza Mundo, Blvd. del Ejercito. Soyapango.	2208-0773
Constitución	Blvd. Constitución y calle Los Sisimiles, Ctro. Comercial Granada local 4. San Salvador.	2208-7416
España	Alameda Juan Pablo II y av. España. San Salvador.	2562-1100
Gabriela Mistral	Blvd. Los Héroes y calle Gabriela Mistral. San Salvador.	2208-6743

Fuente: Tomado de sitio web de Burguer King <http://www.burgerking.com.sv/restaurantes>

SUCURSALES DE MC DONALD'S

SUCURSAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Galerías Escalón	Centro Comercial Galerías. Paseo General Escalón No.3700. San Salvador.	2530-1657
Los Próceres	Blvd. de Los Próceres, Col. Los Granados. San Salvador.	2530-1652
Zona Rosa	Blvd. del Hipódromo, Zona Rosa. Col. San Benito. San Salvador.	2530-1654
Wal-Mart Soyapango	Blvd. del Ejército, Wal-Mart. Soyapango.	2530-1653
Plaza Mundo	Blvd. del Ejército, Km. 4 1/2 y Calle Montecarmelo. Soyapango.	2530-1655
Salvador del Mundo	Blvd. Constitución y Paseo General Escalón, ex Edificio Caribe, frente a Plaza Las Américas.	

Fuente: Tomado del sitio web <http://www.paginasamarillas.com.sv/empresa/mcdonald+s-san+salvador-15852478>

Sucursales de restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas ubicadas en San Salvador.

SUCURSALES DE WENDY'S.

SUCURSAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Plaza Mundo.	Centro Comercial Plaza Mundo, 3a Etapa. Soyapango.	2227-5555
Escalón	Paseo General Escalón y 73 Av. Sur, esquina opuesta al Centro Comercial Galerías. San Salvador.	2279-3983
Zona Rosa	Blvd. del Hipódromo y Av. La Revolución, frente a farmacia Meykos. San Benito.	2243-0934
Los Próceres	Blvd. de Los Próceres, frente a Juguetón. San Salvador.	2273-9388
Los Héroes	Blvd. de Los Héroes y calle Gabriela Mistral, frente a ESSO Los Héroes. San Salvador.	2260-2952
Metrocentro 7ª Etapa	Centro Comercial Metrocentro, 7a Etapa, 2o Nivel, frente a La Moda Parisiense. San Salvador.	2260-8447
Galerías	Centro Comercial Galerías, FoodCourt, 3er Nivel. San Salvador	2223-7269
Metrocentro 8ª Etapa	Centro Comercial Metrocentro, FoodCourt, 8a Etapa, 3er Nivel. San Salvador.	2260-0016

Fuente tomada de sitio web de Wendy's: <http://www.wendyselsalvador.com>

SUCURSALES DE BIGGEST.

SUCURSAL	DIRECCIÓN
Escalón	Paseo General Escalón y 85 Av. Nte. San Salvador
Darío	Bo. El Calvario, Calle Rubén Darío No. 736- Entre 11a. y 13a., Av. Sur. Centro Histórico, San Salvador.
Los Héroes	Col. Miramonte, Blvd. de Los Héroes y Av. Los Andes Lote 14. San Salvador.
San Luis	Ctro. Comercial San Luis y Prolongación Calle a San Antonio Abad. San Salvador.
España	Av. España y 3a. C. Pte. Local No. 2, Centro Histórico. San Salvador.
Soyapango	Centro Comercial Plaza Soyapango, Boulevard del Ejército Nacional. Soyapango
Bloom	Final 25 Avenida Norte y Autopista Norte. San Salvador.
San Miguelito	29 Calle Pte., Entre 5a. y 3a. Av. Nte. Barrió San Miguelito, San Salvador.
San Jacinto	Plaza San Jacinto 10ª Avenida Sur, Bo. San Jacinto. San Salvador
Plaza León	10ª. Av. Norte, frente Despensa de Don Juan Las Terrazas, entre 29 y 25 calle Pte. San Salvador
Apopa	Km. 12 ½ Carretera Troncal del Norte, Ctro. Comercial Peri-Plaza. Apopa

Fuente: Tomado del sitio web de

Biggest http://www.biggest.com.sv/index.php?option=com_contact&view=category&catid=42&itemid=30&limitstart=20

CUESTIONARIOS.



Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Contaduría Pública

Dirigido a: Gerente de Operaciones.

Objetivo: Conocer sobre los aspectos operativos de los restaurantes de comida rápida.

1. ¿Cuáles de los siguientes documentos utilizan en el proceso de compras?

Requisición de compras

Cotización

Orden de compra

Otros: _____

2. ¿Tienen proveedores alternativos en el país que suplan las necesidades de productos en casos de emergencia?

SI NO

3. ¿Cada cuánto realizan los pedidos a sus proveedores?

Diario Semanal Quincenal Mensual Otro: _____

4. ¿La empresa cuenta con manual de funciones de los diferentes puestos del personal de restaurantes?

SI NO

5. ¿La unidad de auditoría interna ayuda a la filosofía de la empresa a cumplir los requerimientos de una franquicia?

SI NO

6. ¿Qué tipo de informes requieren que preparen los gerentes de restaurantes y cada cuánto lo hacen?

Frecuencia de presentación	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Tipos de Reportes				
Reporte de Ventas				
Reporte de Inventario				
Reporte de Promociones(volumen de venta)				
Otros				

7. ¿Existe un Director Ejecutivo de Auditoría que programe la evaluación de cumplimiento de procedimientos y objetivos en todos los departamentos y áreas de la empresa?

SI NO

8. ¿Qué servicios se proporcionan a las áreas de la empresa y cual presenta mayor riesgo dentro de la empresa?

Tipos de servicios	Atención al cliente	Entregas tardías	Mala comunicación	Limpieza del lugar
Mostrador				
Restaurante				
Autoservicio				
Servicio a domicilio				

9. ¿Bajo qué normativa técnica la empresa rige su operación comercial?

Código de Salud

Normas ISO

Otras: _____



Universidad de El Salvador
 Facultad de Ciencias Económicas
 Escuela de Contaduría Pública

Dirigido a: Gerente de Recursos Humanos.

Objetivo: Conocer sobre el proceso de selección y contratación del personal; si la empresa cuenta con programas de capacitación y evaluación del desempeño; y si poseen un departamento de auditoría interna dentro de la organización.

1. ¿Cuenta la empresa, con perfiles de puestos definidos?

SI NO

2. ¿Cuenta la empresa con un manual de evaluación de personal y cada cuánto tiempo se realizan las evaluaciones?

SI NO
 Semanal Mensual Anual

3. ¿Cuenta con un programa de capacitaciones al personal y cuáles son las áreas que se incluyen?

Opción de respuesta	SI	NO
Área		
Atención al cliente		
Preparación y manipulación de alimentos		
Trabajo en equipo		
Aseo e Higiene del Restaurante		
Manejo de productos del restaurante		
Entorno de la Organización		
Seguridad Laboral		

4. ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos de selección y contratación de personal?

SI NO

5. ¿El personal de nuevo ingreso es sometido a un programa de inducción y cuál es el lapso de duración?

Opción de respuesta	SI	NO
Duración		
Un día		
Una semana		
Una quincena		
Un mes		

6. ¿Dentro de la estructura de la empresa existe la unidad de auditoría interna?

SI NO

7. ¿Cumple el departamento de auditoría interna con los requisitos de la franquicia internacional?

SI NO



Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Contaduría Pública

Dirigido a: Encargado de Inventarios

Objetivo: Conocer los procedimientos en el control de los inventarios.

1. ¿Cuántos reclamos e inconformidades gestionan durante un mes?

10 Reclamos e inconformidades.

20 Reclamos e inconformidades

15 Reclamos e inconformidades

40 Reclamos e inconformidades

2. ¿De qué manera controlan los inventarios?

Kardex

Sistema

Conteo Físico

Conteo Manual

3. ¿Cumplen los productos con todas las especificaciones y estándares de calidad?

SI

NO

4. ¿Cómo controlan la rotación de Inventarios?

Revisión Diaria

Revisión Quincenal

Revisión Semanal

5. ¿Cada cuánto realiza inventarios la unidad de auditoría interna en la empresa?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

6. ¿Qué criterios de evaluación utilizan para asegurar la calidad de producto?

- Ficha Técnica del producto
- Estándares Internacionales

7. ¿Considera apropiados los procedimientos de auditoría interna para el control de los inventarios en la empresa?

- SI NO

8. ¿Qué documentos utilizan para el control de reclamos e inconformidades?

- Reportes Manuales
- Formato de Devolución o Reclamo
- Reportes en Sistema

9. ¿Cuáles son las causas de los reclamos y las inconformidades?

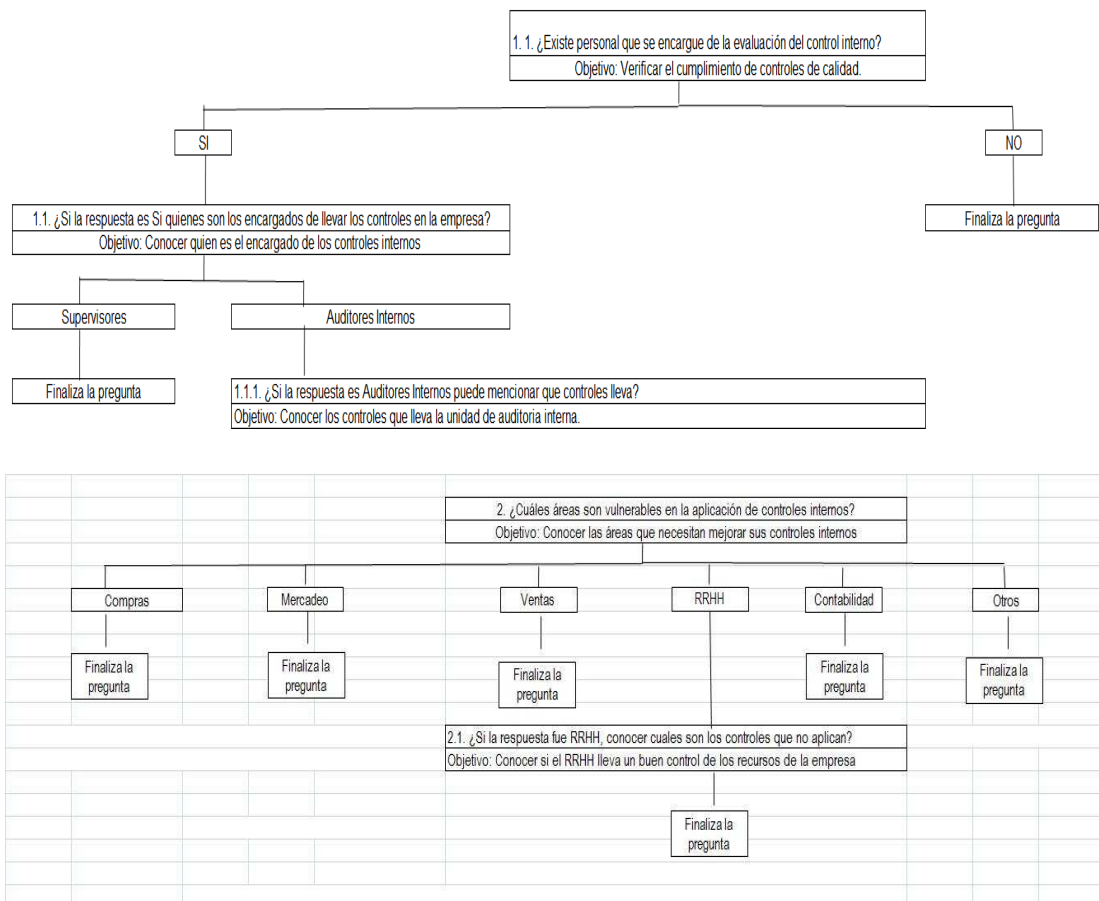
- Producto vencido
- Ordenes Equivocadas
- Entregas Tardías

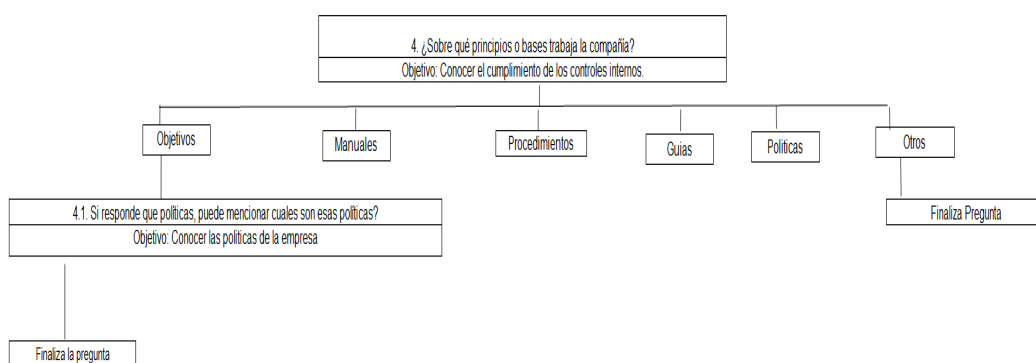
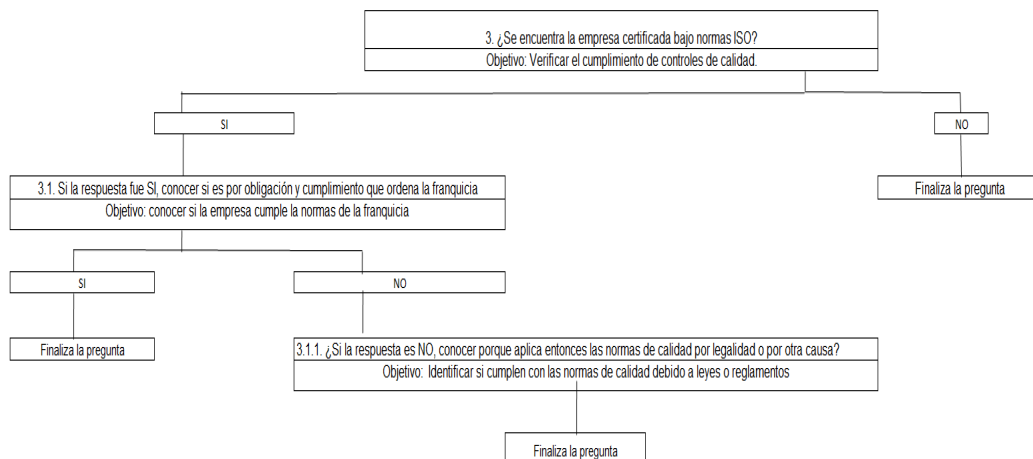


Universidad de El Salvador
 Facultad de Ciencias Económicas
 Escuela de Contaduría Pública

Dirigido a: Supervisor de Calidad.

Objetivo: Conocer sobre los aspectos de control de calidad mediante la evaluación a los supervisores de calidad en los restaurantes de comida rápida.



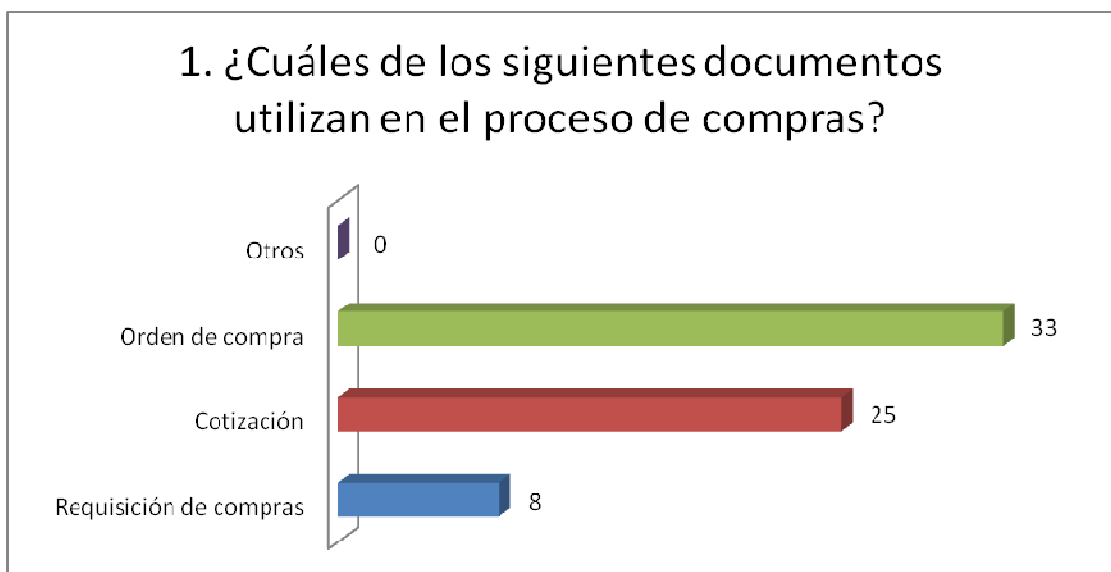


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO GERENTE DE OPERACIONES.

Pregunta 1. ¿Cuáles de los siguientes documentos utilizan en el proceso de compras?

Objetivo: Conocer los riesgos a los que se encuentran expuestos

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Requisición de compras	8	18%
Cotización	25	57%
Orden de compra	33	75%
Otros	0	0%



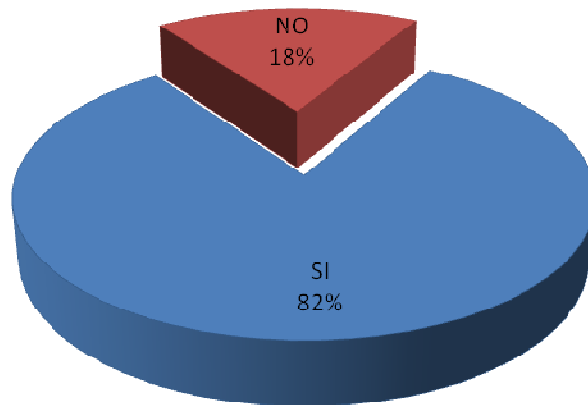
Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas, el proceso de compra de los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas presenta un nivel de riesgo bajo, ya que en su mayoría estas empresas utilizan la documentación mínima que debe utilizarse en dicho proceso; siendo los más utilizados la orden de compra y la cotización.

Pregunta 2. ¿Tienen proveedores alternativos en el país que suplan las necesidades de productos en casos de emergencia?

Objetivo: Conocer si tienen dependencia de sus proveedores

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	36	82%
NO	8	18%

2. ¿Tienen proveedores alternativos en el país que suplan las necesidades de productos en casos de emergencia?



Análisis: De las empresas encuestadas afirman que cuentan con proveedores alternativos en caso de imprevistos, únicamente para los que les abastecen localmente, ya que para los productos que son importados, solo cuentan con un único proveedor.

Pregunta 3. ¿Cada cuánto realizan los pedidos a sus proveedores?

Objetivo: Determinar el nivel de riesgo de desabastecimiento de productos al que se encuentran expuestos los restaurantes.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Diario	11	25%
Semanal	33	75%
Quincenal	0	0%
Mensual	0	0%
Otros	0	0%

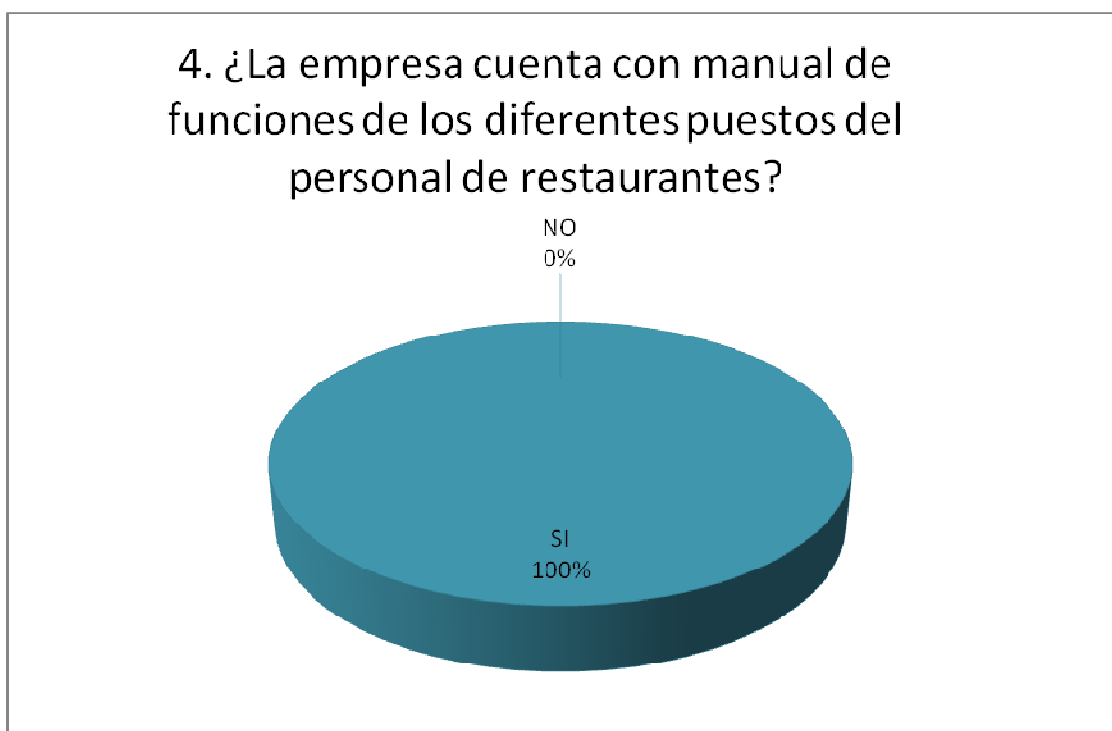


Análisis: El nivel de riesgo de desabastecimiento de productos es mínimo, debido a que en su mayoría afirman que realizan sus pedidos semanalmente, mientras que el restaurante que no es una franquicia internacional los realiza diariamente.

Pregunta 4. ¿La empresa cuenta con manual de funciones de los diferentes puestos del personal de restaurantes?

Objetivo: Conocer si cuentan con un procedimiento definido que permita el desempeño eficaz de las actividades en los restaurantes.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	44	100%
NO	0	0%



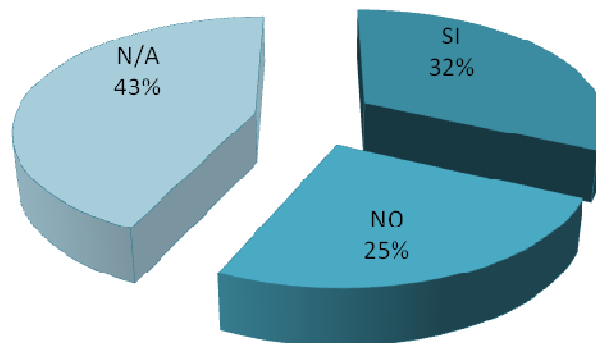
Análisis: Las empresas de comida rápida dedicadas al comercio de hamburguesas, en su totalidad, cuentan con un procedimiento definido que permite el desempeño eficaz de las actividades que realiza el personal de los restaurantes, ya que cuentan con un manual de funciones que debe aplicar el área de Recursos Humanos

Pregunta 5. ¿La unidad de auditoría interna ayuda a la filosofía de la empresa a cumplir los requerimientos de una franquicia?

Objetivo: Conocer la capacidad de la unidad de auditoría interna para el cumplimiento de estándares internacionales.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	14	32%
NO	11	25%
N/A	19	43%

5. ¿La unidad de auditoría interna ayuda a la filosofía de la empresa a cumplir los requerimientos de una franquicia?

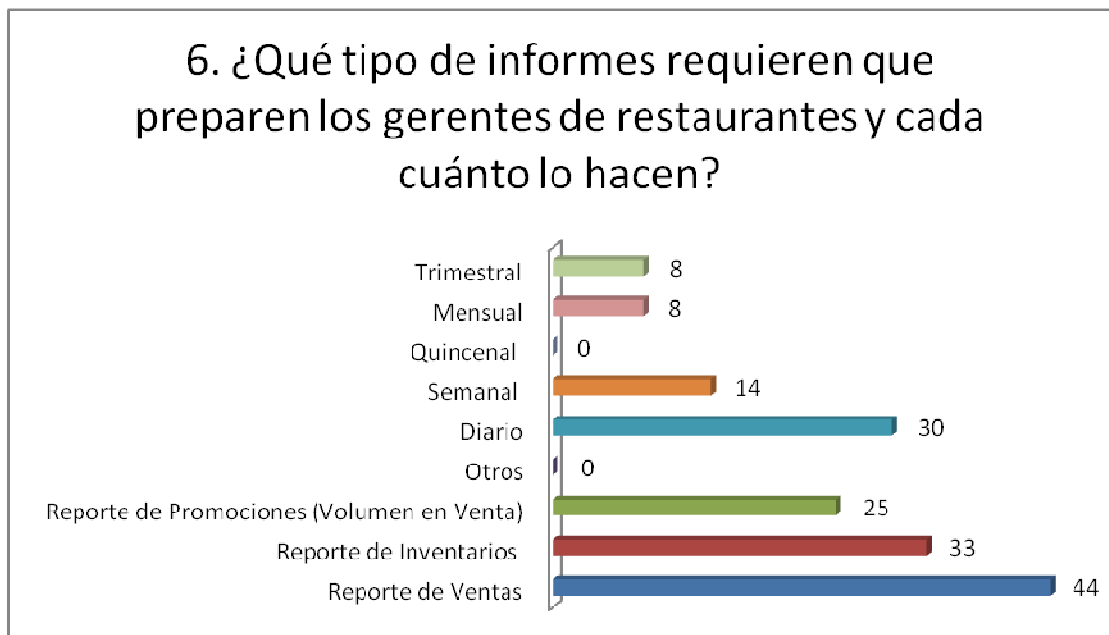


Análisis: De las empresas encuestadas sólo 32% afirma que la unidad de auditoría interna contribuye al cumplimiento de los estándares establecidos internacionalmente por la franquicia; mientras que los que respondieron que no lo hacen, expresaron que es debido a que no son parte de una franquicia; y el resto contestó que no aplica; puesto que no cuentan con un departamento de auditoría interna dentro de su estructura.

Pregunta 6. ¿Qué tipo de informes requieren que preparen los gerentes de restaurantes y cada cuánto lo hacen?

Objetivo: Conocer sobre la disponibilidad de información para la toma de decisiones oportunas.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Reporte de Ventas	44	43%
Reporte de Inventarios	33	32%
Reporte de Promociones (Volumen en Venta)	25	25%
Otros	0	0%
Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Diario	30	58%
Semanal	14	27%
Quincenal	0	0%
Mensual	8	15%



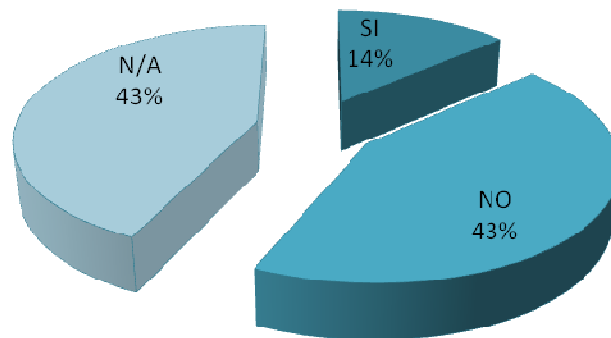
Análisis: Los reportes de ventas y de inventarios son los informes que más requieren que preparen los gerentes de restaurantes, los cuales son presentados en su mayoría de forma diaria y semanal; sin embargo estos también son preparados de forma mensual y trimestral.

Pregunta 7. ¿Existe un Director Ejecutivo de Auditoría que programe la evaluación de cumplimiento de procedimientos y objetivos en todos los departamentos y áreas de la empresa?

Objetivo: Conocer si existe un alto mando en la unidad de auditoría interna que se encargue de la programación y evaluación de controles internos.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	6	14%
NO	19	43%
N/A	19	43%

7. ¿Existe un Director Ejecutivo de Auditoría que programe la evaluación de cumplimiento de procedimientos y objetivos en todos los departamentos y áreas de la empresa?



Análisis: Los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas no cuentan en su mayoría con un Director Ejecutivo de Auditoría que se encargue de la programación y evaluación de controles internos en las diferentes áreas de la empresa.

Pregunta 8. ¿Qué servicios se proporcionan a las áreas de la empresa y cual presenta mayor riesgo dentro de la empresa?

Objetivo: Conocer las áreas de servicio que representan mayor riesgo para la organización.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Mostrador	11	21%
Restaurante	30	58%
Autoservicio	11	21%
Servicio a domicilio	0	0%
Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Atención al cliente	19	37%
Entregas tardías	11	21%
Mala comunicación	11	21%
Limpieza del lugar	11	21%



Análisis: De los servicios que proporcionan las empresas de comida rápida, el de restaurante es el que mayormente se ofrece, seguido del de mostrador y del domicilio. Asimismo, el área de servicio al cliente es la que representa el mayor riesgo en estos establecimientos.

Pregunta 9. ¿Bajo qué normativa técnica la empresa rige su operación comercial?

Objetivo: Verificar el cumplimiento de leyes por parte de la empresa

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Código de salud	44	100%
Normas ISO	0	0%
Otros	0	0%



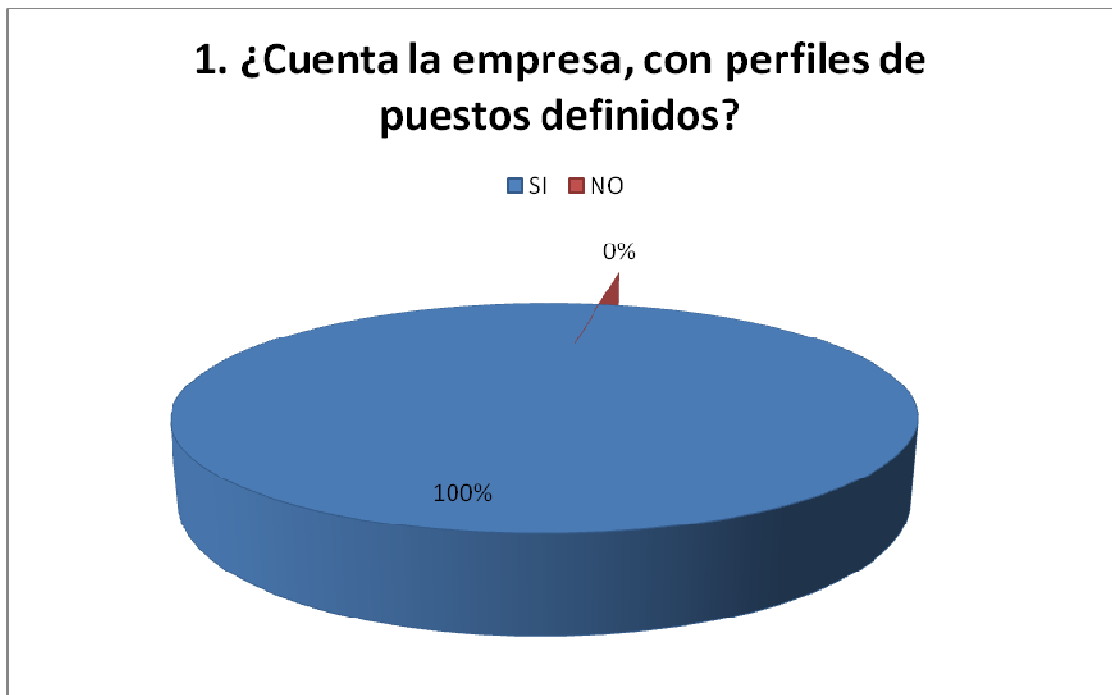
Análisis: Los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas, en su totalidad, afirman que sus operaciones son desempeñadas con base a los lineamientos técnicos establecidos en el Código de Salud.

CUESTIONARIO GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Pregunta 1. ¿Cuenta la empresa, con perfiles de puestos definidos?

Objetivo: Conocer si existen perfiles del personal que labora para la empresa.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	44	100%
NO	0	0%



Análisis: Las empresas dedicadas al comercio de hamburguesas en el municipio de San Salvador cuentan con perfiles específicos para los diferentes puestos que desempeñan las personas que laboran en la entidad, lo cual contribuye a minimizar el riesgo de contratación de personal no apto para las necesidades que cada institución presenta.

Pregunta 2. ¿Cuenta la empresa con un manual de evaluación de personal y cada cuánto tiempo se realizan las evaluaciones?

Objetivo: Conocer cada cuánto realizan evaluaciones al personal.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	44	100%
NO	0	0%

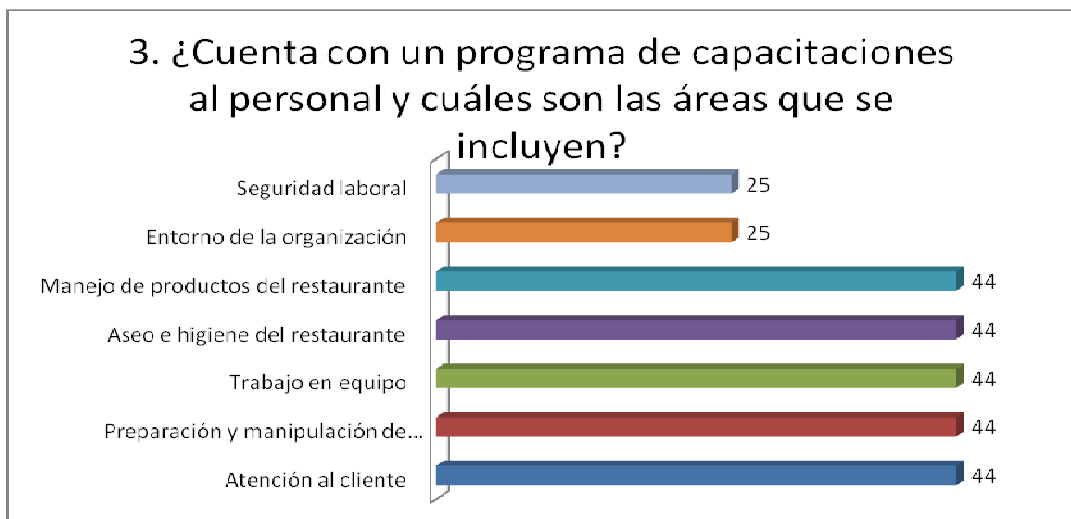


Análisis: Los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas realizan evaluaciones al personal que en su mayoría son efectuadas mensualmente, a excepción de algunos restaurantes que acostumbran evaluar a sus empleados de forma semestral y anual; cumpliendo con lo establecido en el manual de evaluación de personal que cada una de ellas posee.

Pregunta 3. ¿Cuenta con un programa de capacitaciones al personal y cuáles son las áreas que se incluyen?

Objetivo: Conocer si cuentan con un programa de capacitaciones al personal.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Atención al cliente	44	100%
Preparación y manipulación de alimentos	44	100%
Trabajo en equipo	44	100%
Aseo e higiene del restaurante	44	100%
Manejo de productos del restaurante	44	100%
Entorno de la organización	25	57%
Seguridad laboral	25	57%

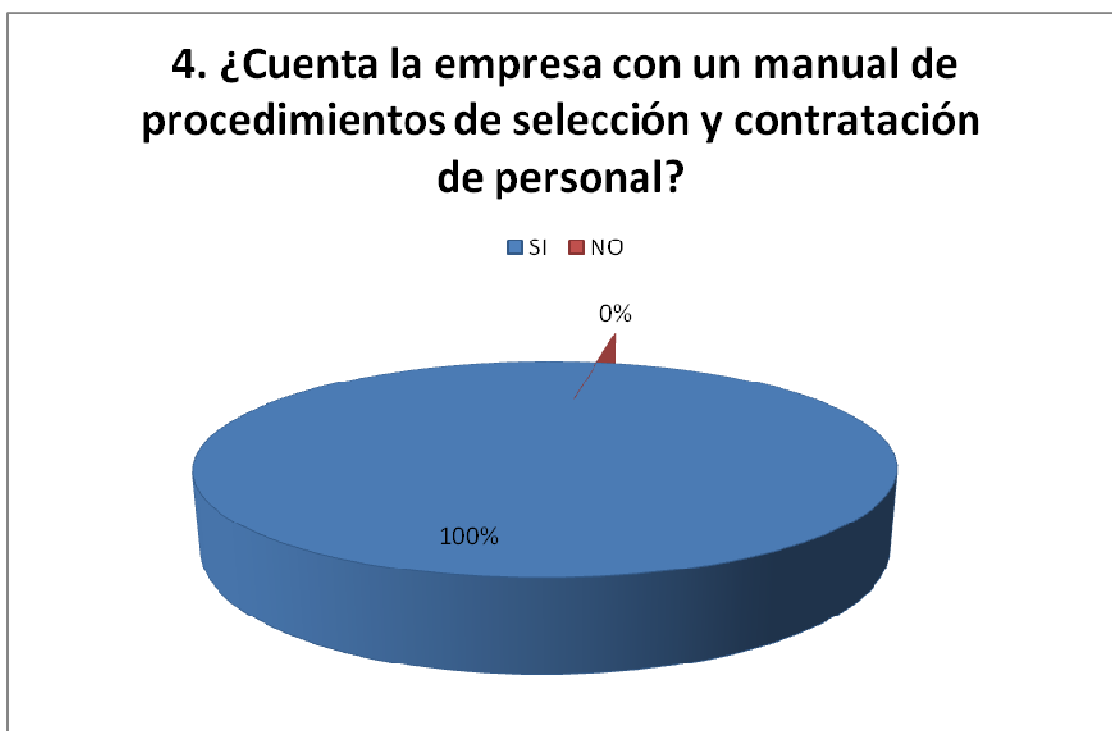


Análisis: Los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas, cuentan con un programa de capacitaciones al personal enfocado en las operaciones del negocio, priorizando áreas como servicio al cliente; preparación y manejo de alimentos; aseo e higiene de las instalaciones y trabajo en equipo.

Pregunta 4. ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos de selección y contratación de personal?

Objetivo: Conocer si la empresa realiza sus contrataciones basadas en un perfil definido de acuerdo al puesto a ocupar.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	44	100%
NO	0	0%

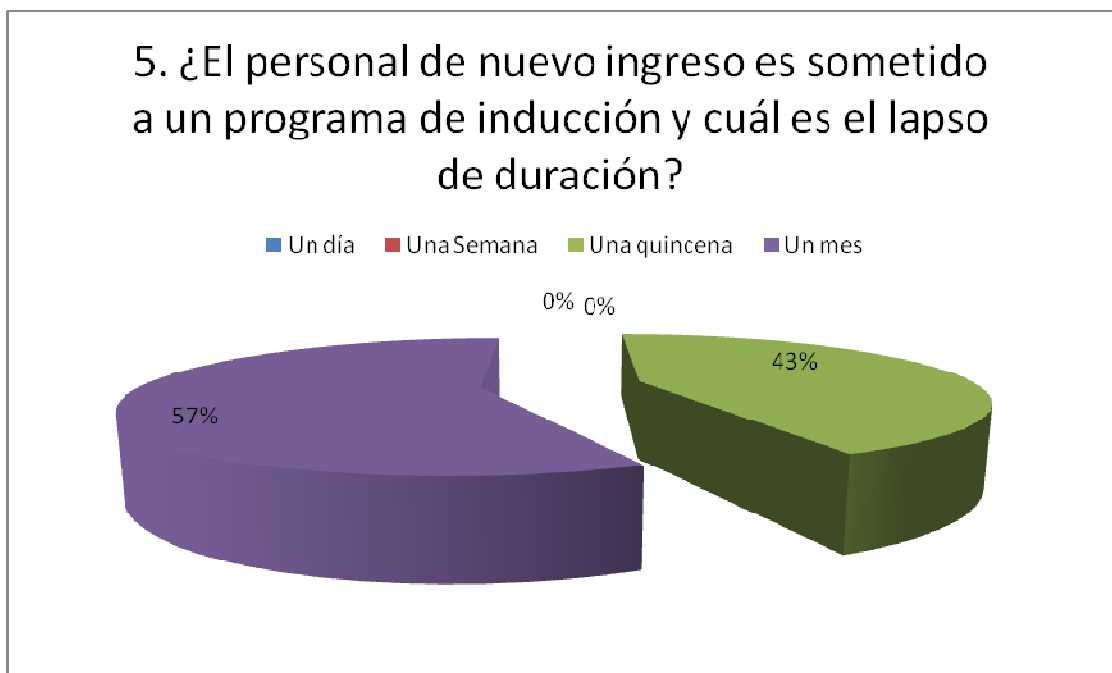


Análisis: Las contrataciones de personal que realizan los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas, se efectúan basadas en un perfil definido de acuerdo al puesto a ocupar; ya que estas empresas cuentan con un manual de procedimientos de selección y contratación de personal que establece los criterios que deben tomar en consideración al momento de elegir al recurso humano que formará parte de su equipo de trabajo.

Pregunta 5. ¿El personal de nuevo ingreso es sometido a un programa de inducción y cuál es el lapso de duración?

Objetivo: Verificar si la empresa cuenta con un programa de seguimiento de nuevas contrataciones.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Un día	0	0%
Una Semana	0	0%
Una quincena	19	43%
Un mes	25	57%

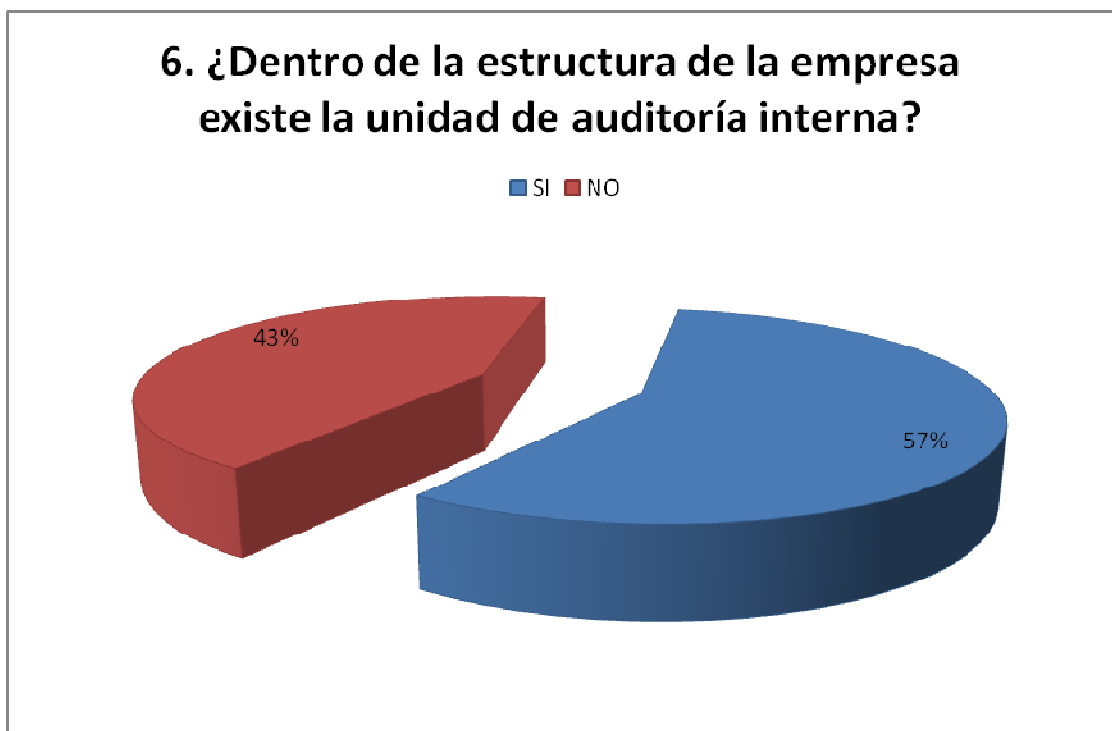


Análisis: Las empresas cuentan con un programa de seguimiento de personal de nuevo ingreso, el cual tiene una duración que va desde quince días hasta un mes, en donde el capital humano es sometido a un proceso de instrucción de las diferentes áreas de operación del negocio de acuerdo al puesto que ocupará en la entidad.

Pregunta 6. ¿Dentro de la estructura de la empresa existe la unidad de auditoría interna?

Objetivo: Conocer si la empresa cuenta con la unidad de auditoría interna.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	25	57%
NO	19	43%

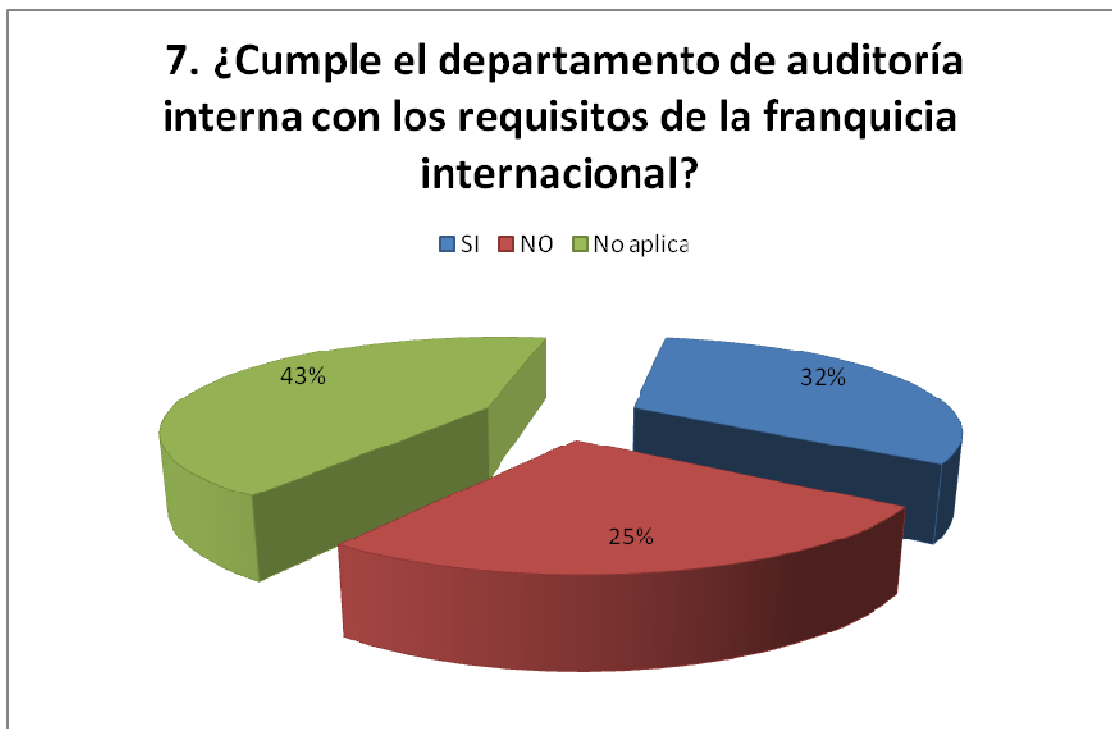


Análisis: Los restaurantes de comida rápida dedicados al comercio de hamburguesas, afirman en su mayoría, que poseen estructuralmente una unidad de auditoría interna, pero su propósito es exclusivo de control al proceso de operaciones. Asimismo el resto de restaurantes no poseen unidad de auditoría interna.

Pregunta 7. ¿Cumple el departamento de auditoría interna con los requisitos de la franquicia internacional?

Objetivo: Conocer si la unidad de auditoría interna cumple los requisitos para cumplimiento de controles internos en la empresa

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	14	32%
NO	11	25%
No aplica	19	43%



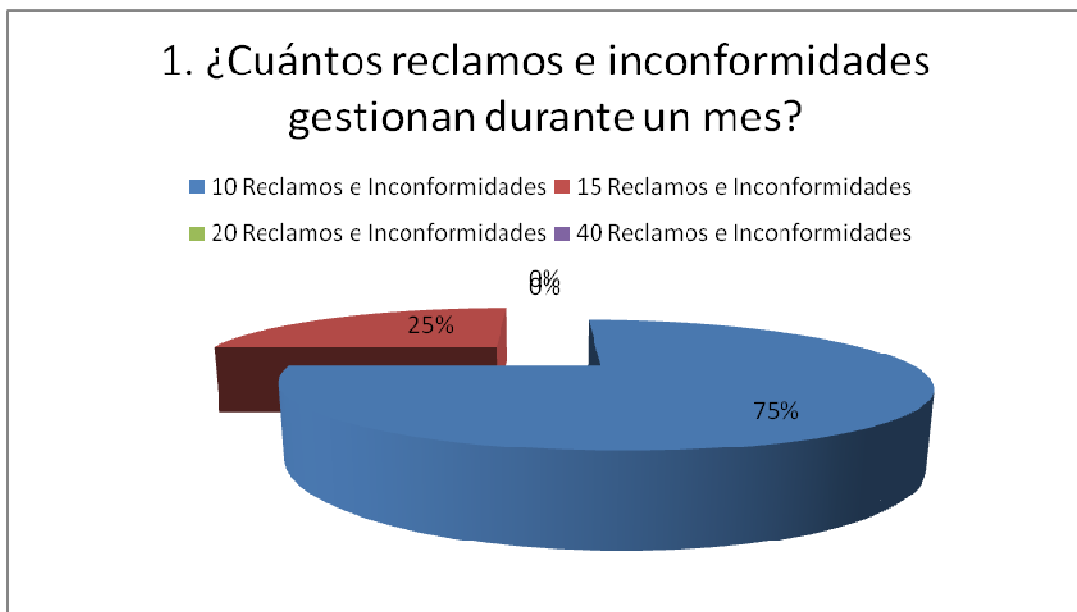
Análisis: Las empresas encuestadas afirman que la unidad de auditoría interna cumple con los requisitos de control interno establecidos internacionalmente por la franquicia; mientras que los que respondieron negativamente, contestaron que no aplica debido a que no cuentan con un departamento de auditoría interna dentro de su estructura.

CUESTIONARIO ENCARGADO DE INVENTARIOS.

Pregunta 1. ¿Cuántos reclamos e inconformidades gestionan durante un mes?

Objetivo: Conocer si se llevan correctamente la gestión de reclamos e inconformidades.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
10 Reclamos e Inconformidades	33	75%
15 Reclamos e Inconformidades	11	25%
20 Reclamos e Inconformidades	0	0%
40 Reclamos e Inconformidades	0	0%
TOTAL	44	100%

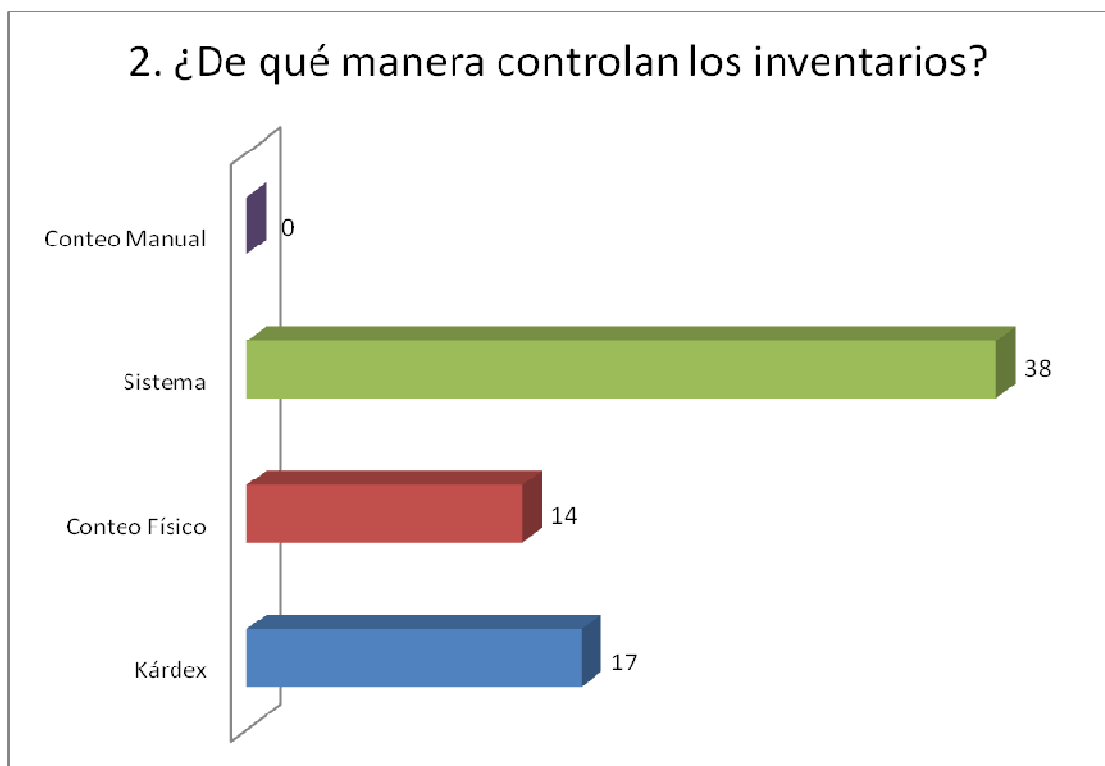


Análisis: Los resultados indican que los restaurantes de comida rápida en su totalidad, cuentan con un proceso de gestión de reclamos e inconformidades con los proveedores, como medida de control interno; estos oscilan entre 10 y 15 reclamos e inconformidades durante un mes, lo cual les permite mantener al mínimo los riesgos relacionados con el producto que ofrecen a sus clientes.

Pregunta 2. ¿De qué manera controlan los inventarios?

Objetivo: Conocer la disponibilidad de recursos necesarios para un mejor control de inventarios.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Kárdex	17	39%
Conteo Físico	14	32%
Sistema	38	86%
Conteo Manual	0	0%

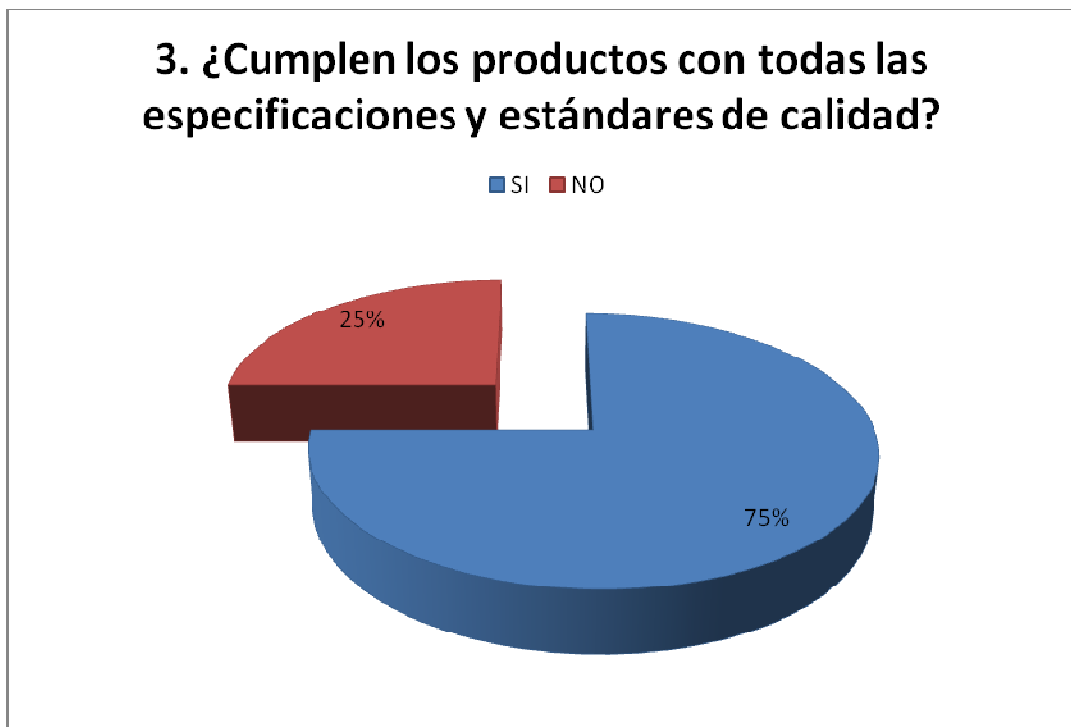


Análisis: Las empresas dedicadas a la venta de hamburguesas en el municipio de San Salvador, emplean diversos recursos para el control de sus inventarios, siendo el más utilizado el registro en sistema, seguido del uso del Kárdex. Asimismo se aprecia que pocos de estos restaurantes realizan un conteo físico de sus inventarios.

Pregunta 3. ¿Cumplen los productos con todas las especificaciones y estándares de calidad?

Objetivo: Conocer si están establecidas las políticas de calidad.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	33	75%
NO	11	25%
TOTAL	44	100%

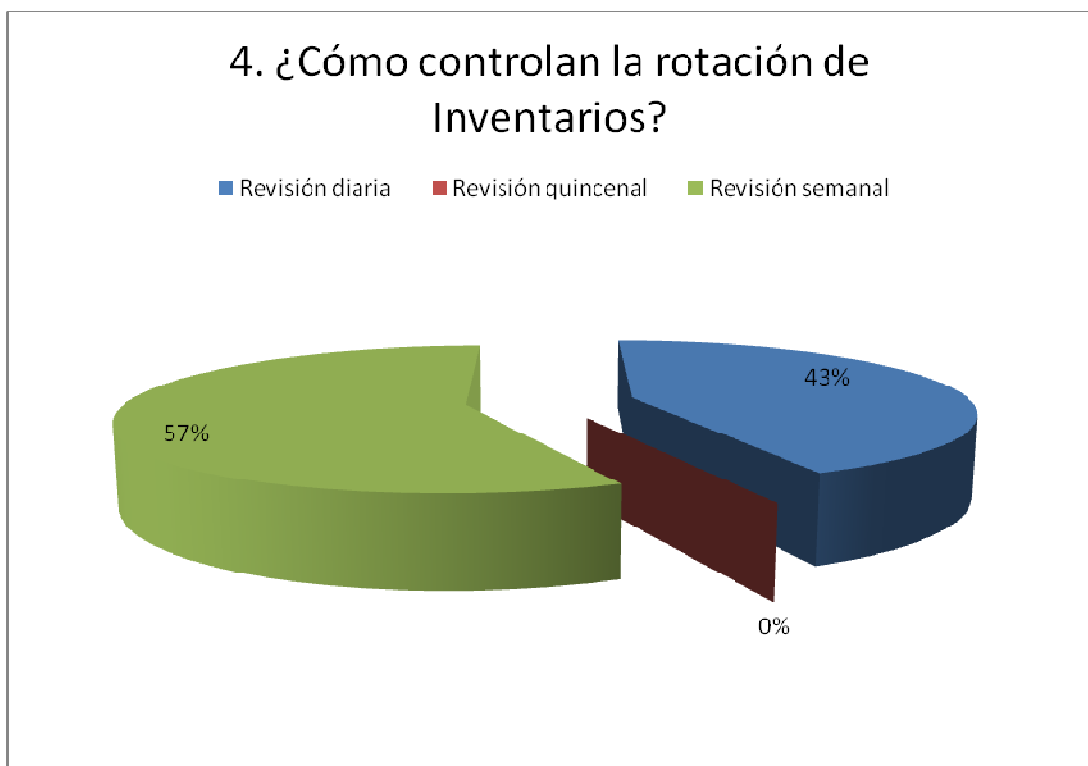


Análisis: Los restaurantes dedicados al comercio de hamburguesas cuentan con políticas de calidad establecidas; con esto se aseguran que los procesos se cumplan y los resultados sean óptimos

Pregunta 4. ¿Cómo controlan la rotación de Inventarios?

Objetivo: Conocer si se optimizan los suministros y la rotación de inventarios

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Revisión diaria	19	43%
Revisión quincenal	0	0%
Revisión semanal	25	57%
TOTAL	44	100%

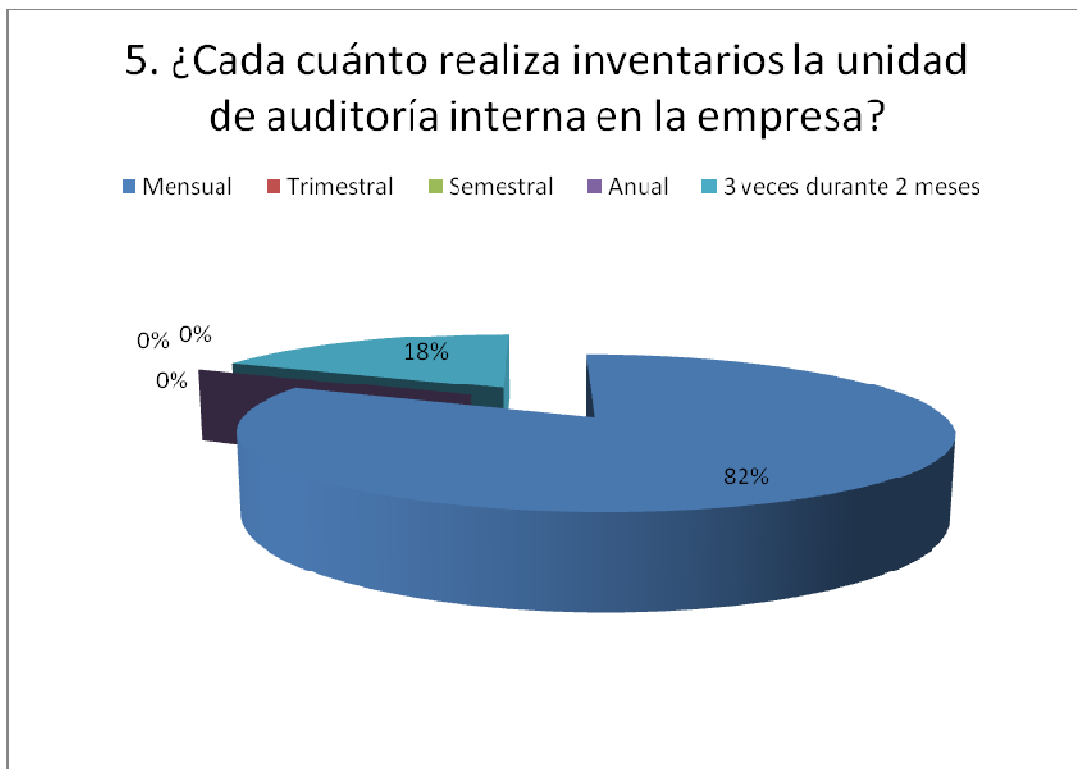


Análisis: la rotación de inventarios en los restaurantes de comida rápida la controlan en forma semanal, con esto pretenden mantener un nivel de existencias adecuado al consumo, y no quedarse desabastecidos, permite a los gerentes tomar decisiones con respecto a cuanto inventario debería tenerse a la mano en el restaurante.

Pregunta 5. ¿Cada cuánto realiza inventarios la unidad de auditoría interna en la empresa?

Objetivo: Conocer el seguimiento de la unidad de auditoría interna a los procesos

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Mensual	36	82%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
3 veces durante 2 meses	8	18%
TOTAL	44	100%

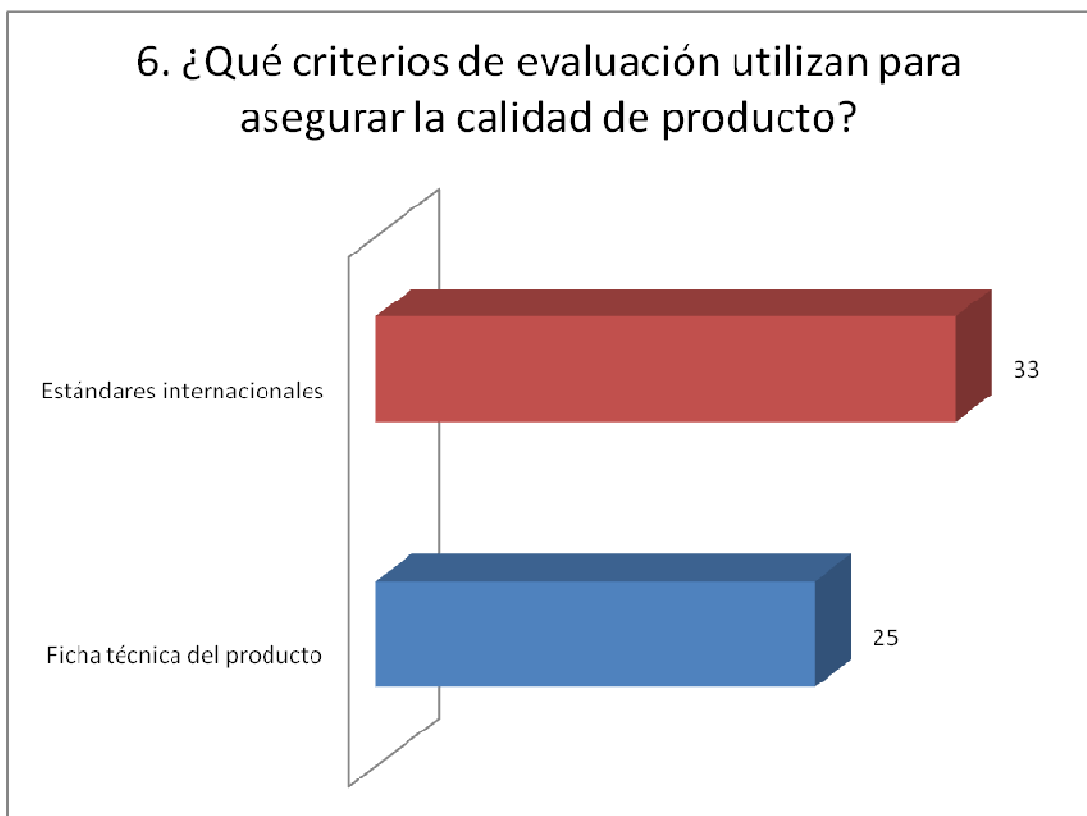


Análisis: La mayoría de los encuestados afirman que los auditores con que cuentan realizan inventarios mensualmente, con esto se garantiza la exactitud entre las existencias físicas de los productos almacenados y los registros correspondientes de los mismos en el sistema.

Pregunta 6. ¿Qué criterios de evaluación utilizan para asegurar la calidad de producto?

Objetivo: Conocer si se asegura la calidad del producto durante su manejo

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Ficha técnica del producto	25	57%
Estándares internacionales	33	75%

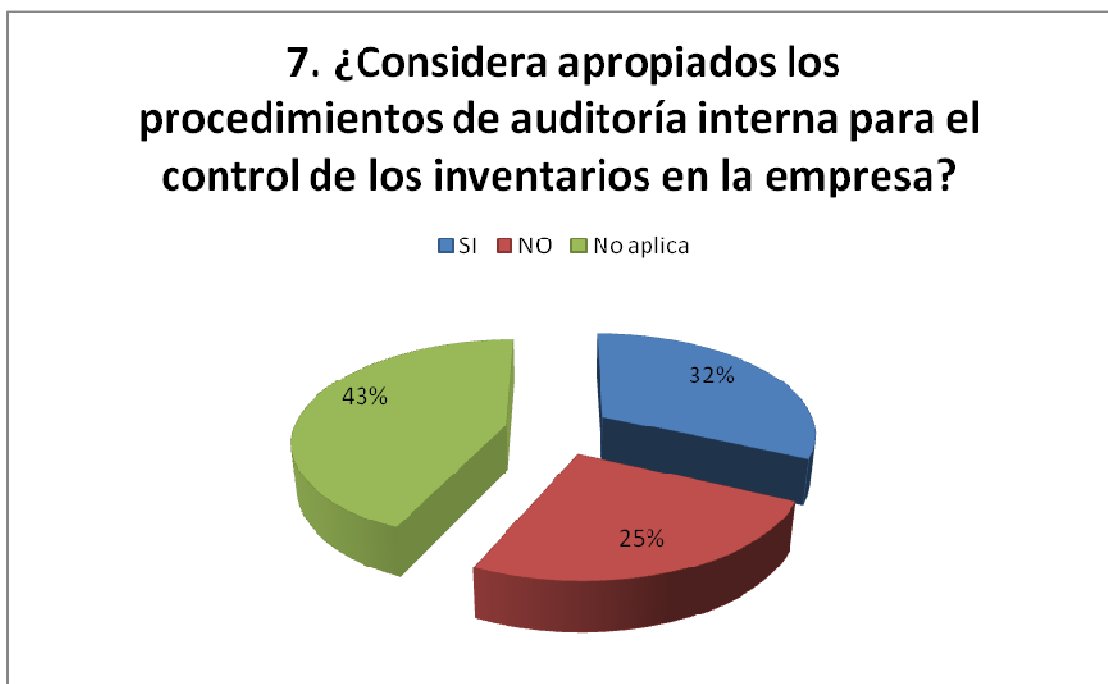


Análisis: la calidad de los productos que manejan los restaurantes de comida rápida dedicados a la venta de hamburguesas es asegurada mediante la aplicación de los estándares internacionales que exigen las franquicias (para los casos que aplican) y a través de la utilización de fichas técnicas del producto.

Pregunta 7. ¿Considera apropiados los procedimientos de auditoría interna para el control de los inventarios en la empresa?

Objetivo: Conocer el riesgo de la implementación de controles de auditoría interna en las bodegas de inventarios de la empresa.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	14	32%
NO	11	25%
No aplica	19	43%
TOTAL	44	100%

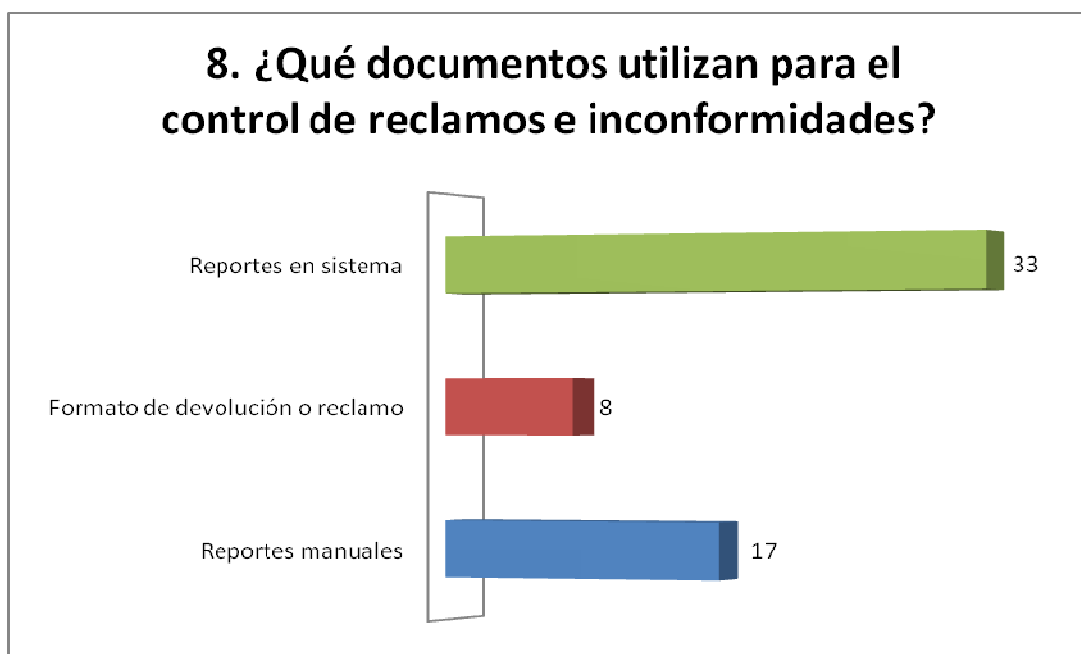


Análisis: De total de encuestados que cuentan con un departamento de auditoría interna dentro de su estructura, considera que los procedimientos utilizados por los auditores para el control de inventarios son apropiados. Mientras que un alto porcentaje contestó que no aplica debido a que no cuentan con una unidad de auditoría interna dentro de sus estructuras.

Pregunta 8. ¿Qué documentos utilizan para el control de reclamos e inconformidades?

Objetivo: Conocer el control de las no conformidades y el aseguramiento de que el producto no conforme es identificado y controlado.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Reportes manuales	17	39%
Formato de devolución o reclamo	8	18%

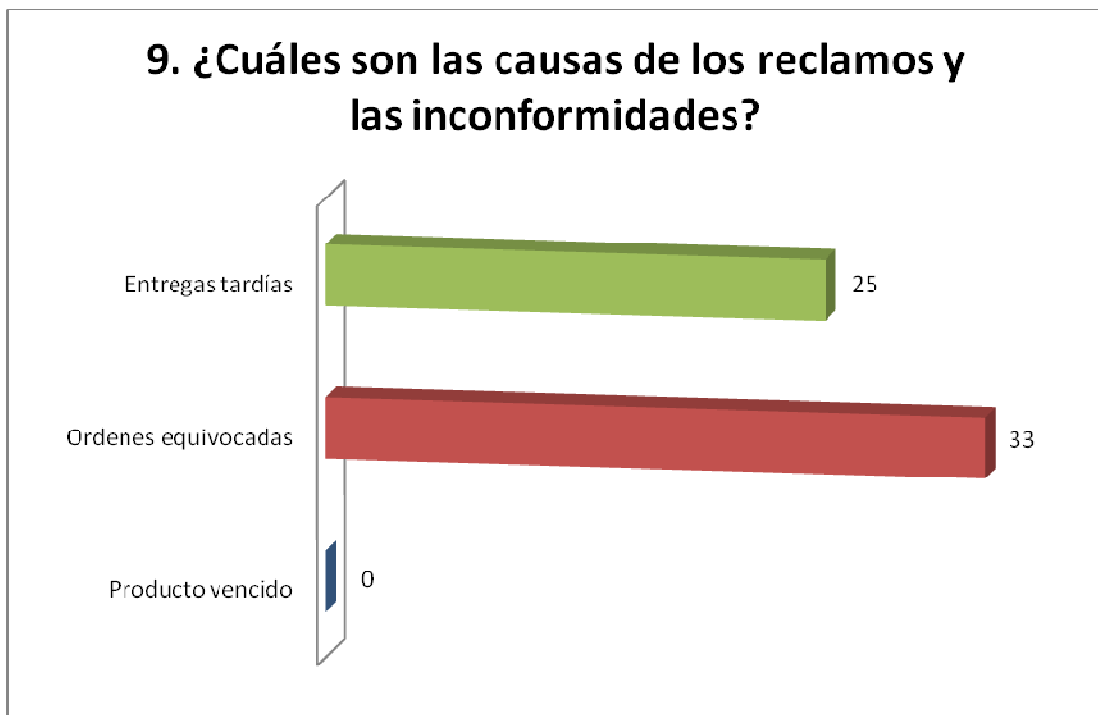


Análisis: Los documentos utilizados en los restaurantes de comida rápida para el control de reclamos e inconformidades son generados en su mayoría a través de reportes en sistema, sin embargo gran partes de estos utilizan también reportes manuales y formatos de devolución o reclamo; lo cual les permite solucionar cada caso oportunamente.

Pregunta 9. ¿Cuáles son las causas de los reclamos y las inconformidades?

Objetivo: Conocer las acciones correctivas y preventivas para eliminar la frecuencia de los reclamos.

Opciones de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Producto vencido	0	0%
Ordenes equivocadas	33	75%
Entregas tardías	25	57%
TOTAL	58	132%



Análisis: en su mayoría los reclamos e inconformidades que se realizan a los proveedores tienen que ver con órdenes equivocadas y en segundo lugar, la entrega tardía del producto solicitado. Se deberá tener un mayor control para reducir los errores y prestar un servicio de calidad.