

Las responsabilidades del Gerente de restaurante (GR) eran limpieza del personal, entrega rápida, calidad y costo de la comida y costo de la mano de obra. Ganaban algo similar a sus pares en otras cadenas y su rotación anual era alta (40%).

Los Gerentes de distrito tenían a cargo 6 restaurantes para los cuales eran unos policías que hacían visitas superficiales y auditaban el EF's buscando problemas y generando antagonismo con los GR quienes opinaban que les hacían perder tiempo al pedir explicaciones sobre temas insulsos.

El gerente general John Martin opina que "nuestro mayor problema es que no sabemos si estamos en el negocio de comida mexicana o de comida rápida o en alimentar personas. El hecho de entender quien es nuestro cliente nos permitiría afinar la puntería"

Realizado un estudio de mercado se determinó que los clientes querían era una mezcla de cuatro factores: Rapidez en la atención, exactitud en el pedido, comida a la temperatura adecuada, limpieza en el local.

Los cambios demográficos acentuaron la competencia ya que el porcentaje de personas entre 18 y 24 años, que consumían dos veces mas comida rápida que sus mayores, había disminuido en 13% en la década de los 80. La respuesta de las cadenas fue introducir nuevos productos que a menudo eran incongruentes con el sistema de producción e interrumpían los flujos de los productos originales. Además no era posible discontinuar los productos anteriores con lo que se incrementó la variedad y disminuyó la eficiencia productiva, dificultando mantener los costos y los tiempos de entrega.

En este período se incrementó el costo de la mano de obra en un 50% mientras que en la competencia solo creció un 18%. Además el encarecimiento de los bienes raíces agravó la situación aumentando el capital necesario para abrir un nuevo almacén. Con todo esto la comida rápida se volvió menos rápida y mas costosa.

Teniendo en cuenta los antecedentes, se le pide a Ud., como auditor interno que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría, elaborado por la dirección de auditoría interna de Taco Bell para el período de 1987.02.01 y 1987.07.31 y de conformidad a la orden de trabajo No. AUD-028-2000:

- a) Elabore el informe de auditoría operacional que contenga como mínimo lo siguiente: introducción o antecedentes(2ptos), objetivos(2ptos), alcance(2ptos), base legal y/o normativa(2ptos), hallazgos y sus respectivas recomendaciones(10ptos c/u)- Mínimo 5. (Puntaje total 58 puntos)