



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN
AUDITORÍA OPERACIONAL
 Tercera Evaluación - I Término
 19/septiembre/2008

CM

Examen: _____

NOMBRE:..... **PROFESOR:** Antonio Márquez B.

1.- Complete (Valor 20 puntos)

- a.- Las áreas de estudio dentro de la etapa de entendimiento de la operación son.....
- b.- Un papel de trabajo es.....
- c.- Los tipos de informes que presenta el auditor operacional son dos.
- d.- Tres herramientas de análisis de procesos son.....
- e.- Dos documentos en el proceso de administración de crédito son.....
- f.- Las características del Auditor operacional son.....
- g.- Por Referencia cruzada se entiende.....
- h.- Una diferencia entre auditoría operacional y financiera es.....
- i.- Tres actividades que todo auditor analiza en la cobranza son.....
- j.- Dos actividades que se realizan en bodega son.....

2.- Elabore un informe de auditoría operacional para el siguiente caso

Al inicio de los 80, la estrategia operativa de Taco Bell se podía resumir como intensiva en mano de obra y de bajo nivel tecnológico (preparación manual de los alimentos). Al igual que otras cadenas de comida rápida, se pensaba que las ventas se lograban via localización, publicidad e innovación de producto. El tiempo de espera en caja era de 2 minutos por persona, una alta variación en la presentación y sabor de los productos en diferentes locales y/o días.

Se hacía énfasis en el control de costo de la comida, los alimentos se recibían frescos y crudos lo que implicaba una laboriosa preparación.

El 70% de una unidad era cocina y el 30% restante el comedor. La comunicación de las órdenes de los clientes se hacía por medio de un pizarrón en el cual manualmente se anotaba y borraba lo pedido y lo entregado. No había servicio al automóvil, aunque el 50% de las ventas de la competencia se realizaban por este medio. La mayoría del tiempo de los Gerentes de restaurante y de sus ayudantes era dedicado a supervisar a los operarios, pasando poco tiempo en el comedor o en las cajas con los clientes.

Los operarios cobraban el salario mínimo, recibían entrenamiento en las tareas operativas, el proceso era simple para evitar errores pero esto también anulaba el recibir aportaciones por parte del personal. La rotación promedio de los operarios era del 220% al año, algo típico en el sector.