

Con lo que respecta a la vendedora de mostrador también conoce el objetivo de la empresa pero más orientado a su área de trabajo como es el servicio y la atención al cliente. Las funciones que realiza la vendedora son sencillas a la hora de explicárselas con sus propias palabras, sin embargo todo lo enfoca a la atención al cliente.

La vendedora igual que el prensista, cuando fue contratada, ya tenía experiencia sobre el puesto de vendedor, al ingresar se le impartió un curso de capacitación no bien estructurado pero con información sobre la operación de las máquinas, tipos de impresiones, manejo de máquinas y características técnicas sobre el giro de impresiones gráficas. La capacitación así, como la inducción la imparte el gerente de producción.

Para la vendedora, el área de trabajo es adecuado por el suficiente espacio con que se cuenta para desempeñar bien sus actividades y el cual facilita la atención al cliente además de tener la distribución de las máquinas bien ubicadas.

El gerente de producción tiene bien delimitado y definido lo que es la calidad en el producto y en los productos que están ofreciendo, además de saber todas las actividades que se realizan en el área de imprenta y además sabe el procedimiento bien delimitado; pero el problema está en que no hay un suficiente y eficiente control interno ya que no están escritos y los cuales se cumplan.

Existen los procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo, pero también al realizarlos no hay cierta congruencia con cada uno de ellos, además de que no corresponden la narración y el diagrama. Consideramos que el problema, en general, de la empresa radica en la deficiente administración que se está llevando a cabo en la empresa; con relación a lo anterior, también se identificó que no hay buena comunicación entre operarios, y cada quien se encierra en la realización de sus funciones.

SE PIDE:

Con base en los antecedentes y los resultados de la investigación preliminar de la empresa revisada, presentados en el presente documento, utilizando la metodología de auditoría administrativa revisada en clase, se pide lo siguiente:

- 1- De acuerdo con el contenido de la etapa de planeación registrado luego de los antecedentes, identificar cuál es el Giro de la empresa y cada uno de los factores del proceso administrativo que se mencionan a continuación: Misión, Visión, Objetivos y Estrategias (10 puntos)
- 2- Elaborar el FODA de la empresa (20 puntos)
- 3- Prepare un cuestionario de 10 preguntas considerando cada uno de los factores que a su criterio se han visto afectados de manera crítica, luego de la investigación preliminar realizada a la empresa auditada, utilizando como referencia el siguiente cuadro: (10 puntos)

Etapas del Proceso Administrativo con sus factores

Planeación	Organización	Dirección	Control
Visión, Misión, Objetivos, Metas, Estrategias/tácticas, Procesos, Políticas, Procedimientos, Programas, Enfoques, Niveles, Horizonte	Estructura organizacional, División y distribución de funciones, Cultura organizacional, Recursos humanos, Cambio organizacional, Estudios administrativos, Instrumentos técnicos de apoyo	Liderazgo, Comunicación, Motivación, Grupos y equipos de trabajo, Manejo del estrés, el conflicto y la crisis, Tecnología de la información, Toma de decisiones, Creatividad e innovación	Naturaleza, Sistemas, Niveles, Proceso, Áreas de aplicación, Herramientas, Calidad

- 4- De conformidad con los resultados obtenidos, elabore el informe de auditoría administrativa, señalando en la parte de las conclusiones los factores críticos o debilidades detectadas, planteando recomendaciones por cada etapa (Planeación, Organización, Dirección y Control), haciendo referencia a esos factores críticos en cada una de ellas, todo lo cual ayude a corregir las deficiencias existentes y mejoren el funcionamiento de la empresa auditada. (30 puntos).