 **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y**

 **CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

Examen: \_\_\_\_\_

 ***AUDITORÍA OPERACIONAL***

 **Segunda Evaluación**

 **Septiembre 30 de 2012**

**NOMBRE**:………………………………………… **PROFESOR** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**TEMA 1** (5 puntos)

Todo proceso requiere para su funcionamiento de algunos elementos. De la forma como se manejen y se combinen estos elementos dependerá la efectividad y eficiencia de los mismos., Anote por lo menos cinco de ellos

**TEMA 2**  (5 puntos)

Identifique y anote cuáles son los cambios de paradigmas generados en relación con el nuevo esquema de una administración por procesos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CAMBIO** | **DE** | **#** | **HACIA** |
| 1. **Enfoque**
 | **Producto**  |  | **Compartida**  |
| 1. **Medición**
 | **Financiera**  |  | **Equipo**  |
| 1. **Orientación**
 | **Funcional**  |  | **Cliente** |
| 1. **Toma de decisiones**
 | **Dirigida**  |  | D**ar poder**  |
| 1. **Dueño información**
 | **Gerencia**  |  | **Aplanada**  |
| 1. **Riesgo**
 | **Evitarlo**  |  | **Satisfacción del cliente** |
| 1. **Estructura**
 | **Jerárquica** |  | **Liderazgo**  |
| 1. **Estilo gerencial**
 | **Manejo** |  | **Externa**  |
| 1. **Reconocimiento**
 | **Individual** |  | **Tomarlo**  |
| 1. **Evaluación**
 | **Interna**  |  | **Procesos**  |

**TEMA 3** (5 puntos)

Si no conocemos la necesidad real del cliente será difícil satisfacerla. Esta es la razón por la que algunas empresas definen su misión en términos de necesidades que puedan satisfacer más que en términos de productos que puedan vender. Relacione los productos o servicios que compra el cliente con la necesidad a satisfacer, anotando en el espacio respectivo los números que correspondan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PRODUCTOS O SERVICIOS** | **NECESIDAD A SATISFACER** |
|  | Servicios informáticos | 1. Esquiar
 |
|  | Detergente, lavadora | 1. Ropa limpia
 |
|  | Asesoramiento | 1. Compra de un bien
 |
|  | Seguro | 1. Tranquilidad
 |
|  | Reparación automóvil | 1. Solución eficiente para el tratamiento de información
 |
|  | Bancario | 1. Adaptación a un cambio. Rentabilidad futura. Desarrollo personal
 |
|  | Viaje, hotel, vacaciones | 1. Rentabilidad
 |
|  | Mantenimiento preventivo | 1. Tranquilidad, utilizabilidad
 |
|  | Crédito | 1. Disponibilidad, Seguridad. Mayor duración
 |
|  | Formación | 1. Rentabilidad futura
 |

**TEMA 4** (5 puntos)

Indique al menos tres de los subprocesos que incluiría el proceso de Gestión de Recursos Humanos

**TEMA 5** (5 puntos)

5.1 Revise las siguientes preguntas y seleccione las alternativas que correspondan:

Considerando las 5 fuerzas de M. Porter, los riesgos anotados a continuación corresponden a la fuerza Competidores de la Industria. Excepto cuáles?

1. Disminución del mercado
2. Cese de continuidad operativa por falta de insumos
3. Espionaje industrial
4. Absorción del personal clave por los competidores
5. Abuso de poder de compra de los clientes
6. Disminución de la rentabilidad de la industria

5.2 Haciendo un análisis de los procesos operativos de una empresa, los siguientes riesgos corresponden al proceso Cuentas por pagar y Pagos. Excepto cuáles?

1. Inadecuado aprovechamiento de descuentos
2. Incumplimientos fiscales
3. Exceso de inventarios
4. Irrecuperabilidad de anticipos a proveedores
5. Productos defectuosos
6. Pagos en exceso

**TEMA 6** (5 puntos)

Ésta es una pregunta que permite identificar a cuál de las siguientes áreas: RR/HH, Comercial, Producción y Compras, corresponden los indicadores anotados en el cuadro

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADORES** | **AREA** | **SERVICIO QUE PRESTA**  |
| **Castos de formación x100** **Gastos totales de personal**  |  |  |
| **Ventas de la empresa x 100**  **Ventas totales del mercado**  |  |  |
| **Compras a proveedor exclusivo x 100**  **Compras totales**  |  |  |
| **Ventas a clientes nuevos X 100** **Ventas totales**  |  |  |
| **Producción real x100** **Capacidad instalada**  |  |  |
| **Traslados x100**  **Plantilla total**  |  |  |
| **Valor de la producción rechazada x100** **Producción total**  |  |  |
| **Valor de los pedidos retrasados x100** **Valor de las compras**  |  |  |
| **Bajas x 100** **Plantilla total**  |  |  |
| **Clientes que compran el producto x100** **Clientes que conocen el producto**  |  |  |

**TEMA 7** (30 puntos)

La empresa ELECTRON Cía. Ltda., fue creada en el año 1980, teniendo como visión ser líderes del mercado en la comercialización, distribución e importación de materiales eléctricos para la construcción.

En el proceso de Ventas se identifican los siguientes subprocesos: Pedido, Facturación, Despacho y Cobro, cuyas actividades son ejecutadas en su mayor parte por instrucciones verbales. Para efecto del presente ejercicio se considerarán solo los dos primeros, es decir los subprocesos de Pedido y Facturación

**PEDIDO.-**

El cliente hace el pedido vía teléfono o carta, el cual es atendido por la Secretaria, quien llena la nota de pedido dando su conformidad al cliente y la envía luego al jefe de bodega para que verifique si hay en existencia la mercadería solicitada, siguiendo con el trámite sin revisar los saldos pendientes de pago del cliente, El Gerente cuando recibe la nota de pedido procede sin mayor revisión a la aprobación de la venta a crédito. Cuando no se encuentra el Gerente, igual se sigue con el trámite sin dicha aprobación. Habiendo renunciado el jefe de bodega anterior, se encargó de esta función al conserje del gerente, quien tiene un mes en el cargo, sin que haya recibido la preparación ni el entrenamiento necesario para dicho puesto.

**FACTURACIÓN.-**

La secretaria recibe la nota de pedido con la cual procede a elaborar la factura, y la envía al gerente para su revisión, quien, si la venta es al contado realiza el descuento respectivo y aprueba la factura. Cuando no se encuentra el gerente, igualmente se concede el descuento a criterio de la secretaria y se continúa con el trámite. La factura contiene cuatro copias, dos de las cuales no ofrecen ninguna utilidad, por lo que son desechadas. El formulario utilizado no es prenumerado.

**Se pide:**

1) Revise las actividades u operaciones desarrolladas por la empresa en relación con los subprocesos de Pedido y Facturación e identifique los hallazgos o deficiencias existentes, señalando las debilidades de control interno o normas incumplidas y/o los criterios de efectividad, economía y eficiencia utilizados para detectar los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones respectivas, según corresponda. (15 puntos)

**Utilizar este formato para el análisis:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUBPROCESOS** | **HALLAZGOS O****DEBILIDADES** | **CRITERIOS 3 (ES) AFECTADOS** | **CONCLUSIONES** | **RECOMENDACIONES** |
|  |  |  |  |  |

2) Tomando como referencia el subproceso de Pedido elaborar los diagramas de flujos de la situación actual y mejorada por área, así como los cuadros de análisis de valor agregado respectivos, estimando los tiempos que correspondan a cada actividad, conforme el siguiente modelo de formato (15 puntos)

