|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL****FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS****DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS**PRIMERA EVALUACIÓN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA JULIO 7 DE 2015 |  |

**COMPROMISO DE HONOR**

Yo, ……………………………………………………………………………………………al firmar este compromiso, reconozco que el presente examen está diseñado para ser resuelto de manera individual, que puedo usar una calculadora *ordinaria* para cálculos aritméticos, un lápiz o esferográfico; que solo puedo comunicarme con la persona responsable de la recepción del examen; y, cualquier instrumento de comunicación que hubiere traído, debo apagarlo y depositarlo en la parte anterior del aula, junto con algún otro material que se encuentre acompañándolo. No debo además, consultar libros, notas, ni apuntes adicionales a las que se entreguen en esta evaluación. Los temas debo desarrollarlos de manera ordenada.

***(Escriba aquí sus cuatro nombres)***

***Firmo al pie del presente compromiso, como constancia de haber leído y aceptar la declaración anterior.***

**Firma *NÚMERO DE MATRÍCULA:…………..… PARALELO:…………***

**TEMA 1 (10 puntos)**

Indique los aspectos que involucran la preparación de una propuesta técnica o planificación de una auditoría administrativa. Mencione los cinco más importantes

**TEMA 2 (10 puntos)**

En relación con los aspectos detectados en el FODA de una empresa, anote la palabra clave que corresponda (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas:

|  |  |
| --- | --- |
| **PALABRA (LETRA) CLAVE** | **RESULTADO DEL ANALISIS** |
|  | Inasistencias de los trabajadores |
|  | Buen ambiente de trabajo |
|  | Inflación |
|  | Mala calidad de los insumos |
|  | Liderazgo paternalista |
|  | Incremento en tipo de cambio (materia prima de importación) |
|  | Nuevas tecnologías para mejorar sus procesos |
|  | Buena calidad de los productos elaborados |
|  | Capacitación en el mercado sobre nuevas técnicas de trabajo |
|  | No se cuenta con políticas definidas |

**TEMA 3 (5 puntos)**

 ¿Cuál de los siguientes aspectos significa un impedimento personal que limita el cumplimiento de la responsabilidad profesional del auditor externo

a) Recursos limitados que pueden desvirtuar el alcance de la auditoria

b) Relación con instituciones que interactúan con la organización

c) mayor subjetividad para analizar la organización

d) Interferencia con los órganos internos de control

e) menor resistencia al cambio

**TEMA 4 (5 puntos)**

Entre las funciones generales del auditor administrativo se encuentran las siguientes, excepto cuál?

a) formular el diagnóstico preliminar y administrativo

b) definir hallazgos y evidencias

c) desarrollar el proyecto de auditoría

d) preparar los reportes de avances e informe

e) dictar normas de actuación de los grupos corporativos

**TEMA 5 (10 puntos)**

Llenar los espacios vacíos con la palabra clave que corresponda a los factores de cada una de las fases del Proceso Administrativo

|  |  |
| --- | --- |
| **ETAPAS PROCESO ADMINISTRATIVO**  | **FACTORES A REVISAR**  |
|  | Calidad |
|  | Misión |
|  | Cambio organizacional |
|  | Estrategias/tácticas |
|  | División y distribución de funciones |
|  | Políticas |
|  | Sistemas |
|  | Motivación |
|  | Horizonte |
|  | Toma de decisiones |
|  | Recursos humanos |
|  | Liderazgo |
|  | Áreas de aplicación |
|  | Cultura organizacional |
|  | Manejo del estrés y conflicto |
|  | Naturaleza |

**TEMA 6 (10 puntos)**

Relacione las descripciones breves de algunos enfoques organizacionales de análisis administrativo con los términos clave, anotando en los espacios respectivos las letras mayúsculas que les corresponda

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LETRA** | **TÉRMINOS CLAVE** | **ENFOQUES ORGANIZACIONALES**  |
|  |  REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL | E. Forma de reorganización o reestructuración mediante la cual se reduce la planta de personal de una organización con el objeto de mejorar los sistemas de trabajo y el diseño organizacional para mantener la competitividad |
|  |  DOWNSIZING | D. Modelo sistémico que permite relacionar la estrategia y su ejecución mediante el empleo de indicadores y objetivos con perspectivas financieras, de clientes, procesos internos , aprendizaje y crecimiento |
|  |  ANALISIS DEL PUNTO DE EQUILIBRIO | A. Proceso sistemático y continuo de evaluación de los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como líderes en su campo, con el fin de realizar mejoras organizacionales |
|  |  BENCHMARKING | B. Proceso a través del cual las organizaciones rediseñan sus sistemas de información, de organización, formas de trabajar en equipo y los medios por los que dialogan entre sí y con los clientes o usuarios, para lograr mejoras sustanciales en su desempeño |
|  | BALANCED SCORECARD O TABLERO DE MANDO INTEGRAL | C. Medio para determinar el punto en moneda y unidades en que los costos son iguales a los ingresos |

**TEMA 7 (50 puntos)**

**CASO PRÁCTICO**

**INTRODUCCION**

La economía mexicana está integrada en un 90% por micro y pequeñas empresas, las cuales necesitan de apoyo y asesoría que les permita adaptarse a los cambios y les ayude a crecer en beneficio de la sociedad a la que sirven y los trabajadores que forman parte de estas empresas.

Es por ello que en este trabajo se realiza un análisis de una pequeña farmacia denominada “ LA SALUD en donde se pretende identificar problemas en su administración así como identificar sus áreas de oportunidad que le permitan mejorar en todas sus actividades.

**ANTECEDENTES**

En el año de 1957, dos hermanos con muchas ganas de triunfar consiguen un crédito con el cual comienzan una farmacia que lleva como nombre “LA SALUD ” con el fin de dar un servicio a la comunidad y con el tiempo llegar a ser una de las mejores farmacias de la ciudad.

En el año de 1960 logran una gran alianza con Kimberlin de México S.A., con lo cual lanzan al mercado una línea muy extensa de pañales y productos desechables convirtiéndose esta farmacia en el único distribuidor de la zona.

Ya en el año de 1982 surge otro negocio más, denominado Distribuidora “LA SALUD ”., a donde se canalizaron todos los pedidos de mayoreo, teniendo un gran apoyo y un gran éxito pues se descentralizó un poco el exceso de trabajo el cual resultaba abrumador.

Para el año de 1995 después de varios problemas financieros y administrativos así como conflictos en la toma de decisiones, pasan de un inminente cierre al traspaso de la empresa.

Al término de este tiempo ya para el 2001 se decide ampliar el giro de trabajo llegando a convertirse en una farmacia con venta de abarrotes y cerveza, con lo cual se ha logrado recuperar una gran parte del prestigio que tuvo un día.

**MISION**

Colaborar para el bienestar de la sociedad a través de un servicio competitivo que permita satisfacer las necesidades cambiantes de todos nuestros clientes, logrando con ello la salud y satisfacción de sus necesidades primordiales, mediante la adquisición de productos calificados y de excelente calidad, en conjunto con todos nuestros colaboradores.

**ACCIONES**

Partiendo de la necesidad de realizar una auditoría administrativa a la organización, se le informó a la gerente general del negocio, que con esta auditoría se pretendía llevar a cabo un examen integral en la organización para detectar oportunidades de mejora, para lo cual se le informó la metodología a aplicar en cuanto a la evaluación de las fases de planeación. Instrumentación, examen, informe y seguimiento. Estando de acuerdo con ella, se agregaron los factores a auditar, organizados por etapas y funciones apegados al proceso administrativo,

**EXAMEN**

Después de haber realizado la investigación en la empresa sobre las funciones y prácticas administrativas, se llevó a cabo el análisis y estudio de la información obtenida. A continuación se presentan los resultados derivados de la evaluación del proceso administrativo:

|  |  |
| --- | --- |
| **ETAPA** | **OBSERVACIONES** |
|  | * Los controles están establecidos principalmente en función de las reglamentaciones gubernamentales y sanitarias. Sin embargo, los controles en relación con los clientes, proveedores y nivel de servicio, no están bien definidos.
 |
|  | El poder de influencia esta ejercido en base a un estilo de liderazgo democrático, lo cual observamos hace sentir al empleado como parte importante de la organización.  |
|  | * Los objetivos están definidos a nivel dirección, pero la parte operativa no los conocen lo cual provoca que los esfuerzos se dispersen en el día a día, y requiera de una exhaustiva supervisión.
 |
|  | * Existe una clara definición de los niveles de autoridad
 |
|  | No existen incentivos por logro de objetivos que satisfagan la necesidad de reconocimiento ni comisiones para el personal de mostrador  |
|  | * Los empleados expresan coincidir con la visión de la organización en sus aspiraciones personales, sin embargo, no está formalizada lo cual provoca una indiferencia e inconsistencia en el grado de compromiso
 |
|  | * Existe solamente una comunicación verbal sobre cualquier asunto a comunicar, procesar o retroalimentar
 |
|  | * En el proceso de toma de decisiones, el 80% de éstas son tomadas unilateralmente por el gerente.
 |
|  | * El gerente y sub-gerente mencionaron que éstos se jerarquizan en base a un despliegue de objetivo, sin embargo no se cuenta con evidencia escrita y el nivel operativo no los conoce.
 |
|  | El manual de la organización establece bien los niveles de autoridad y responsabilidad, aunque en la práctica se observó una indefinición en las responsabilidades del gerente y subgerente. |

**SE PIDE:**

1) Anotar en el cuadro de las observaciones presentadas el nombre de la etapa del proceso administrativo al que pertenecen cada una de ellas. (10 puntos)

2) Con base en los antecedentes proporcionados y de conformidad con la misión de la empresa auditada, llene la tabla de evaluación del proceso administrativo con los valores correspondientes a cada etapa y factor, considerando la columna de puntos establecidos como una totalidad (sobre 1.000 puntos). Los valores que se asignen a cada etapa y factor serán asignados y/o ponderados tomando como referencia donde sea posible, los resultados derivados de la evaluación del proceso administrativo (cuadro de observaciones). (20 puntos).

****

3) Analice los resultados derivados de la evaluación del Proceso Administrativo, proporcionando las recomendaciones pertinentes por cada una de las observaciones más críticas identificadas dentro de cada etapa, resaltando aquellas etapas que merezcan a su criterio mayor atención por parte de la gerencia. Explique (20 puntos)