|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL****FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS****DEPARTAMENTO DE M ATEMÁTICAS**SEGUNDA EVALUACIÓN DE AUDITORIA OPERACIONAL FEBRERO 19 DE 2014 |  |

**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)

Identifique con el número que corresponda a qué proceso pertenecen cada uno de las salidas anotadas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **PROCESOS** | **#** | **SALIDA / OUTPUT** |
| 1 | incorporación de personal |  | mensajes difundidos al personal |
| 2 | formación  |  | plan de acciones correctivas, preventivas o de mejora |
| 3 | comunicación interna  |  | valor/satisfacción percibida por el cliente |
| 4 | medición de satisfacción al cliente |  | eficacia del proceso |
| 5 | auditoría interna  |  | producto entregado |
| 6 | mejora continua |  | persona con perfil requerido |
| 7 | entrega al cliente |  | informe de auditoría |
|  |  |  | encuestas recibidas |
|  |  |  | cursos impartidos según lo planificado |
|  |  |  | persona integrada |

**TEMA 2** (50 puntos)

Con el fin de determinar las razones por las cuales subproceso Ventas y facturación no está cumpliendo con sus objetivos, se ha dispuesto una auditoría operacional del mismo. Considerar que el referido proceso en su situación actual involucra las siguientes áreas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CLIENTE** | **ASISTENTE CONTABLE** | **GERENTE DE VENTAS** |

|  |  |
| --- | --- |
| **#** | **ACTIVIDADES** |
| **1** | **Solicita el pedido** |
| **2** | **Elabora cotización** |
| **3** | **Envía cotización** |
| **4** | **Recibe orden de compra** |
| **5** | **Solicita datos al cliente** |
| **6** | **Registra datos del cliente** |
| **7** | **Consulta en bodega** |
| **8** | **Elabora factura** |
| **9** | **Envía a proceso de crédito** |

**Se pide:**

1. Revisión del subproceso Ventas y facturación:

1.1. Elabore el diagrama de Flujo de la situación actual y cuadro de análisis de valor agregado del subproceso **(10 puntos)**

1.2. Elabore el diagrama de Flujo de la situación mejorada, así como el cuadro de análisis de valor agregado respectivo. Además, explique puntualmente y en forma narrativa cómo los cambios propuestos mejoran el valor agregado de dicho proceso en cuanto a los criterios de eficiencia, efectividad y economía **(10 puntos)**

2. representar gráficamente a través de un diagrama de barras el comparativo de los niveles de valor agregado y sin valor agregado derivados de la situación actual y mejorada de los flujos del subproceso Ventas y facturación **(5 puntos)**

3. Elabore dos indicadores que midan la captación de nuevos clientes y en qué medida son aceptadas las cotizaciones enviadas a los clientes, indicando la utilidad que presta cada uno de ellos a la empresa **(5 puntos)**

4. Considerando la posible existencia de riesgos en el subproceso analizado, identifique dos de ellos indicando los efectos de cada uno sobre el desempeño del subproceso y la forma de eliminar o reducir su impacto (**5 puntos)**

5. Utilizando la herramienta diagrama de causa efecto de Ishikawa, elabore el gráfico respectivo y analice de acuerdo a las 5M el problema “ERRÓNEA FACTURACIÓN DE PRECIOS Y CANTIDADES” **(15 puntos)**

**SITUACIÓN ACTUAL**



**SITUACION MEJORADA**

