

**TEMA 1** (5 puntos)

Esta es una pregunta que pide identificar los 10 objetivos fundamentales de la auditoria administrativa. Relacione las descripciones con los términos clave anotando en los espacios respectivos, las letras mayúsculas que les corresponda

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LETRA** | **TÉRMINOS CLAVE** | **DESCRIPCIONES BREVES** |
|  | INTERACCIÓN | I. Convierten a la auditoría en un instrumento que hace más permeable y perceptiva a la organización |
|  | ORGANIZACIÓN | C. Facilitan el que la auditoría sirva de eslabón a la organización con un contexto globalizado |
|  | APRENDIZAJE | F. Optimizan el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización |
|  | SERVICIO | D. Elevan los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos |
|  | CALIDAD | E. Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales, los competidores potenciales, proveedores y clientes |
|  | PRODUCTIVIDAD | B. Transforman a la auditoría en un mecanismo de aprendizaje para que la organización asimile sus experiencias y las convierta en oportunidades de mejora |
|  | CAMBIO | G. Traducen la puesta en práctica y resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización |
|  | TOMA DE DECISIONES | H. Definen de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo |
|  | VINCULACIÓN | J. Evalúan el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos |
|  | CONTROL | A. Vinculan cuantitativa y cualitativamente las acciones de la organización con las expectativas y satisfacción de sus clientes |

**TEMA 2 (**5 puntos)

De cuántos tipos es la formación personal que necesita el auditor para acercarse a los niveles de conocimiento que se requieren para la realización de una auditoría administrativa. Explique brevemente cada una

**TEMA 3** (5 puntos)

Cuáles son las etapas de la metodología de auditoría administrativa e indique puntualmente los aspectos que incluye la etapa de Planificación

**TEMA 4** (5 puntos)

Anote tres de las herramientas organizacionales más utilizadas por las empresas para obtener un mejor desempeño en la ejecución de su proceso administrativo. Describa brevemente cada una de ellas.

**TEMA 5** (30 puntos)

CASO PRÁCTICO

**ANTECEDENTES**

Ecuatoriana de Mármoles S. A., inició sus operaciones en 1950 con el propósito de constituirse en una empresa líder en el campo de la elaboración de productos de mármol para cubiertas de lavabos, pisos, chimeneas, escaleras y recubrimientos para muros y baños, así como de productos de cantera para marcos de ventana, columnas, capiteles, cornisas, fachadas y fuentes.

En la actualidad, la empresa está en un proceso de crecimiento y fortalecimiento sobreponiéndose a la crisis que la industria de la construcción ha afrontado en los últimos años,

**MARCO DE ACTUACIÓN**

Con el objeto de encauzar su quehacer e integrar una base de información para sus acciones, es necesario que la empresa desarrolle los siguientes enunciados: Visión, Misión, Objetivos y Estrategias

**ACCIONES**

En el 2005, el director general, ante la inminente necesidad de acrecentar el desempeño de la empresa, la creciente demanda por mejorar sus productos y la necesidad de integrar sus procesos y estructura, acordó contratar los servicios de un grupo consultor., para realizar una auditoría administrativa.

**EXAMEN**

Con base en la información obtenida a través de los cuestionarios, entrevistas, cédulas y a la observación es posible emitir un juicio sustentado en la experiencia y conocimientos de cada uno de los miembros del equipo auditor. A continuación se presentan los resultados derivados de la evaluación del proceso administrativo:

|  |  |
| --- | --- |
| **ETAPA** | **OBSERVACIONES** |
|  | * La centralización de la toma de decisiones, no se delega y, por lo tanto, la responsabilidad se concentra en una sola persona. |
|  | * En general, no hay objetivos a corto, mediano y largo plazos, programas, metas, políticas, visión y misión, lo que provoca que la organización no cuente con un punto definido de lo que pretende alcanzar y que los empleados no se sientan identificados totalmente con ella, |
|  | * Duplicidad de funciones de la dirección con otras áreas. |
|  | * No existe una base de datos de clientes actualizada. |
|  | * La tecnología de la información es clave, al igual que el liderazgo, la motivación y la toma de decisiones |
|  | * Se carece de un seguimiento de las actividades, lo que genera dispersión innecesaria de recursos y esfuerzos |
|  | * Falta de definición de las funciones |
|  | * El manejo de los recursos humanos, a pesar de su importancia, es nulo. |
|  | * La estructura orgánica no está definida, Se cuenta con un organigrama nominal, que además de que no cumple con su objetivo, no es un reflejo fiel de la forma de operación, |
|  | * Todos los estándares se refieren a la producción. |
|  | * La administración general se lleva a cabo de manera empírica, sin aplicación del proceso administrativo. |
|  | * Se carece de planeación formal, debido a que ésta no se encuentra documentada. Existen planes y programas pero no por escrito (algunos de ellos sí lo están, aunque de manera incompleta y desactualizada), lo que ocasiona un desconocimiento que se refleja en los resultados. |
|  | * El factor estabilizador es la creatividad y la innovación que suplen las carencias en otras funciones, |
|  | * La ausencia de estrategias limita el crecimiento potencial de la empresa. |
|  | * No existe un manual de organización, de calidad o de procedimientos. La falta de estos documentos provoca exceso de dependencia de la dirección general. |

**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 por la empresa auditada, elabore la tabla de evaluación del proceso administrativo con los valores correspondientes a cada etapa y factor (mínimo tres factores por cada etapa), considerando la columna de puntos establecidos como una totalidad (sobre 1.000 puntos). Los datos para cada etapa y factor serán asignados y/o ponderados por el estudiante tomando como referencia los resultados derivados de la evaluación del proceso administrativo (cuadro de observaciones). (10 puntos). Utilizar el siguiente formato:

3) Analice los resultados derivados de la evaluación del Proceso Administrativo, proporcionando las recomendaciones pertinentes por cada una de las observaciones que considere más importantes identificadas dentro de cada etapa (dos por cada etapa), explicando sobre cuáles de dichas observaciones debería poner mayor énfasis la gerencia y por qué?. (10 puntos)