



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y
MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS
PRIMERA EVALUACIÓN DE AUDITORIA OPERACIONAL
JUNIO 27 DE 2017

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, consultar libros, notas, ni apuntes adicionales a las que se entreguen en esta evaluación. Los temas debo desarrollarlos de manera ordenada.

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

FIRMA:

NÚMERO DE MATRÍCULA:

PARALELO:

PROFESOR:

TEMA 1 (5 puntos)

El auditor operacional circunscribe su trabajo a:

- a.- La emisión de opiniones sobre el estado actual
- b.- La creación o diseño de sistemas, procedimientos, etc
- c.- La implantación de los cambios e innovaciones
- d.- Todos los anteriores
- e.- Ninguno de los anteriores

TEMA 2 (5 puntos)

¿Cuándo aplicar una Auditoría Operacional?

- a.- Para aportar ideas que resuelvan un problema conocido
- b.- Cuando se tienen indicios que muestran ineficiencia
- c.- Para prevenir ineficiencias
- d.- Todos los anteriores
- e.- Ninguno de los anteriores

TEMA 3 (5 puntos)

En la auditoria de gestión cuenta mucho la evaluación del riesgo, con lo cual la metodología COSO ERM adopta una estructura donde se destaca:

- a.- La relación del riesgo con la estrategia
- b.- La relación entre los objetivos con los grupos de interés
- c.- La relación entre el gobierno corporativo y las alianzas con los grupos de interés
- d.- La Gestión del Riesgo con la toma de decisiones
- e.- a, b y d, pero no c
- f.- Todas las anteriores

TEMA 4 (5 puntos)

Un problema organizacional proviene de las siguientes casusas primarias:

.....;

TEMA 5 (5 PUNTOS)

Un buen sistema de control interno contribuye en:

- a.- El logro de los objetivos y disminución del riesgo puro
- b.- El logro de las 6S
- c.- Un grado seguridad razonable
- d.- Establecer soluciones a numerosos problemas
- e.- Todas las anteriores

TEMA 6 (5 PUNTOS)

La auditoría de desempeño el auditor evalúa:

- a.- Las estrategias y control interno
- b.- Indicadores de gestión de eficiencia
- c.- Riesgos
- d.- La productividad en relación a los costes y a la producción
- e.- Todos los anteriores

TEMA 7 (5 puntos)

Dentro del análisis de valor agregado, si la actividad en un proceso sí es necesaria, pero no agrega valor, entonces se debe:

- a.- Minimizarla
- b.- Mejorarla
- c.- Vender al cliente
- d.- Eliminarla

TEMA 8 (5 puntos)

Los procesos en una empresa ya existen y sólo hay que identificarlo y relacionarlos entre sí. (V O F)

TEMA 9 (10 puntos)

Anote el atributo (Condición, criterio, causa y efecto) que corresponda al siguiente hallazgo:

Atributos	CARACTERÍSTICA TÍPICA
	Se ha estimado un incremento del 20% en los costos operativos debido a que el traslado de insumos o productos bases de una bodega a otra toma demasiado tiempo.
	El personal de la bodega es nuevo y no ha sido capacitado para garantizar un correcto almacenamiento de los insumos. Además, no se cuenta con manuales de procedimientos que fortalezcan la gestión del conocimiento en el área de bodega.
	La bodega que contiene la materia prima y los productos de base común se encuentran dispersos en varios lugares, dificultando el proceso de repartición de insumos para la producción de helados.
	La materia prima debe estar ordenada y clasificada por tipo de materiales, así como los productos que se utilizan como la base común para la elaboración de helados, de esta forma se facilita, el almacenamiento de los productos al arribo de las bodegas y se abastece en su totalidad la orden de producción.

TEMA 10 (20 puntos)

En una fábrica de complementos de viaje se ha determinado los defectos más frecuentes que aparecen en las maletas de viaje al salir de la línea de producción. Un inspector revisa durante una jornada laboral cada maleta a medida que sale de producción registrando los defectos detectado y estimando los costes asociados por cada inconformidad. Los resultados obtenidos, así como la estimación del coste que conlleva el eliminar el defecto se recogen en la siguiente tabla:

DEFECTOS	Frecuencia	Coste estimado por unidad	Coste total estimado
Agrietamiento de la piel	10	60	600
Mala terminación	40	40	1600
La cremallera no funciona	60	30	1800
Las ruedas presentan problemas	90	30	2700
El forro de la maleta está deteriorado	20	30	600
El color no es uniforme	5	60	300
Asas con roturas	5	20	100
Cierres de seguridad defectuosos	2	20	40

Se pide:

1. Elaborar el diagrama de Pareto considerando los costes que generan las disconformidades (10 puntos)
2. A partir de la realización del numeral 1, analizar si se cumple o no la relación 80 – 20. **Justifique su respuesta** (5 puntos)
3. Determinar cuáles son las causas que representan aproximadamente el 80% de los costos estimados por disconformidad del producto. (5 puntos)

Tema 11 (30 puntos)

Matriz de relaciones

Una empresa desea mejorar el sistema de entrega de sus productos a los clientes. Para ello, se constituye un equipo de mejora para analizar este problema y proponer algunas

acciones al respecto. El equipo de mejora obtiene la siguiente información:

a) Requerimientos de los clientes: Según la información facilitada por el departamento comercial, se considera que lo que más valoran los clientes son la “entrega de los pedidos a tiempo” y la “disponibilidad de los productos”.

b) Procesos internos: El director de producción elabora un informe en el que considera que mejorar la disponibilidad de los productos de la empresa depende sobre todo de la “capacidad productiva” de la empresa y en menor medida de los “niveles de inventario” que determine la empresa. Así mismo informa que para mejorar la entrega de los pedidos a tiempo es muy necesario mantener elevados “niveles de inventario” de los productos y reducir el tiempo del “proceso interno de entrega de los pedidos”. También facilitaría una mejora la entrega de productos a tiempo, aunque de forma menos importante, mejorar el rendimiento del “servicio de transporte” de la empresa

c) Responsabilidades de los departamentos: El equipo de mejora realizó un estudio de las responsabilidades asignadas a cada departamento en relación con los procesos internos de la empresa, llegando a determinar que: el “departamento de **distribución**” era responsable máximo del servicio de transporte de la empresa y tenía también alguna responsabilidad en el proceso interno de entrega de pedidos; el “**departamento de compras**” tenía una responsabilidad baja en el nivel de inventario de producto; el “departamento de **planificación de la producción**” era responsable principal de los niveles de inventario, e influía también, aunque de forma secundaria, en la capacidad productiva y en el tiempo de proceso interno de entrega de los pedidos; el “**departamento de pedidos**” era el responsable principal del proceso interno de entrega de

los pedidos; finalmente, el “**departamento de producción**” era el responsable principal de la capacidad productiva de la empresa y en menor medida de los niveles de inventario de la empresa.

d) Finalmente, la dirección de la empresa había recientemente establecido que los departamentos responsables de satisfacer los requerimientos de los clientes eran: la entrega de los pedidos a tiempo, dependían principalmente del departamento de distribución, aunque se entendía que también tenía una influencia menor el departamento de pedidos; en relación con la disponibilidad de los productos se considera que era responsabilidad prioritaria del departamento de producción y, en menor medida, del de planificación.

Se pide:

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Está de acuerdo que los responsables de atender los requerimientos del cliente en relación a la “disponibilidad de productos” sea el departamento de producción? **Si o NO, justifique su respuesta.** (10 puntos)
2. ¿Está de acuerdo que los responsables de atender los requerimientos del cliente en relación a la “entrega de productos a tiempo” sean los departamentos de pedidos y de planificación? **Si o NO, justifique su respuesta.** (10 puntos)
3. ¿Cree que la dirección de la empresa debería redefinir alguna responsabilidad? **Si o NO, justifique su respuesta.** (10 puntos)