

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL  
INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS  
INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

EXAMEN FINAL MATERIA: AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
FECHA: AGOSTO 30 de 2010 ALUMNO: .....

**TEMA 1 (10 puntos)**

Con base en la investigación sobre las herramientas administrativas realizada por su grupo de trabajo, responda los puntos que se indican a continuación:

1. En qué consiste la herramienta investigada por su grupo y sus principales características
2. Cómo se aplica dicha herramienta en una empresa y sus beneficios

**TEMA 2 (10 puntos)**

Cuál es el concepto y utilidad de los indicadores en una auditoría administrativa. Indique al menos 3 de las características fundamentales que debe reunir

**TEMA 3 (40 puntos)**

**CASO PRÁCTICO: EMPRESA TELECOM S.A**

**Antecedentes de la empresa**

TELECOM S.A. es una empresa que inició sus operaciones en 1985 bajo el nombre de Telefonía y Comunicación, el cual, a partir de 1990, cambió por TELECOM S.A. Desde su creación se ha mantenido en el mercado como comercializador, importador y prestador de servicios de equipo telefónico de alta tecnología y sus accesorios, principalmente en el nicho de conmutadores de pequeña y mediana capacidad.

La empresa está organizada en tres áreas:

1. Ventas (15 personas).
2. Servicio técnico a clientes (8 personas).
3. Administrativo (12 personas).

**Visión y Misión**

Ser la empresa líder en la fabricación de Micro PBX y accesorios telefónicos y comercialización de equipo telefónico de pequeña y mediana capacidad a nivel nacional, y competir en el sector de las telecomunicaciones, con la visión orientada hacia la solución inmediata de las necesidades de los consumidores

**Objetivos**

Con nuestra gente:

- Desarrollar al máximo sus potencialidades para lograr su crecimiento integral como personas.
- Proporcionar salarios justos para cada puesto, a fin de brindar la seguridad y estabilidad necesarias para trabajar con eficiencia.

Con nuestros accionistas:

- Mantener la rentabilidad de la empresa en un ambiente financiero sólido y sano.

Con la sociedad:

- Suministrar los artículos necesarios para satisfacer sus necesidades y estar siempre a la vanguardia de los cambios tecnológicos para estar en condiciones de ofrecer lo mejor de la tecnología de punta,
- Apoyar la economía del país a través del crecimiento de la empresa como ente productivo.

En base a la entrevista sostenida con el gerente de la empresa TELECOM S.A, y posterior análisis administrativo se obtuvo lo siguiente:

**Resultados de la investigación preliminar y análisis administrativo respectivo:**

ETAPA	FACTOR	OBSERVACIONES
		<b>INVESTIGACIÓN PRELIMINAR</b>
		Se trata de una pequeña empresa dedicada a la compra-venta de equipo y accesorios electrónico y telefónico, así como a su instalación.
		Es una empresa constituida como sociedad anónima, que inició con un capital de 1000 dólares y con el tiempo lo ha incrementado. Actualmente dispone de un capital social de 4 millones de dólares y 35 empleados.
		Su manual de organización, elaborado en 1995, está mal estructurado, por lo cual se ha convertido en un obstáculo para los cambios que se han propuesto en la empresa,
		En lo que respecta a su estructura orgánica, las funciones son repetitivas y en las sucursales se confunden los puestos.
		Sus objetivos no están estructurados de manera correcta.
		Uno de los problemas más significativos que se detectó es que los directivos no le dan suficiente importancia a difundir su cultura organizacional entre el personal,
		No existen políticas establecidas, sólo procedimientos por escrito.
		Ha tenido dificultades para afrontar la competencia, ya que la zona en la que se localiza casi todas las empresas se dedican a este giro.
		Se acordó auditar la <i>función de recursos humanos</i> para determinar su efecto en el manejo de las áreas de ventas, compras y finanzas.
		<b>ANÁLISIS ADMINISTRATIVO</b>
		La estructura organizacional es muy reducida en comparación con la diversidad de actividades que se desarrollan.
		No existe correspondencia entre la distribución de las instalaciones y el número empleados, lo que limita el movimiento y el flujo del trabajo.
		No se tiene una visión que precise lo que se desea hacer y en qué dirección debe avanzar la empresa.
		Se carece de una administración que sustente los aspectos organizacionales.
		El manual de organización es obsoleto en relación con las actividades y mercados actuales.
		No existen políticas que guíen la toma de decisiones y apoyen las funciones.
		No se dispone de un reglamento interno de trabajo, pues todo se maneja por medio de memorándums y circulares, lo que en muchas ocasiones dificulta que el personal conozca sus derechos y obligaciones.
		Las líneas de comunicación entre empleados y directivos son deficientes

En relación con las dos columnas del cuadro anterior, hay que identificar a qué factor pertenece cada una de las observaciones, para luego ubicarlos en la cédula de aspectos relevantes de acuerdo con cada etapa

**Con base en los antecedentes citados y resultados obtenidos se pide:**

1. El proyecto de auditoría incluye dos apartados: La propuesta técnica y el programa de auditoría elaborados sobre la base de la investigación preliminar. Preparar la propuesta técnica (5 puntos)
2. Tomando en consideración los factores del proceso administrativo determinados en el cuadro referido diseñe una tabla (sobre un total general de 1.000 puntos), definiendo en forma aproximada el grado de importancia (valor) que tiene cada factor y cada etapa para la empresa analizada. Solo definir la columna de puntos establecidos. (5 puntos)

**EVALUACIÓN FINAL**

Etapas del proceso administrativo	PUNTOS		MÁXIMOS	
	Establecidos	Obtenidos	% indicadores	global

3. Elaborar el FODA de la empresa TELECOM S.A (10 puntos)

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
------------	---------------	-------------	----------

4. Elabore la **cédula para el registro de aspectos relevantes** (ver ejemplo de formato) conforme los resultados de la auditoría realizada, ubicando cada factor identificado en la etapa respectiva del proceso administrativo. Realice un análisis global del caso, indicando por etapa las medidas que debería adoptar la gerencia de la empresa auditada, con el fin de corregir y/o mejorar las situaciones observadas (20 puntos)

Etapas de Planificación	Aspectos relevantes	Recomendaciones
<b>Factores revisados</b>		
<b>Visión</b>		
<b>Misión</b>		