

- c.-Las formas de valoración de inventario son
- d.-Tres actividades en la administración de recursos humanos son
- e.-Dos documentos que se utilizan en bodega para el ingreso y egreso de productos son

6.- Indique cinco (5) objetivos que persigue la auditoría operativa del área de ventas (Valor 10 puntos)

7.- Analice el siguiente caso y elabore un informe de auditoría identificando hallazgos y recomendaciones. Mínimo 5 Prepare al menos la cédula de al menos uno de ellos(Valor 20 puntos)

A fines de junio del 2003 la empresa T. Pantoja oferto el servicio de transporte e incluía el desarrollo e implantación de una aplicación de software para automatizar la transportación de almacenes IKEA a ser implementada en 5 meses, la aplicación contratada tenía los siguientes módulos:

- Módulo de ingreso: trabajaría en computadores móviles tipo PDA para registrar en línea y de manera remota los datos del cliente, emisión de los items a transportar, emitir el contrato, selección de rutas y calcularía los costos de manera automática.
- Módulo de gestión de rutas: permitiría planificar las rutas y optimizar los envíos, cubicar el uso del camión, emitir la señal del GPS de localización del camión, además enviaría mensajes de celular al cliente anticipando el reparto.
- Módulo de gestión de almacén: Controla la recepción del producto, controla el manipuleo de carga y descarga del camión
- Módulo de gestión post venta: el cliente puede acceder via Internet para saber donde se encuentra su paquete, gestión de reclamos y devoluciones de producto
- Módulo de facturación y estadística: permite administrar el servicio, facturar, registrar pagos y emite estadísticas operativas

Situación tras el lanzamiento

La apertura de operaciones de IKEA FUE el 21 de enero del 2004, fue un éxito. La intensa campaña de publicidad había funcionado durante los primeros 4 días visitaron la tienda 100.000 personas, concentrándose el 35% el día sábado 24, con una facturación de 2 millones.

Durante el mes de marzo se contrataron 1615 servicios de transporte, 63% de los cuales el destino tenía un radio menor a 60 kilómetros.

Tras las primeras reuniones de seguimiento IKEA y Pantoja concluyeron que aunque están en buen camino, la calidad era todavía mejorable. La falta de experiencia y la rotación del personal de Pantoja en los primeros meses había llevado a cometer errores y era necesario reforzar la eficacia y eficiencia operativa.

La mayoría de documentos y registros implantados en su momento no se adaptaron a la realidad de la organización y hacían muy dificultoso el registro y seguimiento de las distintas acciones reflejadas en los procedimientos operacionales:

El sistema automatizado de gestión de las cargas no controlaba las seguridades básicas de usuario y contraseña para su acceso, así que el ayudante del supervisor ingresó algunas cargas ficticias tranquilamente cuando el Supervisor dictaba el curso de formación de operadores.

Las aplicaciones informáticas tenía algunas deficiencias o no están operativas:

- Módulo de ingreso: Está operativo sin la conexión remota a los PDA dado que el departamento de sistemas de IKEA puso reparos en el riesgo en que se ponía sus sistemas. Alternativamente se había instalado un cable para conectar los PDA en las cajas 1,2 y3
- Módulo de gestión de rutas: la funcionalidad de planificación de rutas está operativa, aun que la aplicación no es capaz de calcular el cubicaje del camión en función de las dimensiones de los productos. El envío de mensajes de celular tampoco está activo.