**AUDITORÍA DE LA GERENCIA**

© Copyright Envision – Corporation. 2002. All rights reserved. Protected by the copyright laws of the United States & Canada and by international treaties. IT IS ILLEGAL AND STRICTLY PROHIBITED TO DISTRIBUTE, PUBLISH, OFFER FOR SALE, LICENSE OR SUBLICENSE, GIVE OR DISCLOSE TO ANY OTHER PARTY, THIS PRODUCT IN HARD COPY OR DIGITAL FORM. ALL OFFENDERS WILL BE SUED IN A COURT OF LAW.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| REALIZADA POR: | |  |
| CARGO: | |  |
| FECHA: | |  |
|  | | | | **SÍ** | **NO** |
| **1. PRODUCCIÓN/OPERACIONES** | | | | | |
| **A.** | **Compras** | | |  |  |
|  | ¿La organización cuenta con proveedores confiables y que ofrecen precios razonables? | | |  |  |
|  | ¿La organización cuenta actualmente con un programa de compras? | | |  |  |
|  | | | | | |
| **B.** | **Control de inventario** | | |  |  |
|  | ¿La organización tiene políticas de control de inventario y procedimientos eficaces? | | |  |  |
|  | ¿La organización conoce los movimientos de inventario? | | |  |  |
|  | ¿Se administra la mercancía de movimiento lento? | | |  |  |
|  | ¿La organización determinó políticas de reorganización racionales? | | |  |  |
|  | | | | | |
| **C.** | **Programación** | | |  |  |
|  | ¿Los bienes y materiales recorren el negocio sin congestiones ni problemas? | | |  |  |
|  | ¿Conoce la organización y cuánto tiempo debe implicar cada trabajo? | | |  |  |
|  | ¿Se determinaron metas de producción/operaciones y las actividades laborales a las que se aspira para lograr estas metas? | | |  |  |
|  | ¿Los empleados de producción/operaciones utilizan las técnicas y herramientas de control y planificación de las operaciones adecuadas? | | |  |  |
|  | | | | | |
| **D.** | **Control de calidad** | | |  |  |
|  | ¿La organización obtiene buenos resultados en las evaluaciones de calidad? | | |  |  |
|  | ¿Se devuelven a los proveedores los materiales que se reciben con una calidad inferior? | | |  |  |
|  | ¿Se minimiza la proporción de productos rechazados? | | |  |  |
|  | ¿El proceso de producción/operaciones funciona sin dificultad y con pocas interrupciones? | | |  |  |
|  | ¿La organización sostiene la política de “hazlo bien desde el principio”? | | |  |  |
|  | ¿La organización desarrolló alguna competencia especial en el área de producción/operaciones? | | |  |  |
|  | | | | | |
| **E.** | **Instalaciones** | | |  |  |
|  | ¿Las instalaciones están dispuestas estratégicamente cerca de los recursos y mercados? | | |  |  |
|  | ¿Las instalaciones, oficinas, maquinaria y equipos se encuentran en buenas condiciones? | | |  |  |
|  | ¿La organización tiene la cantidad adecuada de capacidad? | | |  |  |
|  | ¿Qué es el registro de seguridad de la organización? | | |  |  |
|  | | | | | |
| **F.** | **Seguro** | | |  |  |
|  | ¿La organización realiza una revisión anual del seguro? | | |  |  |
|  | ¿Se cubren los riesgos debidos? | | |  |  |
|  | ¿La organización ofrece todos los años el paquete de seguro? | | |  |  |
|  | | | | **SÍ** | **NO** |
| **2. COMERCIALIZACIÓN** | | | | | |
| **A.** | **Determinación de precios** | | |  |  |
|  | ¿La organización determinó el precio de sus productos y servicios adecuadamente? | | |  |  |
|  | ¿La política de determinación de precios está basada en la estructura de costos? | | |  |  |
|  | ¿La organización llevó a cabo estudios de sensibilidad de los precios? | | |  |  |
|  | | | | | |
| **B.** | **Investigación del mercado** | | |  |  |
|  | ¿Se utiliza la investigación del mercado a la hora de tomar decisiones de comercialización? | | |  |  |
|  | ¿La organización identificó los mercados objetivo? | | |  |  |
|  | ¿La organización segmenta efectivamente los mercados? | | |  |  |
|  | ¿La organización identificó las necesidades/carencias de los clientes? | | |  |  |
|  | ¿La organización sabe cómo se perciben sus productos en los mercados? | | |  |  |
|  | ¿Cuál es la cuota de mercado de la organización? ¿Ha ido aumentando o disminuyendo? | | |  |  |
|  | ¿Se analizó la competencia? | | |  |  |
|  | ¿Cuál es la calidad de los productos? ¿Qué diferencias existen con los de la competencia? | | |  |  |
|  | ¿La organización está bien posicionada en relación con la competencia? | | |  |  |
|  | ¿La organización aprovechó el potencial del mercado? | | |  |  |
|  | | | | | |
| **C.** | **Servicio de atención al cliente** | | |  |  |
|  | ¿El servicio de atención al cliente es eficaz en comparación con el de la competencia? | | |  |  |
|  | ¿Los reclamos de los clientes aumentan, disminuyen o se mantienen estables? | | |  |  |
|  | ¿Los reclamos de los clientes se manejan de forma eficaz? | | |  |  |
|  | ¿El servicio de atención al cliente es una prioridad? | | |  |  |
|  | ¿La organización solicita la opinión de los clientes periódicamente? | | |  |  |
|  | ¿Existe un equilibrio racional entre satisfacer las necesidades de los clientes y una buena práctica comercial? | | |  |  |
|  | | | | | |
| **D.** | **Publicidad y Relaciones públicas** | | |  |  |
|  | ¿La estrategia publicitaria es eficaz? | | |  |  |
|  | ¿La estrategia de anuncios y promoción son eficaces? | | |  |  |
|  | ¿La organización selecciona los medios para obtener resultados mensurables? | | |  |  |
|  | ¿La publicidad es coherente? | | |  |  |
|  | ¿El presupuesto para publicidad tiene sentido con respecto al nivel de la empresa y a su crecimiento planificado y anticipado? | | |  |  |
|  | | | | | |
| **E.** | **Administración de ventas** | | |  |  |
|  | ¿La organización cuenta con un personal de ventas eficaz? | | |  |  |
|  | ¿Se indicó a los vendedores y los agentes externos sus obligaciones como corresponde? | | |  |  |
|  | ¿La organización determina metas de ventas individuales? | | |  |  |
|  | ¿La organización proporciona un soporte de ventas apropiado? | | |  |  |
|  | ¿Los vendedores se encuentran debidamente capacitados? | | |  |  |
|  | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **F.** | **Planificación de mercados** |  |  |
|  | ¿La organización tiene un presupuesto de comercialización? |  |  |
|  | ¿La organización tiene un plan de comercialización? |  |  |
|  | ¿Los empleados de comercialización utilizan las técnicas y herramientas de control y planificación de comercialización adecuadas? |  |  |
|  | ¿La organización desarrolló alguna competencia especial en alguna de las áreas de comercialización? |  |  |
|  | ¿La organización aprovechó todas las oportunidades del mercado? |  |  |
|  | ¿Los canales de distribución existentes son confiables y rentables? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **SÍ** | **NO** |
| **3. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO** | | | |
|  | ¿La organización cuenta con las instalaciones de Investigación y desarrollo (R y D) apropiadas? |  |  |
|  | ¿Los empleados de R y D están debidamente capacitados? |  |  |
|  | ¿La cultura de la organización estimula la creatividad e innovación? |  |  |
|  | ¿La comunicación entre R y D y otras unidades de la organización es eficaz? |  |  |
|  | ¿Los productos de la organización son competitivos a nivel tecnológico? |  |  |
|  | Si correspondiera, ¿las solicitudes de patentes aumentan, disminuyen o se mantienen estables? |  |  |
|  | ¿Es adecuado el tiempo de desarrollo del concepto hasta lograr el producto real? |  |  |
|  | ¿Cuántos productos nuevos se desarrollaron durante este último año (o cualquier período que resulte pertinente)? |  |  |
|  | ¿La organización se compromete más, igual o menos con R y D que la competencia? |  |  |
|  | ¿Los empleados de R y D utilizan las técnicas y herramientas de R y D adecuadas? |  |  |
|  | ¿La organización desarrolló alguna competencia especial en el área de R y D? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **SÍ** | **NO** |
| **4. FINANZAS/CONTABILIDAD** | | | |
| **A.** | **Procedimientos y análisis financiero** |  |  |
|  | ¿La organización es fuerte o débil a nivel financiero según los análisis de los coeficientes financieros? |  |  |
|  | ¿Cuáles son las tendencias de los coeficientes financieros de la organización y cómo se diferencian con las tendencias de la industria? |  |  |
|  | ¿Cuál es la posición del capital circulante? ¿Es suficiente? |  |  |
|  | ¿Son razonables las políticas de distribución de dividendos? |  |  |
|  | ¿La organización mantiene buenas relaciones con los acreedores y accionistas? |  |  |
|  | ¿Los empleados de finanzas/contabilidad utilizan las técnicas y herramientas de finanzas/contabilidad adecuadas? |  |  |
|  | ¿La organización desarrolló alguna competencia especial en el área de finanzas/contabilidad? |  |  |
|  | | | |
| **B.** | **Libros de contabilidad y contabilidad** |  |  |
|  | ¿Los libros son apropiados? |  |  |
|  | ¿Se puede acceder fácilmente a los registros? |  |  |
|  | ¿La organización puede obtener información cuando la necesite? |  |  |
|  | ¿La organización tiene Ganancias y pérdidas (P y L) mensualmente? |  |  |
|  | ¿La organización tiene declaraciones financieras anuales? |  |  |
|  | | | |
| **C.** | **Confección de presupuesto** |  |  |
|  | ¿La organización determinó metas financieras? ¿Son adecuadas? |  |  |
|  | ¿La organización utiliza un presupuesto de flujo de efectivo? |  |  |
|  | ¿La organización utiliza un análisis de desviación mensual? |  |  |
|  | ¿Son eficaces los procedimientos para la confección de presupuesto a partir del capital de la organización? |  |  |
|  | ¿Se realiza un presupuesto de las compras de bienes de capital? |  |  |
|  | ¿Coincide la utilización de fondos con los recursos de la organización? |  |  |
|  | | | |
| **D.** | **Control de costos** |  |  |
|  | ¿Se manejan los elementos de costos? |  |  |
|  | ¿Se abordan por separado los elementos de costos altos? |  |  |
|  | ¿Se utiliza el presupuesto como una herramienta primaria para el control de costos? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **SÍ** | **NO** |
| **E.** | **Cobro de créditos** |  |  |
|  | ¿La organización utiliza el crédito para aumentar racionalmente los ingresos? |  |  |
|  | ¿La organización conoce los costos del cobro y de los créditos? |  |  |
|  | ¿Tiene éxito la política actual? |  |  |
|  | ¿La organización revisa las políticas de cobro y de créditos periódicamente? |  |  |
|  | ¿La organización cuenta con una política de administración de las cuentas por cobrar? |  |  |
|  | | | |
| **F.** | **Recaudación de dinero** |  |  |
|  | ¿La organización logró recaudar capital cuando se necesitó? |  |  |
|  | ¿La organización es capaz de recaudar capital a corto plazo? |  |  |
|  | ¿La organización es capaz de recaudar capital a largo plazo? |  |  |
|  | | | |
| **G.** | **Relaciones con los bancos y otras instituciones financieras** |  |  |
|  | ¿La relación con el banco líder es abierta y cordial? |  |  |
|  | ¿La organización utiliza más de un banco? |  |  |
|  | | | |
| **G.** | **Costo del dinero** |  |  |
|  | ¿La organización compara el costo del dinero (interés, puntos) con los coeficientes de ganancias? |  |  |
|  | ¿Las tasas de interés y las condiciones de los préstamos son adecuadas? |  |  |
|  | | | |
| **H.** | **Utilización de herramientas específicas** |  |  |
|  | ¿La organización conoce y utiliza el análisis del punto de equilibrio? |  |  |
|  | ¿La organización conoce y utiliza el análisis y las proyecciones del flujo de efectivo? |  |  |
|  | ¿La organización conoce y utiliza Ganancias y pérdidas mensuales (declaración de los ingresos)? |  |  |
|  | ¿La organización conoce y utiliza los balances? |  |  |
|  | ¿La organización conoce y utiliza el análisis de los coeficientes? |  |  |
|  | ¿La organización conoce y utiliza los coeficientes operativos de la industria? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **SÍ** | **NO** |
| **5. ADMINISTRACIÓN** | | | |
| **A.** | **Administración estratégica** |  |  |
|  | ¿Los empleados de la organización administran estratégicamente? |  |  |
|  | ¿Las metas de la organización son claras y mensurables? ¿Se las comunica a los miembros de la organización? |  |  |
|  | ¿La estructura de la organización es adecuada? |  |  |
|  | ¿Los empleados comprenden bien la cultura de la organización? ¿Esta cultura respalda la misión y las metas de la organización? |  |  |
|  | ¿La organización desarrolló su visión? ¿Y en lo que respecta a su/s misión/es? |  |  |
|  | ¿La organización desarrolló alguna competencia en el área de administración? |  |  |
|  | | | |
| **A.** | **Mantenimiento de registros** |  |  |
|  | ¿Los registros de eventos y transacciones anteriores se encuentran con facilidad? |  |  |
|  | ¿Los registros se retienen al menos durante el período legal mínimo? |  |  |
|  | ¿El acceso a los expedientes del personal es limitado? |  |  |
|  | | | |
| **B.** | **Proceso de toma de decisiones** |  |  |
|  | ¿Los líderes de la organización son firmes? |  |  |
|  | ¿Existe un proceso de decisión (cadena de comando)? |  |  |
|  | ¿Se utiliza la tormenta de ideas para generar ideas? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **SÍ** | **NO** |
| **C.** | **Proceso de resolución de problemas** |  |  |
|  | ¿Existen algunos problemas sin resolver? |  |  |
|  | ¿Existe un proceso de resolución de problemas? |  |  |
|  | | | |
| **D.** | **Normas gubernamentales** |  |  |
|  | ¿La organización conoce las normas locales, estatales y federales que afectan el negocio? |  |  |
|  | ¿La organización cumple con todas las normas? |  |  |
|  | | | |
| **E.** | **Líderes y subordinados** |  |  |
|  | ¿La organización se responsabiliza realmente por el negocio y sus empleados? |  |  |
|  | Si los líderes de la organización mueren o quedan incapacitados repentinamente, ¿se dispuso un sucesor que pueda hacerse cargo inmediatamente? |  |  |
|  | | | |
| **F.** | **Derecho comercial** |  |  |
|  | ¿La organización tiene un conocimiento práctico del derecho comercial aplicable: contratos, agencias, etc.? |  |  |
|  | ¿La organización sabe cómo afectan al negocio los contratos actuales y otras obligaciones legales? |  |  |
|  | | | |
| **G.** | **Relaciones con los profesionales** |  |  |
|  | ¿La organización tiene y utiliza un contador, abogado, consultor comercial? |  |  |
|  | ¿La organización utiliza asesores externos? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **SÍ** | **NO** |
| **6. RECURSOS HUMANOS** | | | |
| **A.** | **Contratación** |  |  |
|  | ¿Se contrató una combinación correcta de personas? |  |  |
|  | ¿La organización atrae a los postulantes adecuados? |  |  |
|  | ¿Son eficaces los procedimientos de selección de empleados? |  |  |
|  | ¿La organización guarda en un archivo a los postulantes calificados? |  |  |
|  | ¿La organización desarrolló alguna competencia en las actividades de administración de recursos humanos? |  |  |
|  | | | |
| **B.** | **Capacitación** |  |  |
|  | ¿La organización proporciona la capacitación adecuada a los empleados? |  |  |
|  | ¿Son claras las descripciones y especificaciones del trabajo? |  |  |
|  | ¿Los puestos de trabajo están diseñados con efectividad? |  |  |
|  | | | |
| **C.** | **Motivación de las personas** |  |  |
|  | ¿Los empleados parecen disfrutar de lo que hacen? |  |  |
|  | ¿Cuál es el nivel moral de los empleados? |  |  |
|  | ¿Cuál es el nivel de renovación de los empleados? |  |  |
|  | ¿Son adecuados los programas de recompensas e indemnizaciones de la organización? |  |  |
|  | | | |
| **D.** | **Comunicación** |  |  |
|  | ¿Se informa a las personas sobre las decisiones y se las involucra en ellas? |  |  |
|  | ¿La organización genera oportunidad para que los empleados establezcan sus propias metas? |  |  |
|  | ¿La organización utiliza eficazmente los grupos de trabajo? |  |  |
|  | ¿Qué tipo de relación mantiene la organización con sus grupos de empleados? |  |  |
|  | | | |
| **E.** | **Implementación de políticas** |  |  |
|  | ¿Las revisiones y evaluaciones se realizan de acuerdo con un cronograma? |  |  |
|  | ¿Cómo trata la organización a sus empleados? |  |  |
|  | ¿Los mecanismos de disciplina y control de los empleados de la organización son adecuados? |  |  |
|  | ¿Se respetan las pautas legales en las actividades de administración de recursos humanos? |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **SÍ** | **NO** |
| **7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN/TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN** | | | |
|  | ¿Cómo reúne y distribuye información la organización? ¿Es un método eficaz? |  |  |
|  | ¿Los empleados utilizan el sistema de información a la hora de tomar decisiones? |  |  |
|  | ¿La información se actualiza periódicamente? |  |  |
|  | ¿La información se distribuye eficazmente? |  |  |
|  | ¿La tecnología de la información se utiliza eficazmente en todas las áreas de la organización? |  |  |
|  | ¿Los empleados tienen acceso al sistema de información para aportar entradas? |  |  |
|  | ¿La organización realizó una inversión en tecnología de la información mayor, igual o menor que la de la competencia? |  |  |
|  | ¿El sistema de información de la organización es seguro? |  |  |
|  | ¿El sistema de información de la organización es fácil de usar? |  |  |
|  | ¿Se proporcionan seminarios o talleres de capacitación para los usuarios del sistema de información? |  |  |
|  | ¿Los empleados del área de tecnología de la información/sistemas de información están debidamente capacitados? |  |  |
|  | ¿La organización desarrolló alguna competencia en el área de tecnología de la información/sistemas de información? |  |  |

