



Booklets

RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - Google Scholar DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID - VJLEX

Title: Partial Administrative Audit of a bus company dedicated to the foreign transport of passengers with a Branch in the State of Veracruz

Authors: Balderrabano-Briones, Jazmín, Solorzano-Rios, María Judith, Utrera-Velez, Youssef and Rodriguez-Agustin, Griselda

- ROR Tecnológico Nacional de México G-3202-2018 0000-0002-2925-3234 453555
- ROR Tecnológico Nacional de México KHY-0335-2024 0009-0004-7953-5071 1352090
- ROR Tecnológico Nacional de México AHE-0707-2022 0000-0002-2925-3234 1132467
- ROR Tecnológico Nacional de México JAO-1053-202 0000-0001-6189-8238 436695

Editorial label ECORFAN: 607-8695
BECORFAN Control Number: 2024-01
BECORFAN Classification (2024): 121224-0001

RNA: 03-2010-032610115700-14

Pages: 10

CONAHCYT classification:
Area: Social Sciences
Field: Administration & Business
Discipline: Administration & Management
Subdiscipline: Business Administration

ECORFAN-México, S.C.

Park Pedregal Business. 3580,
Anillo Perif., San Jerónimo
Aculco, Álvaro Obregón,
01900 Ciudad de México, CDMX,
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: RINOE-México S.C.
E-mail: contact@rinoe.org
Facebook: RINOE-México S. C.
Twitter: [@Rinoe_México](https://twitter.com/Rinoe_México)

www.rinoe.org

Holdings

Mexico	Peru
Bolivia	Taiwan
Cameroon	Western
Spain	Sahara



Introducción



La auditoría administrativa busca garantizar que los recursos se utilicen de manera adecuada, que los objetivos se alcancen de manera efectiva y que se cumplan las normas y regulaciones aplicables. Esto implica revisar y analizar los procesos, procedimientos, políticas y estructuras organizativas para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización. Para posteriormente proporcionar recomendaciones para mejorar la gestión y el desempeño de la organización.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)



Metodología



La metodología de la investigación se representa gráficamente en la Figura 1, donde se enumeran las diferentes fases que se siguieron:

1. Fase de Identificación (Investigación Preliminar)
2. Fase de Planificación (Recopilación de información)
3. Fase de Desarrollo (Desarrollo de herramientas de evaluación, implementación del instrumento, integración de la información).
4. Informe Final de Auditoría y Recomendaciones

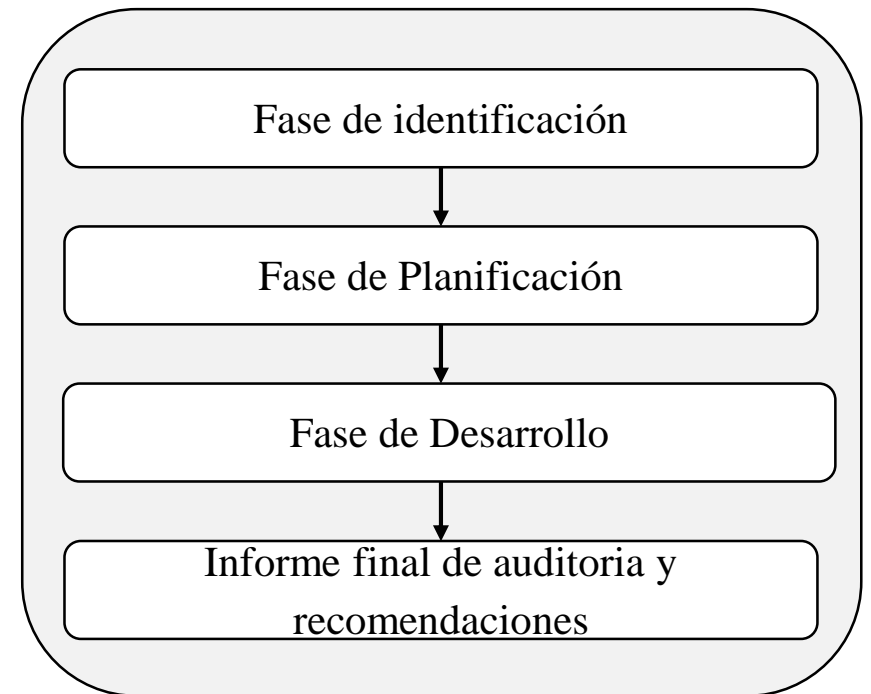


Figura 1 Metodología para la investigación. *Fuente: Percepción del autor*



Resultados



Los resultados obtenidos en la auditoria administrativa se presentan en las siguientes tablas:

Etapa	Elemento específico	Resultado del análisis
Planeación	Misión-Visión	Conocen la misión y visión, las comprenden y las pueden aplicar correctamente.
	Objetivos y metas	Sólo la mitad de los empleados se compromete al 100%, la otra mitad se encuentra en su zona de confort.
	Procedimientos y procesos	Se cuenta con programa de formación gerencial y programa D1.
Organización	Estructura Organizacional	Se cuentan con reglamentos.
	División y distribución de funciones	El área no funciona eficientemente debido a la falta de compromiso.
	Recursos humanos y cultura Organizacional	El ambiente de trabajo no es agradable.
Dirección	Liderazgo y Comunicación	La comunicación y organización es regular.
	Motivación y trabajo en equipo	El personal se encuentra motivado, aunque existen conflictos frecuentemente.
Control	Tecnologías de la Información y Comunicación	Tienen experiencia en el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación.
	Sistemas	No se instrumentan mejoras.
	Distribución de espacios	Existen espacios delimitados estrictamente para actividades definidas.

Figura 2 Cédula de aspectos relevantes. *Fuente: Percepción del autor*



Resultados



Los resultados obtenidos en la auditoria administrativa se presentan en las siguientes tablas:

Documento	Resultado del análisis
Manual del procedimiento de cobranza	Se realiza un buen manejo de cobranza, en esta área no hay tantos problemas.
Manual de organización	Existe mucha falta de comunicación, principalmente para ejercer correctamente los mandos.
Manual de políticas de cobranza	Las políticas se aplican correctamente y se logran los objetivos deseados.

Figura 3 Cédula de análisis documental. *Fuente: Percepción del autor*



Resultados



Los resultados obtenidos en la auditoria administrativa se presentan en las siguientes tablas:

Stage	Elementos específicos	Puntos Maximos	Puntos ganados	%
Planeación	Misión-Visión	100	70	25
	Objetivos y metas	100	70	
	Procedimientos y procesos	150	110	
	Total	350	250	
Organización	Estructura Organizacional	70	40	17
	División y distribución de funciones	40	30	
	Recursos humanos y cultura Organizacional	140	100	
	Total	250	170	
Dirección	Liderazgo y Comunicación	80	60	16
	Motivación y trabajo en equipo	70	50	
	Tecnologías de la Información y Comunicación	50	50	
	Total	200	160	
Control	Sistemas	100	90	16
	Distribución de espacios	100	70	
	Total	200	160	
Total por proceso		1000	740	74

Figura 4 Resultados del diagnóstico administrativo. Fuente: Percepción del autor





Conclusiones



ECORFAN®

Los datos que arrojó la auditoria administrativa se describen por etapa del proceso administrativo.

Planeación: existe, los empleados conocen la misión, la visión, los objetivos. Sin embargo se debe hacer una revisión de los procedimientos para que se realicen las funciones de manera eficiente.

Organización: existe, sin embargo no se realizan adecuadamente las funciones.

Dirección: aunque existe un jefe, no cuenta con las habilidades y destrezas para su puesto.

Control: Pese a que existe un Sistema de control, no se encuentra actualizado y algunos equipos se encuentran deteriorados.





ECORFAN®

Conclusiones



Como resultado de esta auditoría administrativa en el área de ventas, se concluye que los empleados deben conocer y ejecutar el manual de procedimientos y asegurarse que queden claras sus actividades y funciones, el tener una buena comunicación permite darle una mejor atención a los clientes como parte del buen servicio a ofrecer.





ECORFAN®

Recomendaciones



Al realizar las entrevistas y encuesta se percibe que existen muchas fallas en la empresa, debido a la falta de disciplina y autoridad por parte de los líderes y jefes; un empleado motivado da un mejor servicio y atención al cliente y se logra tener más éxito en las ventas.

Se debe realizar un análisis de puestos para la correcta descripción y distribución de funciones. Así mismo se debe dar capacitación sobre la descripción de puestos ya que hay duplicidad de funciones, revisar los procedimientos para llevar a cabo las labores de una forma eficiente y eficaz, el personal debe conocer la misión, visión y objetivos de la empresa para encaminar todos sus esfuerzos hacia el logro de éstos, y crear un sistema de control para la realización oportuna de actividades.





ECORFAN®

Recomendaciones



Se recomienda realizar juntas y dar seguimiento a las actividades para cerciorarse que se están llevando a cabo de manera eficaz y oportuna. Tener un mayor control y actualización en el registro de sus operaciones. Dar mantenimiento a los equipos para facilitar el trabajo de las actividades en tiempo y forma.

Es importante que se realice una auditoría administrativa al menos dos veces al año, con el objetivo de cumplir con la Fase de Seguimiento y medir los resultados con la anterior, lo que nos permite comprender y evaluar el desempeño de la organización.





ECORFAN®

Referencias



Chavarría Paniagua, C. (2014). Auditoría administrativa: (ed.). Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/lc/itursulogalvan/titulos/41175>

Enrique Benjamín Franklin. Auditoria administrativa. Gestión Estratégica del cambio. Segunda edición. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2007.

Montes De Oca, J. E., Comas Rodríguez, R., Álvarez Gavilánez, J., & Márquez Rondón, G. (2021). Auditoría administrativa en la avícola PROAVEC. Revista Universidad y Sociedad, 13(S1), 381-388.





RINOE®

© RINOE-Mexico

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BECORFAN is part of the media of RINOE-Mexico., E: 94-443.F: 008- (www.rinoe.org/booklets)