

## INDICE

Prólogo	
<b>1. Introducción</b>	
Mayores oportunidades en las empresas	22
Exigencias a la administración	25
El mayor reto a la administración	27
<b>2. Elementos Básicos de la Administración</b>	
Planeación, organización y dirección	32
Importancia del mando, la coordinación y el control	32
La evaluación como elemento de control	36
Causas comunes de una administración débil e ineficiente	37
Consecución de los objetivos deseados	42
Toma de decisiones	43
<b>3. Evaluación de los Métodos y Eficiencia Administrativa</b>	
Definición de la auditoría administrativa	45
Propósito y fines	45
Examen y evolución de una empresa	46
La búsqueda de mejores métodos y desempeño	49
El enfoque científico	52
Reevaluaciones	53
Servicio especializado para la administración	55
<b>4. Conceptos Fundamentales de la Auditoría Administrativa</b>	
Alcance de las actividades	57
Auditoría administrativa: Diagrama detallado	59
Planes y objetivos	61
Estructura orgánica	67
Deficiencias en la organización	70
Políticas y prácticas	75
Sistemas y procedimientos	75
Métodos de control	80
Medios de operación	89
Recursos materiales y humanos	94
Políticas de personal y funciones de servicio al mismo	96
Medición cuantitativa y cualitativa	100
<b>5. Preparación de un Programa de Auditorías Administrativas</b>	
Consideraciones	102
Personal necesario	104
Programa de adiestramiento del personal asesor	106
Consideraciones generales	107
Utilización de los resultados de la auditoría administrativa	108
Programa final de auditoría administrativa	111
<b>6. Iniciación de la Auditoría Administrativa</b>	
Análisis preliminar	116
Entrevistas	118
Métodos sistemáticos del procedimiento de auditoría administrativa	121
Relación de temas	122
<b>7. Análisis, Interpretación y Síntesis</b>	
El análisis en la toma de decisiones	130

Análisis científico	132
Dónde localizar métodos deficientes de control interno	133
Pasos necesarios	135
Eliminación de trabajo innecesario	144
Búsqueda de puntos de perfeccionamiento	146
Reducción de gastos innecesarios	147
Determinación de las decisiones adecuadas	149
Selección de los mejores métodos de perfeccionamiento	151
<b>8. Recopilación y Registro de Información</b>	
Lo primero es lo primero	156
Organización y registro de datos	157
Ejemplos: Información recabada en una entrevista	156
Instrumentos para recopilar información	163
Listas de comprobación	165
Papeles de trabajo	166
Ejemplo de una lista comprobatorio de auditoría administrativa	168
<b>9. Medición del Desempeño</b>	
Cómo medir el desempeño	176
Medición de los principales factores	184
<b>10. Dificultades que Suelen Encontrarse</b>	
Trato con las personas	194
Problemas de resistencia	196
Problemas de fricción	198
Problemas de “demasiado” y “demasiado pronto”	198
Otros problemas	200
<b>11. Evaluación de la Eficiencia Ejecutiva</b>	
Estipulación de función y responsabilidad	204
Criterios para el éxito de la función ejecutiva	205
Características del ejecutivo	209
Áreas para examen y evaluación	210
Enumeración de las características ejecutivas	212
Desempeño administración	214
Normas para la evaluación de los aspectos ejecutivos	216
Ejemplo de lista comprobatoria de preparación y experiencia	218
<b>12. Planeación y Recomendación de Perfeccionamiento</b>	
El enfoque cauteloso	223
El factor ahorro	224
El factor humano	225
Posibles fallas	226
Otros aspectos a considerar	227
Investigación para mejorar resultados	231
Recomendaciones buenas y malas de perfeccionamientos	231
<b>13. Preparación del Informe de Auditoría Administrativa</b>	
Pensar con claridad antes de escribir	235
Borrador de un informe de auditoría administrativa	235
Ejemplo de un borrador de informe de auditoría administrativa	236
Puntos esenciales de un buen informe	237
Tipos de informes	239

Métodos de presentación de resultados	241
Presentación de recomendaciones	242
<b>14. Hechos de Especial Importancia</b>	
Lo que la dirección quiere saber	246
Búsqueda de hechos	247
Desviación de la norma establecida	249
Exposición de los hechos principales	250
Ejemplo de informe: Hechos principales	251
Ejemplos de hechos de especial importancia	252
<b>15. Examen de los Resultados de la Auditoría Administrativa con las Personas Interesadas</b>	
Presentación y comentarios	256
Aspectos básicos de una junta	262
Acción y aceptación	263
<b>16. Informe Final por Escrito</b>	
Recopilación final y ordenamiento	268
Revisión final	280
Preparación definitiva y entrega	282
Examen del informe con la alta dirección	284
<b>17. Vigilancia Posterior a la Auditoría Administrativa</b>	
Importancia de la vigilancia	288
Forma de llevar a cabo la vigilancia	291
<b>Mirando al Futuro</b>	
Retos administrativos del futuro	299
Organización con vista al futuro	300
Demandas futuras	303
El administrador del futuro	307
<b>Bibliografía</b>	