



## **EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA AGENCIA AUTOMOTRIZ DE SAN JUAN BAUTISTA TUXTEPEC, OAXACA BAJO EL MODELO DE ROBERT J. THIERAUF**

LAURA COBOS VIVALDO<sup>1</sup>, JOSE ANTONIO HERNANDEZ CONTRERAS<sup>1</sup> y ANA MARIA GONZALEZ PONCE<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad del Papaloapan. lcbos@unpa.edu.mx

Las auditorías administrativas son una necesidad en la actividad empresarial en nuestros tiempos con el objetivo de lograr una efectiva administración en los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

Es necesario realizar una auditoría cuando existen evidencias en: gastos excesivos, clientes que no están satisfechos con el producto o servicio, alta rotación de recursos humanos, incongruencias contables e incumplimiento de los procedimientos dentro de la organización.

El objetivo de esta investigación fue aplicada a una Agencia Automotriz de la ciudad de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca, en el cual se utilizó el Modelo de Robert J. Thierauf adaptado a las necesidades de la organización para obtener información cualitativa y cuantitativa; Observación directa, Entrevista al personal, Cuestionarios y Cédulas; para este estudio participaron 63 empleados de los distintas áreas: Ventas, Refacciones, Administración, Mercadotecnia, Seminuevos, Servicio, Carrocería y Pintura, que permitió conocer la situación de la empresa.

Así mismo, se identificaron los problemas en los que estaba incurriendo la organización, por lo cual se implementaron estrategias que permitieron ayudar a la empresa para la optimización de sus recursos.