

# UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

---

División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA)

Materia: Administración Estratégica de la Mercadotecnia

## **CONSIGNA 3 EXTRACCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE PREGUNTAS PARA AI**

Actividad: Caso práctico e informe

Nombre:

Mónica Cristel León Sánchez  
Camila López Martínez  
Katia Monserrat Solís Magaña

Docente: César Andrés González Rodríguez

**EQUIPO 3**

## Introducción

La auditoría interna es una herramienta fundamental dentro de la administración estratégica, ya que permite a las organizaciones identificar sus fortalezas y debilidades internas. A través de un análisis sistemático de las áreas funcionales clave — administración, marketing, finanzas, producción, investigación y desarrollo, y sistemas de información— es posible construir una visión completa del estado interno de la empresa y fundamentar la toma de decisiones estratégicas.

El presente documento tiene como propósito extraer y organizar las preguntas propuestas por el autor del libro de Administración Estratégica para realizar una auditoría interna, adaptándolas al contexto de Starbucks Corporation, empresa internacional de cafeterías seleccionada como objeto de estudio para el proyecto final. Este instrumento servirá como base para la elaboración del diagnóstico interno y la Matriz EFI.

## Desarrollo: Preguntas de Auditoría Interna por Área Funcional

A continuación se presentan las preguntas organizadas por área funcional, adaptadas al contexto de Starbucks.

### 1. Administración

- ¿Starbucks utiliza conceptos de administración estratégica?
- ¿Los objetivos y metas de Starbucks son medibles y se comunican adecuadamente?
- ¿Los gerentes de todos los niveles jerárquicos de Starbucks planifican con eficacia?
- ¿Los gerentes de Starbucks delegan la autoridad de forma adecuada?
- ¿La estructura organizacional de Starbucks es apropiada?
- ¿Las descripciones y especificaciones de puestos de trabajo de Starbucks son claras?
- ¿Es alto el estado de ánimo de los empleados de Starbucks?
- ¿La rotación de personal y el ausentismo se mantienen en niveles bajos en Starbucks?
- ¿Son eficaces los mecanismos de recompensa y control de Starbucks?
- ¿Starbucks cuenta con instalaciones adecuadas para la administración?

### 2. Marketing

- ¿Los mercados de Starbucks están segmentados de manera efectiva?
- ¿Está bien posicionada Starbucks frente a sus competidores?

- ¿Ha ido aumentando la participación de mercado de Starbucks?
- ¿Son confiables y razonables los canales actuales de distribución de Starbucks?
- ¿Cuenta Starbucks con una organización de ventas eficaz?
- ¿Starbucks lleva a cabo investigaciones de mercado?
- ¿Son buenos los productos y el servicio al cliente de Starbucks?
- ¿Establece Starbucks los precios de sus productos de manera eficaz?
- ¿Cuenta Starbucks con una estrategia eficaz de promoción, publicidad y divulgación?
- ¿Son eficaces la planificación y la presupuestación de marketing de Starbucks?
- ¿Tienen experiencia y están bien capacitados los gerentes de marketing de Starbucks?

### 3. Finanzas y Contabilidad

- ¿Puede Starbucks obtener capital a corto y largo plazo según sea necesario?
- ¿Cuenta Starbucks con suficiente capital de trabajo?
- ¿Son eficaces los procedimientos de presupuestación de capital de Starbucks?
- ¿Son razonables las políticas de dividendos de Starbucks?
- ¿Tiene Starbucks buenas relaciones con sus inversionistas y accionistas?
- ¿Son competentes y capaces los gerentes financieros de Starbucks?
- ¿Es sólida la situación financiera general de Starbucks?
- ¿Puede Starbucks obtener el capital necesario mediante financiamiento o deuda a precios razonables?
- ¿Tiene Starbucks la capacidad para analizar sus ratios financieros?
- ¿Cuenta Starbucks con sistemas de información financiera adecuados?

### 4. Producción y Operaciones

- ¿Son confiables los suministros de materias primas de Starbucks?
- ¿Las instalaciones, el equipo, la maquinaria y las oficinas de Starbucks están en buenas condiciones?
- ¿Son eficaces las políticas y los procedimientos de control de calidad de Starbucks?
- ¿Están ubicadas estratégicamente las instalaciones y los puntos de venta de Starbucks?
- ¿Cuenta Starbucks con competencias tecnológicas en sus operaciones?
- ¿Son eficaces los procedimientos de control de inventario de Starbucks?
- ¿Son eficaces los criterios para la selección de proveedores de Starbucks?
- ¿Cuenta Starbucks con instalaciones para la investigación y el desarrollo de productos?

### 5. Investigación y Desarrollo (I+D)

- ¿Cuenta Starbucks con instalaciones adecuadas de investigación y desarrollo?
- ¿El personal de I&D de Starbucks está bien calificado?

- ¿Se asignan correctamente los recursos de I&D en Starbucks?
- ¿Son adecuadas las instalaciones de cmputo y tecnológicas de I&D de Starbucks?
- ¿Es eficaz la comunicación entre el personal de I&D y las demás áreas de Starbucks?
- ¿Establece Starbucks alianzas con universidades o instituciones de investigación?
- ¿Es competitivo el presupuesto de I&D de Starbucks en comparación con el de la competencia?

## 6. Sistemas de Información

- ¿Utilizan todos los gerentes del sistema de información de Starbucks los datos para tomar decisiones?
- ¿El sistema de información de Starbucks es fácil de usar?
- ¿Comprenden todos los usuarios del sistema de información de Starbucks las ventajas competitivas que puede proporcionar a la empresa?
- ¿Se actualizan constantemente los datos del sistema de información de Starbucks?
- ¿Los gerentes de todas las áreas funcionales de Starbucks contribuyen con información al sistema?
- ¿Existe acceso a contraseñas efectivo en el sistema de información de Starbucks?
- ¿Están familiarizados los estratégas de Starbucks con los sistemas de información de las empresas rivales?
- ¿Es fácil de utilizar el sistema de información de Starbucks?

## Conclusiones

La elaboración de este instrumento de auditoría interna para Starbucks permite contar con una guía estructurada y sistemática para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa en sus principales áreas funcionales. Al adaptar las preguntas del autor al contexto real de Starbucks, se facilita la recopilación de información relevante para el diagnóstico organizacional.

Este instrumento constituye el punto de partida para la construcción de la Matriz EFI, que sintetizará los factores internos clave de Starbucks y apoyará la formulación de estrategias más acertadas y orientadas a la competitividad. La auditoría interna no es solo una revisión operativa, sino un ejercicio de reflexión estratégica que permite alinear los recursos y capacidades de la empresa con los objetivos de largo plazo.

## Referencias

David, F. R., & David, F. R. (2017). Administración estratégica: Conceptos y casos (15.a ed.). Pearson Educación.

Starbucks Corporation. (2024). Annual Report 2024. <https://investor.starbucks.com>

Thompson, A. A., Peteraf, M. A., Gamble, J. E., & Strickland, A. J. (2018). Administración estratégica: Teoría y casos (21.a ed.). McGraw-Hill Education.