AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE VENTAS, SEVICIOS Y TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA E-GOVERNMENT SOLUTIONS S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA

AUTOR: MUÑOZ BELTRÁN, SANDRA PAOLA

RESUMEN

La presente Auditoría de Gestión efectuada a la empresa E-Government Solutions S.A. para los procesos de Ventas, Servicios y Talento Humano fue desarrollada con el fin de apoyar a esta organización a evaluar aquellas áreas más representativas, utilizado métodos y técnicas que permitieron plantear la realidad de los procesos elegidos de forma objetiva a fin de conservar un saludable dinamismo que permita alcanzar los objetivos y metas. Este trabajo está diseñado para responder algunas de las interrogantes planteadas por el cliente en torno a la eficiencia, eficacia y economía de sus procesos, mismo que fue desarrollado de la siguiente manera: en primera instancia se analizan los aspectos generales de la empresa en donde se incluye el análisis de la base legal, constitución, historia y estructura orgánica. Posteriormente, se detalla el direccionamiento estratégico de la empresa abarcando temas como la misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, valores y principios de la organización para luego realizar un análisis situación de la organización tanto desde el punto de vista interno como externo. Posteriormente, se desarrolla la parte teórica de una auditoría de gestión y hacia el final, se inicia la fase práctica de este trabajo orientado a los procesos antes descritos. En este punto se desarrollan todas las etapas y fases de una auditoría desde la planificación preliminar, planificación específica, ejecución del trabajo hasta terminar con la emisión del Informe de Auditoría y finalmente, se establecen las Conclusiones y Recomendaciones producto del trabajo realizado.

PALABRAS CLAVE:

1. Auditoría
2. Gestión
3. Proceso de Ventas
4. Proceso de Servicios
5. Proceso de Talento Humano

EXECUTIVE SUMMARY

The study presented here: E-Government Solutions S.A. “Management Audit” of Commercial Processes and Human and Service Talent was developed to support the Organization, in order to evaluate the most representative areas of the company, using methods and techniques managed with and objective vision according with the actual situation of the process, conserving a healthful dynamism that would achieve the objectives and targets. Our study represents the answer of some Client’s questions about efficiency, effectiveness and economy about the processes involved in our study. First, we included the general Company’s aspects with a legal base, including Company’s constitution, history and analysis of organizational structure. After, presents all Company’s strategic such us vision, objectives, policies, strategies, values and principles. Then, we presents internal and external organizational analysis situation. After, we study theoretical part of our audit study and presents the management and methodological concepts to complete our study. The practical part of the process detailed before. Presents all phases of an Audit Study (preliminary planning, specific planning, execution and final report) and finally includes conclusions and recommendations of our study. Our study represents a practical guide to improve Company’s efficiency, effectiveness and economy in order to align every process with the company objectives and goals.

KEY WORDS:

1. Audit
2. Management
3. Commercial Processes
4. Service Processes
5. Human Talent Processes