

RESUMEN EJECUTIVO

Talleres Faconza, es una empresa especializada en mantenimiento automotriz de vehículos marca Land Rover y arreglos automotrices para vehículos multimarca, busca la satisfacción total del cliente al brindar servicios de calidad, cuenta con una amplia y renovada infraestructura y tecnología de punta por lo que los trabajos realizados cuentan con la garantía de la organización.

Esta empresa nació como una idea de negocio familiar e inició como una estación de autoservicios en el año de 1974 con el nombre de Autoservicio Bakker II. El año de 1986 adquiere la razón social de Faconza, el cual nace de una fusión de los nombres de los propietarios el Sr. Fausto Aguilar y la Sra. Concepción Duque, en este año el día viernes 14 de noviembre se realizó la constitución de la compañía anónima denominada “Talleres Faconza S.A”, de nacionalidad ecuatoriana, mediante escritura pública ante el Dr. Manuel José Aguirre Notario Vigésimo Segundo, del cantón Quito.

Con la confianza generada en el medio a sus clientes, ellos han permitido el crecimiento del Taller depositando su confianza y fidelidad a la empresa, por lo que el compromiso es mutuo y para ofrecer un mejor servicio, en el año de 1996 Talleres Faconza realizó una gran remodelación y ampliación, adquiriendo tecnología avanzada, mejora de sus procesos, y transparencia en la información.

Por los motivos anteriormente expuestos se considera necesario realizar una Auditoría de Gestión, para medir la eficiencia, eficacia, y economía de cada uno de los procesos objeto de examen.

La presente tesis fue elaborada de acuerdo a métodos, técnicas y procedimientos que son indispensables para la realización de la Auditoría de Gestión.

El examen se realizó a los procesos administrativos de:

Proceso 1: Atención al Cliente

Proceso 2: Mantenimiento y Reparación

Proceso 3: Almacén de Repuestos

La tesis de grado consta de seis capítulos que se encuentran estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I: Describe brevemente los aspectos generales de la empresa objeto de estudio, tales como la base legal, los objetivos, la reseña histórica, y organigramas.

Capítulo II: Se realiza el análisis interno, para conocer los procesos y actividades motivo de examen, así como también se realiza el análisis externo de Talleres Faconza que permite conocer las influencias micro y macroeconómicas bajo las cuales desarrolla sus actividades, y el impacto positivo o negativo que puede generar estos factores a la empresa.

Capítulo III: Se detalla el Direccionamiento Estratégico y su importancia como herramienta administrativa y de medición para el desarrollo empresarial; aquí se describe la misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, principios y valores del ente auditar.

Capítulo IV: Se presenta la parte conceptual de la Auditoría de Gestión, con todas sus generalidades y fases que la componen como: Planificación de la Auditoría, Ejecución del Trabajo, Comunicación de Resultados y Evaluación Continua.

Capítulo V: Se desarrolla el ejercicio práctico de Auditoría de Gestión a los procesos administrativos de Atención al Cliente, servicios de Mantenimiento y Reparación, Almacén de Repuestos, aplicando el marco conceptual obtenido en el capítulo IV, con la información proporcionada por Talleres Faconza.

Capítulo VI: Se detallan las conclusiones y recomendaciones que se han establecido una vez culminada la tesis.

EXECUTIVE SUMMARY

Talleres Faconza, is specialized in automotive maintenance vehicles Land Rover brand and multi-vehicle automotive arrangements, seeking total customer satisfaction by providing quality services, has a broad and renewed infrastructure and technology so that the work made are guaranteed the organization.

This company started as a family business idea and starts a self-service station in the year 1974 with the name of Autoservicio Bakker II. The year 1986 acquired the name of Faconza, which comes from a fusion of the names of the owners Mr. Fausto Aguilar and

Ms. Concepcion Duque, this year on Friday 14 November, the constitution of the stock company called "Talleres Faconza SA", an Ecuadorian national, by public deed before the notary Dr. Manuel José Aguirre twenty second, the canton of Quito.

With the confidence generated in the middle of their customers, they have allowed the growth of the workshop put their trust and loyalty to the company, so that mutual commitment is to provide better service in the year 1996 made a Talleres Faconza major renovation and expansion, acquiring advanced technology, process improvement, and transparency of information.

For the above reasons it is considered necessary to perform an audit, to measure efficiency, effectiveness, and economy of each of the processes under consideration.

This thesis was prepared according to methods, techniques and procedures that are necessary to the conduct of the audit.

The examination was performed administrative processes:

Process 1: Customer

Process 2: Maintenance and Repair

Process 3: Parts Warehouse

The thesis consists of six chapters are structured as follows:

Chapter I: Briefly describe the general aspects of the company under study, such as the legal basis, objectives, historical background, and flowcharts.

Chapter II: Internal analysis is performed to understand the processes and activities because of examination and analysis is also performed external Talleres Faconza that allows knowing the micro and macroeconomic influences under which it operates, and the positive impact or these negative factors can lead to the company.

Chapter III: Strategic Management is detailed and its importance as a tool for measuring administrative and business development; here describing the mission, vision, objectives, policies, strategies, principles and values of the audited entity.

Chapter IV: Present the conceptual part of the audit, with all its generality and its component phases as: Audit Planning, execution of work, communication and continuous assessment results.

Chapter V: Develops practical exercise Auditing prisoners customer administrative, maintenance and repair services, spare parts store, obtained by applying the conceptual framework in Chapter IV, with the information provided by Talleres Faconza.

Chapter VI: Details the findings and recommendations have been established after completion of thesis.