

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones:

- ✓ Los conocimientos adquiridos en las aulas de clase fueron necesarios para realizar el trabajo de auditoría, aplicando todos y cada uno de ellos en la ejecución de la misma; desafortunadamente existieron ciertos vacíos en cuanto al marco teórico se refiere, pero éste obstáculo fue superado a través de investigaciones realizadas a lo largo del proceso de elaboración de la Auditoría de Gestión.
  
- ✓ A través de la elaboración de la Auditoría de Gestión se ha logrado determinar tanto las debilidades como las fortalezas existentes en el Departamento de Operaciones, el mismo que fue objeto de examen; pudiendo establecer el personal responsable y las medidas correctivas a tomar para solventar tales inconvenientes.
  
- ✓ La UNIDAD OPERADORA DEL SISTEMA TROLEBÚS presta un servicio cuya naturaleza hace que éste sea la actividad motora de la sociedad, debido a que si no existiera el transporte la ejecución de las actividades se dificultarían; por lo que la aplicación de una Auditoría de Gestión al Departamento de Operaciones de esta gran empresa, permitió determinar los motivos por los que la institución no brinda un servicio eficiente a la comunidad capitalina, pues se encontraron ciertos aspectos negativos que hacen que el nivel de aceptación de tal servicio en la sociedad no sea positivo, ya que los usuarios de este sistema de transporte presentan un nivel de inconformidad con respecto a este servicio.

### ***6.1 Recomendaciones:***

- ✓ Es necesario que en las aulas de clase se profundicen aún más en los conocimientos sobre los diferentes tipos de auditoría, debido a que éste, es precisamente nuestro de campo de acción y nuestro futuro profesional; de manera específica, la Auditoría de Gestión debe ser enseñada durante todo el semestre y no tan solo en parte del mismo; ya que existieron varios temas que debieron ser cubiertos y que por falta de tiempo no se los ha logrado estudiar.
  
- ✓ Para que la Auditoría de Gestión evidencie resultados positivos en la institución, es necesario que se apliquen todas y cada una de las recomendaciones presentadas en el informe de auditoría, ya que de esta manera la organización podrá mejorar las actividades dentro del área de trabajo que se encontraba bajo examen y así optimizar el desempeño de toda la organización, permitiendo la consecución de los objetivos por ella planteados.
  
- ✓ Para que una empresa tenga éxito en su medio es necesario contar con la aceptación de sus clientes; que en este caso particular son todos los ciudadanos capitalinos; pero para alcanzar su aceptación es relevante satisfacer de manera eficiente, efectiva y económica sus necesidades; por lo tanto la U.O.S.T., debe orientar sus actividades, sus proyectos y su trabajo hacia la optimización del servicio de transporte, para que los usuarios se encuentren conformes y así mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito en sus tareas diarias.