**CAPITULO V**

1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**
   1. **CONCLUSIONES**

Luego de realizar el análisis y la auditoria de gestión de esta empresa de Servicio específicamente al Departamento de Tesorería llegamos a las siguientes conclusiones:

1. El departamento debe mejorar sus controles internos ya que son el departamento que maneja los ingresos y egresos que tiene dicha entidad.
2. En este departamento los usuarios aun siguen presentando quejas acerca de la atención al publico lo cual ya ha mejorado en un 20% pero deben enfocarse más a este punto ya que por ser una empresa de servicio el usuario es un punto fundamental para el desarrollo de la entidad.
3. En cuanto a las transacciones que ahí se desarrollan tienen un control bueno ya que cada transacción que se realiza lleva su respectivo sello y firma de quien autoriza, así los documentos tienen seguridad en sus procesos.

1. En la realización de esta tesis es muy importante ya que por medio de la Auditoria de Gestión es vital para conocer las deficiencias en sus controles o en caso contrario lo bien que se están llevando.
2. Se puede decir también que su personal se encuentra preparado y que conoce de las políticas de la entidad y que cumplen con las disposiciones, reglamentos, etc., que se deben seguir en este departamento.

1. El directorio esta bien distribuido y sus funciones están bien definidas y las cumple a cabalidad, además tienen una excelente relación laboral con sus dirigidos.
2. En cuanto a sus tiempos de trabajos y actividades de los empleados están bien distribuidas y se cumplen sin ningún problema aunque aquí no se aplica la rotación de personal.
3. Otro de los grandes inconvenientes que se pudo observar es al momento de autorizar algún pago ya que como estos deben pasar por algunos departamentos su autorización se toma demasiado tiempo muchas veces más de lo establecido por cada departamento.
   1. **RECOMENDACIONES**

Estas recomendaciones que se establecen es para los directivos las apliquen para mejoras del departamento.

1. Se debe mejorar el manual de funciones del personal para que se pueda dar un servicio de calidad para los usuarios.
2. Que en la parte de pagaduría sea más ágil la atención para que los clientes realicen sus cobros sin ningún contratiempo.

1. Tratar que los objetivos se cumplan a cabalidad y con eficiencia para así mejorar el desarrollo del departamento.
2. Que se establezcan políticas en el departamento y que están sean conocidas y aplicadas por el personal.
3. Hacer que el personal tenga más capacitación en especial en lo que se refiere a la atención al público para borrar definitivamente esa mala imagen del departamento por los usuarios.

1. Deberían contar un plan de contingencia en los casos de los registros, ya que en este periodo se utiliza casi a todo el personal y aun así no se satisface la buena atención al cliente.