



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE RECONEXIÓN REALIZADA
POR TERCEROS EN UNA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE

RUIZ LOAIZA SANDY KATHERINE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE RECONEXIÓN
REALIZADA POR TERCEROS EN UNA EMPRESA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE

RUIZ LOAIZA SANDY KATHERINE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN COMPLEXIVO

AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE RECONEXIÓN REALIZADA POR
TERCEROS EN UNA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE

RUIZ LOAIZA SANDY KATHERINE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

VÁSQUEZ FLORES JOSÉ ALBERTO

MACHALA, 10 DE JULIO DE 2018

MACHALA
10 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Auditoria de gestión al área de reconexión realizada por terceros en una empresa municipal de agua potable, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



VASQUEZ FLORES JOSÉ ALBERTO

0702225160

TUTOR - ESPECIALISTA 1



BETANCOURT GONZAGA VÍCTOR ALBERTO

0701109753

ESPECIALISTA 2



ALVARADO AVILÉS FRANKLIN GILBERTO

0700834260

ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: martes 10 de julio de 2018 - 10:07

Urkund Analysis Result

Analysed Document: RUIZ_LOAIZA_SANDY_KATHERINE.docx (D40186192)
Submitted: 6/15/2018 12:18:00 AM
Submitted By: skruiz_est@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, RUIZ LOAIZA SANDY KATHERINE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Auditoria de gestión al área de reconexión realizada por terceros en una empresa municipal de agua potable, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

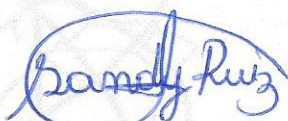
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 10 de julio de 2018



RUIZ LOAIZA SANDY KATHERINE
0926121237

RESUMEN

El presente trabajo, trata de un caso práctico del examen complejo planteado en la página de titulación de la Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, carrera de Contabilidad y Auditoría; en la línea de investigación de auditoría aplicada. En la introducción se desarrolló un antecedente de atención al cliente por parte de la iniciativa privada en los servicios públicos, se describe las bases en que se fundamentan los resultados, la metodología aplicada, el objetivo que se desea alcanzar, y se delimita el campo de estudio. En los resultados se describe un marco teórico contextual de trabajos similares, definición de las palabras claves, con los datos propuestos se realizó el ejercicio práctico y el análisis correspondiente; y, se presentó dos conclusiones de lo desarrollado.

Palabras Claves: Atención al cliente, Auditoría de gestión, Eficacia, Eficiencia.

ABSTRACT

This work is a case study of the examination General raised on the page of qualifications of the Technical University of Machala, academic unit of business sciences, career in accounting and auditing; in the research of audit applied. In the introduction developed a history of customer service by the private sector in public services, described the basis underlying the results, the methodology applied, the objective that is to be achieved, and is anchored the field of study. Results describes a contextual framework of similar works, definition of key words, with the proposed data was carried out the practical exercise and the corresponding analysis; and presented two conclusions developed.

Key words : Customer, audit management, effectiveness and efficiency.

INDICE

Contenido	Página
Resumen	
Introducción	1
Resultados	3
Conclusiones	10
Bibliografía	

INTRODUCCIÓN

En el mundo contemporáneo la atención al cliente es una operación desarrollada por las instituciones para satisfacer las necesidades del cliente, alcanzando así aumentar la productividad y ser competitiva; el cliente es protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios.

En Ecuador, de acuerdo a las normativas vigentes aplicables en los gobiernos autónomos municipales, éstos pueden constituir empresas públicas para la prestación de los servicios bajo su competencia, entre ellos está la prestación del servicio de agua potable a los usuarios de su jurisdicción; estas empresas municipales pueden a su vez contratar a empresas privadas para que ejecuten partes de sus servicios administrativos, así como en el presente caso propuesto, está dirigido a la atención al usuario para la reconexión del servicio.

La atención al cliente es de suma importancia debido a la dirección que el mercado brinda a la comercialización de los servicios y la trascendencia del negocio, convirtiéndose en base principal de subsistencias de las empresas en la competitividad. (Salazar Yèpez & Cabrera-Vallejo, 2016).

El presente caso práctico, es una investigación tipo descriptiva, en la cual se detalla la calidad de la atención al cliente en una empresa terciarizadora contratada por una empresa municipal de agua potable y que se contrasta con la misma.

Los resultados se fundamentan en artículos científicos de calidad en los servicios de atención al cliente y basados en indicadores de gestión de resultados alcanzados, lo que sustenta a las conclusiones con el caso práctico propuesto.

El objetivo del presente trabajo es, determinar factores potenciales que incidieron en el alcance de los resultados obtenidos en el desarrollo del caso propuesto para mejoras en la atención al cliente por los servicios prestados en la reconexión del servicio de agua potable de los usuarios que no lograron el pago a tiempo de las planillas mensual de consumo.

El caso propuesto se delimitará a medir la eficacia de los resultados alcanzados frente a lo programado, preparando la hoja de hallazgo, las conclusiones y recomendaciones de una

auditoría de gestión de la calidad en la atención al cliente de una empresa terciarizadora contratada por una empresa municipal de agua potable.

El título del presente caso práctico del examen complejo se denomina: "Auditoría de gestión al área de reconexión realizada por terceros en una empresa municipal de agua potable".

DESARROLLO

Según Montoya y Boyero (2013), expresan que el servicio consiste en el conjunto de experiencias resultado del trato entre el negocio y el cliente, considerando de mejor manera generar una relación apropiada, del cual dependa la supervivencia y el éxito. (García, 2016).

En razón de los sistemas de determinación de necesidades de los usuarios como método de gestión de riesgos empresariales, en el servicio de atención urgente al cliente son más intuitivos que metódicos, lo que suponía que no eran replicables ni auditables; la normalización o estandarización de los procesos proporcionó el entendimiento habitual del talento humano de las prestadoras de servicios sobre las necesidades del usuario, permitiendo la distribución de carga de trabajo para este tipo de empresas. (Castañón González, Barrientos Fortes, & Polanco González, 2016).

Las empresas para competir en el mercado emplean estrategias, para asegurar la sostenibilidad y el palmar financiero a largo plazo, basado en la diferenciación en servicios tales como oferta central en donde el cliente ve a la institución como una proveedora de servicio de atención al usuario; estrategias que se desarrollan en ventaja competitiva en mejora del desempeño organizacional. (Rojas de Francisco, Bejarano Botero, & Marín Valencia, 2016).

La prestación de servicios terciarizados en la atención al cliente en el servicio público, ha alcanzado un acelerado crecimiento de las empresas estatales. (Manzano & Velázquez, 2016).

No incrementar propuestas técnicas y no adoptar un sistema de la tecnología de la información contemporáneo en los nuevos procesos, hacen que las actividades no optimicen los recursos tecnológicos como valor agregado en la consecución de los objetivos institucionales. (Arboleda Álvarez, Baño Ayala, & Villacrés Cevallos, 2016).

No se puede discutir de un sistema de gestión de la calidad, sino se conoce cuanto es el costo beneficio para la implementación o mejoramiento en la atención urgente el usuario en una empresa contratada para la prestación de un servicio público; la norma internacional ISO 9004: 2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización: enfoque de gestión de la calidad” en su requerimiento 6.2 “Recursos financieros” se implantan costos de calidad

como información financiera útil para mejora en la eficiencia organizacional. (González Reyes & Moreno Pinto, 2015).

En el entorno de la gestión empresarial, conviven dos tendencias complementarias al interior de las instituciones; una es la inserción de sistemas de gestión a través de estándares nacionales e internacionales que ayuden de manera separada el desempeño de cada una de las funciones técnicas asociadas a las distintas partes interesadas (stakeholders); y la otra es diseñar los esquemas de excelencia organizacional que fundamenten la satisfacción de todos los usuarios. (Cabrera, Medina León, Abad Puente, Nogueira Rivera, & Núñez Chaviano, 2015).

Las normas internacionales de auditoría, expresan al control interno en un proceso diseñado e implementado por la empresa y mantenido por la administración con el propósito de proveer seguridad razonable sobre el logro de los objetivos institucionales, con respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las actividades empresariales y al cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables; definición que abarca a toda la organización, diseño que se extiende hasta terceros involucrados. (Mancilla Rendón & Saavedra García, 2015).

La prestación de un servicio público brindada por una empresa privada, debe mantener un objetivo de futuro (visión institucional), a fin de determinar si la eficiencia en las inversiones realizadas en el servicio que presta se traduce en un incremento de la eficacia, es decir, en un aumento del índice de cobertura, logrando un paso más en la gestión estratégica de los recursos. (Lagares Diez, Pereira López, & Jaráiz Gullías, 2015).

La norma internacional ISO 9000:2005 nos establece:

Sistema de gestión de la calidad, sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Eficacia, extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia, relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Auditoría de gestión, proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el propósito de establecer la extensión en cumplimiento de los criterios de auditoría.

Caso práctico:

Datos:

La empresa municipal de agua potable del Cantón, contrató con una empresa privada para que preste el servicio de reconexión dentro del plazo establecido, haciendo que el usuario una vez cancelada su deuda la reconexión de la misma sea en el mismo día.

La empresa municipal dentro de los términos contractuales, establece la siguiente estandarización:

16 atenciones diarias por reconexión del servicio de agua potable. (estándar calculada en base a las solicitudes recibidas al año).

Atención al usuario todos los días al año.

Tolerancia: Un usuario mensual atendido fuera del tiempo establecido.

Número de solicitudes que se recibieron en el año: 5840

Número de solicitudes que fueron atendidas en el año: 5475

Objetivo en el área de atención al usuario:

Atender en la reconexión del servicio de agua potable, a todos los usuarios que pagaron sus deudas fuera del tiempo determinado por la empresa municipal a través de los reportes diarios recibidos mediante correo electrónico institucional, con la finalidad de la satisfacción del cliente (contratante y usuario).

Nota: las solicitudes que se reciben del usuario son contrastadas por la empresa privada, con un listado que reporta la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón, a través de correos electrónicos empresariales.

Desarrollo:

Nivel de Eficacia = Solicitudes atendidas / solicitudes recibidas

Nivel de Eficacia = $5475 / 5840 = 0,9375$

Nivel de Eficacia = $0,9375 \times 100 = 93,75 \%$

Eficiencia = Solicitudes atendidas / 365 días

Eficiencia = $5475 / 365 = 15$ usuarios al día

Estándar = 16

Desviación = $16 - 15 = 1$ usuario desatendido en el día.

Brecha mensual: $((\text{estándar diario} \times 30) - 1) - (\text{atención real diaria} \times 30)$

Brecha mensual = $((16 \times 30) - 1) - (15 \times 30)$

Brecha mensual = $(480 - 1) - (450) = 479 - 450$

Brecha mensual = 29

Análisis del caso:

Cuando un objetivo no es alcanzado, se elabora un programa de trabajo a fin de encontrar las causas que originaron la brecha, esto es, revisión y análisis de los planes de trabajo de las políticas planteadas para el cumplimiento del objetivo general del área de atención al usuario.

Una vez elaborado el programa de trabajo de la auditoría de gestión del área a examinar, se ejecuta procedimientos analíticos y los hallazgos encontrados serán reportados mediante la hoja de hallazgo, que servirá de fundamento para redactar el comentario, conclusión y recomendación que formará parte del informe de la auditoría de gestión de la calidad.

A continuación se presenta la hoja de hallazgos que incluye los atributos: Condición, criterio, causa y efecto; y los presuntos sujetos responsables.

Figura 1. Hoja de Hallazgo de auditoría de gestión de la calidad.

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE RECONEXIÓN DE AGUA POTABLE A LOS USUARIOS DEL CANTÓN	
HOJA DE HALLAZGO	
AREA: Atención al usuario	
<u>Condición:</u> 29 usuarios atendidos fuera de tiempo en la reconexión del servicio de agua potable.	
<u>Criterio:</u> Incumplimiento de los términos establecidos en el contrato.	
<u>Causa:</u> Falta de un software integrador entre la Empresa Municipal y la Empresa Prestadora del Servicio de Reconexión; para que la información de pagos fuera del tiempo límite establecido por la Contratante se integre directamente a la terciarizadora del servicio.	
<u>Efecto:</u> La falta del software integrador ocasionó que no se atiende a tiempo al usuario por día, a pesar que ya habían cancelado su deuda fuera del tiempo límite establecido en la planilla de servicio de consumo de agua potable, dando al mes una brecha de 29 usuarios por encima de lo tolerable.	
<u>Presuntos sujetos responsables:</u> Gerente General Jefe de Sistemas de Tecnología de la Información.	
<u>Elaborado por:</u>	<u>Fecha:</u>

Fuente: propia de la autora.

Elaborado, por la autora

Atención al usuario

Revisado y analizado el área de atención al usuario se estableció que veintinueve fueron atendidos fuera de tiempo en la reconexión del servicio de agua potable. Esta desatención se dio por la falta de un software integrador entre la Empresa Municipal y la Empresa Prestadora del Servicio de Reconexión; para que la información de pagos fuera del tiempo límite establecido por la Contratante se integre directamente a la terciarizadora del servicio, ocasionando que no se atiende a tiempo a un usuario por día, a pesar que ya había cancelado su deuda fuera del tiempo límite establecido en la planilla de servicio de consumo de agua potable, dando al mes una brecha de usuarios no atendidos por encima de lo tolerable; incumpléndose los términos establecidos en el contrato.

Conclusión

La falta de implementación de un software integrador entre la Empresa Municipal y la Empresa Prestadora del Servicio de Reconexión; para que la información de pagos fuera del tiempo límite establecido por la Contratante se integre directamente a la terciarizadora del servicio, ocasionó que no se atiende a tiempo a un usuario por día, a pesar que ya había cancelado su deuda fuera del tiempo límite establecido en la planilla de servicio de consumo de agua potable, dando al mes una brecha de veintinueve usuarios no atendidos por encima de lo tolerable; incumpléndose los términos establecidos en el contrato.

Recomendación

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe de Sistemas de la Tecnología de la Información, coordinar acciones con la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón, con el objeto de implementar un software que integre la información de pagos fuera del tiempo límite permitido, generada por la contratante, a fin de dar cumplimiento a los estándares establecidos.

CONCLUSIONES

1. La auditoría de gestión de la calidad al área de atención al usuario, realizada en la Empresa Terciarizadora para la reconexión del servicio de agua potable, permitió conocer la brecha por el encima de lo tolerable por mes, lo que no consintió el logro del objetivo planteado por la empresa privada y predeterminado en los términos contractuales por la Empresa Municipal.
2. En la auditoría de gestión de la calidad ejecutada en el área de atención al usuario, fue de vital importante en el hallazgo detectado, investigar la causa que originó la desatención a tiempo en la reconexión del servicio de agua potable por parte de la empresa contratada por el Empresa Municipal del Cantón.

BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda Álvarez, L. F., Baño Ayala, D. J., & Villacrés Cevallos, E. P. (2016). Incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los clientes y vendedores. *Industrial Data - Redalyc*, 19(2), 8. doi:ISSN: 1560-9146
- Cabrera, H. R., Medina León, A., Abad Puente, J., Nogueira Rivera, D., & Núñez Chaviano, Q. (2015). La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias. *Ciencias de la Información - Redalyc*, 48(3), 8. doi:ISSN: 0864-4659
- Castañón González, J. A., Barrientos Fortes, T., & Polanco González, C. (2016). Reflexiones sobre el proceso de atención en los servicios de urgencias. *Redalyc*, 54(3), 5. doi:ISSN: 0443-5117
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos - Redalyc*, 18(3), 19. doi:ISSN: 1317-0570
- González Reyes, L. D., & Moreno Pinto, M. (2015). Implementación de un sistema de gestión de costos de la calidad. *Ciencias Holguín - Redalyc*, 21(4), 18. doi:ISSN: 1027-2127
- Lagares Diez, N., Pereira López, M., & Jaráiz Gulías, E. (2015). El Índice de Cobertura de Servicios (ICS). Un instrumento para la evaluación de los. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas - Redalyc*(13), 17. doi:ISSN: 1134-6035
- Mancilla Rendón, M. E., & Saavedra García, M. L. (2015). El gobierno corporativo y el comité de auditoría en el marco de la responsabilidad social empresarial. *Contaduría y Administración - Redalyc*, 60(2), 22. doi:ISSN: 0186-1042
- Manzano, F. A., & Velázquez, G. Á. (2016). La economía al servicio del mercado vs. la economía al servicio del Estado. *Enfoques - Redalyc*, 28(2), 41. doi:ISSN: 1514-6006
- Rojas de Francisco, L., Bejarano Botero, L. M., & Marín Valencia, C. F. (2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios. *Refalyc*. doi: 10.17230/ad-minister.29.6
- Salazar Yépez, W., & Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data - Redalyc*, 19(2), 9. doi:ISSN: 1560-9146