



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE RECONEXIÓN REALIZADA
POR TERCIALIZADORAS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

CHALAN JUMBO SOFIA ISABEL
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE RECONEXIÓN
REALIZADA POR TERCIALIZADORAS EN UNA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

CHALAN JUMBO SOFIA ISABEL
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN COMPLEXIVO

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE RECONEXIÓN REALIZADA POR
TERCIARIZADORAS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA
ELÉCTRICA.

CHALAN JUMBO SOFIA ISABEL
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

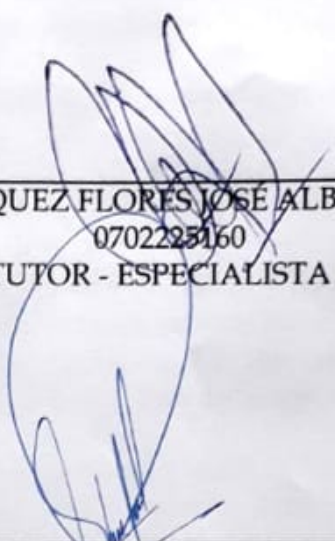
VÁSQUEZ FLORES JOSÉ ALBERTO

MACHALA, 06 DE FEBRERO DE 2019

MACHALA
06 de febrero de 2019

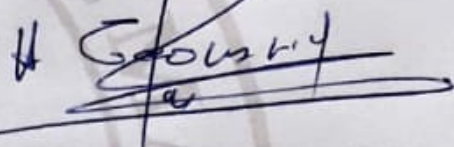
Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Auditoría de gestión en el área de reconexión realizada por terciarizadoras en una empresa comercializadora de energía eléctrica., 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.



VÁSQUEZ FLORES JOSÉ ALBERTO
0702225160
TUTOR - ESPECIALISTA 1

BETANCOURT GONZAGA VICTOR ALBERTO
0701109753
ESPECIALISTA 2



HERRERA FREIRE ALEXANDER GEOVANNY
0703936880
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 06 de febrero de 2019 - 14:08

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CHALAN JUMBO SOFIA ISABEL_PT-011018.pdf (D47090660)
Submitted: 1/21/2019 10:25:00 PM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 7 %

Sources included in the report:

RUIZ_LOAIZA_SANDY_KATHERINE.docx (D40186192)
titulacion universidad tecnica de machala.docx (D47009734)

Instances where selected sources appear:

7

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

La que suscribe, CHALAN JUMBO SOFIA ISABEL, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Auditoría de gestión en el área de reconexión realizada por terciarizadoras en una empresa comercializadora de energía eléctrica., 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, 06 de febrero de 2019



CHALAN JUMBO SOFIA ISABEL
0750026064

DEDICATORIA

Al Todopoderoso, por ser quien me da la fortaleza, sabiduría y la oportunidad de poder llegar a esta meta anhelada a pesar de las diferentes dificultades presentadas.

A mis padres, que han sido mi apoyo fundamental desde los primeros pasos y con su amor, ternura, corrección y persistencia me han formado en la persona que soy actualmente, me han inculcado los valores necesarios para conocer que lo material no es necesario, ni el status social, ya que el amor de Dios nos da a todos por igual.

A mi familia, por el apoyo brindado en cada paso que doy, con sus consejos para que sea una persona de bien.

A la Universidad, por brindarme la oportunidad de poder demostrar que soy capaz y merecía estudiar en esta emblemática casa de estudio.

CHALÁN JUMBO SOFÍA ISABEL

AUTORA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía y otorgar la valentía suficiente para vencer cada obstáculo presentado en esta etapa.

A mis padres, son el pilar fundamental para cumplir esta promesa anhelada de ver a su hija triunfar en el aspecto profesional. A mi papá que me ha dado su apoyo y fortaleza a lo largo de todos estos años de estudio. A mi mamá por su apoyo incondicional y perseverancia de que jamás debo rendirme por mas duro que sea el camino.

A mi tutor, por compartir sus conocimientos y su dedicación en el presente trabajo de titulación.

A la Universidad, a las autoridades y maestros de la Unidad Académica de Ciencias Empresariales por brindarme su apoyo en esta parte muy importante de mi vida, y la oportunidad de poder realizar mi trabajo de titulación en la prestigiosa institución del cual siempre he recibido su apoyo.

CHALÁN JUMBO SOFÍA ISABEL
AUTORA

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE RECONEXIÓN REALIZADA POR TERCERIZADORAS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

AUTORA: Chalán Jumbo Sofía Isabel

C.I.: 0750026064

EMAIL: schalan_est@utmachala.edu.ec

RESUMEN

El presente trabajo de titulación posee como objetivo determinar los factores potenciales que inciden en los resultados expuestos mediante procedimientos analíticos para la emisión de criterios de auditoría y la mejora en la atención al cliente que permita un desarrollo eficiente. El presente caso práctico, es una investigación tipo descriptiva, en la cual se detalla la calidad de la atención al cliente en una empresa tercerizadora contratada por una empresa comercializadora de energía eléctrica. 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. Se enfocó una línea de investigación en base a la auditoría aplicada tomando en cuenta un enfoque cuantitativo y epistemológico para el desarrollo oportuno del caso práctico. Se evidencia desde la introducción de forma detallada los antecedentes del caso expuesto para la obtención de resultados eficaces. A lo largo del desarrollo del trabajo se ha especificado cada uno de los factores que influye para el correcto servicio que se brinda a los usuarios, analizando el ejercicio práctico y verificar los resultados que permitió emitir tres conclusiones acordes a la evidencia obtenida.

Palabras Claves: Atención al usuario, Eficiencia, Eficacia, Auditoría de Gestión.

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE RECONEXIÓN REALIZADA POR TERCERIZADORAS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

AUTORA: Chalán Jumbo Sofía Isabel

C.I.: 0750026064

EMAIL: schalan_est@utmachala.edu.ec

ABSTRACT

The objective of this titration work is to determine the potential factors that affect the results exposed through analytical procedures for the issuance of audit criteria and the improvement in customer service that allows efficient development. This case study is a descriptive type investigation, which details the quality of customer service in a third-party company contracted by a company that sells electricity. The results are based on quality scientific articles in customer service and based on performance management indicators, which supports the conclusions with the proposed case study. A line of research was focused on the applied audit taking into account a quantitative and epistemological approach for the timely development of the case study. The background of the exposed case is evidenced from the introduction in order to obtain effective results. Throughout the development of the work has been specified each of the factors that influences the correct service provided to users, analyzing the practical exercise and verify the results to issue conclusions according to the evidence obtained.

Keywords: User service, Efficiency, Efficiency, Management Audit.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
Ejercicio práctico	6
CONCLUSIONES	11
BIBLIOGRAFÍA	12

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Hoja de Hallazgo de auditoría de gestión de la calidad.	9
---	---

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la atención al usuario es catalogada la actividad que desarrollan las diferentes empresas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, alcanzando el incremento de la productividad empresarial y lograr la competitividad en su entorno. El cliente es considerado el protagonista primordial y el elemento más importante en el desarrollo de los negocios, del mercado nacional y mundial..

Para tener éxito en la atención al cliente, existen varios elementos que las empresas deben tener en cuenta para el desarrollo de sus actividades, como son el liderazgo, eficiencia en sus operaciones realizadas, el capital humano, la cultura organizacional, por lo que, esta última debe estar bien definida para cada uno de sus integrantes donde esté claro los puntos específicos como la misión y visión de la empresa, de esta forma los trabajadores al sentirse identificados y parte de la misma, estarán motivados a realizar sus actividades, con calidad y esto influye positivamente en la atención a sus usuarios.

En el país, de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes a las cuales deben regirse las empresas según sea el servicio que brinde a la comunidad, se ha especificado que se puede contratar el servicio de tercerizadoras que ayuden a las entidades con algunos de los servicios que ofrecen a sus usuarios, y brindan un servicio de calidad para evitar que se presenten conflictos entre la empresa y el cliente.

La correcta aplicación de los procesos de auditoría ayudan a las organizaciones a obtener información financiera necesaria y razonable para obtener resultados óptimos acorde a los objetivos planteados, debido a esto, se torna importante para la elaboración del caso práctico porque permite el desarrollo adecuado de una auditoría de calidad y brindar a sus clientes un servicio eficiente.

El objetivo del presente trabajo es, determinar los factores potenciales que inciden en los resultados expuestos mediante procedimientos analíticos para la emisión de criterios de auditoría y la mejora en la atención al cliente que permita un desarrollo eficiente.

El presente caso se delimitará a evaluar la eficacia y eficiencia de los resultados, preparando así la correspondiente hoja de hallazgo, con sus debidas conclusiones y recomendaciones en relación a la auditoría de gestión de calidad realizada en el área de reconexión para la atención al cliente de una entidad contratada por una empresa comercializadora de energía eléctrica.

Se considera pertinente el desarrollo del caso práctico expuesto porque en base a la identificación de los factores que inciden en los resultados expuestos se puede evaluar el nivel de eficacia y eficiencia en el área auditada en base a la auditoría de gestión de calidad realizada en la empresa, y emitir criterios analíticos para que la entidad genere beneficios económicos financieros permitiendo aplicar el correcto procedimiento de calidad para brindar un servicio de excelencia a sus usuarios.

Por lo que se ha planteado lo siguiente como título del presente caso práctico del examen complejo: “Auditoría de Gestión en el área de reconexión realizada por tercerizadoras en una empresa comercializadora de energía eléctrica”.

DESARROLLO

Las empresas modernas poseen la finalidad de obtener mayor rentabilidad en el mercado y en su entorno, para lograrlo deben considerar la buena atención a sus clientes abarcando la satisfacción de las necesidades y ofrecer un servicio de calidad. Las organizaciones toman en cuenta la calidad en sus servicios debido a que le ofrece una ventaja competitiva en el mercado, este factor se desarrolla con el involucramiento de cada uno de los miembros de la empresa para obtener mayor prestigio y sostenibilidad en el mercado (Martínez, 2016).

Una estrategia competitiva para las empresas es diseñar su estructura organizacional acorde a los servicios que ofrece al usuario, para lograr éxito económico y financiero, asegurar su sostenibilidad y competir en el mercado a largo plazo. Esta diferenciación del servicio se considera competencia debido a que es un proceso donde se relacionan y combinan cada uno de los esfuerzos de los empleados, sus ideas, habilidades y características únicas que ayudan a que las empresas sobresalen entre otras a través de la buena calidad de servicio que otorga al usuario (Rojas, Bejarano, & Marín, 2016).

Las empresas deben implementar procedimientos y políticas de calidad acorde a la actividad que realizan, y a su vez, implementar una estructura organizacional que relacione cada uno de los departamentos y actividades de las organizaciones permitiendo se refleje una información financiera sostenible y suficiente para la optimización de recursos (Mancilla & Saavedra, 2015).

El sector de servicios juega como un sector estratégico para la economía de un país, por lo cual se ha desarrollado los procesos de tercerización con el fin de reducir gastos, centrarse y ser productivo acorde a las actividades que realizan. Facilitando que las estrategias empresariales se desarrollen a pesar de los conflictos presentados, de sostenibilidad económica y financiera, de aquellos riesgos que se relacionen con los beneficios obtenidos, de los diversos servicios desarrollados y estabilidad organizacional que permitirá la correcta utilización de los recursos y permanencia en sus actividades (Alarcón, Gómez, & Stellan, 2016).

El éxito en las organizaciones depende de que cada uno de sus procesos se encuentren relacionados e integrados, permitiendo gestionar efectivamente la cadena de servicios que otorgan al usuario. Debido a los diversos cambios tecnológicos a nivel mundial, las empresas han presenciado una mayor competitividad en su alrededor. Algunas organizaciones poseen la capacidad de mantenerse en relación a las actividades que realiza y su entorno y adaptarse a los cambios presentes en la actualidad (Herrera & Herrera, 2016).

El servicio al usuario, es importante para las organizaciones debido a que les permite direccionarse en el mercado y sobrellevar la competencia a la que se enfrentan, siendo así que la calidad del servicio que ofrezcan al usuario permita diferenciar una empresa de otra, así el servicio al usuario se convierte en el pilar fundamental de mantenimiento y sostenibilidad de la empresa en el mercado. Para la satisfacción del cliente se busca otorgar un servicio de calidad que se ajuste a las necesidades que se estudian en relación al usuario y a la empresa (Salazar & Cabrera, 2016).

La economía se ve afectada por la globalización que se ha presenciado en los últimos años, por ello diversas empresas buscan el aumento de sus beneficios en base a la satisfacción del usuario. La calidad del servicio se presenta como una prioridad competitiva y un factor importante presente en cada una de las interacciones de las personas con las empresas y lo que diferencia una empresa con otra (Rubio, 2014).

Horovitz (como se citó en Alvarez, Mijares, & Zambrano, 2013, pág. 4) mencionan: “la clientela clave es aquella que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar, sea cual sea su segmento” (Alvarez, Mijares, & Zambrano, 2013).

Se especifica que los clientes son importantes para las organizaciones debido a que sin ellos no se ejecutaría ninguna actividad en particular que beneficie a las mencionadas entidades. Por lo cual, se debe brindar una calidad de servicio donde cada uno de los usuarios se encuentren satisfechos y las empresas obtengan mayores beneficios (Alvarez, Mijares, & Zambrano, 2013).

Según los autores Grönroos, Parasuraman, Zeithaml & Berry (como se citó en Guzmán & Cárcamo, 2014, pág. 3) definen: “la calidad del servicio como el constructo complejo, determinado a partir de los resultados obtenidos de la discrepancia entre las expectativas y percepciones del servicio, explicado como la distancia entre las expectativas del cliente acorde al servicio que recibe y el nivel de percepción que se aprecia al momento de entrega del mismo” (Guzmán & Cárcamo, 2014).

La alta gerencia necesita ofrecer un servicio acorde a cada uno de los requerimientos de los usuarios y resulta una exigencia debido que los mismos el eje primordial para el desarrollo de las actividades empresariales. Los clientes deben sentirse satisfechos de los servicios que le ofrece la entidad debido que así obtiene prestigio y sostenibilidad económica y financiera para ser un ente competitivo (García, 2016).

Las organizaciones al enfocarse en un sistema de gestión de calidad deben tomar en cuenta cada una de las exigencias de sus clientes, de su gestión empresarial, sin dejar de lado a sus colaboradores para integrar un sistema de calidad acorde a las necesidades que se ha presenciado en su alrededor (Cabrera, Medina, Abad, Nogueira, & Núñez, 2015).

Actualmente las empresas para recibir resultados favorables denotan importante la gestión adecuada de los costos de calidad para que la gerencia de las empresas se desarrollen con normalidad; en base a la norma internacional ISO 9004:2018 “Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido: en su requisito 9. Administración de los recursos 9.1 “Generalidades”: se implementan los costos de calidad para que resulten como información financiera acorde para contribuir con la mejora de la eficiencia empresarial (González & Moreno, 2015).

Según la normativa ISO 9000:2015 especifica:

- Un sistema de gestión de calidad que permita controlar y dirigir a la organización en base a estándares de calidad.
- Eficacia, donde se evidencia cada una de las actividades que se realizan y que han sido planificadas verificando cuales son los resultados esperados.

-Eficiencia, donde se relaciona el resultado que la entidad ha alcanzado y cuáles son los recursos que se han utilizado.

Ejercicio práctico

Una empresa comercializadora de energía eléctrica para la provincia; la política es contratar a terceros cada año los servicios para la reconexión de los usuarios que no alcanzaron pagar a tiempo la planilla mensual de consumo.

Se efectúa una auditoría de gestión de la calidad en el área de reconexión.

Datos:

Atención de solicitudes recibidas por reconexión de energía eléctrica, el estándar es de 13 atenciones por día.

Atención al usuario todos los días del año.

El estándar se calculó entre las solicitudes recibidas al año.

Tolerancia: un usuario mensual atendido fuera de tiempo.

Número de solicitudes recibidas al año: 4 745

Número de solicitudes atendidas al año (dentro del tiempo): 4 380

Prepare la hoja de hallazgo y redacte el o los comentario(s), conclusión(es) y recomendación(es).

Desarrollo:

Para el cálculo de la eficacia se aplica la siguiente fórmula:

Nivel de Eficacia: Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas

Nivel de Eficacia: 4 380 / 4745

Nivel de Eficacia: 0,9230769231 x 100

Nivel de Eficacia: 92,3076923077

Nivel de Eficacia: 92,31%

Mientras que, para el cálculo de la eficiencia, se realiza lo siguiente:

Eficiencia: Solicitudes atendidas / 365 días

Eficiencia: 4 380 / 365 = 12

Eficiencia: 12 usuarios al día

El estándar es de 13 atenciones por día, que se calculó entre las solicitudes recibidas al año, por lo que se puede comprobar la tolerancia o desviación de la siguiente manera:

Desviación: 13 atenciones por día – 12 usuarios que fueron atendidos en el día

Desviación: 1 usuario que se atendió fuera de tiempo

Se procede a calcular la brecha mensual, que ayuda a conocer con exactitud la cantidad de usuarios que no son atendidos oportunamente al mes:

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

Brecha mensual: $((13 \text{ atenciones por día} \times 30) - 1) - (12 \text{ usuarios atendidos al día} \times 30)$

Brecha mensual: $(390 - 1) - (360)$

Brecha mensual: $389 - 360$

Brecha mensual: 29 usuarios que no fueron atendidos a tiempo

Análisis del caso:

En el momento que un objetivo que se ha planificado no se cumple correctamente, se procede a elaborar un programa de trabajo con el fin de encontrar los causantes que influyeron en la brecha, esto es, revisión y análisis minucioso del plan de trabajo acorde a las políticas fijadas por la entidad para el desarrollo de sus actividades y alcanzar el desempeño en relación al objetivo general del área de reconexión para la debida atención al cliente de la organización.

Al elaborar de forma correcta el programa de trabajo de la auditoría de gestión de calidad del área de reconexión que será inspeccionada, se evalúa los resultados a través la hoja de hallazgo, que servirá para la redacción del comentario, conclusión y recomendación que estructuran el informe de la auditoría de gestión realizada en el área de reconexión.

Se procede a la elaboración de la hoja de hallazgos donde se incluye atributos como: la condición, el criterio de auditoría, la causa y el efecto, incluyendo aquellos responsables de esta irregularidad.

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

<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD HOJA DE HALLAZGO EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA</p>	
<p>TÍTULO: USUARIOS DESATENDIDOS FUERA DE TIEMPO.</p>	
<p>ÁREA: Área de reconexión para el usuario</p>	
<p><u>Condición:</u> La auditoría de gestión de calidad en el área de reconexión en base a los cálculos realizados evidencia que 29 usuarios no fueron atendidos dentro del tiempo límite establecido en la reconexión del servicio de energía eléctrica.</p>	
<p><u>Criterio:</u> Inobservancia de lo dispuesto en las cláusulas estipuladas en el contrato, donde se indica que todos los usuarios deben ser atendidos.</p>	
<p><u>Causa:</u> Debido a que no se ha implementado un software que integre las actividades entre la Empresa comercializadora de energía eléctrica y la empresa tercerizadora; para que los datos acerca de pagos después del tiempo límite estipulada por el Contratante se integre directamente a la tercerizadora del servicio de reconexión..</p>	
<p><u>Efecto:</u> Al no ser implementado un sistema que integre las acciones en la empresa originó la atención fuera de tiempo al cliente por día, así ya haya sido cancelada la deuda fuera del tiempo límite que se estableció en la planilla de servicio eléctrico, resultando mensualmente una brecha de 29 usuarios desatendidos en relación a la tolerancia establecida.</p>	
<p><u>Probables colaboradores responsables:</u> Gerente General Jefe de Sistemas de Tecnología de la Información.</p>	
<p><u>Elaborado por:</u></p>	<p><u>Fecha:</u></p>

Fuente: propia de la autora.

Elaborado, por la autora.

Atención al usuario

Al realizar la revisión y análisis en el área de reconexión de atención al usuario se evidencia que veintinueve usuarios fueron atendidos luego del tiempo límite en la reconexión del servicio de energía eléctrica. Causada por la falta de un sistema que integre las actividades entre la Empresa Comercializadora de Energía Eléctrica y la Empresa Tercerizadora del Servicio de Reconexión; donde la información de los pagos realizados fuera del tiempo límite establecido por la empresa Contratante se direccionen a la tercerizadora, lo que ocasionó que un usuario no sea atendido al día, aunque la deuda haya sido cancelada fuera del tiempo límite establecido en la planilla de servicio de consumo de energía eléctrica, resultando una brecha mensual de usuarios desatendidos en relación a la tolerancia establecida.; existiendo violaciones en el contrato establecido entre las partes.

Conclusión

La falta de un sistema que integre las actividades entre la Empresa comercializadora de Energía Eléctrica y la Empresa Tercerizadora del Servicio de Reconexión; acorde a la información de pagos que se realizaron luego del tiempo límite que estableció la empresa, causó que en el día un usuario sea desatendido, así la deuda haya sido cancelada después del tiempo límite determinado en la planilla de servicio de consumo de agua potable, lo que dio como resultado una brecha mensual de veintinueve usuarios desatendidos en relación a la tolerancia establecida; dando incumplimiento a las cláusulas establecidas en el contrato.

Recomendación

Al Gerente General:

Coordinará con el Jefe de Sistemas de la Tecnología de la Información, las acciones necesarias con la Empresa Comercializadora de Energía Eléctrica de la Provincia, con el objetivo de efectuar la implementación del software integrador de información de pagos cancelados luego del tiempo establecido, generada por la empresa, con el fin de cumplir con lo planteado en las políticas empresariales y brindar un servicio de calidad.

CONCLUSIONES

La auditoría de gestión de calidad al área de reconexión para la atención oportuna de los usuarios, realizada en la empresa Tercerizadora para brindar los servicios de reconexión de energía eléctrica, ha permitido analizar la brecha mensual por encima de la tolerancia especificada, causando un incumplimiento del objetivo planteado por la empresa y que fue estipulado en los términos del contrato con la empresa auditada.

El proceso de auditoría que se realizó en el área especificada, permitió evidenciar un hallazgo de suma importancia, que indujo a investigar los factores potenciales que ocasionaron que varios usuarios no sean atendidos con los servicios correspondientes en el mes que debía realizar la empresa tercerizadora contratada por la empresa de energía eléctrica.

La falta de atención a los usuarios que se evidenció en el área de reconexión de la empresa ha causado incumplimiento y disconformidad ocasionando que existan varios usuarios desatendidos por no implementar un software que integre cada una de las actividades, pagos y registros realizados en cada proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, N., Gómez, M., & Stellan, R. (julio-diciembre de 2016). Perfil competitivo de mepresas de tercerización de procesos de Bogotá: análisis de componentes principales. *AD-minister*(29), 101-120. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322348399005.pdf>
- Alvarez, T., Mijares, B., & Zambrano, E. (2013). Sentido de compromiso en la atención al cliente interno de la gerencia de servicios logísticos PDVSA Occidente. *Telos*, 15(1), 13-31. Recuperado el 11 de enero de 2018, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99326637003>
- Cabrera, H., Medina, A., Abad, J., Nogueira, D., & Núñez, Q. (septiembre-diciembre de 2015). La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias. *Ciencias de la Información*, 46(3), 3-8. Recuperado el 11 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181443340001>
- García, A. (septiembre-diciembre de 2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. Recuperado el 11 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- González, L., & Moreno, M. (2015). Implementación de un sistema de gestión de costos de la calidad. Caso VÉRTICE. *Ciencias Holguín*, XXI(4), 1-17. Recuperado el 11 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181542152002.pdf>
- Guzmán, A., & Cárcamo, M. (mayo-junio de 2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio "Restaurant Familiar Los Frenos". *Acta Universitaria*, 24(3), 35-49. Recuperado el 11 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41631291004>
- Herrera, G., & Herrera, J. (2016). Modelo de referencia operacional aplicado a una empresa de servicios de mantenimiento. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(75), 549-571. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29048812011.pdf>
- Mancilla, M., & Saavedra, M. (abril-junio de 2015). El gobierno corporativo y el comité de auditoría en el marco de la responsabilidad social empresarial.

Contaduría y Administración, 60(2), 486-506. Recuperado el 11 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39535648011>

Martínez, D. (2016). FACTORES CLAVE EN MARKETING ENFOQUE: EMPRESAS DE SERVICIOS. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 12(34), 42-58. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70946593003>

Rojas, L., Bejarano, L., & Marín, C. (julio-diciembre de 2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicio en empresas del sector de servicios. *AD-mnister*(29), 121-146. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322348399006.pdf>

Rubio, G. (julio-diciembre de 2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional. *Cuadernos de Administración*, 30(52), 54-64. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225033236006>

Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>