



Ecuador– noviembre 2017 - ISSN: 1696-8352

## LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA RENTABILIDAD

**Adriana Esthela Estévez Bonilla<sup>1</sup>**

Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes-UNIANDES  
adrianaeste1991@hotmail.com

**Jorge Francisco Abril Flores<sup>2</sup>**

Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes-UNIANDES  
jabrilflores@yahoo.es

**Helder Marcell Barrera Erreyes<sup>3</sup>**

Docente de la Universidad Técnica de Ambato-Pontificia  
Universidad Católica del Ecuador-Ambato  
hm.barrera@uta.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Adriana Esthela Estévez Bonilla, Jorge Francisco Abril Flores y Helder Marcell Barrera Erreyes (2017): "La gestión de calidad en el servicio y la rentabilidad", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (noviembre 2017). En línea:  
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/calidad-servicio-rentabilidad.html>

### Resumen:

La información económica y financiera se ha constituido en la base primordial para que los administradores adopten decisiones adecuadas que les permitan determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas empresariales con una correcta utilización de los recursos humanos, materiales y financieros. En este sentido, la auditoría de calidad ofrece a las organizaciones confianza sobre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y la capacidad para cumplir los requerimientos del cliente, lo cual garantiza un incremento en la rentabilidad, dado que el crecimiento empresarial depende en gran parte de la mejora continua. Se incorporan conclusiones detalladas producto de la evaluación de la gestión de la calidad de acuerdo con las deficiencias encontradas en la aplicación de los indicadores, con el fin de facilitar la toma de decisiones y obtener una rentabilidad acorde a los objetivos y metas institucionales

**Palabras clave:** Auditoría-calidad-gestión-indicadores-rentabilidad

### Abstract:

Economic and financial information has become the main basis for managers in order to they make appropriate decisions which allow them to determine the degree of compliance of the business objectives and goals with the right use of human, material and financial resources. In this sense, quality auditing offers to organizations the confidence about the effectiveness of their quality management system and the ability to satisfy the customer requirements, which guarantees an increase in profitability, given that business growth depends on much of the continuous improvement. Detailed conclusions are included as part of the evaluation of quality management according with the deficiencies found in the application of the indicators, in order to facilitate the process of making decisions and obtain profitability in accordance to the institutional objectives and goals.

**Keywords:** Audit-quality-management-indicators-profitability

### Introducción

La auditoría tradicionalmente se ha orientado hacia aspectos financieros, concentrándose en la corrección de los riesgos contables y en el registro contable de las actividades especificadas, sin embargo, ese énfasis se ha cambiado a lo largo de los años. En la actualidad responde a

una demanda de más información útil que no se puede encontrar tan solo en los estados financieros. La base para el desarrollo de una institución y su adaptación a los cambios es su adecuada administración, muchas de las organizaciones no cuentan con una herramienta esencial que contribuya con su análisis a incrementar los niveles de economía, eficiencia y eficacia en las entidades para un desarrollo sostenible. Por ello, es importante evaluar la gestión que se realiza en la planificación, control y uso de los recursos que permitan comprobar su racional utilización y contribuir a mejorar las actividades para lograr a través de ella, que los ejecutivos evalúen la efectividad de los procedimientos seguidos y si estos están dirigidos a cumplir los objetivos fijados.

Según (ISO, 9000-2015, pág. 33) auditoría es un “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener pruebas objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.”

De acuerdo con (Benjamin, 2013, pág. 18) auditoría de calidad es un: “Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas y programas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente”.

(Mills, 2010, pág. 25), define a la auditoría de calidad como: Un examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de calidad y los resultados relacionados con ellas cumplen con las medidas planificadas, y si estas medidas llevan a la práctica de forma eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos”. En tal sentido el propósito de una auditoría de calidad es realizar una verificación oportuna a través de la evaluación del control interno, por medio del cual se obtiene evidencias suficientes, competentes, pertinentes y se determina las debilidades del área auditada a través de un informe en el cual se determinará la matriz de seguimiento para una mejora continua

(Saldivar y Ochoa, 2012, pág. 70), manifiesta el concepto de indicador de rentabilidad como: “Es un indicador que tiene por objeto medir las variaciones de un fenómeno económico o de otro orden referido a un valor que se toma como base en un momento dado.”

Según (Martínez, 2011, pág. 63) en la investigación Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la COMPAÑÍA ITARFETI CORPORATION S.A, concluye que: “La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, al poner énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva”.

Así mismo dentro de la publicación de (Peralta, 2007, pág. 94) referente al desarrollo de una “Metodología de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las Empresas del Sector Eléctrico Ecuatoriano. CASO TRANSELECTRIC S.A”, señala que: “Un sistema de calidad bien implementado permite mejorar la competitividad de la organización y lograr un alto grado de satisfacción del cliente, lo que hará que el cliente vuelva a consumir los productos o servicios que se ofrecen y se recomienden a la organización y a otros potenciales clientes.

Según (Vega, 2010, pág. 91), en la investigación “El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010”, concluye, que: “La alta dirección considera que un adecuado Sistema de Control Interno, fortalece a una Institución con lo cual se logra obtener información actualizada y verás de los sucesos que acontecen con el día a día en la institución, además de que su incidencia en el manejo de recursos económicos nos permite ser más ordenados y producir una información financiera confiable”.

El principal problema de la empresa es, la baja rentabilidad, la misma que no ha sido analizada para determinar las principales causas y los efectos que en el futuro podría provocar, pues un crecimiento sostenido de la empresa se manifiesta en la rentabilidad. Por otra parte, existen quejas en la prestación de los servicios de ingeniería eléctrica que, si bien son atendidos, nunca se han medido mediante indicadores para determinar las principales causas de las mismas, pues es claro que, si el cliente está insatisfecho, no volverá a solicitar el servicio en la empresa

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

## **Metodología**

Se realizó la correspondiente investigación en la empresa motivo de estudio dedicada al servicio en ingeniería eléctrica, en donde se halla, que no se registran auditorías de calidad en años anteriores, sin embargo, el propósito de una auditoría de calidad es evaluar la gestión del servicio para una adecuada optimización de recursos humanos y financieros, de tal manera que la empresa tenga un impacto positivo en la rentabilidad.

El estudio de campo se lo efectúa mediante la recolección y registro sistemático de la información primaria y evitar juicios de valor por parte de los investigadores sobre el criterio de las personas encuestadas con el objeto de mantener la objetividad en el análisis de la investigación.

El estudio parte de la identificación del problema, el cual permite conocer la factibilidad y la prospectiva del trabajo, así como se cuenta con los recursos necesarios para su elaboración. A su vez, se llega hasta un nivel descriptivo-explicativo por cuanto se conoce en el desarrollo, el detalle y las características de la variable: gestión de la calidad y la rentabilidad. El tipo de investigación, según su finalidad es transversal con un alcance descriptivo como bien se mencionó anteriormente, en el que se hace un análisis de la evaluación de la calidad en el servicio en un momento determinado, y se llega a la aplicación de un examen objetivo y sistemático, con el fin de proporcionar una evaluación independiente mediante indicadores de gestión que permitan medir el desempeño y rentabilidad de la empresa, explicándose a partir de los métodos de la investigación.

## **Resultados.**

En el desarrollo de la temática planteada se analizará el caso de estudio de la empresa ALMAROSELEC S.A", ubicada en la ciudad de Quito provincia de Pichincha, dedicada a la prestación de servicios en ingeniería eléctrica, diseño, construcción y mantenimiento de proyectos eléctricos en media y baja tensión así como de cableado, estructurado y sistemas electrónicos de redes de datos

Uno de los factores de impacto en la prestación de servicios constituye el conocimiento de las expectativas y necesidades de los consumidores a través de la evaluación del servicio prestado. En la empresa caso de estudio, uno de los aspectos determinantes en los resultados finales constituye la calidad del servicio los mismos que se miden bajo niveles de eficacia y eficiencia enfocadas en una gestión de calidad, como instrumento para el logro de sus objetivos empresariales.

Entre los factores importantes para un adecuado servicio al cliente es determinar las expectativas de los consumidores a través del servicio prestado, lo cual produce insatisfacción al cliente, en ALMAROSELEC S.A existe preocupación por la mejora continua y optimización de los procesos productivos y de servicio, con el fin de elevar el nivel de eficacia y eficiencia al encontrar en las normas ISO 9001-2015 enfocadas en la gestión de calidad, el instrumento adecuado para el logro de sus objetivos empresariales y la mejora continua, que aporte de manera práctica al crecimiento de la empresa y sobre todo a satisfacción del cliente que implique, a elevar los niveles de rentabilidad.

(ISO, 9000-2015, pág. 26), afirma, el ciclo de la mejora continua de la siguiente forma:

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

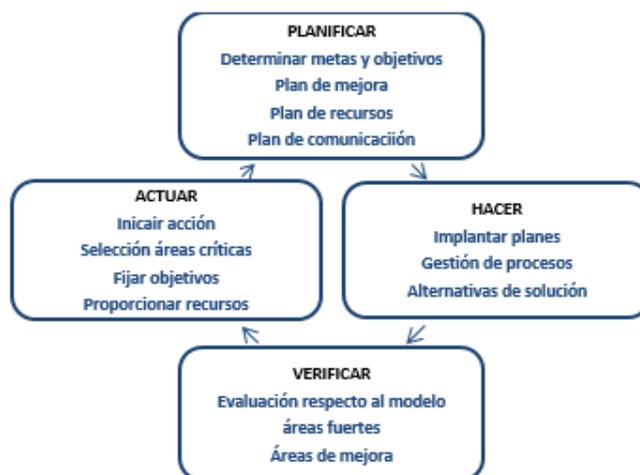
<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

Figura 1: Modelo de gestión de la calidad basado en proceso.



Fuente: ISO 9001-2015 Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Figura 2: Ciclo de la mejora continua.



Fuente: ISO 9000-2015 Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario.

## Análisis.

Se aplica el instrumento de investigación; encuesta a 19 funcionarios de la empresa en donde se ha podido determinar los siguientes resultados:

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

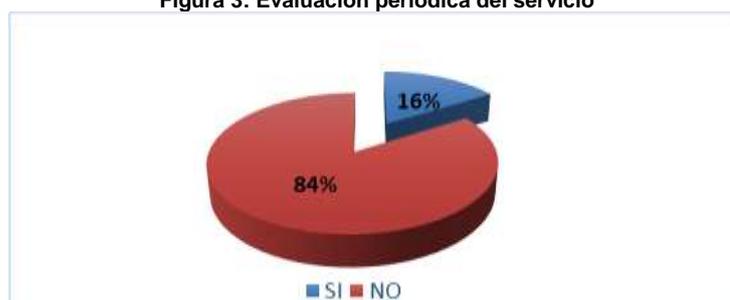
**Pregunta N.º 1.-** ¿Se evalúa periódicamente el servicio prestado por parte de la empresa?

**Tabla 1: Evaluación periódica del servicio.**

<i>Respuesta</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>
SI	3	16 %
NO	16	84 %
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Investigadores*

**Figura 3: Evaluación periódica del servicio**



*Fuente: Investigación.*

### **Análisis e interpretación.**

Se observa que el 84 %, es decir 16 encuestados manifiestan que no existe mecanismos de medición al servicio prestado por la empresa, pero el 16 % afirman que si existen mecanismos de medición.

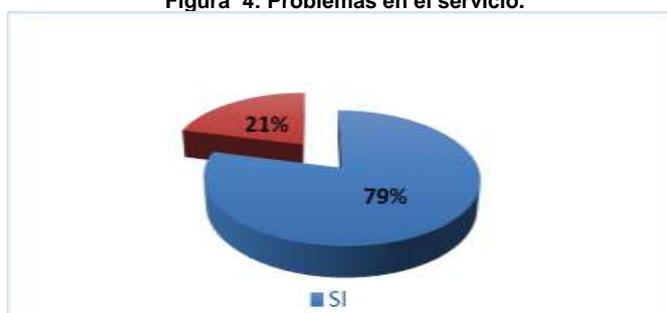
**Pregunta N.º 2.-** ¿Se han detectado problemas en el servicio brindado?

**Tabla 2: Problemas en el servicio.**

<i>Respuesta</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>
SI	15	79 %
NO	4	21 %
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Investigación.*

**Figura 4: Problemas en el servicio.**



*Fuente: Investigadores*

### **Análisis e interpretación**

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

El 79 % de los encuestados afirman que se han detectado problemas en el servicio prestado ya que los clientes se acercan a la entidad para dar a conocer su insatisfacción, mientras que el 21 % no tienen conocimiento de los problemas que se genera al cliente.

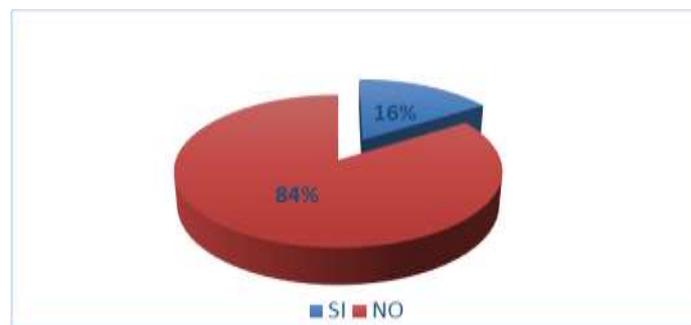
**Pregunta N.º 3.-** ¿Se realiza un seguimiento al cliente para conocer el grado de satisfacción del servicio prestado?

**Tabla 3: Grado de satisfacción del servicio prestado.**

<i>Respuesta</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>
SI	3	16 %
NO	16	84 %
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Investigadores*

**Figura 5: Grado de satisfacción del servicio prestado.**



*Fuente: Investigadores*

#### **Análisis e interpretación**

El 84 % de los encuestados aseguran que no se realiza un seguimiento al cliente antes y después del servicio prestado para medir el grado de satisfacción por el servicio prestado, mientras que el 16 % afirma que sí.

**Pregunta N.º 4.-** ¿La empresa cuenta con parámetros para medir la calidad en la atención y servicio al cliente?

**Tabla 4: Parámetros para medir la calidad en la atención y servicio al cliente.**

<i>Respuesta</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>
SI	0	0 %
NO	19	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Investigadores*

**Figura 6: Parámetros para medir la calidad en la atención y servicio al cliente.**

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato



Fuente: Investigadores

### Análisis e interpretación.

Se determina que el 100 % de los encuestados afirman que la entidad no cuenta con parámetros de medición para la calidad del servicio y atención al cliente.

**Pregunta N.º 5.- ¿Se analiza periódicamente los márgenes de rentabilidad de la empresa?**

**Tabla 5: Análisis de rentabilidad de la empresa**

Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	2	11 %
NO	17	89 %
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Investigadores

**Figura 7: Se analiza periódicamente los márgenes de rentabilidad.**



Fuente: Investigadores

### Análisis e interpretación

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

El 89 % de los encuestados afirman, no se realiza ningún tipo de medición de los niveles de rentabilidad, mientras que el 11 % no.

**Pregunta N.º 6.-** ¿Considera que la rentabilidad está directamente relacionada con la calidad en la presentación de los servicios?

**Tabla 6: Rentabilidad y calidad en la presentación de servicios**

<i>Respuesta</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>
SI	19	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Investigadores*

**Figura 8: Rentabilidad y calidad en la presentación de servicios**



*Fuente: Investigadores*

**Análisis e interpretación.**

El 100 % de los encuestados asegura que la calidad de la prestación del servicio de ingeniería eléctrica está directamente relacionada con la rentabilidad.

Analizados los ingresos de la entidad en el año 2016 se establecen los siguientes datos:

**Tabla 7: Resumen de ingresos y egresos**

<i>CONCEPTOS</i>	<i>VALOR \$</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Costo y gastos	325.030,48	98.75 %
Utilidad	4.073,16	1.25 %
Ingresos operacionales	329.103,64	100,00 %

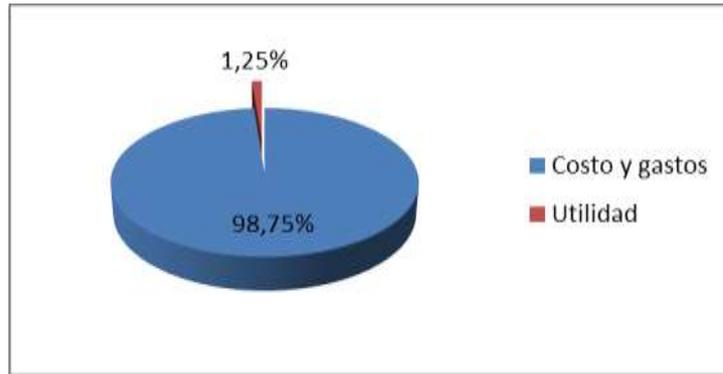
*Fuente: Investigadores*

**Figura 9: Distribución de los ingresos operacionales**

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoria, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

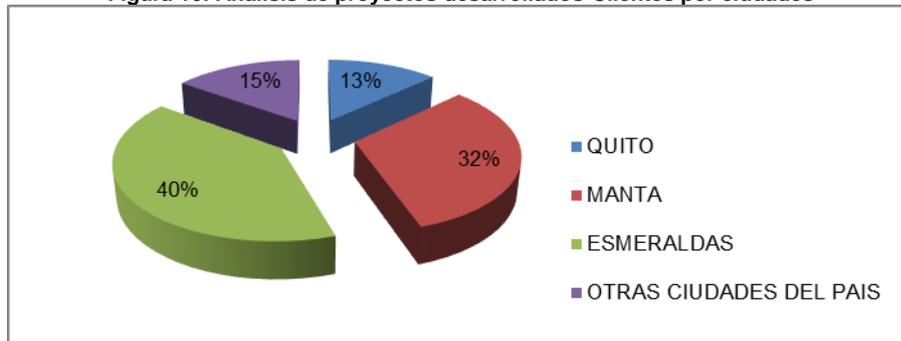


Fuente: Investigadores

### Análisis e interpretación.

La empresa en el año 2016 muestra costos y gastos elevados, que alcanzan al 98.75 % de los ingresos debido a desperdicios y reprocesos no programados, los cuales causan un impacto en la rentabilidad, al reducir la utilidad a apenas el 1.25 % de los ingresos operacionales.

Figura 10: Análisis de proyectos desarrollados-Clientes por ciudades



Fuente: Investigadores

El 40 % de los proyectos desarrollados por “ALMAROSELEC S.A” se entregan a clientes de la ciudad de Esmeraldas, debido a que en esta provincia se encuentran ubicados gran cantidad de empresas generadoras de electricidad en el país, y un 32 % en la ciudad de Manta; estas, ciudades de la región costa, es decir, que el 72 % de los proyectos se desarrollan en la región costa, mientras que el 28 % son proyectos que se implantados en la región sierra.

La investigación se enfoca a determinar cuáles son los factores de impacto en el bajo margen de rentabilidad de la empresa, para ello se aplicaron cuestionarios de control interno para las diferentes áreas de la empresa cuyos resultados se muestran a continuación:

**EMPRESA “ALMAROSELEC S.A”  
MATRIZ DE ENFOQUE GLOBAL  
GESTIÓN DE LA CALIDAD  
PERIODO 2016**

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoria, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

N°	COMPONENTES	CT	PT	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACIÓN
1	Estructura funcional y organizacional	9	13	31%	69%	
2	Sistema de control y registro	10	12	17%	83%	
3	Actas y contratos laborales	14	15	7%	93%	
4	Servicio al cliente	3	10	70%	30%	
EVALUACIÓN TOTAL		36	50	18%	72%	

**REFERENCIAS:**

CT CALIFICACIÓN TOTAL = RESPUESTAS POSITIVAS  
PT TOTAL, DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO POR COMPONENTE  
NC = CT / PT \* 100%  
NR = 100% - NC

En el análisis del conocimiento del negocio, el nivel de confianza global de los componentes evaluados es 72 % que es considerado moderado y en contraposición el nivel de riesgo global es del 28 % considerado moderado, sin embargo, analizados los componentes de manera individual, se determina que el servicio al cliente tiene un nivel de riesgo alto, y una confianza baja, lo que justifica la presente investigación.

**Resultados:**

Para medir la gestión de la calidad se aplicaron indicadores los que arrojan los siguientes resultados:

**INDICADORES DE CALIDAD:**

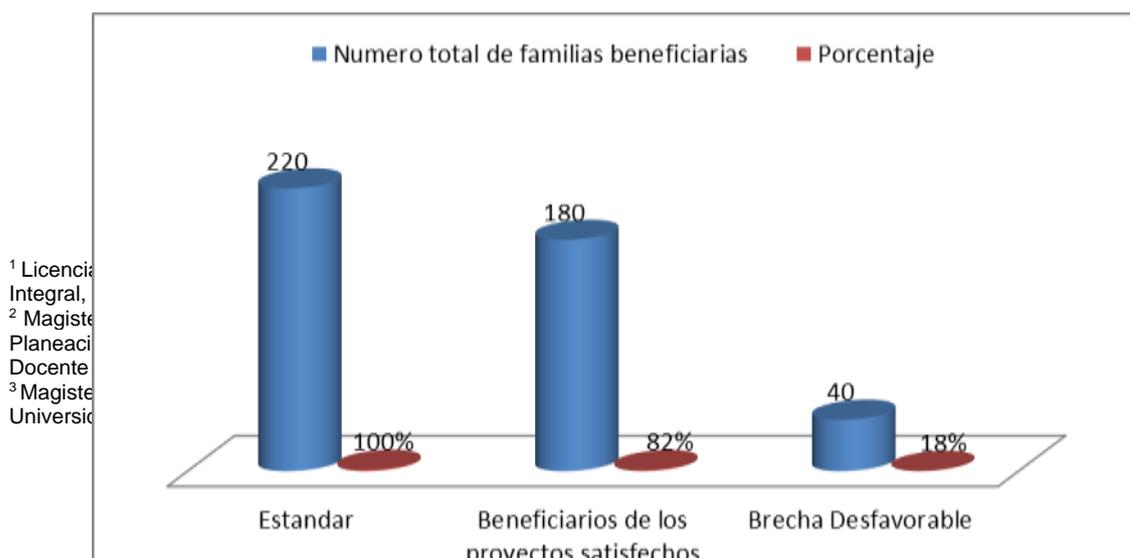
**Nombre del indicador**

Porcentaje de beneficiarios (familias satisfechas) a través de los proyectos que realiza la empresa "ALMAROSELEC S.A " mensualmente en el año 2016

$$\text{Indicador} = \frac{\# \text{ de beneficiarios satisfechos con los proyectos}}{\text{Total de beneficiarios de los proyectos}} * 100$$

$$\text{Indicador} = \frac{180}{220} * 100$$

**Figura 11: Beneficiarios satisfechos con los proyectos**



<sup>1</sup> Licenciada Integral,  
<sup>2</sup> Magister en Planeación Docente  
<sup>3</sup> Magister en Universidades

Fuente: Investigadores

De las 220 familias beneficiarias de los proyectos mensualmente en el año 2016, que representan el 100 %, únicamente el 82 % se hallan satisfechas con el proyecto. La brecha desfavorable del 18 % de familias que no se encuentran satisfechas con el proyecto, afecta directamente a la rentabilidad de la empresa.

**Nombre del indicador**

Porcentaje de proyectos ejecutados y entregados a tiempo en la empresa "ALMAROSELEC S.A" mensualmente en el año 2016

$$\text{Indicador} = \frac{\text{\# de proyectos ejecutados y entregados a tiempo}}{\text{Total de proyectos ejecutados}} * 100$$

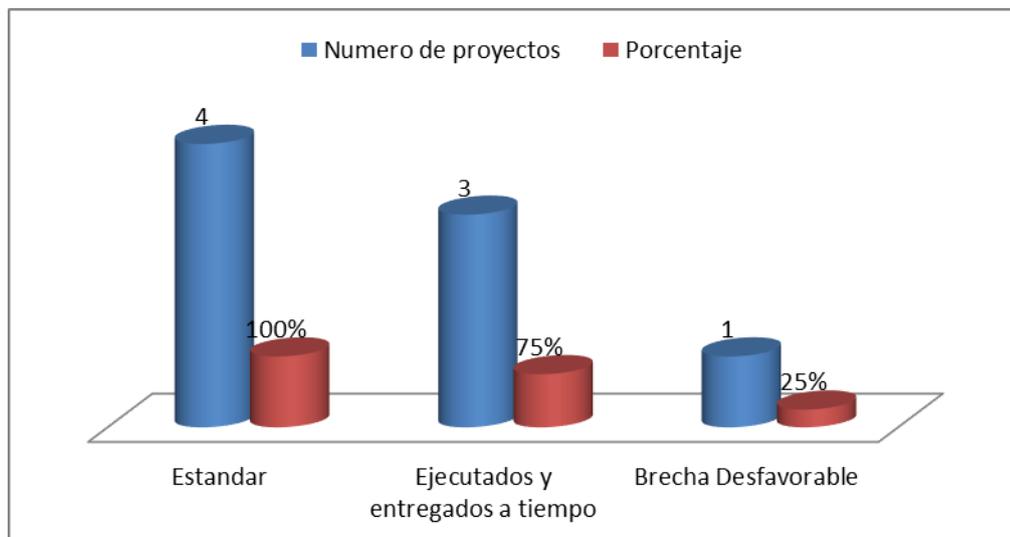
$$\text{Indicador} = \frac{3}{4} * 100$$

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

Figura 12: Proyectos ejecutados y entregados a tiempo



Fuente: Investigadores

De los 4 proyectos ejecutados y entregados mensualmente en el año 2016, que representa el 100%, únicamente el 75% se entregan a tiempo es decir 3 proyectos. Esta insatisfacción en los clientes hace que los índices de rentabilidad se reduzcan pues un cliente insatisfecho aleja hasta 10 clientes más.

**Nombre del indicador**

Porcentaje de visitas programadas a clientes que se realizan a tiempo en los proyectos que realiza la empresa "ALMAROSELEC S.A " mensualmente en el año 2016

$$\text{Indicador} = \frac{\# \text{ de visitas realizadas a tiempo a los clientes}}{\text{Total de visitas programadas}} * 100$$

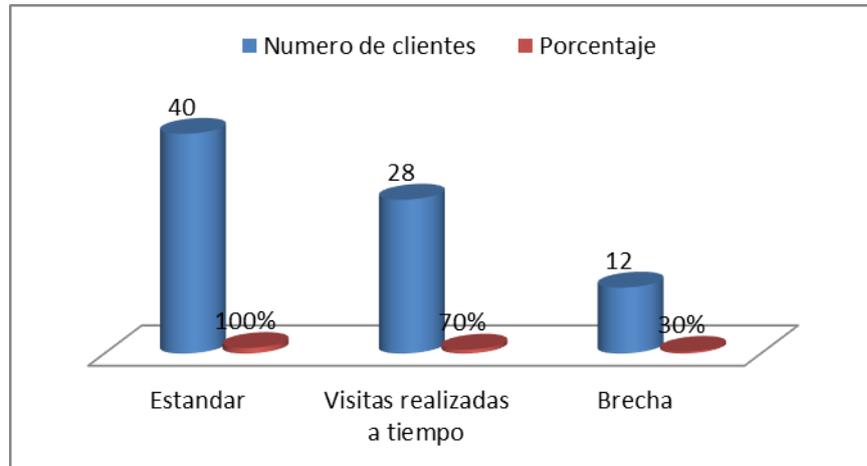
$$\text{Indicador} = \frac{28}{40} * 100$$

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoria, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

Figura 13: Visitas realizadas a tiempo a clientes



Fuente: Investigadores

**Indicador**

Porcentaje de quejas atendidas mensualmente en la empresa "ALMAROSELEC S.A" en el año 2016

$$\text{Indicador} = \frac{\# \text{ de quejas atendidas a clientes insatisfechos}}{\text{Total de quejas planteadas}} * 100$$

$$\text{Indicador} = \frac{28}{40} * 100$$

Figura 14: Quejas atendidas



Fuente: Investigadores

De los 220 clientes atendidos en los proyectos mensualmente durante el año 2016, 40 de ellos estaban insatisfechos con el servicio, y se programó atender las 40 quejas presentadas es decir al 100 %, pero únicamente se alcanzó a atender el 70 % de ellas es decir 28, lo que genera un impacto a futuro en la rentabilidad.

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoria, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

### Nombre del indicador

Porcentaje de clientes atendidos con la debida información del servicio que presta la empresa "ALMAROSELEC S.A" mensualmente en el año 2016

$$\text{Indicador} = \frac{\# \text{ de clientes atendidos con información acerca del servicio de ingeniería eléctrica}}{\text{Total de clientes que solicitan información del servicio}} * 100$$

$$\text{Indicador} = \frac{200}{220} * 100$$

$$\text{Indicador} = 91 \%$$

Figura 15: Clientes Informados sobre los servicios de la empresa



Fuente: Investigadores

De los 220 clientes atendidos mensualmente en el 2016, que representan el 100 % únicamente el 91 % de ellos fueron informados sobre los servicios de ingeniería eléctrica que presta la empresa, de allí que las quejas recibidas se justifican por la falta de información a los clientes.

### Nombre del indicador

Porcentaje de capacitaciones sobre calidad en el servicio realizado en la empresa "ALMAROSELEC S.A" mensualmente en el año 2016

$$\text{Indicador} = \frac{\# \text{ de capacitaciones realizadas acerca de la calidad del servicio}}{\text{Total de capacitaciones planteadas durante el año}} * 100$$

$$\text{Indicador} = \frac{2}{12} * 100$$

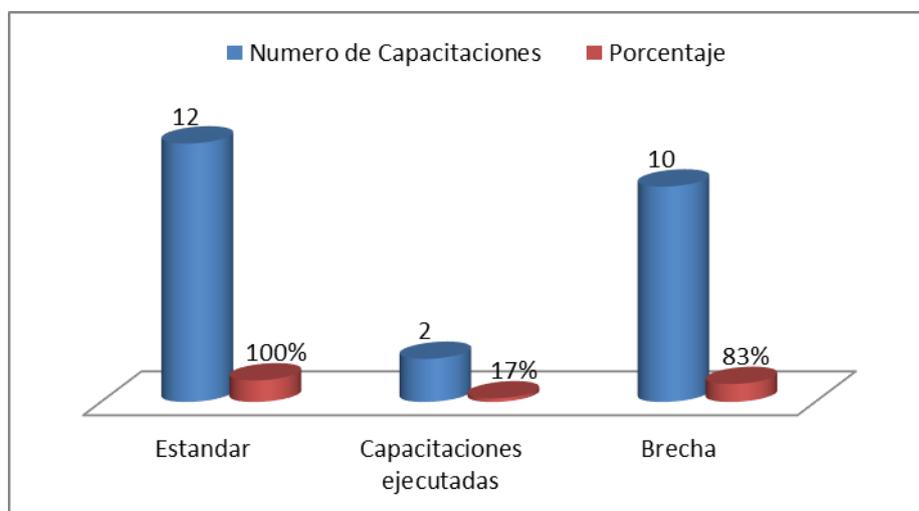
$$\text{Indicador} = 17 \%$$

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoria, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

Figura 16: Capacitaciones al personal ejecutadas sobre calidad en el servicio



Fuente: Investigadores

De las 12 capacitaciones planificadas en el 2016 que representan el 100 % solamente se han ejecutado 2, equivalentes al 17 %. La calidad en el servicio es el principal indicador de impacto para mejorar la rentabilidad

### Conclusiones

La empresa no evalúa periódicamente el servicio, la atención al cliente y la gestión de recursos, al tener como resultado un alto grado de insatisfacción lo cual no permite a la consecución de la mejora continua.

La entidad no realiza programas de capacitación continua al personal sobre atención al cliente, lo que hace que las quejas presentadas al no ser atendidas y solucionadas a tiempo generen un impacto en la rentabilidad.

Es indispensable el diseño de manuales de procedimientos enfocados a la calidad en el servicio, pues la falta de crecimiento en las ventas del servicio genera una baja o disminución de la rentabilidad empresarial.

La calidad del servicio de atención al cliente y una adecuada gestión de los recursos tiene un impacto directo en la rentabilidad, mismos que deben ser medidos periódicamente mediante la aplicación de indicadores de gestión, orientados a la mejora continua de la organización.

### Bibliografía.

- Benjamin, F. (2013). *Auditoría administrativa. Evaluación y diagnóstico empresarial*. (3ra Ed ed.). México: Pearson educación.
- Bernal, T. C. (2006). *Metodología de la Investigación: para Administración, Economía*. Bogota.
- Bravo, V. M. (2013). *Contabilidad general* (11ava Ed. ed.). Quito.
- Contraloría General de la República del Ecuador. (2011). *Manual de Normas y Procedimientos en Materia de Auditoría de Estado*. Resolución N° 01-00-000-263.
- Córdoba, P. M. (2012). *Gestión financiera* (Primera Edición ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato

- Galán, M. (2010). *Métodos de investigación*.
- Herrera, Medina y Naranjo. (2008). *Campos investigativos*.
- Instituto Mexicano de contadores públicos. (2013). *Boletines de auditoría integral y al desempeño*. México: ISBN.
- ISO. (9000-2015). *Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y Vocabulario* (4ta Ed. ed.). Suiza: Blandonner.
- ISO. (9001- 2015). *Sistema de gestión de la calidad - Requisitos* (5ta Ed. ed.). Suiza: Blandonner.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión*. México.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno* (3ra ed. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martínez, L. G. (2011). *auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la COMPAÑÍA ITARFETI CORPORATION S. A*. Ambato.
- Mills, D. (2010). *Manual de la auditoría de la calidad* (2da Ed. ed.). Barcelona: Gestión 2000, SA.
- Peralta, D. A. (2007). *Desarrollo de una Metodología de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las Empresas del Sector Eléctrico Ecuatoriano. CASO TRANSELECTRIC S.A*. Quito.
- Saldívar y Ochoa. (2012). *Administración financiera* (3ra Ed ed.). México: McGraw-HILL.
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría interna* (3ra Ed. ed.). México: ISBN.
- Slosse, C. (2015). *Auditoría un nuevo enfoque integral* (2da Ed. ed.). Córdoba: MACCHI.
- Vega, R. d. (2010). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Yanel, B. L. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos* (2da ed. ed.). Bogotá: Eco Ediciones.

<sup>1</sup> Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Publica, Doctora en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría Integral, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>2</sup> Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Magister en Administración de Empresas Mención Planeación, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público, Docente de UNIANDES, Ambato, Ecuador

<sup>3</sup> Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Master en Lengua y Literatura, Docente de la Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato