



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TÍTULO:

AUDITORIA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL  
SERVICIO POST VENTA DE UNA EMPRESA DE REPARACIÓN DE  
LINEA BLANCA, AUDIO Y VIDEO EN GUAYAQUIL.

AUTORES:

Martínez Bravo, Karen Stefania  
Vidal Quito, Brigitte Paulette

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CPA.

TUTOR:

Ing. Vera Pinto, Roddy MBA  
Guayaquil, Ecuador  
9 de marzo del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por:  
**Martínez Bravo, Karen Stefania; Vidal Quito, Brigitte Paulette**, como  
requerimiento parcial para la obtención del Título de: **Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría. CPA.**

TUTOR

f. \_\_\_\_\_

Ing. Vera Pinto, Roddy MBA

DECANA DE LA FACULTAD

f. \_\_\_\_\_

Ing. Wong Laborde, Nancy Ivonne, Ph.D.

Guayaquil, a los 9 días del mes marzo del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Martínez Bravo, Karen Stefania; Vidal Quito, Brigitte Paulette.

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “AUDITORIA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO POST VENTA DE UNA EMPRESA DE REPARACIÓN DE LINEA BLANCA, AUDIO Y VIDEO EN GUAYAQUIL” previa a la obtención del Título de: **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 9 días del mes de marzo del año 2017

LAS AUTORAS

f. \_\_\_\_\_  
Martínez Bravo, Karen Stefania

f. \_\_\_\_\_  
Vidal Quito, Brigitte Paulette



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Martínez Bravo, Karen Stefania; Vidal Quito, Brigitte Paulette.

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “AUDITORIA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO POST VENTA DE UNA EMPRESA DE REPARACIÓN DE LINEA BLANCA, AUDIO Y VIDEO EN GUAYAQUIL, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 9 días del mes de marzo del año 2017

LAS AUTORAS

f. \_\_\_\_\_  
Martínez Bravo, Karen Stefania

f. \_\_\_\_\_  
Vidal Quito, Brigitte Paulette

# REPORTE URKUND

The screenshot shows the URKUND web interface. On the left, there is a sidebar with document details: 'Dokument' (Tesis Final Vidal Martinez.docx), 'Inskickat' (2017-02-21 01:48), 'Inskickad av' (rodny vera), 'Mottagare' (rodny.vera.ucsg@analysis.orkund.com), and 'Meddelande' (Visa hela meddelandet). The main content area shows a snippet of text: '1% av det här c:a 329 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 7 st källor.' On the right, there is a 'Källförteckning' (Source List) table with columns for 'Rankning' and 'Sökväg/Filnamn'. The table lists several sources, including 'CAP 4 Abril 14 (1).docx', 'TESIS UNIDA 14 jun 15 FINAL APA PARA ENTREGAR corregida.docx', 'http://www.samsung.com/latin/support/warranty/', 'ARCHIVO DE PLANIFICACIo00D3N.docx', and 'TESIS GISSELA PALMA.pdf'. At the bottom, there is a navigation bar with icons for search, back, forward, and other functions, along with a status bar showing '0 Varningar' and buttons for 'Återställ', 'Exportera', and 'Skicka'.

<https://secure.orkund.com/view/25996177-329000-674720>

<https://secure.orkund.com/archive/download/26214250-105875-246062>

TUTOR

f. \_\_\_\_\_

Ing. Rodny Vera Pinto, MBA

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco primero a Dios por guiarme en todo este camino; en segundo lugar a mis padres, mis pilares fundamentales, por creer siempre en mí, aconsejarme, alentarme y apoyarme en cada meta propuesta; de igual manera a mis hermanos, que junto con mis padres y mi novio han sido mi apoyo incondicional durante todo este proceso.

Mi compañera de tesis, mi amiga desde el principio de esta travesía, juntas sacando adelante cada proyecto de estos últimos años; a los directivos de la empresa “SERVIMASTER”, un agradecimiento especial a los dueños de la empresa, mis jefes, mi segunda familia, por tener su mano amiga siempre presente y a cada uno de sus colaboradores por darnos la apertura y facilitarnos la información necesaria para la realización de este trabajo.

Y a nuestro tutor, gracias por su ayuda, guía y consejos, que ayudaron a concluir con éxito este trabajo.

**KAREN STEFANIA MARTÍNEZ BRAVO**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud siempre será para DIOS porque él me tomo de su mano cuando muchos me soltaron, fue mi sustento y mi ayuda, a mi Mamá porque sin su apoyo y sin sus exigencias no lo hubiera culminado, porque me inspiro a seguir sus pasos, por su ejemplo de lucha, a mi hija y a mí esposo por ser mi motivación, por ser mis compañeros de vida, a mi mejor amigo y a mi familia gracias por siempre estar para mí.

Mi compañera de tesis, gracias porque hace mucho tiempo dijimos en hacer esto juntas y seguimos al pie de la lucha en este último paso.

Un agradecimiento especial al Ingeniero Roddy Vera por ser nuestro tutor y por guiarnos en nuestro trabajo.

**BRIGGITTE PAULETTE VIDAL QUITO**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor, le dedico mi trabajo y mi esfuerzo para la realización de esta tesis a mi madre, por todos estos años de lucha por cumplir cada meta, prometimos darte 5 títulos para que te sientas orgullosa de nosotros y este es el segundo de los que ya están por venir; el regalo a toda tu lucha mamá.

**KAREN STEFANIA MARTÍNEZ BRAVO**

## **DEDICATORIA**

Mi Marita he buscado palabras para dedicarte este trabajo, aunque sé que ya es tarde y que estas en un lugar donde todo es felicidad, aun así se me hace un nudo en la garganta y se acortan mis palabras, siento el dolor de tu ausencia como si fue ayer que te perdí, te dedico mi título, te dedico mi esfuerzo, si estuvieras con vida sé que estarías orgullosa de mi por eso este trabajo es tuyo, este paso es por ti.

**BRIGGITTE PAULETTE VIDAL QUITO**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. \_\_\_\_\_

Ing. Roddy Vera Pinto MBA  
TUTOR

f. \_\_\_\_\_

Ing. Nancy Ivonne, Wong Laborde, Ph.D.  
DECANA DE LA FACULTAD

f. \_\_\_\_\_

Ing. Nancy Johanna Barberan Zambrano MSc.  
DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACION

f. \_\_\_\_\_

Ing. Roddy Vera Pinto MBA

TUTOR

# ÍNDICE GENERAL

## Tabla de contenido

<b>RESUMEN .....</b>	<b>18</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>21</b>
<b>1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>21</b>
1.1 Antecedentes .....	21
1.2 Problema.....	22
1.3 Justificación del tema .....	22
1.4 Objetivos .....	23
1.4.1 Objetivo general.....	23
1.4.2 Objetivos específicos .....	23
1.5 Hipótesis .....	23
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>24</b>
<b>2 MARCO TEORICO.....</b>	<b>24</b>
2.1 Servicio .....	24
2.1.1 Servicio postventa .....	24
2.2 Auditoría.....	25
2.2.1 Historia auditoría de la calidad .....	26
2.3 Auditoría de gestión .....	26
2.4 Beneficios de la auditoría de gestión .....	27
2.4.1 Proceso de auditoría de gestión .....	27
2.5 Auditorías de la calidad .....	28
2.5.1 Auditorías de calidad para mejorar su comportamiento.....	28
2.5.2 Clasificación auditoría de la calidad .....	29
2.5.3 Enfoque de la auditoría interna de la calidad .....	29
2.6 Normas ISO .....	31

2.6.1	ISO 19011 .....	31
2.6.2	ISO 9001 .....	32
2.6.3	ISO 10013 Directrices para la documentación .....	33
2.7	Gestión de calidad total .....	33
2.7.1	Responsabilidades del Inspector de Calidad .....	34
2.8	COSO ERM.....	34
2.8.1	Descripción de los Componentes del Coso.....	35
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>37</b>
<b>3 MEDODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....</b>		<b>37</b>
3.1	Método de investigación.....	39
3.1.1	Método inductivo.....	39
3.1.2	Método deductivo .....	39
3.2	Tipo de investigación.....	39
3.2.1	Investigación descriptiva.....	39
3.2.2	Investigación exploratoria .....	41
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>42</b>
<b>4 DESARROLLO DE LA AUDITORIA .....</b>		<b>42</b>
4.1	Planificación preliminar .....	42
4.2	Carta de presentación .....	46
4.3	Programa de auditoria.....	47
4.3.1	Fase I: Conocimiento preliminar .....	48
4.3.2	Fase II: Evaluación de control interno .....	69
4.3.3	Fase III: Ejecución del trabajo.....	92
4.3.4	Fase IV: Auditoría de gestión.....	116
<b>CAPÍTULO V .....</b>		<b>122</b>
<b>5 Conclusiones y recomendaciones .....</b>		<b>122</b>
5.1	Conclusiones.....	122
5.2	Recomendaciones.....	123

**Referencias.....124**  
**ANEXOS.....126**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1 - PLANIFICACIÓN PRELIMINAR, PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.</b>	<b>42</b>
<b>TABLA 2 - PLANIFICACIÓN PRELIMINAR, EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.</b>	<b>43</b>
<b>TABLA 3 - PLANIFICACIÓN PRELIMINAR, PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.</b>	<b>43</b>
<b>TABLA 4 - PLANIFICACIÓN PRELIMINAR, PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.</b>	<b>44</b>
<b>TABLA 5 - PLANIFICACIÓN PRELIMINAR, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR</b>	<b>45</b>
<b>TABLA 6 - PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>	<b>47</b>
<b>TABLA 7 – DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>	<b>53</b>
<b>TABLA 8 – DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ÓRDENES A DOMICILIO.</b>	<b>55</b>
<b>TABLA 9 – DESCRIPCIÓN DEL PROCESOS DE ATENCIONES EN EL TALLER.</b>	<b>56</b>
<b>TABLA 10 - MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR</b>	<b>61</b>
<b>TABLA 11 - MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR</b>	<b>62</b>
<b>TABLA 12 - MATRIZ DE PONDERACIÓN</b>	<b>63</b>
<b>TABLA 13 - MATRIZ DE PONDERACIÓN</b>	<b>64</b>
<b>TABLA 14 - TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>65</b>
<b>TABLA 15 – PROGRAMA DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>	<b>69</b>
<b>TABLA 16 - EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>	<b>70</b>
<b>TABLA 17 - EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>	<b>71</b>
<b>TABLA 18 - RANGOS DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>73</b>
<b>TABLA 19 - EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>	<b>93</b>
<b>TABLA 20 - ATENCIONES DE LOS ÚLTIMOS 3 MESES</b>	<b>97</b>
<b>TABLA 21 - ENCUESTAS</b>	<b>99</b>
<b>TABLA 22 - RANGOS DE CALIFICACIÓN EN ENCUESTAS</b>	<b>99</b>
<b>TABLA 23- RESULTADO DE ENCUESTA, PREGUNTA N° 1</b>	<b>101</b>
<b>TABLA 24 - RESULTADO DE ENCUESTA, PREGUNTA N° 2</b>	<b>103</b>
<b>TABLA 25 - RESULTADO DE ENCUESTA, PREGUNTA N°3</b>	<b>105</b>
<b>TABLA 26 - RESULTADO DE ENCUESTA, PREGUNTA N°4</b>	<b>107</b>
<b>TABLA 27 - RESULTADO DE ENCUESTA, PREGUNTA N°5</b>	<b>109</b>
<b>TABLA 28 - RESULTADO DE ENCUESTA, PREGUNTA N°6</b>	<b>111</b>

<b>TABLA 29 - RESULTADO DE ENCUESTA, PREGUNTA N°7</b> .....	113
<b>TABLA 30 - COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	116
<b>TABLA 31 - EQUIPO DE AUDITORÍA</b> .....	118
<b>TABLA 32 - ORDENES DE SERVICIO ENCUESTADAS</b> .....	132
<b>TABLA 33 - ORDENES DE SERVICIO ENCUESTADAS</b> .....	133
<b>TABLA 34 - ORDENES DE SERVICIO ENCUESTADAS</b> .....	134
<b>TABLA 35 - ORDENES DE SERVICIO ENCUESTADAS</b> .....	135
<b>TABLA 36 - CAMBIOS DE PRODUCTO APROBADOS</b> .....	138
<b>TABLA 37 - CAMBIOS DE PRODUCTO APROBADOS</b> .....	139

## ÍNDICE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1 - MODELO COSO ERM</b> .....	34
<b>GRÁFICO 2 - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	38
<b>GRÁFICO 3 - UBICACIÓN DE MATRIZ “SERVIMASTER”</b> .....	49
<b>GRÁFICO 4 - UBICACIÓN DE SUCURSAL “SERVIMASTER”</b> .....	49
<b>GRÁFICO 5 – ORGANIGRAMA “SERVIMASTER”</b> .....	52
<b>GRÁFICO 6 – PROCESO PARA GENERACIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO A DOMICILIO.</b> .....	54
<b>GRÁFICO 7 – PROCESO DE ÓRDENES ATENDIDAS EN EL TALLER.</b> .....	56
<b>GRÁFICO 8 - PROCESO VISITAS A DOMICILIO</b> .....	94
<b>GRÁFICO 9 - PROCESO DE INGRESOS AL TALLER.</b> .....	95
<b>GRÁFICO 10 - PROCESO CAMBIO DE PRODUCTO</b> .....	96
<b>GRÁFICO 11 - TIEMPO DE REPARACIÓN</b> .....	101
<b>GRÁFICO 12 - EXPLICACIÓN DE LA REPARACIÓN</b> .....	103
<b>GRÁFICO 13 - RESULTADO DE LA REPARACIÓN</b> .....	105
<b>GRÁFICO 14 - TRATO PERSONAL ADMINISTRATIVO</b> .....	107
<b>GRÁFICO 15 - TRATO DEL PERSONAL TÉCNICO</b> .....	110
<b>GRÁFICO 16 - EXPECTATIVAS DEL CLIENTE</b> .....	112
<b>GRÁFICO 17 - RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	113

## RESUMEN

En este trabajo se busca aplicar técnicas de auditoría, en un centro de servicio dedicado a la reparación de línea blanca, audio y video “SERVIMASTER”, siendo el centro de servicio autorizado principal de la marca SAMSUNG en la ciudad de Guayaquil; con el fin de evaluar la gestión administrativa y calidad del servicio en general.

La auditoría de gestión esta direccionada a evaluar cada una de las actividades de la empresa y la calidad del servicio ofrecido a los clientes; no tener una buena gestión administrativa en el centro de servicio podría hacer que las utilidades disminuyan y por ende a obtener pérdidas bastante significativas, esto como consecuencia a la falta de seguimiento en cada área.

Con la ayuda de un buen servicio y un buen control, es decir, aplicando estándares en tiempo y cumplimiento en las reparaciones, satisfacción en la atención por parte del personal administrativo y técnico antes, durante y después de la reparación, la compañía lograra captar más cliente y que estos sean fieles.

Es importante realizar una auditoría de gestión, para que la compañía tenga un buen funcionamiento de sus operaciones, tenga un buen enfoque al realizar la toma de decisiones y pueda aplicar acciones correctivas adecuadas que vayan de la mano con el cumplimiento de sus objetivos.

**Palabras Claves:** Calidad, servicio, auditoria, control, gestión de calidad, auditoría de gestión

## INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión aplicada en una sede de servicio, nos admitirá evaluar la eficacia de la asistencia respecto a la complacencia receptada por parte del cliente de convenio con las reparaciones, el tiempo de repuesta, la atención brindada, explicación adecuada de las dudas, todo esto con el desenlace de efectuar con las inquisiciones del beneficiario. Esto ayudará a implementar indicadores para analizar las carencias y posibilidades, detectar problemas y debilidades, permitiendo el litigio de acciones correctivas, con el finiquito de prometer una asistencia eficaz, eficiente, con estándares de eficacia óptimos.

El diseño de esta indagación es de obtener un informe de la asistencia a través de la ejecución de “AUDITORIA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA EFICACIA DE SERVICIO POST-VENTA DE UNA COMPAÑÍA DE REPARACIÓN DE LINEA BLANCA, AUDIO Y VIDEO EN GUAYAQUIL”, dicho informe contendrá comentarios, consumaciones y acomodos que sirva de guía a las autoridades de la organización, para refinar la misión íntimamente de la asociación.

Se tiene verificado una distribución de cinco capítulos en el que se desarrollará la investigación de este proyecto mediante un objetivo general, los cuales se detallan a continuación:

**Capítulo I:** Se plantea la necesidad de evaluar la calidad del servicio mediante una auditoria de gestión de un centro de servicio, además se desarrolla el problema y generalidades de la investigación, se explica el propósito de la investigación, junto con la justificación y sus objetivos.

**Capítulo II:** Nos enfocamos en la parte teórica, integrando documentación, conceptos básicos y antecedentes que sustenten el tema. Se realiza el respaldo científico del presente trabajo.

**Capítulo III:** Metodología aplicada.

**Capítulo IV:** Se desarrolla la auditoría, primero realizando un conocimiento del negocio, luego con la planificación y la ejecución, en el cual se obtendrán los resultados que nos darán bases para emitir un informe. Análisis e interpretación de resultados, de acuerdo al plan de Auditoría.

**Capítulo V:** Conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados.

# CAPÍTULO I

## 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes

Nuestro país busca el desarrollo económico mediante la inversión de las empresas, es primordial para el actual gobierno que las inversiones sean nacionales y no extranjeras, buscando las alternativas necesarias para el crecimiento económico y por ende la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Una empresa puede dar una adecuada contestación a las necesidades crecientes del mercado, si cada uno de los procesos ha sido aplicado correctamente y cuenten con un sistema de control interno, los cuales le permitirán dar un buen servicio.

La empresa “SERVIMASTER” responde a la necesidad de crecimiento de la marca Samsung de expandir su centro de servicio exclusivo de reparaciones de línea blanca, audio y video dentro de garantía de la marca; hace un año esta empresa fue seleccionada por los representantes de Samsung Ecuador para ser el centro de servicio premium (CSP) de la ciudad de Guayaquil, trayendo consigo nueva inversión en infraestructura y personal, para abarcar una mayor cantidad de órdenes de servicio asignadas al taller.

En una entrevista con la gerencia de la compañía, se informa que la nueva inversión no ha generado el rendimiento esperado, existe una gran demanda de usuarios que solicitan el servicio dentro y fuera de garantía, pero esta no ha sido constante. La nueva inversión habría tenido como objetivo abarcar en su totalidad las órdenes de servicio de la marca Samsung en la ciudad de Guayaquil.

La Auditoría de Gestión es de vital importancia ya que ayudara a verificar el cumplimiento de las normas y políticas de calidad, a mejorar el sistema de gestión y su desempeño que a su vez contribuirá para la toma de decisiones correctivas para brindar calidad en el momento de tratar con el cliente.

A la fecha, en el centro de servicio no se han ejecutado auditorías, por lo que se plantea realizar una auditoría de gestión con el fin de evaluar los posibles riesgos o debilidades que se estén presentando.

Esta investigación tiene como propósito la entrega de un informe final a los administradores de centro de servicio, en cual se presente una opinión junto con un plan de mejoras, adjuntando los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones de cada una de los procesos evaluados mediante la “AUDITORIA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO POST VENTA EN UNA EMPRESA DE UNA REPARACIÓN DE LINEA BLANCA, AUDIO Y VIDEO EN GUAYAQUIL”, con el fin de obtener mejoras de las actividades realizadas y que los dueños de la empresa puedan realizar una buena toma de decisiones de acuerdo con los objetivos planteados y medios correctivos que ayuden a fortalecer el área.

## **1.2 Problema**

A la fecha la empresa “SERVIMASTER” no ha realizado auditorías, por lo que no se ha realizado una evaluación de la utilización adecuada o no de los recursos existentes dentro de la entidad. Las utilidades dentro de las empresas disminuyen al no aplicar un buen control.

La auditoría de gestión ayudará a medir el cumplimiento de los objetivos y la situación real de la empresa, aplicando indicadores para la evaluación de los controles que se aplican, de esta manera tener información adecuada para la toma de decisiones.

## **1.3 Justificación del tema**

Este proyecto está enfocado en la mejora del servicio, por lo que se requiere aplicar una auditoría de gestión para la mejora de la calidad de un centro de servicio en la ciudad de Guayaquil con respecto al servicio que ofrece la empresa “SERVIMASTER”; al observar la ausencia de una auditoría se ha planteado la aplicación de una auditoría de gestión con el fin de una evaluación total.

El importante para la empresa mejorar el rendimiento de los procesos, por lo que se emitirá un informe en el que permitirá conocer a la gerencia las oportunidades de mejora, debilidades y riesgos que la administración, tomando decisiones de mejora y aprovechando los recursos existentes para el cumplimiento de las metas propuestas por la organización.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Examinar y evaluar los procesos y actividades respecto a la calidad del servicio en una empresa de reparación de línea blanca, audio y video, con el fin de determinar el grado eficiencia, eficacia y calidad.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Comprobar si los recursos de la empresa han sido utilizados eficientemente al realizar sus actividades económicas.
- Evaluar el sistema de control interno.
- Verificar y evaluar los resultados con respecto a las metas.
- Identificar posibles riesgos que afecten el rendimiento de la empresa.

## **1.5 Hipótesis**

La realización de una auditoría de gestión en un centro de servicio de reparación de línea blanca, audio y video permitirá evaluar la eficiencia, eficacia y calidad del servicio, ayudando a realizar mejoras y retención de clientes.

Una atención del servicio al cliente optima traerá consigo un incremento en los ingresos de la compañía.

## **CAPÍTULO II**

### **2 MARCO TEORICO**

#### **2.1 Servicio**

Las empresas de servicios se basan en la eficacia para cumplir con exactitud los requerimientos del cliente o lo que el cliente espera, de acuerdo a las expectativas perceptoras el cliente, las empresas deben comprender que servicio significa vender, en a la forma en que un buen servicio estimula al cliente a regresar, refiriéndose a un buen servicio como la atención, cumplimiento de los objetivos del cliente y satisfacción de un buen trabajo (Tschohl, 2013).

Los servicios crean relaciones sostenibles con los clientes y contribuyen significativamente a la satisfacción del cliente (Ladokun Isaac .O, Adeyemo S.A,Ogunleye P.O, 2013), por lo que es importante que los servicios ofertados por los centros de reparación sean óptimos desde que el cliente reporta un artículo hasta que el artículo se encuentre reparado, es decir, que los tiempos de reparación y respuesta sean efectivos, las reparaciones sean bien realizadas y no existan reingreso, los clientes entiendan que se realizó al artículo y apliquen recomendaciones que se les da.

##### **2.1.1 Servicio postventa**

El servicio postventa se ha convertido en una importante herramienta de marketing para la industria manufacturera a nivel mundial (Ladokun Isaac .O, Adeyemo S.A,Ogunleye P.O, 2013), esto implica una interacción continua entre el proveedor de servicios y el cliente luego de haber realizado la venta, es ahí donde las marcas buscan la creación de talleres de reparación o centros de servicios.

Las marcas en el mundo han establecido y otorgado al cliente un acuerdo o contrato llamado “garantía”, el cuál es un beneficio para los usuarios por cada uno de los artículos adquiridos, para garantizar la calidad y el funcionamiento de los artículos, esto ha surgido ya que los clientes ya no exigen sólo un producto sino también una solución integral para su problema (Raddats, 2011), adquiriendo un producto también adquieren un paquete de servicios.

Es de vital importancia realizar un seguimiento a cada una de las reparaciones, para conocer si se oferta un buen o un mal servicio, se puede aplicar un plan de servicio postventa a los consumidores para la satisfacción y retención del cliente, así como se podría obtener una mayor rentabilidad (Ladokun Isaac .O, Adeyemo S.A,Ogunleye P.O, 2013).

Una organización debe dar a sus clientes un servicio de calidad para cubrir sus necesidades, con un precio razonable una entrega a tiempo y un servicio excepcional, la gestión de calidad total está enfocado en lograr los objetivos de satisfacción del cliente, por medio de la reorganización y reestructuración de las compañías (Jhon S. Oakland, 2014), siempre buscando la eficacia, eficiencia y una economía estable dentro de la organización.

## **2.2 Auditoría**

Varios autores coinciden en que la auditoria comenzó a practicarse por el hombre desde tiempos muy remotos, no como tal ya que no existían las relaciones comerciales complejas, pero el hombre realizaba varias operaciones de intercambio también llamado en esos tiempos trueque, en estas operaciones el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Adicional de determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la Auditoría.

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios, los cuales deberán ser herramientas eficaces y fiables en apoyo a las políticas y controles de gestión. La auditoría de calidad es un proceso documentado e independiente, donde se busca evaluar evidencias de auditoria, es como un examen donde se verifica que todos los procedimientos, actividades y disposiciones establecidas cumplan con las políticas de calidad estipuladas. (Organización internacional para la normalización, 2011)

Un programa de auditoria depende de uno o más auditores, dependiendo el tamaño, la complejidad y la naturaleza de la empresa, también incluyen todas las

actividades necesarias para planificar y organizar la auditoría. (Organización internacional para la normalización, 2011)

### **2.2.1 Historia auditoría de la calidad**

El interés por el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 se dio 1987, la tecnología estaba avanzando, se firmaban acuerdos comerciales mundiales. (Norma internacional ISO 9001, 2008)

La Comunidad Europea, Canadá y Australia fueron los primeros en aplicar la auditoría de calidad, utilizada anteriormente para la certificación de productos, los registradores necesitaban una norma para estas evaluaciones, pero ahora este sistema de calidad debía ser evaluado por lo que los Británicos tomaron un borrador de un comité y lo publicaron como BS7229 en 1989, el documento aprobado final salió dos años después en tres partes. La ISO 10011-1 se publicó en diciembre de 1990. Las partes 2 y 3 salieron en Mayo de 1991. En Estados Unidos se tomaron los tres documentos y lo volvieron uno solo, publicándolo en 1994, fue llamado Q10011, además la norma Canadiense Q395 de 1981 fue la base de todos estos documentos nacionales e internacionales.

A mitad del año 1990 comenzaron trabajos informales sobre las ISO 19011 para auditorías de gestión de calidad, y comenzaron oficialmente en 1998. En esta época no solo se busca elaborar un enfoque para los auditores sino también se buscaba crear un conjunto de reglas para la aplicación en evaluaciones. (Arter, 2004)

### **2.3 Auditoría de gestión**

La auditoría de gestión es un examen sistémico que analiza la eficiencia, la efectividad, la economía, la ética y la ecología (Maldonado, 2011) , por medio de los diferentes indicadores se realiza una evaluación del funcionamiento de la empresa y permite visualizar puntos de mejoras y el tipo de acción que se debe aplicar.

La auditoría de gestión puede llegar a tener un alcance en el sector de la economía, desde las actividades cotidianas hasta las financieras, esto por medio de una limitación de las operaciones, por medio programas o sistemas ya establecidos, lo

cual dará lugar a una mejor control y organización (Maldonado, 2011). Uno de los motivos que alientan a las empresas a llevar a cabo una auditoria de gestión, es el deseo de un cambio o ajuste en la gestión.

## **2.4 Beneficios de la auditoría de gestión**

Brinda lineamientos claros a la gerencia para lograr metas y objetivos planteados, con la consecución de ellos garantizará un crecimiento de la empresa ya que brindan seguridad y confianza en sus operaciones haciéndolas competitivas en el sector que se desarrollen sus actividades.

- Fortalecimiento en las diferentes áreas.
- Mayor confianza en la dirección.
- Mejor control de los recursos.

### **2.4.1 Proceso de auditoría de gestión**

#### **2.4.1.1 FASE 1: Preliminar**

En esta fase se permite conocer a la empresa, su funcionamiento, organigrama y cumplimiento de metas, para tener una adecuada planificación y ejecución de la auditoria.

#### **Orden de Trabajo**

Es el documento donde se le autoriza al Equipo de Trabajo a dar inicio a la auditoria, realizarla y ejecutarla de acuerdo a la ley.

#### **Visita Previa**

En este paso se realiza una estrategia global que enfoque el alcance y naturaleza de los procedimientos que se realizaran al aplicar la auditoria.

#### **Reporte de Planificación**

Se debe de precisar el alcance, lo que se va a evaluar, que métodos se va a emplear, y sobre que va a ir orientada toda la programación.

#### **2.4.1.2 FASE 2: Planificación de la auditoría**

En esta etapa debemos tener claro todo sobre la empresa su actividad, organigrama, objetivos, metas, visión, misión, recursos y políticas, etc.

Esto se hará con el fin de orientar las actividades que se realizarán para la auditoría.

### **Programa de Auditoría**

Es un esquema donde se detalla todo el trabajo que se va a realizar, técnicas y procedimientos que se van a emplear además de los papeles de trabajo que van a ser elaborados para llevar a cabo la auditoría.

#### **2.4.1.3 FASE 3: Ejecución**

En esta etapa se aplica todas las técnicas y métodos establecidos para la auditoría, se busca obtener toda la evidencia necesaria para poder sustentar sus opiniones y recomendaciones.

### **Hallazgos de Auditoría**

Son asuntos o se podría llamar anomalías que llaman la atención del auditor, estas deben de informarse a la gerencia ya que puede representar deficiencias significativas para la empresa.

#### **2.4.1.4 FASE 4: Resultados**

Se prepara un informe final basado en las evidencias y hallazgos de auditoría, esto se debe de entregar a la entidad que solicitó la auditoría en un tiempo establecido por la misma.

## **2.5 Auditorías de la calidad**

La auditoría de Calidad es la más amplia pues implica la evaluación de la estructura organizativa, de responsabilidades de procedimientos, de procesos y recursos establecidos.

### **2.5.1 Auditorías de calidad para mejorar su comportamiento**

Describe que las auditorías de calidad tienen que seguir cuatro reglas:

- Tienen que proporcionar información para tomar decisiones
- Deben estar cualificados para realizar sus tareas
- Las mediciones deben ser tomadas según requisitos definidos
- Las conclusiones deben ser basadas en hechos.

La Auditoria de Comportamiento se fija en tres cosas:

- Cumplimiento de reglas
- Eficacia del uso de reglas
- Adecuación de las reglas para los cumplimientos de objetivos.

## 2.5.2 Clasificación auditoría de la calidad

Una de las clasificaciones más comunes que suele hacerse de las auditorías:

- **Auditoria Interna:** Es una evaluación de los controles, riesgo, transacciones, operaciones entre otros. Por un profesional que pertenece a la misma empresa, utilizando técnicas determinadas con el objetivo de que por medio del informe o sugerencias la compañía pueda mejorar los métodos de control y de esa manera la empresa opere de manera más eficaz y eficiente.

- **Auditoria Externa:** es una evaluación independiente de los diferentes controles de la empresa realizado por un profesional sin vínculo alguno con la empresa, este profesional evalúa cualquier sistema de información y sobre éste emite una opinión

La auditoría nos hace saber en qué nivel se cumple las políticas establecidas por un empresa, incluso se puede detectar cuáles son las áreas que están fallando en los procesos. La función de la auditoria interna es ayudar a los miembros de la organización en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades.

## 2.5.3 Enfoque de la auditoria interna de la calidad

Se necesita realizar auditorías de calidad para saber si sistema de la calidad incorporado cumple con los requisitos especificados.

- Para medir la eficacia y la eficiencia del sistema de calidad en el cumplimiento de objetivos de la calidad establecidos.
- Para dar los clientes sientan seguridad de la organización por disponer de herramientas de autoevaluación que asegura las características de la calidad de sus procesos.

- Para dar cumplimiento a lo señalado por los requisitos de las normas internacionales para la normalización referente al servicio al cliente.

Lo que se verifica en una auditoria:

- Que todos procedimientos estipulados sean aplicados.
- Que los procedimientos son adecuados a la función.
- Que el personal esté capacitado.
- Que los procedimientos sean de acuerdo a lo documentado.

La auditoría interna permite a que los responsables de la empresa tomen decisiones sobre la situación de calidad por el que pasa en cierto momento dado, además de verificar que tan conformes están de las disposiciones que han dado y que tan lejos están de cumplir con los objetivos establecidos

En la Auditoría Interna el informe va dirigido a la Gerencia de la Compañía para que ellos evalúen y tomen decisiones correctivas, todas estas decisiones que tomen para la mejora de la empresa debe de quedar documentada.

A estas actividades de mejora se debe dar seguimiento por lo que debe establecerse a una persona o a un equipo que se haga responsable de verificar que las mejoras se vayan dando.

En conclusión la Auditoria Interna es la que se realizan de acuerdo con las disposiciones de la empresa, por el personal debidamente calificado, la norma establece que la organización debe llevarlas a cabo a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por un lado, conforme a lo planificado con las indicaciones de la norma y además con lo establecido por la organización; y por otro lado, si es eficaz la implementación del sistema de calidad.

## **2.6 Normas ISO**

Las normas ISO (International Organization for Standardization) sirven como directriz para la auditoría de los sistemas de gestión, mediante la aplicación de la ISO 9000 pequeñas y medianas empresas buscan mejorar los esfuerzos de calidad total dentro de la compañía, reconociendo a la gestión de calidad total como un área importante dentro de la organización. (Jhon S. Oakland, 2014).

### **2.6.1 ISO 19011**

Esta ISO utilizamos de guía para realizar la auditoria de gestión, nos da recomendaciones de lo que se debe hacer desde el inicio de la auditoria que es la asignación del líder, definición de objetivos, determinación de viabilidad, selección del equipo de auditor, establecimiento del contacto auditado. En la revisión de la documentación donde se realiza los documentos pertinentes al sistema de gestión. Preparación de las Actividades de auditoria que es el plan de auditoria, asignación del equipo y preparación de los documentos de trabajo. (Norma internacional ISO 19011, 2002)

Métodos y técnicas que permita al auditor examinar la realización de las actividades de auditoria que es la recopilación y verificación de la información, generalización de hallazgos, preparación de las conclusiones y preparación del informe de auditoría.

Esta norma es clara cuando se refiere a métodos y conocimientos específicos que debe tener un auditor de gestión de calidad, son los siguientes conocimientos:

- a) Conocimientos en el sistema de gestión de calidad para encontrar hallazgos y así generar conclusiones de auditoria.

Los conocimientos son los siguientes:

- Términos que involucra lo que es la calidad,
- Principios de gestión de calidad y
- Aplicaciones del sistema de calidad
- Herramientas de gestión de calidad

b) Procesos que permita al auditor comprender el contexto en el cual se estará dando la auditoría.

Los conocimientos son los siguientes:

- Tener conocimiento en el sector.
- Características técnicas de los procesos
- Tener prácticas en el sector.

De la ISO 19011:2011 sabremos la Directrices para la Auditoria de Gestión, principios, normas, programa de auditorías, como formar el equipo de trabajo, tener claro los principios tanto como el de objetividad, independencia, entre otros.

### **2.6.2 ISO 9001**

De la ISO 9001:2008 se refiere al Sistema de Gestión de Calidad ya que se menciona en dicha norma que la adopción de un Sistema de Calidad es estrategia de una empresa y al realizar una auditoría de gestión lo que vamos a auditar es dicho sistema de calidad.

Integrar un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica por parte de la empresa, el diseño y la implementación de un sistema de calidad están influenciados por los siguientes organismos:

- El entorno de la organización
- Tamaño de la organización
- Objetivos
- Servicio que proporciona
- Procesos
- Estructura de la organización.

Para que una organización se maneje de forma eficaz, tiene gestionar actividades relacionadas entre sí, la aplicación de un sistema de calidad en una organización, junto la auditoria interna que se cerciore que este sistema está funcionando como esperan, así como su gestión para llegar al resultado deseado se lo denominará

enfoque de calidad que es el control que se proporciona sobre las actividades dentro del sistema de gestión de calidad.

La norma específica que la organización debe de implementar, evaluar, corregir, documentar y mantener un sistema de gestión de calidad, además debe:

- Implementar los procesos para llevar a cabo el sistema de gestión de calidad.
- Darle seguimiento a los procesos incorporados del sistema de calidad.
- Métodos eficaces para probar los procesos
- Toma acciones necesarias para llegar a cumplir los objetivos.

### **2.6.3 ISO 10013 Directrices para la documentación**

Promueve la adopción de procesos cuando se implementa el sistema de gestión de calidad, para que una empresa funcione de manera eficaz debe de generar actividades relacionadas entre sí, bajo un control continuo que proporciona las relaciones entre los procesos individuales del sistema, así como su combinación e interacción.

La documentación del sistema de gestión de calidad puede relacionarse con todas las actividades que se realiza en la empresa, es necesario que los requisitos, normas, objetivos y alcance del sistema de gestión de calidad se orienten al manual de calidad.

## **2.7 Gestión de calidad total**

Gestión de calidad total describe un enfoque de gestión para el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, es una filosofía de gestión que se desarrolla para hacer un adecuado uso de los recursos de una compañía, en el que los miembros de una organización colaboran para tener mejoras de procesos, productos, servicios y la cultura en la que trabajan, logrando una mejora constante. (Peratec, 2012)

Gestión de calidad total tiene un enfoque corporativo en satisfacer y superar las expectativas de los clientes y reducir significativamente los costos derivados de la mala calidad, las responsabilidades deben ser de todos los miembros de una institución, desde el accionistas hasta el empleado de menor rango para obtener un adecuado rendimiento y crecimiento de la empresa. (Fonseca, 2015)

## 2.7.1 Responsabilidades del Inspector de Calidad

- Cumplimiento de los requerimientos de inspección aplicables
- Comunicación de los requerimientos de inspección
- Planificación eficaz y racional
- Registro de los resultados obtenidos
- Informe de los resultados
- Comprobación de la eficacia de las medidas de corrección
- Conservación y la seguridad de los documentos relativos de la inspección.

## 2.8 COSO ERM

El COSO es una organización voluntaria que se encuentra en EEUU, creada con el fin de brindar información a la gestión ejecutiva y las entidades del gobierno sobre la ética, controles internos, riesgo empresarial, fraude y acerca de los informes financieros. (Gaitán, 2015)

**Gráfico 1 - Modelo COSO ERM**



**Fuente:** Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)

## 2.8.1 Descripción de los Componentes del Coso

- **Ambiente interno**

Es la base fundamental para los otros componentes, ya que le da disciplina y estructura de cada uno de los colaboradores de la empresa; se debe tener conocimiento además de conciencia sobre cuáles son los riesgos que pueden presentarse y los controles que se deben aplicar para evitarlos.

- **Establecimiento de objetivos**

Es importante porque la empresa previene riesgos, además la empresa debe tener clara la meta, la misión y visión, se busca que todos se alineen y vayan a un mismo sentido.

- **Identificación de eventos**

La empresa debe de identificar eventos analizarlos y clasificarlos como riesgos o como oportunidades, para así poder enfrentarlos y solucionarlos de la mejor forma posible.

- **Actividades de control**

Son procedimientos que asegura que los riesgos tendrán su respuesta, existen 5 tipos de actividades de control:

- Preventivo
- Detectivo
- Manuales
- Computarizados
- Controles Gerenciales

- **Respuesta del riesgo**

Existen diferentes tipos de respuestas al riesgo entre esa está:

- Evitarlo: todas las actividades que general riesgo se discontinúan.
- Reducirlo: se reduce la probabilidad de ocurrencia de riesgo
  - Compartirlo: compartir una proporción del riesgo ya sea con algún empleado o con los clientes.
- Aceptarlo: no se toma ninguna acción que afecte el impacto.

- **Información y Comunicación**

La información es necesaria en todos los niveles para hacer frente a los riesgos, identificando, evaluando y dando respuesta a cada uno de ellos. La comunicación debe de fluir por toda la organización en todos los sentidos.

- **Monitoreo**

Sirve para que el proceso sea efectivo para que todos los componentes del caso funcionen adecuadamente, esto se puede medir por medio de:

- Monitoreo continuo
- Evaluaciones
- Combinación de ambas.

## **CAPÍTULO III**

### **3 MEDODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

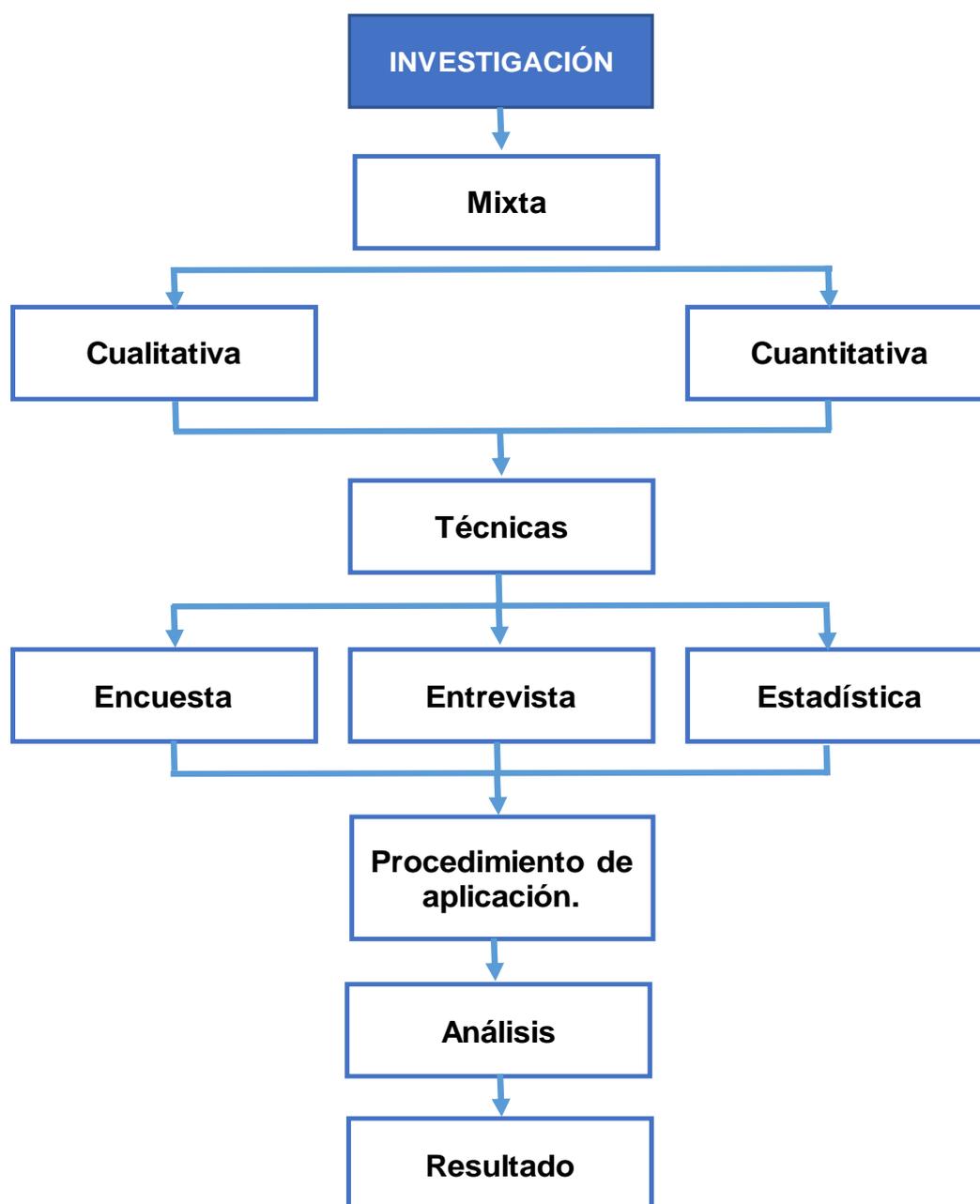
Esta investigación está sustentada bajo el enfoque de carácter mixto, éste es un modelo de dos etapas, el cual recolecta, analiza y relaciona datos cuantitativos y datos cualitativos en un mismo estudio, en lo referente a nuestra investigación utilizaremos como método: entrevistas, encuestas y datos estadísticos.

Este enfoque al tener dos etapas primero debe de ser el enfoque cuantitativo donde se sacan cifras exactas según las estadísticas y luego se da el enfoque cualitativo el cual observa, analiza las respuestas.

Este enfoque tiene algunas ventajas para la cual se decidió utilizarlo entre ellas:

- Incrementa nuestra confianza en los resultados
- Se logra una perspectiva más precisa
- Ayuda a clarificar y teorizar el problema de investigación.
- Se explora y explota mejor los datos que serán presentados como resultados de la investigación
- El entendimiento es mayor y más rápido.

**Gráfico 2 - Metodología de la investigación**



**Elaboración:** Las autoras

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y probar la hipótesis, la recolección de datos se obtiene a través de las encuestas o entrevistas.

El enfoque cualitativo este método es más parcial ya que estudiará aspectos particulares pero desde una misma perspectiva.

### **3.1 Método de investigación**

#### **3.1.1 Método inductivo**

El método inductivo es un proceso basado en enunciados singulares, en el que se realizan descripciones de los resultados ya analizados en casos particulares, obteniendo enunciados universales pudiendo estudiar el comportamiento en las mismas circunstancias (Sanchez, 2011). Este método se relaciona con la investigación, ya que existen factores de estudio de la calidad y el servicio, que son particulares y servirán para los aspectos generales del problema como la revisión del manual de procedimientos que debe de seguir cada colaborador de la empresa.

#### **3.1.2 Método deductivo**

El uso del método deductivo permitirá partir de la hipótesis o de antecedentes generales para aplicarlos a la problemática para llegar a las conclusiones.

### **3.2 Tipo de investigación**

El objetivo de la investigación es descriptivo ya que se exponen características, los elementos que se pretende estudiar en la visión, insistencia y mejora, y de esto mejorar los controles ya existentes en la empresa.

#### **3.2.1 Investigación descriptiva**

Es aquella que se basa en la indagación, el análisis, interpretación y los procesos del fenómeno. En esta investigación se busca demostrar en forma interpretativa, la conclusión en su totalidad a partir de los hallazgos, de esta manera se garantiza la veracidad de la conclusión.

Se va a enfocar en la definición de índices de satisfacción del cliente y la competitividad del personal.

Los siguientes puntos resume la secuencia de este proceso:

- Debe existir una etapa de observación y los apropiados registros de los hechos y hallazgos.
- Se procede hacer el análisis de lo observado
- Se realizará la clasificación de los elementos anteriores.
- Formulación de proposiciones científicas o enunciados universales.

### **Recolección de datos**

Sirven para recopilar información, mediante la observación, obteniendo así una noción de cómo se están desarrollando las actividades en la empresa y a su vez poder verificar la documentación de la empresa.

### **Técnicas**

Las técnicas son herramientas metodológicas de la investigación, ya que permite implementar diferentes etapas, es la manera de alcanzar objetivos.

Tipos de técnica a aplicar:

- Entrevista
- Análisis documental
- Indagación
- Conciliación de datos
- Procesamiento manual

### **Instrumentos**

Están relacionados con las técnicas que se van a aplicar, estos son:

- Guía de entrevista
- Guía de análisis documental
- Manual

### **Entrevista**

Es la comunicación instrumento eficaz que se fundamente en la interrelación humana, proporciona enfoques prácticos, analíticos e implícitos.

Para realizar la entrevista se debe de elaborar un cuestionario donde se debe de cumplir ciertos requerimientos:

- Tiene que ser clara y comprensible
- Debe iniciar con preguntas fáciles de responder
- No deben de incomodar
- Deben de referirse a un solo aspecto
- No debe de inducir la respuesta
- No hacer preguntas innecesarias
- El lenguaje debe de ser apropiado

### **3.2.2 Investigación exploratoria**

La investigación exploratoria permite tener un mejor enfoque los aspectos del problema, proporcionando ideas para el análisis de datos, y aplicando diversas pruebas de las hipótesis planteadas, arrojando resultados que serán utilizados para la toma de decisiones (Ferrer, 2016). Este tipo de investigación se ha seleccionado para tener un correcto entendimiento del problema de la empresa, definir las necesidades y expectativas del cliente, partiendo de la entrega del servicio, el cumplimiento de los estándares del cliente, ayudando a un mejor rendimiento de la empresa, y lograr efectivas conclusiones.

## CAPÍTULO IV

### 4 DESARROLLO DE LA AUDITORIA

#### 4.1 Planificación preliminar



#### PLANIFICACIÓN PRELIMINAR CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER

**Tabla 1** - Planificación preliminar, procedimientos de auditoría.

N°	Actividades a realizarse	Horas planificadas	Horas reales	Diferencia	Elaborado
	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	
1	Entrevista a gerente general del Centro de Servicio "SERVIMASTER" para determinar el tipo de auditoría.	8	6	2	KM
2	Medición de riesgo preliminar del Centro de Servicio "SERVIMASTER"	5	4	1	KM
3	Revisión de normativa interna de la empresa.	4	3	1	KM
4	Revisión de la estructura organizacional.	4	4	0	KM
5	Visita de instalaciones y observación de procesos.	10	8	2	KM
6	Entrevista a los principales funcionarios de los procesos, conocimiento de aspectos relevantes.	8	8	0	KM
7	Elaboración de oferta y contrato de auditoría.	8	5	3	KM

**Elaboración:** Las autoras

## PLANIFICACIÓN PRELIMINAR CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER

**Tabla 2 - Planificación preliminar, evaluación de control interno.**

N°	Actividades a realizarse	Horas planificadas	Horas reales	Diferencia	Elaborado
	<b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	
1	Cuestionario de control interno	8	6	2	PV
2	Aplicación de cuestionario de control interno.	4	4	0	PV
3	Determinación de nivel de confianza y riesgo de control, riesgo de detección y riesgo de auditoría.	4	4	0	PV

**Elaboración:** Las autoras

**Tabla 3 - Planificación preliminar, procedimientos de auditoría.**

N°	Actividades a realizarse	Horas planificadas	Horas reales	Diferencia	Elaborado
	<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	
1	Cuestionario de control interno.	6	4	2	KM
2	Aplicación de cuestionario de control interno.	5	5	0	KM
3	Determinación de nivel de confianza y riesgo de control, riesgo de detección y riesgo de auditoría.	5	4	1	KM

**Elaboración:** Las autoras

## PLANIFICACIÓN PRELIMINAR CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER

**Tabla 4** - Planificación preliminar, procedimientos de auditoría.

N°	Actividades a realizarse	Horas planificadas	Horas reales	Diferencia	Elaborado
	<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	
1	Plan general de auditoría de gestión: motivo, objetivos, alcance del examen, base legal, objetivos de la institución, técnicas y procedimientos a aplicarse en la auditoría, distribución de trabajo y tiempos, requerimientos del personal técnico, requerimientos de equipos y materiales, documentos requeridos y cronograma de trabajo.	12	10	2	PV
2	Programa de auditoría del post-venta en el Centro Servicio "SERVIMASTER".	10	10	0	PV
3	Programa de auditoría de atención al cliente.	10	10	0	PV

**Elaboración:** Las autoras

## PLANIFICACIÓN PRELIMINAR CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER

**Tabla 5** - Planificación preliminar, procesos y procedimientos a evaluar

**Elaboración:** Las autoras

N°	Actividades a realizarse	Horas planificadas	Horas reales	Diferencia	Elaborado
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR</b>	<b>134</b>	<b>124</b>	<b>10</b>	
1	Políticas internas de atención al cliente.	14	12	2	KM
2	Atenciones a domicilio.	18	18	0	KM
3	Ingresos en el taller.	18	16	2	KM
4	Verificar solicitudes versus atenciones realizadas.	18	16	2	KM
5	Muestra de ordenes atendidas a domicilio.	18	18	0	KM
6	Muestra de ordenes atendidas en el taller.	18	16	2	KM
7	Órdenes procesadas para cambio de producto.	10	10	0	KM
8	Solicitud de diagnosticos y reparaciones.	10	8	2	KM
9	Verificar técnicos asignados a ordenes de servicio.	10	10	0	KM

## 4.2 Carta de presentación



Guayaquil, 18 de octubre de 2016

Ing. Miguel Chiluza Peña

**GERENTE GENERAL**

**CENTRO DE SERVICIOS SERVIMASTER**

Ciudad.-

Me dirijo a usted para comunicarle que con Orden de Trabajo Nro. 000256 se ha requerido realizar una **Auditoría del servicio Post-venta del Centro de Servicio SERVIMASTER del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016**, para lo que solicito se comunique al departamento respectivo con el fin de que faciliten la información necesaria para la realización del trabajo de Auditoría, que estará a cargo del equipo conformado por:

**SUPERVISOR:** Ing. Daniela Arellano López; **JEFE DE EQUIPO:** Srta. Karen Stefania Martínez Bravo; **OPERATIVO 1:** Sra. Brigitte Paulette Vidal Quito cabe recalcar, que la presente auditoría fue autorizada por la máxima autoridad de la empresa, según oficio N°00001523 de fecha 14 de junio de 2016.

Atentamente:

---

Ing. Daniela Arellano López

**SUPERVISOR DE EQUIPO DE AUDITORÍA**

### 4.3 Programa de auditoría



#### FASE I

CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER

Auditoría de gestión

Programa de auditoría

#### Objetivos:

- Establecer recursos necesarios para la elaboración de la auditoría.
- Tener un conocimiento general de la actividad de la empresa.
- Familiarizar al auditor con el entorno de la empresa.
- Realizar una evaluación con el cliente de la satisfacción del servicio brindado por la empresa.

**Tabla 6** - Programa de auditoría

N°	Procedimiento	Responsable	Fecha
1	Entrevista con la gerencia.	Karen Martínez (KM)	24/10/2016
2	Visita preliminar.	Karen Martínez (KM)	24/10/2016
3	Medición de riesgo preliminar.	Karen Martínez (KM)	24/10/2016

**Elaboración:** Las autoras

### **4.3.1 Fase I: Conocimiento preliminar**

#### **4.3.1.1 Actividad Comercial**

“SERVIMASTER” empezó sus operaciones en 1995, abriendo su primer local en el sector norte de la ciudad de Guayaquil. Desde sus inicios el local se especializó en el servicio técnico, reparación y venta de repuestos de electrodomésticos, comenzando como autorizado de ciertas marcas reconocidas Daewoo, Panasonic, Samsung con el cual pudo posicionarse bien dentro del mercado, llegando a ser en la actualidad el autorizado principal de la marca Samsung en Guayaquil.

La empresa se encuentra en la transición de nombre comercial y diversificación de sus actividades: VIDEOMASTER, SERVIMASTER, CLIMASTER.

La filosofía empresarial está orientada a la satisfacción total del cliente, con su principal objetivo brindar a través de un servicio cálido y personalizado, las mejores soluciones a las necesidades de los productos para el hogar.

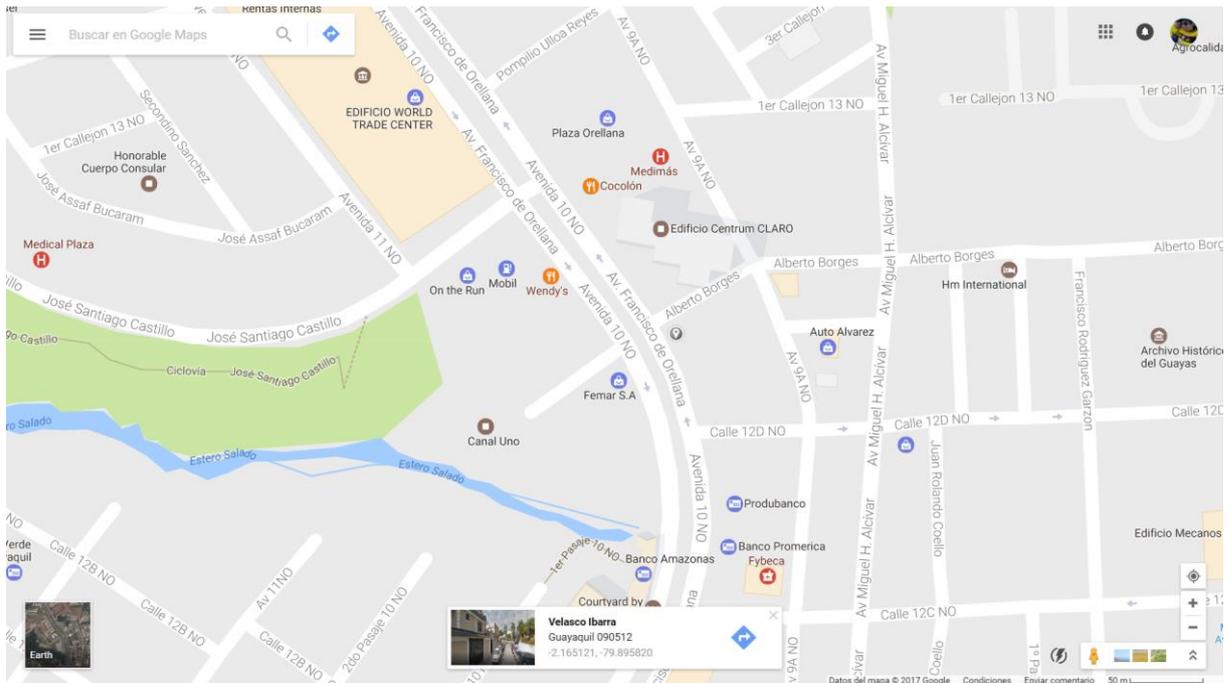
La oficina matriz está ubicada en Guayaquil, Ecuador, en el cual opera el autorizado de Samsung. La sucursal se encuentra ubicada en Guayaquil, Ecuador, en el cual brindan atención a electrodomésticos de cualquier marca, adicional tiene convenios con las cadenas comerciales para poder abarcar la garantía extendida de los electrodomésticos para el hogar.

#### **4.3.1.2 Ubicación Geográfica**

“SERVIMASTER” cuenta con 2 oficinas, en las que se generan las ordenes dentro y fuera de garantía; la oficina matriz es la encargada de las garantías de Samsung.

**Matriz:** Av. Francisco de Orellana y Av. Alberto Borgues esquina, Cdl. Kennedy Norte Mz 104 Villa 13 (esquina, junto al edificio de claro).

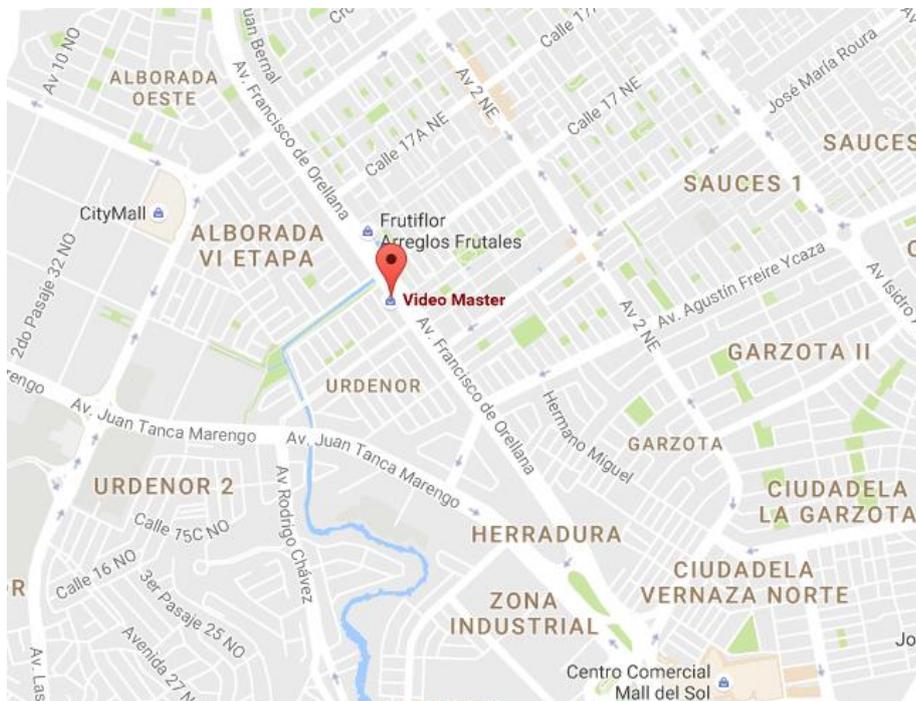
### Gráfico 3 - Ubicación de matriz “SERVIMASTER”



Fuente: (GOOGLE, s.f.)

**Sucursal:** Av. Francisco de Orellana Clda. Urdenor 1 Mz 125 solar 11 (Diagonal a la piscina Jorge Delgado Panchana).

### Gráfico 4 - Ubicación de sucursal “SERVIMASTER”



Fuente: (GOOGLE, s.f.)

#### **4.3.1.3 Misión de compañía**

Consolidarse como una empresa líder en el mercado nacional, con tecnología de vanguardia y altamente productiva; integrada por profesionales capacitados, calificados y comprometidos a la prestación de servicios y el alcance de la satisfacción del cliente.

#### **4.3.1.4 Visión de la compañía**

Satisfacer las solicitudes de los clientes en lo que respecta al servicio técnico, reparaciones y mantenimientos de los artículos de línea blanca, audio y video, para un alcance efectivo de los objetivos de la empresa, para convertirla en la más eficiente y rentable del país en este tipo de servicio.

#### **4.3.1.5 Objetivos estratégicos**

- Brindar un servicio óptimo.
- Lograr una cobertura a nivel nacional.
- Contar con un personal altamente capacitado.
- Mejorar continuamente los procesos de la empresa.

#### **4.3.1.6 Política de servicio**

La empresa tiene como objetivo una inmediata revisión y reparación para artículos ingresados en el local; para las visitas a domicilio ha establecido una atención en máximo 48 horas, en el que se espera dejar solucionado el inconveniente del cliente.

Para cumplir con todo lo establecido, se tiene implementado un pre-diagnostico, que se refiere a lograr saber la falla de acuerdo al síntoma reportado por el cliente; por este punto se tiene en planta a un técnico fijo para que realice este labor.

Se realizan capacitaciones constantes al personal en general sobre a atención al cliente, la imagen y el trato hacia los consumidores, además de las actualizaciones al personal técnico.

#### **4.3.1.7 Principios**

- Ética profesional.
- Honestidad.
- Equidad.
- Respeto.

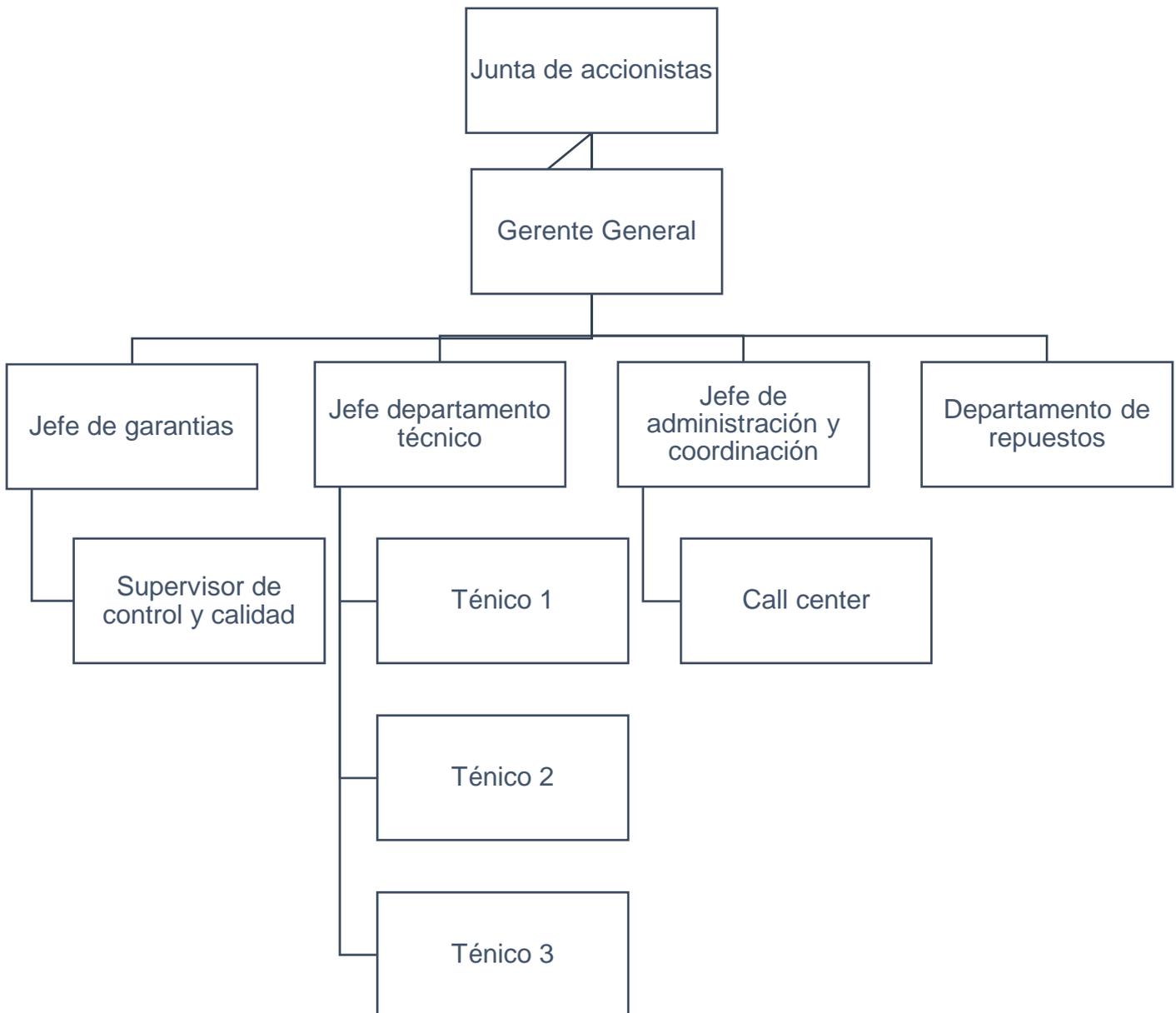
#### **4.3.1.8 Política de garantía**

Las políticas de garantía aplicadas por el centro de servicio, son las mismas aplicadas por la marca Samsung a nivel mundial: (Samsung, s.f.)

- La garantía aplica para el cliente que consta en la factura de compra, el mismo que debe presentar la prueba de que la compra se ha realizado junto con el certificado de la garantía.
- Artículos cuyos daños se hayan presentado durante el uso normal del mismo, esto de acuerdo a lo que consta en el manual de usuario en el que constan las instrucciones y propósitos para los que se ha diseñado el artículo.
- La garantía aplicada para el dueño, es decir la persona que consta en la factura y la misma no es transferible.
- Son responsabilidad del cliente todos los gastos correspondientes a instalación, mantenimiento y explicación, estos no son cubiertos por la garantía.

### 4.3.1.9 Organigrama de la empresa

Gráfico 5 – Organigrama “SERVIMASTER”



Fuente: (SERVIMASTER, 2016)

**Tabla 7 – Descripción de cargos**

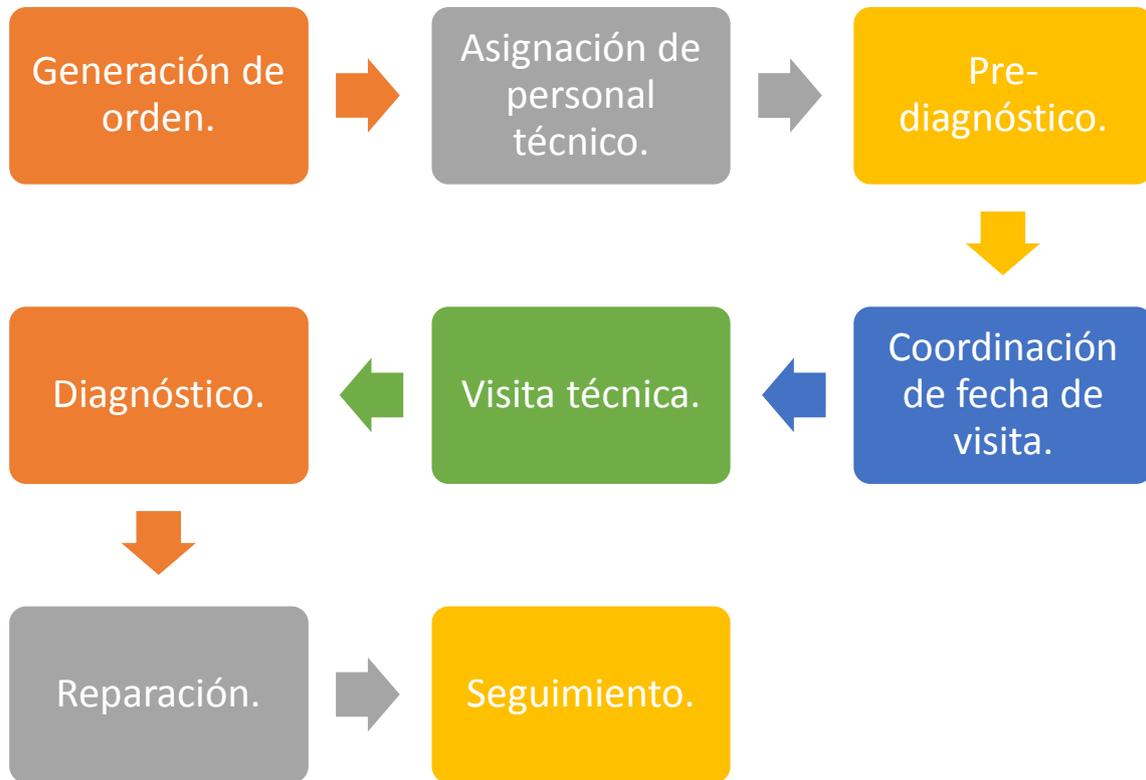
Cargo	Funciones
Gerente general.	Toma de decisiones relevantes administración y seguimiento de la empresa.
Jefe de garantías.	Encargada de las órdenes dentro de garantía de la marca Samsung.
Supervisor de control y calidad.	Seguimiento a las órdenes de trabajo.
Jefe de departamento técnico.	Técnico principal de la empresa, encargado de cada grupo de técnicos.
Jefe de administración y coordinación.	Controla que las órdenes sean generadas, coordinadas y atendidas.
Departamento de bodega.	Controla ingreso y despacho de repuestos al personal técnico.

**Elaboración:** Las autoras

**Fuente:** (SERVIMASTER, 2016)

#### 4.3.1.10 Órdenes de servicio a domicilio.

**Gráfico 6** – Proceso para generación de órdenes de servicio a domicilio.



**Elaboración:** Las autoras

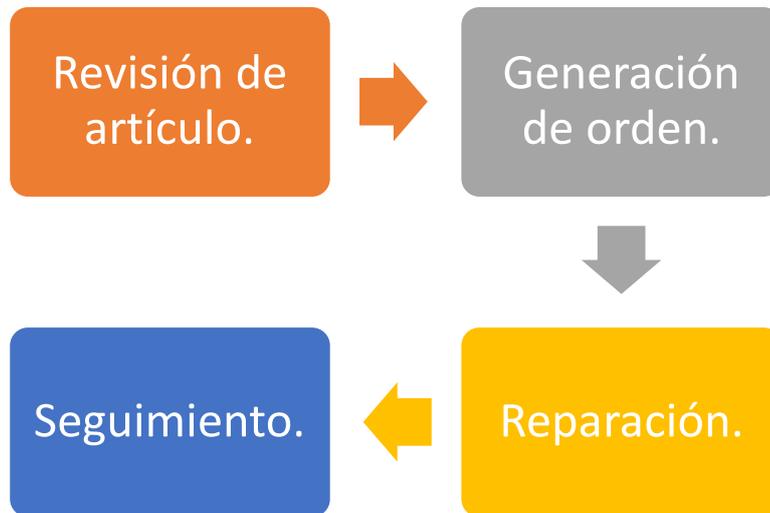
**Tabla 8 – Descripción del proceso de órdenes a domicilio.**

Proceso	Descripción	Objetivo
Generación de orden.	Se receptan datos completos del cliente, artículo a reportar y falla que presenta.	Recepción adecuada de datos por el call center.
	Se asigna una orden de trabajo para la reparación.	Informar sobre la orden generada y tiempo en que se va atender la solicitud.
	Se confirma pasos a seguir por el cliente previo a la visita.	Dar recomendaciones y pruebas a realizar previo a la visita. Confirmar documentación requerida para la visita.
Asignación de personal técnico.	Se verifica personal adecuado para el requerimiento del cliente.	Asignar personal capacitado y con experiencia.
Pre-diagnóstico.	Se confirma la falla, tiempo en que ha venido ocurriendo, fallas anteriores.	Tener un conocimiento completo de la falla.
		Contar con los manuales de servicio.
Coordinación de fecha de visita.	Se confirma día asignado de la visita para que alguien encargado pueda esperar al técnico.	Llegar a un acuerdo sobre un día y hora de visita.
Visita técnica.	Una vez en ruta se contacta con el cliente y se confirma en ruta la visita, se informa algún retraso.	Cumplir con la fecha y hora establecida.
Diagnóstico.	En el domicilio se hacen todas las mediciones y se hacen las verificaciones necesarias al artículo.	Tomar todas las evidencias necesarias.
		Seguir procesos establecidos por la Samsung.
		Llevar todas las herramientas.
Reparación.	Se deja el artículo funcionando.	Informar sobre el daño al cliente.
		Dar recomendaciones al cliente.
Seguimiento	Se verifica si se dejó operativo el artículo.	Confirmar si la reparación quedó a satisfacción del cliente.

**Elaboración:** Las autoras

#### 4.3.1.11 Órdenes atendidas en el taller.

**Gráfico 7** – Proceso de órdenes atendidas en el taller.



**Elaboración:** Las autoras

**Tabla 9** – Descripción del procesos de atenciones en el taller.

Proceso	Descripción	Objetivo
Recepción artículos asignación técnico.	Verificación de falla.	Confirmar que sea un defecto de fábrica.
	Estado del artículo.	Verificar golpes, rayaduras, etc.
	Realizar el diagnóstico.	Verificar parte defectuosa.
Generación de orden.	Se receptan datos completos del cliente y detalle del artículo.	Confirmación de datos de la factura.
Reparación.	Se deja el artículo funcionando.	Informar sobre el daño al cliente.
		Dar recomendaciones al cliente.
Seguimiento	Se verifica si se dejó operativo el artículo.	Confirmar si la reparación quedó a satisfacción del cliente.

**Elaboración:** Las autoras

#### **4.3.1.12 Reglamento interno de atención al cliente**

##### **Introducción**

El presente manual de atención al cliente de la empresa “SERVIMASTER” tiene como propósito describir las políticas y procedimientos establecidos para conseguir satisfacción de los clientes con el fin de incorporar un valor agregado, mejorar la competencia y alcanzar la calidad en nuestros productos y servicios.

##### **1.1 Responsabilidad y Autoridad**

**Art 1.-** La estructura organizacional de “SERVIMASTER” ilustra que este proceso se realiza por una sola persona, que es el Vendedor, quien ejecuta la Atención al Cliente y la promoción de los servicios que se ofrecen.

**Art 2.-** El Gerente Administrativo es el encargado de la supervisión y control de Atención al Cliente, el cual velará por la mejora continua de este proceso y asignará responsabilidades o funciones que considere necesario para cubrir las expectativas de los clientes.

##### **1.2 Servicio y Ejecución**

**Art 3.-** La recepción y bienvenida estará a cargo del Vendedor, quien es el primer contacto con el cliente, el cuál debe crear un ambiente familiar y de cordialidad, brindando un trato amable.

**Art 4.-** El vendedor debe realizar una entrevista al cliente en la cual identifique correctamente sus necesidades, para direccionarlo según el servicio que demande, evitando remitirle a una u otra persona para solventar sus requerimientos.

**Art 5.-** La promoción e información de los servicios que ofrece el Centro de Servicio “SERVIMASTER” debe otorgarse a cada una de las personas que visiten las instalaciones, y se llevará un registro diario de cada uno de los clientes o prospectos a los cuales se brindó asesoría.

**Art 6.-** Todos los vehículos que ingresen al Centro de Servicio “SERVIMASTER” deben tener una bitácora con los datos básicos del artefacto y del propietario, ya sea para brindar información u ofertar el servicio, ya que se debe dejar constancia en las bitácoras de los clientes diarios atendidos.

**Art 7.-** La persona encargada de Atención al Cliente está obligada a llenar la bitácora con los datos personales de cada una de las personas que soliciten información de los servicios que oferta el Centro de Servicio “SERVIMASTER”, con el fin de dar un seguimiento adecuado, emitir información adicional en el caso que lo requiera; y tener un futuro cliente.

i) En el caso de tratar con un cliente nuevo se debe solicitar todos los datos e información establecidos en la bitácora, con el fin de analizar el estado de su artefacto.

ii) Para clientes antiguos se buscará en el archivo la bitácora del cliente para verificar las fechas y mantenimientos o reparaciones efectuadas al artefacto.

**Art 8.-** Las bitácoras deben contar con toda la información detallada en el formato correspondiente, ya que el historial permite conocer al personal técnico y al propietario todas las actividades técnicas que se ha realizado al artefacto, para ejercer un control del mismo, de acuerdo a las características propias, y mantener una comunicación frecuente con el cliente.

El formato diseñado para la bitácora recopila la siguiente información:

- Nombre del Propietario
- Número de Cédula
- Dirección
- Teléfono
- Artefacto
- Modelo
- Serie
- Año de Fabricación /Fecha de Compra
- Motivo por el que ingresa al taller o se realiza visita técnica
- Fecha de Ingreso o atención.
- Actividades Realizadas
- Fecha próxima visita

### **1.3 Comunicación**

La comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. Su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable. La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal.

**Art. 9.** El encargado de Atención al Cliente debe recordar al cliente con una llamada telefónica un día anterior al chequeo programado para confirmar la visita al Taller.

**Art. 10.-** Se debe realizar el monitoreo a la bases de datos de prospectos de clientes, que visitaron las instalaciones en busca de información para de esta manera ofertar nuevamente los servicios, esto se realizará a través de una llamada telefónica cordial y que no presione al cliente.

**Art. 11.-** El responsable de efectuar las llamadas a los clientes debe contar con un archivo que respalde la gestión realizada, para el control necesario.

**Art.12.-** El cliente tendrá acceso a la página web una vez que haya efectuado su suscripción, en la cual conocerá el historial de mantenimiento y reparación de su automotor, adicionalmente contara con un foro abierto en el cual el Centro de Servicio “SERVIMASTER” solventará las dudas de los clientes por este medio.

**Art. 13.-** El cliente debe estar informado de todas las actividades y costos que le generará la reparación o mantenimiento de su artefacto, por lo que debe constar en la Orden de Trabajo la aceptación de la misma, con la rúbrica del cliente.

#### **1.4 Documentación y Archivo**

**Art. 14.-** El encargado de Atención al Cliente tendrá a su cargo el creación y archivo de las bitácoras de los clientes, las mismas que se encontraran bajo llaves.

**Art. 15.-** El archivo debe estar organizado cronológicamente, para mantener un orden y control de las mismas.

**Art. 16.-** El personal de servicio técnico tiene acceso a la documentación siempre y cuando solicite al responsable.

**Art. 17.-** La ubicación del archivador debe ser en lugar visible y de fácil acceso al responsable.

**Art. 18.-** Las llaves del archivador son responsabilidad del encargado de Atención al Cliente y la copia estará a cargo de la Gerencia Administrativa.

### 4.3.1.13 Matriz de riesgo preliminar



#### MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”

**Tabla 10** - Matriz de riesgo preliminar

N°	Criterios	Respuestas			Comentario
		Si	No	N/A	
1	¿Existe una estructura orgánica?	√			Muchas cargas de trabajo, existen descuido en los procesos. Personal de servicio al cliente solicita repuestos y se encargan de la bodega.
2	¿Cuentan con políticas de control interno?	√			No existen manuales establecidos.
3	¿Buscan un mejoramiento continuo en las operaciones?	√			Afecta en el cumplimiento de tiempos con los clientes.
4	¿Existen documentos de política de calidad?	√			Se ha implementado desde hace 2 años pero el personal no conoce el mismo.
5	¿Existen procedimientos documentados a cumplirse de acuerdo a la calidad?	√			Toda orden de servicio es archivada con el proceso realizado.
6	¿El manual incluye el alcance del sistema de calidad?		√		
7	¿El manual de calidad tiene la interacción de procesos de calidad?	√			Van ligados el uno con el otro para el logro adecuado de los objetivos.
8	¿Existe un procedimiento para el control de documentos?	√			

**Elaboración:** Las autoras

## MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”

**Tabla 11 - Matriz de riesgo preliminar**

N°	Criterios	Respuestas			Comentario
		Si	No	N/A	
9	¿La alta dirección establece políticas de calidad?	√			
10	¿Se realizan capacitaciones al personal?	√			La marca exige capacitaciones constantes a todo el personal que tiene contacto con el cliente.
11	¿Existen manuales de procedimientos?	√			No se encuentran documentados.
12	¿La política de calidad es coherente con la realidad de la empresa?	√			
13	¿Se aplican indicadores de gestión?		√		No existe una medición de cumplimiento de objetivos.
14	¿El informe de revisión contiene resultados de auditorías internas?		√		
15	¿Se han realizado auditorias de gestión anteriormente?		√		Nunca se han realizado auditorias de gestión.

**Elaboración:** Las autoras

MATRIZ DE PONDERACION  
CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”

**Tabla 12** - Matriz de ponderación

N°	Criterios	Ponderación	Calificación
1	¿Existe una estructura orgánica?	10	7
2	¿Cuentan con políticas de control interno?	10	7
3	¿Buscan un mejoramiento continuo en las operaciones?	10	5
4	¿Existen documentos de política de calidad?	10	0
5	¿Existen procedimientos documentados a cumplirse de acuerdo a la calidad?	10	7
6	¿El manual incluye el alcance del sistema de calidad?	10	5
7	¿El manual de calidad tiene la interacción de procesos de calidad?	10	5
8	¿Existe un procedimiento para el control de documentos?	10	8

**Elaboración:** Las autoras

MATRIZ DE PONDERACION  
CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”

**Tabla 13** - Matriz de ponderación

N°	Criterios	Ponderación	Calificación
9	¿La alta dirección establece políticas de calidad?	10	8
10	¿Se realizan capacitaciones al personal?	10	9
11	¿Existen manuales de procedimientos?	10	8
12	¿La política de calidad es coherente con la realidad de la empresa?	10	7
13	¿Se aplican indicadores de gestión?	10	1
14	¿El informe de revisión contiene resultados de auditorías internas?	10	1
15	¿Se han realizado auditorias de gestión anteriormente?	10	1
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>79</b>

**Elaboración:** Las autoras

#### 4.3.1.14 Determinación del riesgo

$$\text{CONFIANZA MODERADA} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{CONFIANZA MODERADA} = \frac{79}{150}$$

$$\text{CONFIANZA MODERADA} = 52.67\%$$

**Tabla 14** - Tabla de riesgo y confianza

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
<b>51% - 75%</b>	<b>MEDIO</b>	<b>MODERADO</b>
76% - 95%	BAJO	ALTO

**Elaboración:** Las autoras

#### **Resultado:**

- Riesgo: Medio
- Confianza: Moderado

#### 4.3.1.15 Informe de riesgo preliminar



##### INFORME PRELIMINAR CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”

Mediante la matriz de riesgo preliminar aplicada al Centro de Servicio “SERVIMASTER”, la cual se dedica al servicio post-venta de la marca Samsung, especializados en la reparación de línea blanca, audio y video; se pudo obtener hechos y acontecimientos importantes dentro de la organización:

#### **Estructura orgánica**

En el organigrama del centro de servicio se encuentran las diferentes áreas que colaboran con las operaciones diarias de la empresa, hemos podido notar que el área de atención al cliente no existe una definición adecuada de las funciones del personal, o realizan varias funciones que no van acorde al área, por ejemplo el personal de servicio al cliente solicita repuestos y se encargan de la bodega, por lo que no es favorable para el correcto crecimiento del área.

#### **Control interno**

El centro de servicio “SERVIMASTER” cuenta con medidas de control interno, pero al ser una empresa familiar carece de formalidad, es decir no cuenta con un sustento documentado de los procesos de control interno, por lo que hacen falta manuales de procedimiento y políticas establecidas que sean de conocimiento de los colaboradores de la empresa, trayendo como consecuencia una inadecuada organización.

### **Mejoramiento continuo**

El personal de la empresa no toma medidas correctivas para el mejoramiento del servicio, no utiliza todos sus recursos y no realiza planes de contingencia, con el fin de mejorar como el cliente recibe el servicio, tener un cumplimiento de tiempos con los clientes y evitar no realizar las visitas.

### **Procedimientos de calidad**

Se tienen establecidos, pero no son cumplidos en su totalidad, por lo que no cumplen los objetivos establecidos.

Los procesos establecidos en el centro de servicio "SERVIMASTER" se encuentran directamente relacionados con el manual de calidad.

### **Control de documentos**

Aunque no existe un proceso documentado, existe un adecuado control de documentación, todo el personal conoce cada procedimiento, para elaboración y actualización, con el fin de tener una eficaz administración que aporten con los procesos del área.

### **Políticas de calidad**

La marca establece políticas que deben ser cumplidas y son tomadas por la empresa con el marco de referencia para brindar un servicio de calidad.

### **Capacitaciones**

Al ser centro de servicio de Samsung, la marca otorga al personal capacitaciones tanto técnicas, administrativas y de atención al cliente.

### **Manuales de procedimientos**

No existen manuales de procedimientos dentro de la organización, por lo que los trabajadores no saben qué actividades deben realizar, Se les encomienda varias tareas, algunas suelen duplicarse y se puede sobrecargar a una sola persona; la falta de determinación de funciones ocasiona una inadecuada realización del trabajo del personal del centro de servicio "SERVIMASTER".

### **Indicadores de gestión**

Al no aplicar indicadores de gestión, no permite realizar una medición de cumplimiento de objetivos, por lo tanto no se pueden analizar y tomar medidas de corrección.

### 4.3.2 Fase II: Evaluación de control interno



#### FASE II

CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER

Auditoría de gestión

Evaluación de control interno

Programa de auditoría

#### Objetivos:

- Adquirir información de los controles internos que se aplican en el departamento de calidad de “SERVIMASTER”.
- Evaluar el cumplimiento de los controles.
- Determinar si los recursos son utilizados eficientemente.

**Tabla 15 – Programa de auditoría, evaluación de control interno**

N°	Procedimiento	Responsable	Fecha
1	Evaluación de control interno.	Paulette Vidal (PV)	21/11/2016
2	Evaluación de hallazgos.	Paulette Vidal (PV)	21/11/2016
3	Informe de control interno.	Paulette Vidal (PV)	21/11/2016
4	Realización de orden de trabajo	Paulette Vidal (PV)	21/11/2016
5	Elaboración de un plan específico.	Paulette Vidal (PV)	21/11/2016

**Elaboración:** Las autoras

### 4.3.2.1 Evaluación del control Interno



#### EVALUACION DE CONTROL INTERNO CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”

**Tabla 16** - Evaluación de control interno

N°	Criterios	Respuestas		Puntaje		Comentario
		Si	No	Obtenido	Optimo	
1	¿Existe políticas internas para atención al cliente?	√		10	10	
2	¿Existe un protocolo interno para la atención al cliente?	√		10	10	
3	¿Se atiende oportunamente los requerimientos de los clientes?	√		5	10	Existen demoras en las atenciones.
4	¿Puede percibir la satisfacción del cliente cuando se lo atiende?	√		10	10	
5	¿Existe un seguimiento para la medición de satisfacción?	√		10	10	
6	¿Existe una confirmación de las visitas técnicas con el cliente?	√		10	10	

**Elaboración:** Las autoras

## EVALUACION DE CONTROL INTERNO CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”

**Tabla 17 - Evaluación de control interno**

N°	Criterios	Respuestas		Puntaje		Comentario
		Si	No	Obtenido	Optimo	
7	¿Existe espacio físico adecuado para los ingresos?	√		10	10	
8	¿Se indica al cliente tiempo que demorará la reparación?	√		10	10	
9	¿La alta dirección establece políticas de calidad?	√		10	10	
10	¿Se cuenta con repuestos disponibles?	√		0	10	No existen repuestos necesarios para brindar una reparación inmediata.
11	¿Se confirma con el cliente una vez que se encuentra reparado el artículo?	√		10	10	
12	¿Se cuentan con todas las herramientas para las visitas?	√		10	10	
<b>TOTAL</b>				<b>105</b>	<b>120</b>	

**Elaboración:** Las autoras

### 4.3.2.2 Medición del riesgo inherente

El riesgo inherente del Centro de Servicio “SERVIMASTER” es de 52.67% lo que significa que el nivel de riesgo es medio, porcentaje que se ha podido determinar en base a:

- Visita al centro de servicio.
- Entrevista con gerente general de “SERVIMASTER”, Ing. Miguel Chiluzza Peña.
- Información previa que ha sido proporcionada por el taller.
- La no utilización de indicadores de gestión.
- La no realización de auditorías anteriores.
- Inexistencia de controles.

### 4.3.2.3 Medición del riesgo de control

El riesgo de control en el proceso relacionado con la atención al cliente es de 12.50%, que significa un riesgo bajo alto.

$$\text{CONFIANZA MODERADA} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{CONFIANZA MODERADA} = \frac{105}{120}$$

$$\text{CONFIANZA MODERADA} = 87.50\%$$

$$\text{RIESGO DE CONTROL} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{RIESGO DE CONTROL} = 100\% - 87.50\%$$

$$\text{RIESGO DE CONTROL} = 12.50\%$$

**Tabla 18 - Rangos de riesgo y confianza**

<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
<b>76% - 95%</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>

**Elaboración:** Las autoras

El nivel de confianza que se ha podido determinar en el proceso de servicio al cliente y post venta es del 87.50% lo que representa en “Nivel de Confianza Alto Bajo”, esto en base a la evaluación de control interno.

El nivel de riesgo determinado que se ha podido determinar en el proceso de servicio al cliente y post venta es del 12.50% lo que representa un “Nivel de Riesgo Bajo Alto”, esto en base a la evaluación de control interno.

#### **4.3.2.4 Medición del riesgo de detección**

Se ha determinado un riesgo de detección del 10%, esto debido a que se pudo no haber detectado errores u omitido, a pesar de haber aplicado procedimientos de auditoria.

El 10% pertenece a un nivel de “Riesgo Bajo Bajo”, por lo que se ha tomado como base los siguientes puntos como base:

- Nivel de riesgo inherente obtenido es un Riesgo Medio Medio.
- El Nivel de Riesgo de Control obtenido es un Riesgo Bajo Alto.
- No aplican indicadores de gestión.
- No se plantean metas y objetivos.

#### **4.3.2.5 Medición del riesgo de detección**

RIESGO DE AUDITORIA= Riesgo inherente \* Riesgo \* Riesgo de detección

RIESGO DE AUDITORIA= 87.50% \* 12.50% \* 10%

RIESGO DE AUDITORIA= 1.09%

#### 4.3.2.6 Determinación de hallazgos



### HALLAZGOS

#### CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”

##### 1. Elaboración de manual de funciones.

**Condición:** En el centro de servicios “SERVIMASTER” no existe una segregación adecuada de funciones del personal, los empleados realizan varias funciones, esto debido a que no existe un manual de funciones, las tareas encomendadas a cada empleado es difundido de forma verbal.

**Criterio:** El manual de funciones brinda una guía adecuada de las tareas que los colaboradores de la empresa van a desempeñar, ayudando a tener claro las funciones y responsabilidades asignadas, además de un control de cada una de las tareas desempeñadas.

**Causa:** Ha existido una falta de planificación e iniciativa para la elaboración de un manual de funciones.

**Efecto:** Al no tener una guía de las actividades a realizarse por cada empleado, va a traer consigo una demora en los procesos y trabajo asignado, por la falta de segregación de funciones.

**Conclusión:** No contar con un manual de funciones dentro de la empresa, conlleva a desconocer el trabajo asignado a cada empleado, provocando una duplicidad en las funciones.

##### **Recomendación dirigida a la gerencia:**

- Realizar un proyecto para la elaboración de un manual de funciones, el cuál una vez en marcha debe ser puesto a conocimiento de todo el personal de la entidad.



**HALLAZGOS**  
**CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”**

**2. Planteamiento de objetivos**

**Condición:** Los colaboradores de la empresa no conocen los objetivos del departamento.

**Criterio:** Los resultados que se esperan obtener de cada una de las actividades realizadas dentro de la entidad, deben ser comunicados y de conocimiento de los empleados.

**Causa:** La inexistencia de un sistema de información y comunicación interno, da como resultado que los trabajadores no conozcan metas y objetivos en los que deben estar enfocados para la ejecución de sus labores.

**Efecto:** Empleados realizan su trabajo sin orientación a resultados que se espera que tengan.

**Conclusión:** En el centro de servicio “SERVIMASTER” no son de conocimiento de los empleados los objetivos, llevando a que los empleados realicen sus labores de manera rutinaria.

**Recomendación dirigida a la gerencia y administración:**

- Establecer los objetivos de la empresa y hacer de conocimiento de todos sus colaboradores.



**HALLAZGOS**  
**CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”**

**3. Ausencia de auditoría**

**Condición:** El centro de servicio “SERVIMASTER” no se han realizado ningún tipo de auditorías.

**Criterio:** Es importante la realización de auditorías, que le permitirá a la entidad a una evaluación de la situación actual en la que se encuentra la empresa, permitiendo tomar medidas correctivas adecuadas y oportunas que vayan de la mano con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**Causa:** Existe una falta de conocimiento por parte de la administración, la importancia que tienen las auditorías.

**Efecto:** No se realizan evaluaciones de desempeño administrativo, ni de las operaciones dentro de la organización.

**Conclusión:** El centro de servicio “SERVIMASTER” no se realizan auditorías.

**Recomendación dirigida a la gerencia:**

- Es importante realizar auditorías internas al menos una vez al año, para la detección de anomalías, aplicación de correctivos y promover un continuo mejoramiento.

**HALLAZGOS**  
**CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”**

**4. Inexistencia de indicadores de gestión.**

**Condición:** El centro de servicio “SERVIMASTER” no aplica indicadores de gestión, no existe una evaluación ni supervisión administrativa y operativa de la empresa.

**Criterio:** Para una adecuada medición de desempeño es necesaria la aplicación de indicadores de gestión, en el que se evalúa mediante indicadores cualitativos como cuantitativos el alcance de una meta.

**Causa:** No se han aplicado indicadores de gestión por la falta de planificación por parte de la administración.

**Efecto:** Al no aplicar indicadores de gestión impide conocer la situación de la empresa, desconociendo las estrategias e impidiendo una adecuada decisión para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

**Conclusión:** Para tener un conocimiento adecuado del desempeño de la empresa es necesario la aplicación de indicadores de gestión.

**Recomendación dirigida a la gerencia y administración:**

- Administración debe diseñar y aplicar con frecuencia indicadores de gestión, permitiendo una evaluación administrativa y operativa, para una adecuada toma de decisiones.



**HALLAZGOS**  
**CENTRO DE SERVICIO “SERVIMASTER”**

**5. Satisfacción del cliente**

**Condición:** El centro de servicio “SERVIMASTER” realiza un post-servicio, pero no se realizan los correctivos necesarios para que la calidad percibida por el cliente sea la misma que la esperada.

**Criterio:** Hay que tomar en cuenta comentarios y recomendaciones del cliente.

**Causa:** Existe un descuido en cuanto al mejoramiento de atención y satisfacción al cliente.

**Efecto:** No tomar medidas correctivas ocasiona reclamaciones, mayores exigencias por parte del cliente sobre el servicio y la calidad.

**Conclusión:** La empresa no ha realizado un adecuado estudio del servicio al cliente para medir la satisfacción y lograr mejoras.

**Recomendación dirigida a la gerencia y administración:**

- Realizar un adecuado post-servicio.
- Realizar modificaciones en tratos y el servicio brindado.

#### 4.3.2.7 Informe de control interno



Guayaquil, 29 de noviembre del 2016

Ing. Miguel Chiluiza Peña

**GERENTE GENERAL**

**CENTRO DE SERVICIOS SERVIMASTER**

De mis consideraciones

Me permito informar que como parte de la Auditoria de Gestión se ha procedido a realizar una evaluación del sistema de control interno, en el análisis se encontró las debilidades existentes, efectuando recomendaciones con el fin de fortalecer y minimizar riesgos innecesarios, detallo los puntos encontrados:

##### **1. Elaboración de manual de funciones.**

**Debilidad:** En el centro de servicios “SERVIMASTER” no existe una segregación adecuada de funciones del personal, los empleados realizan varias funciones, esto debido a que no existe un manual de funciones, las tareas encomendadas a cada empleado son difundidas de forma verbal.

##### **Recomendación dirigida a la gerencia:**

- Realizar un proyecto para la elaboración de un manual de funciones, el cuál una vez en marcha debe ser puesto a conocimiento de todo el personal de la entidad.

## **2. Planteamiento de objetivos**

**Debilidad:** Los colaboradores de la empresa no conocen los objetivos del departamento.

### **Recomendación dirigida a la gerencia y administración**

- Establecer los objetivos de la empresa y hacer de conocimiento de todos sus colaboradores.

## **3. Ausencia de auditoría**

**Debilidad:** El centro de servicio “SERVIMASTER” no se han realizado ningún tipo de auditorías.

### **Recomendaciones dirigidas a la gerencia:**

- Es importante realizar auditorías internas al menos una vez al año, para la detección de anomalías, aplicación de correctivos y promover un continuo mejoramiento.

## **4. Inexistencia de indicadores de gestión.**

**Debilidad:** El centro de servicio “SERVIMASTER” no aplica indicadores de gestión, no existe una evaluación ni supervisión administrativa y operativa de la empresa.

### **Recomendación dirigida a la gerencia y administración:**

- Administración debe diseñar y aplicar con frecuencia indicadores de gestión, permitiendo una evaluación administrativa y operativa, para una adecuada toma de decisiones.

## **5. Satisfacción del cliente**

**Debilidad:** El centro de servicio “SERVIMASTER” realiza un post-servicio, pero no se realizan los correctivos necesarios para que la calidad percibida por el cliente sea la misma que la esperada.

### **Recomendación dirigida a la gerencia y administración**

- Realizar un adecuado post-servicio.
- Realizar modificaciones en tratos y el servicio brindado.

Atentamente:

---

Ing. Daniela Arellano López

**SUPERVISOR DE EQUIPO DE AUDITORÍA**

#### 4.3.2.8 Orden de trabajo



#### **ORDEN DE TRABAJO Nro. 000256**

Guayaquil, 18 de octubre de 2016

Srta.

Karen Martínez Bravo

JEFE DE EQUIPO

Ciudad.-

Me permito disponer a usted para que dé inicio al desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Empresa SERVIMASTER, correspondiente al servicio post-venta del periodo 2016, para el cual contará con el siguiente personal: Srta. Karen Stefania Martínez Bravo Jefe de Equipo y la Sra. Brigitte Paulette Vidal Quito como Operativo.

Los objetivos de la Auditoría de Gestión de Calidad estarán encaminados a verificar el cumplimiento del Manual de calidad de acuerdo a objetivos, y lineamientos establecidos por la empresa, mediante la evaluación del sistema de control interno y la evaluación de calidad, además de generar recomendaciones que ayuden a mejorar la calidad de la empresa.

El tiempo que durará la ejecución de la Auditoría de Gestión de calidad es de 360 horas en 45 días laborables. La Supervisión estará a cargo del suscrito.

Los objetivos de la auditoria estarán enfocados:

- Realizar una evaluación de eficiencia, eficacia y economía con las que se desarrollan las actividades del centro de servicio “SERVIMASTER”.
- Verificar el correcto cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos.
- Aplicación de indicadores de gestión.

Los resultados se darán a conocer mediante el Informe Final y de existir observaciones importantes se mantendrá en conocimiento a gerencia, los mismos que deberán ser aplicados por la empresa para el mejoramiento del centro de servicio.

Atentamente

---

Ing. Daniela Arellano López  
Supervisora de Equipo de Auditoría

#### **4.3.2.9 Planificación específica**



PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA  
PROCESO DEL POST SERVICIO DE REPARACION LINEA BLANCA AUDIO Y  
VIDEO  
CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER

Procedimiento N° 1 elabore el plan específico en el cual se considere: motivo de auditoría, objetivo de auditoría, alcance de auditoría, base legal en la que se basó la auditoría, objetivos de la compañía, técnicas y procedimientos de auditoría, distribución de trabajo y tiempos, requerimientos de equipo y materiales, recursos financieros y documentos requeridos.

### **Motivo de Auditoria**

La Auditoría de Gestión al Proceso de Atención al Cliente de “SERVIMASTER”, ubicada en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, se realizó de acuerdo al oficio N°00001523, con fecha 14 de junio de 2016; expedido por el Gerente General, Ing. Miguel Chiluzza Peña, con el fin de medir la eficiencia, efectividad y economía con la que se ejecuta el proceso antes mencionado.

### **Objetivos del Examen**

#### Objetivos Específico

- Establecer recursos necesarios para la elaboración de la auditoría.
- Tener un conocimiento general de la actividad de la empresa.
- Familiarizar al auditor con el entorno de la empresa.
- Realizar una evaluación con el cliente de la satisfacción del servicio brindado por la empresa.
- Adquirir información de los controles internos que se aplican en el departamento de calidad de “SERVIMASTER”.
- Evaluar el cumplimiento de los controles.
- Determinar si los recursos son utilizados eficientemente.
- Evaluar el uso de los recursos, en los niveles de eficiencia, efectividad y economía.

- Verificar si los objetivos del área se están cumpliendo.
- Evaluar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

### **Alcance de la Auditoría**

La Auditoría de Gestión se realizará al Proceso de Atención al Cliente de “SERVIMASTER” y cubrirá, el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.

### **Base Legal**

Se debe de observar las siguientes leyes, reglamentos y estatutos.

- Ley de compañías.
- Código de Trabajo.
- Ley de régimen tributario interno y su reglamento.
- Ley de seguridad social.
- Ordenanzas municipales.
- Reglamento Interno
- Estatutos de Servimaster
- Políticas Institucionales
- Normas Operativas

### **Misión**

Consolidarse como una empresa líder en el mercado nacional, con tecnología de vanguardia y altamente productiva; integrada por profesionales capacitados, calificados y comprometidos a la prestación de servicios y el alcance de la satisfacción del cliente.

### **Visión**

Satisfacer las solicitudes de los clientes en lo que respecta al servicio técnico, reparaciones y mantenimientos de los artículos de línea blanca, audio y video, para un alcance efectivo de los objetivos de la empresa, para convertirla en la más eficiente y rentable del país en este tipo de servicio.

### **Objetivos estratégicos**

- Brindar un servicio óptimo.
- Lograr una cobertura a nivel nacional.
- Contar con un personal altamente capacitado.
- Mejorar continuamente los procesos de la empresa.

### **Ubicación de la empresa**

Av. Francisco de Orellana y Av. Alberto Borgues esquina, Cdla. Kennedy Norte Mz 104 Villa 13 (esquina, junto al edificio de claro, Local Samsung).

### **4.3.2.10 Contrato de prestación de servicios**

#### **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Contrato de prestación de servicios que celebran, por una parte, Centro de Servicio “SERVIMASTER” a quien en lo sucesivo se denominará “la prestataria del servicio”, representada por el Sr. Miguel Chiluzza Peña, en su carácter de Representante Legal y, por otra parte la Srta. Karen Martínez, a quien en lo sucesivo se denominará “el prestador del servicio”, de conformidad con las siguientes declaraciones y cláusulas:

#### **DECLARACIONES**

##### **1. DE “LA PRESTATARIA DEL SERVICIO”**

1.1. Declara “la prestataria del servicio” que es una empresa legalmente constituida mediante resolución No. 65.W.E.R.1524 pasada ante la fe del Doctor Oswaldo Espinosa notario Cuadragésimo de este cantón y con registro único de contribuyentes 1790771792001

1.2. Que el Sr. Miguel Chiluzza Peña tiene facultades legales suficientes para representar a “la prestataria del servicio” en los términos de la empresa legalmente mediante escritura pública el día viernes 1 de noviembre de 1995 (mil novecientos

noventa y cinco) ante el Dr. José Aguirre Notario Vigésimo Segundo, del cantón Guayaquil.

1.3. Declara “la prestataria del servicio”, que requiere transitoriamente de los servicios profesionales de personas con conocimientos técnicos, capacidades y habilidades para llevar a cabo una Auditoría de Gestión; efectuando actividades tales como, diagnóstico administrativo, análisis de la estructura organizacional, funcionamiento general, entre otros.

1.4. Que “la prestataria del servicio”, para efectos del presente contrato, señala como su domicilio el ubicado en el Norte de Guayaquil.

## **2. DE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**

2.1 Declara que es de nacionalidad Ecuatoriana y se identifica como Karen Stefania Martinez Bravo, CI 0921890851. Con domicilio particular actual en la Ciudadela Miraflores.

2.2 Asimismo, “el prestador del servicio”, declara bajo potestad de decir verdad, que posee los conocimientos técnicos, capacidades y habilidades para desempeñar el trabajo con la calidad y esmero que requiere “la prestataria del servicio”, al igual que la capacidad jurídica para contratar y obligarse a la ejecución de los servicios objeto de este contrato y, como consecuencia, conoce plenamente el programa y especificaciones de los servicios que se encomiendan. Vista las declaraciones, es de conformidad de las partes cumplir y hacer cumplir lo que se consigna en las siguientes cláusulas.

## **CLÁUSULAS**

### **PRIMERA**

**OBJETO DEL CONTRATO.-** “El prestador del Servicio” acepta y se compromete a proporcionar sus servicios a “la prestataria del servicio”, a sus representantes o a quien sus derechos represente, realizado de manera personal las actividades enunciadas en la declaración 1.3 de este contrato.

Para efecto de lo anterior, “la prestataria del servicio” proporcionará a “el prestador del servicio” los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo custodia hasta la terminación de este contrato.

### **SEGUNDA**

Asimismo, “el prestador del servicio” acepta y se compromete a realizar las actividades que “la prestataria del servicio” determine, mismas que serán eventuales y transitorias, aplicando al máximo su capacidad y conocimientos para cumplir satisfactoriamente, así como a guardar una conducta recta durante la vigencia del contrato. El cumplimiento de este contrato será por ambas partes, “el prestador del servicio” se obliga a desempeñar sus actividades, en el lugar o lugares en los que requieran sus conocimientos y capacidades, incluso en el domicilio de la “la prestataria del servicio”, las cuales deberá desempeñar de acuerdo con las cláusulas pactadas en este contrato y se obliga a cubrir los honorarios correspondientes a cambio de los servicios prestados.

### **TERCERA**

**DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES.-** “El prestador del servicio” adecuará sus actividades a los horarios que se le indiquen en el lugar o lugares que se requieran para el cumplimiento de este contrato; como consecuencia, tales actividades estarán en función de las necesidades que reclame satisfacer “la prestataria del servicio”. En el caso de que “la prestataria del servicio” requiera que “el prestador del servicio” se traslade de una ciudad a otra, proporcionará los medios necesarios para cumplir con tal objeto.

### **CUARTA**

**HONORARIOS.-** “La prestataria del servicio” se compromete a cubrir a “el prestador del servicio”, en los términos de este contrato los honorarios por la cantidad de USD 3.000 (Tres mil dólares, 00/100 dólares de los Estados Unidos de América), la cual se cubrirá en parcialidades de la siguiente manera:

30% a la suscripción del contrato.

40% a la lectura del Borrador del Informe de Auditoría de Gestión.

30% restante a la entrega del Informe Final de Auditoría de Gestión.

Los honorarios fijados bajo ninguna circunstancia varían durante la vigencia del contrato, y en caso de que se dé alguna causa de rescisión, únicamente se cubrirán los honorarios por el tiempo que se haya prestado el servicio.

#### **QUINTA**

**OBLIGACIONES.-** “El prestador del servicio” se compromete a llevar a cabo las actividades especificadas en este contrato, las cuales realizará con esmero y eficacia; asimismo, se obliga a no divulgar, por ningún motivo, cualquier información sobre el asunto o asuntos que se le confíen. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a la rescisión y a la aplicación de disposiciones legales correspondientes, siendo “el prestador del servicio” el único responsable por cualquier daño o perjuicio que se llegue a causar con motivo de las actividades contratadas, como consecuencia de su impericia, negligencia o irresponsabilidad, relevando de cualquier responsabilidad a “la prestataria del servicio” PGR.1.7 (4/6)

#### **SEXTA**

**VIGENCIA.-** Las partes contratantes convienen en que la vigencia del presente contrato será del 15 de noviembre de 2016 al 17 de enero de 2017. El contrato tendrá una duración de 360 horas de auditoría.

#### **SÉPTIMA**

**RESCISIÓN.-** “La prestataria del servicio” tendrá la facultad de verificar si los servicios, objeto de este contrato, se están ejecutando por “el prestador del servicio” de acuerdo con las cláusulas pactadas en el presente contrato; en caso de incumplimiento de las

actividades derivadas del mismo, por parte de “el prestador del servicio” , dará lugar a su rescisión, que se comunicará por escrito y se hará valer por “la prestataria del servicio”, dentro de los quince días siguientes, contados a partir de que tenga conocimiento del hecho.

#### **OCTAVA**

En caso de que se dé por concluida la vigencia del contrato o se aplique la rescisión mencionada, “el prestador del servicio” se obliga a devolver en buen estado todos los instrumentos de trabajo que le fueron proporcionados por “la prestataria del servicio” para el buen desempeño de sus actividades: el incumplimiento de esta disposición dará lugar al procedimiento y a las sanciones que correspondan.

#### **NOVENA**

**TERMINACIÓN.-** Las partes convienen en que se puede dar por terminado el contrato en cualquier momento de su vigencia. “La prestataria del servicio” tendrá la facultad de dar por terminado el presente contrato en todo momento, para cuyo efecto deberá de comunicarlo por escrito a “el prestador del servicio” con quince días de anticipación.

#### **DÉCIMA**

**PRINCIPIOS LEGALES.-** En todo lo no previsto, en el contrato se sujetará a las disposiciones del Código Civil.

#### **DÉCIMA PRIMERA**

**EXCLUSIÓN.-** “El prestador del servicio” tiene pleno conocimiento de que no le es aplicable la Ley del Código de Trabajo, por lo tanto, se encuentra excluido del régimen contemplado por las referidas disposiciones legales, toda vez que se trata de un contrato de prestación de servicios por honorarios, de carácter civil, que con la firma de las partes que lo celebran queda debidamente perfeccionado, no pudiendo ser en consecuencia, considerado como trabajador de “la prestataria del servicio”.

## **DÉCIMA SEGUNDA**

**JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este contrato civil, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes convienen en someterse a la jurisdicción de los tribunales civiles de Guayaquil, por lo tanto “la prestataria del servicio” como “el prestador del servicio” renuncian a la jurisdicción que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles. Leído por ambas partes, y enterados del valor, alcance y contenido legal de sus cláusulas, lo firman de conformidad en Guayaquil, 16 de noviembre de 2016.

---

EL GERENTE AUDITOR

### **4.3.3 Fase III: Ejecución del trabajo**

**FASE III**

**CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER**

Auditoría de gestión

Ejecución de trabajo

Programa de auditoría

**Objetivos:**

- Evaluar el uso de los recursos, en los niveles de eficiencia, efectividad y economía.
- Verificar si los objetivos del área se están cumpliendo.
- Evaluar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

**Tabla 19 - Ejecución del trabajo**

**Elaboración:** Las autoras

<b>N°</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
1	Identificación de procesos.	Karen Martínez (KM)	15/12/2016
2	Elaboración de encuestas a los clientes.	Karen Martínez (KM)	15/12/2016
3	Indicadores de gestión.	Karen Martínez (KM)	15/12/2016

## 4.3.3.1 Identificación de procesos existentes

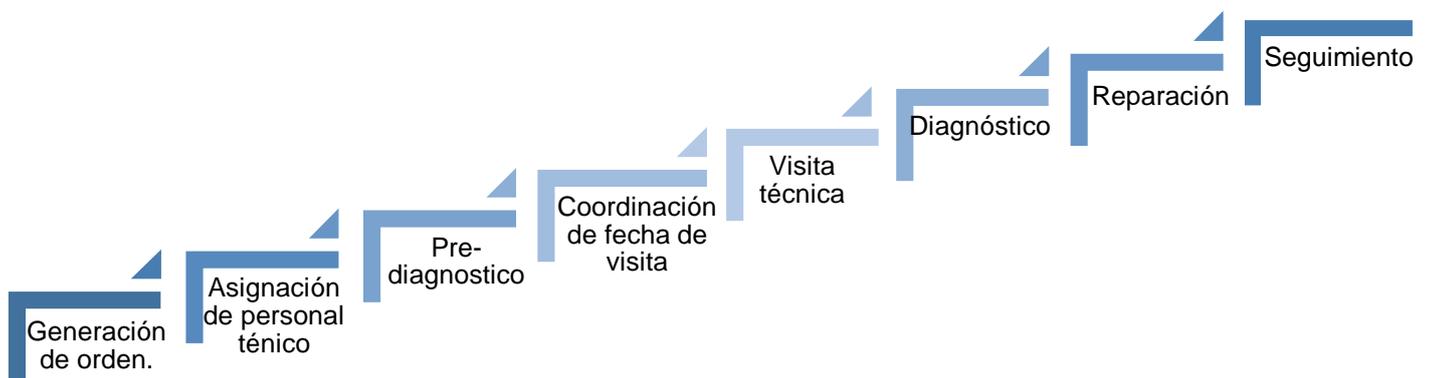
Un proceso no es más que un conjunto de actividades planificadas enfocadas en el cumplimiento de un objetivo. La empresa realiza sus actividades cotidianas tomando como base los procesos establecidos ya sea de forma verbal o por escrito.

De acuerdo al giro del negocio, en el servicio de post-venta brindado encontramos 3 procesos primordiales:

### Proceso atenciones órdenes a domicilio

Abarca el cumplimiento de las actividades previas para la prestación del servicio, verificación de artículo, fecha de compra, falla del producto y verificación de aplicación de la garantía, para posterior dar una adecuada atención y solución del cliente.

**Gráfico 8** - Proceso visitas a domicilio



**Elaboración:** Las autoras

### **Actividades:**

- Indicar al cliente políticas y condiciones del servicio.
- Recepción de datos del cliente.
- Asignación número de atención.
- Confirmación de falla del artículo que reporta.
- Coordinación del día de visita con el cliente.
- Mediciones y verificaciones al artículo.
- Se deja el artículo funcionando.
- Se verifica si se dejó operativo el artículo.

### **Consideraciones:**

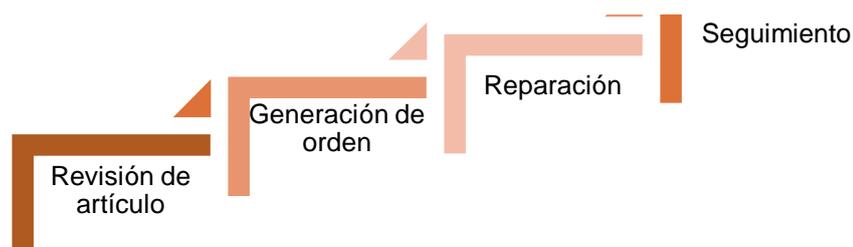
Adicional la marca Samsung exige el cumplimiento de ciertos puntos al centro de servicio para las reparaciones y atenciones:

- Visitas deben realizarse máximo en 48 horas.
- Reparaciones deben realizarse de preferencia en la primera visita.
- 3 días máximos para dar solución al cliente.
- Solo se aceptarán retrasos por repuestos pendientes hasta un máximo de 15 días.

### **Proceso ingresos en el taller**

Actividades de atención al cliente y una buena primera impresión al cliente.

**Gráfico 9 - Proceso de ingresos al taller**



**Elaboración:** Las autoras

### Actividades:

- Verificación de falla.
- Estado del artículo.
- Realizar el diagnóstico.
- Recepción de datos del cliente.
- Reparación del artículo.
- Se verifica si no ha presentada una falla posterior a la entrega.

### Consideraciones:

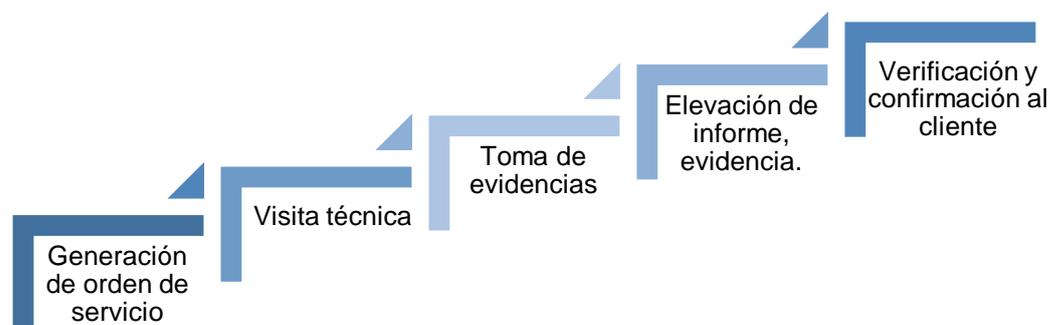
Adicional la marca Samsung exige el cumplimiento de ciertos puntos al centro de servicio para las reparaciones y atenciones:

- El equipo debe ser revisado el mismo día del ingreso.
- Reparaciones deben realizarse de preferencia en el momento que el cliente ingresa el artículo.
- 1 día máximo para dar solución al cliente.
- Solo se aceptarán retrasos por repuestos pendientes hasta un máximo de 15 días.

### Proceso cambios de producto

Proceso de toma de evidencia y emisión de informes.

**Gráfico 10 - Proceso cambio de producto**



**Elaboración:** Las autoras

**Actividades:**

- Verificación de falla.
- Estado del artículo.
- Realizar el diagnóstico.
- Tomar evidencia.
- Subir informe y evidencias a la marca.
- Verificar aprobación.
- Confirmar al cliente.

**Consideraciones:**

La marca Samsung da lineamientos en los que se puede proceder con un cambio de producto.

- El equipo tenga menos de 15 días de compra.
- La falla que presenta el artículo es tomada como falla irreparable.
- Repuesto no estará disponible en el transcurso de 15 días a partir de la revisión.
- Artículo cuente con más de 3 fallas con su artículo dentro del tiempo de garantía.

**4.3.3.2 Indicadores de gestión**

Se procede a realizar una medición del grado de satisfacción de los clientes en cuanto al servicio mediante el modelo de encuesta de “satisfacción al cliente”, pudiendo realizar un análisis de las órdenes atendidas dentro de los últimos 3 meses.

**Tabla 20 - Atenciones de los últimos 3 meses****Fuente: (Samsung, 2016)**

ASC Code	SC Type	Acct. Status	Oct			Nov			Dec		
			Score	Grade	Vol	Score	Grade	Vol	Score	Grade	Vol
1737668	CSP	Active	100,00	A	54	99,30	A	65	73,61	C	37

$$\text{Cumplimiento de órdenes} = \frac{\text{Cantidad de órdenes completas a clientes}}{\text{Total de órdenes recibidas}}$$

$$\text{Cumplimiento de órdenes} = \frac{156}{190} = 82\%$$

De acuerdo a lo proporcionado por la empresa, se han tenido un total de 156 atenciones en los últimos 3 meses del año 2016, un 82% de las órdenes han sido atendidas, las demás han sido canceladas por varios factores:

- Falla provocada por factores externos al equipo.
- El equipo ya no presenta la falla.
- Datos erróneos.
- Ya no desean visita.
- Demoras en la atención.

#### **4.3.3.3 Encuesta**

Las preguntas serán realizadas a los clientes vía telefónica, correspondientes a las atenciones realizadas en los últimos 3 meses del año 2016.

**Tabla 21 - Encuestas**

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Fue adecuado el tiempo tomado para la reparación.					
2	Le explicaron el trabajo realizado.					
3	El resultado de la reparación fue bueno.					
4	Actitud del personal administrativo hacia usted.					
5	Actitud del personal técnico es bueno.					
6	El servicio cumplió con sus expectativas.					
7	Recomendaría nuestro servicio.					

**Elaboración:** Las autoras

**Tabla 22 - Rangos de calificación en encuestas**

Rangos	%	Concepto
1	0%	Malo
2	25%	Regular
3	50%	Bueno
4	75%	Muy bueno
5	100%	Excelente

**Elaboración:** Las autoras

#### 4.3.3.4 Determinación de muestra

N= 156 atenciones en los últimos 3 meses

Z= 95%

E= 10%

p= 50%

q= 50%

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,95)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 156}{156 \cdot (0,1)^2 + (1,95)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{148,2975}{2,510625} = 60 \text{ encuestas}$$

### 4.3.3.5 Resultados de encuestas

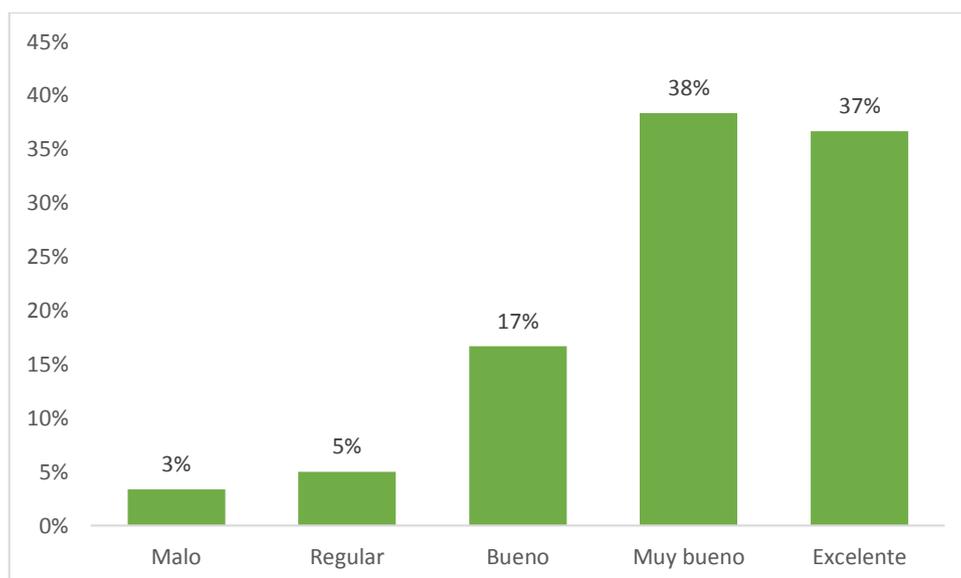
#### 1. ¿Qué tal le pareció el tiempo que se demoró para la reparación?

Tabla 23- Resultado de encuesta, pregunta N° 1

Alternativas	Valor absoluto	Valor relativo
Malo	2	3%
Regular	3	5%
Bueno	10	17%
Muy bueno	23	38%
Excelente	22	37%
	60	100%

Elaboración: Las autoras

Gráfico 11 - Tiempo de reparación



Elaboración: Las autoras

**Análisis:**

En el gráfico se puede observar que 37% de los clientes de “SERVIMASTER” se sienten totalmente satisfechos con el tiempo de reparación, el porcentaje adicional de clientes encuestados tiene las siguientes quejas y disgustos:

- No existe la cantidad de personal técnico para una atención inmediata.
- Mucho tiempo de espera para coordinación.
- No dan una hora exacta de visita.
- No hay partes en stock.
- El tiempo de espera de los repuestos es demasiado.

**Conclusión:**

Podemos concluir que la falta de personal técnico y la falta de repuestos están afectando la efectiva satisfacción del cliente; además no hay organización y métodos que permitan una planificación adecuada de visitas y reparación del taller.

**Recomendaciones a la gerencia:**

- Contratación de personal administrativo y técnico.
- Implementar métodos que permitan la adecuada planificación.
- Elaborar estrategias que permitan disminuir el tiempo de reparación.
- Adquirir stock de partes.

Hay que enfocarse no solo en dar un buen servicio, adicional el cliente debe percibir que el servicio brindado es bueno, el cliente debe sentir que su reparación no tomó más tiempo de lo que realmente debía, mientras menos tiempo tome una reparación mayor será la satisfacción del cliente.

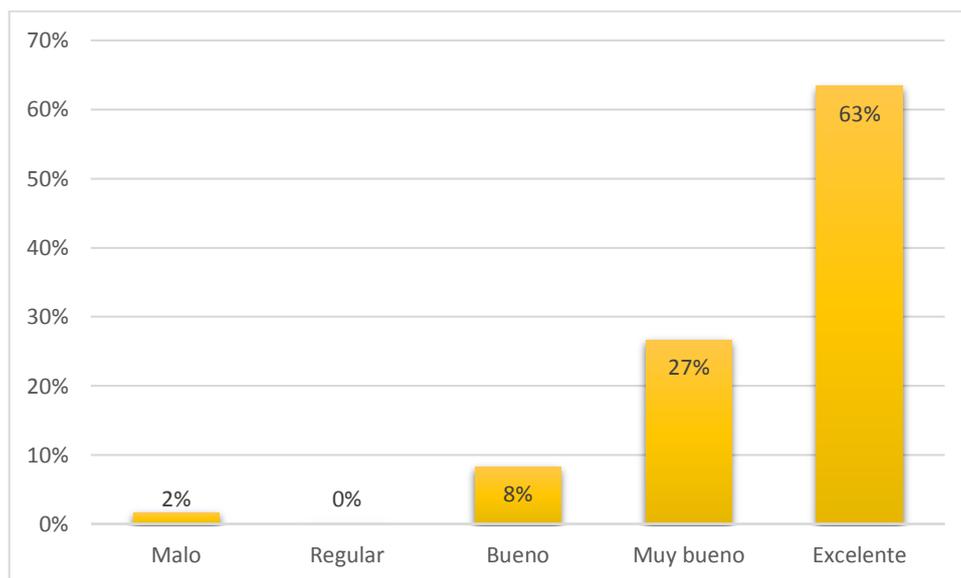
## 2. ¿Le realizaron la debida explicación de la reparación realizada?

**Tabla 24** - Resultado de encuesta, pregunta N° 2

Alternativas	Valor absoluto	Valor relativo
Malo	1	2%
Regular	0	0%
Bueno	5	8%
Muy bueno	16	27%
Excelente	38	63%
	60	100%

**Elaboración:** Las autoras

**Gráfico 12** - Explicación de la reparación



**Elaboración:** Las autoras

**Análisis:**

En el gráfico se puede observar que 63% de los clientes de “SERVIMASTER” indican que la explicación de su artículo y de la reparación realizada muy bien por parte del personal técnico.

Un 27% indica que fue bueno y un 8% indicó que era regular, esto debido a que existieron ligeras dudas ya que no estuvieron presentes en la reparación, había una tercera persona encargada de recibir al personal.

Un 2% le pareció mala, indicando que el personal no habla, hacen el trabajo y se van.

**Conclusión:**

El personal técnico encargado de la explicación de la reparación está realizando la explicación adecuada.

**Recomendaciones a la gerencia:**

- Hacer seguimiento a los casos puntuales para poder tomar medidas correctivas.

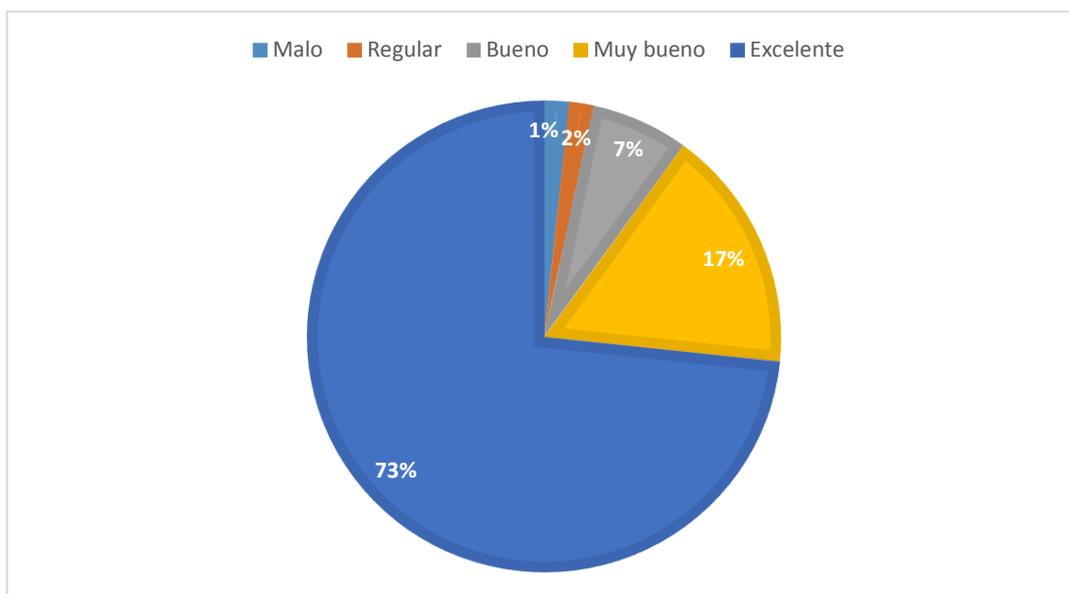
### 3. ¿Cómo le pareció el resultado de la reparación?

**Tabla 25** - Resultado de encuesta, pregunta N°3

Alternativas	Valor absoluto	Valor relativo
Malo	1	2%
Regular	1	2%
Bueno	4	7%
Muy bueno	10	17%
Excelente	44	73%
	60	100%

**Elaboración:** Las autoras

**Gráfico 13** - Resultado de la reparación



**Elaboración:** Las autoras

**Análisis:**

El resultado obtenido de los clientes de “SERVIMASTER” indica que un 73% de las reparaciones quedaron a satisfacción del cliente, el equipo quedó operativo y funcionando.

El 27% restante tuvieron los siguientes inconvenientes:

- El equipo del cliente quedó sucio.
- No hubo un buen diagnóstico.
- No se toman el tiempo necesario para probar el equipo.
- Personal no cuenta con todas las herramientas.

### **Conclusión:**

El personal técnico está capacitado para el trabajo encomendado, pero existen descontentos por temas de implementos del personal esto llevando a un mal diagnóstico o una reparación que no adecuada.

### **Recomendaciones a la gerencia:**

- Realizar capacitaciones constantes para evitar reingresos o malos diagnósticos.
- Dar un plus al cliente, dejar limpio el equipo.
- No sobrecargar al personal con órdenes, para que tengan el tiempo necesario para diagnóstico, reparación y pruebas.
- Hacer un check list diario de las herramientas que llevan cada grupo de trabajo.

Se debe lograr que el cliente *sienta* que la reparación de su equipo fue hecha por profesionales calificados, que los centros de servicios autorizados son profesionales y de alta calidad de servicios.

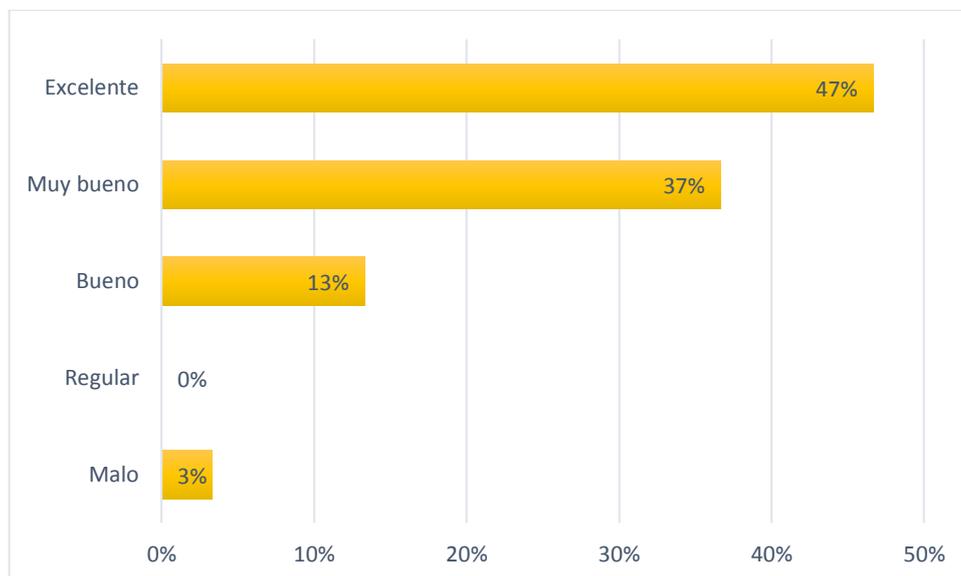
#### 4. ¿Cómo le pareció el trato del personal administrativo?

**Tabla 26** - Resultado de encuesta, pregunta N°4

Alternativas	Valor absoluto	Valor relativo
Malo	2	3%
Regular	0	0%
Bueno	8	13%
Muy bueno	22	37%
Excelente	28	47%
	60	100%

**Elaboración:** Las autoras

**Gráfico 14** - Trato personal administrativo



**Elaboración:** Las autoras

**Análisis:**

Un 47% de los clientes encuestados de “SERVIMASTER” opinan que la atención del personal administrativo, de atención al cliente y el call center es excelente, notando que menos del 50% de los clientes se encuentran 100% satisfechos con la atención brindada.

En la encuesta han existido varios puntos mencionados por los clientes, las cuales han otorgado calificaciones un poco más bajas a la atención del centro de servicio:

- No son bien recibidos.
- No son bien tratados.
- No les toman la debida atención.
- Realizan otras funciones y no dan una solución inmediata.
- Falta personal para la atención.
- No contestan las llamadas.
- No dan seguimiento, ni informan cuando reparan su artículo.

**Conclusión:**

Existente descontento con la atención del personal de atención al cliente, tanto del personal en los counter como del call center; la falta de personal está evitando que se dé una adecuada atención a los usuarios, ya que el personal realiza varias funciones sin realizar un efectivo trabajo.

**Recomendaciones a la gerencia:**

El contact center y personal de atención en counter es la primera impresión que tiene el cliente de la empresa y el servicio, una buena primera impresión es ideal para que el cliente confíe en la empresa.

- Deben existir nuevas contrataciones y diversificación de funciones.
- Capacitaciones al personal.
- Personal debe tener un guion para las llamadas:
  - Saludar al interlocutor.
  - Indicar nombre de la empresa y cargo.
  - Decir su nombre.
  - Ofrecer ayuda y los artículos a la disposición del cliente.
  
- Personal debe cumplir con los siguientes aspectos:
  - Ser cortes.
  - Prestar una rápida atención rápida.
  - Brindar una atención personalizada.
  - Personal debe estar bien informado.
  - Trato con cordialidad y entusiasmo.

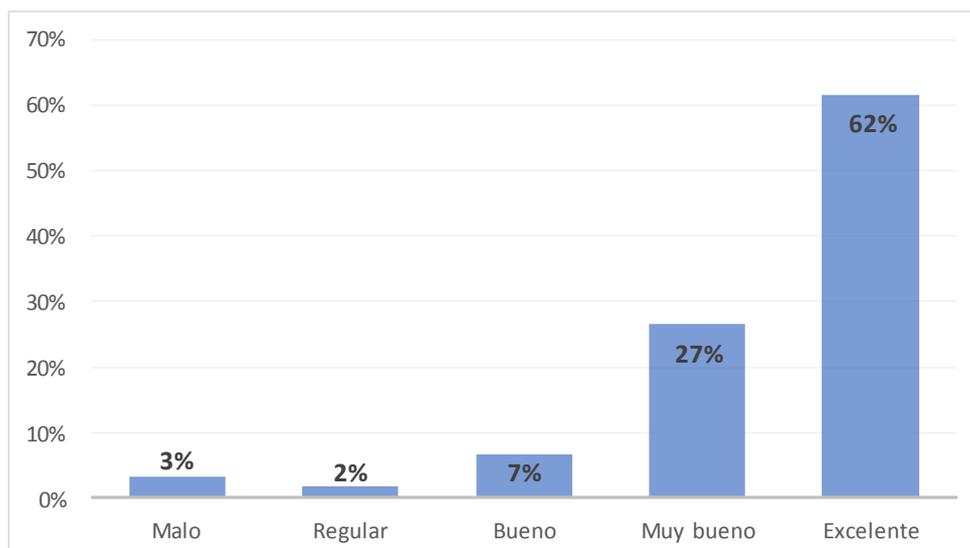
## 5. ¿Cómo le pareció el trato del personal técnico?

**Tabla 27** - Resultado de encuesta, pregunta N°5

Alternativas	Valor absoluto	Valor relativo
1	2	3%
2	1	2%
3	4	7%
4	16	27%
5	37	62%
	60	100%

**Elaboración:** Las autoras

**Gráfico 15 - Trato del personal técnico**



**Elaboración:** Las autoras

**Análisis:**

Tenemos un registro de un 62% de clientes que siente completamente satisfechos con el trato del personal técnico, un 27% de los clientes encuestados sienten que el trato fue bueno, que puede mejorar ciertos aspectos.

Entre los clientes que indicaron que el servicio es bueno, regular y malo, existieron las siguientes observaciones:

- El personal no habla, ni responde lo que se le dice.
- Los técnicos son groseros.
- Técnico no ayudaba a dar solución a su problema.

**Conclusión:**

Un pequeño porcentaje no le gusta el trato del personal técnico, por lo que habría que tomar medidas de mejora.

### Recomendaciones a la gerencia:

El personal técnico es la imagen de Samsung, es el que tiene más contacto con el cliente y con el problema que le acontece al cliente, por esto debe escuchar todo lo que tiene que decir, debe evaluar y dar una solución, brindarle las recomendaciones, explicaciones y sacar de las dudas al cliente, en otras palabras, debe ponerse en los zapatos del cliente.

Puntos o mejoras recomendadas al personal técnico:

- Gentil.
- Empatía con el cliente.
- Ofrecer lo que se puede cumplir y una vez ofrecido cumplir.
- Capacitaciones al personal para tratar al cliente, para posibles incidencias y quejas.
- Personal debe cumplir con los siguientes aspectos:
- Ser cortés.
- Personal debe estar bien informado.
- Trato con cordialidad y entusiasmo.

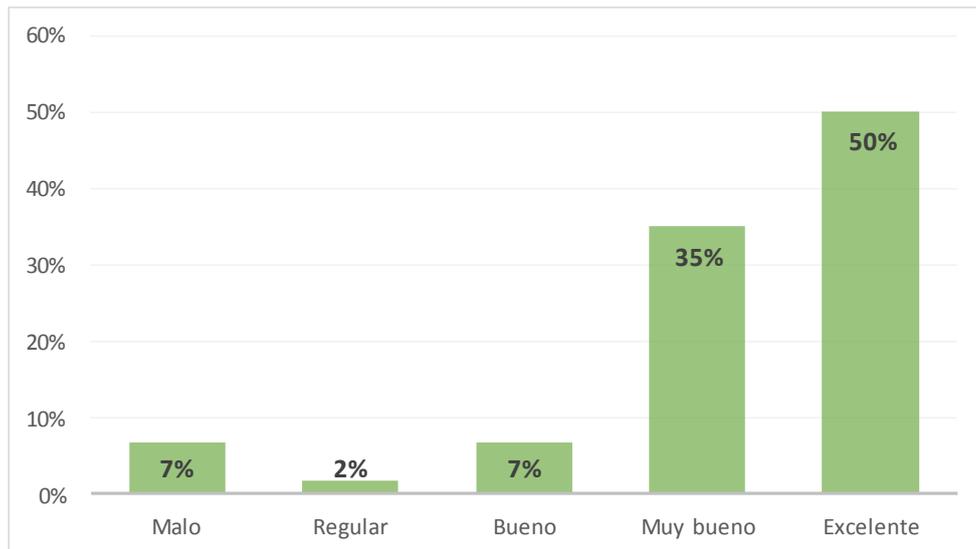
### 6. ¿El servicio cumplió con sus expectativas?

**Tabla 28** - Resultado de encuesta, pregunta N°6

Alternativas	Valor absoluto	Valor relativo
Malo	4	7%
Regular	1	2%
Bueno	4	7%
Muy bueno	21	35%
Excelente	30	50%
	60	100%

**Elaboración:** Las autoras

**Gráfico 16 - Expectativas del cliente**



**Elaboración:** Las autoras

**Análisis:**

El centro de servicio “SERVIMASTER” se encuentra en el grado de satisfacción estipulado por la marca, un 85% de las atenciones cumplieron con las expectativas del cliente y tuvieron un buen grado de satisfacción por parte del cliente.

**Conclusión:**

Los clientes tienen un elevado grado de satisfacción del servicio prestado.

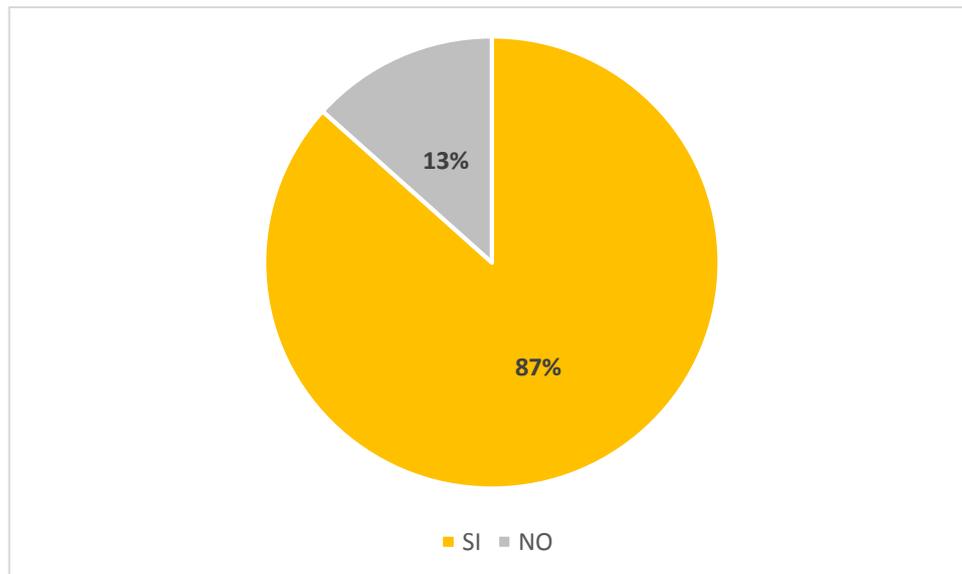
## 7. ¿Recomendaría el servicio?

**Tabla 29** - Resultado de encuesta, pregunta N°7

Alternativas	Valor absoluto	Valor relativo
SI	52	87%
NO	8	13%
	60	100%

**Elaboración:** Las autoras

**Gráfico 17** - Recomendación del servicio



**Elaboración:** Las autoras

### **Análisis:**

Un 87% de los clientes recomendarían el servicio de “SERVIMASTER”, el 13% no se han sentido a gusto por los siguientes factores:

- Reparación demora mucho tiempo.
- Exigían un cambio de producto.

### **Conclusión:**

El servicio brindado por el centro de servicio “SERVIMASTER” es bueno.

#### 4.3.3.6 Cambios de producto

$$\text{Efectividad de RMA} = \frac{\text{Cambios de producto solicitados}}{\text{Cambios de producto aprobados}}$$

$$\text{Efectividad de RMA} = \frac{13}{13}$$

$$\text{Efectividad de RMA} = 100\%$$

Encontramos que en los últimos 3 meses, los cambios de producto que se han elevado han sido aprobados satisfactoriamente, el 100% de los casos han sido aprobados por Samsung y los informes han sido entregados en un tiempo adecuado.

Los cambios de producto que se tramitan son clasificados de tal manera que se puedan subir las evidencias necesarias para que la marca de aprobación, de los cuales se han aplicado los siguientes criterios.

**DOA:** El artículo tenga menos de 15 días de compra y el artículo presente fallas de fábrica.

**TC1:** Las partes solicitadas para la reparación demoren más de 15 días para poder dar solución al artículo.

**TB3:** El equipo tenga falla reiteradas (por lo menos 2 ingresos anteriores), que se pueda comprobar que el equipo este defectuoso y la inconformidad del cliente con el mismo.

**TB5:** Falla irreparable o falla que comprometa el estado físico del artículo.

**TD2:** El costo de la reparación tenga un costo mayor al 50% del precio del artículo.

En este análisis no encontramos descontentos o irregularidades, ya que se rige por parámetros muy estrictos de la marca en cuanto a evidencias y métodos para procesar cambios de producto.

#### 4.3.4 Fase IV: Auditoría de gestión



#### FASE IV

CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER

Auditoría de gestión

Comunicación de resultados

Programa de auditoría

#### Objetivos:

- Emitir conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

**Tabla 30** - Comunicación de resultados

Nº	Procedimiento	Responsable	Fecha
1	Informe final de auditoría.	Paulette Vidal (PV)	16/2/2017

**Elaboración:** Las autoras

#### 4.3.4.1 Informe de auditoría



### INFORME DE AUDITORIA CENTRO DE SERVICIO SERVIMASTER

Guayaquil, 16 de febrero del 2017

Ing. Miguel Chiluiza Peña

**GERENTE GENERAL**

**CENTRO DE SERVICIOS SERVIMASTER**

Ciudad.-

Hemos efectuado nuestra labor de Auditoría Operativa y de Gestión que se realizó a los departamentos de Post Venta, Centro de Servicio “SERVIMASTER”, la misma que se originó en virtud del contrato de prestación de servicios, suscrito el 15 de noviembre del año 2016. El examen de Auditoría Operativa y de Gestión, que se realizó a los mencionados departamentos, fue solicitado por el Gerente General, luego de revisar la propuesta emitida por nuestra firma KP auditores.

El examen se desarrolló de acuerdo a las Normas establecidas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría, en el cual se empleó técnicas y procedimientos que se consideran necesarios para la ejecución del trabajo.

Debido a la naturaleza especial del examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constan en el presente informe, y que han sido discutidos y aceptados por los principales funcionarios de Centro de Servicio “SERVIMASTER”.

Expresamos el agradecimiento al personal de las áreas de Post Venta, por su colaboración y voluntad por mejorar la Gestión.

**Antecedentes.-** El motivo de esta auditoría solicitada por su Gerente General es evaluar y mejorar los procesos de la empresa, a más de determinar las deficiencias e irregularidades en los procesos.

**Objetivo.-** Evaluar el proceso de Post Venta de Centro de Servicio “SERVIMASTER”, con el fin de determinar la eficacia con que se logran los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía que con que se utilizan y obtienen los recursos (económicos, materiales, entre otros) mediante la modificación de políticas, la valoración de riesgos, la determinación de los hallazgos así como también la verificación del cumplimiento de la normatividad y disposiciones legales, técnicas con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán dichos procedimientos a corto plazo.

**Alcance.-** La Auditoría de Gestión se realizará al Proceso de Post Venta de Centro de Servicio “SERVIMASTER”, y cubrirá, el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.

El examen que inició desde el 15 de noviembre del año 2016 al 16 de febrero del 2017, utilizando un tiempo estimado de 360 horas.

El equipo de auditoría que llevó a cabo el examen a los departamentos de Post Venta de Centro de Servicio “SERVIMASTER”, está conformado por los siguientes integrantes:

**Tabla 31 - Equipo de auditoría**

NOMBRES	CARGO	SIGLAS
Karen Martínez	Jefe de Auditoría	KM
Paulette Vidal	Auditor Senior	PV

**Elaboración:** Las autoras

**Naturaleza de la Empresa.-** “SERVIMASTER” empezó sus operaciones en 1995, abriendo su primer local en el sector norte de la ciudad de Guayaquil. Desde sus inicios el local se especializó en el servicio técnico, reparación y venta de repuestos de electrodomésticos, comenzando como autorizado de ciertas marcas reconocidas Daewoo, Panasonic, Samsung con el cual pudo posicionarse bien dentro del mercado, llegando a ser en la actualidad el autorizado principal de la marca Samsung en Guayaquil.

La empresa se encuentra en la transición de nombre comercial y diversificación de sus actividades: VIDEOMASTER, SERVIMASTER, CLIMASTER.

La filosofía empresarial está orientada a la satisfacción total del cliente, con su principal objetivo brindar a través de un servicio cálido y personalizado, las mejores soluciones a las necesidades de los productos para el hogar.

La oficina matriz está ubicada en Guayaquil, Ecuador, en el cual opera el autorizado de Samsung. La sucursal se encuentra ubicada en Guayaquil, Ecuador, en el cual brindan atención a electrodomésticos de cualquier marca, adicional tiene convenios con las cadenas comerciales para poder abarcar la garantía extendida de los electrodomésticos para el hogar

#### **4.3.4.2 Resultados de la auditoría**

Debido a la naturaleza de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en un resumen de los hallazgos detectados, los cuales tienen sus respectivas conclusiones y recomendaciones para la mejora de los mismos en cada proceso y, a continuación se detallan:

##### **Elaboración de manual de Funciones**

Ha existido una falta de planificación e iniciativa para la elaboración de un manual de funciones, al no tener una guía de las actividades a realizarse por cada empleado, va a traer consigo una demora en los procesos y trabajo asignado, por la falta de segregación de funciones.

**Conclusión:** No contar con un manual de funciones dentro de la empresa, conlleva a desconocer el trabajo asignado a cada empleado, provocando una duplicidad en las funciones.

**Recomendación dirigida a la gerencia:** Realizar un proyecto para la elaboración de un manual de funciones, el cuál una vez en marcha debe ser puesto a conocimiento de todo el personal de la entidad.

### **Planteamiento de objetivos**

Los resultados que se esperan obtener de cada una de las actividades realizadas dentro de la entidad, deben ser comunicados y de conocimiento de los empleados, la inexistencia de un sistema de información y comunicación interno, da como resultado que los trabajadores no conozcan metas y objetivos en los que deben estar enfocados para la ejecución de sus labores.

**Conclusión:** En el centro de servicio “SERVIMASTER” no son de conocimiento de los empleados los objetivos, llevando a que los empleados realicen sus labores de manera rutinaria.

**Recomendación dirigida a la gerencia y administración:** Establecer los objetivos de la empresa y hacer de conocimiento de todos sus colaboradores.

### **Ausencia de auditoria**

Existe una falta de conocimiento por parte de la administración, la importancia que tienen las auditorias, no se realizan evaluaciones de desempeño administrativo, ni de las operaciones dentro de la organización.

**Conclusión:** El centro de servicio “SERVIMASTER” no se realizan auditorías.

**Recomendación dirigida a la gerencia:** Es importante realizar auditorías internas al menos una vez al año, para la detección de anomalías, aplicación de correctivos y promover un continuo mejoramiento.

### **Inexistencia de indicadores de gestión**

No se han aplicado indicadores de gestión por la falta de planificación por parte de la administración, al no aplicar indicadores de gestión impide conocer la situación de la empresa, desconociendo las estrategias e impidiendo una adecuada decisión para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

**Conclusión:** Para tener un conocimiento adecuado del desempeño de la empresa es necesario la aplicación de indicadores de gestión.

**Recomendación dirigida a la gerencia y administración:** Administración debe diseñar y aplicar con frecuencia indicadores de gestión, permitiendo una evaluación administrativa y operativa, para una adecuada toma de decisiones.

### **Satisfacción del cliente**

Existe un descuido en cuanto al mejoramiento de atención y satisfacción al cliente, no tomar medidas correctivas ocasiona reclamaciones, mayores exigencias por parte del cliente sobre el servicio y la calidad.

**Conclusión:** La empresa no ha realizado un adecuado estudio del servicio al cliente para medir la satisfacción y lograr mejoras.

**Recomendación dirigida a la gerencia y administración:** Realizar un adecuado post-servicio, además de realizar modificaciones en tratos y el servicio brindado.

## **CAPÍTULO V**

### **5 Conclusiones y recomendaciones**

#### **5.1 Conclusiones**

El presente trabajo de investigación y estudio práctico permitirá al Centro de Servicios “SERVIMASTER”, la realización de procesos eficientes efectivos y económicos en el servicio de post venta, a través de la aplicación de las recomendaciones.

La aplicación de la Auditoría de Gestión, a los procesos administrativos de Post Venta de Centro de Servicio “SERVIMASTER” permitió cumplir con el objetivo general planteado para este tipo de auditorías el cual fue evaluar los niveles de eficacia, y eficiencia, de los procesos mencionados, enmarcados dentro del marco ético y profesional, que brinde alternativas para el mejoramiento de los procesos y por ende de los servicios que ofrece a sus clientes.

- El Centro de Servicio “SERVIMASTER” no cuenta con manuales o políticas de procedimiento de post venta.
- El personal no tiene sus respectivas funciones definidas
- Por la falta de personal no se realizan atenciones inmediatas por lo cual genera inconformidad por parte del cliente.
- La falta de Disponibilidad de repuesto hace que existan retrasos en las reparaciones de artefactos.
- Falta de capacitaciones y evaluaciones al personal

## 5.2 Recomendaciones

- La presente tesis constituye un aporte conceptual y práctico para efectuar un examen de auditoría, y puede ser utilizado como fuente de consulta.
- Es necesaria la creación de un manual de Post venta, donde el personal tenga una guía de cómo tratar al cliente
- Se debería realizar una reestructuración de funciones, donde se pueda aprovechar al recurso humano existente y no exista duplicidad de funciones.
- Incrementar el personal técnico donde se pueda cubrir de manera más eficaz y eficiente todas las órdenes de trabajo.
- Incrementar el stock de repuestos llevando un mejor control de bodega.
- Capacitar y evaluar de forma constante a los empleados de esta manera se levara un mejor control en atención al cliente.
- Las pequeñas y medianas empresas también deben aplicar mecanismos de control y evaluación a sus departamentos y procesos con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos y establecer la existencia de áreas críticas que afecten su desarrollo.

## Referencias

- Arter, D. (2004). *Auditorias de Calidad para mejorar su Comportamiento*.
- Ferrer, G. G. (2016). *Investigación comercial*.
- Fonseca, L. M. (2015). *Quality Gurus and TQM to ISO 9001:2015: a review of several Quality paths*.
- Gaitán, R. E. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)*. Bogotá.
- GOOGLE. (s.f.). *GOOGLE MAPS*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/@-2.1651991,-79.896201,18z>
- GOOGLE. (s.f.). *GOOGLE MAPS*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Video+Master/@-2.1436743,-79.9048258,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x902d6d717db3b655:0x71b7ac37e13a78b!8m2!3d-2.1436743!4d-79.9026371>
- Jhon S. Oakland. (2014). *Total Quality Managment*.
- Kell, W. (1998). *AUDITORIA MODERNA*.
- Ladokun Isaac .O, Adeyemo S.A,Ogunleye P.O. (2013). *Impact Of After Sales Service On Consumer Satisfaction And Retention*. A.
- MALDONADO, M. (2006). *AUDITORIA DE GESTIÓN*. QUITO.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoria de gestión*.
- MAPS, G. (s.f.). *GOOGLE MAPS*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/@-2.1651991,-79.896201,18z>
- martinez. (2014). *las lida*. En martinez.
- Norma internacional ISO 19011. (2002). *Directrices para la auditoría de los sistemas*.
- Norma internacional ISO 9001. (2008). *Directrices para la auditoría de los sistemas*.
- Organización internacional para la normalización. (2011). *ISO 19011*.

Peratec. (2012). *Total Quality Management (TQM)*. Obtenido de <http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html>

Raddats. (2011). *Journal Business & Industrial Marketing*.

REA. (2014). *Diccionario de la real academia de la lengua* (23 ed.).

Samsung. (2016). *KPIS*.

Samsung, S. L. (s.f.). *Samsung*. Obtenido de Información de garantía: <http://www.samsung.com/latin/support/warranty/>

Sanchez, J. C. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Diaz de Santos.

SERVIMASTER. (2016). Documentación SERVIMASTER.

Tschohl, J. (2013). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*.



<https://twitter.com/ServiMasterSC>



<https://www.facebook.com/ServiMasterSC>



<https://www.instagram.com/ServiMasterSC>

## ANEXOS

### Fotos de instalaciones “SERVIMASTER”

Gráfico 18 - Parte posterior de Instalaciones SERVIMASTER



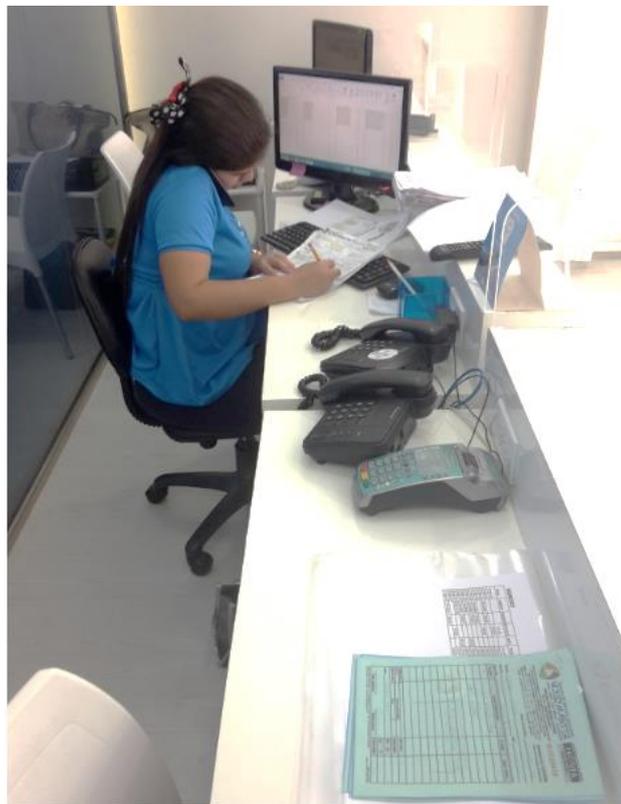
Gráfico 19 - Parte posterior de Instalaciones SERVIMASTER



**Gráfico 20 - Counters instalaciones SERVIMASTER**



**Gráfico 21 - Counters instalaciones SERVIMASTER**



**Gráfico 22 - Área técnica**



**Gráfico 23 - Vehículos para visitas técnicas**



**Carta de autorización gerencia SERVIMASTER**

Guayaquil 15 de Febrero del 2017

**Señores Autoridades  
SERVIMASTER**

Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que los estudiantes de término de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, las señoritas Martínez Bravo Karen Stefania y Brigitte Paulette Vidal Quito puedan tener el debido permiso de ustedes para realizar el Proyecto de Tesis en su prestigiosa institución empresa **SERVIMASTER** y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de trabajo de grado o fin de carrera.

Dado que **SERVIMASTER** es una empresa de **SERVICIO DE REPARACIÓN DE LINEA BLANCA AUDIO Y VIDEO**, las estudiantes mencionadas han decidido visitar sus instalaciones para obtener información que les permitan completar su Proyecto de Grado sobre el tema de investigación relacionado al **AUDITORIA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO POST-VENTA EN UNA EMPRESA DE REPARACIÓN DE LINEA BLANCA, AUDIO Y VIDEO EN GUAYAQUIL**. En adicción consideran oportuno para su empresa, la sociedad y ellos que se realice su proyecto de tesis en la misma, y cuyo estudio y/o proyecto de tesis contribuirá e impactara en dicha organización positivamente

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima, y nuestro apoyo como Universidad Católica de Guayaquil .

Atentamente,

**Ing. Roddy Vera Pinto, MBA  
Docente Tutor**

**Karen Martínez Bravo; Brigitte Vidal Quito  
Estudiantes**

**Autorización Expresa**

  
**Ing. Miguel Chluliza Peña  
Gerente General**

# Información de la garantía

## Términos de la Garantía

Los productos vendidos por SAMSUNG Electronics Latinoamérica están garantizados contra defectos de fabricación tanto en material como en mano de obra durante el período limitado de garantía especificado según cada producto. (Samsung, s.f.)

## Condiciones de la Garantía

1. El cliente, cuyo nombre aparece en la factura, debe presentar prueba de compra del equipo y este certificado de garantía.
2. SAMSUNG acepta reparar durante el período de garantía aquellos productos que presenten daños durante su uso normal, de acuerdo a las instrucciones del manual de usuario y el propósito para el cual el equipo fue diseñado.
3. La garantía no es transferible.
4. Los gastos de instalación, mantenimiento y explicación de la operación no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto son entera responsabilidad del consumidor.

## Situaciones que anulan esta Cobertura de Garantía

1. El cliente no presenta copia de la factura de compra.
2. El certificado de garantía presenta información incompleta o alterada.
3. El periodo de garantía ha expirado.
4. Productos que presenten el número de serie alterado o removido.
5. Productos que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
6. Productos que presenten daños causados por operaciones o usos inadecuados, incorrectos y/o diferentes a los especificados en el manual de usuario o causados por fuentes externas, golpes, pintura, daños cosméticos en general, rayado, fisura, evidencias de residuos de humedad, sudor o comida dentro de la unidad.

7. Productos que presenten daños causados por la instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por centros de servicio o personal no autorizado por SAMSUNG Electronics.
8. Productos que presentan daños causados por embarque o transporte.
9. Productos que presentan daños causados por pérdida o accidente tales como fuego, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, agua, arena, insectos o similares.
10. Productos que presentan daños causados por condiciones de la naturaleza tales como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.
11. No están cubiertos por la garantía: baterías, casetes, altavoces (bocinas), controles remotos, accesorios, agujas y partes plásticas o cosméticas.
12. Bajo brillo de pantalla relacionado al envejecimiento normal del tubo de pantalla o lámpara o de imágenes quemadas.
13. Productos alterados o modificados, tales como unidades DVD reprogramadas reprogramados para propósitos multi-zona.

AÑO	ODS	ORDEN ASC		PREGUNTAS							
				TIEMPO	EXPLICACION	RESULTADO	COMPETITIVIDAD	P. ADMINISTRATIVO	P. TECNICO	EXPECTATIVAS	RECOMENDARIA
2016	4139181826	DOM	16003	4	4	5	5	4	5	5	SI
2016	4139093306	DOM	15953	4	5	5	5	4	5	5	SI
2016	4139259037	DOM	16020	4	5	5	4	5	5	4	SI
2016	4139643945	DOM	16123	5	4	5	5	5	5	4	SI
2016	4139550333	DOM	16178	5	4	5	5	4	5	5	SI
2016	4139632355	DOM	16189	5	5	5	5	5	5	4	SI
2016	4139456843	DOM	16129	5	5	5	5	5	5	4	SI
2016	4139632599	DOM	16174	5	5	5	4	5	5	4	SI
2016	4139570050	DOM	16191	4	5	5	5	4	4	5	SI
2016	4139457034	DOM	16139	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139827329	DOM	15901	4	5	5	5	4	4	5	SI
2016	4139827652	DOM	15923	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139420903	DOM	16065	2	4	2	3	3	3	3	NO
2016	4139632132	DOM	16165	4	3	4	1	3	3	2	NO
2016	4139519860	DOM	16104	4	4	4	4	4	4	4	SI

Elaboración: Las autoras

AÑO	ODS	ORDEN ASC		PREGUNTAS							
				TIEMPO	EXPLICACION	RESULTADO	COMPETITIVIDAD	P. ADMINISTRATIVO	P. TECNICO	EXPECTATIVAS	RECOMENDARIA
2016	4139260261	DOM	15997	4	4	5	4	4	3	4	SI
2016	4139146969	DOM	15999	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139521080	DOM	16170	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139478391	DOM	16092	2	4	3	1	3	2	1	NO
2016	4139259946	DOM	16021	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139108676	DOM	15977	3	3	3	4	3	3	3	NO
2016	4139197263	DOM	16029	2	4	4	4	3	4	4	SI
2016	4139136067	DOM	15993	5	5	5	5	4	4	5	SI
2016	4139039906	DOM	15951	3	3	3	1	1	1	1	NO
2016	4139172778	DOM	15957	4	4	4	4	4	4	4	SI
2016	4139638296	DOM	16181	4	4	4	4	4	4	4	SI
2016	4139315132	DOM	15996	3	4	4	4	3	4	3	SI
2016	4138850880	DOM	15906	4	4	4	4	3	4	4	SI
2016	4139519720	DOM	16118	3	4	4	4	4	4	4	SI
2016	4139494317	DOM	16150	5	5	5	5	5	5	5	SI

Elaboración: Las autoras

AÑO	ODS	ORDEN ASC		PREGUNTAS							
				TIEMPO	EXPLICACION	RESULTADO	COMPETITIVIDAD	P. ADMINISTRATIVO	P. TECNICO	EXPECTATIVAS	RECOMENDARIA
2016	4139674743	DOM	16215	4	5	5	5	4	3	4	SI
2016	4139234837	DOM	15976	4	4	5	4	5	3	4	SI
2016	4139264556	DOM	16017	4	4	5	5	5	5	5	SI
2016	4139477644	DOM	16117	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139358433	DOM	16069	4	5	5	5	4	5	5	SI
2016	4139357333	DOM	16007	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139213950	DOM	16030	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139314656	DOM	16053	4	5	5	5	4	5	5	SI
2016	4139479717	DOM	16054	5	5	5	4	5	5	4	SI
2016	4139198610	DOM	15971	4	5	4	4	4	4	5	SI
2016	4139173168	DOM	15886	5	5	5	5	5	5	4	SI
2016	4139176938	DOM	16001	4	5	5	5	4	4	5	SI
2016	4139329614	DOM	16077	5	5	5	5	4	4	5	SI
2016	4139118008	DOM	15861	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139117792	DOM	15883	5	5	5	5	5	5	5	SI

**Elaboración:** Las autoras

AÑO	ODS	ORDEN ASC		PREGUNTAS							
				TIEMPO	EXPLICACION	RESULTADO	COMPETITIVIDAD	P. ADMINISTRATIVO	P. TECNICO	EXPECTATIVAS	RECOMENDARIA
2016	4138935030	DOM	15926	4	5	5	5	4	5	4	SI
2016	4138556589	VM	3721	1	1	1	1	1	1	1	NO
2016	4139744756	VM	3850	4	4	5	5	4	4	4	SI
2016	4139672855	VM	3841	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139643932	VM	3840	5	5	5	5	4	4	4	SI
2016	4139421872	VM	3814	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139387988	VM	3808	4	5	5	5	5	5	4	SI
2016	4139547599	VM	3828	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4138994621	VM	3761	3	5	5	4	3	4	3	NO
2016	4139386412	VM	3803	4	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139389531	VM	3807	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139243245	VM	3790	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139357360	VM	3800	5	5	5	5	5	5	5	SI
2016	4139387045	VM	3805	3	3	3	3	3	3	1	NO
2016	4139264148	VM	3794	5	5	5	5	5	5	5	SI

Elaboración: Las autoras

# Orden de servicio



# Orden de Servicio

**Nro Orden de Servicio :**  
4139181826

Cliente No : 6101258117  
CP/Dealer Ref. No :

**Centro de Servicio:** 0001737668 - VIDEO MASTER  
**Dirección:** AVE. GULLERMO PAREJA R. CUIDADELA  
IGUAYAQUIL9999  
**Contact Center:**

<b>Nombre del Cliente</b>	Giovanna Paucar	<b>fecha de la solicitud</b>	21.11.2016
<b>Dirección</b>	Sobre Avenida Francisco Orellana Urbanización Mucho Lote Etapa 1 Manzana 2248 Villa 15Guayaquil Guayas EC		
<b>Cita Date</b>	24.11.2016 (00:00:00)	<b>Código del Ingeniero</b>	6186016318
<b>Teléfono</b>	[Home]593994382536[Mobile]593994382536	<b>Dirección de correo e-mail</b>	
<b>Modelo</b>	UN58H5203AHXPA	<b>Nro de Serie (IMEI )</b>	036L3CRH400019D ( )
<b>fecha de compra</b>	27.06.2016	<b>Tipo de Servicio</b>	In home
<b>estado de la garantía</b>	Garantía (repuestos - mano de obra) <input checked="" type="checkbox"/>	<b>reparación recibida</b>	
	Mano de obra <input type="checkbox"/>	<b>reparación completada</b>	25.11.2016
	Repuestos <input type="checkbox"/>	<b>Bienes Entregados</b>	25.11.2016
	Fuera de garantía <input type="checkbox"/>	<b>Devuelto por / Fecha</b>	
<b>Accesorios</b>			
<b>Descripción del Defecto</b>	NO HAY IMAGEN		
<b>descripción de la reparación</b>	CAMBIO DE PANEL		
<b>Comentarios</b>	PEDIDO N° 1000177531		

<b>Código de Condición</b>	1	<b>Código de Síntoma</b>	AE1	<b>Código de Defecto</b>	Y	<b>código de reparación</b>	A10
----------------------------	---	--------------------------	-----	--------------------------	---	-----------------------------	-----

Numero	Parte No	Descripción	Localización	Ca	Precio Unidad(USD)	Montos (USD)
0001	BN95-01724A	PRODUCT LCD-INX;v580HJ1,CY-HH058BGNV1H/V		1		

N° ODS: 4139181826

garantias@csvideomaster.com.ec - servicio tecnico@csvideomaster.com.ec  
www.csvideomaster.com.ec

**DOM-16003**

CLIENTE: GIOVANNA PAUCAR - Wilson Gomez. **OK** TELÉFONO: 2078248 - 0994382536  
DIRECCIÓN: MUCHO LOTE ETAPA 1 MZ 2248 VILLA 15 C.I./RUC: DOM-16003

REFERENCIA: *21/11*

ARTÍCULO: LED *1501* MODELO: UN58H5203AHXPA FECHA VISITA: 22-nov-2016  
MARCA: SAMSUNG SERIE: *03663CRH4000190* FECHA COMPRA: 27/06/2016 0:00:00  
DEFECTO: NO HAY IMAGEN GARANTÍA: GARANTÍA MARCA  
ALMACÉN: COMPUTRON

OBSERVACIONES: *(1000177534 22/11/2016)*

**REPARACION**

**PRESUPUESTO**

TÉCNICO	Descripción	Número de Parte	Cantidad	Valor U.	Total
CRISTHIAN LOOR	<i>Panel</i>	<i>BN95-01724A</i>			

**CONDICIONES DE REPARACIÓN Y GARANTÍA**

1.- Toda reparación esta supeditada a la existencia de repuestos. 2.- El cliente deberá abonar el valor determinado por concepto de diagnóstico antes de iniciar la revisión. 3.- Si el cliente aprueba el presupuesto debe cancelar los valores de los repuestos si se necesitaren o si se soliciten bajo pedido. 4.- Nuestra garantía cubre noventa días apartir de la fecha del articulo reparado mas no sobre los repuestos empleados en la reparación. 5.- No nos responsabilizamos por daños que no sean en las partes que se repararon, por mal uso o que halla sido manipulado por otras personas.  
YO, el cliente, si por cualquier motivo no retiro mi equipo reparado o sin reparar por más de 90 días, autorizo a VIDEO MASTER, disponer de mi aparato de la manera que estime conveniente para cubrir gastos de: mano de obra, repuestos, bodegaje, transporte, etc. Acepto que las reparaciones no realizadas tienen un valor por chequeo que será cancelado por adelantado. Este valor **NO ES REEMBOLSABLE**. En caso de aceptar el presupuesto, el valor pagado será un abono al total de la reparación.

C.I.: *0914032925*

Impreso 1 veces

*[Signature]*  
Acepto Condiciones

*[Signature]*  
Recibí Conforme

*[Signature]*  
Técnico Responsable:

*22/11/16*  
Fecha Finalizado

18					
19					
20					
21					
22					
23					
25					
Observaciones					
				<b>SUBTOTAL 14%</b>	1.337,71
				<b>SUBTOTAL 0%</b>	0,01
				<b>DESCUENTO</b>	0,00
				<b>SUBTOTAL</b>	1.337,72
				<b>IVA 14%</b>	187,28
				<b>VALOR TOTAL</b>	<b>1.525,00</b>

CLAVE DE ACCESO: 270620160109914004270012016003000014835000000018



**POLITICAS DE GARANTIA**

Al realizar una compra en Computron, EL CLIENTE acepta que la garantía de los productos es proporcionada directamente por el fabricante y se sujeta a los tiempos que demore la misma y a las condiciones para que pueda darse una garantía. Computron sólo es un intermediario en el proceso.

Para procesar la garantía de un producto el cliente deberá obligatoriamente:

- Presentar la factura de compra.
- Entregar el producto completo, en su empaque original, accesorios, manuales, drivers y todo material promocional que contenga su embalaje.

El reclamo de garantía no procede si:

- El producto presenta daño físico, por uso manipulación, transporte o descuido.
- En el caso de Tablets y celulares, por ser un producto de alta manipulación, el fabricante no validará la garantía si el producto esta rayado en cualquier parte,

**Tabla 36 - Cambios de producto aprobados**

Recibo	Rec	# Ingr.	Bod	F-Ingreso	Serie	Modelo	Equipo	Marca	Estado Actual	Adicional	Garantía	Registro Marca
VM-03641	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	13/9/2016	05403CBH500048L	UN55JU6100HX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA STOCK	4137801164
VM-03623	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2/9/2016	026Q36KGB00363T	UN32J4300AHC...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4137642380
VM-03574	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	15/8/2016	00FJ36KH601095H	UN48J5200AHC...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4137332398
DOM-15204	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	15/8/2016	01ZE3CVF300146F	UN46FH6203HX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4137321300
DOM-15190	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	10/8/2016	0AE45BAH600351A	WA16F7L4UWA...	LAVADORA	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4137201771
DOM-15004	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	16/7/2016	0BSUPAKG200149K	AR12HVSSEWK...	SPLIT	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136921714
DOM-14989	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	15/7/2016	JK6Q4BBD800303E	RS26DDAPN1/EC	REFRIGERAD	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136915226
DOM-14984	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	14/7/2016	Z64Q3CCD300530A	UN50EH5300GX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136801537
DOM-14806	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	16/6/2016	02143CRF600310T	UN55H6400AHX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136435344
DOM-14748	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	10/6/2016	02413CAF700040Z	UN55H6400AFX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136236334
DOM-14622	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	9/6/2016	JK6Q4BBD600053L	RS26DDAPN1/EC	SPLIT	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136207870

**Fuente:** Sistema de “SERVIMASTER”

**Tabla 37 - Cambios de producto aprobados**

VM-03641	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	13/9/2016	05403CBH500048L	UN55JU6100HX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA STOCK	4137801164
VM-03623	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2/9/2016	026Q36KGB00363T	UN32J4300AHC...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4137642380
VM-03574	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	15/8/2016	00FJ36KH601095H	UN48J5200AHC...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4137332398
DOM-15204	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	15/8/2016	01ZE3CVF300146F	UN46FH6203HX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4137321300
DOM-15190	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	10/8/2016	0AE45BAH600351A	WA16F7L4UWA...	LAVADORA	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4137201771
DOM-15004	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	16/7/2016	0BSUPAKG200149K	AR12HVSSEWK...	SPLIT	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136921714
DOM-14989	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	15/7/2016	JK6Q4BBD800303E	RS26DDAPN1/EC	REFRIGERAD	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136915226
DOM-14984	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	14/7/2016	Z64Q3CCD300530A	UN50EH5300GX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136801537
DOM-14806	<input checked="" type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	16/6/2016	02143CRF600310T	UN55H6400AHX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136435344
DOM-14748	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	10/6/2016	02413CAF700040Z	UN55H6400AFX...	LED	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136236334
DOM-14622	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	9/6/2016	JK6Q4BBD600053L	RS26DDAPN1/EC	SPLIT	SAMSUNG	CAMBIO DE PRODUCTO		GARANTIA MARCA	4136207870

**Fuente:** Sistema de "SERVIMASTER"

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Martínez Bravo, Karen Stefania** con C.C: #0921890851 autora del trabajo de titulación: **AUDITORIA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO POST-VENTA DE UNA EMPRESA DE REPARACIÓN DE LINEA BLANCA, AUDIO Y VIDEO EN GUAYAQUIL** previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, Marzo del 2017

f. 

Nombre: Martínez Bravo, Karen Stefania

C.C: 0921890851

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Vidal Quito, Brigitte Paulette** con C.C: #0950131276 autora del trabajo de titulación: **AUDITORIA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO POST VENTA DE UNA EMPRESA DE REPARACIÓN DE LINEA BLANCA, AUDIO Y VIDEO EN GUAYAQUIL** previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, Marzo del 2017



f. \_\_\_\_\_

Nombre: Vidal Quito, Brigitte Paulette

C.C: 0950131276

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	AUDITORIA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO POST VENTA DE UNA EMPRESA DE REPARACIÓN DE LINEA BLANCA, AUDIO Y VIDEO EN GUAYAQUIL.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Martínez Bravo, Karen Stefania , Vidal Quito, Brigitte Paulette		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. Vera Pinto, Roddy, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Contabilidad y Auditoría		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	Febrero 2017	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	139
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Auditoría, Gestión de calidad, Métodos de investigación.		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Calidad, servicio, auditoria, control, gestión de calidad, auditoría de gestión.		

#### **RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):**

En este trabajo se busca aplicar técnicas de auditoría, en un centro de servicio dedicado a la reparación de línea blanca, audio y video "SERVIMASTER", siendo el centro de servicio autorizado principal de la marca SAMSUNG en la ciudad de Guayaquil; con el fin de evaluar la gestión administrativa y calidad del servicio en general.

La auditoría de gestión esta direccionada a evaluar cada una de las actividades de la empresa y la calidad del servicio ofrecido a los clientes; no tener una buena gestión administrativa en el centro de servicio podría hacer que las utilidades disminuyan y por ende a obtener pérdidas bastante significativas, esto como consecuencia a la falta de seguimiento en cada área.

Con la ayuda de un buen servicio y un buen control, es decir, aplicando estándares en tiempo y cumplimiento en las reparaciones, satisfacción en la atención por parte del personal administrativo y técnico antes, durante y después de la reparación, la compañía lograra captar más cliente y que estos sean fieles.

Es importante realizar una auditoría de gestión, para que la compañía tenga un buen funcionamiento de sus operaciones, tenga un buen enfoque al realizar la toma de decisiones y pueda aplicar acciones correctivas adecuadas que vayan de la mano con el cumplimiento de sus objetivos.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-996739607 +593-995752356	<b>E-mail:</b> karen_bravo486@hotmail.com paulette_vq@hotmail.com
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Yong, Linda	
	<b>Teléfono:</b> +593-4- 2200804 ext.1609	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:linda.yong.amaya@gmail.com">linda.yong.amaya@gmail.com</a>	
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>		
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>		
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>		
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		