

COMO MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO CONTABLE

Área de investigación: Contabilidad

Román Arturo Valdivia Ramos

Facultad de Ciencias Contables

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Perú

arturo.valdivia.ramos@gmail.com

XVIII
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA



Octubre 2, 3 y 4 de 2013 ♦ Ciudad Universitaria ♦ México, D.F.



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración

COMO MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO CONTABLE

Resumen

Tratamos de medir el Rendimiento o Performance Contable a través de medidas No – financieras, que nos den un indicativo del Comportamiento (Desempeño) de una unidad Contable para un periodo determinado. Desde luego que el modelo o método que propugnamos no es único, existen diversos y variados.

Los contadores de nuestro medio, están preparados para hacer registros contables y a interpretar los mismos, otros se inclinan a las finanzas y otros se especializan en Auditoría o Tributación. Desde luego, que hay otras especialidades como Costos, Presupuestos, entre otros. Es decir, saben y hacen muchas cosas. La ciencia contable, avanza pues, a pasos agigantados, pero aún falta mucho por recorrer, por avanzar, falta contabilizar además de los tangibles, la eficiencia, la eficacia, la calidad, la innovación, el modelo, el diseño, el know – how, el servicio, la marca, el cliente...

En este trabajo de investigación, señalaremos una serie de medidas que le van a permitir al contador, medir el rendimiento o performance del servicio contable que brinda u ofrece en una empresa o a sus clientes; y saber o conocer si su unidad funciona bien, mal o regular. No debemos olvidar la frase de Peter F. Drucker: “No se puede dirigir lo que no se mide” y eso, es lo que pretendemos explicar, aplicado al ámbito contable



COMO MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO CONTABLE [UN MODELO LATINOAMERICANO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO (RENDIMIENTO – PERFORMANCE) CONTABLE]

Lo que tratamos de medir es el rendimiento de una empresa, gerencia o área en este caso, el Servicio Contables a través de medidas financieras y no – financieras, que nos den un indicativo (indicador) del comportamiento (desempeño) de una unidad orgánica, en este caso de una Unidad Contable, en un periodo determinado. Desde luego que el modelo o método que propugnamos no es el único, existen diversos y variados, lo importante es saber escoger el adecuado (ad – hoc), a los requerimientos y necesidades de la empresa o institución.

Estamos convencidos que los servicios (o intangibles), son lo más importante en toda empresa u organización y por consiguiente, debe ser medidos para después ser contabilizados. He ahí el reto que deben afrontar los contadores en un futuro cercano.

No es fácil pasar de porcentaje, a una medición en dinero.

Debemos aprender a vivir con las siguientes frases:

1. “No se puede dirigir lo que no se mide”
2. “Lo único permanente es el cambio”.

Los contadores de nuestra época, están preparados para hacer registros contables y a la interpretación de los mismos, otros se inclinan a las finanzas y otros se especializan en Auditoría o Tributación. Desde luego, que hay otras especialidades como Costos, Presupuestos, entre otros. Es decir, saben y hacen muchas cosas. La ciencia contable, avanza pues, a pasos agigantados. Pero aún falta mucho por recorrer, por avanzar, falta contabilizar además de los tangibles, la eficiencia, la eficacia, la calidad, la innovación, el modelo, el diseño, el know – how, el servicio, la marca, el cliente...

En este estudio, señalaremos una serie de medidas que le van a permitir al contador, medir el rendimiento o performance contable de una gerencia, área o unidad que tenga a su cargo; es decir saber si su unidad funciona bien o mal.

En otras palabras, debemos saber dirigir.

No debemos olvidar la frase de Peter F. Drucker: “No se puede dirigir lo que no se mide” y eso, es lo que pretendemos explicar. Claro está, que no es fácil medir intangibles como son los servicios (en este caso contables), difícil es contabilizarlos.

Debemos empezar a preocuparnos por medir los inmateriales que como sabemos, representan el activo más importante de toda empresa u organización. Los contadores



contabilizan tangibles: registran materias primas, productos, inmuebles, maquinarias, equipos, dinero, en fin todo aquello que es susceptible de medir, pesar, valorar en términos monetarios (dinero) o crematísticos. Y de hecho, la mejor forma de medirlos es a través del valor económico. En esto, no hay ninguna duda

¿Pero ... acaso el ambiente, los stakeholders, el liderazgo, el entorno, el mercado, el cliente, la estructura organizacional, el intelecto de los trabajadores, etc., no tienen un valor económico o mejor dicho un valor contable? La respuesta clara y directa es Si. Se pueden medir, pero aún no se pueden contabilizar. Si empezamos a diseñar una Escala (o como quiera llamársele) de Valoración, normalizada, estandarizada, consensuada y que sea aceptada y entendida por todos para medir intangibles, ya estaremos dando los pasos para alcanzar el futuro. Entonces, debemos crear o diseñar una Escala de Valoración Convencional de uso común para medir el rendimiento de los Servicios Contables.

El problema que enfrentamos, es que no existe un método o Escala de Valoración que sea aceptado por todos. Pero, esto no significa que haya habido progreso, lo que sucede es que el mundo empresarial es plural, abierto e interdisciplinario, por lo tanto, la Medición del Rendimiento requiere de la participación no solo de contadores sino también de administradores, economistas, ingenieros e incluso de abogados, para formular de la mejor forma posible los datos, para luego convertirlos en información y usarlos para la toma de decisiones. Pero, es el contador el responsable de la performance.

También debe estar claro que una sola Medición del Rendimiento no es suficiente, se requiere diversas medidas. El asunto clave es saber cuáles son.

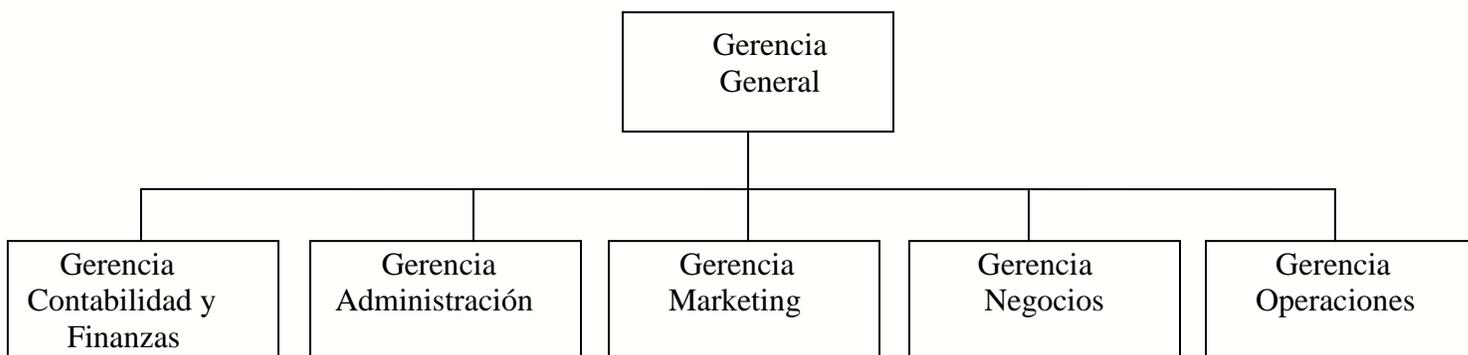
Pero, empecemos ahora, con el desarrollo de un Caso – Práctico, para entender mejor lo anteriormente señalado.

Supongamos que la Empresa Tedeum Trust S.A.C., es una empresa que se dedica a brindar servicios de Asesoría y Consultoría Empresarial a las principales empresas del país.

Cuenta con varias Gerencias.

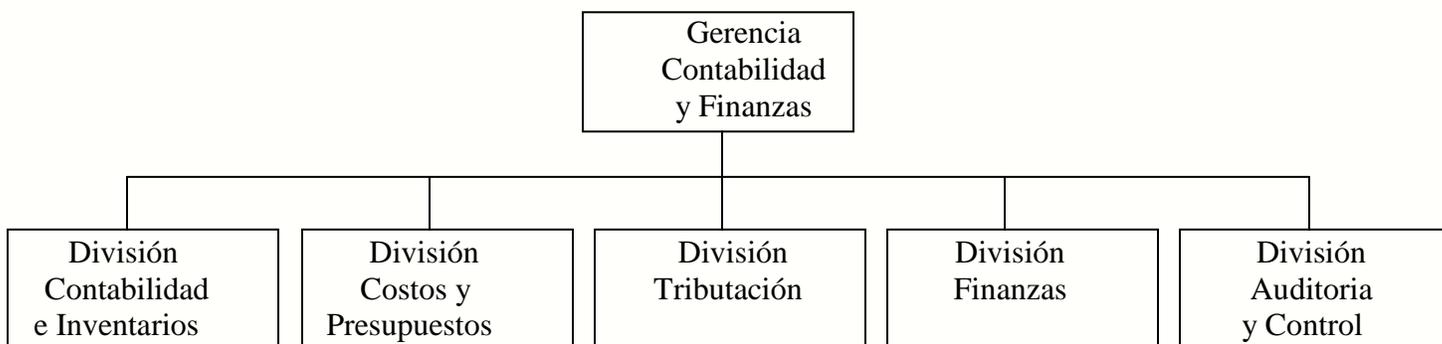


TEDEUM TRUST S.A.C.
ESTRUCTURA ORGÁNICA



Pero vamos a estudiar y analizar una sola: La Gerencia de Contabilidad y Finanzas.

Esta Gerencia a su vez, está constituida por 5 Divisiones:



Se elabora y/o diseña una Escala que representa el grado de cada Factor, que puede ir de 1.00 a 0.00.

- A. Aceptable o superior _____ 1.00
- B. Limitado o intermedio _____ 0.50
- C. No Aceptable o mínimo _____ 0.25
- D. Inexistente _____ 0.00

Ó, podríamos tener una Escala más amplia.

- A. Extraordinario o Excelente _____ 1.00



| | | |
|--------------|-------|------|
| B. Muy Bueno | _____ | 0.80 |
| C. Bueno | _____ | 0.60 |
| D. Regular | _____ | 0.40 |
| E. Malo | _____ | 0.20 |
| F. Pésimo | _____ | 0.00 |

Se evalúan las Divisiones y sub – Divisiones (podríamos llamarlo departamentos, pero en realidad son servicios), y se le asigna un Grado de Satisfacción y se señala con una X ó +, en la columna que corresponde a la Escala.

| SERVICIOS | Grado de satisfacción | | |
|--------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------|
| | 1.00 | 0.50 | 0.25 |
| I. Contabilidad e inventarios | 1.00 | 0.50 | 0.25 |
| Sub – factores de análisis | A | B | C |
| • Registros Contables | X | | |
| • Contabilidad Patrimonial | | X | |
| • Entrega de Suministros | | X | |
| • Nivel de los Almacenes | | | X |
| • Oportunidad de la Información. | | | X |
| TOTAL | 1 | 2 | 2 |

No vamos a utilizar la columna D que significa Inexistente

¿Y por qué ponemos la X en B (0.50) en Entrega de Suministros, por ejemplo?

La respuesta la tienen a continuación.



ENTREGA DE SUMINISTROS

Para la función de suministros es importante este indicador que sirve para controlar el plazo medio de entrega por parte de los proveedores de los materiales o insumos que requiere la empresa. Desde luego, nos estamos refiriendo a su registro contable.

$$\text{Entrega de Suministros} = \frac{\text{Días transcurridos}}{\text{Días de trabajo}}$$

$$\text{Plazo medio de Entrega} = \frac{\text{Días transcurridos}}{\text{Total de pedidos}}$$

Para calcular este indicador, se lleva un registro de los días que transcurren desde la fecha del pedido hasta la entrega de la materia prima.

| Semana 1 (6 días) | | | | |
|--------------------|-----------|-----------|-----------------|--------------------|
| Fecha de recepción | Pedido N° | Proveedor | Fecha de pedido | Días transcurridos |
| Octubre 6 | 3401 (1) | AVR | Setiembre 20 | 16 |
| Octubre 6 | 3464 (2) | RLA | Octubre 1 | 5 |
| Octubre 8 | 3435 (3) | JSC | Setiembre 22 | 16 |
| Octubre 10 | 3427 (4) | MLO | Setiembre 25 | 15 |
| Total | (4) | | | 52 |

$$\text{Entrega de Suministros} = \frac{52}{6} = 8.7$$



$$\text{Plazo medio de Entrega} = \frac{52}{4} = 13 \quad \text{días}$$

Veamos el cuadro anterior. Entrega de Suministros, tiene la X en B (0.50).

Ponemos ahora otra Escala para entrega de suministros.

- De 1 a 5 días. _____ (A) 1.00
- De 6 a 15 días _____ (B) 0.50
- De 16 a 30 días _____ (C) 0.25
- De 31 a más días _____ (D) 0.00

Por consiguiente, hemos puesto la X en B (0.50), porque 13 días está entre 6 y 15 días.

Sin embargo, podemos utilizar otras escalas de valores que se ajusten a los requerimientos y/o necesidades de la empresa, como por ejemplo:

- De 1 a 10 días. _____ (A) 1.00
- De 11 a 20 días _____ (B) 0.50
- De 21 a 30 días _____ (C) 0.25
- De 31 a más días _____ (D) 0.00

Cuando el Sub – Factor analizado tiene una limitación, o sea, cuando se marca la columna (B) y (C), buscamos en que Función se encuentra la causa de dicha limitación. Para ello, se utiliza una columna más (L) para anotar el número de este factor limitante.

| SERVICIOS | Grado de satisfacción | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|------|------|---|
| | 1.00 | 0.50 | 0.25 | L |
| I. Contabilidad e inventarios | | | | |
| Sub – factores de análisis | A | B | C | |
| • Registros Contables | X | | | |



| | | | | |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| • Contabilidad Patrimonial | | X | | 5 |
| • Entrega de Suministros | | X | | 3 |
| • Nivel de los Almacenes | | | X | 1 |
| • Oportunidad de la Información. | | | X | 1 |
| TOTAL | 1 | 2 | 2 | 4 |

L = Factor limitante, será explicado a continuación, en mayor detalle (como se obtiene)

Para ello, debemos conocer y entender que es la Teoría de las Limitaciones o de los Factores Limitantes (teoría de las Restricciones).

Todas las empresas de una u otra forma fabrican productos y/o brindan servicios a través de procesos de ingresos y salidas de insumos ó información. Estos procesos no solo son dependientes entre sí, sino que tienen una relación de dependencia con la empresa. “En toda empresa, debe existir al menos una limitación, de no ser así, sus beneficios serían infinitos”.

Para mejorar los productos y/o servicios, entonces, se debe gestionar de la mejor forma posible las limitaciones que existen en dicha organización (en este caso, la Gerencia de Contabilidad y Finanzas).

Si la capacidad de una empresa o de una Gerencia para generar valor está limitada, bien por el mercado, o por no tener capacidad suficiente, entonces la identificación de las limitaciones, será el primer paso que tendremos que dar para determinar en qué sub – factores se deben enfocar los esfuerzos de mejora. Este es el Primer Paso (Identificación de la(s) limitación(es))

El Segundo Paso (decidir como explotar la(s) limitación(es)). Consiste en gestionar eficientemente dichas limitaciones para conseguir el máximo valor. Si la limitación puede



ser superada sin llevar a cabo grandes inversiones, debemos hacerlo y luego volver de nuevo al Primer Paso. Si por el contrario, la limitación es un recurso productivo costoso (una máquina con un software contable, por ejemplo), habría que asegurar que dicho recurso esté trabajando todo el tiempo posible, dado que cada minuto que no trabaje parará todo el sistema, como señala José Luis Iglesias Sánchez, catedrático de la Universidad de Vigo / España.

El Tercer Paso, consiste en subordinar todas las acciones y políticas a la decisión anterior. También hay que tener en cuenta que la subordinación supone, como ocurre en las empresas de servicios, (como es el caso que estamos estudiando y analizando), que los recursos No limitados (ascensores, recepción, limpieza, aseo, etc.), deben tener capacidad sobrante para dar apoyo a los recursos limitados, lo que significa que si la limitación de una División viene por Inventarios o Costos, para evitar perder clientes en el futuro, los otros servicios o divisiones de la Gerencia de Contabilidad y Finanzas, deben tener la capacidad suficiente para evitar molestias a los clientes por demoras en los servicios, lo que llevaría a una pérdida de ingresos futuros. La capacidad de los recursos No limitados ha de ser, por consiguiente, superior a la estructura necesaria para su funcionamiento, dado que han de proteger el funcionamiento de los Recursos Limitados.

La Teoría de las Limitaciones a través de este tercer paso nos enseña que se debe equilibrar el flujo productivo y no la capacidad, lo que significa que solamente los recursos limitados no tendrán capacidad de protección (toda su capacidad debe ser utilizada) en cambio, los recursos No limitados, han de ser capaces de producir lo que necesita la limitación y además protegerlo de cualquier perturbación.

También la subordinación significa que las políticas empresariales (como los incentivos, bonificación por rendimiento, etc.), han de subordinarse a la Limitación.



Cuando se ha desarrollado adecuadamente el Tercer Paso (subordinación), deberá darse el Cuarto Paso.

Este consiste, en llevar a cabo las inversiones operativas necesarias para poder satisfacer una mayor demanda (cuando la limitación es física) o en cambiar los sistemas ó políticas (cuando la limitación es de servicios). Cuando se dá este Cuarto Paso y se ha roto la limitación, habrá que volver a empezar con el Primer Paso, dado que, de nuevo surgirá en otra parte de la organización, otra limitación. Este proceso se conoce como “proceso de mejora continua”.

Entonces, como se podrá apreciar, hallar el factor limitante no es nada fácil, se requiere de técnica especializada, matemática y estadística.

Sin embargo, en aras de simplificar la obtención de L, para así continuar con el desarrollo de este Caso – Práctico, proponemos la siguiente escala, que va del 1 al 40.

(Aquí, también debemos dar una connotación a cada número o valor)

| | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|---|
| - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | |
| | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |
| | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | |
| | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | + |



Significa que el mayor factor limitante (L), será 10, (40×0.25), pues la columna A (1.00) no se considera porque es Aceptable, solo se toma en cuenta la columna B (0.50) y la columna C (0.25), la columna D (0.00), no tiene ningún valor.

Como colocar un número es subjetivo, el Cuadro de Escala, lo hemos dividido en 8 grupos de 5 en 5.

| ESCALA | LIMITACIÓN | |
|---------|----------------------------|--------|
| 1 – 5 | Mínima – Mínima Limitación | Mínima |
| 6 – 10 | Mínima – Media Limitación | |
| 11 – 15 | Mínima – Alta Limitación | |
| 16 – 20 | Media – Mínima Limitación | Media |
| 21 – 25 | Media – Media Limitación | |
| 26 – 30 | Media – Alta Limitación | |
| 31 – 35 | Alta Limitación | Alta |
| 36 – 40 | Altísima Limitación | |

Pero, aún sigue siendo una Valoración Subjetiva, al utilizar esta Escala, sin embargo, existen modelos matemáticos que permiten poner o colocar una valoración casi libre de subjetividad. Y nosotros, hemos diseñado esta Escala que tiene un abanico amplio, para que se pueda escoger de forma o manera más puntual una calificación para L. Así por ejemplo, la escala 1 – 2 – 3 – 4 – 5 cuya L es mínima – mínima limitación y 5 tiene o se percibe la L su significado es el siguiente:

- 1 = No se aprecia o no se percibe la L (casi nada)
- 2 = Se vislumbra la L (lejano)



- 3 = Si y No la L (tal vez)
 4 = Asoma la L (algo)
 5 = Se percibe la L (hay o existe)

También podemos utilizar otra escala de valoración, por ejemplo:

| | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 |
| 38 | 39 | 40 | | | |

Para obtener el valor máximo de L:

$$B (0.50) \times 20 = 10$$

$$C (0.25) \times 40 = 10$$

También podemos hacer la siguiente modificación:

$$B (0.50) \text{ en } B (5)$$

$$C (0.25) \text{ en } C (2.5)$$

$$\text{Donde } A = 10$$

En fin, podemos utilizar estas u otras Escalas de Valoración o Valores, que se crea pertinente para medir la Calidad del Servicio Contable.

[Recomendamos leer el Libro Auditoría Administrativa / Gestión Estratégica del cambio, de Enrique Benjamín Franklin, Capítulo 7. Escalas de Medición, donde señala 130 tipos de Escalas].

Lo que debemos tener en cuenta, es su simplicidad y que sea de fácil interpretación para todos.



Ahora, seguimos con la segunda situación, que está referida a la Percepción que tienen los clientes, respecto al Servicio brindado por la empresa Tedeum Trust S.A.C.

Esta 2da situación, está dirigida a los aspectos intangibles o inmateriales es decir, a la obtención de resultados cualitativos, a diferencia de la 1ra situación, que estaba dirigida a los aspectos tangibles o materiales, para obtener resultados cuantitativos. En la 2da Situación utilizaremos indicadores No Financieros y en estas no hay tendencias de Maximización.

Estabilización ni de verdaderos: simplemente son reales (es la realidad)

En esta 2da Situación, se aplica única y exclusivamente a los clientes, es decir, también debemos saber y/o conocer que precisan sabré los servicios contables y financieros que le brinda la empresa, como lo perciben ellos (nos referimos a los clientes), que valoración le asignan, cuan satisfechos o encantados incluso pueden estar. Todo esto no solo es importante sino imprescindible para conocer la calidad de los servicios contables, que ellos perciben.

Esta medición de la Calidad del Servicio Contables, es el primer paso para el mejoramiento continuo, que como sabemos, nunca termina.

Los resultados a obtener a diferencia de la 1ra Situación siempre serán diferentes o desiguales. Por otro lado, los indicadores No Financieros que vamos a utilizar, son de fácil aplicación lo que hace que su aplicación y desarrollo sea fácil, incluso ameno.

Esta 2da Situación, es el lado que no se ve pero que existe y que necesitamos apreciar y darle un valor. Algunos entonces, lo denominan Percepción del cliente, en este caso, respecto a la calidad de los Servicios Contables que recibimos o percibimos.

Mientras que la 1ra Situación refleja exclusivamente la verdad, la 2da Situación nos refleja la realidad y entre la verdad y la realidad, el segundo es más importante, porque la realidad no se puede modificar (es lo que ve y cree el cliente), en cambio la verdad, si se puede cambiar, ya sea por interés del propietario o dueño de la empresa, por intereses de la alta gerencia o simplemente por nuestro deseo (y esto ocurre muy frecuentemente)



| 2da Situación | | | | | | | | | |
|---|--|------|------|------|------|----|----|---|-------|
| I. División de Contabilidad | | | | | | | | | |
| 3. Contabilidad de Entrega de Suministros (servicios) | | | | | | | | | |
| Clientes o usuarios | Factores Relevantes (Sub-servicios) | | | | | B | R | M | TOTAL |
| | a | b | c | d | e | | | | |
| Adrián Flores K. | B | B | M | M | B | 3 | 0 | 2 | 5 |
| Marco Pando Q. | B | B | B | B | M | 4 | 0 | 1 | 5 |
| Mary Luque O. | R | R | B | B | B | 3 | 2 | 0 | 5 |
| Oriele Ramos | B | B | M | B | B | 4 | 0 | 1 | 5 |
| María Gracia Valdiviezo L. | R | B | B | R | B | 3 | 2 | 0 | 5 |
| Sofía Valdivia L. | B | B | B | B | R | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Ana Lucí H. | B | M | B | B | B | 4 | 0 | 1 | 5 |
| Cesar Sotomayor S.A | B | B | R | B | B | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Gabriel Martianina E. | B | B | B | M | B | 4 | 0 | 1 | 5 |
| Gustavo Bobio R. | M | M | B | B | B | 3 | 0 | 2 | 5 |
| Total | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 36 | 6 | 8 | 50 |
| Bueno | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 36 | - | - | 72 |
| Regular | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 6 | - | 12 |
| Malo | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | - | - | 8 | 16 |
| Porcentaje | 80 | 75 | 75 | 75 | 85 | | 39 | 0 | 78 |
| Grado de Satisfacción | A | B | B | B | B | | | | B |
| Escala de Valoración | 0.50 | 0.50 | 0.50 | 0.50 | 0.50 | | | | 0.50 |



NOTA: Estamos colocando a las 10 personas que laboran en la empresa- cliente y quienes reciben el Servicio Contable directamente, entre ellos el Gerente General, Gerente de Contabilidad, el Jefe de la Oficina de Control Interno y personal que labora en la Gerencia de Contabilidad.

Factores Relevantes (Sub-Servicios)

a= Registro contable de Recepción de Suministros

b= Colocación de tarjeta de Control Visible de Almacén

c= Inventario permanente de los suministros

d= Planificación de la Entrega

e= Entrega de Suministros

B= Bueno

R= Regular

M= Malo

Fórmula

$$\text{Calidad del Servicio} = \frac{B+R/2}{B+R+M}$$

Escala de Valoración

| ITEM | INTERVALO | GRADO DE SATISFACCIÓN | ESCALA DE VALORACIÓN |
|------|-----------|-----------------------|----------------------|
| 1 | 86-100 | A | 1.00 |
| 2 | 66-85 | B | 0.50 |
| 3 | 41-65 | C | 0.25 |
| 4 | 0-40 | D | 0.00 |



Porcentaje

$$a = \frac{7+2/2}{7+2+1} = \frac{7+1}{10} = \frac{8}{10} = 0.80 \times 100\% = 80\%$$

$$b = \frac{7+1/2}{7+1+2} = \frac{7+0.5}{10} = \frac{7.5}{10} = 0.75 \times 100\% = 75\%$$

$$c = \frac{7+1/2}{7+1+2} = \frac{7+0.5}{10} = \frac{7.5}{10} = 0.75 \times 100\% = 75\%$$

$$d = \frac{7+1/2}{7+1+2} = \frac{7+0.5}{10} = \frac{7.5}{10} = 0.75 \times 100\% = 75\%$$

$$e = \frac{8+1/2}{8+1+1} = \frac{8+0.5}{10} = \frac{8.5}{10} = 0.85 \times 100\% = 85\%$$

Total del Porcentaje

$$\text{Entrega de Suministros} = 80+75+75+75+85 = 390 \div 5 = 78$$

78 se encuentra en el Intervalo 66 – 85, que le corresponde en Grado de Satisfacción B y 0.50 en la Escala de Valoración.

$$\text{Bueno} = \frac{7+7+7+7+8}{50} = \frac{36}{50} = 0.72 \times 100\% = 72$$



50 sale de la E. de: $5+5+5+5+5+5+5+5+5+5$

Regular = $2+1+1+1+1 = 6 \div 50 = 0.12 \times 100\% = 12$

Malo= $1+2+2+2+1 = 8 \div 50 = 0.16 \times 100\% = 16$

COMPROBACIÓN

$72+12+16 = 100$ Esto significa que los resultados abstenidos son veraces.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

En esta última parte del Caso-Práctico, se unen las mediciones Financieras y las No Funciones que a su vez representan los aspectos cuantitativos y cualitativos (tangibles e intangibles) de los servicios brindados por la empresa l cliente; en otras palabras, la combinación de la 1ra Situación con la 2da Situación.

Contabilidad de Entrega de Suministros (Resultados)

1ra Situación: Grado de Satisfacción $B = 0.50$

2da Situación: Grado de Satisfacción $B = 0.50$

En este caso, han coincidido ambas situaciones (lo que no es frecuente o usual), generalmente difieren los resultados de ambas situaciones, pero puede darse el caso, como el que estamos analizando.



Promedio de Entrega de Suministros

$$\text{Promedio} = 0.50 + 0.50 = 1.00 \div 2 = 0.50$$

Ajuste o Afinamiento de la Calidad del Servicio

$$\text{Ajuste} = \frac{V_{\text{max.}} \times V_{\text{min.}}}{2}$$

$V_{\text{max.}}$ = Valor máximo

V_{min} = Valor mínimo

Luego utilizamos otras formulas o indicadores, como los siguientes:

Peso Relativo de cada factor

$$\text{Factor} = \frac{\text{Asignación de puntaje a cada factor}}{\text{Total de puntaje asignado por los clientes}} \times 100$$

Esta fórmula se combina con la fórmula de Medición de la Calidad de Servicio, desde la percepción del cliente.

$$\text{M.C.S.} = (\text{P1/PT}) \times 100\% \times (\text{AOR/AOP})$$

Donde



P1 = Al puntaje asignado a cada factor por cada cliente

PT = Puntaje Total asignado por cada cliente

AOR = Actuación de la Organización

AOP = Actuación Optima

Luego, se efectúa la sumatoria de los porcentajes, obteniéndose de esta forma el resultado total de la **MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO CONTABLE**.

CONCLUSIONES

1. Este Caso-Práctico, solo ha completado una pequeña parte de todo el caso (Contabilidad de Entrega de Suministros); sin embargo, el proceso total a seguir es similar para todos los demás servicios.
2. Hemos utilizado 2 tipos de Mediciones: Cuantitativas que están referidas a lo tangible o material que es la 1ra Situación, aplicando indicadores Financieros y el otro tipo de medición han sido cualitativas que han estado referidas a lo intangible o inmaterial que es la 2da Situación, utilizando indicadores No Financieros. El resultado a obtener desde luego será más veraz.
3. Si bien es cierto, que este es un intento académico de combinar mediciones tanto cuantitativas con cualitativas para arrojar un único resultado sobre la calidad del Servicio Contable, debemos dejar en claro que dicha combinación puede ser más compleja (y lo hemos hecho), por lo tanto el resultado sería más preciso y exacto. Lo ideal es que exista un modelo o patrón estandarizado de uso común para todos los profesionales de las ciencias contables, para así hablar un solo lenguaje.
4. Para el contador es relativamente fácil hacer su trabajo, pues cuenta con la suficiente data para llevarlo a cabo. El resultado cuantitativo refleja la Calidad del Servicio medido de la empresa – cliente que incluso podría modificarse si él lo desea.



En cambio, el resultado cualitativo es imposible de modificarse, pues refleja que lo siente y percibe el cliente.

5. Una cosa es lo que piensa el Contador de su trabajo o servicio que brinda o presta a sus clientes y otra cosa es la percepción que tiene el cliente o usuario del servicio que recibe de la empresa de asesoría y consultoría.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Montaña, G.A. (1975). Diagnóstico Industrial / Controles gráficos de dirección. Editorial Trillas, México. Primera reimpresión.
2. Mantilla, B.S. (2004). Capital Intelectual & Contabilidad del Conocimiento. Ecoe Ediciones, Colombia. Tercera Edición.
3. Franklin, F.E. (2007). Auditoría Administrativa / Gestión estratégica del cambio. Editorial Pearson, México. Segunda edición.
4. Valdivia, R.A.(2011). Ingeniería de la Estructura de la Empresa. Libro en prensa, de próxima aparición.
5. Valdivia, R.A.(2011). Exposición sobre “Medición del Rendimiento de los Servicios”, a los asesores de la Comisión de Reestructuración administrativa, orgánica y funcional de la UNMSM, Perú.

