

## UN MODELO DE AUDITORÍA DE CALIDAD AL SERVICIO CONTABLE

*A BLUEPRINT TO AUDITING ACCOUNTANT SERVICES QUALITY*

ROMÁN ARTURO VALDIVIA RAMOS\*

Docente Asociado de la Facultad de Ciencias Contables

Universidad Nacional Mayor de San Marcos-UNMSM / Lima-Perú

[Recepción: Marzo de 2014/ Conformidad: Mayo 2014]



### RESUMEN

La pregunta que hace algún tiempo me hice fue... ¿Quién audita el servicio contable o al personal contable? Esto ha sido el detonante para elaborar este trabajo de Investigación. El contador, el técnico contable, el asistente contable, el auxiliar contable y, tantos otros, que laboran en un departamento de contabilidad, creemos que realizan correctamente su trabajo, pues tienen reglas y procedimientos muy claros y precisos a seguir. Sin embargo, quién le hace un seguimiento al personal contable respecto a su trabajo, para saber o conocer, si verdaderamente están cumpliendo con dichas reglas, con los procesos, y procedimientos, con la detección de fallas o errores, con la retroalimentación, con el análisis de la diferencia, así como, normatividad contable, entre otros. Creo, sinceramente que son pocas las entidades, empresas e instituciones que llevan a cabo un proceso de auditoría de calidad del servicio contable. Al personal contable, sea contador o asistente, se le evalúa por sus resultados que se plasman en los reportes, EE.FF., y otros documentos que son necesarios para la toma de decisiones en cualquier organización. Pero, acaso ¿El personal contable no está exento de cometer errores, fallas, deslices u otros? ¡Desde luego que sí!

### Palabras Clave:

Modelo; auditoría; calidad; servicio; contabilidad.

### ABSTRACT

The question I asked myself was some time ago ..... "Who audits the accounting service or accounting staff?". This has been the trigger to make this research work. The accountant, accountant technician, bookkeeper, accounting assistant and many others working in an accounting department, we believe that doing their job properly, they have regulations and very clear and precise procedures to follow. But who makes you follow the accounting staff about their work, to know or meet, if truly compliance with the rules, the processes, procedures, and troubleshooting errors with feedback, the analysis difference, as well as accounting standards, among others. Sincerely believe that few organizations, companies and institutions that carry out an audit of quality accounting service. Accounting staff, bookkeeper or assistant, is evaluated by its results which are reflected in the reports, EE.FF., and other documents that are needed for decision-making in any organization. But was perhaps the accounting staff is not free of errors, faults, slips or others? Certainly you do!

### Keywords:

Model; audit; quality; service; accounting.

\* Licenciado en Administración. Docente investigador. Email: arturo.valdivia.ramos@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

La auditoría de calidad al servicio contable, es un instrumento que primero permite detectar y luego, eliminar fallas, errores u otros o, por lo menos disminuirlos o corregirlos, para que en otra oportunidad no ocurran tales hechos. Ahí, está el mejoramiento continuo que preconiza la auditoría de calidad para la contabilidad, que es una ciencia y una técnica tan dinámica y cambiante que cada vez, tiene que adecuarse a las características y necesidades de los clientes (sea su propia empresa o un cliente externo). Entonces, ningún servicio contable está exento de mejorarse, siendo uno de los instrumentos importantes (por no decir, el más importante) que hoy en día se tiene, la **Auditoría de Calidad**.

## CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD AL SERVICIO CONTABLE

El trabajo de investigación está compuesto de:

- A. Hoja de trabajo de auditoría y cuestionario de auditoría de calidad del servicio contable.
- B. Hoja de puntuación de la auditoría de calidad del servicio contable.
- C. Informe de auditoría de calidad del servicio contable.
- D. Solicitud de acciones correctivas.

### A. HOJA DE TRABAJO DE AUDITORÍA

DATOS DE LA EMPRESA			
Nombre: _____		Dirección: : _____	
Distrito: : _____		Provincia: : _____	
Teléfono: : _____		Página web: : _____	
CRITERIOS DE AUDITORÍA			
Auditor: _____		Fecha: ...../...../.....	
Auditado: Departamento de Contabilidad		Ubicación: Gerencia de Contabilidad	
N°	ELEMENTOS	Puntaje Aprob. Mínimo	Puntaje Aprob. Máximo
1.0	FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD APLICADA A LA FUNCIÓN CONTABLE.		
1.1	Importancia del sistema de calidad del servicio contable.	49	70
1.2	Características del sistema de calidad del servicio contable.	21	30
2.0	CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD OPERATIVA APLICADO A LA FUNCIÓN CONTABLE		
2.1	Características de la calidad contable.	98	140
2.2	Control de las características de la calidad contable.	42	60
3.0	PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CALIDAD CONTABLE		
3.1	Aspectos fundamentales del sistema de calidad en la contabilidad.	21	30
3.2	Responsabilidad ejecutiva de la contabilidad.	21	30
3.3	Desarrollo y apoyo al personal contable.	28	40
3.4	Estructura del sistema de la calidad contable.	21	30
3.4.1	Documentación del sistema de calidad contable.	21	30
3.4.2	Normas del sistema de la calidad contable.	21	30
3.4.3	Análisis de diferencias en el desempeño contable.	21	30
3.4.4	Informe de auditoría de calidad del servicio contable.	28	40
3.4.5	Vigilancia de las interacciones con los clientes.	28	40

4.0	OPERACIONES DEL SISTEMA DE LA CALIDAD CONTABLE		
4.1	Control del proceso contable.		
4.1.1	Definición y objetivos.	14	20
4.1.2	Relaciones con los clientes.	21	30
4.1.3	Proyectos contables de mejora.	7	10
4.1.4	Nuevas propuestas contables.	14	20
4.1.5	Registros contables normalizados y/o estandarizados.	7	10
4.1.6	Administración contable.	14	20
4.1.7	Control del proceso administrativo (P-O-C-D-C).	21	30
4.1.8	Revisión de la documentación contable.	7	10
4.2	Control del proceso de rediseño.		
4.2.1	Historia del rediseño.	14	20
4.2.2	Identificar actividades básicas del personal contable.	14	20
4.2.3	Detectar problemas en los procesos actuales del trabajo contable.	7	10
4.2.4	Desarrollar nuevos procesos y procedimientos.	7	10
4.2.5	Desarrollar nuevas mediciones de desempeño del personal contable.	7	10
4.2.6	Especificar las nuevas normas del desempeño del personal contable.	7	10
4.2.7	Evaluar los nuevos procesos y procedimientos del trabajo contable.	7	10
4.3	Evaluación del proceso del servicio al cliente.		
4.3.1	Profesionalismo del personal contable en general.	14	20
4.3.2	Retroalimentación del personal contable.	14	20
4.3.3	Retroalimentación de satisfacción de los clientes.	14	20
4.3.4	Control del sistema de medición.	14	20
4.4	Análisis de diferencias en el desempeño y la mejora continua.		
4.4.1	Ejecución y uso.	7	10
4.4.2	Sistema de recolección de datos.	21	30
4.4.3	Iniciativa de mejora de calidad del servicio contable.	28	40
TOTAL	PUNTAJE DE AUDITORÍA	700	1000

Fuente: Propia.

CUESTIONARIO DE AUDITORÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO CONTABLE									
Auditado: _____					Auditor: _____				
Gerencia: _____					Número de Auditoría: _____				
Fecha de la Auditoría: _____					Referencia: _____				
N° DE REF.	PREGUNTA	N°	PUNTAJE						NOTAS DEL AUDITOR
			NO CUMPLE			SI CUMPLE			
			0	2	4	6	8	10	
1.0	<u>Fundamento de la calidad</u> ¿Se ha definido la importancia que tiene la satisfacción de los clientes?	1							
	¿Se ha definido la importancia que tiene el capital humano contable?	2							
	¿Se ha definido las características de calidad de servicio contable?	3							
	¿Se ha definido las características de competitividad del trabajador contable?	4							
2.0	<u>Características de la calidad operativa</u> ¿Se ha definido las características de productividad del servicio contable?	5							
	¿Se ha definido las normas de aceptabilidad para el servicio contable?	6							
	¿Se ha definido las normas de la eficiencia contable?	7							
	¿Se ha definido las normas de la eficacia contable?	8							
	¿La gerencia de contabilidad tiene la responsabilidad de medir la calidad?	9							
	¿La gerencia de contabilidad verifica datos y resultados de la medición?	10							
	¿La gerencia de Contabilidad toma acciones en base a los resultados obtenidos?	11							
3.0	<u>Principios del sistema de calidad contable</u> 3.1 ¿La gerencia de contabilidad define la calidad contable según establecen los clientes?	12							
	¿La gerencia de contabilidad define la calidad contable de la empresa?	13							
	¿La gerencia de contabilidad define la calidad contable del proceso operativo?	14							
	¿La gerencia de contabilidad define la calidad contable que debe tener el personal?	15							
3.2	¿La gerencia de contabilidad ha desarrollado un manual de calidad?	16							
	¿La gerencia de contabilidad autoriza la ejecución de auditorías de calidad?	17							
	¿La gerencia de contabilidad revisa y/o verifica de forma continua los resultados?	18							
3.3	¿La gerencia de contabilidad reconoce y recompensa las contribuciones del personal?	19							
	¿La gerencia de contabilidad proporciona la instrucción necesaria al personal?	20							
	¿La gerencia de contabilidad evalúa las necesidades de instrucción del personal?	21							
	¿La gerencia de contabilidad proporciona la capacitación necesaria al personal?	22							
	¿La gerencia de contabilidad comunica los datos vitales y asientos contables necesarios?	23							
	¿El sistema de información existente ayuda de manera eficaz al personal?	24							
3.4	¿Existe un sistema para detectar defectos en el sistema operativo del servicio contable?	25							
	¿Existe un sistema, o proceso para corregir los defectos en el sistema operativo contable?	26							
3.4.1	¿Están documentadas las expectativas del cliente?	27							
	¿Están documentados los objetivos y las metas de la gerencia contable?	28							
	¿Están documentados los procedimientos del trabajo contable?	29							

	¿Están documentados el resultado del desempeño contable?	30								
	¿Están documentados la auditoria de la calidad contable?	31								
	¿Están documentadas las actividades correctivas que se llevan a cabo?	32								
3.4.2	¿Se utilizan normas del desempeño para evaluar el proceso contable?	33								
	¿Se utilizan normas de desempeño para evaluar el proceso administrativo?	34								
	¿Hay normas para el proceso del servicio contable?	35								
	¿Hay normas para el rediseño del proceso contable?	36								
3.4.3	¿Existen retroalimentación por parte del personal del servicio contable?	37								
	¿Existe retroalimentación por parte de los clientes del servicio contable?	38								
	¿Existe retroalimentación por parte de los auditores de calidad?	39								
3.4.4	¿El informe de auditoría de calidad, incluye los propósitos y fines?	40								
	¿El informe de auditoría de calidad, incluye los objetivos y operaciones?	41								
	¿El informe de auditoría de calidad, incluye normas de calidad internacional?	42								
	¿El informe de auditoría de calidad, incluye métodos análisis utilizados?	43								
	¿El informe de auditoría de calidad, incluye resumen del informe?	44								
	¿El informe de auditoría de calidad, incluye fechas de seguimiento de acción?	45								
3.4.5	¿La gerencia de contabilidad verifica de manera permanente la oportunidad de entrega?	46								
	¿La gerencia de contabilidad revisa constantemente la competitividad del servicio?	47								
	¿La gerencia de contabilidad oculta en el personal las necesidades de información?	48								
	¿La gerencia de contabilidad de forma periódica verifica la productividad del personal?	49								
	¿La gerencia de contabilidad evalúa la eficiencia de personal contable?	50								
	¿La gerencia de contabilidad evalúa la eficacia del servicio contable?	51								
4.0	Operaciones del Sistema de Calidad Contable	52								
4.1	Control del proceso contable.									
4.1.1	¿Está definido el proceso contable?	52								
	¿Se utiliza la información contable para establecer objetivos entre el servicio y el cliente?	53								
4.1.2	¿El personal contable documenta la información para determinar las metas del cliente?	54								
	¿El personal documenta las estrategias para ayudar a los clientes a tener más éxito?	55								
	¿El personal contable documenta los problemas del cliente?	56								
	¿El personal contable documenta las fortalezas y debilidades de la competencia?	57								
4.1.3	¿El personal contable participa en las actividades de proyectos de mejora de procesos?	58								
4.1.4	¿Existe un procedimiento para seguir las propuestas planteadas por el servicio contable?	59								
	¿Existe un procedimiento para desarrollar las propuestas contables?	60								
4.1.5	¿Existe un procedimiento para colocar las cuentas?	61								
4.1.6	¿La gerencia de contabilidad dirige acciones para mejorar las prácticas contables?	62								
	¿Se informan los resultados de las acciones contables?	63								
4.1.7	¿Se encuentran documentados los procedimientos contables?	64								
	¿Los procedimientos documentados se revisan para evaluar su eficiencia – eficacia?	65								

	¿Se revisan las prácticas contables para cumplir con los procedimientos aprobados?	66							
	¿Se asigna tiempo a las actividades contables?	67							
4.1.8	¿Se detecta y elimina los procesos contables innecesarios?	68							
4.2	Control del proceso de rediseño.	69							
4.2.1	¿Se he rediseñado el sistema de calidad del servicio en los últimos años?								
	¿Se ha rediseñado el proceso administrativo durante los últimos años?	70							
	¿Se ha rediseñado los procedimientos durante los últimos años?	71							
4.2.2	¿Se ha identificado las actividades fundamentales del servicio contable?	72							
	¿Se ha identificado las oportunidades para mejorar las actividades del servicio contable?	73							
4.2.3	¿Se identifican y corrigen las actividades que no cumplen con las expectativas del cliente?	74							
4.2.4	¿Se redefinen los procedimientos para eliminar la causa de insatisfacción de los clientes?	75							
4.2.5	¿Se desarrollan nuevas mediciones para el trabajo contable que se enfocan al cliente?	76							
4.2.6	¿Se han desarrollado y utilizado nuevas normas de trabajo que se orienten al cliente?	77							
4.2.7	¿Se aprueban los nuevos procedimientos para la satisfacción de los clientes?	78							
4.3	Control del proceso de servicio al cliente.	79							
4.3.1	¿El personal hace seguimiento a las operaciones para la satisfacción del cliente?								
	¿El personal sigue los procedimientos de trabajos establecidos?	80							
4.3.2	¿Se utiliza algún instrumento de retroalimentación para mejorar el trabajo?	81							
	¿El instrumento de retroalimentación detecta obstáculos que enfrenta el personal?	82							
4.3.3	¿Se mide la performance del personal contable desde la perspectiva del cliente?	83							
	¿La frecuencia en la medición de la satisfacción de los clientes permite detectar los puntos de insatisfacción antes de que ocurra un daño o perjuicio a mediano plazo a la imagen?	84							
4.3.4	¿Los cuestionarios, papeles y documentos de trabajo están libres de errores?	85							
	¿Se lleva a cabo una prueba piloto de la aplicación y/o uso de los documentos de trabajo?	86							
	¿Se comprueba la confiabilidad y validez de los documentos de trabajo?	87							
4.4	Análisis de diferencias en el desempeño y la mejora continua.	88							
4.4.1	¿Existen diferencias entre el servicio contable y las expectativas de los clientes?								
	¿La recolección de datos recaba evidencias para identificar las causas de los defectos?	89							
4.4.2	¿El sistema de recolección de datos capta retroalimentación de los clientes?	90							
	¿El sistema de recolección de datos capta retroalimentación del personal contable?	91							
	¿El sistema de recolección de datos capta retroalimentación de los auditores de calidad?	92							
4.4.3	¿Las iniciativas de mejora de calidad del servicio captan las expectativas del cliente?	93							
	¿Hay criterios de evaluación del desempeño del personal contable?	94							
	¿Hay oportunidades para reducir costos?	95							
	¿Hay oportunidades para descubrir los costos ocultos y las actividades no productivas?	96							
	¿Se aceptan la sugerencia de mejora que aportan los clientes?	97							

¿Se dan las sugerencias de mejora al personal contable?	98								
¿Hay acciones o tareas para instrumentar dichas sugerencias?	99								
¿La gerencia de contabilidad reconoce las contribuciones del personal para mejorar la calidad del servicio?	100								

## B. HOJA DE PUNTUACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO CONTABLE

Ahora se registran los totales en el denominado Cuestionario de Auditoría, que incluye:

- N.º de referencia.
- Puntos de verificación de la auditoría.
- Puntaje mínimo.
- Notas del auditor.

## C. INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO CONTABLE

Los informes escritos son fundamentales para toda auditoría. Los informes de auditoría señalan la oportunidad de mejora al auditado, asimismo que dichos informes sirvan para auditorías futuras. La auditoría de calidad del servicio contable termina con la presentación que hace el auditor de las observaciones y hallazgos (hechos encontrados) en el auditado (s).

## D. SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS

Antes de empezar el proceso de auditoría, la dirección deberá comprender que ésta concluirá

con el establecimiento de un programa consistente que asegure la aplicación de las acciones correctivas recomendadas. Todas las desviaciones importantes deberán imponerse (no informar o recomendar) a la dirección en una Hoja Solicitud de Acción Correctiva.

La solicitud de acción correctiva, tal vez sea el elemento más importante de un informe de auditoría de calidad del servicio contable. Las acciones correctivas se jerarquizan de acuerdo a su porcentaje de conformidad con los lineamientos. Sin una acción correctiva, no podrá llevarse la mejora del desempeño, performance o rendimiento por parte de la dirección.

## EJEMPLO DE INFORME DE AUDITORÍA

A continuación, se presenta este ejemplo que ayudará al participante o lector a comprender cómo se lleva a cabo un informe de auditoría de calidad. Observe que el cuestionario es la fuente de la hoja de trabajo de puntuación de la misma, solo se muestra una parte de la citada hoja, seguido de un resumen del total de la puntuación.

CUESTIONARIO DE LA AUDITORÍA							
N° de referencia de lineamiento de calidad	N° de pregunta de auditoría	Puntuación de la Evaluación					
		No cumple			Si Cumple		
2.2 Control de las características de la calidad contable	9	0	2	4	6	8	10
	10	0	2	4	6	8	10
	11	0	2	4	6	8	10

$$6 + 16 = 22$$

PUNTUACIÓN DE LA AUDITORÍA		
N° de referencia de lineamiento de calidad	Puntuación mínima Aprobatoria	Puntuación real
2.2	18	22

### PUNTUACIÓN DE LA AUDITORÍA CONTABLE

DATOS DE LA EMPRESA	
Nombre: _____	Dirección: : _____
Distrito: : _____	Provincia: : _____
Teléfono: : _____	Página web: : _____
CRITERIOS DE AUDITORÍA	
Auditor: _____	Fecha: ...../...../.....
Auditado: Departamento de Contabilidad	Ubicación: Gerencia de Contabilidad

N°	ELEMENTOS	Puntaje Aprob. mínimo	Puntaje del Auditor	Puntaje Aprob. máximo
1.0	FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD APLICADA A LA FUNCIÓN CONTABLE.			
1.1	Importancia del sistema de calidad del servicio contable.	49	62	70
1.2	Características del sistema de calidad del servicio contable.	21	26	30
2.0	CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD OPERATIVA APLICADO A LA FUNCIÓN CONTABLE			
2.1	Características de la calidad contable.	98	120	140
2.2	Control de las características de la calidad contable.	42	53	60
3.0	PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CALIDAD CONTABLE			
3.1	Aspectos fundamentales del sistema de calidad en la contabilidad.	21	26	30
3.2	Responsabilidad ejecutiva de la contabilidad.	21	26	30
3.3	Desarrollo y apoyo al personal contable.	28	35	40
3.4	Estructura del sistema de la calidad contable.	21	26	30
3.4.1	Documentación del sistema de calidad contable.	21	26	30
3.4.2	Normas del sistema de la calidad contable.	21	26	30
3.4.3	Análisis de diferencias en el desempeño contable.	21	26	30
3.4.4	Informe de auditoría de calidad del servicio contable.	28	38	40
3.4.5	Vigilancia de las interacciones con los clientes.	28	32	40

4.0	OPERACIONES DEL SISTEMA DE LA CALIDAD CONTABLE			
4.1	Control del proceso contable.			
4.1.1	Definición y objetivos.	14	18	20
4.1.2	Relaciones con los clientes.	21	(18)	30
4.1.3	Proyectos contables de mejora.	7	(6)	10
4.1.4	Nuevas propuestas contables.	14	18	20
4.1.5	Registros contables normalizados y/o estandarizados.	7	(6)	10
4.1.6	Administración contable.	14	16	20
4.1.7	Control del proceso administrativo (P-O-C-D-C).	21	26	30
4.1.8	Revisión de la documentación contable.	7	8	10
4.2	Control del proceso de rediseño.			
4.2.1	Historia del rediseño.	14	16	20
4.2.2	Identificar actividades básicas del personal contable.	14	18	20
4.2.3	Detectar problemas en los procesos actuales del trabajo contable.	7	(5)	10
4.2.4	Desarrollar nuevos procesos y procedimientos.	7	8	10
4.2.5	Desarrollar nuevas mediciones de desempeño del personal contable.	7	7	10
4.2.6	Especificar las nuevas normas del desempeño del personal contable.	7	7	10
4.2.7	Evaluar los nuevos procesos y procedimientos del trabajo contable.	7	7	10
4.3	Evaluación del proceso del servicio al cliente.			
4.3.1	Profesionalismo del personal contable en general.	14	(12)	20
4.3.2	Retroalimentación del personal contable.	14	(12)	20
4.3.3	Retroalimentación de satisfacción de los clientes.	14	16	20
4.3.4	Control del sistema de medición.	14	16	20
4.4	Análisis de diferencias en el desempeño y la mejora continua.			
4.4.1	Ejecución y uso.	7	9	10
4.4.2	Sistema de recolección de datos.	21	26	30
4.4.3	Iniciativa de mejora de calidad del servicio contable.	28	(24)	40
TOTAL	PUNTAJE DE AUDITORÍA	700	821	1000

Fuente: Propia.

La auditoría de calidad al servicio contable arroja 821 puntos. Por consiguiente, el servicio está aprobado porque se encuentra en el rango de: 701 – 900 puntos.

Sin embargo, para ajustar el puntaje, también podemos eliminar o sacar el puntaje negativo. Es decir, a los que tiene menos del puntaje mínimo de aprobación, o sea:

$(18)+(6)+(6) (5)+(12)+(12)+(24) = 83$  puntos; daría el siguiente resultado:  $821 - 83 = 738$  puntos.

**NOTA:** En algunos puntajes se puede apreciar que sale impar (7, 21,49,,), porque se le puede pre-

sentar al auditor la disyuntiva de poner un puntaje entre el 6 y 8 , por ejemplo.

El auditor no desea poner ni 6 ni 8 entonces opta por 7, que es un puntaje que es más justo y equitativo y que lo acerca a la verdad.

No olvidemos que a partir de aquí (el resultado obtenido), se puede y se debe fijar una política de calidad de la empresa. Con estos datos, estableceremos la base para determinar el nivel o estándar de calidad técnico que desde luego es referencial. Con la obtención de este resultado podemos obtener el nivel o estándar de política de calidad de la empresa.

**CONCLUSIONES**

1. Este trabajo de investigación, puede y debe ser complementado con otro cuestionario de auditoría de calidad al servicio contable, para estudiar y analizar aquellas características que obtuvieron un puntaje menor al puntaje mínimo aprobatorio. Asimismo, nos servirá dicho cuestionario para mejorar las fortalezas de los que obtuvieron un puntaje superior al mínimo.

La puntuación de la auditoría (62 +26) es de 88 puntos de un máximo de 100 puntos (70+30) posibles para la sección 1.0. Debido a que la norma mínima de desempeño es (49+21) 70 puntos y, el resultado obtenido es 88 puntos, esto significa que la performance es positiva.

Aquí incluso podemos hacer una nueva tabla de puntuación que iría de menos a más.

Puntuación	70	88	100
Porcentaje	70%	88%	100%

CUESTIONARIO DE AUDITORÍA DE CALIDAD			
Auditor: _____		Fecha: _____	
Auditado: _____		Ubicación: _____	
Empresa: _____		Firma del Auditor: _____	
N°	Características de Calidad	Puntaje de la evaluación	
		No cumple	Si cumple
1.0	Fundamento de la calidad de la función o servicio contable		X
1.1	Importancia de la calidad del servicio contable		X
1.2	Características del sistema de calidad del servicio contable		X

2. Este trabajo de investigación todavía puede y debe ser complementado con una solicitud de acción correctiva.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA					
Fecha: _____			Fecha de seguimiento de la Auditoría: _____		
Auditor: _____			Firma del Auditor: _____		
Auditado: _____			N° de Auditoría: _____		
N° de referencia y puntaje o porcentaje de prioridad	Requerimiento de operaciones documentadas	Observación del auditor de la no conformidad	Acción correctiva tomada por Auditado	Estado de la acción de seguimiento	
				De acuerdo	
				Si	No
4.1.2 18/30 = 0.60 x 100% = 60%	Relaciones con los clientes	Existe un manual de atención al cliente obsoleto. No está actualizado	Comenzó a actualizar el respectivo manual el día: ... ..	x	

3. Este método proporciona a quien lo aplique una forma práctica, sencilla e inclusive amena de auditar la calidad del servicio contable de cualquier empresa u organización.

4. Sirve para alcanzar las metas y los objetivos propuestos por el área contable.

5. Tiende al mejoramiento continuo, para alcanzar estándares de calidad mundial.

6. Se puede sacar algunas características de calidad y colocar otras, a fin de ajustarlo a los requerimientos y/o necesidades de la empresa –cliente.

7. Finalmente, es el instrumento – herramienta más

poderosa que en la actualidad tiene el Auditor de Calidad del Servicio Contable.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. George A. Smith Jr. Auditoria de calidad en la función de ventas. Panorama Editorial, S. A de C. V., 1999, México, D.F.
2. Pablo Emilio Riveros Silva. Sistema de gestión de la calidad del servicio. ECOE Ediciones, 2007, Bogotá Colombia.
3. Valdivia, R. (2011). Medición del rendimiento de la organización como sistema de control de gestión del contador. *Quipukmayoc*, Vol. 19 (Nº 36), pp-pp.
4. Valdivia, R. (2012, julio). *Un modelo de medición del rendimiento del servicio contable*. Trabajo presentado en el Congreso Latinoamericano de Contabilidad y Auditoría, Machala, Ecuador.
5. Valdivia, R. (2013, octubre). *Cómo medir la calidad del servicio contable*. Trabajo presentado en el XVIII Congreso Internacional de Investigación en Contaduría, D.F., México.