

Propuesta para la reingeniería a los procesos administrativos de una firma de auditoría externa para incrementar la productividad y el nivel de satisfacción del cliente.

PROBLEMA

La desactualización de procesos ha convertido a las empresas en vulnerables ante los cambios y con desventaja competitiva en el sector, ocasionando pérdidas de clientes y reducción de ingresos de la compañía.



OBJETIVO GENERAL

Incrementar la productividad y el nivel de satisfacción del cliente mediante la propuesta de reingeniería a los procesos administrativos que impiden una gestión eficiente en una firma de auditoría externa.



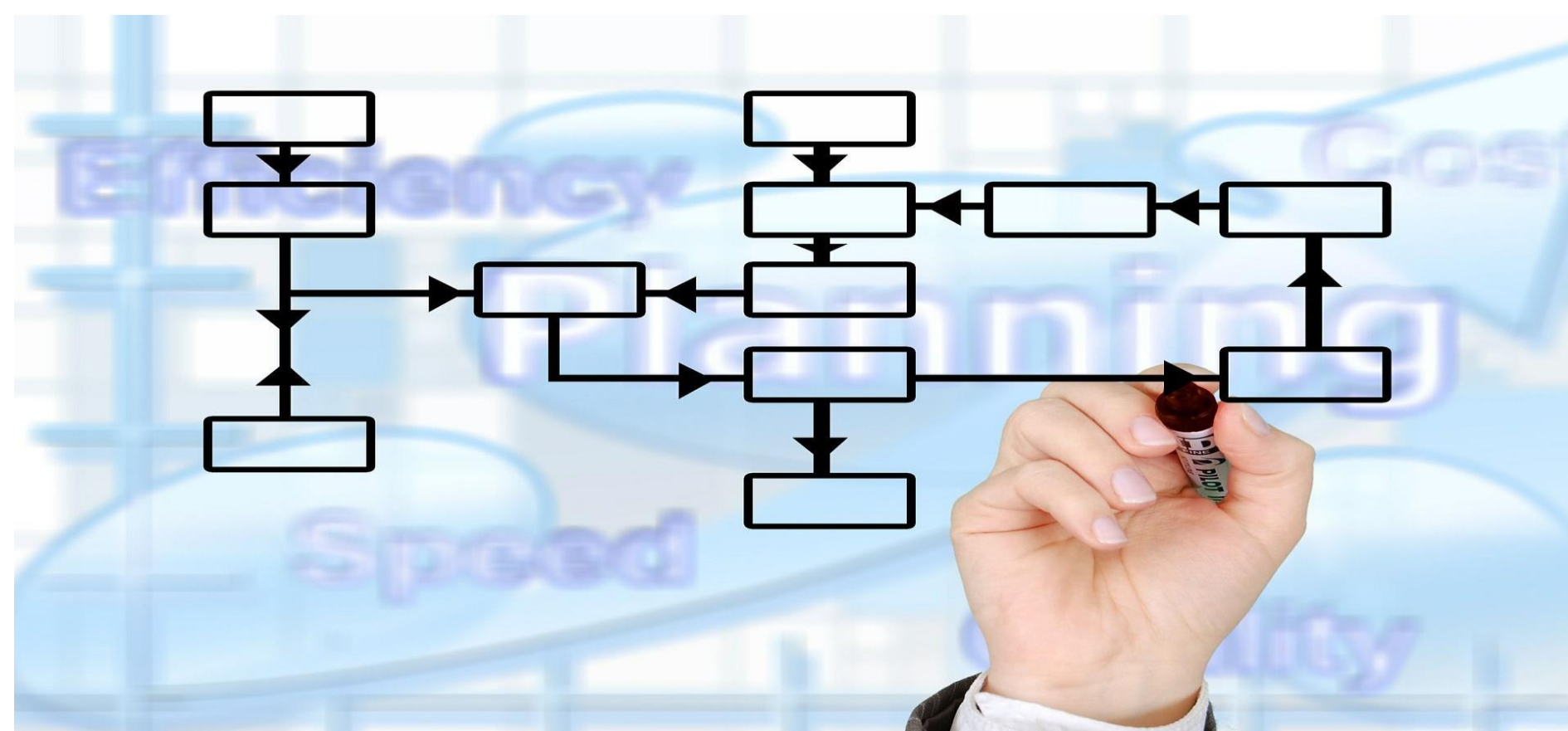
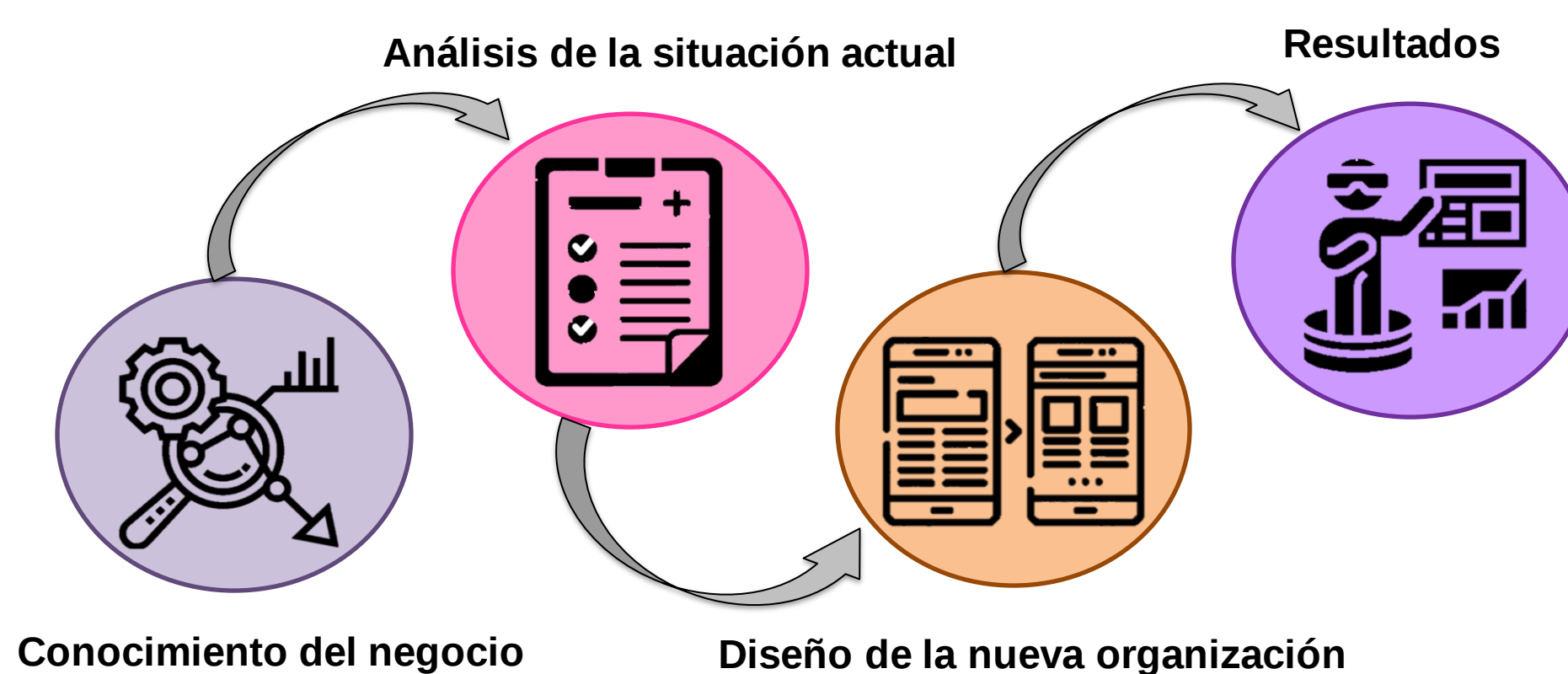
PROPUESTA

Se realiza una auditoría preliminar, que permita conocer la organización a nivel administrativo, operativo y comercial.

Se procede a analizar cómo se encuentra actualmente la empresa, logrando identificar deficiencias en los controles y procesos.

Se emplea herramientas que permitan identificar los problemas que obstaculizan el rendimiento de los procesos de la organización.

Se utiliza la metodología de reingeniería de procesos para el diseño de la nueva organización y de esta forma mejorar la productividad del servicio de auditoría.



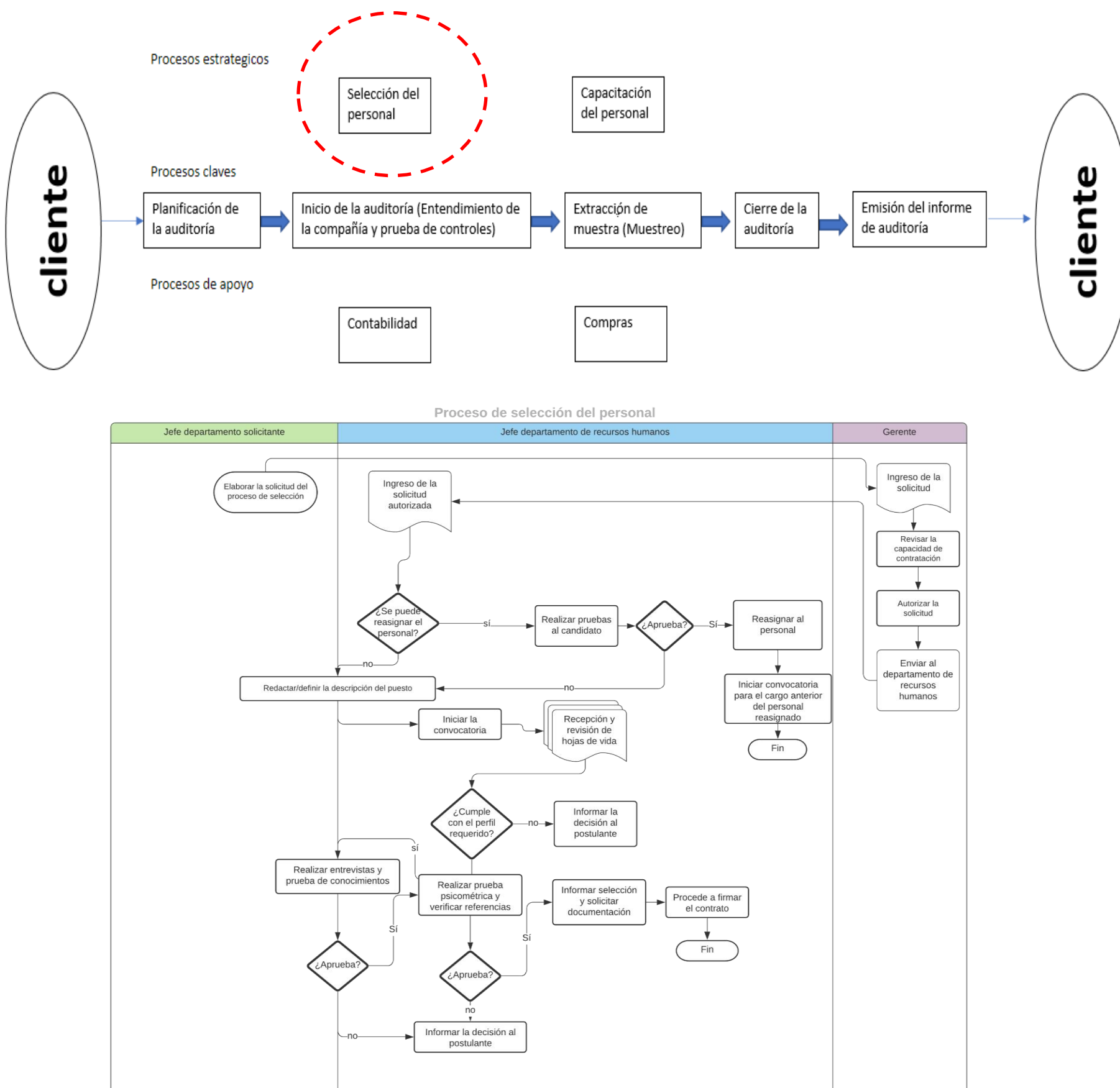
Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia CC BY-SA-NC

RESULTADOS

La empresa en los periodos comprendidos desde el 2018 al 2020 ha perdido doce clientes, considerando que ocho de ellos prescindieron de sus servicios por voluntad propia, se puede observar que posee deficiencias para retener a sus clientes. Dentro de los registros de la empresa se observa tres nuevos clientes.

Como resultado de la encuesta de satisfacción enviada a los clientes se concluyó que no se encuentran totalmente satisfechos con los siguientes factores: el precio y la comunicación con el equipo de auditoría.

Se ha identificado que la causa raíz del problema se debe a la ineficiencia del proceso de selección del personal y la poca fuerza de retención del empleado que posee la compañía por lo que se propuso estrategias para retener al personal y se rediseño el flujo de operaciones del proceso de selección del personal.



CONCLUSIONES

- El personal del área de auditoría financiera presenta un alto índice de rotación, debido a que la empresa no cuenta con un plan de incentivos y reconocimientos, con la estrategia de sueldos competitivos se estima que la rotación sea cada cuatro años.
- El benchmarking competitivo permitió buscar estrategias para subsanar los puntos débiles encontrados en el proceso.

- Se diseñó la propuesta de reingeniería de procesos al departamento de recursos humanos, realizando cambios en los procesos de selección, reclutamiento y contratación. Además, se propuso documentos soporte para ejecutar las actividades detalladas, siendo estos formulario de requerimiento de personal, fiche de información de personal, fiche de permisos y vacaciones y por ultimo evaluación de desempeño.