



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA
AGLOMERADOS COTOPAXI S.A., UBICADO EN EL SECTOR DE
LASSO, DEL CANTÓN LATACUNGA, EN EL EJERCICIO ECONÓMICO
2011”**

Tesis presentada previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Autores:

Erazo Quijano Lidia Maricela.
Flores Pilatasig Valeria Soraya.

Director:

Dra. López Fraga Patricia Geraldina.

LATACUNGA - ECUADOR

ABRIL 2014

AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A., UBICADO EN EL SECTOR DE LASSO, DEL CANTÓN LATACUNGA, EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2011**”, son de exclusiva responsabilidad de los autores .

ERAZO QUIJANO LIDIA MARICELA
CC: 210044179-5

FLORES PILATASIG VALERIA SORAYA
CC: 050301163-7



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de director del trabajo de investigación sobre el tema: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A., UBICADO EN EL SECTOR DE LASSO, DEL CANTÓN LATACUNGA, EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2011”**, Erazo Quijano Lidia Maricela y Flores Pilatasig Valeria Soraya, postulantes de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes sintéticos – técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación por parte de la comisión de validación de anteproyecto designado por el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, para su correspondiente estudio y aprobación.

Latacunga, 28 de Abril del 2014

El Director

Firma

Dra. López Fraga Patricia Geraldina.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del tribunal de Grado aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones, reglamentaciones emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría; por cuanto las postulantes: Erazo Quijano Lidia Maricela y Flores Pilatasig Valeria Soraya, con el tema de tesis “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A., UBICADO EN EL SECTOR DE LASSO, DEL CANTÓN LATACUNGA, EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2011**”, Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometida al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga – Abril 2014

Para constancia firma

PRESIDENTE
Ing. Isabel Armas

MIEMBRO
Ing. Juan Chancúsig

OPOSITOR
Lcda. Angelita Falconí

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios quien me dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor me ha dado la sabiduría suficiente para culminar mi carrera universitaria.

Quiero expresar mis más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a mis padres y a una persona muy especial por todo el esfuerzo que hicieron para darme una profesión y hacer de mí una persona de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años; gracias a ustedes he llegado a donde estoy.

ERAZO QUIJANO LIDIA MARICELA

AGRADECIMIENTO

A dios por darme la sabiduría para seguir adelante por enseñarme que la vida es bella y sigue por darme todo lo que tengo y todo lo que soy, por darme su amor incondicional.

A mis padres, por su confianza y apoyo permanente e incondicional en cada una de las etapas de mi vida ya que con su amor y paciencia me enseñaron a ser una persona de bien y levantarme en los momentos más difíciles.

Expreso además mi más sincero agradecimiento a la “Universidad Técnica de Cotopaxi” ya que me abrió las puertas para de esta manera llegar a ser una profesional.

FLORES PILATASIG VALERIA SORAYA

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre y a mi padre por ser las personas que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil, que ha velado por mi arduo camino para convertirme en una profesional.

A una persona especial que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida, A mis docentes, por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

ERAZO QUIJANO LIDIA MARICELA

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo que representa la culminación de mi carrera universitaria y el inicio de mi vida como profesional a Dios por darme la vida y por permitir día a día cumplir con mis anhelos y objetivos.

A mi padre, Marcelo Flores, quien mediante su ejemplo de sacrificio y superación, me ha transmitido las mejores enseñanzas de vida.

A mi madre, Luzmila Pilatasig, quien con su infinito amor, sacrificio y ternura, ha estado presente en cada momento de mi vida.

A mi hermano Henrry Paul que pese a la distancia siempre está a mi lado en mis triunfos y fracasos.

FLORES PILATASIG VALERIA SORAYA

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
PORTADA.....	I
AUTORÍA.....	II
AVAL.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
INDICE.....	VII
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	XVII
INTRODUCCIÓN.....	XVIII

CAPÍTULO I

1	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	1
1.2	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	2
1.3	MARCO TEÓRICO.....	3
1.3.1	Gestión Administrativa y Financiera.....	3
1.3.2	Definición de la Gestión Administrativa.....	3
1.3.3	Definición de la Gestión Financiera.....	3
1.3.3	Importancia de la Gestión Administrativa – Financiera.....	4
1.3.4	Función de la Gestión Administrativa – Financiera.....	5
1.3.5	Objetivos de la Gestión Administrativa – Financiera.....	6
1.4	EMPRESA INDUSTRIAL.....	7
1.4.1	Definición de Empresa Industrial.....	7
1.4.2	Importancia de la Empresa Industrial.....	7
1.4.3	Elementos de la Empresa Industrial.....	8
1.4.4	Clasificación de Empresa Industrial.....	9
1.4.5	Tipos de Industrias según el Tamaño.....	11
1.4.5.1	Pequeña Industria.....	12

1.4.5.2	Mediana Industria.....	12
1.4.5.3	Grandes Empresas.....	12
1.5	CONTROL INTERNO.....	12
1.5.1	Concepto de Control Interno.....	12
1.5.2	Objetivos del Control Interno.....	13
1.5.3	Características de Control Interno.....	14
1.5.4	Principios del Control Interno.....	15
1.5.5	Limitaciones del Control Interno.....	16
1.5.6	Componentes del Control Interno.....	17
1.6	AUDITORÍA.....	19
1.6.1	Definición de Auditoría.....	19
1.6.2	Características de la Auditoría.....	20
1.6.3	Normas de Auditoría.....	21
1.6.4	Técnicas de Auditoría.....	21
1.6.4.1	Técnicas más usadas para la obtención de evidencias.....	22
1.7.	AUDITORÍA DE CALIDAD.....	23
1.7.1	Definición de la Auditoría de Calidad.....	23
1.7.2	Importancia de la Auditoría de Calidad.....	24
1.7.3	Propósito de la Auditoría de Calidad.....	24
1.7.4.	Objetivos de Auditoría de Calidad.....	25
1.7.5.	Ventajas de la Auditoría de Calidad.....	26
1.7.6	Clases de Auditoría de Calidad.....	27
1.7.7	Fases de la Auditoría de Calidad.....	28
1.7.7.1	Planificación de la Auditoría de Calidad.....	28
1.7.7.2	Ejecución de la Auditoria de Calidad.....	30
1.7.7.2.1	Reunión Inicial.....	30
1.7.7.2.2	Trabajo de Campo.....	30
1.7.7.2.3	Fuente de Información.....	31
1.7.7.3	Cierre de la Auditoría de Calidad.....	31
1.7.8.	Papeles de Trabajo.....	33
1.7.9.	Elaboración de los Papeles de Trabajo.....	33
1.7.10	Características de los Papeles de Trabajo.....	34
1.7.11	Modelos de Papeles de Trabajo.....	36

CAPÍTULO II

2.	MARCO INVESTIGATIVO.....	38
2.1	BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	38
2.1.1	Reseña Histórica.....	38
2.1.2	Misión.....	40
2.1.3	Visión.....	40
2.1.4	Valores Corporativos.....	40
2.1.5	Organigrama Estructural.....	40
2.2	Metodología.....	41
2.2.1	Métodos Teóricos.....	41
2.2.2	Método Inductivo.....	41
2.2.3	Método Descriptivo.....	41
2.2.4	Método Analítico.....	42
2.2.7	Método Histórico.....	42
2.3	TIPO DE INVESTIGACIÓ.....	42
2.3.1	Investigación Documental.....	42
2.4	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	43
2.4.1	Observación.....	43
2.4.2	Entrevista.....	43
2.4.3	Encuesta.....	43
2.5.	UNIDAD DE ESTUDIO.....	44
2.6	ANÁLISIS FODA.....	45
2.7	ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE.....	46
2.7.1	Análisis de la entrevista al gerente de la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.....	48
2.8	ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE PRODUCCIÓN.....	48
2.8.1	Análisis de la entrevista al jefe de producción de la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.....	51
2.9	ENTREVISTA APLICADA AL CLIENTE.....	52
2.9.1	Análisis de la Entrevista Aplicada al Cliente.....	54
2.10	ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE PRODUCCIÓN.....	55
2.11	ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	65

2.12	CONCLUSIONES.....	75
2.13	RECOMENDACIONES.....	76

CAPÍTULO III

3.	MARCO PROPOSITIVO.....	87
	“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A., UBICADO EN EL SECTOR DE LASSO, CANTÓN LATACUNGA, EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2011”.	
3.1	INTRODUCCIÓN.....	77
3.2	JUSTIFICACIÓN.....	78
3.3	OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	80
3.3.1	Objetivo General.....	80
3.3.2	Objetivos Específicos.....	80
3.4	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	80
3.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	81
3.5.1	Archivo de Planificación.....	82
3.5.2	Archivo Permanente.....	156
3.5.3	Archivo Ejecución.....	171
3.5.4	Informe de Auditoría.....	190
3.5.5	Seguimiento de Auditoría.....	197
3.6	CONCLUSIONES.....	199
3.7	RECOMENDACIONES.....	200
3.8	BIBLIOGRAFÍA.....	201
3.9	ANEXOS.....	204

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 2.1	POBLACIÓN.....	44
TABLA N° 2.2	SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	55
TABLA N° 2.3	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDAD.....	56
TABLA N° 2.4	CONOCIMIENTO APLICACIÓN NORMAS ISO.....	57
TABLA N° 2.5	PROCESOS DE PRODUCCIÓN.....	58

TABLA N° 2.6	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	59
TABLA N° 2.7	REGLAMENTOS Y MANUALES DE.....	60
TABLA N° 2.8	DESEMPEÑO DE FUNCIONES.....	61
TABLA N° 2.9	MEJORA DE PROCEDIMIENTOS Y CALIDAD.....	62
TABLA N° 2.10	CONOCIMIENTOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD....	63
TABLA N° 2.11	IMPORTANCIA DE AUDITORÍA DE CALIDAD.....	64
TABLA N° 2.12	CONTRIBUCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD.....	65
TABLA N° 2.13	CONTROL ADMINISTRATIVO.....	66
TABLA N° 2.14	PROPORCIONAR INFORMACIÓN.....	67
TABLA N° 2.15	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	68
TABLA N° 2.16	CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	69
TABLA N° 2.17	PROCESOS Y PROYECTOS EJECUTADOS.....	70
TABLA N° 2.18	CÓMO CALIFICA USTED AL PERSONAL.....	71
TABLA N° 2.19	APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD....	72
TABLA N° 2.20	RAZONES PARA APLICAR UNA AUDITORÍA DE CALIDAD.....	73
TABLA N° 2.21	LA AUDITORÍA DE CALIDAD AYUDARA A MEJORAR LA CALIDAD.....	74

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1.1	CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	2
GRÁFICO N° 1.2	PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	36
GRÁFICO N° 1.3	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD.....	37
GRÁFICO N° 2.2	SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	55
GRÁFICO N° 2.3	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDAD.....	56
GRÁFICO N° 2.4	CONOCIMIENTO APLICACIÓN NORMAS ISO.....	57
GRÁFICO N° 2.5	PROCESOS DE PRODUCCIÓN.....	58
GRÁFICO N° 2.6	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	59
GRÁFICO N° 2.7	REGLAMENTOS Y MANUALES DE PROCESOS.....	60
GRÁFICO N° 2.8	DESEMPEÑO DE FUNCIONES.....	61

GRÁFICO N° 2.9	MEJORA DE PROCEDIMIENTOS Y CALIDAD.....	62
GRÁFICO N° 2.10	CONOCIMIENTOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD....	63
GRÁFICO N° 2.11	IMPORTANCIA DE AUDITORÍA DE CALIDAD.....	64
GRÁFICO N° 2.12	CONTRIBUCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD.....	65
GRÁFICO N° 2.13	CONTROL ADMINISTRATIVO.....	66
GRÁFICO N° 2.14	PROPORCIONAR INFORMACIÓN.....	67
GRÁFICO N° 2.15	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	68
GRÁFICO N° 2.16.	CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	69
GRÁFICO N° 2.17	PROCESOS Y PROYECTOS EJECUTADOS.....	70
GRÁFICO N° 2.18	CÓMO CALIFICA USTED AL PERSONAL.....	71
GRÁFICO N° 2.19	APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD....	72
GRÁFICO N° 2.20	RAZONES PARA APLICAR UNA AUDITORÍA DE CALIDAD.....	73
GRÁFICO N° 2.21	LA AUDITORÍA DE CALIDAD AYUDARA A MEJORAR LA CALIDAD.....	74



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A., UBICADO EN EL SECTOR DE LASSO, DEL CANTÓN LATACUNGA, EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2011”

Autoras:

Erazo Quijano Lidia Maricela.
Flores Pilatasig Valeria Soraya.

Directora:

Dra. López Fraga Patricia Geraldina.

RESUMEN

La presente investigación que se desarrollo está orientada a la aplicación de una Auditoría de Calidad, por lo que se considera de vital importancia para la empresa ya que ayuda al cumplimiento de los objetivos. La Auditoría de Calidad juega un papel importante, porque mediante su aplicación se obtiene información real y adecuada para la toma de decisiones que enrumbe a la empresa hacia la excelencia. Los objetivos que persiguen esta investigación es evaluar mediante la aplicación de la metodología de la Auditoría de Calidad el nivel de cumplimiento de las metas con Eficiencia y Eficacia en la utilización de los recursos en el desarrollo de sus actividades, para poder emitir un informe con recomendaciones prácticas y útiles para la toma de decisiones.

Es preciso determinar la ejecución de esta investigación así como también se buscó técnicas o estrategias que nos permitieron recopilar toda la información requerida y finalmente será la aplicación de la Auditoría de Calidad la cual nos permitió evaluar el sistema de gestión de calidad dentro del departamento de producción de la empresa. La investigación es de tipo descriptivo ya que sintetiza adecua las características, comentarios, documentos, archivos que se utilizan en esta área, este trabajo permitió medir, evaluar, recolectar datos sobre el Departamento de Producción y determinar la situación real del mismo, a la vez obtener información sustentable y suficiente.



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

ACADEMICS CIENCE UNIT ADMINISTRATIVE AND HUMANITIES
ENGINEERING ACCOUNTING AND AUDIT
Latacunga-Ecuador

TOPIC:

"APPLICATION OF AN AUDIT OF QUALITY TO THE DEPARTMENT OF PRODUCTION OF THE COMPANY AGLOMERADOS COTOPAXI CORP., LOCATED IN THE SECTOR DE LASSO, OF THE CANTON LATACUNGA, IN THE ECONOMIC EXERCISE 2011"

AUTHORS:

Erazo Quijano Lidia Maricela.
Flores Pilatasig Valeria Soraya.

DIRECTOR:

Dra. López Fraga Patricia Geraldina.

ABSTRACT

The present investigative work has developed aiming in audit Quality application, so it is a vital importance. The quality Audit aims an important role, because by the appliances we get real information for obtaining adequate decisions, which fly to the company towards excellence. The aim objectives in this research is evaluate the appliances of quality Audit methodology compliance level goals with efficiency and effectiveness in the use of resources in the development in their activities , in order to issue a report with practical and useful recommendations in the making decision.

The method for implementing this research also seeks the techniques or strategies that allow us to collect all the information required, that will be the implementation of the Quality Audit which we will assess the quality management system within the department company production . The research is a descriptive study that tries to adapt and synthesize the features, comments, documents, files used in this area; the same will measure, evaluate and collect data information on the Production Department to determine the actual situation at the same time sustainable and sufficient information.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas se desarrollan en ámbitos donde la competencia es cada vez mayor, para lo cual si se desea mantenerse en el mercado y ser competitivos es necesario adoptar nuevas y mejores estrategias. Como una opción para lograr esto es imprescindible trabajar con eficiencia y eficacia, es por ello que actualmente la Auditoría de Calidad se ha convertido en una herramienta de evaluación muy importante en las empresas puesto que asegura de la obtención y uso eficiente, eficaz de los diferentes recursos sean estos materiales, humanos o financieros.

La empresa Aglomerados Cotopaxi es una industria que dirige sus esfuerzos al mejoramiento en la producción de tableros. Entregando a la sociedad productos de calidad y por ende satisface la necesidad del cliente. Desde su apertura se ha buscado su desarrollo constante que sin un manejo adecuado de sus recursos económicos, financieros y materiales no sería posible, por ello la importancia de una adecuada estructura y evaluación de su Control Interno.

La Auditoría de Calidad se realiza a las entidades y organismos del sector público y privado y sus servidores se pronuncian sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados empresariales, por esta razón se realizó nuestro trabajo en el departamento de producción en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2011 con el objetivo de evaluar sus actividades y el manejo adecuado de sus productos.

Nuestro trabajo ayudará a establecer si la empresa busca proteger y utilizar los productos de manera eficiente y eficaz además se investiga establecer si el departamento de producción ha cumplido con normas y reglamentos aplicables en sus actividades y operaciones.

Con la ejecución de nuestra práctica de Auditoría se detectará las posibles deficiencias en el control interno en base a las evidencias encontradas y

finalmente se aportará con recomendaciones para una oportuna y adecuada toma de decisiones a su vez que permita mejorar el sistema de gestión de calidad.

Esta investigación se encuentra dividida en tres capítulos:

Capítulo I, se describe a profundidad las bases conceptuales y teóricas que son el sustento de la investigación, como antecedentes de la indagación tenemos la Gestión Administrativa y Financiera, Empresa Industrial, Control Interno, Auditoría y Auditoría de Calidad.

Capítulo II, se basa en el diagnóstico institucional de la situación del departamento de producción con la aplicación de entrevistas y encuestas a los involucrados en los diferentes procesos de producción de la empresa.

Capítulo III, contiene la aplicación de la propuesta de la Auditoría de Calidad, la misma que se encuentra dividida en tres archivos, Archivo Permanente contiene toda la información interna, el Archivo de planificación cuenta con propuestas, cronogramas, distribución del trabajo y planificación específica y finalmente el Archivo Corriente es aquel que contiene el análisis e interpretación de datos obtenidos a través de la aplicación de indicadores de calidad y demás papales de trabajo necesarios en el desarrollo que sustentan la elaboración del informe final de Auditoría con las respectivas Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1 Antecedentes Investigativos.

Con relación al tema planteado, observamos que este tema ha sido objeto de investigaciones previas, que sirvieron de aporte para el desarrollo de esta tesis. Una de dichas investigaciones se muestra a continuación:

Ing. Karla Chiriboga Maldonado, “2009”. Tesis de grado. “Auditoría de Gestión de la Calidad a la Empresa Hot Galvanizing Cía. Ltda.”; de la Escuela Politécnica del Ejército, Sede Sangolquí.

Concluye que el éxito de una empresa depende en gran parte de la calidad del producto, por ende de los procesos por los que este atraviesa, así también juega un papel importante el control adecuado al cumplimiento de las normas ISO; son factores decisivos en el entorno empresarial, ya que mediante el estudio ha concluido que la Auditoría de Calidad permitirá evaluar el nivel de consecución del Sistema de Gestión de la Calidad además permitirá a la gerencia tomar acciones correctivas dependiendo de los resultados arrojados.

De igual manera concordamos con sus opiniones y adicionalmente se podría decir que no solo es importante la Auditoría de Calidad, y que la misma no se centra solo en observar y determinar las no conformidades; sino lo que busca es dar respuestas a soluciones de mejora a la alta gerencia sobre la aplicación en la práctica de su política de calidad y por ende garantizar la marcha de la empresa y el beneficio hacia la comunidad y los trabajadores.

Araceli Andrade y Narcibel Torres, “2005. Tesis de grado. “Calidad Total y Productividad en las Organizaciones”.

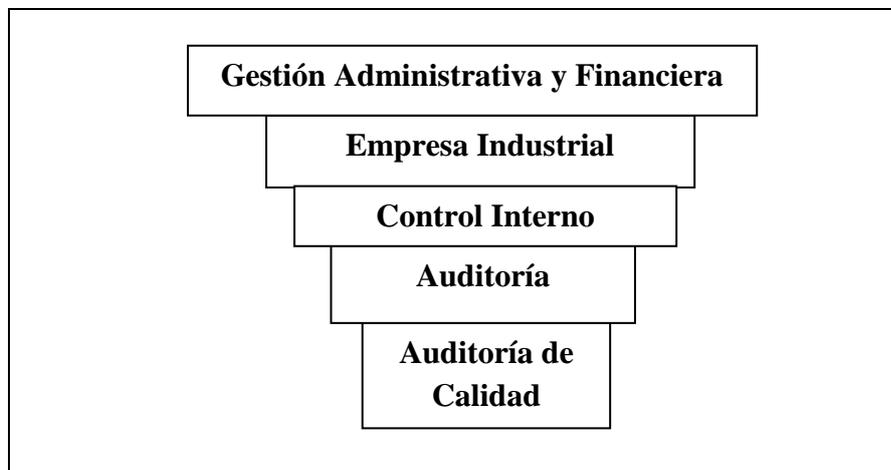
Concluye que la Auditoría de Calidad Garantiza la evaluación, análisis y diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de manera eficiente, y por ende detectar las fallas que tenga el Sistema para implementar las acciones pertinentes al caso. Con relación al párrafo anterior se puede decir que las Auditorías de Calidad son necesarias para verificar que las empresas cumplan con los requisitos establecidos por la Ley y las medidas prescritas en las Normas de Calidad ISO.

Así también concluyen que la Auditoría de Calidad ayuda a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costes y desperdicios, su rentabilidad aumenta gracias a las opiniones vertidas por el auditor, produciendo así mayores ingresos, ya que por medio de la misma se determinan falencias que han debilitado las fortalezas de la empresa.

1.2 Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 1.1

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



FUENTE: Anteproyecto de Tesis
ELABORADO POR: Las Investigadoras

MARCO TEÓRICO

1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La Gestión Administrativa es un factor importante que ayuda al buen desempeño de los administradores de una empresa.

1.3.1 Definición de la Gestión Administrativa

Según REYES PONCE, Agustín (2004, Pág. 2) manifiesta que, “la Gestión Administrativa es todo proceso administrativo en las que se fijan las metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar los objetivos mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, los materiales y el capital”.

Según HURTADO, Darío (2008, Pág. 47) La Gestión Administrativa es: “una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo”.

Para las investigadoras la Gestión Administrativa “SGA” es un conjunto de acciones con el fin de cumplir con las metas planteadas, ya que depende de las actividades que realizan los trabajadores de una institución, a través de un buen desempeño laboral, podemos decir que la empresa tendría una acogida hacia el mercado que se enfoca, además es el cumplimiento de acciones, las mismas que representan inversión para la empresa mediante una adecuada aplicación de los procesos administrativos ya que permite la venta , fabricación o explotación exitosa.

1.3.2 Definición de la Gestión Financiera

La Gestión Financiera es un proceso donde se maneja operaciones financieras con el fin de obtener ganancias.

Según el autor FAINSTEIN, Héctor y ABADI Mauricio, (2009, Pág. 45), menciona que, “se denomina Gestión Financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La Gestión Financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

Por otro lado el autor OSORIO, José (2006, Pág. 6), manifiesta que la Gestión Financiera “se encarga de asegurar el equilibrio entre las necesidades y los recursos financieros. Está interesada en la adquisición, financiamiento y administración de los recursos, de tal que garantice los medios económicos para que la organización pueda funcionar correctamente y asegure su permanencia futura, con un mínimo de riesgo para todos aquellos quienes beneficia como propietarios, empleados, proveedores, etc.”.

Las investigadoras consideran que la Gestión Financiera es un conjunto de técnicas que permite evaluar la eficacia y eficiencia de una organización para lo cual involucra una serie de pasos entre sí, con el propósito de armonizar todos los actos o esfuerzos que se lleva a cabo para el logro de los objetivos propuestos, a su vez establecer un programa de acción que permita un óptimo desempeño laboral dentro y fuera de la empresa enmarcándose en las normas legales para la obtención de los resultados esperados.

1.3.3 Importancia de la Gestión Administrativa - Financiera

Es muy indispensable conocer la Importancia de la Gestión Administrativa-Financiera para poder comprender de mejor manera.

Según el autor REYES, PONCE, Agustín (2004, Pág. 4) menciona que la Gestión Administrativa y Financiera “es la facilidad con la que se puede acceder a la información que se requiera, por lo que se propone como lineamiento estratégico

el fomento de la investigación, desarrollo, transferencias de tecnologías modernización en la información”.

Las investigadoras concluyen que la Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera se enmarca en que ayudará a mejorar el funcionamiento de una empresa, ya que es un tema de gran relevancia, al momento de manejar o dirigir una institución tratando de aplicar los factores con los que cuenta la misma para así lograr un desempeño exitoso y el cumplimiento de los objetivos planteados según la necesidad y ambición de la empresa, así pues con la consecución de los objetivos se garantizara el éxito de la empresa y por ende la observancia de la misión y visión de la organización lo que generara beneficios económicos no solo para la institución sino también para el personal que labora en la misma.

1.3.4 Función de la Gestión Administrativa - Financiera

Las funciones de la Gestión Administrativa - Financiera se deben conocer cada una de ellas para que sean aplicadas correctamente.

Según el autor REYES, PONCE, Agustín (2004, Pág. 4) menciona que, la Función de la Gestión Administrativa - Financiera “es una empresa que se basa primordialmente en planear, adquirir y utilizar los fondos de tal forma que se incremente al máximo la eficiencia de las operaciones de la organización por lo tanto los administradores de la empresa e instituciones financieras juegan un papel muy importante, los mismos que deben considerar un gran número de fuentes y los usos alternativos para la correcta toma de decisiones”.

Las investigadoras mencionan que la función de la Gestión Administrativa - Financiera (GAF), es considerable para conocer si una organización aplica de manera adecuada el GAF, ya que este sistema es responsable de velar por los intereses económicos que posee la empresa, así como satisfacer las necesidades o perspectivas de los clientes sean estos internos o externos. La misma ayuda al personal a una buena toma de decisiones.

1.3.5 Objetivos de la Gestión Administrativa – Financiera

Los Objetivos de la Gestión Administrativa – Financiera deben ser cumplidos a cabalidad cada uno de ellos, con el objeto de obtener los resultados deseados.

Según el autor ALBORNOZ, H, Cesar, (2006, Pág. 20) menciona que cada uno de los Objetivos de la Gestión Administrativa y Financiera es, “gestionar, ejecutar, mantener custodiar y velar por el mejor desempeño de los recursos de talento humano, presupuestarios y financieros, según los lineamientos establecidos por la Dirección Administrativa – Financiera, para la dotación de los medios requeridos en la operatividad de la empresa u organización”.

Dentro de ellos tenemos:

- Incrementar al máximo la utilidad de los accionistas.
- Garantizar el uso adecuado de los recursos.
- Lograr el nivel máximo de eficiencia, eficacia según los objetivos y políticas fijadas.

Las investigadoras mencionan que los Objetivos de la Gestión Administrativa – Financiera se deben aplicar de igual manera sean a corto o largo plazo en todas las actividades que se lleven a cabo dentro o fuera de la institución, ya que son indispensables para su desempeño, y por ende se deben manejar de una manera adecuada cada a uno de ellos, tomando en cuenta que es un tema muy primordial para el funcionamiento de la empresa, para así lograr una correcta aplicación de los mismos, satisfaciendo cada una de las necesidades empresariales, así también los objetivos representan lo que la empresa desea alcanzar los mismos deben ser elaborados de forma tal que la gerencia lo analice y deben ser expuestos a todo el personal ya que de esta forma se lograra familiarizarse.

1.4 EMPRESA INDUSTRIAL

La Empresa Industrial juega un papel muy importante en el desarrollo de un país, ya que transforman materiales o productos terminados para entregar al mercado.

1.4.1 Definición de Empresa Industrial

Según el autor JONES, D, Eduardo, (1990, Pág. 15) manifiesta que las Empresas Industriales, “son aquellas que se dedican a la compra de materias primas en productos acabados, dispuestos para el consumo, o semiacabados, en cuyo caso habrían de ser totalmente elaborados en las industrias de transformación”.

Por otro lado el autor DEBEAS, FERRERO, Manuel; (2002, Pág. 25), manifiesta que las Empresas Industriales, “son aquellas que se dedican a la compra de materias primas, las procesan y las convierten en productos terminados, utilizando procesos productivos”.

Las investigadoras mencionan que las Empresas Industriales son las que se forman entre dos o más personas, que se encargan de buscar un solo fin, esta transforma productos para la venta, utilizando para ello los factores de producción, en otras palabras, las industrias utilizan para lograr sus objetivos de producción: dinero, maquinaria, materiales, mano de obra y conocimientos técnicos.

1.4.2 Importancia de la Empresa Industrial

Por el desarrollo global las Empresas Industriales juegan un papel muy importante en el entorno empresarial, por ello se hace indispensable conocer por qué son tan importantes en el mundo del negocio.

Según el autor JONES, D, Eduardo, (1990, Pág. 17) menciona lo siguiente. “La Empresa Industrial tiene un papel clave en el desarrollo de las naciones; de hecho,

se emplea el término “país industrializado” como sinónimo de “desarrollado”. El surgimiento o conformación de una industria genera puestos de trabajo y produce bienes para satisfacer las necesidades sociales”.

Las investigadoras determinan que la importancia de la Empresa Industrial radica en que esta se encarga de generar fuentes de empleo e incrementar el desarrollo social por medio de sus proyectos, productos, además satisface las necesidades de los clientes por medio de la oferta de sus productos procesados y no solo se encargan de dar beneficios directamente sino también de manera indirecta ya que además generan ingresos para sus proveedores y por ende para sus familiares y de igual manera cubre las necesidades del mercado.

1.4.3 Elementos de la Empresa Industrial

Tenemos varios elementos con los que cuentan las Empresas Industriales para su desarrollo.

Según el autor JONES, D, Eduardo, (1990, Pág. 29), manifiesta que la definición de Empresas Industriales antes señalada “se determina los siguientes elementos esenciales:

- Asociación de personas.- No puede constituirse sin el concurso mínimo de personas que establece la Ley para cada especie.
- Aporte.- No hay sociedad si cada uno de los socios no pone alguna cosa en común, ya consista en dinero o efectos, ya en una industria, servicio o trabajo apreciable en dinero”.

Las investigadoras mencionan que cada uno de los elementos con los que cuentan las Empresas Industriales es fundamental para su funcionamiento, ya que con ellos podemos determinar el capital, y como se encuentra constituida la misma

además conocer cuáles son las ventajas y las desventajas de constituir una empresa industrial.

1.4.4 Clasificación de Empresa Industrial

Dentro de las Empresas Industriales encontramos su clasificación, indicando como se encuentran compuestas cada una de ellas.

Según el autor DEBEAS, FERRERO, Manuel; (2002, Pág. 30) menciona que, “la variedad de productos que se pueden fabricar o transformar hace que la actividad industrial presente una extraordinaria complejidad. De ahí que haya varias clasificaciones.

La clasificación geográfica por excelencia es aquella que considera el lugar que ocupa la producción en el desarrollo vertical de la industria, desde que se extrae la materia prima hasta que llega a nosotros convertida en un producto dispuesto para su consumo.

Las industrias de base

Son aquellas que transforman las materias primas en productos semielaborados, necesarios para el desarrollo de otras actividades industriales. Las más importantes son:

Las Industrias Siderometalúrgicas: conjunto de industrias que transforman los metales. Entre ellas destaca la fabricación de acero a partir del mineral de hierro en los altos hornos. Esta industria necesita gran cantidad de energía, por lo que se suele ubicar cerca de las materias primas, precisando también de grandes espacios y elevadas inversiones de capital, y genera paisajes industriales con más características.

La metalurgia del aluminio: utilizan como materia prima, un mineral complejo que contiene sílice, óxido de hierro y óxido de aluminio. Exige energía eléctrica abundante y barata, de ahí que los paisajes productores sean desarrollados.

La industria de equipo o equipamiento

Son aquellas que, usando como materia prima los productos elaborados por la industria de base, fabrican bienes que se utilizan para producir bienes, es decir máquinas y equipos industriales, o utillaje de transporte pesado.

- Las industrias de construcción y obras públicas se dedican a la producción de bienes para la construcción de viviendas, presas, carreteras, puentes, minas, etc.
- Las industrias de transformados metálicos son muy variadas, y engloban, entre otras, a la construcción naval, maquinaria agrícola, maquinaria para procesos industriales, etc.

Las industrias de uso y consumo

Son aquellas que, con las materias primas producidas por las industrias de base, y con la maquinaria proporcionada por la de equipo, elaboran bienes que se dedican al consumo directo. Las más importantes son las siguientes:

- Las industrias textiles. Tradicionalmente han utilizado como materia prima las fibras textiles naturales (rayón, lana, seda, algodón, lino, etc.), pero cada vez más están siendo sustituidas por fibras textiles aportadas por la industria química: nylon, licra, poliéster, etc.). En conjunto, la industria textil agrupa a todas las empresas relacionadas con las hiladoras, el tejido y la confección.
- Las industrias alimenticias son aquellas que transforman o preparan para su conservación los productos procedentes de la agricultura, ganadería o pesca.

Están en relación directa con el crecimiento de la población y su nivel de vida, y han dado lugar a empresas multinacionales conocidas por todos, como Nestlé, Kraft, Coca-Cola, Danone, que mediante el abastecimiento de sus productos satisfacen necesidades de la comunidad.

- Las industrias electromecánicas engloban a maquinarias diversas, herramientas, electrodomésticos, ordenadores, etc.
- Las industrias de química lidera a productos farmacéuticos, cosméticos, perfumes, plásticos y productos de limpieza.
- La industria automovilística.

Por lo que las investigadoras concluyen que dentro de las Empresas Industriales podemos encontrar diversos tipos o clases, ya que estas se dedican a la transformación de distintos productos, y estos son indispensables para la alimentación de los seres humanos, o para satisfacer diferentes necesidades de los mismos y a través de las empresas se puede generar beneficios tanto para las empresas como para la colectividad.

1.4.5 Tipos de Industrias según el Tamaño

Tenemos varios tipos de Empresas Industriales éstas depende de algunos factores, como son: administrativos, económicos, entre otros, estas ayudarán a la transformación del producto y de esta forma satisfacen las necesidades de los clientes tanto internos como externos.

Para el autor JONES, D, Eduardo, (1990, Pág. 25), menciona que, “hay diferentes criterios para clasificar a las Empresas Industriales dentro de ellas podemos encontrar las siguientes:

1.4.5.1 Pequeña Industria

Alberga hasta 49 obreros y empleados, con activos fijos menores de 20 mil dólares.

1.4.5.2 Mediana Industria

Alberga de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 120 mil dólares.

1.4.5.3 Grandes Empresas

Son aquellas que tienen más de 100 trabajadores y 120 mil dólares en activos fijos.

Las investigadoras mencionan que las Empresas Industriales se pueden clasificar según su tamaño, ya que estas dependen del número de trabajadores y capital con el que cuenta para el funcionamiento de la misma.

1.5 CONTROL INTERNO

El control interno son pasos a seguir el cual nos permite determinar el nivel de cumplimiento de las actividades.

1.5.1 Concepto de Control Interno

Según el autor MANTILLA, B, Samuel Alberto; (2005, Pág. 14), EL Control Interno es: “ un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”

Por otro lado el autor ESTUPIÑAN, Gaitán Rodrigo; (2006, Pág. 25) menciona que el Control Interno “es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directorio (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa los objetivos”.

A lo que las postulantes concluyen que en toda entidad sea pública o privada los miembros de las organizaciones apliquen el Control Interno, a fin de salvaguardar los activos de la empresa, verificar la confiabilidad de los datos contables y garantizar la consecución d los objetivos.

1.5.2 Objetivos del Control Interno

El Control Interno cuenta con varios objetivos que son necesarios para su aplicación.

Según el autor PENAGOS, Álvaro (2007, Pág. 20), menciona que “el Control Interno comprende el plan de las organizaciones y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración, de acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.

- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas

- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Las postulantes resumen que los objetivos son primordiales para cumplir con el Control Interno, ya que nos da seguridad razonable de que todos los procesos o actividades se lleven a cabo en una institución, con el fin de alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo, además nos permitirán analizar el cumplimiento correcto de las políticas establecidas en la empresa tanto en los procesos como en el desempeño laboral, así pues también el Control Interno servirá para la consecución de los objetivos y las metas.

1.5.3 Características de Control Interno

El Control Interno cuenta con varias características que le identifican de otros temas.

Según el autor PENAGOS, Álvaro (2007, Pág. 20) nos da a conocer que un Control Interno debe reunir las siguientes características:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Aceptación de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.

- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del Control Interno.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que facilita la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad.

Las postulantes concluyen que toda organización debe tener un Control Interno cuyas características permitan diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativa a las actividades de la empresa, así mismo la autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control; la eficiencia para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres personas para evitar un fraude.

1.5.4 Principios del Control Interno

Se deben aplicar correctamente cada uno de los Principios del Control Interno para obtener un trabajo exitoso.

Para el autor PERDOMO, Moreno, Abraham, (2002, Pág. 20), menciona que los “Principios del Control Interno son:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos deben intervenir dos personas.

- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad.
- El trabajo de los empleados será de completo y no de revisión.
- La función de registro de operación será exclusiva del departamento de contabilidad.

Las investigadoras concluyen, que los principios del Control Interno son muy importantes para la aplicación del mismo, ya que a través de él podemos detectar falencias a tiempo y estas a su vez puedan ser evitadas sin ningún problema.

1.5.5 Limitaciones del Control Interno

El Control Interno tiene sus limitaciones las mismas que deben ser estudiadas cada una de ellas con mucha importancia.

Para el autor MANTILLA B, Samuel Alberto (2005, Pág. 6), menciona que “El Control Interno no soluciona todos los problemas y deficiencias de una organización, es decir que no representa la garantía total” sobre la consecución de los objetivos. El sistema de Control Interno solo proporciona un grado de seguridad razonable, dado que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitaciones inherentes a este, como por ejemplo la realización de juicios erróneos en la toma de decisiones, errores o fallos humanos, etc. Además, si encontramos colusión en dos o más personas, es muy probable que puedan eludir el Sistema Control Interno.

Muchas personas creen que estableciendo un sistema de Control Interno, se acaban los riesgos y males que asechan a la empresa, y esto no es tan así, el Control Interno, no es el remedio o solución final a todos los males.

Debemos distinguir dos conceptos a la hora de considerar las Limitaciones del Control Interno:

- El Control Interno funciona a diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos operacionales el Control Interno no puede proporcionar ni siquiera una seguridad razonable de que se conseguirá los objetivos.
- El Control Interno no puede proporcionar una seguridad “absoluta” con respecto a cualquiera de las categorías de objetivos (Operacionales, Información Financiera y Cumplimiento).

Las investigadoras señalan que dentro de las limitaciones del Control Interno existen determinados hechos o circunstancias que son ajenos al CI, y por otra parte ningún sistema hará lo que se espera, se podrá realizar y obtener una seguridad razonable. No obstante, existen varios factores que influyen colectivamente en reforzar el concepto de seguridad razonable, además es indispensable aplicarlo de una manera correcta y detenida.

1.5.6 Componentes del Control Interno

El Control Interno tiene algunos componentes el cual nos ayuda a facilitar su aplicación, estos deben ser estudiados en un orden secuencial para poder conocer cada uno de los resultados esperados y así obtener la información necesaria para la ejecución del trabajo.

Para el autor MANTILLA B, Samuel, Alberto (2005, Pág. 6), menciona que existen varios componentes del Control Interno dentro de ellos menciona lo siguiente:

➤ **Ambiente de Control**

El Ambiente de Control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados, es el más fundamental de todos los demás componentes del Control Interno, proporciona disciplina y estructura. Los factores del Ambiente de Control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de las personas en la empresa.

➤ **Valoración de Riesgo**

Cada empresa enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgo es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consisten internamente. La Valoración de Riesgo es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

➤ **Actividades de Control**

Está constituida por los procedimientos establecidos como un seguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención de los riesgos.

➤ **Información y Comunicación.**

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que le correspondan desempeñar en la organización es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que debe manejar para orientar sus acciones en concordancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

➤ **Monitoreo**

Los sistemas de Control Interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño de sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinadas. El monitoreo ocurre en el curso de las operaciones, incluyen actividades regulares de administración y supervisión del personal realizadas en el cumplimiento de las obligaciones.

Las investigadoras indican que los componentes del Control Interno son muy importantes para su aplicación, ya que son procedimientos a seguir y con la aplicación de los mismos podemos encontrar donde existe el error para que no se esté cumpliendo los objetivos.

1.6 AUDITORÍA

La Auditoría es un proceso que se lleva a cabo para verificar como se encuentra una institución.

1.6.1 Definición de Auditoría.

Según el autor MANTILLA, B , Samuel, Alberto (2005, Pág. 89) menciona que “ la Auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de persona independientes del sistema auditado, aunque hay muchos tipos de Auditoría, la expresión se utiliza generalmente para designar a la auditoría externa de estados financieros que es una Auditoría realizada por un profesional experto en contabilidad de los libros y registros contables de una entidad para opinar sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables.

Por otro lado el autor CEPEDA, Gustavo, (1997, Pág. 25) menciona que “la Auditoría verifica la información de una financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos,

fenómenos y operaciones que se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplan con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos”

Las investigadoras mencionan que la Auditoría es un examen comprensivo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa o departamentos gubernamentales; o de cualquier otra entidad y sus métodos de control, medios de operación que se emplean a los recursos humanos y materiales.

1.6.2 Características de la Auditoría

Las Características de la Auditoría son indispensables porque las identifican de otros temas.

Según el autor MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2005, Pág. 89) menciona que “la Auditoría debe ser realizados en forma analítica, sistemática y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto no puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador, quien actuara siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios de la misma”

Todo ente económico puede ser objeto de auditaje, por tanto la Auditoría no se circunscriben solamente a las empresas que poseen un ánimo de lucro como erróneamente puede llegar a suponerse. La condición necesaria para la Auditoría es que exista un sistema de información. Este sistema de información puede pertenecer a una empresa privada u oficial, lucrativa o no lucrativa.

La Auditoría es una evaluación debe poseer un patrón contra el cual efectuar la comparación y poder concluir sobre el sistema examinado. Este patrón de comparación obviamente variara de acuerdo al área sujeta a examen. Para realizar

una Auditoría se requiere que el auditor tenga un gran conocimiento sobre la estructura y el funcionamiento de la unidad económica sujeta al análisis, no solo en su parte interna sino en el medio ambiente en el cual ella se desarrolla así como de la normativa legal a la cual está sujeta.

El diagnóstico a dictamen del auditor debe tener una intencionalidad de divulgación pues solo a través de la comunicación de la opinión del auditor se podrá tomar las decisiones pertinentes que en ella implique, los usuarios de esta opinión puede ser internas o externas a la empresa.

Las investigadoras mencionan que las características de la Auditoría son importantes, ya que se puede conocer cómo se diferencia o en que se identifica la Auditoría de los demás temas planteados.

1.6.3 Normas de Auditoría

Las Normas de Auditoría son indispensables para la aplicación de la misma.

Según el autor MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2005, Pág. 90) menciona que las Normas de Auditoría difieren de los procedimientos en que estos se refieren a actos que se han de ejecutar, en tanto que las normas están relacionadas con medidas relativas a la calidad en la ejecución.

Las Normas de Auditoría se relacionan no solo con la calidad profesional del auditor, sino también con el juicio que el aplica en la ejecución del examen y la elaboración del informe.

Las investigadoras concluyen que las Normas de Auditoría son los requisitos mínimos de calidad, relativas a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo.

1.6.4 Técnicas de Auditoría

Las Técnicas de Auditorías son indispensables para su aplicación, ya que con ellas podemos obtener los resultados deseados.

Según el autor MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2005, Pág. 95), menciona que las técnicas de Auditoría “son métodos prácticos de investigación y pruebas que se utilizan para la obtención y el análisis de información, y para la comprobación necesaria con el fin de emitir una opinión personal.

Las investigadoras manifiestan que las técnicas de Auditoría son los recursos particulares de investigación, utilizados por el auditor para obtener los datos necesarios para corroborar la información que ha obtenido o le han suministrado (evidencia primaria). Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

1.6.4.1 Técnicas más usadas para la obtención de evidencias

Las Técnicas que se usan durante la aplicación de la Auditoría son muy indispensables para el desarrollo de la misma.

Según el autor MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2005, Pág. 95), menciona que las técnicas son:

- Observación

- Inspección

- Revisión analítica

- Examen de exactitud

- Comprobación

- Conciliación

- Confirmaciones indagaciones

- Diagrama de flujo.

Las investigadoras mencionan que las técnicas de Auditoría nos ayuda a que el auditor obtenga evidencia suficiente y competente mediante la aplicación de pruebas y procedimientos sustantivos método para fundamentar su opinión y conclusiones sobre los errores o fraudes que tenga la empresa, al mismo tiempo examinan todos los departamentos para conocer como es el funcionamiento de los mismos y por ende si se están cumpliendo con los objetivos planteados.

1.7. AUDITORÍA DE CALIDAD

La Auditoría de Calidad es un proceso que nos ayuda a evaluar si se están aplicando correctamente las normas correspondientes.

1.7.1 Definición de la Auditoría de Calidad

Según PARSOWITH B, Scott;(2000, Pág. 5), la Auditoria de Calidad es: “un examen metodológico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente y que son adecuadas para alcanzar los objetivos”.

Así mismo el autor, ARTER, Dennis, R (2004, Pág. 23) menciona que la Auditoría de Calidad “es una actividad independiente y objetiva, de consultoría y de garantía, diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una

organización, ayuda alcanzar sus objetivos al aportar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, de control y de gobierno”.

Para las investigadoras lo manifestado por los autores hace referencia que la Auditoría de Calidad es un examen autónomo que evalúa la eficacia y eficiencia con que se desempeña las operaciones en una empresa, y si esta cumple a cabalidad las disposiciones o normas relativas a la calidad, permitiendo el logro de los objetivos y las metas planteadas por la empresa.

1.7.2 Importancia de la Auditoría de Calidad

Es indispensable estudiar la Importancia de la Auditoría de Calidad, ya que nos indica que tan necesaria es la aplicación de la misma.

Según el autor ARTER, Dennis, R, (2004, Pág., 38) indica que “es importante también tener presente, que la Auditoría de la Calidad se aplica normalmente, pero no se limita, a un sistema de la calidad o a sus elementos, a procesos, a productos o a servicios. Tales Auditorías se denominan habitualmente “auditoría del sistema de la calidad”, “auditoría de la calidad del proceso”, “auditoría de la calidad del producto”, “auditoría de la calidad del servicio”.

Las investigadoras mencionan que es muy indispensable conocer cuál es la importancia de la Auditoría de Calidad, ya que es un tema imprescindible para la aplicación de la misma, donde podemos evaluar los procesos o sistemas con los que cuenta una empresa, y permite a las organizaciones mejorar sus funciones en forma continua.

1.7.3 Propósito de la Auditoría de Calidad

La Auditoría de Calidad cuenta con un propósito para su aplicación el cual debe ser estudiado correctamente.

Según el autor ARTER, Dennis, R (2004, Pág., 38) menciona que el “propósito de esta Auditoría es evaluar la adecuación y puesta en práctica de los puntos críticos de control y análisis de peligros internos para cumplir los requisitos de seguridad en la empresa.

Las investigadoras mencionan que es importante conocer el propósito al que se debe llegar con la aplicación de una Auditoría de Calidad, ya que para llegar al logro de los objetivos de la aplicación de la misma, debemos tener en cuenta los principios, las normas con las que cuenta esta Auditoría, también nos ayuda a asesorar a la gerencia con el propósito de delegar funciones, mantener un adecuado control sobre la organización, revisar y evaluar cualquier fase de la actividad de la organización, contable, financiera , administrativa y operativo.

1.7.4. Objetivos de Auditoría de Calidad

Los objetivos de la Auditoría de Calidad son muy importantes para poder alcanzar las metas deseadas.

Según el autor FERNÁNDEZ, Hatre, Alfonso, (2002, Pág., 10) menciona que la Auditoría de Calidad “es un elemento esencial del sistema de calidad de una empresa, con la aplicación de la misma podemos detectar los errores y falencia que tenga una empresa dentro de ellos tenemos los objetivos que son los siguientes:

- Establecer el nivel de cumplimiento de los procedimientos que forman parte del sistema de calidad.
- Comprobar que el cumplimiento de dichos procedimientos permitan alcanzar los objetivos de calidad de la empresa.
- Proponer las acciones correctivas y de mejora necesaria para alcanzar el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos.

- Proponer la modificación de los procedimientos cuando se demuestra que no son los adecuados para el desarrollo de la empresa.

Las investigadoras manifiestan que los objetivos de la Auditoría de Calidad consisten en determinar lo adecuado para una institución, donde nos permite analizar y ejecutar con mucha filosofía, ya que se debe conocer, asía donde se quiere llegar con la aplicación de los mismo.

1.7.5. Ventajas de la Auditoría de Calidad

Las Ventajas que tiene la Auditoría de Calidad nos ayuda a la aplicación de la misma.

Según el autor FERNÁNDEZ, Hatre, Alfonso, (2002, Pág., 12) menciona las siguientes Ventajas:

- Constancia a la dirección de si el sistema sigue las disposiciones previstas son eficaz y eficiente.
- Es un medio para detectar carencias, costes de no calidad deficiencias en implantación, confirmación de las practicas implantadas carencias de recursos.
- Herramientas de conciencia del personal.
- Sirve para escuchar al personal.
- Auditoría del sistema, no de las personas.
- Contribuyentes al mantenimiento obligatorio del sistema.
- Requisitos obligatorios para obtener, mantener la certificación.

- Ayuda a la mejora.

Las investigadoras manifiestan que las ventajas de una Auditoría de Calidad son muy competitivas para aquellas empresas que se han identificado con su alcance, repercusiones con todo lo que ello puede generar, con la aplicación de la misma nos puede ayudar al cumplimiento de los objetivos planteados.

1.7.6 Clases de Auditoría de Calidad

Dentro de la Auditoría de Calidad contamos con varias clases que tiene la misma.

Según el autor ARTER, Dennis, R (2004, Pág.22) menciona que “existen varias clases de Auditoría de Calidad.

- **Auditoría del Sistema de Calidad**

La Auditoría del Sistema de Calidad de una empresa son una actividad que se realiza para comprobar, mediante el examen y la evaluación de evidencias objetivas, que el Sistema de Calidad es adecuado y ha sido desarrollado, documentado y efectivamente implantado de acuerdo con los requisitos especificados.

- **Auditoría de Calidad del Proceso**

La Auditoría de Calidad del Proceso consiste en el examen sistemático e independiente de los elementos de un proceso para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen a las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se llevan a cabo efectivamente y son aptas para alcanzar los objetivos.

➤ Auditoría de Calidad del Producto

La Auditoría de Calidad del Producto consiste en la estimación cuantitativa del cumplimiento de las características requeridas en el producto.

Las investigadoras concluyen que existen varias clases de Auditoría de Calidad, ya que esta se encarga de examinar todo lo que tiene que ver con la calidad, ya sea en procesos de compra, venta, producción y sistemas con los que cuenta la empresa. Y de esta forma realizar sus actividades de la mejor manera satisfaciendo las necesidades de los clientes.

1.7.7 Fases de la Auditoría de Calidad

Para aplicar la Auditoría de Calidad contamos con varias fases que deben ser manejadas en un orden secuencial.

Según el autor, ARTER, Dennis, R, (2004, Pág. 19) menciona que, “ahora las fases de la Auditoría de Calidad y las actividades que dentro de ellas debemos realizar de una u otra manera, en todas las auditorías podemos encontrar las siguientes fases:

1.7.7.1 Planificación de la Auditoría de Calidad

Todas las actividades de esta fase de planificación tienen como objetivo asegurar una adecuada ejecución, entendiendo como tal no solo que el trabajo de los auditores no sea algo improvisado, si no también evitar sorpresas de última hora en el momento de iniciar la auditoría.

En esta fase de planificación resultan críticos los siguientes aspectos:

➤ **Fijar el ámbito de la Auditoría**

Fijar el ámbito o llamado alcance de Auditoría es determinar qué actividades concretas serán auditadas. El ámbito puede venir definido por áreas de trabajo, procesos, actividades, requisitos del sistema de calidad.

➤ **Estudios de la documentación aplicable.**

El auditor debe estudiar y conocer la actividad que auditara, para garantizar esta actividad es muy útil utilizar una lista de verificación que debe preparar el auditor.

La lista de verificación o formulario.

- Nos ayudará a preparar el programa de Auditoría.
- Nos garantizará que hemos cubierto todo el ámbito de la Auditoría.
- Nos garantiza que hemos hecho un esfuerzo por conocer bien los procesos que auditamos.
- Nos impulsará durante la ejecución de la auditoría permitiéndonos anotar nuestras observaciones.
- Nos estimulará a consignar las evidencias que soporten nuestras consideraciones.
- Nos prevendrán de los fallos de memoria cuando durante la ejecución de la Auditoría queremos corroborar algún dato.
- Nos permite mantener registros de Auditorías realizadas.
- Nos ayuda a la ejecución de la Auditoría.

➤ **Fijar el programa de Auditoría.**

La empresa sea pequeña, es conveniente establecer un calendario o programa de auditoría que identifique al menos fechas acordadas, departamentos, áreas, horarios previstos para visitar a los mismos y procedimientos que se evaluarán en los mismos.

1.7.7.2 Ejecución de la Auditoría de Calidad.

Para la ejecución de la Auditoría resultan críticas las siguientes actividades:

- Reunión inicial.
- Trabajo de campo.
- Reunión del equipo auditor.

1.7.7.2.1 Reunión Inicial

La ejecución de Auditoría debe comenzar con una breve reunión entre el equipo auditor y los auditados.

1.7.7.2.2 Trabajo de Campo.

Ahora viene el trabajo más importante del auditor. La comprobación de que lo establecido en los procedimientos se está ejecutando, en esta actividad se la denomina recogida de evidencias.

1.7.7.2.3 Fuente de Información

Las herramientas que el auditor utilizará en esta fase es la información. Las fuentes de información a través de las cuales el auditor tomara las evidencias será alguna de las siguientes:

- Observación directa.
- Examen físico entrevistas con los auditados.
- Registros
- Confirmaciones.

Reunión del equipo de auditoría; una vez realizada la labor de campo es necesario que el equipo auditor se reúna antes el informe final y contratar sus notas, es el momento de preparar el informe final de auditoría, si los auditores han ido documentando las no conformidades se han podido ir detectando, la preparación del mismo no necesitará mucho tiempo.

1.7.7.3 Cierre de la Auditoría de Calidad

Dentro de esta tercera y última fase de auditoría podríamos considerar las siguientes actividades:

- Reunión del equipo auditor con los responsables de las áreas auditadas.
- Reunión final
- Informe de la Auditoría.
- Plan de acciones correctas.

➤ Seguimientos de acciones concretas.

➤ **Reunión del equipo auditor con los responsables de las áreas auditadas.**

El objetivo en esta reunión es claro; sin perjuicio de que durante la ejecución de la auditoría hayamos ido manifestado a los auditados las no conformidades encontradas, es importante que el informe final no les sorprenda o hasta incluso darles la posibilidad de que evidencien nuestros errores para modificar nuestro informe final antes de que el mismo llegue a la dirección.

Esta reunión es un acto de comunicación verbal deberemos hacer gala de nuestras capacidades de expresión oral, siendo de interés tener en cuenta las consideraciones realizadas.

➤ **Reunión Final.**

En esta reunión final presentaremos el informe final o las conclusiones que posteriormente documentaremos en el informe final de Auditoría ante la dirección y el reto de los auditados.

➤ **Informe final.**

Constituyen el registro de la auditoría realizada, es el producto de la Auditoría y por tanto debemos ser exquisitos en su elaboración. Bien en la reunión final o en un momento posterior, dependiendo de los hallazgos obtenidos.

Las investigadoras mencionan que las fases de Auditoría de Calidad son muy indispensables para conocer si está aplicando correctamente cada una de las normas, ya que a través de ellas podemos detectar errores o falencia que tenga la empresa.

1.7.8. Papeles de Trabajo

Los Papeles de Trabajo nos ayudan a ejecutar la Auditoría de Calidad y de esta forma obteniendo evidencias.

Según el autor MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2005, Pág. 135) menciona que “Los papeles de trabajo son el vínculo conector entre los registros del proceso administrativo y el informe de los auditores. Ellos documentan todo el trabajo realizado por los auditores y constituyen la justificación para el informe que estos presentan, mismo que contiene observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo, apoyando así la ejecución y supervisión del trabajo”.

Las investigadoras mencionan que los Papeles de Trabajo, son todas aquellas cédulas y documentos que son elaborados por el auditor u obtenidos durante el transcurso de cada una de las fases del examen.

1.7.9. Elaboración de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse de acuerdo a los siguientes parámetros:

Según el autor MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2005, Pág. 138), menciona lo siguiente:

- Identificación de la Auditoría

- Proyecto de Auditoría

- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado

- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la Auditoría.

- Observaciones sobre el desarrollo del trabajo
- Apuntes acerca de asuntos relevantes
- Ajustes realizados en la ejecución del trabajo
- Lineamientos aplicados en cada fase
- Reporte de irregularidades.

Las investigadoras mencionan que la elaboración de los papeles de trabajo nos ayuda a sostener las evidencias encontradas durante una Auditoría, ya que cada uno de ellos debe contar con ciertos pasos.

1.7.10 Características de los Papeles de Trabajo

Las Características de los Papeles de Trabajo nos ayudan a identificar cada uno de ellos.

Según el autor MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2005, Pág. 136), menciona lo siguiente:

- Preparados en forma clara, concisa y precisa, con un lenguaje legible, referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- Realizados de forma expedita y deberán ser elaborados con los datos relevantes necesarios considerados por el auditor.
- Elaborados sin enmendaduras que permitan la permanencia de la información contenida en ellos.

- Serán normados bajo medidas que garanticen su custodia y confidencialidad.

Las investigadoras mencionan que las características de los Papeles de Trabajo deben ser redactados de forma clara, concisa, ordenada y objetiva, contener suficiente y relevante información para que cualquier persona con autorización previa la utilice para su análisis, revisión y logre obtener una comprensión integral de los mismos.

1.7.11 Modelos de Papeles de Trabajo

**GRÁFICO N° 1.2
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

N° Prog	RUBRO Y/O CUENTA	PROCEDIMIENTO GENERAL Y/O ESPECÍFICO	Alcance %	Período de Ejecución Semana	Iniciales del Personal	Referencia Papeles de Trabajo
01	RUBRO 1:	<i>Se deberán describir las pruebas de cumplimiento y/o sustantivas que el auditor considera o consideró aplicables a cada caso para atender y dar cobertura a los procedimientos generales establecidos. Explicando ampliamente en qué consistirá o consistió cada una.</i>				
02	RUBRO 2:					
03	RUBRO 3:					

FUENTE: Auditorías Internas de Calidad, Pag. 35, Miguel Ángel Vila Espeso, Roberto Escuder Vallés, Rosalía Romero Rodríguez, 2001, Días de Santos
ELABORADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N°1.3
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Objetivo	Verificar el grado de implementación, mantenimiento y mejora del SGC en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
Alcance	(los procesos descritos en el alcance del manual...exceptuando las cláusulas 7.3, 7.5.2 y la auditoría a la alta Dirección, la cual será auditada en una próxima auditoría)
Norma(s) de Referencia	ISO 9001:2000
Fecha Auditoría	04 de Junio de 2008
Fecha de entrega Informe Final	

Día: 04 de Junio de 2008

Horario	Proceso / Cargo a entrevistar	Audidores	Requisitos aplicables de la Norma (solo referencia)
9:00 – 9:30	Reunión de inicio / Todos los involucrados	Todos	----
9:30 – 11:00	Sistema de Gestión de la Calidad – Compromiso de la Dirección/ Representante de la Dirección	Alonso Pérez	4.0 – 5.0
9:30 – 10:00	Objetivos de la Calidad- Planificación del SGC / Encargado PMG SCCP	Patricio Gilbert	5.4
10:00 – 10:30	Planificación del Producto – Procesos relacionados con el Cliente/ Encargado PMG SCCP	Patricio Gilbert	7.1 -7.2
10:30 – 11:00	Revisión Informe de Auditoría Interna Anterior/es / Encargado PMG SCCP	Patricio Gilbert	8.2.2
11:00 – 11:30	Proceso de Elaboración y seguimiento del Plan de Compra / Profesional del Área a cargo	Patricio Gilbert	4.1c) / 7.1/ 7.5 / 8.2.3 / 8.2.4
11:00 – 11:30	Convenio Marco / Profesional del Área a cargo	Roberto Molina	4.1c) / 7.1/ 7.5./ 8.2.3 / 8.2.4
11:00 – 11:45	Licitación Pública / Profesional del área a cargo	Alonso Pérez	4.1c) / 7.1/ 7.5 / 8.2.3 / 8.2.4
11:00 – 11:30	Compras menores a 3 UTM / Profesional del área a cargo	J. L. Jiménez	4.1c) / 7.1 /7.5 / 8.2.3 / 8.2.4
11:30 - 12:00	Compra directa /Profesional del área a cargo	Roberto Molina	4.1c) / 7.1/ 7.5 / 8.2.3 / 8.2.4
11:30 – 12:00	Cotización / Profesional del área a cargo	Patricio Gilbert	4.1c) / 7.1 /7.5 / 8.2.3 / 8.2.4

FUENTE: Auditorías Internas de Calidad, Pág. 35, Miguel Ángel Vila Espeso, Roberto Escuder Vallés, Rosalía Romero Rodríguez, 2001, Días de Santos

ELABORADO POR: Las Investigadoras

CAPÍTULO II

2. MARCO INVESTIGATIVO

2.1 Breve Caracterización de la Institución.

2.1.1 Reseña Histórica

Aglomerados Cotopaxi S.A. (ACOSA) fue fundada en el año de 1978 por un grupo de empresarios visionarios liderados por el Sr. Juan Manuel Durini Palacios, quien había incursionado en la industria forestal y maderera treinta años antes. En el año 1979, Aglomerados Cotopaxi S.A. inicia su producción introduciendo en el Ecuador el tablero de partículas aglomeradas con una moderna línea de tecnología de punta, importada desde Alemania.

A fines del mismo año incorpora la primera línea para recubrimiento de tableros del país, dando así mayor valor agregado a sus productos y expandiendo la gama de colores según los requerimientos del mercado nacional e internacional.

Desde sus inicios Aglomerados Cotopaxi es consciente de que la materia prima debe venir de recursos forestales renovables y en 1978 la empresa realiza la primera compra de bosques de pino y tierras para plantaciones forestales con la intención de fomentar la forestación y reforestación.

Con el fin de aprovechar al máximo el recurso forestal, Aglomerados Cotopaxi en el año de 1995, monta un Aserradero Industrial para satisfacer las necesidades del mercado de madera sólida de pino. Cabe destacar que todos los subproductos de

esta línea de producción son utilizados como materia prima en las líneas de tableros.

En el año de 1996, Aglomerados Cotopaxi instala su segunda prensa, con la cual se puede recubrir los tableros con elegantes chapas de madera. Al siguiente año, inaugura la más grande e importante planta de MDF en la Región Andina. Por lo novedoso de este producto, la empresa realiza una agresiva campaña de difusión y hace enormes esfuerzos de capacitación en la utilización del MDF en Ecuador, Perú y Colombia. Estas dos actividades rinden sus frutos, pues desde el año de 1999, el total de la producción de MDF se encuentra vendida y llega junto a los tableros aglomerados a todo el Pacto Andino, Centro, Norte América, y algunos países de Asia, África y Europa.

En el año 2002 la empresa inicia el ciclo de certificaciones y trabajo en mejoramiento continuo, obteniendo la certificación de su sistema de gestión de calidad ISO 9001, actualmente la empresa está trabajando para certificar sus sistemas de gestión ambiental ISO 14001 y su sistema de seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001.

En el año 2008, Aglomerados Cotopaxi cumple treinta años de vida y consolida su liderazgo como la industria forestal más grande del Ecuador, con una producción anual que supera los 140.000 metros cúbicos.

Cuenta con un patrimonio forestal de 12.500 hectáreas, de las cuales 11.000 hectáreas se encuentran plantadas con pino radiata y pátula, y más del 30% restante está destinado a áreas protegidas para la conservación de ecosistemas.

2.1.2 Misión

Somos una industria forestal líder en el establecimiento de plantación, producción y comercialización de tableros de madera; comprometida con el desarrollo sostenible.

2.1.3 Visión

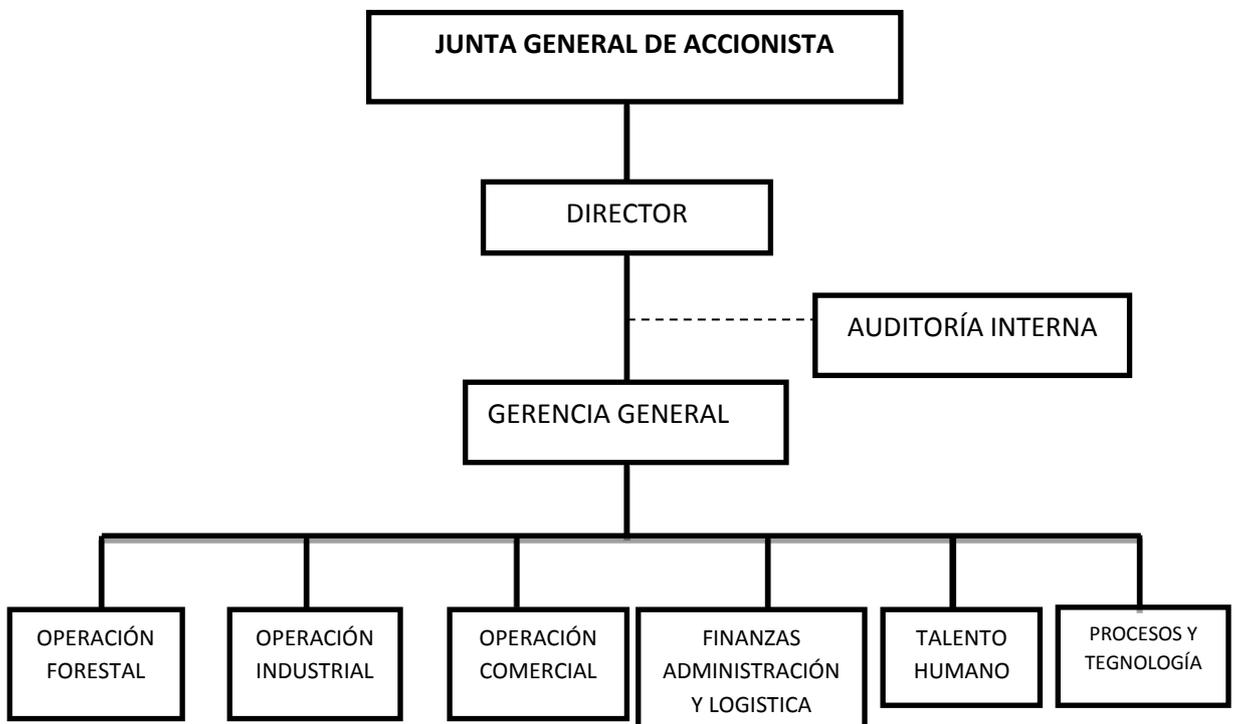
Ser líderes en la industria madera regional, la mejor opción para nuestros clientes y sinónimos de excelencia empresarial.

2.1.4 Valores Corporativos

- Integridad
- Respeto a los demás
- Innovación y mejora continua
- Respeto al medio ambiente

2.1.5 Organigrama Estructural.

GRAFICO N.- 2.1
Organigrama Estructural.



FUENTE: Empresa Aglomerados Cotopaxi
ELABORADO POR: Las investigadoras

2.2 Metodología

La metodología que se utilizó fue la no experimental, ya que la información fue observada tal y como ocurre, sin manipular las variables.

Para el trabajo de campo las tesis aplicaron algunas encuestas e instrumentos de investigaciones, para que basados en ellas se pueda obtener mejor información para la aplicación de la Propuesta. Los modelos de las encuestas se encuentran en los Anexos 1 y 2.

2.2.1 Métodos Teóricos

Las Tesis consideran que para el desarrollo de la investigación propuesta se utilizaron los siguientes métodos inductivo, analítico y sintético, para obtener un conocimiento global de la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A

2.2.2 Método Inductivo

Es un método en el cual se puede obtener conclusiones generales de indicios particulares, este método nos ayudó a obtener un conocimiento global del sistema de gestión de la calidad aplicando la evaluación del control interno y así concluye con el informe y recomendaciones que la empresa debe seguir para mejorar las deficiencias obtenidas.

2.2.3 Método Descriptivo

Todos concuerdan que el enfoque descriptivo tiene por objeto identificar, clasificar, relacionar y delimitar los cambios que ocurren en una situación determinada.

Como se puede apreciar, es muy extenso el campo de problemas al que pueda aplicarse el enfoque descriptivo, se usará en la narración de los procedimientos

relacionados con el control interno revisando cada uno de los documentos y su origen.

2.2.4 Método Analítico

Es un método que implica el análisis del problema, ya que consiste en la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos.

Este método se aplicó a través de la verificación de los procedimientos analíticos en la planificación del trabajo esto ayudo al auditor en la determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de otros procedimientos de Auditoría.

2.2.5 Método Histórico

La aplicación del método científico de la investigación a los problemas históricos; fue la identificación y delimitación de los problemas, la formulación de las preguntas científicas, la colecta, organización, comprobación, validación y análisis de los actos y finalmente el informe.

2.3 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación a través del cual se trabajó, es la Investigación de tipo Descriptiva, ya que esta permito detallar situaciones, contextos y eventos de la forma como sucede y como se manifiestan.

A través de este tipo de investigación, la empresa sujeta el análisis y la descripción exacta de las actividades, logrando determinar su situación concreta.

2.3.1 Investigación Documental

Esta se constituyó como el primer paso para cualquier investigación científica, se apoya en la consulta, análisis y crítica de documentos.

Para la presente investigación se utilizó el método documental ya que por medio de la misma podremos recopilar y analizar información de diversos tipos como son: Documentos, revistas de la institución, periódicos y ahora en la actualidad mediante el Internet.

2.4 Técnicas de Investigación

Las Tesistas consideran que para el desarrollo de la investigación disponen de una propuesta que se utilizó aplicando las siguientes técnicas, para de esta forma obtener un conocimiento global sobre la empresa que va a ser investigada.

2.4.1 Observación

Consiste en un fenómeno que se produce en sus condiciones naturales. La observación debe ser cuidadosa, exhaustiva y exacta. A partir de la observación surge el planteamiento del problema que se va a estudiar, lo que lleva a emitir algunas preguntas y suposiciones provisionales de la que se intenta extraer.

2.4.2 Entrevista

Conversación que tiene como finalidad la obtención de información. La entrevista fue aplicada al gerente, al jefe de producción y al cliente conociendo así la situación real, si se aplican normas de calidad o no en el departamento de producción de la institución.

2.4.3 Encuesta

La encuesta es la consulta tipificada de personas elegidas de formas estadísticas y realizadas con ayuda de un cuestionario.

También con la técnica de encuesta podremos obtener diferentes tipos de opiniones personales en distintos sectores del universo, la misma fue aplicada al departamento de producción y administrativo esto es para conocer el funcionamiento de los distintos departamentos.

2.5. Unidad de Estudio.

La Unidad de estudio que determinaron las Tesistas, es el universo con el que está conformada la Empresa Aglomerados Cotopaxi de la Provincia de Cotopaxi, ubicada en sector Lasso, para el periodo económico 2011, su investigación contará con el siguiente personal:

TABLA Nº 2.1

POBLACIÓN

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Gerente	1
Jefe de producción	1
Personal administrativo	5
Personal de Producción	20
Cliente	1
TOTAL	28

FUENTE: Empresa Aglomerados Cotopaxi
ELABORADO POR: Las investigadoras

2.6 Análisis FODA

Los grandes retos de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.se han venido dando debido a la transformación y Comercialización de la madera, se analizaron los componentes de la situación interna y externa como es las fortalezas, debilidades y amenazas de la industria maderera nacional, se detallan en siguiente cuadro.

<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es un producto de buena calidad, posee propiedad superior al aglomerado existente en el mercado, es amigable con el medio ambiente. ➤ Disponibilidad de materia prima para producir los productos. ➤ Certificado ISO 9001 para la producción de los tableros. ➤ Líder en el mercado en productos de madera como son los tableros. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de información sobre clientes y mercados nacionales e internacionales. ➤ Ineficientes sistemas de extracción y aprovechamiento forestal. ➤ La misión, visión y valores corporativos de la empresa no está inculcada en el personal ➤ Falta de un adecuado control del sistema de gestión de calidad. ➤ Escasa capacidad de gestión de los fabricantes al momento de producir los tableros.
<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuevos mercados introduciendo aglomerado compactek a nivel nacional. ➤ Variedad de productos ofreciendo al público tableros y madera sólida. ➤ Aprovechar la amplia oferta de la mano de obra en el mercado brindando trabajo. ➤ El sistema económico de la empresa es favorable en base a las ventas realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingresos de empresas que invierta en productos fabricados con aglomerado compactek ➤ El entorno legal aplicable es cada vez más exigente en base a los impuestos. ➤ Incertidumbre por parte de los potenciales clientes al utilizar nuevos productos ➤ Falta de políticas gubernamentales que garanticen la estabilidad empresarial.

FUENTE: Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A
ELABORADO POR: Las investigadoras

2.7 ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.

1. ¿Cómo controla la calidad de los productos que brinda la empresa Aglomerados Cotopaxi?

Se controla mediante pruebas de calidad que se realizan en el laboratorio ya que deben cumplir con los estándares de calidad.

2 ¿Cómo se puede supervisar la efectividad de los planes producción?

A través de la revisión guías y de esta forma verificar si están cumpliendo o no con lo programado

3 ¿La empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. utiliza índices de calidad para la producción de los tableros?

Si ya que es un requisito indispensable para realizar la elaboración de los productos y de esta forma poder satisfacer a cliente.

4 ¿Qué mecanismos utiliza para dar a conocer la existencia de la variedad de los productos con los que cuenta la empresa?

Los mecanismos que se utilizan son los de la publicidad ya que se da a conocer los productos por medio de canales de televisión y página virtual de la empresa.

5 ¿Cuáles son las políticas a las que deben regirse los trabajadores en el proceso de producción?

Como política principal es que los trabajadores deben colocarse el uniforme con todo los accesorios correspondientes para el ingreso al proceso de producción

6 En el Manual de calidad se incluye los procedimientos establecidos para la producción?

Si, ya que es uno de los procesos más importantes para la elaboración de los tableros.

7 La empresa Aglomerados Cotopaxi dispone de materia prima suficientes para la producción de los tableros?

Siempre contamos con la materia prima disponible para realizar el producto y poder entregarlo al cliente en las fechas programadas.

8 Bajo que normas de calidad produce los tableros la empresa aglomerados Cotopaxi?

Bajo normas las ISO 9001 de la calidad, ISO 14001 que tiene que ver con sistemas de gestión ambiental y su sistema de seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001.

9 El personal del departamento de producción se rige bajo normas o políticas para realizar los tableros?

Si, ya que para la producción de los tableros tenemos normas establecidas y pasos a seguir, a través de esto podemos obtener un producto de buena calidad.

10 Se aplica procedimientos para evaluar al personal de producción?

Si, aplicamos procedimientos para poder evaluar al personal de la empresa y así conocer cómo se encuentran en los conocimientos de la producción o si les falta preparación para de esta forma poder capacitarlos

2.7.1 Análisis de la entrevista aplicada al gerente.

De acuerdo a las entrevistas realizadas al Gerente de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A se conoció como ha ido evolucionando y desarrollando dentro del mercado, la misma que es competitiva y satisface las necesidades o expectativas de los clientes, para lo cual cuenta con una infraestructura adecuada, así también garantiza y controla la calidad mediante pruebas con la finalidad de cumplir con los estándares establecidos por la ley.

La empresa además garantiza la efectividad de los planes de producción mediante la revisión y el control de las guías esto para establecer lo programado, la empresa además de ser una industria que busca utilidades en el mercado también busca la integración social ya que mediante esta institución se abren fuentes de trabajo, es una industria que busca constantemente la posesión en el mercado por medio de publicidad mediante la televisión y con su página virtual.

A más de ello el personal debe cumplir con las políticas establecidas por la empresa los mismos que dan a conocer de forma verbal y escrita sus deberes, derechos, obligaciones a las cuales deben regirse puesto que sin ellas no se podría lograr la entrega del producto en el tiempo y plazo requerido por los clientes, ya que son la base fundamental para el crecimiento de la empresa sin ellos no se puede lograr obtener una rentabilidad estable.

La organización cuenta con índices de gestión de control de calidad dentro del proceso productivo el mismo que nos ayuda a identificar el tamaño, el número de trabajadores con que debe contar la empresa, la misma cuenta normas la ISO 9001 que corresponde a la calidad, ISO 14001 que tiene que ver con sistemas de gestión ambiental y su sistema de seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001.

2.8 ENTREVISTA AL JEFE DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.

1. ¿Usted conoce acerca de la Calidad de Producción?

Sí, ya que se mantiene un continuo flujo de las materias primas hasta lograr el producto final. Esta continuidad debe aplicarse lo mismo al tiempo que al espacio; es decir, las diferentes fases de la producción deben estar enlazadas como sea posible.

2. ¿Realizan capacitaciones para los trabajadores en el tema de producción?

Sí, porque es muy necesario para la elaboración de los productos que vamos a ofrecer a nuestros clientes y se realiza constantemente en diferentes temas.

3. ¿Cuáles son los procesos que realizan en la elaboración de los productos?

Los procesos que comúnmente se utiliza es: el ingreso de materia prima, clasificación, trituración, secado, mezclas de insumos (cola y resina), prensado a 180°, enfriador y por último el corte

4. ¿Cada qué tiempo adquiere Materia Prima para la elaboración de los productos?

La empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., por tener sus plantaciones propias nunca carece de materia prima, por lo tanto siempre existirá el material en stop.

5. ¿Utilizan maquinaria adecuada para el proceso de producción?

Sí, porque es de vital importancia ya que sin ellas no se podría lograr en el tiempo requerido un producto necesario y de calidad para brindar a los cliente.

6. ¿Cada qué tiempo se da mantenimiento a las maquinarias utilizadas para el proceso de producción?

La persona encargada del proceso de producción manifiesta que el mantenimiento de la maquinaria se da en tres instancias como es el preventivo que se lo realiza cada 15 días, el programado cada 3 meses y el correctivo cada que se daña la maquinaria.

7. ¿El personal de planta están acorde a las necesidades que requiere la empresa?

El encargado del personal con que cuenta la empresa menciona que si está acorde a las necesidades que requiere la empresa debido a que antes del ingreso al puesto de trabajo deben ser capacitados.

8. ¿El personal con que cuenta la empresa es estable?

La empresa solo cuenta con 50a 60 personas estables y los demás siempre se encuentran rotando debido al desgaste físico e intelectual.

9. ¿El personal de la empresa cuenta con los materiales y uniformes adecuados para el trabajo requerido?

En los materiales y los uniformes si ya que la empresa misma les brinda a las personas que se encuentran trabajando en la institución.

10. ¿Usted cree que los clientes están satisfechos con los productos elaborados?

Sí, porque la Empresa Aglomerados Cotopaxi ofrece productos de buena calidad que se encuentran acorde a las necesidades del cliente.

2.8.1 Análisis de la entrevista aplicada al jefe de producción

Luego de la aplicación de la entrevista al jefe de producción se determinó que la empresa busca constantemente la calidad de los productos así como la competitividad en el mercado, así pues la empresa está enmarcada en el cumplimiento de los procesos y de los estándares de la calidad, pues demuestra que esta se preocupa para satisfacer las necesidades del cliente.

La empresa por ser una industria que tiene sus propias plantaciones garantiza el cumplimiento y la entrega oportuna de los materiales esto ayuda a que la empresa obtenga altos ingresos y por tal razón al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la empresa, para esto también se garantiza un trabajo efectivo y eficiente para obtener terminado de calidad, además la empresa nunca quedara desabastecida ya que siempre tienen materia prima en stock.

Para la obtención del tablero este tiene que pasar por varios procesos que están encaminados al cumplimiento de la calidad y garantizan los acabados perfectos, lo que atrae al cliente y por ende permite que la industria cumpla con la misión y visión , además para esto la misma cuenta con tecnología de punta y apropiada a la vez la misma recibe mantenimiento en tres fases como es la preventiva , programada y la correctiva lo cual impide que las maquinas se paren y evitar el desabastecimiento del tablero.

El personal de producción así como todo el personal de la empresa deben cumplir con las políticas establecidas en la empresa cumpliendo con los uniformes adecuados ya que esta coadyuva a la seguridad del empleado y evitar así pues accidentes laborales ya que es un industria que por su actividad siempre presenta riesgos laborales, a la vez esta no solo se enmarca en la preocupación de los trabajadores sino también del ambiente y de la naturaleza, en sí.

2.9 ENTREVISTA APLICADA AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.

1. ¿Adquiere usted productos que oferta la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.?

Si, ya que son materiales de buena calidad y cumplen con los parámetros establecidos por el cliente.

2. ¿Cree usted que los materiales que actualmente ofrece la empresa aglomerados Cotopaxi S.A. es de su total satisfacción?

El material ofertado es de total satisfacción debido a que los productos que ofrece la misma, son productos indispensables para el desarrollo del negocio, lo cual representa una ventaja tanto para ACOSA y EDIMCA ya que permite garantizar los productos ofertados.

3. ¿Cómo cliente y comprador de tableros aglomerados cómo ve la calidad del material?

Siendo EDIMCA cliente y distribuidor local considero que los productos que oferta la empresa Aglomerados Cotopaxi mantiene y se hace latente la calidad en los diferentes tipos de tableros, lo cual le da el aval de producto excelente.

4. ¿Conoce usted como se obtiene los materiales para la elaboración de los tableros de dicha empresa?

Se identifica de manera clara que la materia prima que utiliza ACOSA pertenece a sus áreas, ya que es la misma quien se encarga de plantar, cultivar y procesar un sin número de hectáreas de pino.

5. ¿A su criterio cree usted que la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. cumple con las normas de calidad como son las ISO en sus materiales?

ACOSA cumple a cabalidad con las normas de calidad, ya que los productos que ofrece la misma son satisfactorios y contribuyen a generar una rentabilidad lo que se convierte en una fortaleza para la empresa.

6. ¿Cree usted que la empresa es una industria que garantiza calidad en sus productos y mejora constantemente?

La empresa es una industria que garantiza la calidad de sus productos, y se preocupa por mejorar constantemente por medios de la elaboración de nuevos productos.

7. ¿En caso de adquirir los materiales que transforma la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.; cual es el motivo que lo lleva a su compra?

Por la calidad que asegura la empresa tanto en sus materiales y servicios ya que la calidad en la amplia gama de productos, es lo que le da vida a la empresa, así como también permite la obtención de utilidades y el cumplimiento de los objetivos.

8. ¿Considera usted que las labores que realiza la empresa Aglomerados Cotopaxi están encaminadas al mejoramiento de la calidad de sus materiales?

Las labores que realiza ACOSA están encaminadas al mejoramiento de la calidad en sus materiales, se puede identificar que las actividades que realiza la industria están sujetas a la calidad del producto.

9. ¿Cree usted que la Empresa Aglomerados Cotopaxi Cumple con los requisitos establecidos por la Ley para ser una empresa que fomenta la calidad y la satisfacción del cliente?

La empresa cumple con lo establecido en la ley, ya que aplica leyes para fomentar la calidad y así satisfacer las necesidades del cliente con el fin de obtener utilidades.

2.9.1 Análisis de la entrevista aplicada al cliente

Una vez aplicada la entrevista a EDIMCA, que es el único cliente y distribuidor local, se pudo determinar que los productos que oferta ACOSA S.A., son materiales de buena calidad y cumplen con los parámetros establecidos por el cliente, por lo que son considerados de total satisfacción debido a que los productos que ofrece la misma, son productos indispensables para el desarrollo del negocio, lo cual representa una ventaja tanto para ACOSA y EDIMCA ya que permite garantizar los productos ofertados.

Además, los productos que oferta la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., mantienen la calidad en los diferentes tipos de tableros, siendo considerado un producto excelente para su adquisición, a más de ofertar materiales la empresa cuenta con una gran fortaleza en el hecho de cultivar y obtener su propia materia prima como es el pino, dicha materia prima es sondeada constantemente para evitar infecciones o plagas en la misma.

Así también se identificó que la industria cumple a cabalidad con las normas de calidad como son las normas ISO, por ende los productos que ofrece la misma contribuyen a generar utilidades que benefician tanto a la misma industria como al desarrollo social, asimismo garantiza la calidad de sus productos y la mejora continua por medio de la adquisición de nuevas tecnologías, lo que permite seguir siendo la industria maderera más importante de la región.

Todas aquellas actividades que ACOSA realiza, así como también los procesos que realiza la misma. Por la calidad, asegura a la empresa el cumplimiento de objetivos y metas, EDIMCA distribuidor local nos indica que La empresa cumple con lo establecido en la ley, ya que cuenta con políticas y reglamentos tanto de producción, seguridad industrial y relacionada también con las relaciones comerciales.

2.10 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.

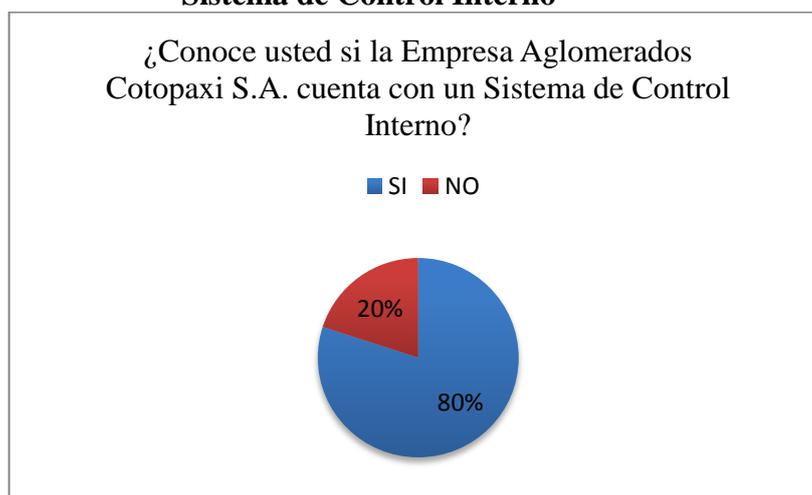
1. ¿Conoce usted si la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. cuenta con un Sistema de Control Interno?

Tabla N° 2.2
Sistema de Control Interno

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	80%
No	4	20%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.2
Sistema de Control Interno



FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De un total de 20 personas encuestadas en el Departamento de Producción 16 de estas que representan el 80% señala que en la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. si existe un Sistema de Control Interno mientras que 4 personas que representan el 20% indica no conocer la existencia de dicho sistema para el control de la producción, por lo que se puede evidenciar que al existir el sistema, no está implantado de manera correcta, lo cual puede impedir el cumplimiento de objetivos y metas que persigue la empresa.

2. ¿Cada cuánto son planificadas las actividades de la empresa?

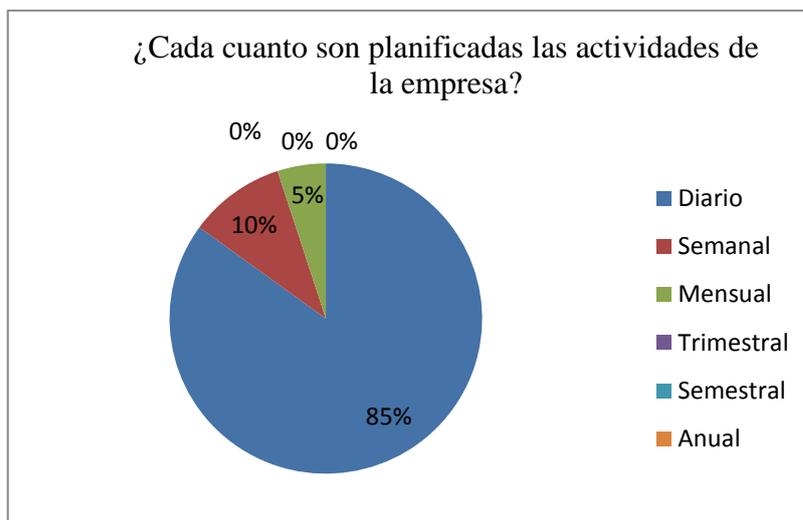
Tabla N° 2.3
Planificación de actividades

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	17	85%
Semanal	2	10%
Mensual	1	5%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA

ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.3
Planificación de actividades



FUENTE: Personal producción ACOSA

ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De la presente pregunta realizada a un total de 20 personas, 17 personas que representan el 85% indica que las actividades son planificadas diariamente, mientras que 2 de estas que representan el 10% nos dice que las mismas se planifican de forma semanal y 1 de ellas que representan el 5% resuelve que dichas actividades son planificadas mensualmente, cabe señalar que por los resultados obtenidos el nivel de ejecución de las actividades son favorables.

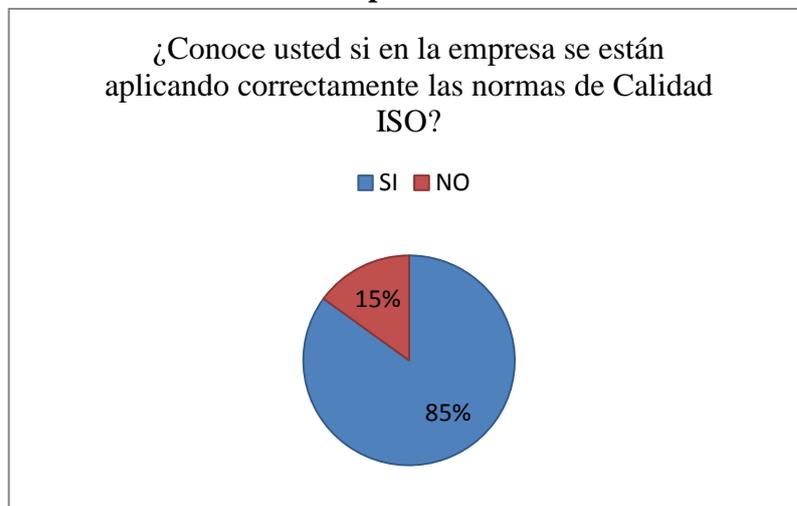
3. ¿Conoce usted si en la empresa se están aplicando correctamente las normas de Calidad ISO?

Tabla N° 2.4
Conocimiento aplicación Normas ISO

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85%
No	3	15%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.4
Conocimiento Aplicación Normas ISO



FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De las 20 personas encuestadas en el Departamento de Producción 17 de estas que representan el 85% manifiesta que si conoce acerca de la aplicación de las normas ISO a los que está regida y aplica la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., mientras que 3 personas que constituyen el 15% manifiesta que no conocen sobre dicha norma, por lo que se determina que ACOSA aparentemente está cumpliendo a cabalidad con los estándares que garantizan la demanda de sus materiales, por otro lado no estará demás la revisión y control de las mismas, esto por el desconocimiento de ciertos encuestados.

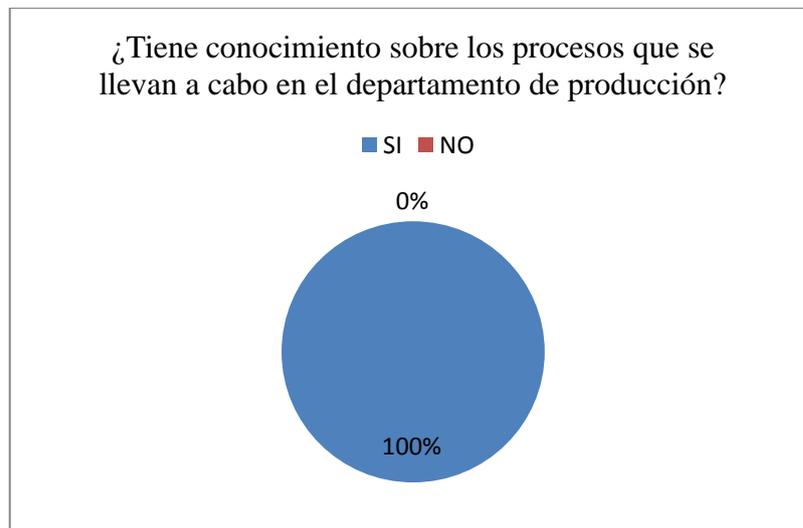
4. ¿Tiene conocimiento sobre los procesos que se llevan a cabo en el departamento de producción?

Tabla N° 2.5
Procesos de Producción

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.5
Procesos de Producción



FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Según la encuesta realizada, de las 20 personas encuestadas el 100% señala conocer los procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Producción de la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., por lo que se determina que se está desempeñando los pasos de manera correcta, de manera eficiente pero esto no necesariamente significa que la empresa este aplicando al máximo pues la Auditoria de Calidad servirá como un medio correctivo y preventivo de posibles falencias.

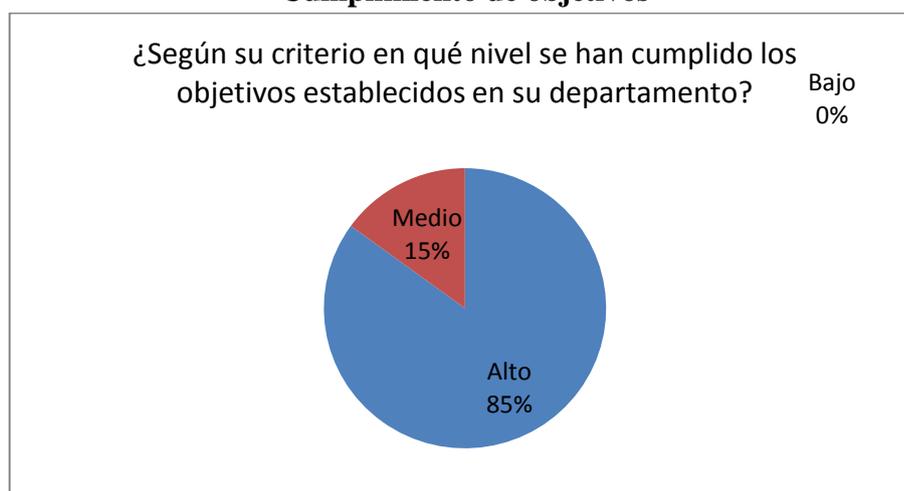
5. ¿Según su criterio en qué nivel se han cumplido los objetivos establecidos en su departamento?

Tabla N° 2.6
Cumplimiento de objetivos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	17	85%
Medio	3	15%
Bajo	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.6
Cumplimiento de objetivos



FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De los 20 encuestados, 17 de ellos que representan el 85% manifiesta que según su criterio los objetivos establecidos en su departamento se han cumplido en un promedio alto, lo que permite identificar que la aplicación de una Auditoría de Calidad permitiría dar recomendaciones que ayuden a cumplir los objetivos y las metas de la ACOSA en un promedio medio, mientras que 3 de estas que personifican el 15% a su vez señala que los objetivos han sido cumplidos en promedio alto.

6. ¿Existen reglamentos y manuales de procesos para ejecutar la transformación de los tableros?

Tabla N° 2.7
Reglamentos y manuales de procesos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.7
Reglamentos y manuales de procesos



FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al encuestar si existen reglamentos y manuales de procesos que guíen la ejecución de los tableros que oferta ACOSA, de las 20 personas encuestadas, 18 de estas que representan el 90% señala que si y 2 personas que representan el 10% indica que la empresa no posee estas herramientas; por lo que considera que es muy importante sociabilizar a todo el grupo de trabajo sobre la existencia de dichos instrumentos, para evitar que se desarrollen imprevistos por falta de conocimiento.

7. ¿Las actividades o funciones que usted desempeña están acorde a su perfil profesional?

Tabla N° 2.8
Desempeño de Funciones

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	80%
No	4	20%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N°2.8
Desempeño de Funciones



FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De los 20 encuestados, 16 de estas personas que representan el 80% manifiesta que el rol que desempeñan está de acuerdo a su perfil profesional, lo cual es una fortaleza para ACOSA pues permite a los trabajadores el desenvolvimiento eficiente y eficaz en la realización de sus actividades, mientras 4 de ellos que constituyen el 20% nos indican que no están desarrollando las actividades acorde a su formación, lo cual representa una debilidad ya que impide el desempeño correcto de las operaciones o funciones que se delegan a cada empleado.

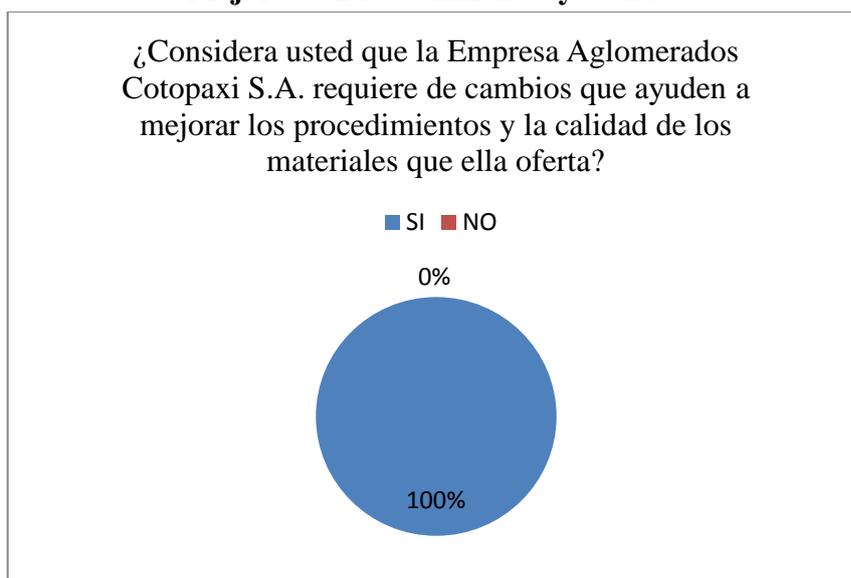
8. ¿Considera usted que la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. requiere de cambios que ayuden a mejorar los procedimientos y la calidad de los materiales que ella oferta?

Tabla N° 2.9
Mejora de Procedimientos y Calidad

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Grafico N° 2.9
Mejora de Procedimientos y Calidad



FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De la encuesta realizada sobre cambios para mejorar los procedimientos así como la Calidad de los materiales que produce ACOSA tenemos que las 20 personas encuestadas que representan el 100% considera que se debería dar cambios con el fin de aumentar la producción y contribuir al mejoramiento continuo lo que permitirá que la empresa garantice mayor calidad y se cumpla con los objetivos y metas establecidas.

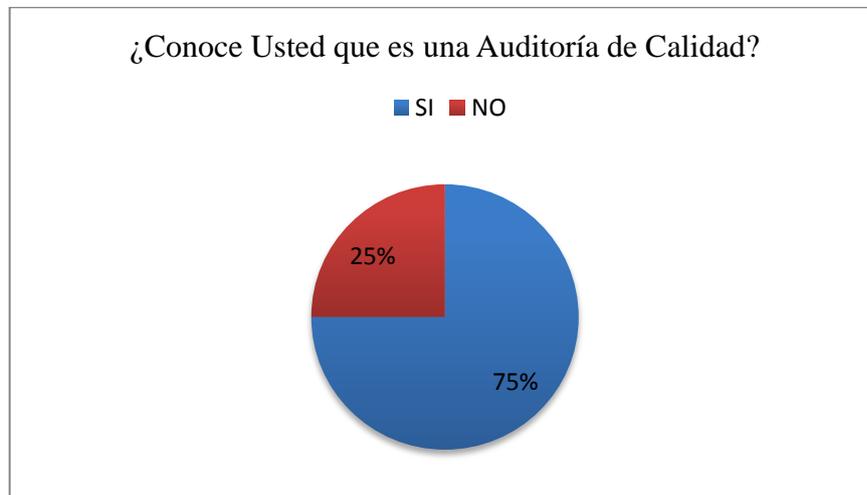
9. ¿Conoce Usted que es una Auditoría de Calidad?

Tabla N° 2.10
Conocimiento sobre la Auditoría de Calidad

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	75%
No	5	25%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.10
Conocimiento sobre la Auditoría de Calidad



FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De la 20 personas encuestadas en el departamento de producción 5 de estas que representan el 25% manifiestan que no conocen en su totalidad que es una Auditoría de Calidad lo que se torna preocupante ya que se aplicó al personal de producción, lo que nos lleva a determinar que determinadas personas no están siendo debidamente capacitadas en el tema de control de la calidad, y 15 personas de que constituyen el 75% señalan que si tienen conocimientos sobre Auditorías de Calidad, lo que nos indica que es importante la aplicación de la misma.

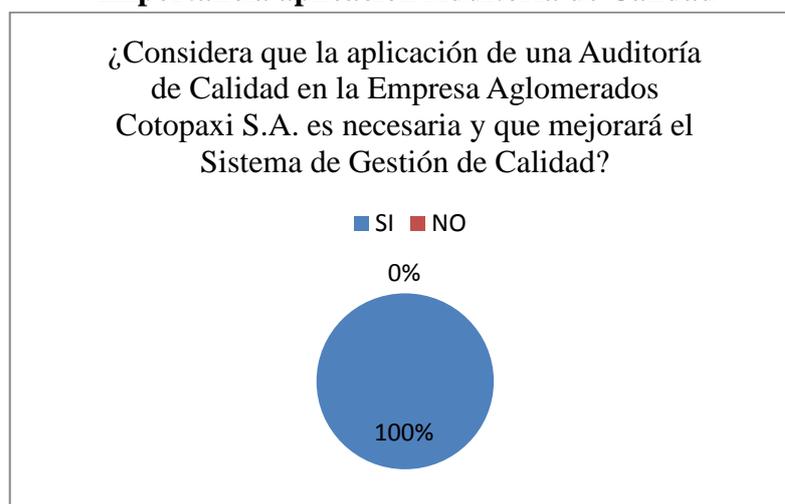
10. ¿Considera que la aplicación de una Auditoría de Calidad en la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. es necesaria y que mejorará el Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla N° 2.11
Importancia aplicación Auditoría de Calidad

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
S	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N°2.11
Importancia aplicación Auditoría de Calidad



FUENTE: Personal producción ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Considerando que la Auditoría de Calidad es aquella que se realiza para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, es importante que todos los encuestados en el Departamento de Producción 20 personas que representan el 100% consideren de vital importancia la aplicación de la misma, pues ahí se ve reflejado la preocupación por parte de la producción para que la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. progrese y alcance los objetivos y metas de manera eficiente y eficaz y mediante esto cumplir con la misión y visión de la misma.

2.11 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.

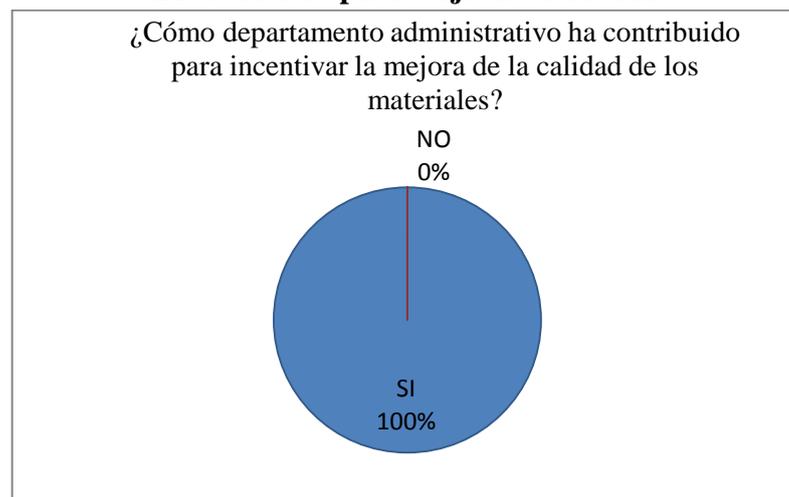
1. ¿Cómo departamento administrativo ha contribuido para incentivar la mejora de la calidad del producto?

Tabla N° 2.12
Contribución para mejorar de la calidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.12
Contribución para mejorar la calidad



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 5 encuestados que representan el 100%, nos responde que han contribuido de forma adecuada y exhaustiva para incentivar al mejoramiento continuo de la calidad, lo que permite determinar que el departamento administrativo está trabajando conjuntamente con el departamento de producción y que están cumpliendo con los procesos administrativos tal y como la empresa establece y que existe la correcta distribución de las funciones y procedimientos.

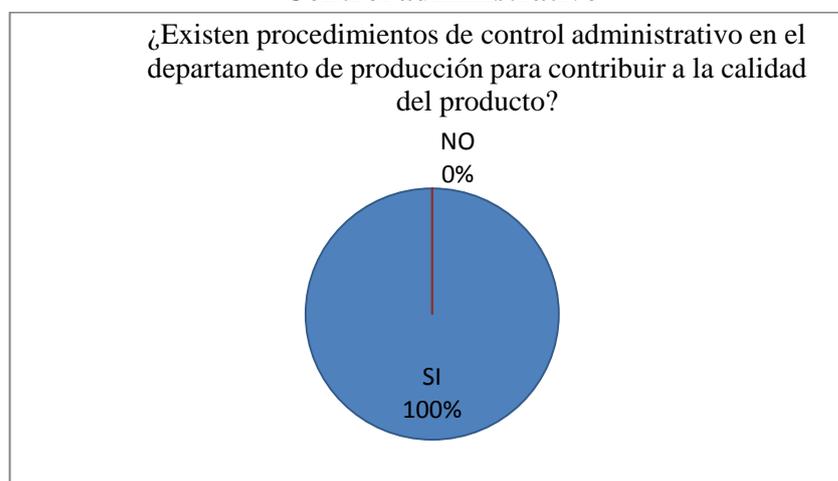
2. ¿Existen procedimientos de control administrativo en el departamento de producción para contribuir a la calidad del producto?

Tabla N° 2.13
Control administrativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.13
Control administrativo



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las 5 personas encuestas que representan el 100%, al aplicar este instrumento con la pregunta de la existencia del Control Administrativo en la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. en el departamento de producción para contribuir a la calidad del Producto nos responden que si existen, por ende sería una fortaleza para la empresa ya que se está trabajando en grupo lo que permite la correcta operación de las maquinarias y por ende la obtención de la calidad en el trabajo y en el producto.

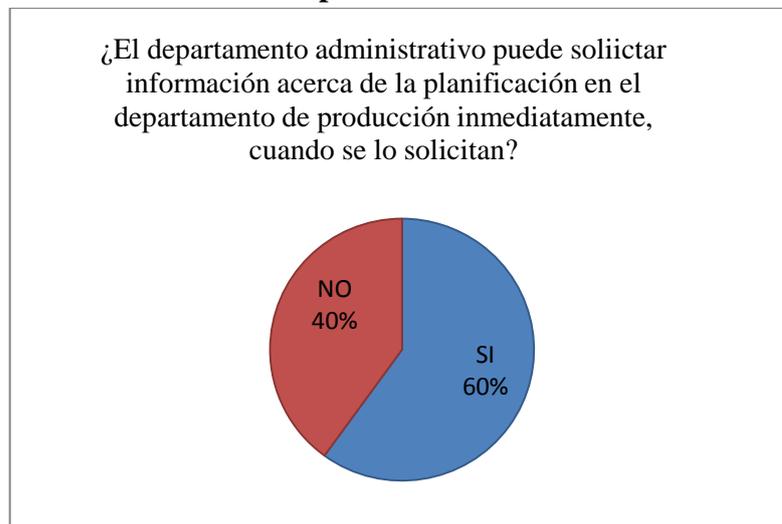
3. ¿El departamento administrativo puede proporcionar información acerca de la planificación en el departamento de producción inmediatamente, cuando se lo solicitan?

Tabla N°2.14
Proporcionar información

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	2	40%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.14
Proporcionar información



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al encuestar acerca la capacidad del departamento administrativo de proporcionar información, de los 5 encuestados, 3 de estos que representan el 60% nos responden que si pueden proporcionar cualquier tipo de información referente a la producción, por otro lado 2 de los empleados que representan el 40% de los encuestados manifiesta que no se les permite entregar información de forma eficiente y eficaz, lo que permite determinar que la Auditoría de Calidad les permitirá entregar información suficiente y competente y en el momento que se requiera.

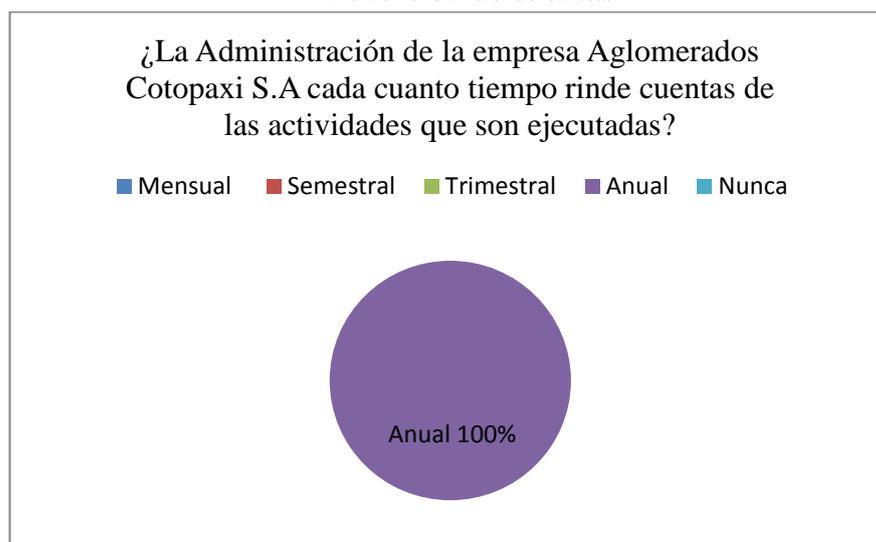
4. ¿La Administración de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A cada cuanto tiempo rinde cuentas de las actividades que son ejecutadas?

Tabla N°2.15
Rendición de cuentas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	0	0%
Semestral	0	0%
Trimestral	0	0%
Anual	5	100%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.15
Rendición de cuentas



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas, los 5 encuestados que representan el 100%, menciona que la rendición de cuentas se realiza cada año en la empresa para dar a conocer como fue el funcionamiento de la misma. La empresa realiza rendición de cuentas anualmente el cual es de vital importancia para el desarrollo de la institución ya que nos da a conocer la situación real que tuvo la empresa

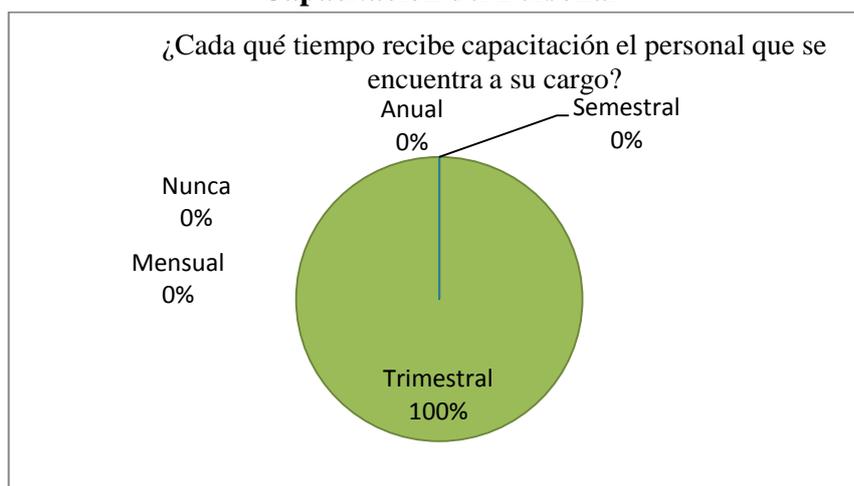
5. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación el personal que se encuentra a su cargo?

Tabla N° 2.16
Capacitación al personal

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	0	0%
Semestral	0	0%
Trimestral	5	100%
Anual	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.16
Capacitación del Personal



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 5 personas encuestadas que pertenecen al 100% manifiestan que las capacitaciones se realizan cada trimestre, ya que es de vital importancia que se mantengan las capacitaciones cada vez que las puedan hacer para que así los trabajadores puedan realizar las actividades de mejor manera. Las capacitaciones acerca del tema mencionado se deben realizar para el mejor desempeño de los trabajadores. Además de ser una forma de incentivar a los mismos, puesto que en la mayoría no son profesionales.

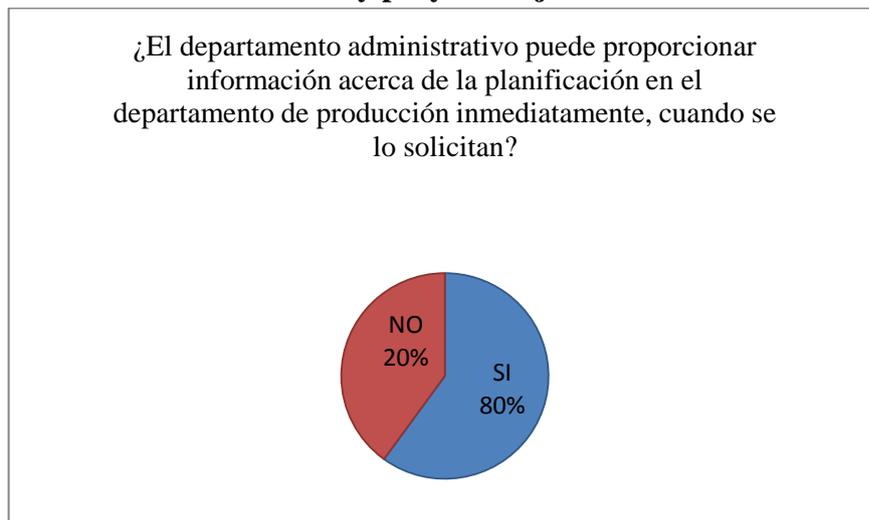
6. ¿Cree que los procesos y proyectos ejecutados por la empresa Aglomerados Cotopaxi están acorde a las necesidades del usuario en cuanto al mejoramiento de la calidad?

Tabla N° 2.17
Procesos y proyectos ejecutados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	80%
No	1	20%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.17
Procesos y proyectos ejecutados



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 5 encuestados, la alternativa que mayor porcentaje obtuvo es la que indica que si pueden proporcionar información acerca del departamento de producción puesto que 4 de estos que representan un 80% lo confirma y un número de 1 personas que representan el 20% manifiesta lo contrario. Basados en esta pregunta se puede determinar que la accesibilidad a la información es buena lo que nos permite apreciar que podemos realizar nuestras actividades en una forma correcta, ya que nos será de mucha ayuda para ejecutar cada uno de los programas.

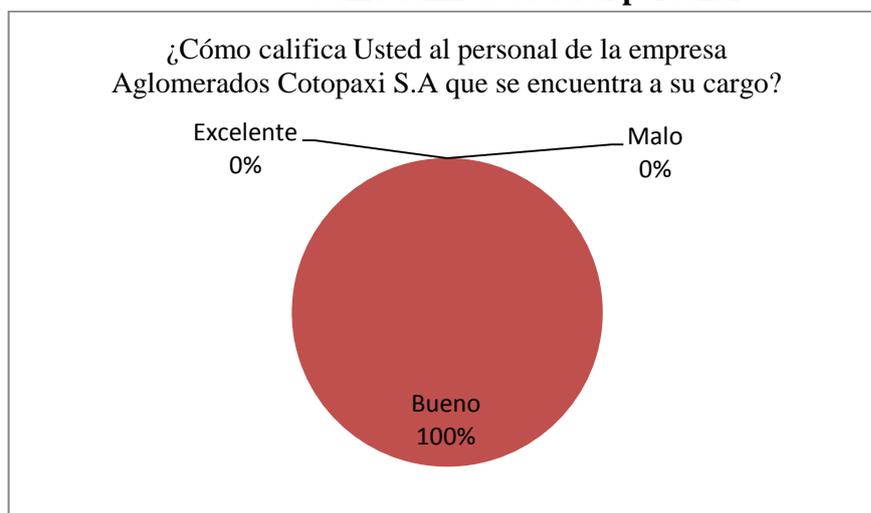
7. ¿Cómo califica Usted al personal de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A que se encuentra a su cargo?

Tabla N° 2.18
Cómo califica Usted al personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	5	100%
Malo	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.18
Cómo califica Usted al personal



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas 5 personas que representan el 100% manifiestan que el personal de la empresa es bueno ya que realiza un trabajo extraordinario. En la empresa ACOSA S.A. la calificación que se da a las personas que se encuentra dentro de la empresa en su mayoría son buenas ya que demuestran realizar sus actividades con mucho esfuerzo así cumpliendo con los objetivos planteados.

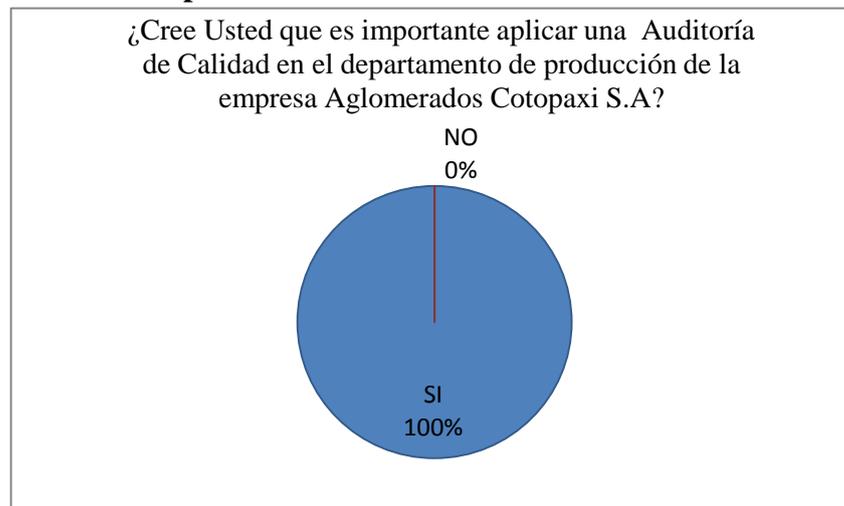
8. ¿Cree Usted que es importante aplicar una Auditoría de Calidad en el departamento de producción de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A?

Tabla N° 2.19
Aplicación de una Auditoría de Calidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.19
Aplicación de una Auditoría de Calidad



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante aplicación de la encuesta, de 5 personas que representan el 100% de los encuestados, manifiestan que sería importante la aplicación de una Auditoría de Calidad en ACOSA ya que la misma coadyuvaría a un mejor control de la Calidad así como a determinar y prevenir posibles falencias en el sistema de gestión de la Calidad a la vez permitirá evaluar la eficiencia y eficacia con los que se está desarrollando dicho sistema.

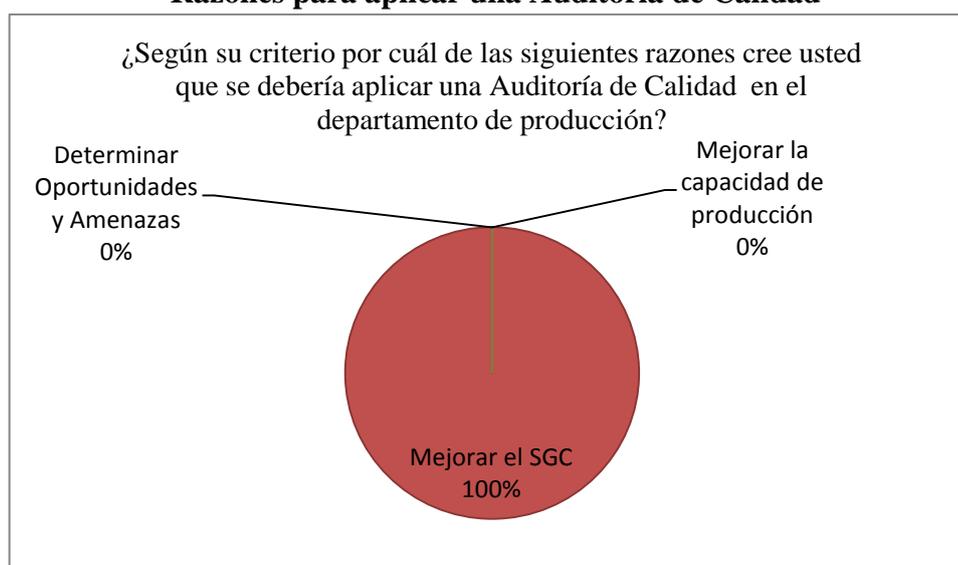
9. ¿Según su criterio por cuál de las siguientes razones cree usted que se debería aplicar una Auditoría de Calidad en el departamento de producción?

Tabla N° 2.20
Razones para aplicar una Auditoría de Calidad

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejorar la capacidad de producción	0	0%
Mejorar el sistema de gestión de calidad	5	100%
Determinar debilidades y oportunidades	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.20
Razones para aplicar una Auditoría de Calidad



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 5 personas encuestadas que representan el 100% consideran que las razones para aplicar una Auditoría de Calidad en la empresa es para mejorar el sistema de gestión de la calidad del producto, La aplicación de una auditoría en la empresa ACOSA S.A se manifiesta que es necesario para mejorar la calidad del proceso de producción.

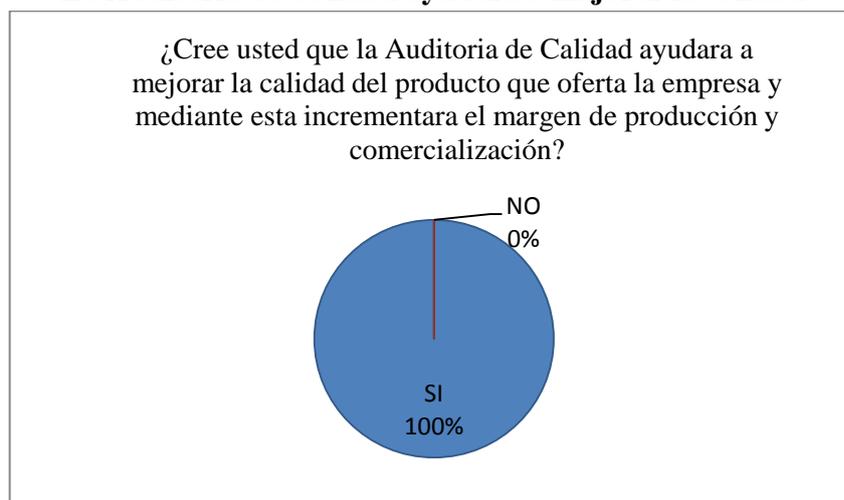
10. ¿Cree usted que la Auditoría de Calidad ayudara a mejorar la calidad del producto que oferta la empresa y mediante esta incrementara el margen de producción y comercialización?

Tabla N° 2.21
La Auditoría de Calidad ayudara a mejorar la calidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

Gráfico N° 2.21
La Auditoría de Calidad ayudara a mejorar la calidad



FUENTE: Los administradores ACOSA
ELABORADO POR: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada, de los 5 encuestados que constituyen el 100% señala que la aplicación de una Auditoría de Calidad ayudara a mejorar calidad del producto y esto ayudara a la empresa a incrementar su margen de producción y comercialización. Por lo que se determina que se analizaran todos los procesos de producción, si se están aplicando correctamente las normas de calidad, la Auditoria de Calidad servirá como un medio correctivo y preventivo de posibles falencias.

2.12 Conclusiones

- Una vez aplicada la encuesta y realizada la interpretación de dichos datos se pudo detectar que pese a que un porcentaje considerable responden positivamente con respecto al cumplimiento de objetivos referentes a la producción, un número pequeño determina que no están satisfechos con el nivel de cumplimiento de los objetivos, esto por la despreocupación de ciertos trabajadores y la falta de entrega hacia la empresa.

- En el análisis y tabulación de las preguntas planteadas se determinó que la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. cuenta con un personal con experiencia quienes manifiestan que si se establece políticas y normativas de calidad. Sin embargo un porcentaje del personal no está de acuerdo con lo que se está aplicando en la empresa y creen que debería abrir nuevas alternativas para mejorar su funcionamiento y la realización de sus materiales.

- En el desarrollo del análisis e interpretación de datos se pudo establecer que el personal encuestado en su gran mayoría está de acuerdo que se aplique la auditoria de calidad, ya que es una herramienta fundamental para conocer sus debilidades y encontrar soluciones que ayuden a efectivizar sus operaciones.

2.13 Recomendaciones

- Es necesario explicar constantemente el Manual de Funciones para que el personal tenga bien definidos sus responsabilidades en cada una de las labores encomendadas y por ende concienticen mediante charlas de motivación y se sientan parte de la empresa para elevar el nivel familiarización hacia la empresa .

- Con la Normalización de Calidad dentro de la entidad se va implantando la cultura de mejoramiento continuo no solo en los Procesos de Producción; sino también empresariales. Solo así tendremos una mejor efectividad y eficiencia que permite alcanzar los objetivos.

- Aplicar una Auditoría de Calidad para mantener controles en sus operaciones, el mismo que permitirá establecer conclusiones para lograr la eficacia en sus operaciones, lo cual será beneficioso tanto para la empresa como para el personal, pues con un personal satisfecho la producción será excelente y por ende generara más utilidades.

CAPÍTULO III

3. MARCO PROPOSITIVO

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A., UBICADO EN EL SECTOR DE LASSO, CANTÓN LATACUNGA, EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2011”.

3.1 Introducción

Siendo la Auditoría de Calidad aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad en la productividad, así como vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento, comprobando la confiabilidad de la información y de los controles, verificar la existencia de métodos adecuados de operación y comprobar la correcta utilización de los recursos y su aplicación en cualquier ente es de vital importancia.

Las evaluaciones que se realiza al sector privado determina el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y equidad con que se han cumplido los diferentes métodos en cada uno de los proyectos planteados y procesos de producción, considerando la diversidad de los recursos existentes que se realizan en función de los mismos con el objeto de lograr el desarrollo empresarial, una utilidad razonable y conseguir el progreso de sus socios.

Es importante mencionar que todo gremio de profesionales no debe privarse de realizar una Auditoría de Calidad pues su supervivencia depende totalmente de la calidad del producto que brinde y esto solo se puede evaluar a través de una Auditoría de Calidad.

Teniendo en cuenta estas consideraciones resulta muy factibles la Aplicación de una Auditoría de Calidad al departamento de producción de la empresa Aglomerados Cotopaxi .S.A., Ubicado en el Sector de Lasso, cantón Latacunga, en el ejercicio económico 2011”.

3.2 Justificación

El tema propuesto anteriormente nos ayudará a resolver problemas que se encuentran en la institución, además permitirá evaluar el grado de eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad, así como de todas las gestiones administrativas que se desempeñan en la Empresa AGLOMERADOS COTOPAXI S.A, con la finalidad de detectar las causas que pueden afectar el desarrollo normal de las actividades realizadas por el personal de la empresa además para expandir nuestros conocimientos en relación a la temática.

La Auditoría de Calidad ayudará a la empresa en la toma de decisiones, que permitirá la consecución de los objetivos ya que la misma se encarga de la medición del grado de cumplimiento con la que se viene desempeñando el sistema de gestión de calidad, así como las estrategias, políticas, procedimientos y herramientas que se aplican en el desarrollo del sistema, para garantizar el mejoramiento continuo de los productos y por ende incrementar sus ingresos.

En la aplicación de la Auditoría las investigadoras utilizaremos las herramientas de investigación como la encuesta la misma que estará dirigida para el personal que se encarga de la Gestión Administrativa de la empresa, así como el desarrollo del sistema de gestión de calidad, esta nos servirá para el estudio y análisis de los problemas principales que asechan a la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.,

como también para obtener un conocimiento exacto y sin reservas de la entidad, por medio de las respuestas a nuestras inquietudes nuestra investigación toma el carácter de original, por tanto será aplicada de forma tal que será más detallada, es decir que contendrá parámetros y procedimientos minuciosos, así como una metodología que nos permita conocer e informar de las evidencias encontradas de carácter eficiente y eficaz, y presentar un informe con opiniones técnicas y profesionales, que sean de relevancia tanto para la gerencia como para los inversionistas.

Para la ejecución de la Auditoría, las investigadoras cuentan con los recursos económicos necesarios, así como también de recursos materiales y humanos; ya que se cuenta con total apertura y confiabilidad de la empresa para realizar nuestro examen además con la adecuada colaboración en torno a la realización; en cuanto a los materiales existe la predisposición de la entidad para disponer todo aquello que se requiera de la misma, para poder realizar el tema planteado, en si es fiable ya que se cuenta con todos los parámetros para poder llevarla a cabo.

El alcance de nuestra Auditoría es evaluar la eficacia y eficiencia con la que se desempeña el sistema de gestión de calidad, los principales beneficiarios de nuestra investigación serán los gerentes, ya que son el nivel jerárquico superior y son los que toman las decisiones, así como la junta general de accionistas que les permitirá conocer el desempeño del sistema de gestión de calidad, lo cual le dará mayor credibilidad en cuanto al desempeño de la institución y por ende a la confiabilidad con la empresa, de igual forma los trabajadores también serán favorecidos por cuanto el éxito de la organización en el ámbito económico, significa que tendrá mayor rentabilidad de la cual son partícipes y por ende obtendrán mayores remuneraciones e incentivos, por otra parte y de forma indirecta los clientes, ya que les permitirá obtener un servicio acorde a sus exigencias.

Por nuestra parte se puede decir que existe relevancia en la ubicación de la empresa, por cuanto no se cuenta con recorrido para poder llegar a la misma de forma inmediata, y por otro lado se cuenta con toda la voluntad de la institución

para contribuir a la realización de nuestra auditoria, así como predisposición de las investigadoras para dar ejecución al tema planteado, y llevarlo así a su ejecución exitosa y por ende contribuir a la mejora de la organización, y por consiguiente a la satisfacción de los clientes de la empresa y poner en alto el nombre de nuestra institución.

3.3 Objetivo de la Propuesta

3.3.1 Objetivo General.

- Aplicar la Auditoría de Calidad en la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A, ubicada en el Sector Lasso en el ejercicio económico 2011, para conocer el grado de eficacia y eficiencia de los procesos productivos así como también el cumplimiento de las normas de calidad en la producción.

3.3.2 Objetivos Específicos.

- Aplicar la Auditoria de Calidad a través de un programa de trabajo, el mismo que determinará el tiempo y los instrumentos para desarrollar la Auditoria de Calidad.
- Recopilar la información del departamento de producción para efectuar el examen de Auditoría.
- Seleccionar los procedimientos administrativos y determinar resultados de tipo cuantitativo y cualitativo a las unidades adscritas al departamento de producción, que permita establecer un informe con conclusiones y recomendaciones.

3.4 Descripción de la Propuesta

Para alcanzar con mayor eficiencia y responsabilidad, el planteamiento de una propuesta alternativa en la aplicación de una Auditoría de Calidad para el

departamento de producción de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. se da conocer la metodología que se aplicara en el desarrollo de la Auditoría de Calidad como son:

- Archivo de planificación: Contiene toda la información acerca del inicio de la Auditoría, así como contratos, etc.

- Archivo permanente: Es un conjunto de documentos relativos a los antecedentes, organización, operación, normativa jurídica del ente a ser auditado el archivo permanente se integra a partir de la fase de planeación de la Auditoría, cuando se obtiene información general sobre el ente a auditarse, y se actualizara con la información que resulte de otras revisiones o del seguimiento de las recomendaciones.

- Archivo corriente: El archivo de cada área, en que encuentra dividido el trabajo realizado, está compuesta por papeles de trabajo en que se estructura el área (memorándum, programa, evaluación de riesgo). Y su aplicación esta canalizado en el informe.

La ordenación de las áreas, carpetas se realizaran de manera ordenada y lógica con el fin de permitir su fácil localización.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

A.P.L

ARCHIVO DE

PLANIFICACIÓN

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha:02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

**ARCHIVO DE
PLANIFICACIÓN**

GUIA DE PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

1. ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

- 1.1 Contrato.
- 1.2 Propuesta de Servicios.
- 1.3 Distribución del Trabajo.
- 1.4 Siglas a utilizar por los integrantes del Equipo.
- 1.5 Cronograma de Trabajo.
- 1.6 Avances del Trabajo.
- 1.7 Marcas de Auditoría.
- 1.8 Personal del Cliente con quienes debemos coordinar el trabajo.

2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

- 2.1 Memorando de Planificación Específica.
- 2.2 Evaluación de la Estructura de Control Interno (papeles de trabajo).
- 2.3 Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos.
- 2.4 Programas Específicos de Auditoría.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.A

1/3

1.1 Contrato de Auditoría

Latacunga, 03 de Diciembre del 2012

En la ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi se celebra el contrato de Auditoría entre el Sr. Carlos Valdivieso, Gerente General de la Empresa “**AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.**”, a quien en lo posterior se le denomina el “Contratante”, y el Representante Legal de la Firma **L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**, en lo posterior se denominará “Las Profesionales”, representada en este acto por: Srta. Flores Pilatasig Valeria Soraya portadora de la C.I. No. 050301163-7y Erazo Quijano Lidia Maricela portadora de la C.I No. 210044179-5 cuyo contrato se especifican los derechos y obligaciones de las partes.

CLAUSULAS:

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO “EL CONTRATANTE” encomienda a “**LAS PROFESIONALES**”, los auditores realizarán la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción correspondiente. En el lapso de tres meses a partir de la firma del contrato.

Al completar la Auditoría emitirán un informe que contendrá su opinión técnica sobre el área examinada y sobre la calidad del mismo. Adicionalmente los auditores informarán a los Administradores sobre las debilidades significativas.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.A

2/3

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO: En vista de que la aplicación de la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción, es un requisito para la obtención del Título Profesional, no incluye Honorarios; su ejecución se realizará según lo estipulado durante el cronograma de trabajo.

TERCERA.- SERVICIOS LÍCITOS Y PERSONALES: L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A., Se comprometen a prestar sus servicios lícitos y personales en la realización de la presente Auditoría.

CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN “LAS PROFESIONALES”: Se obliga a iniciar sus servicios objeto de este contrato el 03 de diciembre del 2012, la misma que se desarrollará de manera eficiente en el lapso de tres meses.

QUINTA.- GARANTÍAS: “LAS PROFESIONALES”, se obliga a tener una garantía que responda el cumplimiento de este contrato.

SEXTA.- RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS: “LAS PROFESIONALES”, podrá efectuar entregas parciales de los resultados que se vayan obteniendo durante desarrollo de la Auditoría y “EL CONTRATANTE” se obliga a recibirlas, previo aviso por escrito que se lo haga y que sus partes sean susceptibles de utilizarse por “EL CONTRATANTE”.

SÉPTIMA.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS: “LAS PROFESIONALES”, no podrá divulgar por medio de publicaciones, conferencias o cualquier otra forma de datos y resultados obtenidos de los trabajos que contiene en este contrato, sin la

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.A

3/3

autorización expresa y por escrito de “EL REPRESENTANTE”, pues los datos y resultados son propiedad de este último.

OCTAVA.- Para la interpretación y cumplimiento de este contrato así como para todo aquello que no esté expresamente consignado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la Provincia de Cotopaxi, renunciando al dominio que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

F.-----

Ing. Carlos Valdivieso

GERENTE DE LA EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A”

F.-----

L&V ASOCIADOS

Srta. Lidia Erazo

REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA DE AUDITORÍA L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.P

1/1

1.2 Propuesta de Servicios

CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 03 de Diciembre del 2012

Ing.

Carlos Valdivieso

GERENTE DE LA EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Presente.

De nuestras consideraciones:

El objetivo de la presente es dar a conocer los servicios profesionales que nuestra Firma de Auditoría ofrece a la sociedad para satisfacer sus necesidades.

A continuación se detallan nuestros los servicios profesionales:

- Auditoría de Calidad.

Por la favorable acogida que dé ala presente, nos suscribimos.

Atentamente:

L&V ASOCIADOS

Ing. Lidia Erazo

REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA DE AUDITORÍA L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.T

1/5

PROPUESTA TÉCNICA

La presente tiene como objeto dar a conocer nuestra **PROPUESTA TÉCNICA**, para la aceptación de nuestros servicios, considerando los siguientes puntos:

A. ANTECEDENTES

Nuestra firma se identifica en el ámbito laboral como “L&V” AUDITORES INDEPENDIENTES S.A., Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi quienes van a realizar una Auditoría de Calidad al Departamento de Producción de la Empresa “Aglomerados Cotopaxi S.A.”, previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Nuestra intención es desarrollar un trabajo con eficiencia, con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y en cada una de las etapas de nuestra vida estudiantil; de tal manera poder desenvolvemos en el ámbito profesional.

FIRMA: L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

- Erazo Quijano Lidia Maricela.
- Flores Pilatasig Valeria Soraya.

ASESORÍA LEGAL

- Ing. Patricia López Fraga.

Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.T

2/5

NATURALEZA DEL ESTUDIO.- Auditoría de Calidad al Departamento de Producción.

ALCANCE.- Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. del ejercicio económico del periodo 2011.

ANTECEDENTES.- La Empresa “Aglomerados Cotopaxi S.A.”, fue fundada en el año de 1978 por un grupo de empresarios visionarios liderados por el Sr. Juan Manuel Durini Palacios, quien había incursionado en la industria forestal y maderera. En el año 1979, se inicia su producción introduciendo en el Ecuador el tablero de partículas aglomeradas con una moderna línea de tecnología de punta,

OBJETIVOS:

- Identificar las falencias existentes en el Departamento de Producción de la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.
- Determinar un informe indicando las debidas recomendaciones que debe acoger la Auditoría para cumplir con los objetivos institucionales.
- Conseguir que la aplicación de la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción, permita al Gerente de la Empresa corregir las falencias y dificultades existentes en la institución.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.T

3/5

ESTRATÉGIAS:

Nuestra estrategia es emplear todos los elementos profesionales y posibles líneas de acción para lograr los objetivos propuestos.

- Obtener información general de la empresa.
- Visitas periódicas para conocer el funcionamiento del Departamento de Producción.
- Aplicar los instrumentos de Investigación como son la Entrevista y Encuesta al personal de la Institución.

ACCIONES:

Aplicación de cuestionarios, y observación directa al Departamento de Producción.

RECURSOS:

Integración de las Auditores Independientes L&V S.A., conjuntamente con el personal de la empresa “Aglomerados Cotopaxi S.A.”, para establecer los requerimientos tecnológicos y materiales necesarios para la ejecución de la Auditoría.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.T

4/5

Recursos Materiales

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total
Hojas de Trabajo	50 unidades	0.02	\$ 1.00
Lápices	3 unidades	0.50	1.50
Alquiler Laptop	20 horas	1,00	20,00
Minas AS	3 cajitas	0,85	2,55
Carpetas Archivadora	2 unidades	2,10	4,20
Borrador	3 unidades	0,30	0,90
Total			\$ 30,15

MATERIALES + 10% IMPREVISTOS = TOTAL

$$30,15 + 3,02 = \$ 33,17$$

COSTO: 33,17.

Sin costo alguno para la Empresa solo para el Equipo Auditor por tratarse de una investigación universitaria.

RESULTADOS ESPERADOS:

Emitir un informe que contenga, conclusiones, recomendaciones y observaciones del Departamento de Producción.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

La información facilitada por la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., sobre la reseña histórica, organigrama estructural, Departamento de Producción.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.T

5/5

Atentamente:

L&V ASOCIADOS

Srta. Lidia Erazo

REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA DE AUDITORÍA L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V

1/4

CURRICULUM VITAE

LATACUNGA - COTOPAXI,
Ciudadela Patria calle Eduardo Vaca



Teléfono: 0990812457

e-mail: lidiamary77@hotmail.com

LIDIA MARICELA ERAZO QUIJANO

INFORMACIÓN PERSONAL

- Lugar y Fecha de nacimiento: Shushufindi, Abril 17 de 1990.
- Nacionalidad: Ecuatoriana.
- Cédula de Ciudadanía: 210044179-5
- Edad: 23 años.
- Estado Civil: Soltera.

OBJETIVO:

Poner en práctica todos mis conocimientos profesionales y valores éticos en tan prestigiosa Empresa AGLOMERADOS COTOPAXI S.A., ubicada en el sector Lasso, al realizar la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción, cumpliendo y respetando los reglamentos y políticas bajo la cual esta se maneje.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V

2/4

ESTUDIOS

- **PRIMARIA:** Escuela Fiscal Mixta José Joaquín Olmedo
- **SECUNDARIA:** Colegio Técnico “Segundo Orellana”
- **SUPERIOR:** Actualmente en la Universidad Técnica de Cotopaxi

TÍTULOS

- **COMERCIO Y ADMINISTRACION**
Conferido por Colegio “Segundo Orellana”
- **SUFICIENCIA EN INGLÉS.**
Conferido por la Universidad Técnica de Cotopaxi.

ESTUDIOS ACTUALES

- **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**
Cursando el noveno Ciclo, Certificado por la Universidad Técnica de Cotopaxi.

CURSOS REALIZADOS

- **EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA**
Certificado por el Ministerio de Educación y Cultura y el Servicio de Rentas Internas.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V

3/4

EXPERIENCIA LABORAL

- **EMPRESA ELECTRICA COTOPAXI**, Desde el 24 de octubre del 2012 hasta el 09 de febrero del 2013.
Función desempeñada: Asistente de Auxiliar de tesorería.

INTERESES Y ACTIVIDADES

- Cumplir con mi ética profesional.
- Contribuir al desarrollo del entorno donde me desempeño.
- Dirigir y controlar el personal.
- Mantener mi independencia y profesionalismo.

PERFIL PERSONAL

- Busco mejorar mis conocimientos intelectuales mediante cursos e investigación.
- Plenamente segura de mis actuaciones.
- Vencer todos los obstáculos existentes hasta alcanzar mis objetivos propuestos.

REFERENCIAS PERSONALES

- **Eco. Freddy Cevallos**

Tesorero de la empresa Eléctrica Cotopaxi.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V

4/4

En caso de requerirse información adicional, como documentos que respalden mi currículum, se proporcionará con todo agrado.

Atentamente:

Srta. Lidia Maricela Erazo
C.I. 210044179-5

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V

1/4

CURRICULUM VITAE

LATACUNGA - COTOPAXI,

Barrió San José



Teléfono: 2240109

e-mail: n_e_na_capri@hotmail.com

VALERIA SORAYA FLORES PILATASIG

INFORMACIÓN PERSONAL

- Lugar y Fecha de nacimiento: Cotopaxi, Latacunga, la matriz
- Nacionalidad: Ecuatoriana.
- Cédula de Ciudadanía: 050301163-7
- Edad: 24 años
- Estado Civil: soltera

OBJETIVO:

Prestar mis servicios contribuyendo al desarrollo correcto de las actividades en el departamento de Producción de la empresa AGLOMERADOS COTOPAXI S.A, ubicada en Lasso , y a la vez enriquecer mis conocimientos teóricos y prácticos mediante la ejecución de la Auditoria de Calidad a realizarse en la institución mencionada.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V

2/4

ESTUDIOS

- **PRIMARIA:** Escuela Club Femenino Cotopaxi
- **SECUNDARIA:** Colegio Nacional Primero de Abril
- **SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi

TÍTULOS

- **CONTADORA BACHILLER EN CIENCIAS DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN.**

Conferido por Colegio “Primero de abril”.

- **SUFICIENCIA EN INGLÉS**

Conferido por la Universidad Técnica de Cotopaxi.

ESTUDIOS ACTUALES

- **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Cursando el noveno Ciclo, Certificado por la Universidad Técnica de Cotopaxi.

CURSOS REALIZADOS

- **EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA**

Certificado por el Ministerio de Educación y Cultura y el Servicio de Rentas Internas.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V

3/4

EXPERIENCIA LABORAL

- **Empresa Eléctrica Cotopaxi**, Desde el 24 septiembre hasta el 16 de febrero.

Función desempeñada: Auxiliarde recursos humanos .

INTERESES Y ACTIVIDADES

- Ejecutar Auditorías con la mayor veracidad.
- Cumplir con mi ética profesional.
- Mantener mi independencia y profesionalismo.

PERFIL PERSONAL

- Gran interés por adquirir nuevos conocimientos sobre temas de mi carrera.
- Perseverante por alcanzar las metas y propósitos personales.
- Trabajo con la práctica de valores éticos y profesionales.
- Sociable y amable enfocada a crear un ambiente de confianza y respeto.
- Liderar actividades de progreso profesional.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V

4/4

REFERENCIAS PERSONALES

- **Ing Trajano Molina Jácome**

Jefe se recursos humanos

- **Ing Mariela Idrobo**

Auxiliar administrativa

En caso de requerirse información adicional, como documentos que respalden mi currículum, se proporcionará con todo agrado.

Atentamente:

Srta. Valeria Soraya Flores Pilatasig
C.I. 050301163-7

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.C

1/2

CARTA COMPROMISO

L&V AUDITORES INDEPENDIENTES

Latacunga, 03 de Diciembre del 2012

Ing.

Carlos Valdivieso

GERENTE DE LA EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Presente.

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente como Auditoras Independientes L&V S.A., representadas por Lidia Maricela Erazo, portadora de la C.I. 2100441795 y Valeria Soraya Flores portadora de la C.I.050301163-7; manifiestan la aceptación a colaborar con la Empresa “Aglomerados Cotopaxi S.A.” desde el 03 de diciembre del 2012 hasta el 16 de febrero del 2013.

La Auditoría será realizada con el único propósito de entregar un Informe sobre la Calidad del departamento de Producción de acuerdo a lo designado por la Institución que ayuden a cumplir con las metas y objetivos propuestos por la empresa.

Se efectuará el examen de acuerdo con las NAGAS Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas que son reguladas por la Contraloría General del Estado, las mismas que requieren que una Auditoría sea diseñada y realizada para obtener información, sobre si el Departamento de Producción no contiene actividades erróneas de carácter significativo.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.C

2/2

Una Auditoría incluye el examen sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta la documentación del Proceso de Producción.

Las Auditoras Independientes asumen por medio de la presente entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que contendrá el manejo del Proceso de Producción a ser auditado.

Por lo tanto, el grupo de Auditoras no asume por medio del presente contrato, ninguna obligación de responder frente a terceros, por la consecuencia que ocasione cualquier omisión o error involuntario en el manejo del área a examinarse.

Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera para dar cumplimiento a la respectiva Auditoría.

F.-----

Ing. Carlos Valdivieso

GERENTE DE LA EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

F.-----

L&V ASOCIADOS

Srta. Lidia Erazo

REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA DE AUDITORÍA L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.I
1/1

Conflicto de Intereses

Latacunga, 06 de Diciembre del 2012

Ing.

Carlos Valdivieso

GERENTE DE LA EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A”

Presente:

De nuestra consideración:

Por medio de la presente le comunicamos que en su empresa no existe actualmente ningún pariente o allegado a la firma de Auditoría que se encuentra prestando sus servicios en la entidad, por lo tanto debemos manifestarle que nuestro trabajo será efectuado de una forma independiente, lo cual nos llevara a los resultados que emitiremos tendrán información de la situación actual de la empresa.

Atentamente,

L&V ASOCIADOS

Srta. Lidia Erazo

REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA DE AUDITORÍA L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

D.T
1/1

1.3 Distribución de Trabajo

Distribución de Trabajo

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Planificación Visitas, entrevistas, revisión de políticas, identificación y elaboración de programas de auditoría.	Equipo de Auditoría
2	Ejecución Revisión del Departamento de Producción, elaboración de P/T, ejecución de los Programas de Auditorías.	Equipo de Auditoría
3	Comunicación de resultados Elaboración del borrador del Informe de Auditoría su revisión y elaboración y presentación del Informe final de Auditoría.	Equipo de Auditoría

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

S
1/1

1.4 Siglas a Utilizar por los Integrantes del Equipo

Siglas del Grupo de Auditoría

SIGLAS	DESCRIPCION	CARGO
P.G.L.F	Patricia López Fraga	Auditor Supervisor
L.M.E.Q	Lidia Maricela Erazo Quijano	Auditor Jefe
V.S.F.P	Valeria Soraya Flores Pilatasig	Auditor Sénior

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.T
1/1

1.5 Cronograma de Trabajo

Responsables: Lidia Maricela Erazo Quijano

Área: Departamento de Producción de la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.

Tiempo: El Examen de Auditoría de Calidad se realizará en un tiempo estimado de 60 días laborables.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO		
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
1	Visita previa - Obtener Información	Equipo Auditor	X										
2	Planeación	Equipo Auditor		X	X								
3	Instrumentación	Equipo Auditor			X								
4	Ejecución	Equipo Auditor				X	X	X	X				
5	Informe	Equipo Auditor									X	X	
6	Seguimiento	Equipo Auditor											

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

A.T

1/1

1.6 Avances del Trabajo

La Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. es una empresa que ofrece tableros de madera de pino en la Provincia de Cotopaxi, la misma que ofrece los tableros en forma responsable. Por el momento podemos darle a conocer que las actividades cumplidas dentro de la Empresa han sido las siguientes:

Actividades realizadas junto a la Empresa:

Visitas Preliminares.

Entrevista con el responsable de la Empresa “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Actividades realizadas por la firma:

Visitas Preliminares a la Empresa.

Creación del Archivo de Auditoría.

Elaboración de Cronograma de Trabajo.

L&V ASOCIADOS

Srta. Lidia Erazo

REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA DE AUDITORÍA L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.A

1/1

1.7 Marcas de Auditoría

Marcas de Auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
@	Hallazgo de Auditoría
✓	Verificación y Cumplimiento
Y	Inspeccionado
Q	No Conformidad

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.C

1/1

1.8 Personal del Cliente con quienes debemos coordinar el Trabajo.

- Gerente: Ing. Carlos Valdivieso
- Jefe de Producción: Ing. Mauricio Heredia.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.E

1/4

2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

2.1 Memorando de Planificación Específica.

EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Auditoría de Calidad al Departamento de Producción.

Periodo: 2011

ANTECEDENTES

Con el propósito de mejorar el correcto manejo del Proceso de Producción se realizan la Auditoría de Calidad la que nos permite determinar el funcionamiento de la producción permitiendo al Auditor formular conclusiones, recomendaciones las cuales están basadas en su opinión como resultado de lo auditado.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Conocer e identificar las falencias existentes en el Proceso de Producción.
- Establecer un proceso de Calidad para el personal que labora en la Institución, con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia.
- Proporcionar un informe general, indicando recomendaciones que se sugieran al culminar el examen.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.E

2/4

**CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD, ACTIVIDAD O PROGRAMA
SUJETO A UN ESTUDIO**

Aglomerados Cotopaxi S.A. (ACOSA) fue fundada en el año de 1978 por un grupo de empresarios visionarios liderados por el Sr. Juan Manuel Durini Palacios, quien había incursionado en la industria forestal y maderera treinta años antes. En el año 1979, aglomeradas con una moderna línea de tecnología de punta Aglomerados Cotopaxi S.A. inicia su producción introduciendo en el Ecuador el tablero de partículas.

MISIÓN.-

Somos una industria forestal líder en el establecimiento de plantación, producción y comercialización de tableros de madera; comprometida con el desarrollo sostenible.

VISIÓN.-

Ser líderes en la industria madera regional, la mejor opción para nuestros clientes y sinónimos de excelencia empresarial.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.E
3/4

**PRINCIPALES ACTIVIDADES, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS,
SISTEMAS O PROCESOS PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE:**

Aglomerados Cotopaxi S.A



Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.E

4/4

LINEAS DE ACCIÓN:

- Identificación de producción alternativa.
- Validación
- Orientación al mercado
- Producción – comercialización.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.C.I

1/6

2.2 Evaluación de la Estructura de Control Interno (papeles de trabajo).

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A LA DIRECCIÓN

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1.	¿Establece su responsabilidad a todos los niveles?	X		
2.	¿Se ejecuta las reuniones planificadas?	X		
3.	¿Se controla el desempeño de los procesos?	X		
4.	¿La gerencia analiza los objetivos y políticas de calidad en todas las áreas?	X		
5.	¿La dirección vela que se ejecuten las acciones correctivas, preventivas y de mejora?	X		
6.	¿Se comprueban y se evalúan a tiempo las no conformidades emitidas por los clientes?	X		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P

1/6

MATRIZ DE PONDERACIÓN
COMPONENTE: RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA
PROCESO: PERSONAL

N	CONTROLES CLAVES	PONDE RACIÓN	CALIFI CACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Responsabilidad en el personal.	10	10	Personal	
2	Reuniones Planificadas.	10	10	Personal	.
3	Control del Proceso.	10	10	Personal	
4	Objetivos y políticas de Calidad.	10	10	Personal	
5	Acciones correctivas y preventivas.	10	10	Personal	
6	Evaluación de no conformidades.	10	10	Personal	
	TOTAL	60	60		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

D.R.C 1/6

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
COMPONENTE: RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA
PROCESO: PERSONAL

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{60 \times 100}{60} = \frac{6000}{60} = 100 = 100\%$$

Confianza		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente de la Responsabilidad de Gerencia; dentro del subcomponente Personal se obtuvo una calificación ponderada del 100%; que equivale a un nivel de confianza alta y un nivel de riesgo es bajo indicando así que las únicas actividades que no cumplen en su totalidad son reuniones planificadas.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.C.I

2/6

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE COMPRAS

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1.	¿Se realiza el proceso de evaluación de proveedores?	X		
2.	¿Se lleva a cabo los mecanismos de comunicación?	X		
3.	¿Se cumple con los requisitos de calidad en los productos solicitados?	X		
4.	¿Se recibe el certificado de calidad de los productos que se compran?	X		
5.	¿Se someten a un proceso de verificación los productos para definir su conformidad?	X		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P
2/6

MATRIZ DE PONDERACIÓN
COMPONENTE: PROCESO DE COMPRAS
PROCESO: PERSONAL

N	CONTROLES CLAVES	PONDE RACIÓN	CALIFI CACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Evaluación de proveedores.	10	10	Personal	
2	Mecanismos de comunicación.	10	10	Personal	
3	Requisitos de calidad en adquisición.	10	10	Personal	
4	Certificado de Calidad.	10	10	Personal	
5	Verificación de productos.	10	10	Personal	
	TOTAL	50	50		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

D.R.C
2/6

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

COMPONENTE: PROCESO DE COMPRAS

PROCESO: PERSONAL

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{50 \times 100}{50} = \frac{5000}{50} = 100\%$$

Confianza

BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente del Proceso de Compras; dentro del subcomponente Personal se obtuvo una calificación ponderada del 100%; que equivale a un nivel de confianza alta y un nivel de riesgo bajo arrojando como resultado que en este componente no tiene dificultades.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.C.I 3/6

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE GESTIÓN
 DE CALIDAD**

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1.	¿Existe un ambiente de trabajo adecuado?	X		
2.	¿Se realiza la capacitación y adiestramiento en materia de calidad para que los trabajadores alcancen la competencia laboral?	X		
3.	¿Se elabora un cuadro comparativo con la competencia?	X		
4.	¿Se realiza la evaluación del desempeño del personal?		X	No existe una persona encargada de evaluar al personal.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P 3/6

MATRIZ DE PONDERACIÓN
COMPONENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO: PERSONAL

N	CONTROLES CLAVES	PONDE RACIÓN	CALIFI CACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Ambiente de trabajo adecuado	10	10	Personal	
2	Capacitación	10	10	Personal	
3	Cuadro comparativo con la competencia	10	10	Personal	
4	Evaluación del personal	10	0	Personal	No existe una persona encargada en evaluar al personal.
	TOTAL	40	30		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

D.R.C

3/6

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
COMPONENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO: PERSONAL

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{30 \times 100}{40} = \frac{3000}{40} = 75\%$$

Confianza		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente del Sistema de Gestión de Calidad; dentro del subcomponente Personal se obtuvo una calificación ponderada del 75%; que equivale a un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo bajo arrojando como resultado que en este componente tiene dificultades en cuanto a la evaluación del personal.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.C.I

4/6

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y NO TECNOLÓGICOS**

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1.	¿Están determinados los equipos tecnológicos y no tecnológicos con que cuenta el departamento de producción?	X		
2.	¿Se tiene en consideración en el proceso de contratación, la calidad de los servicios a recibir?	X		
3.	¿Se cuenta y cumplen con el plan de reparación y mantenimiento?	X		
4.	¿Existe el personal calificado para la realización de las reparaciones y mantenimiento?	X		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P

4/6

MATRIZ DE PONDERACIÓN
COMPONENTE: MANTENIMIENTO DE EQUIPO
PROCESO: PERSONAL

N	CONTROLES CLAVES	PONDE RACIÓN	CALIFI CACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Determinación de equipos.	10	10	Personal	
2	Contratación de equipos.	10	10	Personal	
3	Plan de reparación y mantenimiento de equipo.	10	10	Personal	
4	Personal calificado en mantenimiento y reparación de equipo.	10	10	Personal	
	TOTAL	40	40		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

D.R.C
4/6

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
COMPONENTE: MANTENIMIENTO DE EQUIPO

PROCESO: PERSONAL

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{40 \times 100}{40} = \frac{4000}{40} = 100\%$$

Confianza		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente de Mantenimiento de Equipo; dentro del subcomponente Personal se obtuvo una calificación ponderada del 100%; que equivale a un nivel de confianza alta y un nivel de riesgo bajo arrojando como resultado que en este componente no tiene dificultades.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.C.I
5/6

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ANÁLISIS Y MEJORA

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1.	¿Se realizan Auditorías Internas de Calidad?	X		.
2.	¿Se realizan revisiones por la Dirección?	X		
3.	¿Se desarrollan las mediciones de los procesos mediante los cuestionarios para evaluar la eficiencia y eficacia de los mismos?		X	No se realizan ni aplican cuestionarios para evaluar los procesos.
4.	¿Se llevan a cabo los mecanismos de solución de las No Conformidades detectados?	X		
5.	¿Se toman acciones de mejora?	X		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P 5/6

MATRIZ DE PONDERACIÓN
COMPONENTE: ANÁLISIS Y MEJORA
PROCESO: PERSONAL

N	CONTROLES CLAVES	PONDE RACIÓN	CALIFI CACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Aplicación de Auditoría de Calidad	10	10	Personal	
2	Revisiones por parte de la dirección.	10	10	Personal	
3	Aplicación de cuestionarios para medir la eficiencia y eficacia en los procesos.	10	0	Personal	No se realizan ni aplican cuestionarios para evaluar los procesos.
4	Medidas de solución a las no conformidades.	10	10	Personal	
5	Acciones correctivas.	10	10	Personal	
	TOTAL	50	40		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

D.R.C 5/6

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
COMPONENTE: ANÁLISIS Y MEJORA
PROCESO: PERSONAL

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{40 \times 100}{50} = \frac{4000}{50} = 80\%$$

Confianza		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente de Análisis y Mejora; dentro del subcomponente Personal se obtuvo una calificación ponderada del 80%; que equivale a un nivel de confianza Alta y un nivel de riesgo bajo arrojando como resultado que en este componente tiene dificultades en cuanto medición de la eficiencia y eficacia.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.C.I

6/6

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1.	¿Se cumple con los requisitos de recepción y almacenamiento de la materia prima?	X		
2.	¿Se cumple con la norma de prueba?	X		
3.	¿El producto terminado cumple con los requisitos especificados?	X		
4.	¿Se establece un control adecuado en el personal en cuanto a su desempeño laboral?	X		
5.	¿Controla la calidad de las materias prima?	X		
6.	¿Controla la operación del producto terminado?		X	No existe una persona calificado para la revisión.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P
6/6

MATRIZ DE PONDERACIÓN
COMPONENTE: TRANSFORMACIÓN DE TABLEROS
PROCESO: PERSONAL

N	CONTROLES CLAVES	PONDE RACIÓN	CALIFI CACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	Requisitos para recepción y almacenamiento de materia prima.	10	10	Personal	
2	Aplicación de prueba del producto.	10	10	Personal	
3	Cumplimiento de requisitos en el producto.	10	10	Personal	
4	Control de desempeño laboral del personal.	10	10	Personal	
5	Control de materia prima.	10	10	Personal	
6	Evaluación del producto terminado	10	0	Personal	No existe una persona calificado para la revisión.
	TOTAL	50	50		

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

D.R.C 6/6

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
COMPONENTE: TRANSFORMACIÓN DE TABLEROS
PROCESO: PERSONAL

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{50 \times 100}{60} = \frac{5000}{60} = 83.33 = 83\%$$

Confianza		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto

Riesgo

COCLUSIÓN: En el componente de Elaboración del Diario; dentro del subcomponente Personal se obtuvo una calificación ponderada del 83%; que equivale a un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo arrojando como resultado que en este componente tiene dificultades en cuanto a la evaluación del producto terminado.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C
1/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 1

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CALIDAD EN LOS PROCESOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

Modo como se introduce la calidad en los procesos de la Organización en propósitos concretos.

INDICADORES CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Sistema de Gestión de Calidad}}{\text{Total Sistemas}} = \frac{2}{3} = 0.66$$

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 0.66

Indicadores Cualitativos:

Observación: El sistema de gestión de calidad no están funcionando de manera correcta, ya que en este indicador se determina la baja eficiencia en la aplicación de dicho sistema, lo cual impide el cumplimiento de las metas establecidas.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 66 % lo que representa una cifra inaceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C
2/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 2

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CALIDAD EN LOS PROCESOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación de todos los integrantes para el logro de procesos; productos y servicios de calidad.
- Capacidad para establecer estándares para evaluar la calidad de los materiales y servicios.

CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Sistemas Enfocados en los Clientes}}{\text{Total Sistemas de Calidad}} = \frac{1}{1} = 1$$

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 1

Indicadores Cualitativos:

Observación: En la Empresa se aplica correctamente el Sistemas de Calidad Enfocado a los Clientes en las ventas que realiza la industria.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 100% lo que representa una cifra aceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C
3/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 3

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CALIDAD EN LOS PROCESOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación de todos los integrantes para el logro de procesos; productos y servicios de calidad.
- Capacidad para establecer estándares para evaluar la calidad de materiales y servicios.

CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Procesos Enfocados en la Calidad}}{\text{Total Procesos}} = \frac{3}{3} = 1$$

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 1

Indicadores Cualitativos:

Observación: Los procesos Enfocados en la Calidad que se estable en la industria se aplican de manera correcta en la empresa, lo cual garantiza la calidad de los materiales.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 100 % lo que representa una cifra aceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C

4/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 4

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: OBJETIVOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

Modo como se traduce el objeto de la Empresa en propósitos concretos.

INDICADORES DE CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Objetivos Alcanzados}}{\text{Objetivos Definidos}} = \frac{5}{6} = 0.83$$

Objetivos Definidos 6

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 83

Indicadores Cualitativos:

Observación: Los objetivos están definidos de una forma que se fusiona con los propósitos concretos de la empresa, en este indicador los fines que se plantean son generales y es importante el compromiso del personal en esforzarse para que se cumplan las metas.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 83% lo que representa una cifra aceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C
5/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 5

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CALIDAD EN LOS PROCESOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación de todos los integrantes para el logro de procesos; productos y servicios de calidad.
- Capacidad para establecer estándares para evaluar la calidad de productos y servicios.

CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Personal destinado a la Gestión de Calidad}}{\text{Total de Personal}} = \frac{9}{10} = 0.90$$

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 0.90

Indicadores Cualitativos:

Observación: En el análisis se obtuvo como resultado la aceptación del personal especializado en la gestión de calidad.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 90% lo que representa una cifra aceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C
6/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 6

ETAPA: ORGANIZACIÓN

COMPONENTE: DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

INDICADORES CUALITATIVOS:

Grado en que determina cargas de trabajo.

INDICADORES DE CUANTITATIVOS:

Empleados **40**
_____ = _____ = **8**

Número de Áreas **5**

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 0.80

Indicadores Cualitativos:

Observación: En este indicador se determina que las funciones son establecidas de manera correcta, pero no existen áreas bien planteadas para el desarrollo correcto de las actividades.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 80% lo que representa una cifra aceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C
7/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 7

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CALIDAD EN LOS PROCESOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación de todos los integrantes para el logro de procesos; materiales y servicios de calidad.
- Capacidad para establecer estándares para evaluar la calidad de productos y servicios.

CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Certificados de Calidad Obtenidos}}{\text{Certificados de Calidad Requeridos}} = \frac{3}{3} = 1$$

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 1

Indicadores Cualitativos:

Observación: La empresa ha obtenido todos los certificados de calidad, ya que por ser una industria maderera y tendiente a riesgos se basa en las normas ISO y OHSAS

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 100% lo que representa una cifra aceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C
8/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 8

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CALIDAD EN LOS PROCESOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación de todos los integrantes para el logro de procesos; productos y servicios de calidad.
- Capacidad para establecer estándares para evaluar la calidad de productos y servicios.

CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Insumos para Mejorar la Calidad}}{\text{Producto o Servicio}} = \frac{5}{8} = 0.63$$

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 0.63

Indicadores Cualitativos:

Observación: La empresa debería aumentar la adquisición de insumos para la transformación de materiales, ya que esto ayudara al aumento de la calidad.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 63% lo que representa una cifra inaceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C
9/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 9

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CALIDAD EN LOS PROCESOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación de todos los integrantes para el logro de procesos; productos y servicios de calidad.
- Capacidad para establecer estándares para evaluar la calidad de productos y servicios.

CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Productos Defectuosos}}{\text{Total de Productos}} = \frac{5}{40} = 0.13$$

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 0.13

Indicadores Cualitativos:

Observación: La empresa manifestó que no existe mayor número de desperdicios por lo que se determina que existe un trabajo eficiente y eficaz lo cual impide pérdidas económicas a la misma.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 13% lo que representa una cifra inaceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C

10/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 10

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CALIDAD EN LOS PROCESOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación de todos los integrantes para el logro de procesos; productos y servicios de calidad.
- Capacidad para establecer estándares para evaluar la calidad de productos y servicios.

INDICADORES DE CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad}}{\text{Total de Auditorías Practicadas}} = \frac{2}{2} = 1$$

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 1

Indicadores Cualitativos:

Observación: A través del examen se constató que la empresa realizo Auditorías de Calidad, lo cual permite conocer las falencias que se está presentando en lo referente al Sistema de Gestión de Calidad.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 100% lo que representa una cifra aceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.C
11/11

INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 11

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CALIDAD EN LOS PROCESOS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación de todos los integrantes para el logro de procesos; productos y servicios de calidad.
- Capacidad para establecer estándares para evaluar la calidad de productos y servicios.

INDICADORES DE CUANTITATIVOS:

$$\frac{\text{Auditorías del Medio Ambiente}}{\text{Total de Auditorías Practicadas}} = \frac{2}{4} = 0.50$$

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.90

Resultado Obtenido: 0.50

Indicadores Cualitativos:

Observación: En la investigación se conoció que la Entidad ha realizado Auditorías Ambientales, por tanto le permite conocer los impactos que pueden presentarse.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 50% lo que representa una cifra inaceptable.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.A.R 1/2

CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES

Área Evaluada: Empresa “Aglomerados Cotopaxi S.A”

Etapas: Planificación

ASPECTOS REVISADOS	ASPECTOS RELEVANTES	ACCIONES DE MEJORA
Sistema de Gestión de Calidad	Se establecen sistemas de gestión de calidad	Aplicar de manera correcta los sistemas de gestión de calidad
Sistemas enfocados a los Clientes	Se encuentran bien estructuradas y definidas las políticas hacia sus consumidores.	
Procesos enfocados a la Calidad	Se establece en su totalidad estándares para evaluar la Calidad del producto.	
Objetivos	No se tiene un claro conocimiento.	Se recomienda que la Gerencia explique al personal los objetivos establecidos.
Personal destinado a la Gestión de Calidad	Cuenta con personal especializado en calidad.	Incorporar personal con más experiencia en cuanto a la Calidad.
División y Distribución de Funciones	El personal en ocasiones realiza duplicidad de funciones.	Se recomienda que se restablezca de mejor manera las actividades.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.A.R 2/2

ASPECTOS REVISADOS	ASPECTOS RELEVANTES	ACCIONES DE MEJORA
Certificados de Calidad Obtenidos	La empresa ha obtenido Certificados de Calidad enmarcados en la ley	
Insumos para Mejorar la Calidad	No se determina claramente la adquisición de insumos.	Aumentar la adquisición de insumos de acuerdo al nivel de producción
Productos Defectuosos	Se establece con claridad el producto que se encuentra dañado.	Aumentar el control en cuanto al proceso del producto.
Auditorías de Sistema de Gestión de Calidad	La empresa ha realizado Auditorías de Calidad.	
Auditorías del Medio Ambiente	La Entidad ha realizado Auditoría del Medio Ambiente.	Realizar dichas Auditorias de manera reiteradas.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A 1/1

2.5 Programa Específico de Auditoría

Objetivos:

- Obtener Información General sobre la Empresa “Aglomerados Cotopaxi.”

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Solicitar al Gerente General información preliminar acerca de la Empresa.	A.P	L.M.E.Q V.S.F.P	03-12-12
2	Adquirir información sobre los Procesos Productivos.	APL	L.M.E.Q V.S.F.P	10-12-12
3	Aplicar el Cuestionario de Control Interno	C.C.I 6/6	L.M.E.Q V.S.F.P	17-12-12
4	Aplicar la Lista de Verificación.	L.V 6/6	L.M.E.Q V.S.F.P	24-12-12
5	Formularios de Registro de No Conformidades	R.N.C 10/10	L.M.E.Q V.S.F.P	14-01-13
6	Resumen de No Conformidades y Acciones Correctivas.	R.N.C. 2/2	L.M.E.Q V.S.F.P	28-01-13
7	Informe Final.	I.F 6/6	L.M.E.Q V.S.F.P	08-02-13

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

ARCHIVO
PERMANENTE

ARCHIVO

PERMANENTE

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

**ARCHIVO
PERMANENTE**

ARCHIVO PERMANENTE

1. INFORMACIÓN GENERAL.

- 1.1 Reseña Histórica, misión visión
- 1.2 Valores Institucionales
- 1.3 Dirección de la Matriz. Sucursales. Horarios de trabajo.
- 1.4 Base Legal.
- 1.5 Jurisdicción

2. ACTIVIDADES COMERCIALES O INDUSTRIALES.

- 2.1 Productos que Fabrican o Comercializa (indicador % de importancia en relación al total).
- 2.2 Venta de productos y desperdicios
- 2.3 Principales Mercaderías o Materia Prima para reventa.
- 2.4 Proveedores Principales.

3. FLUJOGRAMAS, ESTRUCTURAL Y REGLAMENTOS.

- 3.1 Organigrama Estructural

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.G
1/6

1 INFORMACIÓN GENERAL

Reseña Histórica

Aglomerados Cotopaxi S.A. (ACOSA) fue fundada en el año de 1978 por un grupo de empresarios visionarios liderados por el Sr. Juan Manuel Durini Palacios, quien había incursionado en la industria forestal y maderera treinta años antes. En el año 1979, Aglomerados Cotopaxi S.A. inicia su producción introduciendo en el Ecuador el tablero de partículas aglomeradas con una moderna línea de tecnología de punta, importada desde Alemania.

A fines del mismo año incorpora la primera línea para recubrimiento de tableros del país, dando así mayor valor agregado a sus productos y expandiendo la gama de colores según los requerimientos del mercado nacional e internacional.

Desde sus inicios Aglomerados Cotopaxi es consciente de que la materia prima debe venir de recursos forestales renovables y en 1978 la empresa realiza la primera compra de bosques de pino y tierras para plantaciones forestales con la intención de fomentar la forestación y reforestación.

Con el fin de aprovechar al máximo el recurso forestal, Aglomerados Cotopaxi en el año de 1995, monta un Aserradero Industrial para satisfacer las necesidades del mercado de madera sólida de pino. Cabe destacar que todos los subproductos de esta línea de producción son utilizados como materia prima en las líneas de tableros.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.G

2/6

En el año de 1996, Aglomerados Cotopaxi instala su segunda prensa, con la cual se puede recubrir los tableros con elegantes chapas de madera. Al siguiente año, inaugura la más grande e importante planta de MDF en la Región Andina.

Por lo novedoso de este producto, la empresa realiza una agresiva campaña de difusión y hace enormes esfuerzos de capacitación en la utilización del MDF en Ecuador, Perú y Colombia. Estas dos actividades rinden sus frutos, pues desde el año de 1999, el total de la producción de MDF se encuentra vendida y llega junto a los tableros aglomerados a todo el Pacto Andino, Centro, Norte América, y algunos países de Asia, África y Europa.

En el año 2002 la empresa inicia el ciclo de certificaciones y trabajo en mejoramiento continuo, obteniendo la certificación de su sistema de gestión de calidad ISO 9001, actualmente la empresa está trabajando para certificar sus sistemas de gestión ambiental ISO 14001 y su sistema de seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001.

En el año 2007 se actualiza los sistemas de tecnologías de la información, adquiriendo un ERP de Oracle que ayuda al mejoramiento y la integración de los procesos. El mismo año Aglomerados Cotopaxi decide renovar sus marcas e imagen corporativa y generar un nuevo slogan “Sembrando Futuro” que representa la visión de la empresa.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.G

3/6

En el año 2008, Aglomerados Cotopaxi cumple treinta años de vida y consolida su liderazgo como la industria forestal más grande del Ecuador, con una producción anual que supera los 140.000 metros cúbicos.

Misión

Somos una industria forestal líder en el establecimiento de plantación, producción y comercialización de tableros de madera; comprometida con el desarrollo sostenible.

Visión

Ser líderes en la industria madera regional, la mejor opción para nuestros clientes y sinónimos de excelencia empresarial.

1.2 Valores Institucionales

Integridad.

Ser íntegro es mostrar honradez y rectitud en el obrar, actuar en concordancia con lo que se dice. Es proceder con honestidad, admitir errores y aceptar las consecuencias, cumplir los compromisos adquiridos en el tiempo y la forma acordada, y no ofrecer lo que no se puede hacer. Es respetar las leyes y no utilizar medios ilícitos para conseguir los objetivos. Es priorizar el beneficio colectivo sobre el interés individual. Es expresar clara y abiertamente lo que se piensa y generar confianza en los demás.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.G

4/6

Respeto a los demás.

Respetar a los demás es saber valorar justa y consistentemente la contribución de las personas, sus derechos, sus logros y sus opiniones. Es actuar sin privilegios ni discriminación, respetando sus diferencias. Es demostrar un interés sincero en la salud, seguridad y bienestar general. Es expresar opiniones, escuchar y dar retroalimentación constructiva, actuar para establecer y mantener relaciones cordiales.

Enfoque al Cliente.

Es buscar constantemente maneras de conocer, comprender y satisfacer las necesidades del cliente, procurando exceder sus expectativas, y anticipándose a detectar futuras necesidades y oportunidades. Es creer firmemente que el cliente es la razón de ser de la empresa y es actuar en consecuencia.

Innovación y Mejora Continua.

Es tener una actitud proactiva al cambio, generar ideas y propuestas nuevas y diferentes, buscando transformar permanentemente la gestión cotidiana. Es asimilar experiencias y compartirlas. Es tomar las dificultades como oportunidades para aprender y mejorar.

Respeto al Medio Ambiente

Es pensar y actuar en todo momento en beneficio del mantenimiento y cuidado del medio ambiente, es realizar las actividades personales y laborales de tal forma que garanticen un mínimo impacto ecológico. Es cumplir las normativas legales vigentes.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.G
5/6

1.3 Dirección de la Matriz y Horarios de trabajo.

La Empresa Aglomerados Cotopaxi se encuentra ubicada en la Panamericana Norte Km 21 Lasso 5933 Cotopaxi, Los horarios de trabajo son de 8 horas.

Las líneas productivas y de mantenimiento laboran en turnos rotativos que, dependiendo de la sección, puede o no cubrir las 24 horas del día, que se cubren con 4 grupos si son 7 días a la semana o con 3 grupos si son solamente 5 días por semana. Usualmente los turnos son de 7:30 a 16:00, de 16:00 a 24:00 y de 0:00 a 8:00, donde el turno del día tiene 30 minutos de descanso para almuerzo.

1.4 Base Legal

Como uno de los principales componentes para la construcción y constitución de una empresa es mantener claro la razones por la cual se está creando y más aún el sentido que va a brindar dicha empresa en nuestra sociedad es por esto que Aglomerados Cotopaxi S.A. se ha forjado una razón de ser y a donde llegar en todo este tiempo de desarrollo empresarial el cual le ha permitido definir procesos para cumplir cada una de las actividades establecidas es por esto que se basó en una misión y visión que fortalecieron su crecimiento empresarial a nivel tanto nacional como internacional.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

I.G

6/6

1.5 Jurisdicción

En el año 1979, Aglomerados Cotopaxi S.A. inicia su producción introduciendo en el Ecuador el tablero de partículas aglomeradas (Acoplac) con una moderna línea de producción, de tecnología de punta, importada desde Alemania. La comercialización de su producto fue enfocada al mercado nacional y a países vecinos del área andina, vendiendo desde el inicio el total de su producción a precios muy competitivos y calidad superior a la existente en el mercado. En menos de 10 años ACOSA logra comercializar su producto en cuatro continentes y llegar a países tan lejanos como Japón o Corea, y a mercados tan exigentes como Estados Unidos. Como resultado de este éxito y devolviendo la confianza y

El trabajo al país, ACOSA expande sus operaciones industriales a fines del año de 1980 con la incorporación de la primera línea para recubrimiento de tableros, dando así mayor valor agregado a sus productos y expandiendo la gama de los mismos (Duraplac, Pacoplac) según los requerimientos del mercado nacional e internacional. Por la alta demanda de productos de calidad de madera sólida y queriendo aprovechar al máximo el recurso forestal, ACOSA, en el año de 1993, monta el primer aserradero para la producción de piezas de madera sólida de pino, que trabaja por dos años consecutivos, hasta el año de 1995 cuando es reemplazado por un Aserradero Industrial con el cual se garantiza la producción continua, con calidad constante y volúmenes importantes.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

A.C

1/4

4. ACTIVIDADES COMERCIALES O INDUSTRIALES.

2.1 Productos que Fabrican o Comercializa (indicador % de importancia en relación al total).

➤ FIBRAPLAC (MDF)

Es un producto formado por fibras de madera, aglutinadas con resinas sintéticas, que son compactadas en un proceso controlado que utiliza presión, tiempo y temperatura.

➤ DURAPLAC (Aglomerado)

Es un tablero formado por multicapas de partículas de madera, donde las más gruesas están en el centro y las más finas en las superficies. Se aglutinan con resina y son prensadas en condiciones controladas de presión, tiempo y temperatura.

➤ ACOPLAC

Tableros de partículas sin recubrimiento, producido con el sistema conocido comúnmente como de multicapas por su proceso de manufactura.

➤ MADEPLAC

Tableros de partículas recubierto en sus caras con chapas de madera, es un proceso térmico de alta presión

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

A.C

2/4

➤ PINOPLAC

Es un tablero compuesto (block board) por listones fingerjoint, encolados de canto.

➤ MADERA SÓLIDA

Los productos de madera aserrada son fabricados con madera de pino radiata o pátula, que es una madera suave con una densidad promedio de 480 kg/m³, coloración clara, textura uniforme y un grano relativamente recto. Pruebas extensivas con otros tipos de maderas suaves demuestran que el pino radiata o pátula tiene excelentes propiedades de tratamiento, secado, maquinado, terminado, manchado, pegado y laminado. Las propiedades de trabajo y terminado de esta madera son ideales para una amplia gama de usos finales de valor agregado.

2.2 Venta de productos y desperdicios

La empresa tiene como política contribuir al bienestar de su personal y para ello dispone de un procedimiento de venta de productos y de materiales de desperdicio, tales como materiales de embalaje, chatarra, etc. Se excluye la venta de activos de la empresa. Como política general se establece que el costo de estos materiales o productos deben representar un beneficio económico para el comprador, pero de ninguna manera deben tener un costo nulo, para estimular el aprecio y la necesidad del esfuerzo personal para obtener un logro.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

A.C

3/4

Como requisito indispensable para poder comprar estos artículos está no haber cometido faltas disciplinarias en los últimos doce meses. Estas ventas se hacen al contado sin embargo, dependiendo del monto total, se puede cancelar a plazos, siempre con una cuota inicial al retiro de la mercadería.

2.3 Principales mercaderías o materia prima para reventa.

Acosa administra un vivero con una plantación creciente de plantas anuales que sirven para la forestación y reforestación de bosques propios, cuenta con una extensión de 7600 hectáreas en las cuales cuenta con:

- Pinus Pátula
- Pinus Radiata
- Pinus Muricata
- Pinus pseudostrubus
- Eucalyptus Globulus

2.4 Proveedores principales.

Las principales líneas de producto para la fabricar los tableros son:

- Resina
- Papeles decorativos o laminas
- Trozas de madera.

Lugar de origen

La mayoría de insumos son importados:

- La resina es comprada en Ecuador

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P

4/4

- El papel decorativo es importado de Europa de los países:
- Principalmente Italia
- Francia
- España
- Las trozas de madera son de fuentes propias esto es una garantía para mantener una producción continua y normal de abastecimiento. El 80% son de bosques propios y 20% de proveedores.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



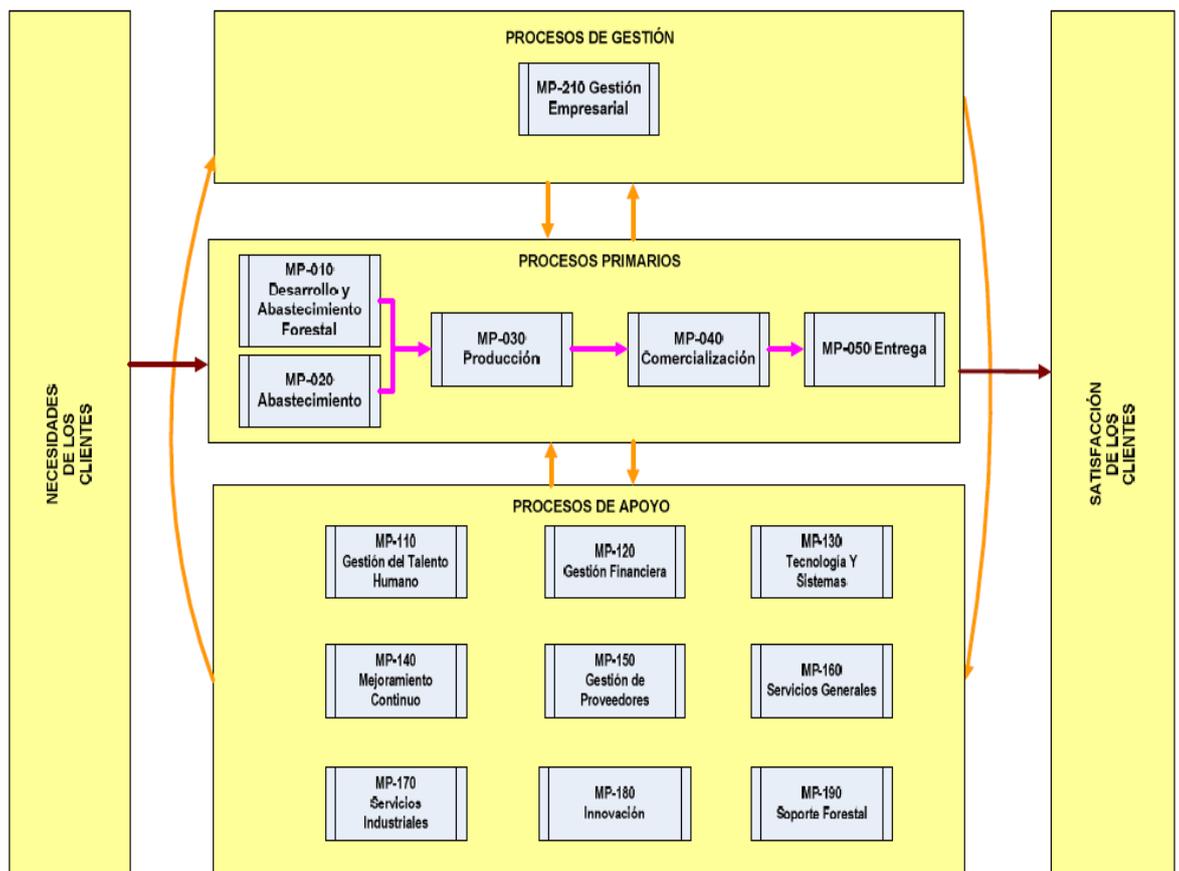
EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P
1/3

3, FLUJOGRAMAS, ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y REGLAMENTOS.

3.1 Flujoograma de los procesos

**FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA
 AGLOMERADOS COTOPAXI S.A**



Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013

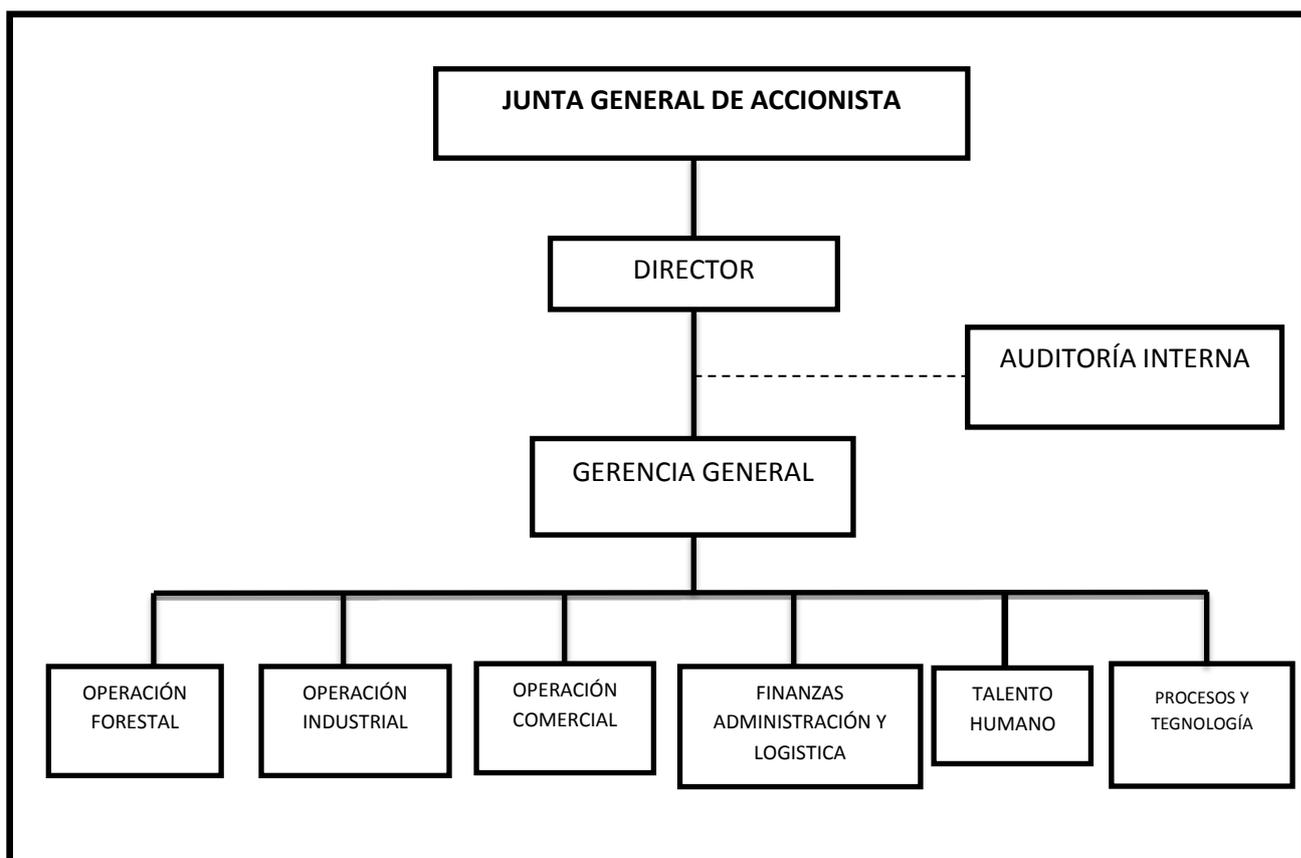


EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P
2/3

3.2 Organigrama Estructural.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A



3.3 Reglamentos

Prohibición del trabajador

- Suspender las tareas
- Ingerir bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones o presentarse bajo sus efectos al trabajo

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P

3/3

- Cometer actos que significan abusos de confianza fraude y otros que impliquen comisión de delito o contravención penal.
- Ofender hostilizar, coaccionar agredir a los compañeros de trabajo dentro o fuera de las dependencias de la compañía
- Abandonar el trabajador su máquina o sitio de trabajo, salvo la existencia de justa causa y previo permiso de su superior.

Obligaciones del trabajador

- Guardar consideración y respeto a sus superiores y compañeros de trabajo.
- Cuidar debidamente las máquinas y herramientas a cargo del trabajador con el objeto de conservarlas en perfecto estado de mantenimiento.
- Marcar personalmente las tarjetas de control de entrada y salida y dejarlas ordenadamente en el tarjetero.
- Someterse a todas las medidas de seguridad, higiene y sanidad que prescriben las autoridades del ramo en general.
- Someterse a exámenes médicos particularmente o generalmente que prescriben los médicos de la compañía.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

A.E

ARCHIVO DE

EJECUCIÓN

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

**ARCHIVO DE
EJECUCIÓN**

1 INFORMACIÓN GENERAL.

- 1.1 Programas de Auditoría para cada componente a revisar.
- 1.2 Lista de Verificación.
- 1.3 Formulario de Registro de No Conformidades.
- 1.4 Formulario de Resumen de las No Conformidades.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A 1/6

PROGRAMA DE AUDITORÍA
RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha:
1	Revisar la estructura de la Organización.	L.V 1/6	L.M.E.Q V.S.F.P	04-12-12
2	Revisar que se encuentren definidas las responsabilidades y autoridad dentro del SGC a través del registro de las No Conformidades.	FRNC 1/10	L.M.E.Q V.S.F.P	06-12-12
3	Identificar el tipo de No Conformidad el personal responsable de la toma de decisiones sobre la aprobación de pruebas y emisión del Ejemplar.	RNC 1/2	L.M.E.Q V.S.F.P	10-12-12

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A 2/6

PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha:
1	Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al procedimiento de Compras, que cumplan con los requisitos especificados.	L.V 2/6	L.M.E.Q V.S.F.P	12-12-12
2	Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades.	RNC 1/2	L.M.E.Q V.S.F.P	17-12-12

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A
3/6

PROGRAMA DE AUDITORÍA
AMBIENTE DE TRABAJO

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha:
1	Verificar si la Organización se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de Calidad.	L.V 3/6	L.M.E.Q V.S.F.P	24-12-12
2	Realizar el Formulario de Registro de No Conformidades.	FRNC 4/10	L.M.E.Q V.S.F.P	27-12-12
3	Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades.	RNC 2/2	L.M.E.Q V.S.F.P	02-01-13

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A
4/6

PROGRAMA DE AUDITORÍA
MANTENIMIENTO DE EQUIPO

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso.
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha:
1	Verificar el funcionamiento de los Equipos e Instalaciones que corresponden al Proceso de Producción.	L.V 4/6	L.M.E.Q V.S.F.P	04-01-13
2	Realizar el Formulario de Registro de No Conformidades.	FRNC 6/10	L.M.E.Q V.S.F.P	07-01-13
3	Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades.	RNC 2/2	L.M.E.Q V.S.F.P	10-01-13

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A

5/6

PROGRAMA DE AUDITORÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el Proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso.
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha:
1	Analizar si la Organización lleva a cabo Auditorías Internas para determinar si el SGC: a) Es conforme con las disposiciones planificadas y los requisitos del SGC establecidos por la Organización. b) Ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.	L.V 5/6	L.M.E.Q V.S.F.P	14-01-13
2	Realizar el Formulario de Registro de No Conformidades.	FRNC 8/10	L.M.E.Q V.S.F.P	16-01-13
3	Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades.	RNC 2/2	L.M.E.Q V.S.F.P	18-01-13

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A 6/6

PROGRAMA DE AUDITORÍA
CONTROL DEL PROCESO DE REALIZACIÓN DE LOS TABLERO

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso.
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por:	Fecha:
1	Verificar si el producto durante el proceso interno y de entrega, incluye: 1. Identificación. 2. Manipuleo, Almacenamiento y Protección.	L.V 6/6	L.M.E.Q V.S.F.P	21-01-13
2	Realizar el Formulario de Registro de No Conformidades.	FRNC 10/10	L.M.E.Q V.S.F.P	25-01-13
3	Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades.	RNC 2/2	L.M.E.Q V.S.F.P	31-01-13

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

L.V
1/6

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE : RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

PROCESO : PERSONAL

N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Se aplica Políticas y Objetivos de Calidad?	X		
2	¿Existe un Manual de Funciones que se asignan a cada trabajador de la empresa; están perfectamente delimitadas y definidas?	X		
3	¿Existe un Director o Jefe de Calidad?	X		
4	¿La Dirección revisa periódicamente la adecuación y eficacia del Sistema de Calidad implantado en la empresa?	X		

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría

√ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

En caso de la responsabilidad de la gerencia no existe ninguna novedad en cuanto a las actividades y programas de la empresa.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

L.V
2/6

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE : PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
PROCESO : PERSONAL

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	¿La industria somete a control a sus Proveedores en adquisición de materiales?	X		
2	¿Los productos que se adquiere cumplen con los requerimientos de Compra?	X		
3	¿El Proveedor es controlado en cuanto al producto referencia, innovación, cantidad, calidad?	X		
4	¿Se cuenta con catálogos de productos y servicios de los Proveedores?	X		
5	¿La organización cuenta con espacios propios para el almacenamiento de equipos, materiales, y productos?	X		

Marcas:

√ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

En cuanto al procedimiento de Compras no se detectó ninguna anomalía en cuanto a la adquisición de material para la realización de los tableros.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

L.V
3/6

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE : AMBIENTE DE TRABAJO

PROCESO : PERSONAL

N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	¿El espacio físico es bueno para realizar las labores encomendadas?	X		
2	¿Son adecuadas las condiciones de trabajo en cuanto a temperatura, humedad, iluminación, ventilación?	X		
3	¿Existen Manuales, Normas o Instrucciones escritas?	X		
4	¿Existe eficacia por parte de la Dirección en motivar e instruir al personal?	X		
5	¿Existe valoración del rendimiento?		X	Hay inexistencia de incentivos para el personal.

Marcas:

- @ Hallazgo de Auditoría
- √ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

La Dirección no incentiva al rendimiento del personal que trabaja en la industria.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

L.V
4/6

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE : MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

PROCESO : PERSONAL

N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Se da un uso adecuado de Maquinaria, e Instalaciones?	X		
2	¿Se encuentran identificados los Activos Fijos Tangibles, mediante hojas y otros medios de identificación?		X	Se realiza solo el registro en el sistema y no a través de un inventario físico.
3	¿Hay uno o dos empleados especialmente capacitados en Mantenimiento de Equipo?	X		
4	¿Existe un control eficaz de los útiles y herramientas en uso?	X		
5	¿Se da uso adecuado de dimensiones, y demás elementos de medida?	X		

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría

√ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

Existe una particularidad no hay identificación de los Activos Fijos Tangibles.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

L.V
5/6

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE : SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO : PERSONAL

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Aplica Normas ISO de Calidad?	X		
2	¿Cuenta la Organización con un Control de Calidad?	X		
3	¿Se implanta Políticas de Calidad dentro del Departamento de producción?	X		
4	¿Se establece un Manual de Calidad y Procedimientos en la Entidad?	X		
5	¿Están definidos los estándares de Calidad a los cuales debe sujetarse la Empresa?	X		

Marcas:

✓ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

En cuanto al sistema de gestión de calidad no se detectó ninguna anomalía en cuanto a la aplicación del mismo.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

L.V

6/6

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE : CONTROL DEL PROCESO DE REALIZACIÓN DE LOS
TABLEROS

PROCESO : PERSONAL

N°	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Los distintos procedimientos se someten acciones, verificaciones y revisiones?		X	En ocasiones existen errores; porque el personal realiza duplicidad de funciones.
2	¿Existe limpieza en cada área o sección?	X		
3	¿Existe la debida identificación del material en proceso o almacenado?	X		
4	¿Existe una utilización adecuada de las instalaciones?	X		
5	¿Se mantiene una utilización y cumplimiento adecuado de los materiales y documentos?	X		
6	¿Se mantiene limpia la Maquinaria, útiles y herramientas?	X		
7	¿Se da seguimiento estricto de las fases programadas?	X		

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría

√ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

La aplicación reiterada del control de calidad es evidente, ya que por ello se produce errores que se ven reflejados en la empresa Aglomerados Cotopaxi.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

FRNC

1/3

**FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
AMBIENTE DE TRABAJO**

REPORTE DE NO CONFORMIDADES	N/C N° 5	Fecha: 27-12-12
@ { No se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para valorar el rendimiento del personal que cooperen al progreso de sus trabajadores.	Área: Departamento de Producción	
	Ref: L.V 3/6	
A.- No Conformidad (descripción)		
Se toma poco interés en aplicar una costumbre de incentivar a sus trabajadores en cuanto a su trabajo. Los proyectos que se aplican en la empresa no conllevan a planificar ni implantar el valorar el trabajo de su personal.		
Emisor: Erazo Lidia y Flores Valeria	Fecha:	27-12-12
B.- Disposición y Acciones inmediatas:		
Se debe incrementar el hábito de que si el personal cumple sus labores encomendadas de forma eficaz y eficiente sean retribuidos económicamente o con días de descanso. Porque un trabajador contento trabaja con responsabilidad.		
Responsable: Carlos Valdivieso	Fecha:	27-12-12
C.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficacia del Sistema de Calidad mediante la comprobación de los procesos y desarrollo del trabajo en el área de producción si los procedimientos que se aplica, son los correctos para la consecución de una calidad óptima.		
Responsable: Erazo Lidia y Flores Valeria		

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

FRNC
2/3

FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
MANTENIMIENTO DE EQUIPO

REPORTE DE NO CONFORMIDADES	N/C N° 6	Fecha: 07-01-2013
@ { No existen identificaciones de los Activos Fijos Tangibles, mediante documentación.	Área: Departamento de Producción	
	Ref: L.V 4/6	
A.- No Conformidad (descripción)		
<ul style="list-style-type: none"> No se efectúan acciones de verificación y validación, concernientes a la identificación de los equipos. No están definidos no los aplican. 		
Emisor: Erazo Lidia y Flores Valeria	Fecha:	07-01-2013
B.- Disposición y Acciones inmediatas:		
Que el personal identifique cada uno de los Equipos que son utilizados a través de formularios, que especifiquen el nombre del equipo, su función y año de adquisición.		
Responsable: Carlos Valdivieso	Fecha:	07-01-2013
C.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficacia del Sistema de Calidad mediante la comprobación de los procesos y desarrollo del trabajo en el área de producción si los procedimientos que se aplica, son los correctos para la consecución de una calidad óptima.		
Responsable: Erazo Lidia y Flores Valeria		

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

FRNC

3/3

FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
CONTROL DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DE LOS
TABLEROS

REPORTE DE NO CONFORMIDADES	N/C N° 10	Fecha: 25-01-2013
@ { En muchas de las ocasiones no se aplica acciones de verificación, revisión y control para la realización del producto.	Área: Departamento de Producción	
	Ref: L.V 6/6	
A.- No Conformidad (descripción)		
<ul style="list-style-type: none"> No existe suficiente control por parte del supervisor que verifique la calidad de la industria en un 100%. Existe un programa, de seguimiento y evaluación de la eficacia en la Producción, el cual no es aplicado correctamente. El personal en muchas de las ocasiones es multifuncional. 		
Emisor: Erazo Lidia y Flores Valeria	Fecha:	25-01-2013
B.- Disposición y Acciones inmediatas:		
Todos los procesos de fabricación deben pasar por inspecciones; tanto sean necesarios a juicio de la Dirección de forma que se compruebe que cumplen con los estándares de calidad para la que han sido fabricados.		
Responsable: Carlos Valdivieso	Fecha	25-01-2013
C.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficacia del Sistema de Calidad mediante la comprobación de los procesos y desarrollo del trabajo en el área de producción si los procedimientos que se aplica, son los correctos para la consecución de una calidad óptima.		
Responsable: Erazo Lidia y Flores Valeria		

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

RNC

1/1

RESUMEN DE NO CONFORMIDADES

RESUMEN DE NO CONFORMIDADES

Objetivos de la Auditoría:

- Determinar la Conformidad o No Conformidad de los elementos del Sistema de Calidad con los requisitos especificados.
- Determinar la eficacia del Sistema de Calidad implantado en relación al cumplimiento de los objetivos de calidad específicos.
- Proporcionar al auditado una oportunidad para mejorar el Sistema de Calidad.

Alcance de la Auditoría

Este examen cubrirá el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2011, tiempo durante el cual se realizaron las actividades de la Empresa “La Aglomerados Cotopaxi S.A.”

Fecha: 30-01-2013

Tesistas: Erazo Lidia y Flores Valeria

Auditada: Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.

HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO N/C
AMBIENTE DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • El personal no cuenta con incentivos en sus labores de trabajo 	NO CONFORMIDAD MENOR
MANTENIMIENTO DE EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de identificación y codificación de activos fijos. 	NO CONFORMIDAD MAYOR
PROCESO DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> • En el Proceso del Producto terminado en ocasiones no se realiza la debida verificación y revisión de la industria. 	NO CONFORMIDAD MAYOR

Preparado por: **L.M.R.Q V.S.F.P**

Fecha: **03-12-2012**

Revisado por: **P.G.L.F**

Fecha: **02-02-2013**



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

ENC

1/1

EVALUACIÓN FINAL DE LAS NO CONFORMIDADES

NO CONFORMIDAD MAYOR	Es la ausencia o incumplimiento parcial de un elemento del Sistema de Calidad en toda la Empresa.
NO CONFORMIDAD MENOR	Es el incumplimiento de una parte de un elemento del Sistema de Calidad en toda la Empresa.
NO CONFORMIDAD CRÍTICA	Es la ausencia o incumplimiento total de un elemento del Sistema de Calidad en toda la Empresa.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME

INFORME DE AUDITORÍA

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME

1/6

INFORME

Latacunga, 12 de Febrero del 2013

El presente trabajo de Auditoría de Calidad se llevó a cabo en la línea de Producción de la “Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.” A través del mismo se pudo observar que la entidad cuenta con un Manual de Calidad y Procedimientos de la misma manera se analizaron, documentos y registros correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad.

Se aplicaron cuestionarios para medir la eficiencia y eficacia de sus procesos, el plan de verificación de los medios de medición y de mantenimiento de los equipos tecnológicos y no tecnológicos, además de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A se ocupa de la producción de tableros en la provincia. Esta área cuenta con una nómina de 40 trabajadores con un nivel educacional medio.

Objetivo de Auditoría

- Determinar la Conformidad o No conformidad de los elementos del Sistema de Calidad con los requisitos especificados.
- Determinar la eficacia del Sistema de Calidad implantado en relación al cumplimiento de los objetivos de Calidad específicos.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME

2/6

- Proporcionar al Auditado una oportunidad para mejorar el Sistema de Calidad

El trabajo se realizó de acuerdo con, la ISO 9001-2000 referente al Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto a los requisitos a las actividades y procesos que se debe aplicar en la empresa, establecido por la Organización Internacional de Normalización. El mismo que permitió cumplir con los objetivos propuestos en el trabajo.

Se elaboró un Programa de Auditoría de acuerdo a la planificación del Sistema Gestión de Calidad implementada, los cuestionarios para medir la eficiencia y eficacia de los procesos. Nos apoyamos además en los requerimientos exigidos luego del examen preliminar efectuado los objetivos trazados. De manera general se verificó que la entidad no aplica Políticas de Sistema de Calidad.

Conclusiones

Luego del examen realizado, teniendo en cuenta las deficiencias detectadas en el transcurso de la Auditoría se determina que en el área de producción de la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A no se cumple en su totalidad los objetivos planteados por el Sistema de Gestión de la Calidad, porque no existe la entrega del personal hacia la empresa lo cual disminuye la eficiencia y la eficacia de los procesos de producción A continuación se detallan las principales conclusiones:

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME

3/6

1. La evaluación del desempeño personal no se desarrolla en forma correcta, ya que no existe una persona adecuada para dicha acción.
- 2.- No se aplican cuestionarios para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos de producción.

A continuación se detallan de una forma más amplia los resultados obtenidos mediante la aplicación del programa propuesto.

Resultados

En relación con las verificaciones realizadas en la entidad, se apreció de modo general que no se lleva a cabo con las disposiciones establecidas que inciden de manera parcial en el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de los procesos del sistema; porque fueron detectados algunos aspectos que impiden el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas planteadas por la empresa por ende pueden incidir negativamente en la Gestión de la Calidad y en la satisfacción del cliente.

Al aplicar el programa propuesto se obtienen las No Conformidades detalladas a continuación:

- 1.-No se toma interés en aplicar motivaciones a su personal.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME

4/6

No existe un programa adecuado de inducción, capacitación, seguimiento y evaluación de la eficacia de la formación de los recursos humanos.

2.-No se toma interés en aplicar motivaciones a su personal.

No existe un programa adecuado de inducción, capacitación, seguimiento y evaluación de la eficacia de la formación de los recursos humanos.

3.-No se efectúan acciones de verificación y validación, concernientes a la identificación de los equipos.

No están definidos no los aplican.

4.-No existe suficiente control por parte del supervisor que verifique la calidad de la industria en un 100%.

Existe un programa, de seguimiento y evaluación de la eficacia en la Producción, el cual no es aplicado correctamente.

El personal en muchas de las ocasiones es multifuncional.

6.-Luego de realizar el estudio y análisis, concluimos que no cumplen en su totalidad las revisiones llevadas a cabo por la Dirección de la empresa.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME

5/6

Recomendaciones

A partir de las No Conformidades detectadas en la Auditoría se recomienda a la dirección de la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. tomar las siguientes Acciones Preventivas:

- Programar o implementar instrucciones de capacitación sobre Calidad al personal de producción, con la visión de lograr un clima organizacional adecuado para cumplir con las metas planteadas, ya que al momento de implantar un Sistema de Gestión de Calidad es importante tomar en cuenta que la Calidad es el trabajo de todos los miembros de la industria, por lo que es necesario, informar, y reflexionar, para poder asegurarse de que el personal contribuye al logro de los objetivos.
- Que el personal identifique cada uno de los Equipos que son utilizados a través de formularios, que especifiquen el nombre del equipo, su función y año de adquisición, ya que de esta manera se fomentará la responsabilidad y el cuidado de cada uno de los equipos de producción, que a su vez evitara pérdida económica y física de los equipos.
- Todos los procesos de fabricación deben pasar por inspecciones; tanto sean necesarios a juicio de la Dirección de forma que se compruebe que cumplen con los estándares de calidad para la que han sido fabricados, lo cual generara

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME

6/6

la obtención de nuevos clientes y la satisfacción de los mismos tanto nacionales como internacionales.

Los hallazgos desarrollados en el transcurso de la Auditoría fueron puestos en conocimiento de las personas interesadas y discutidos previamente antes de la presentación del Informe de Auditoría. De existir alguna discrepancia con el contenido del Informe, la entidad auditada debe informar al Grupo de Auditoría.

Hacemos constar nuestro agradecimiento al Gerente, y trabajadores de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.

F.-----

Ing. Carlos Valdivieso

GERENTE DE LA EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

F.-----

L&V ASOCIADOS

Srta.: Lidia Erazo

REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA DE AUDITORÍA L&V AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”
Panamericana Norte Km. 21
Lasso - Cotopaxi
AUDITORÍA DE CALIDAD
AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

SEGUIMIENTO

1/2

SEGUIMIENTO

Latacunga, 12 de Febrero del 2013

Ing.

Carlos Valdivieso

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, de quienes conformamos el grupo de tesis que realizaron su trabajo de investigación a su distinguida empresa, a la vez ponemos a su conocimiento que se llevó a cabo de manera efectiva el seguimiento en base a los resultados obtenidos de la aplicación de la Auditoría de Calidad su aporte contribuyó a que se respetara a la vez diera cumplimiento a las recomendaciones sugeridas en el Informe de Auditoría.

Para lo cual fue necesario realizar las siguientes actividades:

Con el Informe General en poder del Ing. Carlos Valdivieso, se procedió a la decisión de los criterios y condiciones para dar un adecuado seguimiento a las observaciones y recomendaciones obtenidas por el Equipo Auditor.

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013



EMPRESA “AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.”

Panamericana Norte Km. 21

Lasso - Cotopaxi

AUDITORÍA DE CALIDAD

AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

SEGUIMIENTO

2/2

- Para lograrlo, se acordó con el Director General de la Empresa, que se apliquen y se informen de forma correcta las políticas para el manejo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Para garantizar el cumplimiento de las recomendaciones en forma oportuna, se aceptó el establecimiento de mecanismos de supervisión, para apoyar a la empresa durante su instrumentación.
- Seguidamente se establecieron los parámetros necesarios que permitirán llevar a cabo una Auditoría de Seguimiento.

El período el cual se llevó a cabo el seguimiento estuvo comprendido desde el 12 de Febrero del 2013; dando seguimiento a las actividades mencionadas con posterioridad.

Atentamente:

F.-----

Srta. Lidia Erazo

F.-----

Srta. Valeria Flores

Preparado por: L.M.R.Q V.S.F.P	Fecha: 03-12-2012
Revisado por: P.G.L.F	Fecha: 02-02-2013

Conclusiones

- El presente documento cuenta con un enfoque general acerca de las categorías fundamentales las mismas que sirvieron de base para la iniciación de nuestra investigación, ya que toda empresa se maneja a través de la gestión tanto administrativa como financiera mismas que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos, siendo ACOSA una empresa industrial se dedica a la transformación de los materiales en productos ya terminados, así mismo el control interno es de mucha relevancia ya que mediante este se puede proporcionar una seguridad razonable hacia el cumplimiento de los objetivos y finalmente la auditoria de calidad es un examen para evaluar el cumplimiento de la calidad.

- Luego de haber realizado la investigación, se determina que la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., ha crecido como empresa industrial con el pasar de los años, por tanto ha tenido varios cambios especialmente en los procesos productivos con la finalidad de mejorar continuamente la calidad de los materiales que transforma, a más de ello la misma ha obtenido un crecimiento competitivo al ser poseedores del cultivo de su propia materia prima como es el pino, lo cual garantiza la disponibilidad, calidad y bajo costo de sus tableros.

- A través del desarrollo de la Auditoria de Calidad se determinó que no se realiza una evaluación profunda al personal ya que no se considera a una persona específica para dicha práctica, lo cual impide el rendimiento efectivo por parte del empleado hacia la empresa; asimismo se estableció los índices de Calidad aplicables a cada Subcomponente evaluado.

- A través de la evaluación planteada en el examen se concluye que la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A pese a contar con manual de funciones y procesos, lo que permite realizar el control interno satisfactoriamente, enfrenta un pequeño desequilibrio en el cumplimiento de los objetivos.

Recomendaciones

- Se pide que para cualquier trabajo de investigación se enfoque en el marco teórico por ende se realice un estudio absoluto de las categorías fundamentales, ya que permite obtener conocimientos y bases esenciales para el reconocimiento de la empresa, a su vez permitirá presentar un trabajo eficiente y eficaz.

- Es de suma importancia la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación tales como la encuesta, la entrevista y la observación, puesto que permiten acercarnos más a la realidad de la empresa y por ende tener una apreciación más cercana a sus problemas y de tal forma a sus posibles causas y efectos.

- Los miembros Directivos deberían dar a conocer por medio de charlas, conferencias, talleres, etc., la importancia que tiene la evaluación al personal, además delegar a una persona exclusiva para que realice la evaluación, ya que incrementaría su nivel de conocimientos y podrían determinar por si mismos los beneficios que esta brinda dentro de una organización.

- La participación en el cumplimiento de las políticas deberán ser consecutivas por cada uno de sus miembros ya que constituye un aporte fundamental para el desarrollo de la institución, llevar un control permanente en el cumplimiento de los objetivos, y de esta manera brindar seguridad a sus empleados y socios.

3.8 Referencias Bibliográficas

Bibliografías Citadas

- ARTER, Dennis, R., (2004), “Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento”, TERCERA EDICION, Ediciones Díaz de Santos, Pag. 23.
- DEBAS, FERRERO, Manuel,(2002) “Organización Empresarial” Segunda Edición. Ecoe Editorial, México, Pág. 25-30.
- DEBEAS, Antonio, (1993), “Organización y administración de empresas”, Segunda edición, editorial Mc Graw-Hill, España, Pág. 25.
- ESTUPIÑAN, Gaitán Rodrigo,(2006), “ Control Interno y fraudes”, segunda edición, Ecoe ediciones, Bogotá. Pág. 25.
- HURTADO, Darío, (2008) “La Gestión Administrativa”, primera edición, ITM Ediciones, Medellín Colombia, Pág. 47.
- JONES, D, Eduardo, (1990) “Empresas industriales” tercera edición, editorial CECSA, Pág. 15- 17-29-25.
- MANTILLA, Samuel, Alberto, (2005) “Control Interno Informe Coso”, Cuarta Edición, Ecoe Editorial, Colombia, Pág. 14-89.
- OSORIO VALENCIA, José E., (2006),” Gestión Financiera Empresarial”, primera edición, Editorial Pontificia Universidad Javeriana, Pág. 6.
- PARSOWITH, B, Scott, (2000),”Principios Básicos de la Auditoria de la calidad”, Segunda Edición, Ediciones Díaz de Santos, México. Pág. 5
- PERDOMO, Moreno, Abraham, (2004), “Fundamentos de control interno”, novena edición, Cengage Learning Editores, Pág. 6.

- REYES PONCE, AGUSTÍN. (2004), "Administración de empresas, teoría y práctica". Primera y segunda parte. México, Editorial Limusa-Wiley, SA, Pág.2.
- TERRY, JORGE R.(1972) "Principios de administración". México, Editorial CECSA, Pág.4.
- VILA ESPESO Miguel Ángel, ESCUDER VALLÉS Roberto, ROMERO RODRÍGUEZ Rosalía, (2001), "Auditorías Internas de Calidad", Primera Edición, Ediciones Díaz de Santos, Pág.20

Bibliografías Consultadas

- ALBORNOZ, H, Cesar, (2006), "Gestión Administrativa y financiera", segunda edición, Ecoe Editorial, México, Pág. 20.
- ARTER, Dennis, R., (2003), "Auditoras de Calidad para Mejorar La Productividad", tercera edición, Ediciones ASQ Quality Press, Pág. 34-35.
- BERNAL, Cesar, Augusto, (2006), "Metodología de la Investigación"; Segunda edición, editorial Leticia Gaona Figueroa, México, Pág. 56.
- FAINSTEIN, Héctor y ABADI Mauricio (2009)" Gestión Financiera, tercera edición, Ecoe Editorial, México, Pág. 45
- FERNANDEZ, Hatre, Alfonso, (2002) "Auditoria de calidad" Segunda Edición, Ediciones ASQ Quality Press, Pág. 10-12.
- MANTILLA, Samuel, Alberto, (2005) "Control Interno Informe Coso", Cuarta Edición, Ecoe Editorial, Colombia, Pág. 6-95-135-136-138.
- Miguel Ángel Vila Espeso, Roberto Escuder Vallés, Rosalía Romero Rodríguez, (1999), "Auditorías internas de la calidad", Ediciones Díaz de Santos, México. Pág. 23.
- PENAGOS, Álvaro, (2007), "Fundamentos de Control Interno", quinta edición, Cengage Learning Editores, Pág. 20
- PERDOMO, Moreno, Abraham, (2004), "Fundamentos de control interno", novena edición, Cengage Learning Editores, Pág. 6-20

- VILAR, BARRIO, José Francisco, (2001) “La Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad”, Tercera edición, Fundación Confederal, México, Pág. 25.

Bibliografía Virtual

- <http://www.buenastareas.com/ensayos/GestionAdministrativa/1795951.html/14:51/23-10-2012>.
- <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestionadministrativa.html/11:45/24-10-2012>.
- <http://www.auditoresycontadores.com/contabilidad/que-es-el-control-interno-y-que-ventajas-tiene/12:49/24-10-2012>.
- <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml/01:30/24-10-2012>.
- <http://www.iess.gob.ec/documentos/normas/Normas%20de%20Control%20Interno.pdf/12:47/25-10-2012>.
- <http://www.mitecnologico.com/Main/AuditoriaDeCalidad/16:00/25-10-2012>
- <http://informandodecalidad.wordpress.com/2008/04/09/definicion-de-auditoria-de-calidad//17:51/25-10-2012>.
- <http://www.unl.edu.ec/juridica/wp-content/uploads/2010/03/M%C3%B3dulo-42010.pdf/12:11/27-10-2012>.

ANEXOS

ANEXO N.- 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.
Ing. Contabilidad y Auditoría
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE

Objetivo: Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determinar cómo está marchando la empresa en el ámbito productivo así como el mejoramiento de la calidad.

- 1. ¿Cómo controla la calidad de los productos que brinda la empresa Aglomerados Cotopaxi?**
- 2. ¿Cómo se puede supervisar la efectividad de los planes producción?**
- 3. ¿La empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. utiliza índices de calidad para la producción de los tableros?**
- 4. ¿Qué mecanismos utiliza para dar a conocer la existencia de la variedad de los productos con los que cuenta la empresa?**
- 5. ¿Cuáles son las políticas a las que deben regirse los trabajadores en el proceso de producción?**
- 6. En el Manual de calidad se incluye los procedimientos establecidos para la producción?**
- 7. La empresa Aglomerados Cotopaxi dispone de materia prima suficientes para la producción de los tableros?**
- 8. Bajo que normas de calidad produce los tableros la empresa aglomerados Cotopaxi?**
- 9. El personal del departamento de producción se rige bajo normas o políticas para realizar los tableros?**
- 10. Se aplica procedimientos para evaluar al personal de producción?**

ANEXON.- 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.

Ing. Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE PRODUCCIÓN

Objetivo: Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determinar cómo está cumpliendo las actividades planificadas en el departamento de producción.

- 1. ¿Usted conoce acerca de la Calidad de Producción?**
- 2. ¿Realizan capacitaciones para los trabajadores en el tema de producción?**
- 3. ¿Cuáles son los procesos que realizan en la elaboración de los productos?**
- 4. ¿Cada qué tiempo adquiere Materia Prima para la elaboración de los productos?**
- 5. ¿Utilizan maquinaria adecuada para el proceso de producción?**
- 6. ¿Cada qué tiempo se da mantenimiento a las maquinarias utilizadas para el proceso de producción?**
- 7. ¿El personal de planta están acorde a las necesidades que requiere la empresa?**
- 8. ¿El personal con que cuenta la empresa es estable?**
- 9. ¿El personal de la empresa cuenta con los materiales y uniformes adecuados para el trabajo requerido?**
- 10. ¿Usted cree que los clientes están satisfechos con los productos elaborados?**

ANEXO N.- 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.
Ing. Contabilidad y Auditoría
ENTREVISTA DIRIGIDA AL CLIENTE

Objetivo: Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determinar cómo está marchando la empresa en el ámbito productivo así como el mejoramiento de la calidad.

- 1. Adquiere usted productos que oferta la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.?**
- 2. ¿Cree usted que los materiales que actualmente ofrece la empresa aglomerados Cotopaxi S.A. es de su total satisfacción?**
- 3. ¿Cómo cliente y comprador de tableros aglomerados cómo ve la calidad del material?**
- 4. ¿Conoce usted como se obtiene los materiales para la elaboración de los tableros de dicha empresa?**
- 5. ¿A su criterio cree usted que la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. cumple con las normas de calidad como son las ISO en sus materiales?**
- 6. ¿Cree usted que la empresa es una industria que garantiza calidad en sus productos y mejora constantemente?**
- 7. ¿En caso de adquirir los materiales que transforma la Empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.; cual es el motivo que lo lleva a su compra?**
- 8. ¿Considera usted que las labores que realiza la empresa Aglomerados Cotopaxi están encaminadas al mejoramiento de la calidad de sus materiales?**

9. ¿Cree usted que la Empresa Aglomerados Cotopaxi Cumple con los requisitos establecidos por la Ley para ser una empresa que fomenta la calidad y la satisfacción del cliente?

ANEXO N.- 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.

Ing. Contabilidad y Auditoría

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE PRODUCCIÓN

Objetivo: Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determinar cómo se está cumpliendo las actividades planificadas en el departamento de producción

Introducciones:

- Marque con un visto la respuesta que más se acerque a su realidad.
- Solo elija una opción de las planteadas.

Preguntas:

1. ¿Conoce usted que es una Auditoría de Calidad?

Si
No

2. ¿Conoce Usted si la Empresa Aglomerado Cotopaxi S, A cuenta con un Sistema de Control Interno?

Si
No

3. ¿Cada cuánto son planificadas las actividades de la empresa?

Diario
Semanal
Mensual
Trimestral
Semestral
Anual.

4. ¿Conoce usted si en la empresa se están aplicando correctamente las normas de calidad ISO?

Si

No

5. ¿Considera que la aplicación de una Auditoría de Calidad en la Empresa Aglomerados Cotopaxi es necesaria y que mejorara el Sistema de Gestión de Calidad?

Si

No

6. ¿Tiene conocimiento sobre los procesos que se llevan a cabo en el departamento de producción?

Si

No

7. ¿Según su criterio en qué nivel se han cumplido los objetivos establecidos en su departamento?

Alto

Medio

Bajo

8. ¿Existen reglamentos y manuales de procesos para ejecutar la transformación de los tableros?

Si

No

9. ¿Las actividades o funciones que Usted desempeña están acorde a su perfil profesional?

Si

No

10. ¿Considera Usted que la Empresa Aglomerados Cotopaxi requiere de cambios que ayuden a mejorar los procedimientos de producción y la calidad de los productos que oferta?

Si

No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO N.-5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.

Ing. Contabilidad y Auditoría

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Objetivo: Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determinar cómo se está cumpliendo las actividades planificadas en el departamento de producción

Introducciones:

- Marque con un visto la respuesta que más se acerque a su realidad.
- Solo elija una opción de las planteadas.

Preguntas:

1. ¿Cree Usted que es importante aplicar una Auditoría de Calidad en el departamento de producción de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A?

Si
No

2. ¿Cómo departamento administrativo ha contribuido para incentivar la mejora de la calidad del producto?

Si
No

3. ¿Existen procedimientos de control administrativo en el departamento de producción para contribuir a la calidad del producto?

Si
No

4. ¿El departamento administrativo puede proporcionar información acerca de la planificación en el departamento de producción inmediatamente, cuando se lo solicitan?

Si

No

5. ¿Según su criterio por cuál de las siguientes razones cree usted que se debería aplicar una Auditoría de calidad en el departamento de producción?

Para mejorar la capacidad de producción

Para mejorar el sistema de gestión de calidad

Para determinar debilidades y oportunidades

6. ¿La Administración de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A cada cuanto tiempo rinde cuentas de las actividades que son ejecutadas?

Mensual

Semestral

Trimestral

Anual

Nunca

7. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación el personal que se encuentra su cargo?

Mensual

Semestral

Trimestral

Anual

Nunca

8. ¿Cree que los procesos y proyectos ejecutados por la empresa Aglomerados Cotopaxi están acorde a las necesidades del usuario en cuanto al mejoramiento de la calidad?

Si

No

9. ¿Cómo califica Usted al personal que se encuentra a cargo de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.?

Excelente

Bueno

Malo

10. ¿Cree usted que la Auditoria de Calidad ayudara a mejorar la calidad del producto que oferta la empresa y mediante esta incrementara el margen de producción y comercialización?

Si

No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N.-6

CERIFICADOS DE CALIDAD NACIONAL DE LA OAE

<p>Certificado EC09/7596</p> <p>El sistema de gestión de</p> <p>AGLOMERADOS COTOPAXI S.A. Panamericana Norte, Km. 21 desde Latacunga, Lago, Ecuador</p> <p>ha sido evaluado y verificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de</p> <p>ISO 9001:2008</p> <p>Para las siguientes actividades:</p> <p>El alcance registrado aparece en la página 2 de este certificado.</p> <p>Las excepciones sobre el alcance de este certificado y la aplicación de los requisitos de ISO 9001:2008 deberán ser consultados a la organización.</p> <p>Este certificado es válido desde 27 Enero 2012 hasta 26 Enero 2015 y permanece válido a condición de satisfactorias auditorías de seguimiento.</p> <p>Auditoria de recertificación se prevé para 21 Enero 2015</p> <p>Excepción 3, certificado vigente 27 Enero 2009</p> <p>Esta es una certificación multisitio.</p> <p>Detalles de sitios adicionales están listados en páginas posteriores.</p> <p><i>[Firma]</i> Autorizado por Mauricio Rodríguez</p> <p>SGS del Ecuador S.A. Sistema & Servicios Certification Av. Marina de Flores, Vía a Dársel Km 5.5 (Junto al Colegio Dolores Suñero) 17030, 0412 330200 www.sgs.com</p> <p>Page 1 of 2</p>	   <p>CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD No OAE CSC C 18-002</p>	<p>Certificado EC09/7596, continúa</p> <p>AGLOMERADOS COTOPAXI S.A. ISO 9001:2008</p> <p>Emisión 3</p> <p>Alcance detallado:</p> <p>Diseño, Fabricación y comercialización de productos de madera sólida; tableros aglomerados y MDF, crudos, especiales y recubiertos (papel melamínico, "finish foil", y chapa de madera).</p> <p>Sitios adicionales:</p> <p>Panamericana Norte, Km. 21 desde Latacunga, Lago, Ecuador</p> <p>Av. De los Granados E13-70 o Isla Maryrhena, Quito, Ecuador</p>    <p>CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD No OAE CSC C 19-002</p> <p>Page 2 of 2</p>
--	---	--













4870

ANEXO N.-8
CERTIFICACION FORESTAL FSC

CERTIFICATE

CERTIFICATION CODE: CU-FM/COC-81114

Field of activity
FSC
FSC Forest Management/Chain of Custody (FM/COC)

Issued to
AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.
Quito, ECUADOR
Project in: ECUADOR

Standard
FM/CU Generic (adapted) standard
COC Generic Forest Stewardship Standard adapted for Ecuador V8.1

Valid until: 27 December 2016

The validity of this certificate shall be verified on www.fsc.org

Control Union Certifications declares to have inspected the activity and/or products of the above mentioned certificate holder, and have found them in accordance with the standards mentioned above.

This certificate covers the activity and/or products as mentioned in the aforementioned scope of this certificate. A full list of product groups covered by the certificate can be found on the FSC database of registered certificates (www.fsc.org).

This certificate itself does not constitute evidence that a particular product supplied by the certificate holder is FSC-certified (or FSC Controlled Wood). Products offered, shipped or sold by the certificate holder can only be considered covered by the scope of this certificate when the required FSC claim is clearly stated on invoices and shipping documents.

This certificate is in force until further notice, provided that the above mentioned client continues meeting the conditions as laid down in the client contract with Control Union Certifications. Based on the annual inspections that Control Union Certifications performs, this certificate is updated and kept into force.

Date of certification:
28 December 2015
Place and date of issue:
Zwolle, 29 December 2015

CERTIFICATE No: CU0104FM/COC-81114
REGISTRATION No: CU-81114



Declared by:

On behalf of the Managing Director

Mr. H. Bergstra

Control Union Certifications
Museumlaan 4-6
8111 SZ ZWOLLE
The Netherlands
<http://www.controlunion.com>
tel. +31(0)30 4261101

1 of 3

CONTROL UNION CERTIFICATIONS

ANEXO N.-9
SISTEMA DE CONTROL BASC V3-2008



Business & Security Standard Compliance

World BASC Organization

Certifies that:
Certifica que:

AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.
Panamericana Norte Km. 21 Sector Lasso, Latacunga - Ecuador

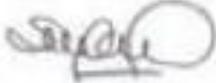
Has been evaluated and approved in reference to BASC Standards Version 3-2008
RMS C-TPAT in its operations as:
Exportar in Latacunga, Ecuador.
Ha sido evaluada y aprobada con respecto a la Norma y Estándares BASC Versión 3-2008
RMS C-TPAT en su operación como
Exportador en Latacunga, Ecuador.

This certificate is subject to the achievement of the International Security
Standards of World BASC Organization in accordance
with the certified company.
Esta aprobación está sujeta al cumplimiento de los Estándares Internacionales de
Seguridad de World BASC Organization, en acuerdo con la empresa certificada.

Certification / Certificación N° ECUUI000148-1-2

Valid/Expedición: Septiembre 27 de 2011 Expiry/Vencimiento: Septiembre 27 de 2012



 Suzanne Lemaitre Gómez General Manager World BASC Organization	 Araceli Raut Presidenta BASC Capítulo Pichincha	 Daniel Rambow Representante de los Estados Unidos de CEPINAS Advisor para Ecuador Security Code WSO: 12107
---	--	---

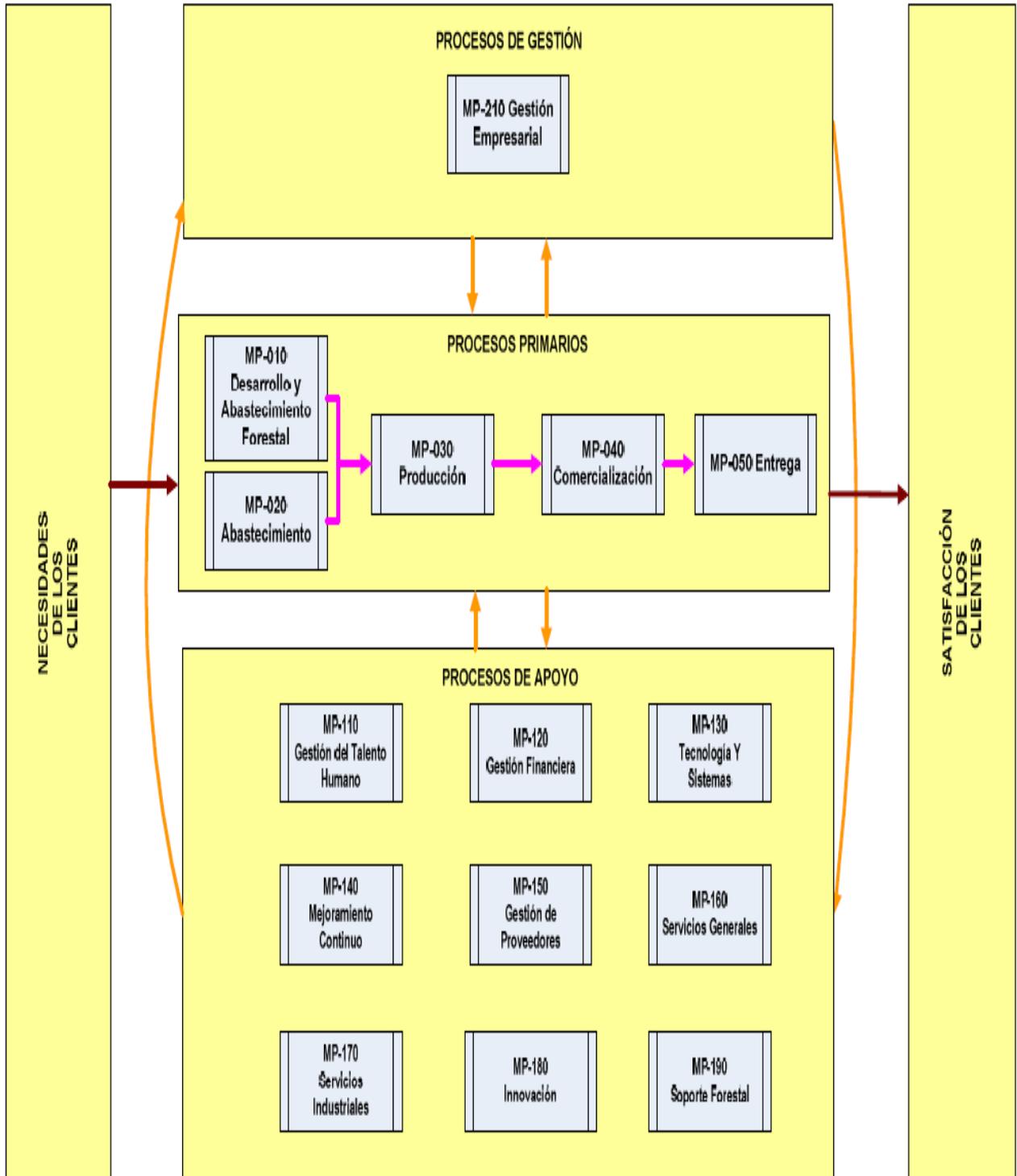
ANEXO N.-10
INSUMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD

RESINAS	AMÍNICAS Y FENÓLICAS
PARAFINA	
ENDURECEDOR	SULFATO DE AMONIO
MADERA DE PINO Y EUCALITO	
INMUNIZANTE CONTRA EL HONGO	MANCHA AZUL

ANEXO N.-11
PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS

TIPOS	DESCRIPCIÓN
ACOPLAC	Tablero de Partículas sin recubrimiento
PACOPLAC	Tablero de partículas con recubrimiento
DURAPLAC	Tablero de partículas con recubrimiento
MADEPLAC	Tablero de partículas recubierto
FIBRAPLAC	Elaborado con fibras de pino
FINGER JOINT	Listones de madera solida
FIBRALIGHT	Elaborado con fibras de pino
DURAFIBRA	Elaborado con fibras de pino
MADEFIBRA	Elaborado con fibras de pino
PINOPLAC	Tablero compuesto por listones
MADERA ASERRADA	Piezas de madera aserrada con pino

ANEXO N.-12
FLUJO GRAMA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA
AGLOMERADOS COTOPAXI S.A



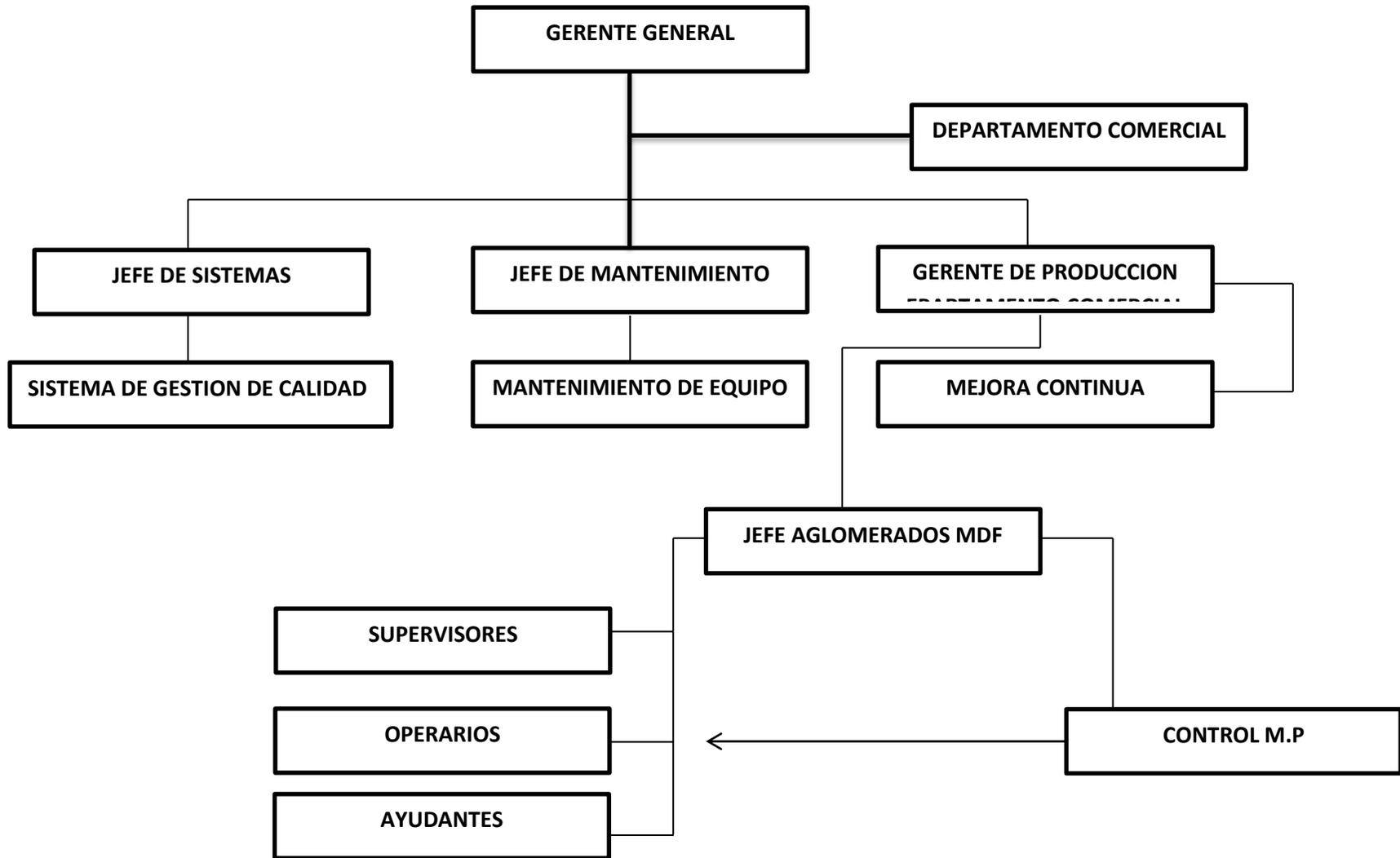
ANEXO N.-13

PROCESOS PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN



ANEXO N.-14

PROCESOS PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN



ANEXO N.- 15
IMAGEN CORPORATIVA



ANEXO N.- 16
DESECHOS SOLIDOS



ANEXO N.- 17
AREA PRODUCTIVA



ANEXO N.- 18
PROCESO MECANIZADO



ANEXO N.- 19

ACABADOS



1. Lijado



2. Sellado



3. Tinte



4. Laca