



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

### CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### TESIS DE GRADO

#### TEMA:

**“AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL PROCESO Y EMPAQUE DE CEREALES DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.**

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

#### **Autores:**

Gallo Pacheco Marco Vinicio

Heredia Llumiluisa Bertha Margarita

#### **Director:**

Mba. Ing. Cárdenas Cárdenas Marcelo

Latacunga – Ecuador

Abril 2015



**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:

**“AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL PROCESO Y EMPAQUE DE CEREALES DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**, de Marco Vinicio Gallo Pacheco y Bertha Margarita Heredia Llumiluisa, egresados de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Abril de 2015

Mba. Ing. Cárdenas Cárdenas Marcelo

**DIRECTOR DE TESIS**



**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 reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes:

- GALLO PACHECO MARCO VINICIO
- HEREDIA LLUMILUISA BERTHA MARGARITA

Con la tesis, cuyo título es: **“AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL PROCESO Y EMPAQUE DE CEREALES DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**.

Ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al **Acto de Defensa de Tesis**, en la fecha y hora señalada.

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

Latacunga, 26 de marzo de 2015

Para constancia firman:

.....  
Dra. MSc. Patricia Geraldina López Fraga  
PRESIDENTE

.....  
Ing. Julio Ramiro Salazar Molina  
MIEMBRO

.....  
Dr. MCA. Jorge Alfredo Parreño Cantos  
OPOSITOR

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL PROCESO Y EMPAQUE DE CEREALES DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....  
Marco Vinicio Gallo Pacheco  
C.I. 171568938-4

.....  
Bertha Margarita Heredia Llumiluisa  
050180050-2

## CERTIFICADO DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A.



Yo, Pedro Pablo Altamirano Bautista, Gerente General de la empresa PRODICEREAL S.A

### CERTIFICO:

Que el Sr. Maco Vinicio Gallo Pacheco y Bertha Margarita Heredia Llumiluisa, realizaron la tesis: "AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL PROCESO Y EMPAQUE DE CEREALES DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A. UBICADA EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTON LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012", la misma que utilizó documentación real.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, el presente documento pueden hacer uso en lo que creyeren conveniente, siempre dentro del ámbito legal.

Latacunga, marzo del 2015

Atentamente;



Arq. Pedro Altamirano  
GERENTE GENERAL  
PRODICEREAL S.A

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios, a nuestros docentes quienes nos transmitieron sus conocimientos, también a nuestras familias quienes fueron la base fundamental para seguir adelante en el transcurso de la carrera.

De manera especial a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a sus autoridades y a todos los profesionales de la Unidad Académica de la Carrera de Ciencias Administrativas y Humanísticas, quienes con sus conocimientos han llegado a formarnos profesionalmente.

A nuestro tutor Ing. Marcelo Cárdenas por ser un apoyo en el transcurso del trabajo de investigación y guiarnos en el mismo.

*Marco Bertha*

## **DEDICATORIA**

Al finalizar el trabajo de investigación dedico de manera especial a mis dos ángeles que están en el cielo a mi padre Augusto Heredia, a mi hermano Byron, también a mi madre Rosa LLuimiluisa, con mucho amor a mi esposo Ramiro y a mis hijos Tatiana, Antonio y Alejandro quienes estuvieron incondicionalmente ayudándome.

*Bertha*

## **DEDICATORIA**

La presente tesis dirijo a mi esposa Mayra Angélica y a mis hijas Emilia, Daniela también a mi madre Martha Cecilia que me acompaña desde el cielo y a mi padre Félix Nicanor quienes fueron mi impulso para lograr este objetivo.

*Marco*



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

---

**AVAL DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por los señores Egresados de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: GALLO PACHECO MARCO VINICIO y HEREDIA LLUMILUISA BERTHA MARGARITA cuyo título versa “AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL PROCESO Y EMPAQUE DE CEREALES DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012” lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, noviembre del 2014

Atentamente,

Lic. M. Sc. Marcia Janeth Chiluisa Chiluisa

**DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**

C.C 0502214307



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

---

**TEMA:** “AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL PROCESO Y EMPAQUE DE CEREALES DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.

**Autores:** Marco Vinicio Gallo Pacheco  
Bertha Margarita Heredia Llumiluisa.

**RESUMEN:**

La Auditoría de Calidad, se realizó en base al cumplimiento de las Normas ISO 9001 - 2008, misma que se aplicó al área de producción de la empresa PRODICEREAL S.A., con la finalidad de conocer cómo se asegura la calidad de la organización y los productos que ofrece la entidad. A la vez conocer si la empresa dispone de los elementos tales como procesos, manuales de calidad, procedimientos de inspección y ensayos para producir productos de calidad que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes, a fin de detectar las falencias que existe en mencionada área y emitir un Informe Final en donde se dé a conocer las soluciones a los problemas. Esto en base a los requisitos mínimos que se debe cumplir acorde a la normativa ISO 9001 - 2008, a fin de mantener un adecuado sistema de gestión de calidad. Cabe recalcar que uno de los motivos por la cual se aplicó la Auditoría de Calidad es para mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma, además de documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, que permita a la empresa mejorar continuamente.



# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES AND HUMANITIES

Latacunga – Ecuador

---

**THEME: "AUDIT PROCESS QUALITY IN CEREAL AND PACKAGING COMPANY PRODICEREAL S.A., LOCATED IN THE IGNACIO FLORES CITY, LATACUNGA CANTON, COTOPAXI PROVINCE, THE PERIOD 01 JANUARY TO 31 DECEMBER 2012".**

**Authors:** Marco Vinicio Gallo Pacheco

Bertha Margarita Heredia Llumiluisa.

## **ABSTRACT:**

The Quality Audit was conducted on the basis of compliance with the ISO 9001 - 2008 standards, it was applied to the production area of the company PRODICEREAL SA, in order to know the quality of the organization and the products it offers ensures the entity. As well know if the company offers items such as processes, quality manuals, inspection and testing procedures to produce quality products that meet the expectations and needs of customers, in order to detect the flaws that exist in the area referred and issue a final report in which becomes known solutions to problems. This based on the minimum requirements that must be met according to the ISO 9001 - 2008 standard, in order to maintain an adequate system of quality management. It should be noted that one of the reasons why the Quality Audit is to continually improve its effectiveness in accordance with the requirements of this Standard, in addition to document, implement and maintain a Quality Management System, which enables the company applied continuously improve.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Portada...	i
Aval del director de tesis.....	ii
Aprobación del tribunal de grado.....	iii
Autoría.....	iv
Certificado de la empresa Prodicereal S.A. ....	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Dedicatoria.....	viii
Aval de traducción.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice general.....	xii
Índice de tablas.....	xvii
Índice de gráficos.....	xvii
Índice de anexos.....	xviii
Introducción.....	xix

### CAPÍTULO I

#### 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes Investigativos.....	1
1.2. Categorías Fundamentales.....	2
1.3. Gestión Administrativa y Financiera.....	2
1.3.1. Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera.....	3
1.3.2. Gestión Administrativa.....	3
1.3.3. Gestión Financiera.....	5
1.4.1. Importancia de las empresas.....	6
1.4.2. Tipos de Empresas.....	6
1.4.2.1. Según el Sector de Actividad.....	6
1.4.2.1.1. Empresas del Sector Primario.....	6

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1.4.2.1.2. Empresas del Sector Secundario o Industrial.....	7
1.4.2.1.3. Empresas del Sector Terciario o de Servicios.....	7
1.4.2.2. Según el Tamaño.....	7
1.4.2.3. Según la Propiedad del Capital .....	8
1.4.2.4. Según el Ámbito de Actividad .....	8
1.4.2.5. Según el Destino de los Beneficios.....	9
1.4.2.6. Según la Forma Jurídica.....	9
1.4.2.6.1. Unipersonal .....	9
1.4.2.6.2. Sociedad Colectiva.....	9
1.4.2.6.3. Cooperativas.....	9
1.4.2.6.4. Sociedad de Responsabilidad Limitada .....	9
1.4.2.6. Sociedad Anónima .....	10
1.5. Auditoría .....	10
1.5.1. Clasificación de la Auditoría.....	10
1.5.1.1. Según la naturaleza profesional .....	10
1.5.1.2. Según la clase de objetivos perseguidos .....	11
1.5.1.3. Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos.....	11
1.5.1.4. Según su obligatoriedad .....	11
1.5.1.5. Según la Técnica utilizada .....	11
1.5.2. Plan de Auditorías.....	11
1.5.3. Objetivos de las Auditorías .....	12
1.5.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA´S) .....	12
1.5.4.1. Clasificación de las NAGAS.....	12
1.6. Auditoría de Calidad .....	13
1.6.1. Importancia .....	14
1.6.2. Objetivos de la Auditoría de Calidad.....	14
1.6.3. Características .....	14
1.6.4. Control Interno.....	15
1.6.5. Principios del Control Interno.....	15
1.6.5.1. Responsabilidad .....	15

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1.6.5.2. Transparencia .....	16
1.6.5.3. Imparcialidad: .....	16
1.6.5.4. Eficiencia .....	16
1.6.5.5. Eficacia.....	16
1.6.5.6. Economía: .....	16
1.6.6. Roles y objetivos del sistema de Control Interno .....	17
1.6.6.1. Roles del Control Interno.....	17
1.6.6.2. Objetivos .....	17
1.6.7. Responsabilidad del Control Interno.....	18
1.6.8. Sistema de Gestión de Calidad.....	18
1.6.8.1. Importancia .....	19
1.6.8.2. Finalidad.....	20
1.6.8.3. Propósito .....	21
1.6.9. Calidad .....	21
1.6.9.1. Características .....	22
1.7.0. Aplicación de la Auditoría de Calidad.....	22
1.7.0.1. Archivo de Planificación.....	23
1.7.0.2. Archivo Permanente.....	24
1.7.0.3. Archivo Corriente .....	24
1.7.1. Papeles de trabajo.....	25
1.7.1.1. Los objetivos de los papeles de trabajo.....	25
1.7.2. Contenido de los papeles de trabajo.....	26
1.7.3. Informe Final.....	27
1.7.3.1. Puntos del Informe .....	27

## **CAPÍTULO II**

### **2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

2.1. Breve Caracterización de la empresa .....	29
2.2. Diseño Metodológico .....	30
2.2.1 Tipo de Investigación.....	30

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
2.2.1.1. Investigación exploratoria.....	30
2.2.1.2. Investigación descriptiva.....	30
2.2.2 Métodos.....	30
2.2.2.1. Método Inductivo .....	30
2.2.2.2. Método Deductivo.....	30
2.2.2.3. Método Analítico .....	30
2.2.2.4. Método Sintético .....	30
2.2.2.5. Método Estadístico.....	31
2.2.3. Técnicas .....	31
2.2.3.1. Encuesta .....	31
2.2.3.2. Entrevista .....	31
2.2.3.3. Observación .....	31
2.2.4. Fuentes de Información.....	31
2.3. Unidad de estudio.....	32
2.3.2. Procesamiento y análisis de la información.....	33
2.3.3. Diagnóstico FODA .....	33
2.3.4. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa Prodicereal S.A. ....	36
2.4. Respuestas de la entrevista aplicada al gerente de Prodicereal S.A.....	46
2.5. Conclusiones y recomendaciones .....	49
2.5.1. Conclusiones: .....	49
2.5.2. Recomendaciones: .....	50

### **CAPÍTULO III PROPUESTA**

3.1. Introducción .....	51
3.2. Justificación .....	52
3.3. Objetivos .....	53
3.3.1. Objetivo General .....	53
3.3.2. Objetivos Específicos.....	53
3.3. Descripción de la Propuesta.....	54

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
3.3.1. Archivo de Planificación.....	54
3.3.2. Archivo Permanente.....	54
3.3.3. Archivo Corriente .....	54
3.3.4. Informe Final.....	54
<b>DESARROLLO DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD .....</b>	<b>55</b>
Archivo de Planificación.....	56
Archivo Permanente.....	83
Archivo Corriente.....	111
Hoja de Hallazgos .....	145
Informe de Auditoría de Calidad.....	154
Conclusiones y Recomendaciones .....	173
Conclusiones .....	173
Recomendaciones.....	174
Bibliografía .....	175
Anexos. ....	177

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Tabla N° 2.1 Población.....	32
Tabla N° 2.2 Línea de productos.....	36
Tabla N° 2.3 Empresa ofrece productos de valor nutritivo .....	37
Tabla N° 2.4 Presentación del producto .....	38
Tabla N° 2.5 Calidad de producto adecuada a las necesidades.....	39
Tabla N° 2.6 Inconveniente con el empaque.....	40
Tabla N° 2.7 Normas de calidad Alimenticia.....	41
Tabla N° 2.8 Se siente conforme con el empaque.....	42
Tabla N° 2.9 Cuándo Usted adquiere un producto lo hace por .....	43
Tabla N° 2.10 Precio que paga está acorde al producto .....	44
Tabla N° 2.11 Acciones correctivas .....	45

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.1 Mejora continúa del Sistema de Gestión de Calidad .....	19
Gráfico N° 2.1 Línea de productos .....	36
Gráfico N° 2.2 Empresa ofrece productos de valor nutritivo .....	37
Gráfico N° 2.3 Presentación del producto .....	38
Gráfico N° 2.4 Calidad de producto adecuada a las necesidades .....	39
Gráfico N° 2.5 Inconveniente con el empaque .....	40
Gráfico N° 2.6 Normas de calidad Alimenticia .....	41
Gráfico N° 2.7 Se siente conforme con el empaque .....	42
Gráfico N° 2.8 Cuándo Usted adquiere un producto lo hace por .....	43
Gráfico N° 2.9 Precio que paga está acorde al producto.....	44
Gráfico N° 2.10 Acciones correctivas.....	45

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Encuestas dirigidas a los clientes .....	178
Anexo N° 2 Entrevista.....	180
Anexo N° 3 Proceso Productivo empresa Prodicereal S.A. ....	181
Anexo N° 4 Empaque de productos .....	182
Anexo N° 5 Almacenamiento.....	183

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el realizar una Auditoría de calidad permite contar con un sistema de gestión de calidad adecuado por lo tanto brinda confianza, seguridad y confiabilidad en los procesos, debido a que se convierte en un instrumento de trabajo eficiente que ayuda al cumplimiento de objetivos y metas organizacionales. Vistas las cosas desde este punto de vista el presente trabajo de investigación se encuentra desarrollado de la siguiente manera:

En el **CAPÍTULO I** se desarrolla la Fundamentación Teórica en donde se detalla las categorías fundamentales y se realiza una descripción de la misma dentro de las cuales se encuentra lo relacionado a: la gestión administrativa y financiera, la empresa, control interno, auditoría y auditoría de calidad el mismo que sirve de sustento para la elaboración del presente trabajo de investigación.

En el **CAPÍTULO II** se efectuó el diagnóstico situacional dentro del cual se realizó una breve descripción de los objetivos, breve reseña histórica de la empresa, misión, visión valores corporativos, análisis FODA, organigrama estructural, diseño metodológico, tipos de investigación, metodología, unidad de estudio, métodos y técnicas tales como encuesta la cual fue aplicada a los clientes de la EMPRESA PRODICEREAL S.A., la cual se encuentran debidamente analizadas e interpretadas.

**CAPÍTULO III** se detalla la propuesta que consiste en la aplicación de la Auditoría de Calidad, la cual contiene tres fases que se encuentra desarrolladas: la primera fase hace referencia al conocimiento preliminar, la segunda fase a la Planificación, y la tercera fase la Ejecución, Finalmente se desarrolla el Informe Final donde se detalla las conclusiones y recomendaciones relacionadas a la auditoría de calidad.

# CAPÍTULO I

## 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1. Antecedentes Investigativos

Se ha realizado una indagación con antecedentes en donde se ha podido conocer algunos trabajos que han servido como una fuente investigativa las mismas que se han realizado en las universidades del Ecuador el cual nos presentan gran cantidad de conocimiento para esto se ha tomado algunos antecedentes de las siguientes tesis:

**ALENCASTRO**, Elisa; **MALAVÉ**, Laura (2012), con el tema de investigación “MODELO PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA.”

Para los tesisistas la aplicación de la Auditoría de Calidad permite a la empresa mejorar los procesos productivos, como administrativos, además de ser una valiosa herramienta de control, análisis y mejora que ayuda en la toma de decisiones dentro de una empresa.

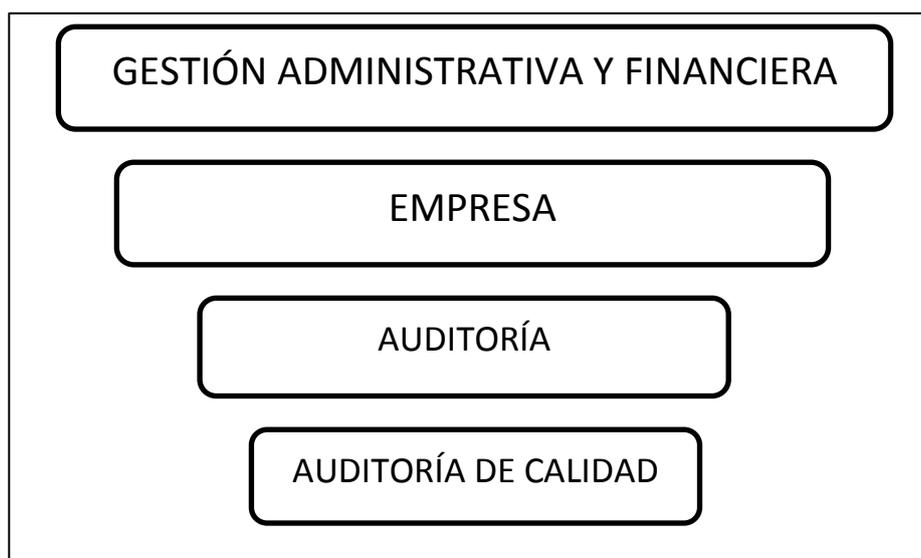
**VILEMA**, Cristina (2010) “AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MULTINACIONAL TIGRE ECUADOR S.A.” ESPE.

Para los tesisistas los Sistemas de Gestión de Calidad permiten ser una guía para la aplicación de la normativa ISO 9001:2008, puesto que permite contar de manera específica con los requerimientos de calidad que ayudan a las empresas a cumplir con estándares internacionales como lo son las exportaciones.

**TRAVÉZ**, Mayra (2014) en su tema de investigación “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA LÁCTEA PRODALECC UBICADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA PARROQUIA JOSÉGUANGO BAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012” de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Para los tesisistas es fundamental la aplicación de las funciones y normativas establecidas en la empresa ya que las mismas permiten establecer si se encuentran acorde a los procesos administrativos que permiten mantener un adecuado sistema de calidad.

### **1.2. Categorías Fundamentales**



**Fuente:** Anteproyecto de tesis  
**Elaborado por:** Los investigadores.

### **1.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Según **DÍAZ**, Olmo, Carlos. (2009) “Calidad y excelencia en la gestión de las pymes españolas” *La administración es un claro agente dinamizador de la extensión de estos sistemas dado que valora positivamente contar con los mismos a la hora de acceder a contrataciones públicas. (p. 99)*

La evolución que las empresas han desarrollado en los últimos años, eso ha llevado la transformación de la gestión administrativa y financiera, así como cambios en las relaciones internas y con el entorno, por esto adaptar las estructuras hacerlas más livianas promoviendo esquemas que aseguren un mayor compromiso de todas las dependencias de la organización, agilizando los procesos internos y maximizándolos.

### **1.3.1. Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera**

La gestión administrativa y financiera, se puede decir que parte de la evolución de los conceptos administrativos, siendo su primera fase la “Administración Científica” de Frederick Taylor (1903-1912). Posteriormente, se tiene a Fayol (1916), quien es considerado el padre de la “Teoría Moderna de la Administración Operacional”, donde combina sus principios con las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control.

En la gestión administrativa vincula a personas en la industria o también llamados empresarios son conscientes que es posible mejorar los índices de productividad en sus empresas y para lograrlo es necesario que quienes estén involucrados en el proceso administrativo, estén convencidos de que hay una forma mejor de hacer las cosas, con base un progreso colectivo en el cual los miembros participan conjuntamente.

No hay una buena gestión administrativa y financiera eficiente si la organización no permite una evaluación continua del personal y sus procesos.

### **1.3.2. Gestión Administrativa**

La gestión administrativa facultada para la aplicación de herramientas gerenciales que respondan las necesidades estratégicas, competitivas e innovadoras del mundo actual, mediante el desarrollo de conocimientos y técnicas en planeación, organización, dirección y control dentro de la administración, que faciliten el crecimiento y desarrollo de las misma.

La gestión permite evaluar permanentemente los ajustes realizados a los procesos, cuando los objetivos de la organización no se estén cumpliendo o no se estén logrando por el derroche, por falta de orden y transparencia o al contrario si se están cumpliendo con los principios de la eficiencia.

El logro de los objetivos de la organización depende de cada nivel directivo el mismo que controle y evalúe las actuaciones de las personas para asegurarse que las operaciones están funcionando bajo un control adecuado y se ha considerado para la práctica el trabajo de la gerencia administrativa ya que posee las características que aseguran una ayuda efectiva y trascendental a todos los niveles administrativos y operativos para ejercer su gestión de control de forma adecuada en las etapas de la administración.

La **planeación** consiste en fijar una trayectoria en concreto, una acción que ha de seguirse estableciendo los principios que habrán de orientar al encargado del proyecto, la secuencia de operaciones para realizarlo, tiempos y acciones necesarias para su realización.

La **Organización** es una estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la cual se determina las jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo inmerso en el proyecto.

La **dirección** consiste en guiar y vigilar a los trabajadores para hacer funcionar correctamente sus tareas de acuerdo con lo planeado y organizado por el jefe administrativo, y de esta manera lograr lo propuesto en la planificación.

El **control** del proceso administrativo, incluye la observación de todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones proyectadas.

### **1.3.3. Gestión Financiera**

Se encarga de la eficiente administración del capital, dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, además de orientar la estrategia financiera garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporciona del debido registro de las operaciones como herramientas de control para las gestiones financieras.

El objeto de la gestión financiera y administrativa es el manejo óptimo del talento humano, financieros y físicos que hacen parte de las empresas a través de las áreas de contabilidad, presupuesto y tesorería, servicios administrativos, talento humano.

Áreas relacionadas dentro de la gestión administrativa y financiera:

- ❖ El área de Contabilidad está encargada del manejo de los estados financieros.
- ❖ El área de Servicios Administrativos se dedica a la coordinación y planeación de bienes y servicios necesarios para que las empresas funcionen, de manera tal que estos recursos estén disponibles en el momento requerido por la organización.
- ❖ La función principal del talento humano es la de diseñar, desarrollar e implementar estrategias que permitan a los empleados alcanzar objetivos mediante el trabajo profesional y ético, en un entorno de aprendizaje y cumplimiento de metas para el bienestar organizacional.

## **1.4. EMPRESA**

**GIL**, María de los Ángeles (2013) expresa que *“Se considera empresa desde una perspectiva integral que la estudia como una unidad donde se mezclan no sólo los*

*fenómenos económicos, sino también otros subsistemas económicos sociales más amplios. Con esta interpretación se quiere destacar el hecho de que la empresa es un sistema social, o sea, un fenómeno de la sociedad”.* (p. 33)

La empresa es una unidad económica, social, integrada por elementos técnicos, materiales y humanos, que tiene el objetivo obtener utilidades a través de una actividad económica en particular que se determina por su participación en el mercado de bienes o servicios, para esto, hace uso de los factores productivos como son el trabajo, la tierra y el capital.

#### **1.4.1. Importancia de las empresas**

La principal virtud que tiene una empresa es la satisfacción de necesidades básicas para cumplir una demanda de un tipo en particular de clientes, obteniéndose una Finalidad de Lucro muy superior a la que se podría obtener por cada uno de sus miembros en forma individual.

Según VALENCIA, Rodríguez Joaquín, (2010) “Administración de pequeñas y medianas empresas” *En se materializan la capacidad emprendedoras, la responsabilidad, la organización del trabajo y la obtención y aplicación de los recursos; además, se propone tanto en conocimiento económico como el desarrollo social, porque la inversión es oferta y demanda.* (p. 27)

#### **1.4.2. Tipos de Empresas**

Las empresas por la actividad a la que se dedican tienen varias clasificaciones o las dividen en grupos, según los diferentes especialistas en la administración una organización están diferenciada por el segmento de mercado al que pertenecen, aquí tenemos algunos grupos:

##### **1.4.2.1. Según el Sector de Actividad**

###### **1.4.2.1.1. Empresas del Sector Primario**

Denominado también extractivo, ya que el elemento básico para su actividad se obtiene directamente de la naturaleza, la agricultura, ganadería, caza, pesca,

extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, entre otros recursos naturales.

#### **1.4.2.1.2. Empresas del Sector Secundario o Industrial**

Aquellas que realizan un proceso de transformación de las materias primas, para convertirlas en productos terminado o que sirvan de materiales para otro producto, como la construcción, la óptica, la maderera, la textil.

#### **1.4.2.1.3. Empresas del Sector Terciario o de Servicios**

Son las entidades cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales, también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, están dentro de este grupo.

### **1.4.2.2. Según el Tamaño**

#### **1.4.2.2.1. Grandes Empresas**

Las grandes empresas cuya característica es manejar grandes financiamientos de capitales, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza, cuentan con un sistema de administración y procesos propios.

#### **1.4.2.2.2. Medianas Empresas**

En entidades que intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos bien establecidos.

#### **1.4.2.2.3. Pequeñas Empresas**

Las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria, cuya venta anual en valores no excede un determinado monto y el número de personas que las conforman no es numeroso.

#### **1.4.2.2.3. Microempresas**

Las microempresas son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas, finanzas son básicos del propietario y puede atenderlos personalmente.

#### **1.4.2.3. Según la Propiedad del Capital**

- ❖ Empresa Privada.- Donde la propiedad del capital está en manos privadas.
- ❖ Empresa Pública.- Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.
- ❖ Empresa Mixta.- La propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.

#### **1.4.2.4. Según el Ámbito de Actividad**

- ❖ Empresas Locales.- Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.
- ❖ Empresas Provinciales.- Operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
- ❖ Empresas Regionales.- Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.
- ❖ Empresas Nacionales.- Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.
- ❖ Empresas Multinacionales.- Sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser dirigida a cualquier país.

#### **1.4.2.5. Según el Destino de los Beneficios**

- ❖ Empresas con Ánimo de Lucro.- Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.
- ❖ Empresas sin Ánimo de Lucro.- En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.

#### **1.4.2.6. Según la Forma Jurídica**

##### **1.4.2.6.1. Unipersonal**

El empresario o propietario, cuya persona tiene la capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.

##### **1.4.2.6.2. Sociedad Colectiva**

Empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección, gestión de la empresa para la toma de decisiones.

##### **1.4.2.6.3. Cooperativas**

No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades sociales, y sus intereses son socioeconómicos dirigidos a los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.

##### **1.4.2.6.4. Sociedad de Responsabilidad Limitada**

Los socios propietarios de estas organizaciones tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital y el patrimonio que aportan a la empresa.

#### **1.4.2.6. Sociedad Anónima**

Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa, las misma pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan en el país.

### **1.5. AUDITORÍA**

**DE LA PEÑA**, Alberto (2011) expresa que *“El vocablo Auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día la palabra Auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque ellos tienen en común el estar vinculados con la empresa”*. (p. 5)

Para los investigadores la Auditoría consiste en un examen que ayuda al proceso de control de informaciones, registros. Los mismos que constituyen un mecanismo a través del cual el control interno verifica el cumplimiento de las metas, procedimientos, políticas, objetivos, planes, programas, de la empresa, como también oportunidades de mejorar las operaciones del ente; apoyando a la gerencia en la toma de decisiones en base a las evidencias para corregir las desviaciones presentadas.

#### **1.5.1. Clasificación de la Auditoría**

Según **DE LA PEÑA**, Alberto (2011) clasifica a las Auditorías en el siguiente grupo:

##### **1.5.1.1. Según la naturaleza profesional**

- ❖ Auditoría Externa
- ❖ Auditoría Interna

- ❖ Auditoría Gubernamental

#### **1.5.1.2. Según la clase de objetivos perseguidos**

- ❖ Auditoría Financiera o Contable
- ❖ Auditoría Operativa

#### **1.5.1.3. Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados**

- ❖ Auditoría Completa o Convencional
- ❖ Auditoría Parcial o Limitada

#### **1.5.1.4. Según su obligatoriedad**

- ❖ Auditoría Voluntaria

#### **1.5.1.5. Según la Técnica utilizada**

- ❖ Auditoría por Comprobantes
- ❖ Auditoría por Controles **(p. 11)**

#### **1.5.2. Plan de Auditorías**

**PLUIG, Jorge (2011)** expresa en su libro *Certificación y modelos de calidad* que *“El plan de auditorías debe estar incluido en el plan de calidad y contemplar las personas que van a realizar las auditorías y su dependencia jerárquica, así como las funciones, misiones y responsabilidades de los auditores. Hay que auditar todos los aspectos relacionados con la calidad, lo que exige tener una preparación adecuada y una base objetiva para tomar decisiones (a través del conocimiento de los hechos que han ocurrido en la empresa)”*. **(p. 99)**.

La organización de Auditorías constituye una de las actividades que mayor relevancia tienen, las cuales permiten obtener una visión global del nivel de funcionamiento del sistema de gestión.

La Auditoría se utiliza para determinar el grado de conformidad del auditado con respecto a lo establecido en el sistema de gestión. La cual permite descubrir puntos de posible mejora para alcanzar un adecuado funcionamiento dentro del ámbito de la gestión productiva de la entidad.

### **1.5.3. Objetivos de las Auditorías**

Las Auditorías son una herramienta esencial de la gestión, las cuales constituyen la base para lograr un proceso de mejora continua dentro de una entidad.

Para lograrlo es necesario tener en consideración lo siguiente:

- ❖ Establecer las desviaciones a través de las auditorías
- ❖ Analizar dichas desviaciones.
- ❖ Establecer objetivos y planificar acciones correctoras
- ❖ Llevar a cabo las correspondientes acciones correctoras
- ❖ Controlar los resultados
- ❖ Asegurar los resultados
- ❖ Establecer nuevos objetivos

### **1.5.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA'S)**

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) son los principios fundamentales de Auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la Auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

#### **1.5.4.1. Clasificación de las NAGAS**

En la actualidad las NAGAS, vigentes son las siguientes:

- ❖ Normas Generales o Personales
- ❖ Entrenamiento y capacidad profesional
- ❖ Independencia
- ❖ Cuidado o esmero profesional. Normas de Ejecución del Trabajo
- ❖ Planeamiento y Supervisión
- ❖ Estudio y Evaluación del Control Interno
- ❖ Evidencia Suficiente y Competente Normas de Preparación del Informe.
- ❖ Consistencia
- ❖ Revelación Suficiente
- ❖ Opinión del Auditor

Para los investigadores las Normas de Auditoría se aplican en todo examen y se relacionan básicamente con la conducta del auditor como persona, además todos los aspectos que debe reunir el auditor.

## **1.6. AUDITORÍA DE CALIDAD**

**VILAR**, José (2008) expresa que: *“Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones están implantadas de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos”* (p. 66)

Para los investigadores la Auditoría de Calidad ayuda a evaluar el desempeño, la eficiencia, eficacia, de las operaciones relacionadas con la calidad de procesos de una organización, mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, cuyo propósito se encuentra enmarcado en base a la conformidad o no conformidad del sistema de calidad, el cumplimiento de objetivos y el mejoramiento del sistema de calidad.

### **1.6.1. Importancia**

**MIRANDA**, Javier, et. al. (2008) dice que: *“Es importante la Auditoría de Calidad ya que permite evaluar si se han implementado todos los requisitos del sistema de gestión exigidos por la norma (por ejemplo, la ISO 9001), si se cumplen los procedimientos e instrucciones establecidas, es decir, si se hace lo que se acordó en cada caso para mejorar la calidad y el cumplimiento de los mismos sirve para conseguir los objetivos establecidos y para avanzar en la mejora continua”*. (p. 195)

Para los investigadores la Auditoría de Calidad adquiere importancia ya que está permite conocer las conformidades o no conformidades dentro del proceso productivo exigidas en la normativa ISO 9001, a fin de mejorar la calidad mediante la evaluación de cada uno de los elementos de la empresa a fin de asegurar que se encuentra cumpliendo con ciertos estándares.

### **1.6.2. Objetivos de la Auditoría de Calidad**

El objetivo de la Auditoría de Calidad es evaluar las disposiciones de calidad de una organización mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, en base a la normativa ISO 9001 a fin de:

- ❖ Establecer la conformidad o no conformidad del sistema de calidad con los requisitos especificados en la normativa ISO.
- ❖ Identificar el grado de cumplimiento en lo relacionado al mejoramiento del sistema de calidad.
- ❖ Si los procesos del ente cumplen con los requisitos de la normativa.

### **1.6.3. Características**

Dentro de las características de la Auditoría de Calidad se encuentran las siguientes:

- ❖ Su enfoque se encuentra orientado a los procesos.

- ❖ Se basa en la normativa ISO que constituye la principal norma certificable en el mundo
- ❖ Su énfasis se orienta al cumplimiento de los requisitos legales
- ❖ Existe mayor participación y compromiso de la dirección con la de calidad.
- ❖ Mayor disponibilidad de participación y compromiso de la dirección
- ❖ La toma de decisiones se efectúa en base a la información recogida por la Normativa de Calidad.
- ❖ Exige una mejora continua en los procesos.

#### **1.6.4. Control Interno**

**FONSECA, Oswaldo (2011)** expresa que: *“El término verificación y control interno se usa para describir aquellas medidas y métodos adoptados dentro de la organización para salvaguardar el efectivo y otros activos, así como también para verificar la exactitud de los libros contables”*. (p. 14)

Para los investigadores el Control Interno como cualquier otra actividad es una acción para prevenir, corregir irregularidades que puedan afectar al funcionamiento de la empresa para realizar los correctivos necesarios y cumplir con los objetivos de la entidad.

#### **1.6.5. Principios del Control Interno**

Los principios están relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la entidad, de los cuales el control interno se constituye en el medio para llegar a este fin, obliga a los integrantes de la empresa a tomar como la base principios éticos para realizar el Control Interno, y a cumplir sus objetivos, coordinar sus actuaciones hacia el éxito empresarial.

**1.6.5.1. Responsabilidad:** La capacidad de la entidad para cumplir los compromisos contraídos con los cliente, empleados y demás grupos de interés, al considerar aquellos aspectos o eventos capaces de afectar la gestión de la empresa,

por medio de establecer las acciones necesarias para contrarrestarlos, y reconocer la incapacidad personal o institucional para cumplir los compromisos, a quienes se vieran perjudicados por ello.

**1.6.5.2. Transparencia:** La gestión de la entidad a través de la relación directa entre los integrantes de la empresa, los gerentes y los trabajadores, para la entrega de información adecuada y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten, las autoridades administrativas mantienen abierta la información además rinden informes a los demás grupos de interés sobre los resultados de su gestión.

**1.6.5.3. Imparcialidad:** La falta de informar por anticipado de prevención a favor o en contra de personas, a fin de proceder con rectitud, el dictaminar y resolver los asuntos de manera justa para actuar con plena objetividad e independencia, en los asuntos bajo su responsabilidad a fin de garantizar que ningún miembro de la empresa se afectado en sus intereses, producto de la actuación de la entidad.

**1.6.5.4. Eficiencia:** Condiciones de calidad y oportunidad, la entidad obtendrá por medio de este valor la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos, el cumplimiento de la eficiencia garantiza la combinación y la utilidad de los bienes y servicios.

**1.6.5.5. Eficacia:** Grado de consecución con resultados de una organización en relación a las metas y los objetivos planteados, sirve para medir en todas las actividades las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa.

**1.6.5.6. Economía:** La medida en los gastos e inversiones necesarias para la empresa al momento de la obtención de los insumos en las condiciones de calidad, cantidad y oportunidad requeridas para las actividades, la economía no es más que la medición racional de los costos y la vigilancia de la asignación de los recursos

para garantizar su ejecución en función de los objetivos, metas y propósitos de la entidad.

## **1.6.6. Roles y objetivos del sistema de Control Interno**

### **1.6.6.1. Roles del Control Interno**

- ❖ Relación con entes externos
- ❖ Valoración del riesgo
- ❖ Evaluación y seguimiento
- ❖ Acompañamiento y asesoría
- ❖ Fomento de la cultura del autocontrol

### **1.6.6.2. Objetivos**

El Control Interno es una herramienta que busca facilitar que la gestión administrativa de las entidades, en este orden las ideas del Control Interno son un elemento asesor, evaluador y dinamizador, pretende el logro y el cumplimiento de la misión, visión, los objetivos propuestos de acuerdo a estrategias y políticas de la empresa.

- ❖ Garantizar la eficacia, la eficiencia, la economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones dentro de las actividades definidas para el logro de la misión empresarial.
- ❖ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- ❖ Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- ❖ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar, corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

### **1.6.7. Responsabilidad del Control Interno**

En los organismos y empresas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente realizar periódicamente un Control Interno, con la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades.

### **1.6.8. Sistema de Gestión de Calidad**

**ATEHOUTUA, Alonso (2008)** manifiesta que *“El Sistema de Gestión de Calidad contribuye a la mejora continua la cual busca que la organización tenga cada vez mayor capacidad para cumplir con los requisitos de calidad de sus productos y servicios, tanto los que son establecidos por los clientes como los de carácter legal y reglamentario”*. (p. 18)

Para los investigadores el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) contribuye a la mejora continua en los procesos, a la vez ayuda a una adecuada toma de decisiones acorde a las acciones correctivas que debe tener en consideración la empresa para una mejor productividad.

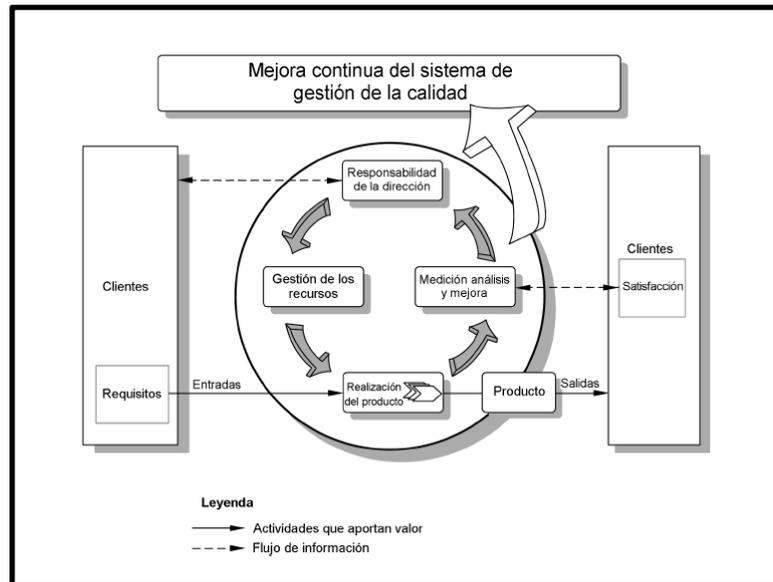
Para ello es necesario que la empresa utilice un sistema menos complejo en el que las decisiones que se tomen, se comuniquen e instrumentalicen teniendo en consideración la capacidad de influencia de todos los miembros de la entidad, orientados a una nueva cultura de la calidad.

Cabe recalcar que un adecuado sistema de calidad permite lo siguiente:

- ❖ Cumplir con las expectativas de los clientes.
- ❖ Reducir o eliminar el máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- ❖ Dar soluciones a las quejas de los clientes.

- ❖ Cumplir con una adecuada categoría empresarial para dirigirse hacia una producción de calidad.

**Gráfico N° 1.1** Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad



**Fuente:** Manual ISO 9001:2008

De ello podríamos decir que la calidad representa un proceso de mejora continua, dentro de todas las áreas de la empresa que busca satisfacer las necesidades de un cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de un producto de calidad el cual satisfaga las exigencias y necesidades de los clientes tanto internos, como externos.

### 1.6.8.1. Importancia

Es importante mantener un adecuado Sistema de Gestión de Calidad puesto que el mismo permite cada vez cumplir con las exigencias de los consumidores, en especial en el rol que desempeña la calidad la misma que puede ser utilizada como una ventaja competitiva.

La gerencia debe saber cómo actuar, a la vez estar comprometida con la alta dirección, y está debe responder continuamente a las exigencias de un entorno que

cada vez es más dinámico para así poder dar soluciones a los problemas que enfrenta una organización.

Para que todo ello se ejecute de forma adecuada, es indispensable la adopción de un sistema el cual se encuentre orientado hacia la calidad el mismo que ayude al cumplimiento de los objetivos establecidos y una entidad sea más competitiva.

Además un adecuado Sistema Gestión de Calidad permite la aplicación de los conocimientos, herramientas las cuales garanticen los resultados que sean más favorables dentro de los procesos productivos que den paso a productos, servicios que le permitan además de ser competitivos el poner en práctica las herramientas que la calidad ha venido desarrollando.

#### **1.6.8.2. Finalidad**

**SIERRA, Juan (2008)** en su libro la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad expresa que *“En una situación muy competitiva como es la actual, los negocios serán para el proveedor que sea más eficiente. La calidad se ha convertido en la clave para la supervivencia en nuestro mercado competitivo mundial. El auditor debe tener capacidad técnica suficiente para descubrir hechos y definir los problemas. No es imprescindible que haga propuestas de acciones correctoras pero debe dar suficientes datos para que la función competente determina acciones que correspondan”*. (Pág. 430).

De ello un adecuado Sistema de Gestión de Calidad permite tener en cuenta un adecuado desenvolvimiento de una empresa, mantener una adecuada operatividad dentro del mercado que cada vez son más competitivos, debido a las exigencias crecientes de los clientes, el contar con una adecuada gestión de la calidad, es muy importante debido a que las mismas permiten la solución a los problemas dentro de los cuales tenemos a la calidad de sus productos y la reducción de los costos para ello es necesario que las mismas se basen en los principios de la gestión de la calidad en la empresa.

Teniendo en consideración los diversos problemas que se pueden presentarse dentro de una entidad entre ellas el recurso humano, tecnológico, producción, infraestructura se realizan las Auditorías de Calidad a fin de mejorar la gestión de la calidad.

### **1.6.8.3. Propósito**

**VILAR, José (2009)** expresa que *“La auditoría de los Sistemas de Gestión (ASG) es una auditoría no financiera cuyo propósito es el de evaluar tanto el desempeño como la eficiencia/eficacia del mismo de una organización o de parte de ella. Está evaluaciones considerada como un análisis crítico constructivo. La auditoría de calidad es una revisión y evaluación sistemática de una organización o de una parte de la misma, hecha con el propósito de determinar si la organización está funcionando eficazmente” (Pág. 11).*

Las empresas en el presente se han identificado plenamente con lo que representa la filosofía, cultura de la calidad, más ante la realidad de escenarios económicos, comerciales, altamente competitivos y en donde la calidad y productividad colaboran significativamente en pro del desarrollo de las empresas.

La gerencia debe encontrarse pendiente de todo lo concerniente la gestión de la calidad y lo relacionado con Auditoría , puesto que la Auditoría de Calidad constituye una herramienta de gestión necesaria para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad dentro de una organización.

### **1.6.9. Calidad**

**EQUIPO, Vértice (2008)** *“Un sistema de calidad permite a cada integrante de la plantilla de una empresa saber qué se espera de su trabajo, cómo realizar sus tareas y cuándo hacer su trabajo y esto, a su vez, permite obtener un resultado predecible y por lo tanto controlable” (p. 33).*

Para los investigadores mantener un adecuado Sistema de Gestión de Calidad permite establecer la sincronía de la empresa de tal manera que se asegure la productividad, y los estándares de calidad fijados previamente.

#### **1.6.9.1. Características**

1. **Físicas:** por ejemplo, mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas.
2. **Sensoriales:** relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído.
3. **De comportamiento:** por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad.
4. **De tiempo:** puntualidad, confiabilidad,
5. **Ergonómicas:** fisiológicas o relacionadas con la seguridad humana
6. **Funcionales:** por ejemplo, velocidad máxima del equipo

La norma ISO 9001-2008 exhorta a la organización debe llevar a cabo Auditorías Internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la organización.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios, el alcance, frecuencia y la metodología.

#### **1.7.0. Aplicación de la Auditoría de Calidad**

La realización de una Auditoría de Calidad consta de los siguientes archivos que constituyen una secuencia lógica a seguir dentro de las cuales se encuentran los siguientes:

- ❖ Archivo de Planificación

- ❖ Archivo Permanente
- ❖ Archivo Corriente
- ❖ Informe Final

### **1.7.0.1. Archivo de Planificación**

Previo a la planificación de la Auditoría y con la finalidad de facilitar y organizar las actuaciones, se debe clarificar, definir y planificar los siguientes aspectos a fin de llevar a cabo la Auditoría:

- ❖ Líder del equipo auditor
- ❖ Alcance, objetivos y criterios de Auditoría
- ❖ Viabilidad de la Auditoría
- ❖ Selección del equipo auditor
- ❖ Establecimiento del contacto del auditado

El líder del equipo es la persona que guiará el proceso de Auditoría

El alcance describe la extensión y los límites de la Auditoría, tales como actividades, procesos, entre otros.

Los objetivos hacen referencia a lo que se va a lograr con la Auditoría y deben ser concretados por el cliente.

Los criterios se utilizan como una referencia para determinar la conformidad en la que se pueden incluir las políticas, procedimientos, normas, leyes, reglamentos, requisitos del sistema.

La viabilidad se realiza en función a factores como la disponibilidad de información suficiente, competente y apropiada para planificar la Auditoría.

La selección del equipo auditor se hace teniendo en consideración que se cuenta con la competencia necesaria para llevar a cabo la Auditoría.

### **Mediante el contacto con el auditado se determina:**

- ❖ Canales de comunicación y personas de contacto
- ❖ Plazos y composición del equipo auditor
- ❖ Acceso a la documentación pertinente
- ❖ Reglas de seguridad y preparativos de la Auditoría

#### **1.7.0.2. Archivo Permanente**

Para familiarizarse con el Sistema de Gestión de Calidad del auditado es necesario hacer acopio de la documentación física, en este sentido el auditor revisa toda la información de la entidad relacionada con los procesos del ente, con la finalidad de comprobar si la documentación se encuentra completa, y verificar que la información se realiza acorde a los requisitos de la norma y si estos fueron adecuadamente aplicados.

#### **1.7.0.3. Archivo Corriente**

La ejecución de una Auditoría es una de las funciones más importantes que desempeña el auditor, debido a que sus opiniones y pronunciamientos son la base para que los ejecutivos y otros usuarios tomen decisiones en lo referente a la información sea confiable y oportuna.

La ejecución de una Auditoría se llama a menudo trabajo de campo. Es la parte de la Auditoría en que se recogen datos de la empresa a auditarse hasta emitir el Informe Final.

Consta de las siguientes actividades:

- ❖ Reunión con el auditado.
- ❖ Conocimiento del proceso y los controles del sistema.
- ❖ Verificación de si funcionan estos controles.
- ❖ Comunicación del auditado.

## **Obligaciones de los auditores**

- ❖ El jefe del equipo es responsable de planificar, organizar y dirigir la Auditoría.
- ❖ Representar al equipo frente al auditado y al Jefe de auditorías.
- ❖ Dirigir al equipo para alcanzar las conclusiones
- ❖ Evitar y resolver conflictos
- ❖ Preparar y completar el Informe de Auditoría
- ❖ Los miembros del equipo son responsables de:
  - Prepararse para sus tareas.
  - Recoger datos y concebir conclusiones.
  - Colaborar en la realización del Informe Final

### **1.7.1. Papeles de Trabajo**

**DE LA PEÑA**, (2008) expresa que *“Los Papeles de trabajo son el registro material que el auditor conserva del trabajo planificado y ejecutado, donde recoge los procedimientos de auditoría empleados en cada área de trabajo, la información obtenida y las conclusiones formuladas en el desarrollo de la auditoría”*. (p. 72)

Para los investigadores el objetivo de los Papeles de Trabajo son el de servir de evidencia del trabajo realizado por el auditor y de base para las conclusiones y recomendaciones el mismo que se plasmará en el Informe final de Auditoría.

#### **1.7.1.1. Los objetivos de los Papeles de Trabajo**

##### **Objetivo principal:**

Servir como evidencia del trabajo realizado por el auditor y en base para las conclusiones del mismo posteriormente se plasmarán en el Informe de Auditoría.

### **Objetivos secundarios:**

- ❖ Facilitar el desarrollo del trabajo y la supervisión de los colaboradores.
- ❖ Constituir un precedente valioso para la programación de posteriores auditorías del mismo cliente.
- ❖ Permitir informar al cliente sobre deficiencias observadas.
- ❖ Permitir la revisión de calidad del trabajo efectuado

Los Papeles de Trabajo son propiedad del auditor, ya que es el elemento tangible donde queda constancia del trabajo efectuado por el auditor.

### **1.7.2. Contenido de los Papeles de Trabajo**

Los Papeles de Trabajo están formados por todos aquellos documentos de cualquier tipo que el auditor crea necesario utilizar para desarrollar su trabajo y obtener evidencia necesaria para poder emitir su informe.

El contenido y el diseño de cada hoja de trabajo estarán en función de los objetivos que se pretendan alcanzar con la misma, no obstante es posible fijar una serie de datos que deberán figurar en todas las hojas o cédulas de trabajo;

- ❖ El nombre del cliente (empresa o entidad auditada).
- ❖ Fecha del examen
- ❖ Descripción del propósito del papel de trabajo
- ❖ Nombre de la persona que lo haya preparado
- ❖ Nombre de la persona que lo ha revisado distinta de la que lo preparó
- ❖ Fecha de la revisión
- ❖ Referencia de la hoja de trabajo
- ❖ Detalles, cifras y explicaciones necesarias, tanto sobre los datos financieros que contiene la hoja como sobre los procedimientos de verificación utilizados.
- ❖ Referencias cruzadas de los datos que aparecen en la hoja con los de otras hojas.

- ❖ Fuentes de información de los datos incluidos en la hoja de trabajo.
- ❖ Conclusiones alcanzadas del trabajo efectuado.
- ❖ En su caso, ajustes y reclasificaciones propuestos en función de las conclusiones alcanzadas.

**Claros;** la presentación y el contenido de cada Papel de Trabajo deben permitir que una persona no familiarizada con el trabajo pueda comprenderlos.

**Concisos;** solo deben confeccionarse los Papeles de Trabajo que sean estrictamente necesarios, y cada uno de ellos debe contener lo esencial para su comprensión, debiéndose eliminar los detalles no necesarios.

### **1.7.3. Informe Final**

El informe constituye el paso final del proceso de Auditoría. Es un documento en el cual el auditor establece su opinión en relación a los resultados presentados de forma razonable de la empresa que se audita, de acuerdo a los Principios de Calidad, así como los resultados de los reglamentos y demás normas aplicadas.

#### Requisitos del Informe

Los requisitos de un Informe de Auditoría son:

- ❖ Ser veraz
- ❖ Estar documentado formalmente
- ❖ Mostrar las observaciones encontradas
- ❖ Tener conclusiones y recomendaciones para cada observación
- ❖ Reflejar las áreas de oportunidad y cursos de acción

#### **1.7.3.1. Puntos del Informe**

Los puntos esenciales de un Informe de Auditoría son:

1- Identificación del Informe

El título del Informe deberá identificarse como objeto de distinguirlo de otros informes

## 2- Identificación del Cliente

Debe identificarse a los destinatarios y a las personas que efectúen el encargo

## 3- Identificación de la Entidad auditada

Identificación de la entidad objeto de la Auditoría

## 4- Objetivos de la Auditoría

Declaración de los objetivos de la Auditoría para identificar su propósito, señalando los objetivos incumplidos.

## 5- Normativa aplicativa y excepciones

Identificación de las normas legales y profesionales utilizadas, así como las excepciones significativas de uso y el posible impacto en los resultados de la Auditoría.

## 6- Alcance de la Auditoría

Concretar la naturaleza y extensión del trabajo realizado: área organizativa, período de auditoría, sistemas de información, señalando limitaciones del alcance y restricciones del auditado

## 7- No Conformidades en base a la normativa ISO 9001:2008

## **CAPÍTULO II**

### **2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **2.1. Breve Caracterización de la empresa**

PRODICEREAL S.A. es una empresa ecuatoriana que mantiene su actividad económica desde 1990 elaborando harinas utilizando materia prima de primera calidad, distribuyendo cereales y granos de producción nacional, en el año 1992 inicia la importación de cereales desde varios países del mundo brindando mayor variedad y productos de calidad, en el año 2003 implementa la línea de productos enfundados contando con alta tecnología distribuyéndolos a nivel nacional.

En el año 2006 se constituye legalmente la empresa PRODICEREAL S.A. cimentada en el esfuerzo y con una sólida experiencia lo que le ha permitido seguir innovando en el mercado con firmes políticas de servicio y eficiencia.

PRODICEREAL S.A. mantiene su actividad nacional e internacional en la exportación e importación de cereales para los puntos de venta en la provincia de Cotopaxi, y la certificación de calidad de productos en el MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca) para la importación de plantas y productos afines.

Actualmente PRODICEREAL desempeña su actividad, proporcionando empleo a la población local donde tiene instalaciones. Cabe recalcar que es una empresa sólidamente ecuatoriana que actualmente se ha dirigido hacia nuevos mercados nacionales.

## **2.2. Diseño Metodológico**

### **2.2.1 Tipo de Investigación**

**2.2.1.1. Investigación exploratoria.-** La presente investigación es exploratoria, ya que se realizó en base al cumplimiento de la normativa de calidad en los procesos, que se consiguió al ver el entorno en el cual que se aplicó la Auditoría, utilizando lo propuesto en el marco teórico, esta investigación sirve como base para realizar la auditoría.

**2.2.1.2. Investigación descriptiva.-** Consiste fundamentalmente en ver la situación real indicando los rasgos más peculiares de los procesos de la producción de cereales, llegando a conocer las costumbres, actitudes, actividades, objetos y procesos.

### **2.2.2 Métodos**

Dentro de la presente investigación se aplicó los siguientes métodos:

**2.2.2.1. Método Inductivo:** Este método se lo utilizó al momento de realizar el estudio pertinente a la empresa, por medio de la observación, para así poder después estudiar cada uno de los procesos con lo que cuenta la empresa, por lo tanto se partió del estudio general a través del análisis externo.

**2.2.2.2. Método Deductivo:** La aplicación de este método permitió tener contacto directo con las etapas del proceso productivo, además de aplicar los respectivos instrumentos de investigación, para realizar la Auditoría de Calidad.

**2.2.2.3. Método Analítico:** Este método permitió revisar ordenadamente cada una de las partes que conforman la empresa, en donde amerite el análisis del auditor.

**2.2.2.4. Método Sintético:** Este método permite resumir la información por medio de los archivos armados con la documentación requerida por el auditor, el

cual es el respaldo del examen, los que permitirán sustentar la opinión, en base a los procesos realizados y marcados.

**2.2.2.5. Método Estadístico:** El presente método permitió la tabulación de los resultados de la investigación, los cuales se encuentran representados mediante gráficos de pastel, finalmente se procedió al análisis e interpretación de los mismos.

### **2.2.3. Técnicas**

**2.2.3.1. Encuesta:** La encuesta se aplicó a los clientes de la empresa PRODICEREAL con la finalidad de conocer si el producto que ofrece satisface las necesidades de los mismos.

**2.2.3.2. Entrevista:** La entrevista fue aplicada al General de PRODICEREAL S.A. de esta manera se pudo conocer la situación real de la empresa y si se aplican las normas de calidad.

**2.2.3.3. Observación:** Mediante esta técnica de investigación se utilizó al momento de visitar la empresa PRODICEREAL, lo que permitió observar de manera directa el proceso productivo, el espacio físico, tecnología, y los hallazgos.

### **2.2.4. Fuentes de Información**

En el presente trabajo investigativo se utiliza fuentes de información primaria y fuentes de información secundarias las cuales se detalla a continuación:

**2.2.4.1. Fuentes de Información Primaria:** Se conoce a los datos que se consigue directamente de los involucrados, los que vienen a ser en esta Auditoría los integrantes de la empresa PRODICEREAL S.A., que se dedican a la producción de cereales, quienes van a influenciar directamente en el proyecto ya que su información es necesaria para realizar un correcto estudio, por esta razón el

investigador debe recolectar la información por medio de la técnica investigativa que en este caso será la encuesta.

**2.2.4.2. Fuentes de Información Secundarias:** Las fuentes secundarias son recopilaciones o referencias estadísticas realizadas o preparadas que ya fueron realizadas de ante mano, tales como: libros, revistas, páginas web, las cuales se encuentran debidamente analizadas y comentadas.

### 2.3. Unidad de estudio

#### 2.3.1. Población

El problema se desenvuelve en un universo amplio, razón por la cual es necesaria la extracción de una muestra la cual se detalla a continuación:

**Tabla N° 2.1 Población**

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>Población</b>
Gerente	1
Subgerente	1
Secretaria	1
Contabilidad	2
Ventas	2
Recursos Humanos	2
Producción	5
Clientes	200
<b>Total</b>	<b>214</b>

**Elaborado por:** Investigadores

**Fuente:** PRODICEREAL S.A.

n = Muestra

N= Población

E= Margen de error (0.07)

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{200}{(0.0049)(200 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{200}{(0.0049)(199) + 1}$$

$$n = \frac{200}{1.975}$$

$$n = 101.26$$

Encuestas a aplicarse a 101 clientes

### **2.3.2. Procesamiento y análisis de la información**

Para realizar el procesamiento de la información lo primero que se realizó es la aplicación de las encuestas a los clientes PRODICEREAL S.A., a fin de obtener la frecuencia, después se procederá a la representación gráfica, finalmente tenemos el análisis e interpretación de las encuestas la cual nos dio una visión general de cómo se maneja la empresa, y las alternativas de solución. Finalmente se procede al análisis e interpretación de datos.

### **2.3.3. Diagnóstico FODA**

Este análisis permite conocer las variables que intervienen en la Auditoría estas pueden ser externas como internas, donde se tendrá que examinar cada una de ellas, de este modo proporcionar de información apropiada y contundente sobre las fortalezas, amenazas así también como de las oportunidades y las debilidades existentes en la empresa PRODICEREAL S.A.

### Matriz FODA

<b>AMBIENTE INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Productos con un alto valor nutritivo.</li> <li>❖ Mercado fiel a la empresa.</li> <li>❖ Personal lugareño.</li> <li>❖ Preferencia por el mercado.</li> <li>❖ Pocos competidores nacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ambiente laboral inadecuado.</li> <li>❖ Proceso de empaque incorrecto.</li> <li>❖ Calidad del producto en el tamaño.</li> <li>❖ No se aplican las Normas ISO 9001 - 2008.</li> <li>❖ Falta de compromiso del personal operativo con la empresa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estabilidad de Trabajo.</li> <li>❖ Se cuenta con un personal técnico experimentado.</li> <li>❖ Estructura organizacional correcta.</li> <li>❖ Procesos productivos definidos.</li> <li>❖ La empresa cumple con todos los beneficios de ley para el personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Existen reclamos de los clientes.</li> <li>❖ No existe un programa de capacitación para el personal.</li> <li>❖ Distribución del proceso de ventas.</li> <li>❖ Recurso tecnológico deficientes</li> </ul>
<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apertura de nuevos mercados.</li> <li>❖ Incremento de exportaciones.</li> <li>❖ Ambiente de cultura laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Fluctuación en el riesgo país.</li> <li>❖ Impuestos altos Servicios de Rentas Internas SRI.</li> </ul>

<p>sobre el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reducción en los tiempos productivos.</li> <li>❖ Características únicas del producto.</li> <li>❖ Reducción de los costos fabricación.</li> <li>❖ Servicios básicos adecuados para la industria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nuevos Competidores.</li> <li>❖ Precios relativos a los productos de la competencia.</li> <li>❖ Políticas gubernamentales.</li> <li>❖ Normativas ambientales.</li> <li>❖ Ley del consumidor.</li> <li>❖ Exigencia de estándares de calidad en mercados internacionales.</li> </ul>
--	---

**Fuente:** Empresa PRODICEREAL S.A.

**Elaborado por:** Investigadores.

### 2.3.4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A.

1.- ¿Usted conoce la línea de productos que oferta la Empresa PRODICEREAL S.A.?

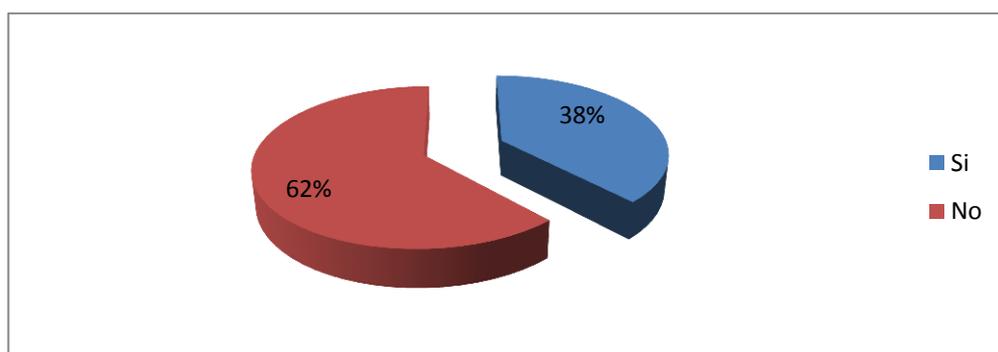
**Tabla N° 2.2** Línea de productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	38%
No	63	62%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2.1** Línea de productos



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

#### **Análisis**

Se determinó de las encuestas aplicadas que el 62%, 63 personas no conoce la línea de productos que oferta la Empresa Prodicereal S.A., y apenas un 38%, 38 personas expresa lo contrario.

#### **Interpretación**

Es indispensable que la empresa de a conocer los productos que ofrece a los clientes externos con la finalidad de que los mismos puedan apreciar el tipo de necesidad que desean satisfacer a la vez conocer el porcentaje de proteínas, glucosas que tiene cada uno de los productos.

2.- ¿Considera Ud. que la empresa ofrece productos con valor nutritivo?

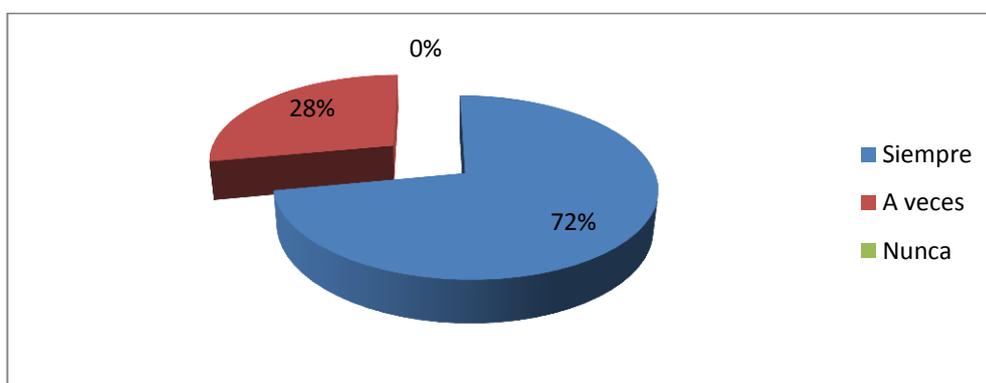
**Tabla N° 2.3** Empresa ofrece productos de valor nutritivo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	73	72%
A veces	28	28%
Nunca	0	0%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2.2** Empresa ofrece productos de valor nutritivo



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

### **Análisis**

Una vez aplicada la encuesta se determinó que el 72% de encuestados que equivale a 73 personas considera que los productos poseen un valor nutritivo, el 28% a veces, 28 personas.

### **Interpretación**

De esto podríamos decir que es necesario entregar productos de calidad a los clientes externos, puesto que estos permiten mantener un adecuado estado de salud, contribuyendo a reducir los riesgos de enfermedades, todo esto por sus características nutricionales.

3.- ¿En cuanto a la presentación del producto Usted se encuentra satisfecho?

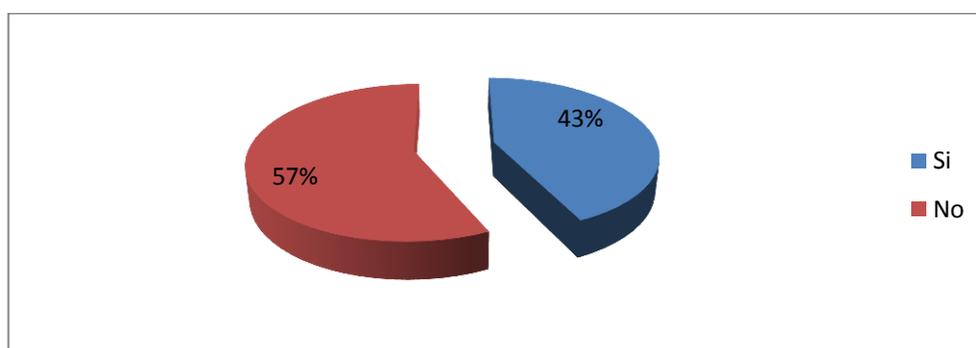
**Tabla N° 2.4** Presentación del producto

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	43	43%
No	58	57%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2.3** Presentación del producto



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

### **Análisis**

De las encuestas aplicadas el 57%, 58 personas en cuanto a la presentación del producto no se encuentran satisfechos, el 43%, 43 personas se encuentran satisfechas con la presentación de los productos.

### **Interpretación**

Es importante que los productos tengan una presentación de calidad ya que la misma ayuda a que el cliente tenga una perspectiva positiva del producto que está ofreciendo la empresa, lo cual implica que el producto siempre tome en consideración aspectos como: la marca, la calidad, el diseño a fin de que ayude a diferenciarse de la competencia.

4.- ¿La calidad del producto considera Ud. que son adecuadas a sus necesidades?

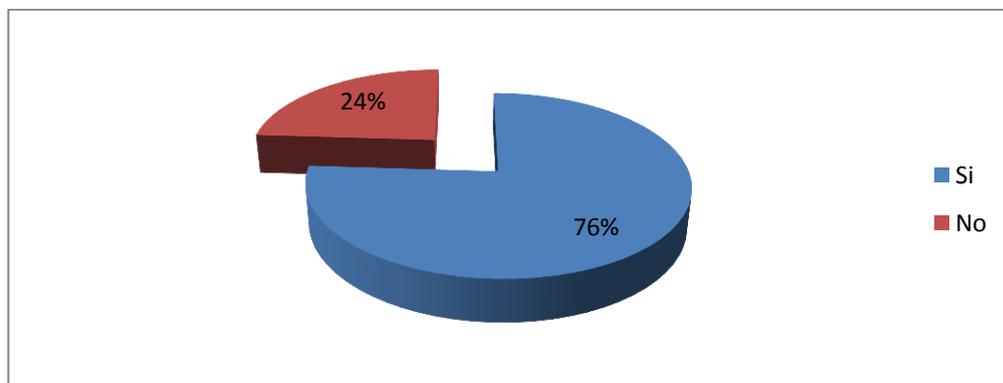
**Tabla N° 2.5** Calidad de producto adecuada a las necesidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	77	76%
No	24	24%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2.4** Calidad de producto adecuada a las necesidades



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

### **Análisis**

Se deduce que el 76%, 77 personas considera que la calidad de los productos son adecuadas a las necesidades, mientras que el 24%, 24 personas expresan lo opuesto.

### **Interpretación**

Es necesario continuar trabajando en cuanto a mantener la calidad del producto puesto que esto ayuda a garantizar el grado de satisfacción de los clientes, además de mejorar la percepción de la marca dentro de la organización, proporcionando una mayor ventaja competitiva, que ayuda al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

5.- ¿Usted ha tenido algún inconveniente con respecto al empaque en algún producto de la empresa PRODICEREAL S.A.?

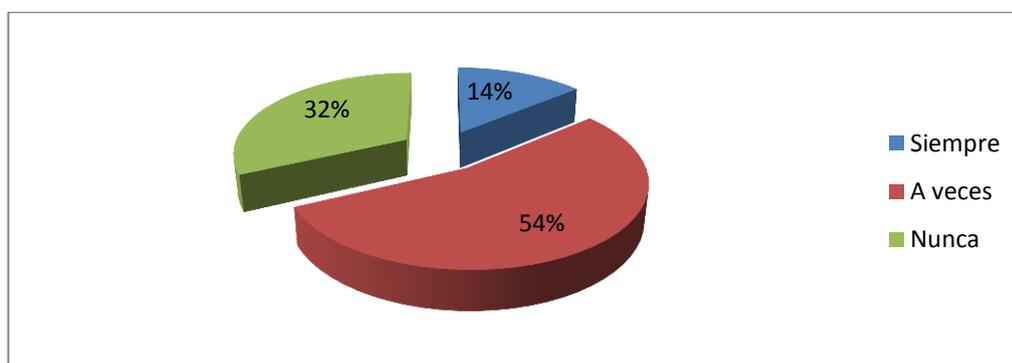
**Tabla N° 2.6** Inconveniente con el empaque

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	14%
A veces	55	54%
Nunca	32	32%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2. 5** Inconveniente con el empaque



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

### **Análisis**

Una vez aplicada las encuestas se determinó que el 54% de encuestados que equivale a 55 personas han tenido algún problema con respecto al empaque del producto, el 32%, 32 personas nunca y 14%, 14 personas siempre.

### **Interpretación**

Es indispensable que se cuente siempre con un empaque apropiado ya que este permite guardar, proteger al producto. Ya que al no cumplir con estos estándares un empaque de mala calidad puede resultar perjudicial para el productor, debido a que puede ocasionar efectos tales como: descomposición del producto e incluso la devolución del mismo lo que conlleva a la pérdida del o los clientes.

6.- ¿Habitualmente Ud. adquiere productos que cumplan con las normas de calidad alimenticias en lo que respecta a cereales?

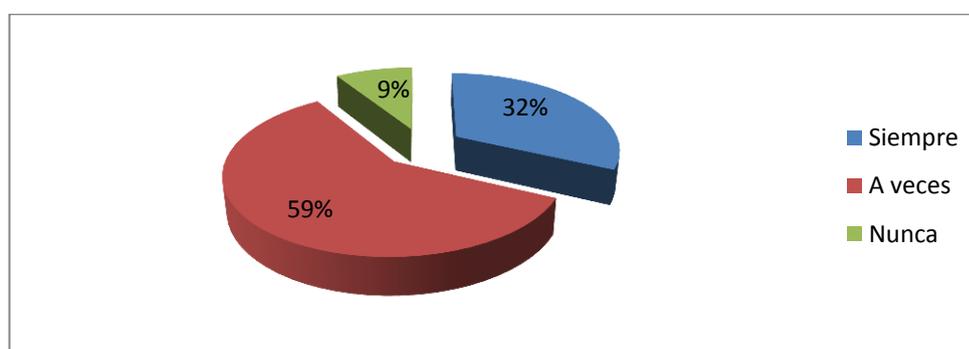
**Tabla N° 2.7** Normas de calidad Alimenticia

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	32	32%
A veces	60	60%
Nunca	9	9%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2.6** Normas de calidad Alimenticia



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

### **Análisis**

De las encuestas aplicadas los resultados fueron el 60%, 60 personas manifiestan que a veces consideran que los productos cumplan con normas alimenticias en lo que respecta a los cereales, el 32%, 32 personas siempre y nunca el 9%, 9 personas.

### **Interpretación**

Cada vez es necesario cumplir con estándares de calidad para poder ser más competitivos, es por ello que esto adquiere relevancia en escenarios económicos ya que especialmente el rol que desempeña la calidad constituye un ventaja que permite a la empresa cumplir con estándares que satisfaga las necesidades de los clientes.

7.- ¿Usted como cliente se siente conforme con el empaque con los productos de la empresa?

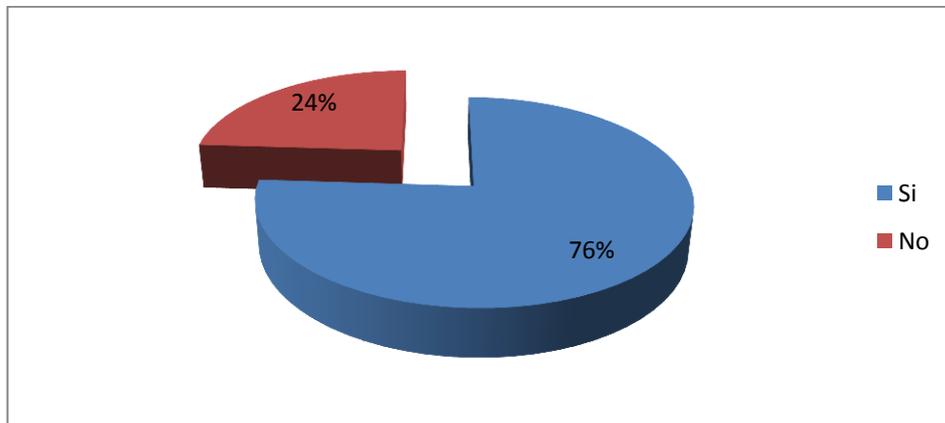
**Tabla N° 2.8** Se siente conforme con el empaque

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	77	76%
No	24	24%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2.7** Se siente conforme con el empaque



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

### **Análisis**

Una vez aplicada las encuestas se determinó que el 76%, 77 personas se sienten conforme con el empaque, el 25%, 24 personas empresa lo opuesto.

### **Interpretación**

Es indispensable cumplir a cabalidad con las expectativas de los clientes ya que el aplicar eficazmente los conocimientos, herramientas en cuanto a la calidad garantiza resultados favorables en los procesos productivos los cuales dan paso a productos, servicios que le permitan ser competitivos.

8.- ¿Cuándo Usted adquiere un producto lo hace por:

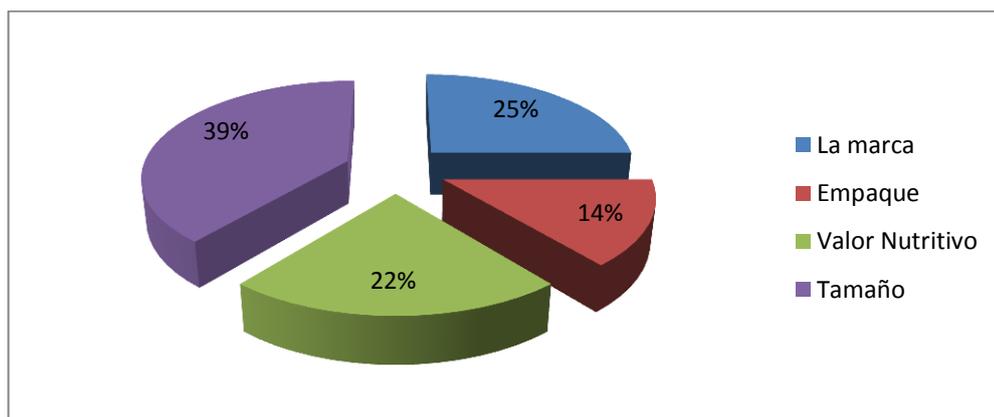
**Tabla N° 2.9** Cuándo Usted adquiere un producto lo hace por

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La marca	25	25%
Empaque	14	14%
Valor Nutritivo	22	22%
Tamaño	40	40%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2.8** Cuándo Usted adquiere un producto lo hace por



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

### **Análisis**

De los encuestados se determinó que el 40%, 40 personas que adquiere su producto lo realiza por el tamaño, el 25%, 25 personas por la marca, el 22%, 22 personas por su valor nutritivo y el 14%, 14 personas por el empaque.

### **Interpretación**

Al momento de adquirir un producto es indispensable que cumpla con todos los aspectos dentro de los cuales tenemos: la marca, el empaque, el valor nutritivo y el tamaño las cuales constituyen características importantes al momento de que el cliente adquiere un producto.

9.- ¿Considera Ud. el precio que paga está acorde al producto que ofrece a la empresa PRODICEREAL?

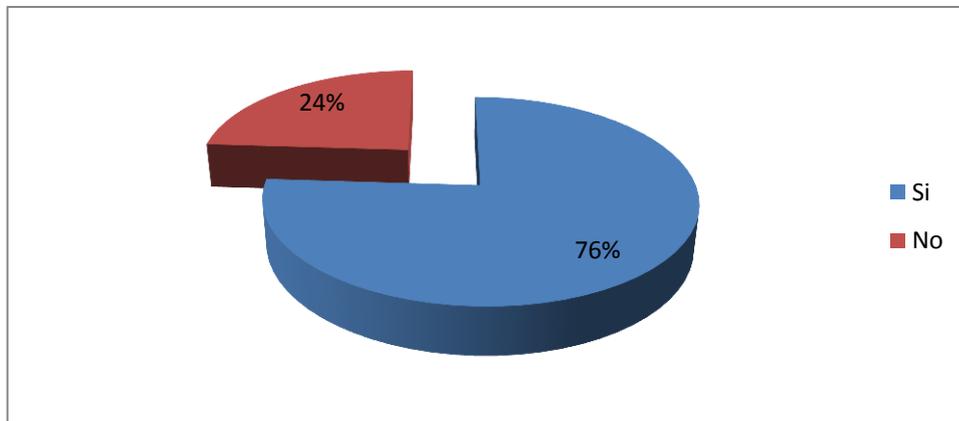
**Tabla N° 2.10** Precio que paga está acorde al producto

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	77	76%
No	24	24%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2. 9** Precio que paga está acorde al producto



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

### **Análisis**

De las encuestas aplicadas se deduce que el 76% de encuestados 77 personas están de acuerdo con el precio que pagan por el producto mientras que el 24%, 24 personas expresan lo opuesto.

### **Interpretación**

El consumidor lo que espera de un producto es el cumplimiento de estándares de calidad y de ello estimar el precio. Es por ello que el consumidor al momento de percibir la utilidad de la marca o producto debe conocer los beneficios del mismo.

10.- ¿Piensa Ud. que se deben tomar acciones necesarias correctivas para eliminar las no conformidades y sus causas en lo relacionado al producto?

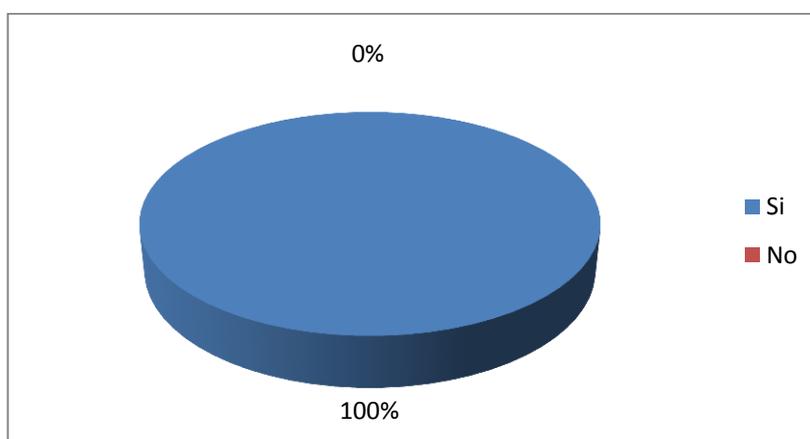
**Tabla N° 2.11** Acciones correctivas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	101	100%
No	0	0%
Total	101	100%

**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

**Gráfico N° 2.10** Acciones correctivas



**Fuente:** Empresa Prodicereal S.A.

**Elaborado por:** Investigadores

### **Análisis**

El 100% de encuestados que equivale al 101 personas considera necesario acciones correctivas relacionadas con las causas relacionadas con el producto.

### **Interpretación**

El contar con acciones correctivas cuando el producto se encuentre con una mala calidad, permite a la organización evitar las no conformidades, asegurando que la empresa realice una corrección y análisis de las causas que originaron el problema, mediante acciones correctivas que permitan entregar un producto de calidad a los clientes.

## **2.4. RESPUESTAS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A**

**- En la empresa se aplica algún sistema de calidad que influya en el proceso de producción y si este se encuentra relacionado en la comunicación de la organización.**

Específicamente se trabaja únicamente con la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), lo que implica la responsabilidad de todo el personal, para que de esta manera se pueda desarrollar en la empresa alimentos de calidad, también estamos deseando implementar las normas ISO 9001 - 2008, esta norma nos permite obtener beneficios tales como conocer que la empresa tiene adecuados estándares, una adecuada imagen, mejorar la calidad. Siendo necesario contar con estos sistemas a fin de obtener una mejora permanente, y un adecuado sistema de calidad.

**- Cual es el proceso que utiliza la empresa Prodicereal S.A. al momento de exportar sus productos.**

Actualmente no se encuentra la empresa exportando sus productos a ningún país, ya que estamos nuevamente acreditándonos para realizar este tipo de ventas al exterior, pero a los países que exportábamos son: Perú, Canadá, Chile, México, Argentina, La India, el cual exige como requisito indispensable cumplir a cabalidad con las normas antes mencionada.

**- Qué tipo de registros sanitarios posee la empresa. Y por qué se les considera necesarios.**

Cuenta con los registros sanitarios expedidos por el ARCSA (Agencia de Regulación y Control Sanitario), después de obtener el permiso de funcionamiento expedido por el Ministerio de Salud Pública.

Estos requisitos son necesarios ya que sin esto no se pueden producir, transportar y comercializar para el consumo humano.

**- La empresa está obligada a cumplir con estándares de calidad. Cuales son y en qué consisten cada uno de ellos**

Documentación como lo son Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), para el correcto uso de las labores de cada empleado y como resultado obtener un producto de calidad.

Medios materiales y técnicos, fichas, check list, para hacer cumplir los reglamentos y normas de las Buenas Prácticas de Manufactura BPM's, medios humanos que consiste en la colaboración de todo el personal y con la Norma Internacional ISO 9001 - 2008, la cual se enfoca en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, y mediante la aplicación de la misma se puede incrementar la satisfacción del cliente y sus cumplimientos. Es por ello que considero que para la organización opere de manera eficaz, es necesario identificar y gestionar las actividades relacionadas entre sí. Ya que está permite el uso de los recursos, y su gestión a fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

**- Considera Ud. que asegurar que la empresa cumpla con normas de calidad permite al cliente satisfacerlo en sus necesidades? Por qué**

De hecho el obtener un producto de calidad permite al cliente que sienta la necesidad de consumirlo sin ningún riesgo o duda. Siempre y cuando la empresa trabaje bajo estándares establecidos como es el caso de las BPM's, y los profesionales que estén a cargo de la misma.

**- ¿Se han definido los requisitos que debe cumplir el personal en lo relacionado a la formación, habilidades, experiencia relacionada con los procesos de producción que afectan a la calidad del producto? Que aspectos**

**considera Ud. Que debe cumplir el personal que labora dentro de la institución.**

No es necesario que tenga un perfil profesional debido a que se le capacita a la persona a fin que desarrolle el cargo, dependiendo de la labor que vaya a desempeñar tal es el caso en el departamento de producción el cual permite alcanzar con los objetivos y metas organizacionales.

Dentro de los aspectos que considero que debe cumplir el personal: La puntualidad, honestidad, seriedad y responsabilidad en el trabajo ya que esto ayuda a que la empresa mantenga estándares de calidad adecuados que ayudan a mejorar la productividad y el mejoramiento de la empresa tales como: Buenas Relaciones Humanas, Actitud de responsabilidad, honradez, Fijarse metas dentro de la empresa y ser un trabajador excelente.

### **Conclusión**

Una vez analizado los resultados dentro de las debilidades de la empresa PRODICEREAL S.A., se encuentra la no aplicación de las listas de verificación (check list), con la finalidad de conocer las inconformidades o no dentro del empaque y los procesos de cereales, en el área de producción a la vez no dispone de documentos tales como:

- ❖ Manual de Calidad
- ❖ Procesos de control de documentos
- ❖ Procedimientos para la ejecución de Control Interno de los productos
- ❖ Sugerencias para toma de acciones correctivas

Esto quiere decir que la empresa debe elaborar la documentación mencionada con la finalidad de dar seguimiento a los diferentes aspectos de la normativa ISO 9001-2008, en los que se pueda dar sugerencias de mejora a los procedimientos respectivos, que se encuentran dentro del ente.

## 2.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 2.5.1. Conclusiones:

- En base a las encuestas aplicadas al personal de la empresa PRODICEREAL S.A., se concluye que la empresa no da a conocer los productos con los que cuenta, lo que ocasiona que el cliente no aprecie los productos (cereales), que tiene la misma, a la vez las necesidades y características de los productos tales como proteínas, glucosas, vitaminas de cada uno de los productos.
- Algunos de los productos que ofrece la empresa no poseen una adecuada presentación, lo que implica que en el producto no siempre se toma en consideración aspectos como: la calidad, el diseño siendo indispensable que se cumpla con las necesidades de los clientes ya que el aplicar eficazmente los conocimientos, herramientas garantiza resultados favorables en los procesos productivos los cuales dan paso a productos, servicios que le permitan ser competitivos al poner en práctica las herramientas en cuanto a la calidad.
- Existe problemas en los procesos del área de producción lo que ocasiona demoras y en algunas ocasiones se detiene los procesos, en lo que respecta al empaque el sellado no es adecuado, tampoco existe un lugar apropiado para su almacenamiento lo que puede resultar perjudicial para la empresa, lo que conlleva a la pérdida de los clientes.

### **2.5.2. Recomendaciones:**

- Se recomienda que la empresa debe dar a conocer todos sus productos y el valor nutritivo que tienen los mismos a fin de que el cliente conozca cuales son las necesidades y características de los mismos tales como proteínas, glucosas, vitaminas de cada uno de los productos, cumpliendo a cabalidad con todas las regulaciones entre ellas las ISO 9001 – 2008, a fin de garantizar que se está entregando un producto de calidad.
- Es necesario que los productos que ofrece la empresa cumpla con normas de: la calidad, diseño a fin de aplicar eficazmente los conocimientos, herramientas garantiza resultados favorables en los procesos productivos ayudando a la empresa a ser más competitiva y conocer si se está poniendo en práctica las herramientas en cuanto a la calidad.
- Es necesario efectuar una Auditoría de Calidad al proceso y empaque de cereales en la empresa PRODICEREAL S.A., con la finalidad de conocer cuáles son las inconformidades con relación a la normativa ISO 9001, que ayude a tomar acciones correctivas en lo referente a la calidad del producto o proceso productivo ayudando a la organización a mejorar la productividad.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

**TEMA:** “AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL PROCESO Y EMPAQUE DE CEREALES DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA IGNACIO FLORES DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERÍODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.

#### **3.1. Introducción**

La presente investigación se aplicó al área de producción de la empresa PRODICEREAL S.A., la cual tiene como propósito verificar si las actividades relacionadas con la calidad se encuentran conformes con las especificadas en el sistema de control de la calidad tales como: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), y Normas ISO 9001 - 2008, evaluando los procesos y procedimientos que se emplean para verificar si las actividades internas y externas de la calidad y sus resultados cumplen las disposiciones planificadas a fin de evaluar la efectividad del sistema de calidad.

La Auditoría de Calidad en el proceso productivo de la empresa constituye un examen sistemático de las actividades y decisiones de las personas con respecto a la calidad con el objeto de verificar y evaluar de manera independiente e informar del cumplimiento de los requisitos operativos del programa de calidad, las especificaciones del producto que satisfacen las disposiciones previamente establecidas, a fin de comprobar si estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente, a la vez son adecuadas para alcanzar los objetivos institucionales, las cuales serán realizadas mediante la evaluación de los procesos del departamento de producción.

### **3.2. JUSTIFICACIÓN**

Debido a que no se ha aplicado una Auditoría de Calidad en el proceso y empaque de cereales de la empresa PRODICEREAL S.A., es difícil descubrir los problemas que se encuentran en mencionada área. Es por ello que la aplicación de la Auditoría de Calidad permite determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad del producto satisfacen las disposiciones establecidas en el mismo y los procesos dentro de la organización, mediante la identificación de problemas que permitan la mejora de las áreas no conformes con el modelo exigido.

Es por ello que la aplicación de la Auditoría de Calidad permite evaluar la eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de la calidad en base a la normativa ISO 9001, además de proporcionar las medidas correctivas y preventivas que ayude a la dirección a tomar decisiones basándose en las falencias encontradas dentro del proceso de producción de esta manera determinar si se encuentran los procesos acorde al Sistema de Gestión de Calidad SGC.

Además la Auditoría de Calidad proporciona a la organización estándares que le permiten contar con productos reconocidos por su prestigio y buena calidad, con la finalidad de determinar, si se está operando adecuadamente en sus procesos de producción y cumpliendo con las normativas a fin de asegurar la calidad que le garantice una mayor competitividad a la entidad, el alcance de los objetivos y metas de la organización, además de mejorar sus procesos, que ayuden a ser más eficientes promoviendo su mejora continua.

### **3.3. OBJETIVOS**

#### **3.3.1. Objetivo General**

- ❖ Aplicar una Auditoría de calidad en el proceso y empaque de cereales de la empresa PRODICEREAL S.A., con la finalidad de determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones establecidas en lo relacionado con la calidad, detectando los errores y falencias en el área de producción.

#### **3.3.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Obtener información relacionada con la entidad para la ejecución de la Auditoría de Calidad en la empresa PRODICEREAL S.A., a fin de verificar que todas las actividades se lo realizan acorde a la normativa relacionada con las Normas ISO 9001 - 2008.
- ❖ Realizar una planificación a fin de determinar si el área de producción emplea sus recursos de manera económica, productiva, eficiente en sus actividades y funciones.
- ❖ Emitir un Informe Final el cual contenga conclusiones y recomendaciones de los hallazgos significativos para que se puedan identificar acciones correctivas correspondientes dentro del área de producción de la empresa PRODICEREAL S.A.

### **3.3. Descripción de la Propuesta**

Se aplicará una Auditoría de Calidad en el proceso y empaque de Cereales de la empresa PRODICEREAL, del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012. Para la ejecución de mencionada Auditoría se realiza en base a los siguientes archivos: Archivo de Planificación, Archivo Permanente y Archivo Corriente.

#### **3.3.1. Archivo de Planificación**

Este archivo contiene toda la documentación relacionada al proceso de período sujeto a examen, se analiza la información obtenida para definir los objetivos de la auditoría, el alcance del trabajo, así como también los procesos a cumplir en el desarrollo de cada una de las tareas establecidas en el plan de trabajo, así como el recurso humano a utilizarse.

#### **3.3.2. Archivo Permanente**

A través del archivo permanente es el conjunto de documentos relacionados con los antecedentes de la organización, operación, normatividad. Mencionados documentos son indispensables para conocer la estructura, naturaleza y características del ente a auditarse.

#### **3.3.3. Archivo Corriente**

En esta fase constituye la parte práctica de la auditoría en la cual se ejecuta la Auditoría de Calidad, es aquí donde se desarrollan los hallazgos y se obtiene la evidencia suficiente, competente y pertinente las cuales permiten sustentar el Informe Final de Auditoría.

#### **3.3.4. Informe Final**

Es el producto final del trabajo del auditor en la cual se transmite los resultados para que se puedan identificar las acciones de seguimiento necesarias, a fin de identificar las acciones correctivas pertinentes.

***AUDITORÍA DE CALIDAD EN  
EL PROCESO Y EMPAQUE DE  
CEREALES DE LA EMPRESA  
PRODICEREALPERIODO  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DE 2012***

# *ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN*

**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

**ÍNDICE GENERAL**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>Nº/HOJAS</b>
Nómina del personal	<b>N.P.</b>	<b>1/1</b>
Carta de Presentación de la firma	<b>C.P.F.</b>	<b>2/2</b>
Carta de Conflicto de Intereses	<b>C.C.</b>	<b>3/3</b>
Carta de Confirmación del trabajo Auditoría de Calidad	<b>C.T.A.</b>	<b>2/2</b>
Propuesta de Servicios	<b>P.S.</b>	<b>4/4</b>
Hoja de Vida	<b>H.V.</b>	<b>5/5</b>
Siglas a utilizar por los integrantes del Equipo.	<b>S.</b>	<b>1/1</b>
Cronograma del Trabajo.	<b>C.T.</b>	<b>1/1</b>
Marcas de Auditoría.	<b>M.A.</b>	<b>1/1</b>

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA PRODICEREAL S.A.

<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>
Arq. Pedro Altamirano	Gerente
Sra. Narcisa Pérez	Presidente
Ing. CPA. Miriam Garzón	Contadora
Srta. Mery Claudio	Asistente Contable
Ing. Mayra Curay	Recursos Humanos
Sra. Blanca Mayguashca	Ventas
Ing. Norma Chancusi	Jefa de Producción
Ing. Jorge Armas	Producción
Patricio Guanoquiza	Producción
María Jaque	Producción
Argentina Mayguashca	Producción
Nancy Muñoz	Producción
Clara Chiliquina	Producción
Jaime Chaluisa	Producción

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN**

<b>Objetivo.-</b> Realizar una planificación para la ejecución de la Auditoría de Calidad en la empresa PRODICEREAL S.A. de la ciudad de Latacunga.			
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ref. P/T</b>	<b>N° Hojas</b>
1.	Memorándum de Planificación.	<b>M.P.</b>	<b>3/3</b>
2.	Realizar una Carta de Presentación de los auditores.	<b>C.P.</b>	<b>2/2</b>
3.	Carta Conflicto de Intereses.	<b>C.C.</b>	<b>3/3</b>
4.	Carta de Confirmación del trabajo de Auditoría de Calidad.	<b>C.T.A.</b>	<b>2/2</b>
5.	Propuesta de Servicios	<b>P.S.</b>	<b>4/4</b>

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

6.	Hoja de vida	<b>H.V.</b>	<b>5/5</b>
7.	Siglas a utilizar por los integrantes del Equipo	<b>S</b>	<b>1/1</b>
8.	Marcas de Auditoría	<b>M.</b>	<b>1/1</b>
9.	Cronograma de trabajo	<b>C.T.</b>	<b>2/2</b>
10.	Indicadores de productividad	<b>I.P.</b>	<b>3/3</b>

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A.**

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**

**DE** : Bertha Heredia  
**Jefe de Auditoría**

**PARA** : Ing. Norma Chancusi  
**Jefa de Producción**

**ASUNTO** : Planificación Estratégica del trabajo de Auditoría

**COMPONENTE** : Área de Producción de la empresa PRODICEREAL S.A. de la ciudad de Latacunga.

**10. NATURALEZA**

Se aplicará una Auditoría de Calidad en el área de producción de la empresa PRODICEREAL S.A.; en la misma que se aplicará controles internos a fin de determinar el grado de confianza y de riesgo a la vez obtener evidencia suficiente, competente y pertinente en base a los hallazgos encontrados en mencionada área.

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## 11. ALCANCE

Se auditará al área del proceso y empaque de Cereales de la empresa PRODICEREAL S.A., la misma que se efectuará en el período del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2012. La información es responsabilidad de la administración. A la vez la responsabilidad del equipo es la de expresar una opinión sobre la razonabilidad de los hallazgos encontrados.

Mediante el desarrollo de la investigación se buscar comprobar el grado de eficiencia, eficacia, productividad del área de empaque y los procesos relacionados con la misma, a fin de evaluar el desempeño de mencionada área, mediante la detección de los hallazgos más relevantes dentro de la empresa PRODICEREAL S.A.

## 12. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### 12.1. Objetivo General

Aportar información relevante en lo relacionado a la mejora continua del sistema de gestión de calidad en base a los procedimientos efectuados en el proceso y empaque de cereales de la empresa PRODICEREAL S.A.

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## 12.2. Objetivos Específicos

Verificar que el sistema de calidad en los procesos de empaque de Cereales de la empresa PRODICEREAL S.A., cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 - 2008, que se requiere para obtener procesos de calidad.

Comprobar si el área de producción mantiene y ejecuta procesos adecuados en la empresa PRODICEREAL S.A., a fin de alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

Emitir un informe a fin de determinar el grado de cumplimiento del área de producción en lo referente a los procesos de calidad en la empresa PRODICEREAL S.A.

## 13. Estrategias

Analizar las normas ISO 9001 - 2008, procesos de la empresa PRODICEREAL en lo relacionado al área de producción, Buenas Prácticas de Manufactura BPM.

Adquirir información correspondiente a los procesos y empaque de los cereales de la empresa PRODICEREAL S.A.

Aplicar cuestionarios en mencionada área a fin de determinar el grado de cumplimiento de la eficiencia, eficacia y productividad en la empresa PRODICEREAL S.A.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## AUDITORÍA DE CALIDAD

### CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA FIRMA

Arq. Pedro Altamirano

**GERENTE DE LA EMPRESA PRODICEREAL S.A.**

Presente

De nuestra consideración:

#### ANTECEDENTES

**B & M** Auditores Independientes se encuentra conformado por los investigadores Gallo Pacheco Marco Vinicio y Heredia LLuimiluisa Bertha Margarita, quienes vamos a ejecutar una Auditoría de Calidad en el proceso de empaque de cereales de la empresa PRODICEREAL S.A, este es un requisito previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Es un honor informarles que estamos ofreciendo servicios de auditoría, acorde a las leyes y regulaciones necesarias para la aplicación de la normativa legal, el mismo que consiste en recabar información relevante en lo relacionado a los procesos esto permitirá detectar hallazgos significativos los cuales se encuentran resumidos en un Informe Final, en donde se detallará el problema, conclusiones y las recomendaciones al área de producción a fin de mejorar los procesos de la misma.

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**PLANIFICACIÓN**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

**C.P.F.**  
**2/2**

Para ello es necesario evaluar el proceso y empaque de los productos (cereales) en el área de producción de la empresa PRODICEREAL S.A., razón por la cual sería un gusto proporcionarles nuestros servicios aplicadas a su prestigiosa empresa.

Atentamente,

.....  
Marco Gallo

C.I. 171568938 - 4

.....  
Bertha Heredia

C.I. 050180050-2

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## CARTA CONFLICTO DE INTERESES

Latacunga a, 15 de Diciembre de 2013

Con fundamento a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGAS, declaro que durante el tiempo que se realizará la parte de ejecución de la Auditoría de Calidad en el proceso de empaque de Cereales de la empresa PRODICEREAL S.A., ubicada en la Parroquia Ignacio Flores del Cantón Latacunga, cargo que hemos adquirido con responsabilidad nos comprometemos a actuar bajo los principios éticos y morales.

En el desarrollo de las funciones tendremos acceso a cierta información relacionada con el área de producción, así como también a la documentación respectiva, principios, normas legales que posea la empresa.

Razón por la cual, declaramos que:

- ❖ Se cumplirá a cabalidad con las funciones como auditores Independientes “AUDITORES INDEPENDIENTES B&M”.
- ❖ A la vez recalcamos que no mantenemos ninguna situación de conflicto de interés real, ningún interés financiero, personal, u otro tipo de interés que vaya afectar en el normal desarrollo de la auditoría.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

- ❖ A la vez hacemos constar que nos regiremos a los Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGAS, para lo cual hacemos énfasis a los principios de:

**Permanencia.-** Este principio implica que como órgano de fiscalización, la labor debe ser de tal forma continua, que permita una vigilancia constante sobre las operaciones sociales en todas sus fases, desde su nacimiento hasta su terminación, por ello incluye la inspección y constatación de todo el proceso decisional generador de actividades productivas.

**Integralidad.-** El proceso se considera integral, por lo que ninguna actividad, área, operación o función puede escapar a la labor del Auditor. Este principio contempla al ente económico como un todo compuesto por sus bienes, recursos, operaciones y resultados.

**Oportunidad.-** Se concibe como una labor eficiente en términos de conveniencia, de inspección y vigilancia al acontecimiento de hechos no concordantes con las normas preestablecidas y por lo tanto desviados de su objetivo central; que en caso de llevarse a cabo implicarían un costo en términos logísticos o de valor monetario para la organización.

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**Independencia.-** Está a salvo de presiones administrativas, por lo que su labor se puede sustentar sin ningún impedimento, en la capacidad y buen juicio profesional de sus representantes.

**Objetividad.-** Este principio determina que tanto en las labores desarrolladas por la Auditoría se encuentra incluida en forma primordial la obtención de evidencia.

Por la presente aceptamos y estamos de acuerdo con las condiciones y provisiones contenidas en este documento, a sabiendas de las responsabilidades legales en las que pudiera incurrir por un mal manejo y desempeño en el profesionalismo del desarrollo del trabajo.

**Atentamente,**

.....  
Arq. Pedro Altamirano

**GERENTE**

**PRODICEREAL S.A.**

.....  
Bertha Heredia

**JEFE DE AUDITORÍA**

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

### Carta de Confirmación del trabajo de Auditoría

Latacunga, 16 de Diciembre del 2013

Arq. Pedro Altamirano  
Gerente PRODICEREAL S.A.

Presente

Esta carta es para confirmar el acuerdo de la aplicación de una Auditoría de Calidad en el proceso de empaque de Cereales de la empresa PRODICEREAL S.A., ubicada en la Parroquia Ignacio Flores del Cantón Latacunga, provincia Cotopaxi.

El objetivo de la presente Auditoría de Calidad es emitir un Informe Final mediante el cual se detallen los hallazgos más relevantes y se encuentran las conclusiones y recomendaciones, a la vez estas expliquen el grado de cumplimiento de la Normativa ISO 9001 - 2008, así como el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura BPM.

La parte de ejecución de la Auditoría de Calidad se enfoca al cumplimiento del control interno, a los procesos del área de producción, a fin de determinar si la empresa ha cumplido con las normas y disposiciones legales.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**PLANIFICACIÓN**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

**C.T.A.**  
**2/2**

Razón por la cual solicito de la manera más comedida, su respuesta de la presente carta como confirmación a la contratación de la Auditoría de calidad en el proceso y empaque de cereales de la empresa PRODICEREAL S.A.

Atentamente,

.....  
Marco V. Gallo P.  
C.I. 171568938 - 4

.....  
Bertha M. Heredia LL.  
C.I. 0501800502-2

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## PROPUESTA DE SERVICIOS

La firma de auditoría “AUDITORES INDEPENDIENTES B&M” ofrece sus servicios garantizados por la experiencia, responsabilidad, además de la hoja de vida de los investigadores que serán los encargados de la aplicación de la Auditoría de Calidad en el proceso de empaque de Cereales de la empresa PRODICEREAL S.A., ubicada en la parroquia Ignacio Flores del cantón Latacunga, al período 1 de Enero al 31 Diciembre de 2012.

En la ciudad de Latacunga, a los 5 días del mes de Octubre de 2013 entre el Gerente empresa PRODICEREAL S.A., domiciliado en Latacunga, a quien en adelante y para efectos de presente contrato se llamará **el contratante**, por una parte, y por otra parte los **investigadores** Marco Vinicio Gallo Pacheco con cédula de identidad N° 171568938-4 y Bertha Margarita Heredia Llumiluisa con cédula N° 050180050-2, los comparecientes son ciudadanos Ecuatorianos respectivamente mayores de edad capaces de contraer obligaciones, libres y voluntariamente comparecen a celebrar el presente contrato de trabajo.

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.

**Objeto.-** Por virtud del presente contrato de Auditoría de Calidad se compromete ante la empresa PRODICEREAL S.A., en tres meses desde la firma del presente contrato, efectuar la auditoría de calidad.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

Cabe recalcar que mencionado examen se lo realizará con fundamento a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), y en base a las Normas ISO 9001 - 2008, normativa de calidad con el enfoque y el alcance necesario que permite una opinión sobre el manejo del área de producción.

**SEGUNDA. Obligaciones.-** Son obligaciones del Área de Producción de la empresa PRODICEREAL S.A. las siguientes:

- 1.- Permitir y garantizar la efectiva relación de los procedimientos de la Auditoría de Calidad y documentar los hallazgos en base a la evidencia suficiente, evidencia competente y evidencia pertinente.
- 2.- Entregar la información necesaria para la aplicación de la Auditoría de Calidad que permita y facilite la aplicación de la misma en el área de producción de la empresa PRODICEREAL S.A.
- 3.- Dar a conocer al personal de la empresa PRODICEREAL S.A., las respectivas instrucciones para que presenten adecuada y oportuna colaboración a la Auditoría de acuerdo a las leyes y Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), que sean necesarias para que se cumpla satisfactoriamente.

**TERCERA. Obligaciones de los Investigadores dentro de estos los investigadores asumimos las siguientes obligaciones:**

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

1.- Realizar la presente Auditoría de Calidad conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y en base a las Normas ISO 9001 - 2008 en la empresa PRODICEREAL S.A.

2. Emitir un Informe Final en el cual se encuentre condensado las conclusiones y recomendaciones de la Auditoría de Calidad en el proceso y empaque de Cereales de mencionada empresa.

#### **CUARTA.**

Gastos.- En lo que respecta a este punto los investigadores asumimos el gasto ya que el presente documento es un requisito previo a la obtención del título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

#### **QUINTA.**

Duración.- De conformidad con el presente contrato, los investigadores prestarán sus servicios para la realización de la Auditoría de Calidad en 3 meses.

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**SEXTA. Terminación.-** El presente contrato terminará cuando los investigadores presenten los resultados obtenidos.

### Investigadores

.....  
Bertha M. Heredia LL.  
C.I. 050180050-2

.....  
Marco V. Gallo P  
C.I. 171568938-4

.....  
Arq. Pedro Altamirano  
Gerente PRODICEREAL S.A.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## HOJA DE VIDA



### DATOS PERSONALES

**NOMBRES:** Bertha Margarita  
**APELLIDOS:** Heredia Llumiluisa  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 24 de Febrero de 1971  
**LUGAR:** Latacunga (Cotopaxi)  
**CEDULA DE IDENTIDAD:** 050180502-2  
**ESTADO CIVIL:** Casada  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana  
**DIRECCIÓN:** Vía a Saquisilí  
**TELÉFONO:** 0998320666 - 032721321  
**EMAIL:** bmarhell@hotmail.com

### ESTUDIOS REALIZADOS

**PRIMARIA:** Escuela Fiscal "Elvira Ortega"  
**SECUNDARIA:** Instituto Tecnológico Victoria  
Vásconez Cuvi  
**TÍTULO OBTENIDO:** Bachiller en comercio y administración  
**ESPECIALIDAD:** Secretariado en español

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi

### CONOCIMIENTO

Windows

Word

Excel

Power Point

Access

Auditoría

Contabilidad

Control Interno

Inglés

### EXPERIENCIA LABORAL

Auxiliar Contable (Asesoramiento Contable y Tributario Heredia Llumiluisa S.A.)

Asesoramiento Contable y Tributario

Heredia Llumiluisa Mayra Angelica

Ruc: 0502518129001

Vía a Saquisilí Hda. Sta. Rita

Teléfono: 0984692875

Latacunga – Ecuador

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## HOJA DE VIDA

**NOMBRES:** Marco Vinicio

**APELLIDOS:** Gallo Pacheco

**EDAD:** 32 años

**LUGAR DE NACIMIENTO:** Latacunga, 18 de Mayo de 1981

**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana

**ESTADO CIVIL:** Casado

**CEDULA DE CIUDADANIA:** 1715689384

**TELEFONOS:** (03) 2721473 – 083153871 - 084692877

**DOMICILIO:** Vía a Saquisilí

**ESTUDIOS REALIZADOS:**

**PRIMARIA:** Colegio Particular “paulo Sexto” (Quito).

**SECUNDARIA:** Colegio Particular Mixto “Luca Paciolo” (Quito).

**SUPERIOR:** Ing. Contabilidad y Auditoría Universidad Técnica de Cotopaxi (egresado)



Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**TITULOS OBTENIDOS:**

Bachiller en Ciencias Especialidad “Físico Matemático”

Chofer profesional

**PROFESION:**

Chofer profesional – licencia tipo “E”

**CURSOS REALIZADOS:**

Capacitación de instructores de conducción práctica y defensiva en “ANETA”

Tributación en la Economía Ecuatoriana

**CONOCIMIENTOS:**

Conducción de todo tipo de vehículo liviano, pesado y extra pesado  
(especialmente trailers cualquier prueba teórica y práctica)

Word, Exel, Power Point, Internet

Contabilidad, Tributación

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

### EXPERIENCIA LABORAL:

Panamericana de Servicios (Quito), cargo desempeñado: chofer de flota (Transporte pesado y extra pesado, conducción de trailers), durante cuatro años. Telf. 023110134

Sr. Felix Nicanor Gallo Toca (Quito), cargo desempeñado: chofer de flota (Transporte pesado y extra pesado, conducción de trailers) durante dos años. Telf. 022628883

Automóvil club del ecuador “Aneta” (Latacunga), cargo desempeñado: Instructor de conducción práctica durante tres años y diez meses, hasta la fecha trabajando en esta institución. Telf: 032813774

Actualmente acreditado por la Agencia Nacional de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial como evaluador práctico en la provincia de Cotopaxi para el proceso de recategorización de los choferes profesionales tipo “D” y “E” que conducen vehículos de servicio público en transporte de pasajeros interprovincial, intercantonal e interparroquial.

### REFERENCIAS:

Ing. Nathaly Santacruz: 098930957

Ing. Mayra Heredia: telef: 084692877

Lic. Nelly Vargas: telef: 095804863

Sr. Milton Heredia. Telf: 092719622

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

**Siglas a Utilizar por los Integrantes del Equipo**

SIGLAS	DESCRIPCIÓN	CARGO
<b>H.L.L.B.M</b>	HEREDIA LLUMILUISA BERTHA MARGARITA	JEFE DE EQUIPO
<b>G.P.M.V.</b>	GALLO PACHECO MARCO VINICIO	AUDITOR OPERATIVO
<b>MBA. C.C.M.M.</b>	MBA. CÁRDENAS CÁRDENAS MILTON MARCELO	SUPERVISOR

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**CRONOGRAMA DE TRABAJO**

TIEMPO ACTIVIDAD	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Visita preliminar a la Planta Industrial.	x	x	x									
Recopilación de la Información				x	x	x						
Planificación						x	x	x				
Elaboración de Papeles de Trabajo								x				
Cuestionario de Control Interno								x				
Matriz de Control Interno								x				
Evaluación del Riesgo									x	x		
Puntos de Control Interno												
Informe Final										x	x	x

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

### MARCAS DE AUDITORÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
√	Verificado
Σ	Sumatoria
*	Observado
©	Comentario
®	Revisado

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

***ARCHIVO  
PERMANENTE***



**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**

**ARCHIVO PERMANENTE  
AUDITORÍA DE CALIDAD**

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

**Archivo  
Permanente**

**CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA ENTIDAD**

**ÍNDICE**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>Nº/ HOJAS</b>
Reseña Histórica	<b>R.H.</b>	<b>1/1</b>
Misión	<b>M.</b>	<b>1/1</b>
Visión	<b>V.</b>	<b>1/1</b>
Objetivos de la Auditoría de calidad	<b>O.A.</b>	<b>1/1</b>
Valores Institucionales PRODICEREAL S.A.	<b>V.I.</b>	<b>1/1</b>
Organigrama Estructural	<b>O.E.</b>	<b>1/1</b>
Descripción Procesos del Área de Producción	<b>D.G.P.</b>	<b>16/16</b>

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

<b>Objetivo.-</b> Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos y empaque en la empresa PRODICEREAL S.A., así como las oportunidades de mejora en base a la información del ente.					
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ref. P/T</b>	<b>N° Hojas</b>	<b>Elaborado</b>	<b>Fecha</b>
1.	Solicitar información con respecto a la constitución de la empresa, y del área de producción Empresa Prodiceréal S.A.	<b>R.H.</b>	<b>1/1</b>	<b>H.L.L.B.M. G.P.M.V.</b>	<b>13-10-2013</b>
2.	Requerir información sobre la Misión, Visión.	<b>M.V.</b>	<b>1/1</b>	<b>H.L.L.B.M. G.P.M.V.</b>	<b>18-10-2013</b>
3.	Objetivos de la Auditoría de Calidad.	<b>O.A.</b>	<b>1/1</b>	<b>H.L.L.B.M. G.P.M.V.</b>	<b>21-10-2013</b>
4.	Valores Institucionales de la empresa PRODICEREAL S.A. de la ciudad de Latacunga.	<b>V.I.</b>	<b>1/1</b>	<b>H.L.L.B.M. G.P.M.V.</b>	<b>22-10-2013</b>
5.	Obtener el Organigrama Estructural de la empresa PRODICEREAL S.A.	<b>O.E.</b>	<b>1/1</b>	<b>H.L.L.B.M. G.P.M.V.</b>	<b>23-10-2013</b>
6.	Procesos Generales del Departamento de Producción.	<b>P.G.D</b>	<b>16/16</b>	<b>H.L.L.B.M. G.P.M.V.</b>	<b>24-10-2013</b>

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

### **Reseña Histórica**

La empresa PRODICEREAL S.A. empieza a funcionar por el año de 1990 a partir de ese año se ha mantenido como una empresa ecuatoriana dedicada a actividades encaminadas a satisfacer las necesidades alimenticias de la población.

PRODICEREAL S.A. mantiene su actividad nacional en lo referente a la comercialización de cereales para los puntos de venta en la provincia de Cotopaxi, de ventas y la certificación de calidad de productos en el MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca) para la importación de plantas y afines los productos.

PRODICEREAL mantiene su actividad, proporcionando empleo a la población local donde tiene sus instalaciones.

PRODICEREAL S. A. empresa sólidamente ecuatoriana.

### **Alcance**

La Auditoría de Calidad se desarrollará en el proceso y empaque de cereales de la empresa “PRODICEREAL S.A.” durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**CONOCIMIENTO PRELIMINAR**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**M. V.**  
**1/1**

### **Misión**

PRODICEREAL S.A. tiene como misión principal la distribución de productos de primera calidad alcanzando siempre la satisfacción de las necesidades de sus clientes y del mercado.

### **Visión**

PRODICEREAL S.A. proyecta su trabajo hacia el mercado internacional para ofrecer productos líderes como fréjol y quinua con los mismos estándares de calidad alcanzados en veinte años de prospero trabajo.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

### Objetivos de la Auditoría de Calidad

- Determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente, productiva el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad EMPRESA PRODICEREAL S.A., acorde con los requisitos establecidos en la misma.
- Establecer el grado de eficiencia, eficacia en relación a la consecución de los objetivos de calidad.
- Verificar si el Sistema de Gestión de Calidad está acorde a la Norma ISO 9001 - 2008, la cual establece que toda organización debe llevar a cabo un sistema adecuado de gestión.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## **POLÍTICAS DE PRODICEREAL S.A.**

### **Política para desarrollar convenios con los agricultores.**

PRODICEREAL S.A. es una entidad donde tiene como objetivo lograr una relación comercial con los agricultores locales y nacionales, desarrollando convenios que permitan el mejoramiento de la calidad de sus productos, los mismos que son adquiridos por la empresa para su conversión.

### **Política en promover un bajo impacto ambiental en los procesos de la empresa PRODICEREAL S.A.**

La empresa promueve la conservación del medioambiente, como una política empresarial, para ello emplea tecnología y talento humano para el correcto manejo de los desechos sólidos que existe en los procesos de producción.

### **Política de cuidar de los recursos que ofrece la Tierra**

De la mano con la política medioambiental esta es más específica, la cual nos permite a PRODICEREAL S.A. proteger los recursos naturales que ofrece la tierra, el agua, suelo y el aire, para ello la empresa establece las debidas normas para el cuidado de estos aspectos naturales sobre los desechos.

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

### **Política para apoyo a las actividades deportivas.**

La convivencia con la comunidad es de gran importancia para la empresa, ya que estamos impulsando el deporte y a los deportistas, mejorando la calidad de vida sana del personal y comunidad en su conjunto, una sociedad saludable es sinónimo de desarrollo, para que las personas, se sientan mejor y vivan más tiempo.

### **Política en proporcionar el trabajo al personal con habilidades especiales**

La entidad garantiza la igualdad en el acceso al empleo, contratación, capacitación, remuneración, asignación de trabajo, promoción, jubilación a todos los trabajadores y trabajadoras en condiciones iguales, sin importar género, edad, discapacidad, opinión política, religión.

### **Política de implementación en el cultivo de productos tradicionales.**

Es una empresa comprometida con la responsabilidad social, la misma que cumple con las comunidades aledañas, e impulsa el cultivo de los productos tradicionales que con el pasar del tiempo han ido desapareciendo en los campos de las comunidades.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

### Valores Institucionales

**Honestidad.-** Es un valor predominante en la empresa PRODICEREAL S.A.; puesto que el comportarse de manera transparente, decir la verdad ayuda a la empresa a mantener un personal idóneo.

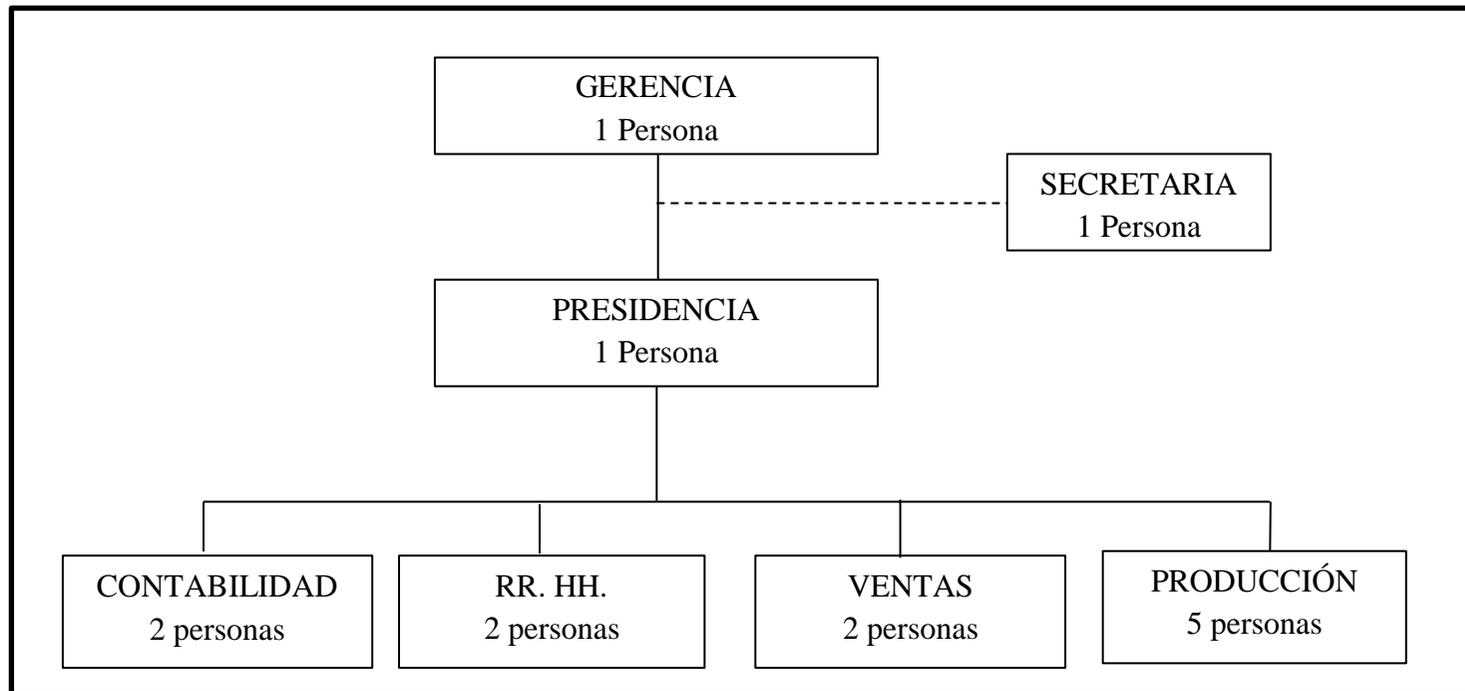
**Respeto.-** Es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de la empresa, la cual implica respeto, compromiso, dedicación con todo el personal de la empresa.

**Compañerismo.-** Es la actitud que va en todo el personal desde el nivel directivo hasta el operativo.

**Equidad.-** Otro de los valores institucionales es el de sensibilizarse y percibir que lleva a poner en juego los medios necesarios para exigir y cumplir los derechos políticos y sociales que permitan al trabajador mejorar sus condiciones de vida.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

Organigrama Estructural



Fuente: EMPRESA PRODICEREAL S.A.  
Elaborado por: Investigadores

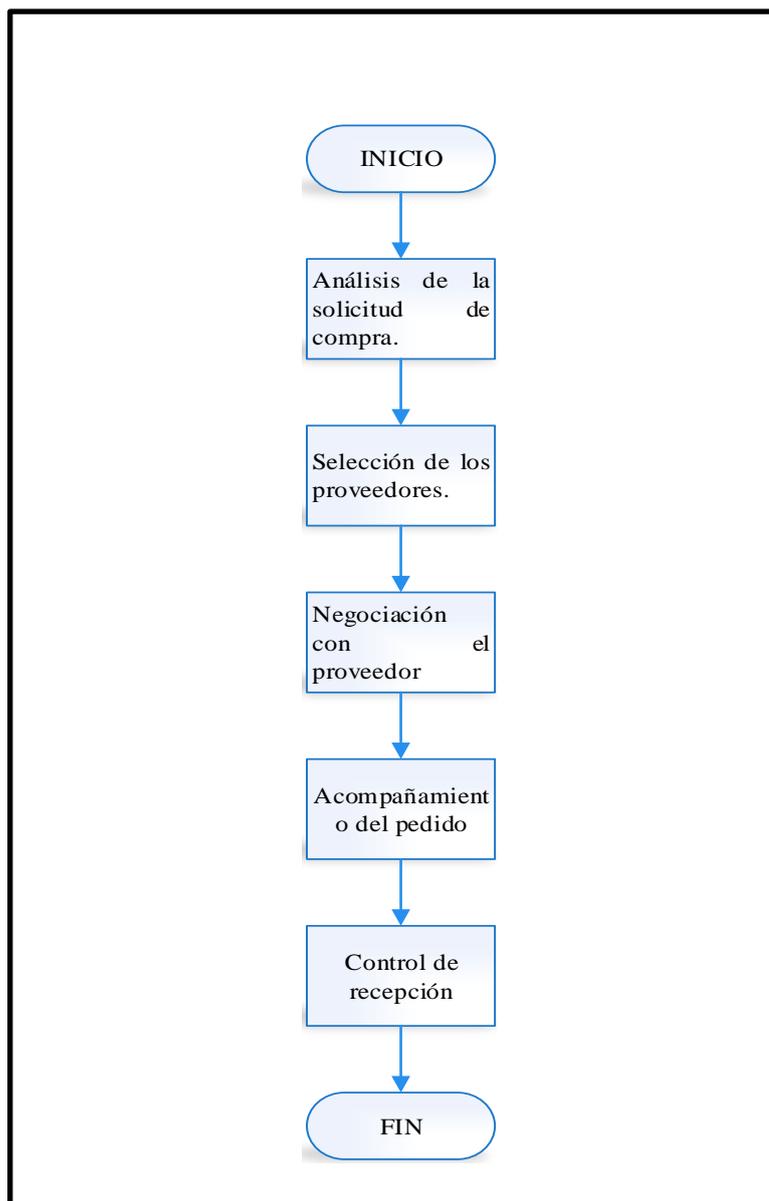
Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

### Proceso de compras

- ❖ Las compras de la empresa se las realizan en forma mensual para lo cual el Jefe de Área de cada unidad, envía una solicitud de compra, en caso de que esta solicitud lo realice una persona distinta, requerirá la autorización del Jefe de Área.
- ❖ Las solicitudes de compras son entregadas al Jefe de Contabilidad, quien se encarga de pedir cotizaciones y elaborar un detalle por cada producto solicitado.
- ❖ Estas cotizaciones son analizadas para determinar si se ajustan al presupuesto aprobado.
- ❖ Aprobada la cotización se realiza la orden de compra para cada proveedor.
- ❖ El encargado de bodega recibe la mercancía, verifica y coteja con la orden de compra.
- ❖ Recibe y sella la factura correspondiente del proveedor y remite la factura sellada y firmada al departamento de contabilidad para que se procese el pago correspondiente.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

### Proceso de compras



**Fuente:** Empresa PRODICEREAL  
**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

### Proceso de venta

El proceso de ventas se inicia con el ingreso de las órdenes de pedido confirmadas en el sistema (módulo de ventas), realizadas por la Jefe de Ventas, generando la orden de empaque que es remitida al área de ventas, lugar en el cual se procede a preparar el pedido para su posterior facturación. La contadora agrupa las facturas fiscales impresas por días, a las cuales se adjuntan la hoja de ruta y guía aérea, para justificar el Documento Único de Importaciones DUI en la aduana en caso de importación.

### Funciones del departamento de ventas

Desarrollar estrategias de ventas objetivos y planes para el equipo: Se encarga de incentivar la fuerza de ventas de la empresa ya sea del mismo local o de los representantes de ventas que buscan clientes en el mercado, se buscan estrategias de ventas, supervisión a los clientes, se ofrecen premios, ofertas, que son establecidas en su mayoría por el departamento de ventas, y a su vez siempre coordinadas con el área de finanzas porque estos manejan un presupuesto.

Revisión de información de ventas y marketing, tanto históricos como actuales: En la parte operativa del puesto de ventas, se requiere recopilar la información del material comercial como catálogos ofertas, estrategias de venta de la empresa a la que se representa y armar estrategias de comercialización, paquetes de promoción, fechas y temporadas de promoción. A fin de promocionarlos directo con los clientes o sobre todo alguna oferta en especial.

Desarrollo y manipulación del producto: Consiste en perfeccionar los productos ya existentes, introducir nuevos productos, darles otro uso o aplicación, hacerle

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

modificaciones a sus estilos, colores, modelos, eliminación de los productos pasados de moda, observación del desarrollo de los productos elaborados por la competencia, su envase, accesorios del producto, de su eficiencia, sus características distintivas y su nombre.

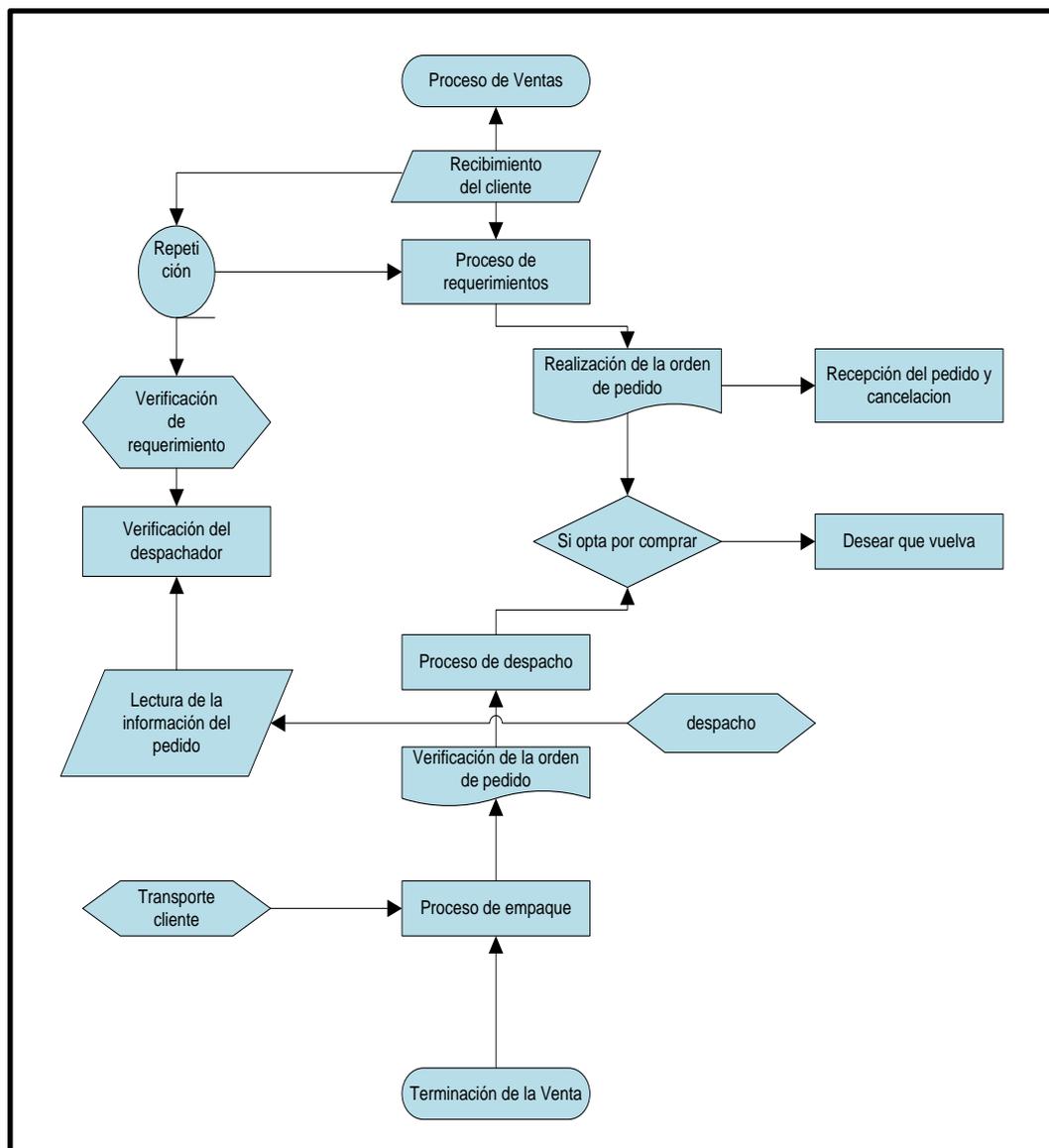
Distribución física: Responsabilidad que cae sobre el jefe de ventas la cual coordina el tráfico, en los problemas relativos al manejo de materias primas de los productos desde la fábrica hasta el consumidor, que comprende los costos y métodos de transporte, la localización de almacenes, los costos de manejo, los inventarios, la reducción de reclamaciones por retrasos y perjuicios de ventas.

Estrategias de ventas: Son algunas prácticas que regulan las relaciones con los agentes distribuidores, minoristas y clientes. Tiene que ver con las condiciones de ventas, reclamaciones y ajustes, calidad del producto, método de distribución, créditos y cobros, servicio mecánico, funcionamiento de las sucursales y entrega de los pedidos.

Financiamiento de las ventas: Las operaciones a crédito y al contado son esenciales para el desenvolvimiento de las transacciones que requieren de la distribución de bienes y servicios desde el productor al mayorista, vendedores al por mayor y consumidores

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

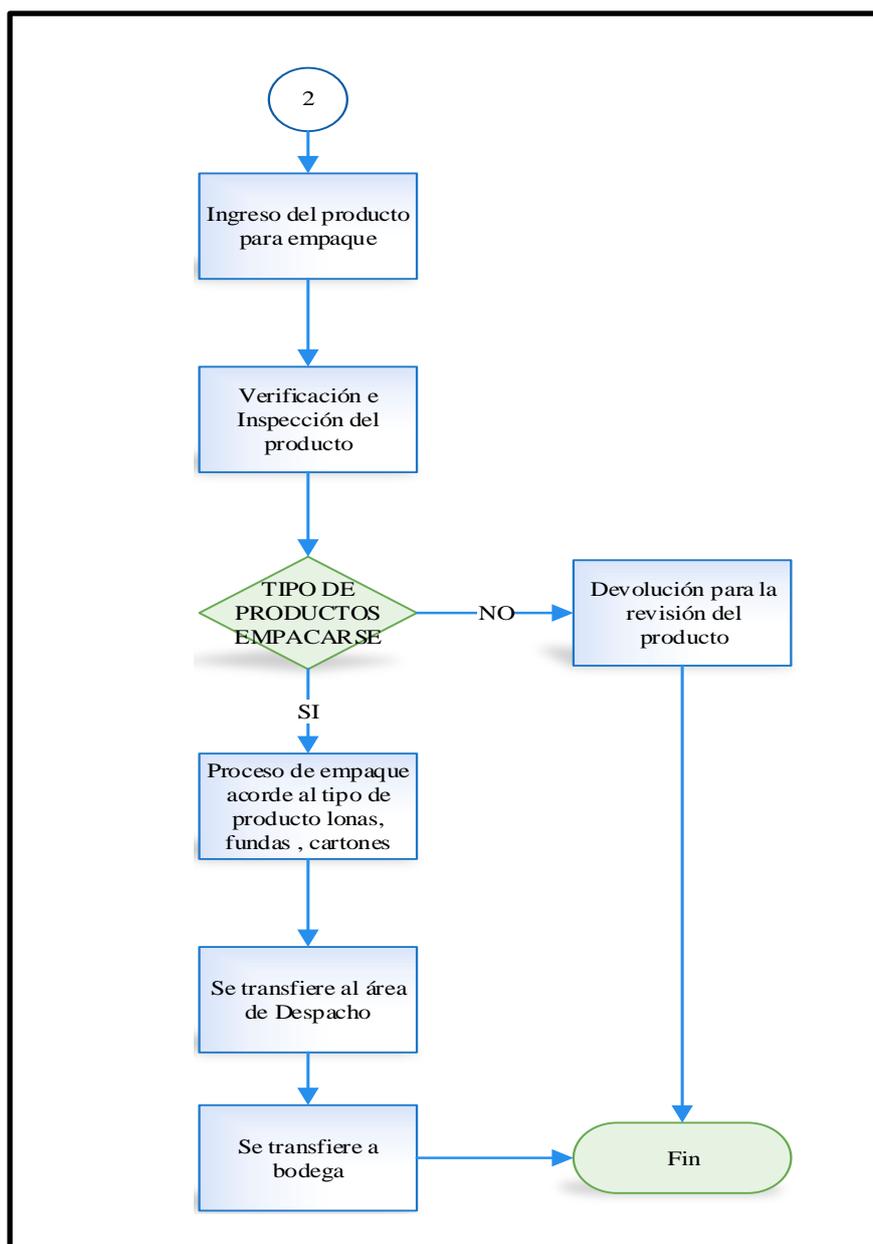
**Proceso de ventas**



**Fuente:** Empresa PRODICEREAL  
**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**SUBPROCESO DE EMPAQUE**

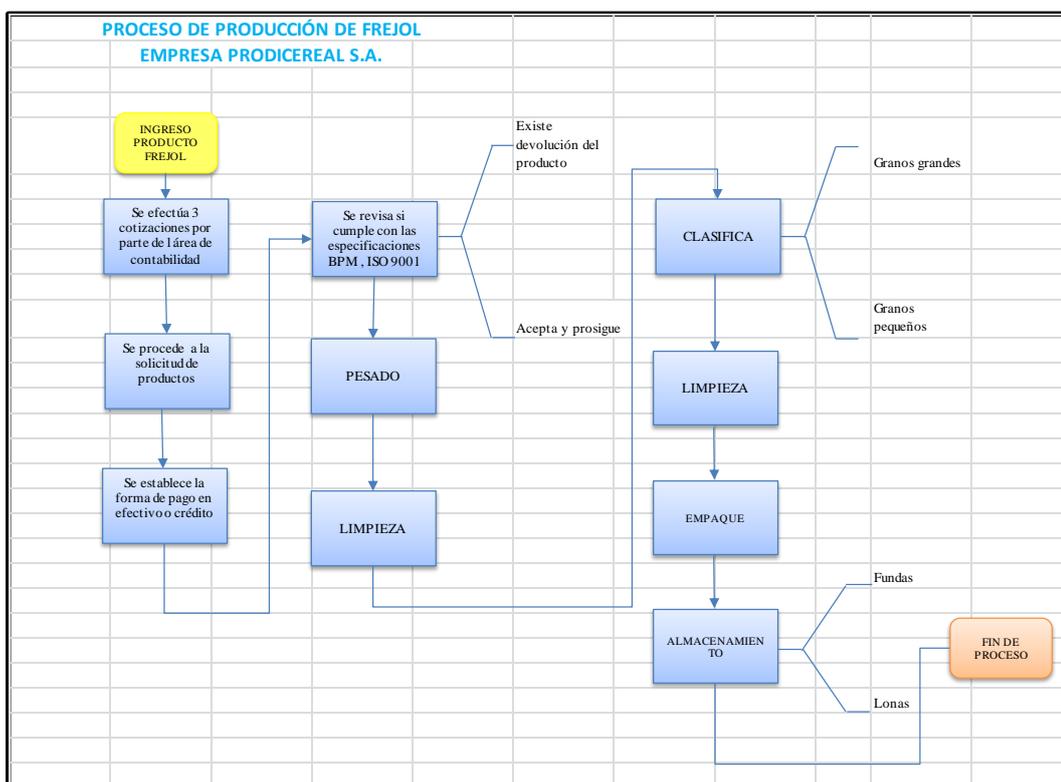


**Fuente:** Empresa PRODICEREAL

**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

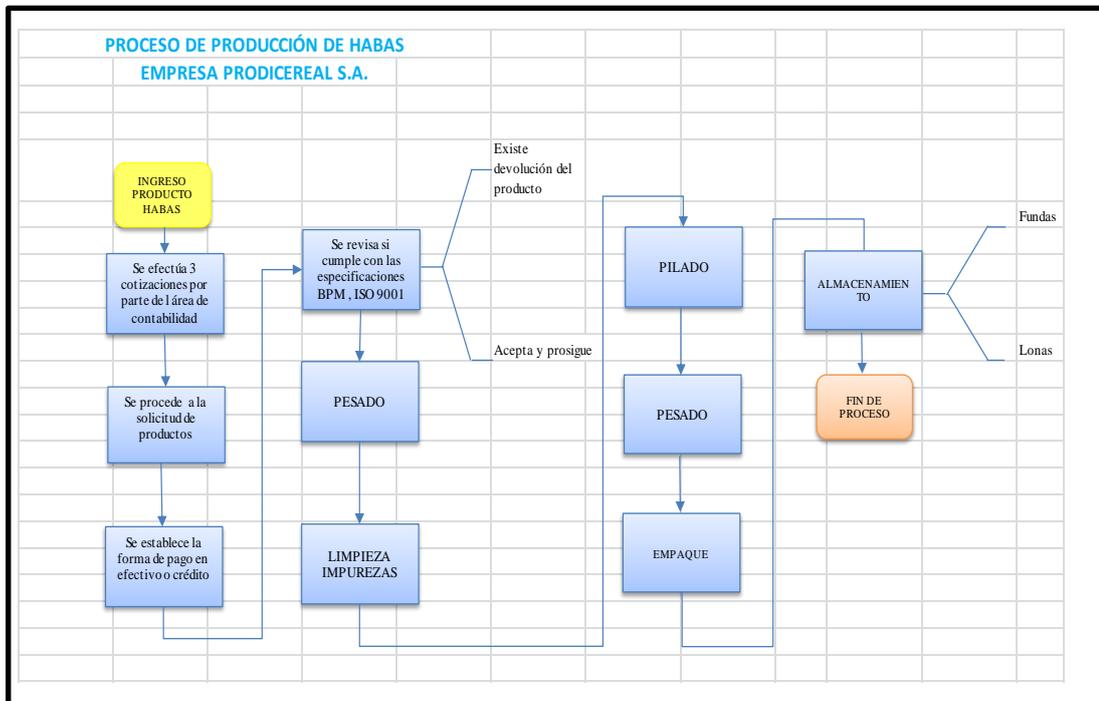
**PROCESOS GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**



**Fuente:** Empresa PRODICEREAL  
**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

Con el fin de conocer los procesos de producción en la empresa PRODICEREAL S.A., se realizó una visita a la planta industrial, en la cual se solicitó información general de cómo se realizan los procesos en mencionada área. La cual fue proporcionada por la Jefa de Producción e indicó el mismo: El proceso empieza con el ingreso del producto como lo es el caso del fréjol, luego se procede a la revisión del producto, pasa al área de pesado, se realiza la limpieza del fréjol, para seguir al área de limpieza, existe una máquina encargada de la clasificación en granos grandes y pequeños, se procede a la limpieza y culmina con el empaquetado. Una vez realizado estos procesos se almacena en fundas o lonas finaliza el proceso.

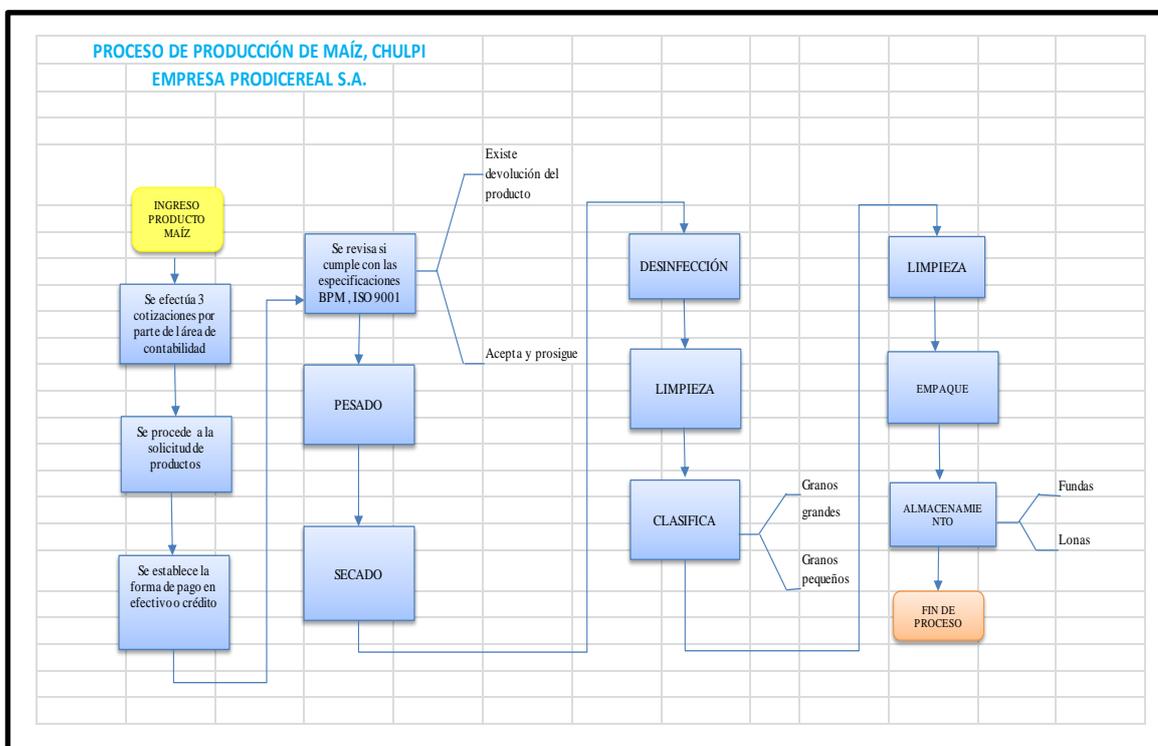
Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



**Fuente:** Empresa PRODICEREAL  
**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

El proceso de empaque comienza con el ingreso del producto habas, luego se procede a la revisión del producto, pasa al área de pesado en donde se realiza una inspección de no cumplirse con los estándares de calidad se devuelve el producto, caso contrario se continua al área de pesado, luego pasa a un clasificador de limpiezas e impurezas, continua con el pilado, pasa al pesado para luego ser empaquetado y almacenado en fundas o lonas.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



**Fuente:** Empresa PRODICEREAL  
**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

Dentro de la línea de producción de la empresa se encuentran el maíz, el chulpi empieza con el ingreso del producto, después se revisa el producto si cumple con las especificaciones pasa al siguiente proceso caso contrario se devuelve el producto, se ingresa al área de pesado, secado luego se realiza la desinfección y limpieza del producto, se procede a la clasificación de los granos grandes o granos pequeños, nuevamente se realiza la limpieza, se empaqueta, y finalmente se procede al almacenamiento. El producto final preparadas como se indica en la figura.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

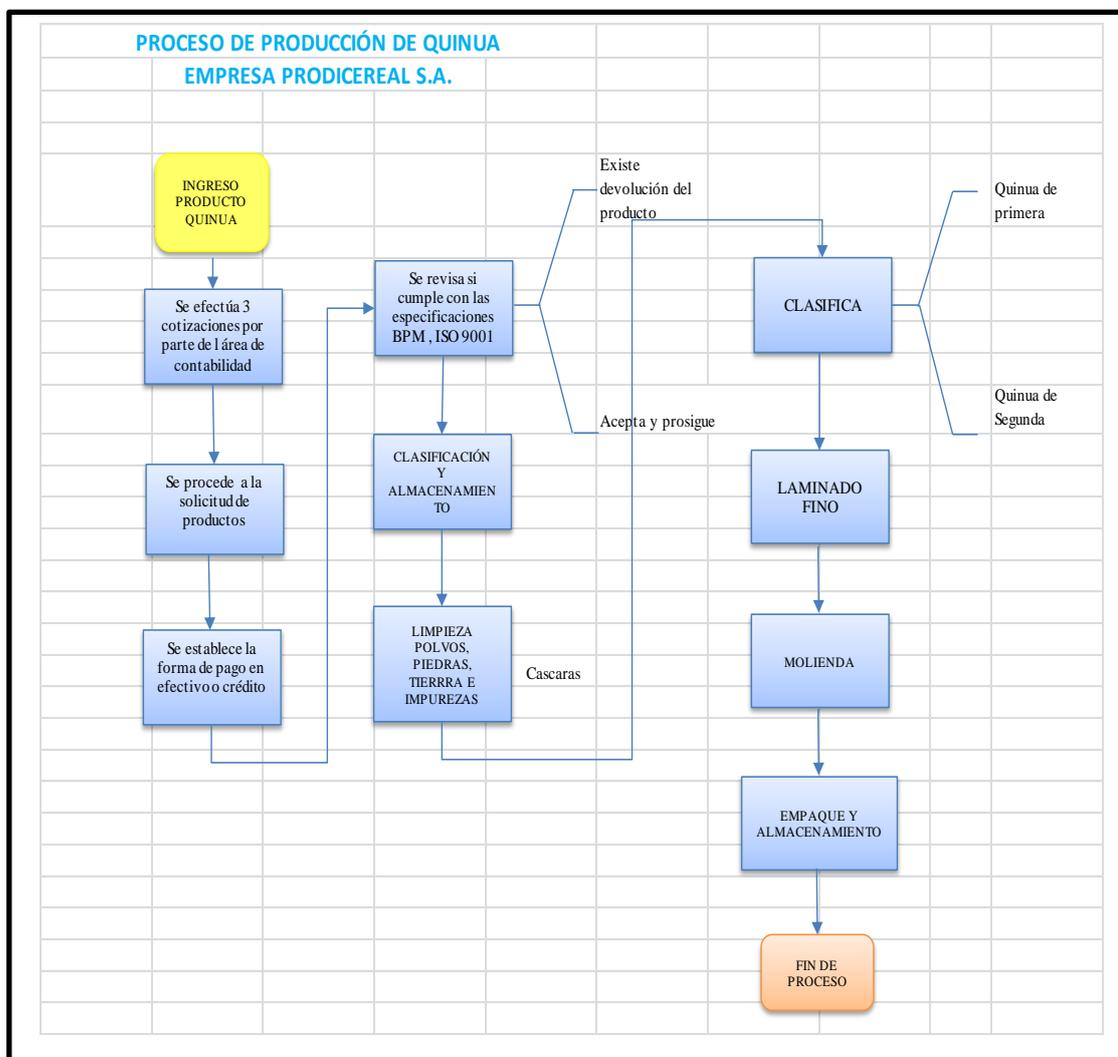


**Fuente:** Empresa PRODICEREAL

**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

Para la preparación del pistachó empieza con el ingreso del producto luego se procede a la revisión del producto, pasa al área de pesado en donde se realiza una inspección de no cumplirse con los estándares de calidad se devuelve el producto, caso contrario se continúa por un clasificador de limpiezas e impurezas, continúa con el empaquetado, luego pasa a ser almacenado y se comercializa.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

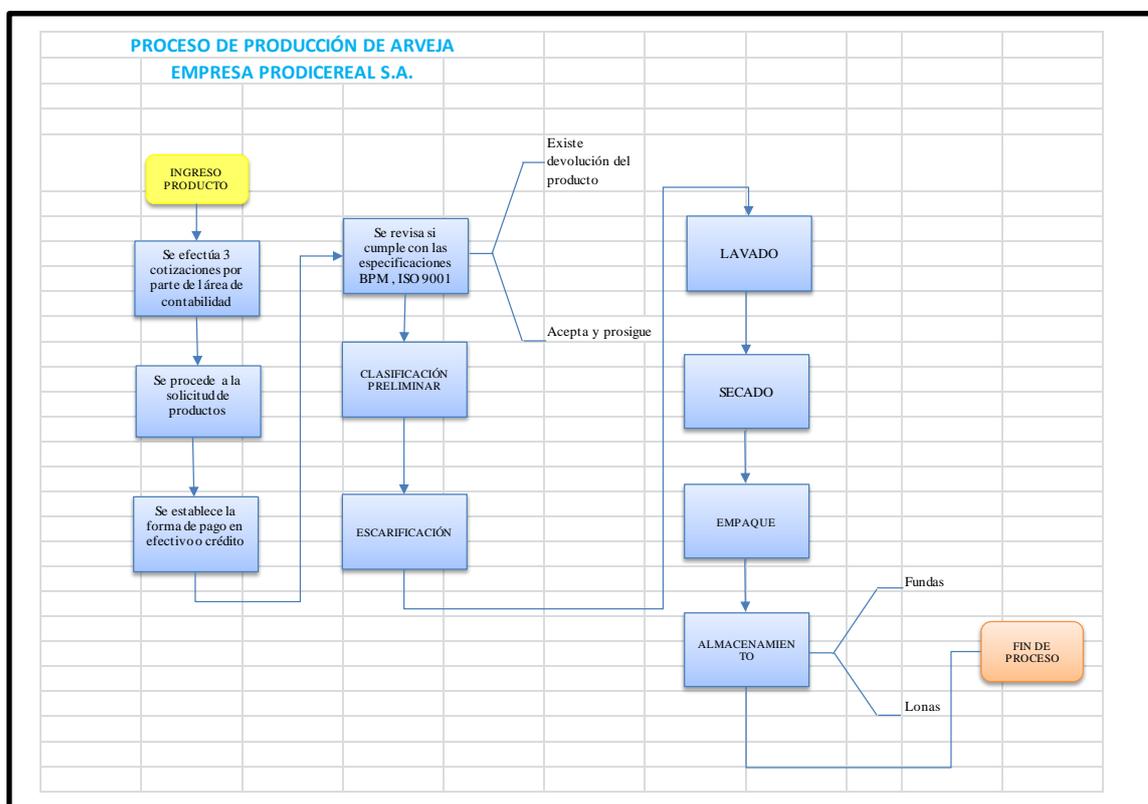


**Fuente:** Empresa PRODICEREAL

**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

En lo relacionado al proceso de producción de quinua empieza con el ingreso del producto luego se procede a la revisión del producto, pasa al area de clasificación y almacenaje, se procede a la limpieza de polvos, piedras, tierras e impurezas, se clasifica la quinua de primera y de segunda mediante un laminado fino, pasa a la molienda y se realiza el almacenamiento finaliza el proceso.

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

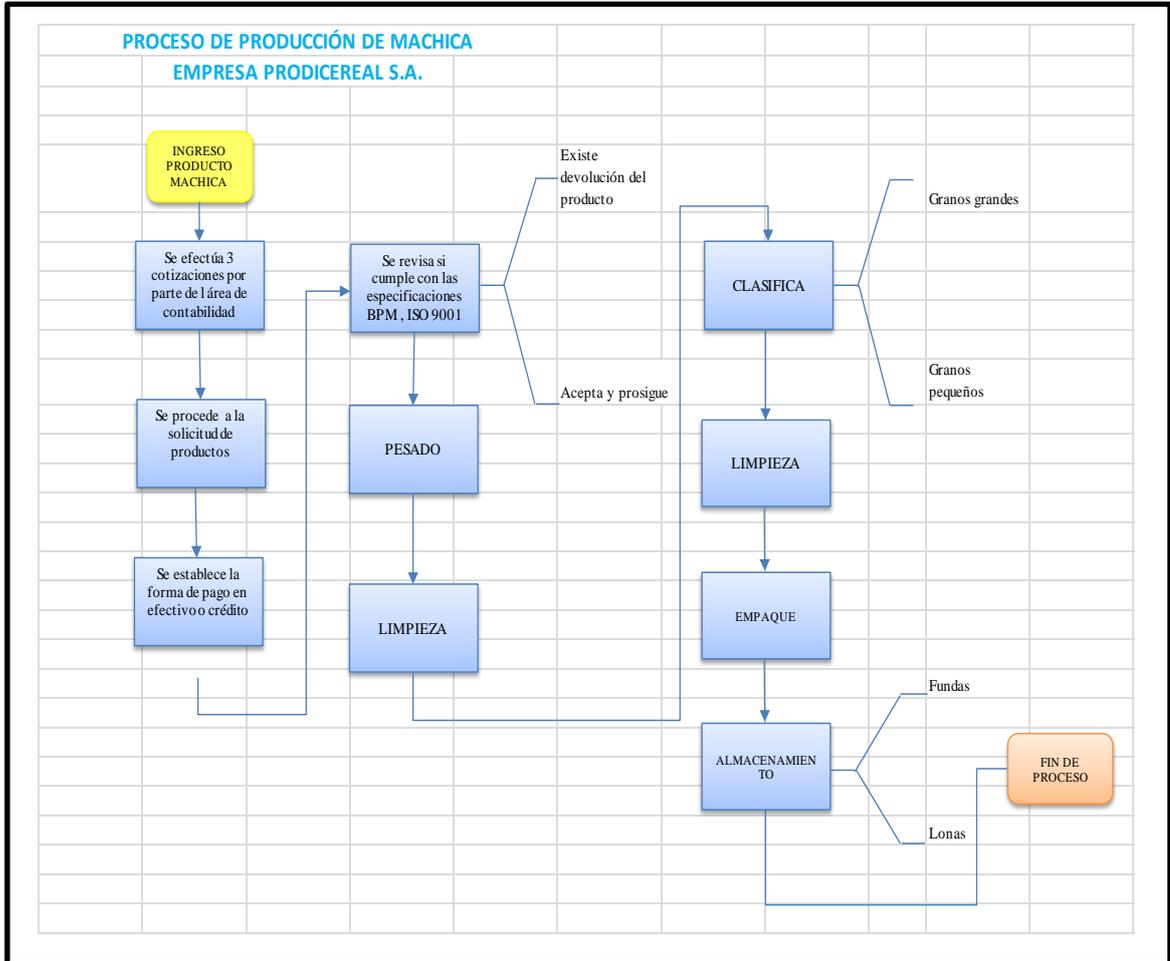


**Fuente:** Empresa PRODICEREAL

**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

Dentro del proceso de preparación de la arveja inicia con el ingreso del producto luego se procede a la revisión del producto, pasa al area de clasificación preliminar, luego a la escarificación, lavado, secado, empaque y finalmente el almacenamiento.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

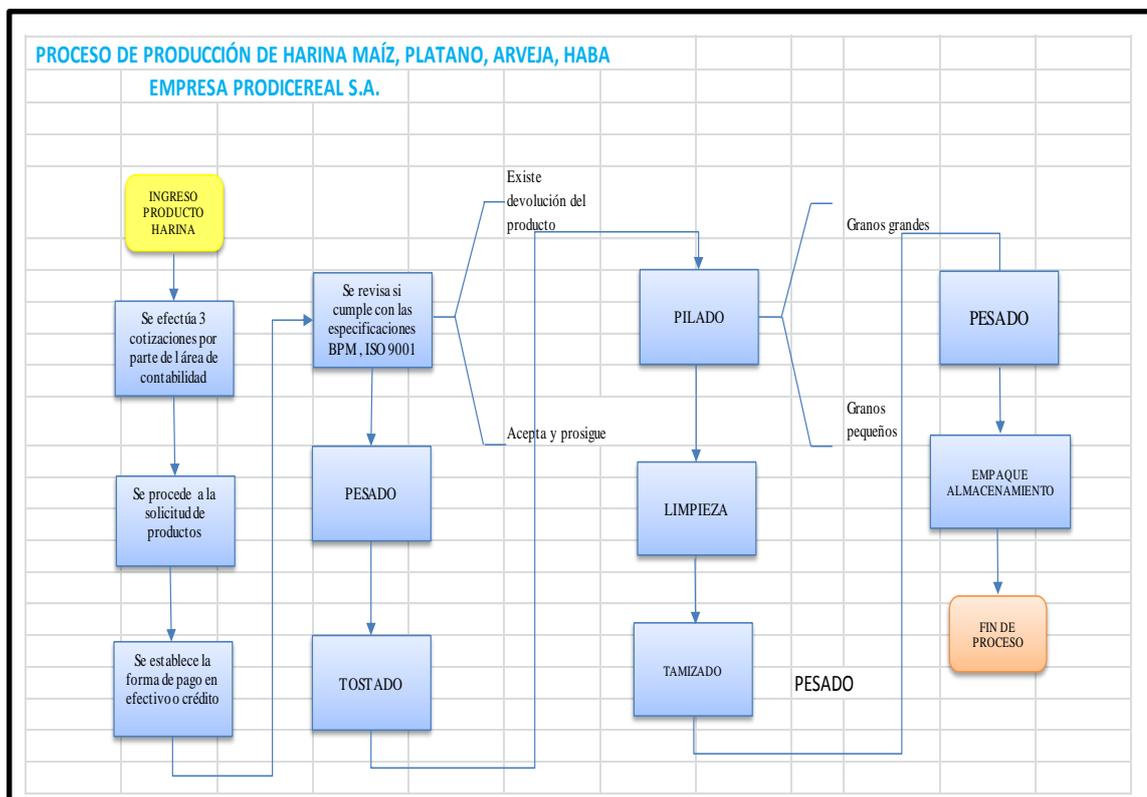


**Fuente:** Empresa PRODICEREAL

**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

Para la preparación de la machica inicia con el ingreso del producto cebada luego se procede a la revisión del producto, pasa al area de pesado, se limpia las impurezas y procede al empaque finalmente a su almacenamiento.

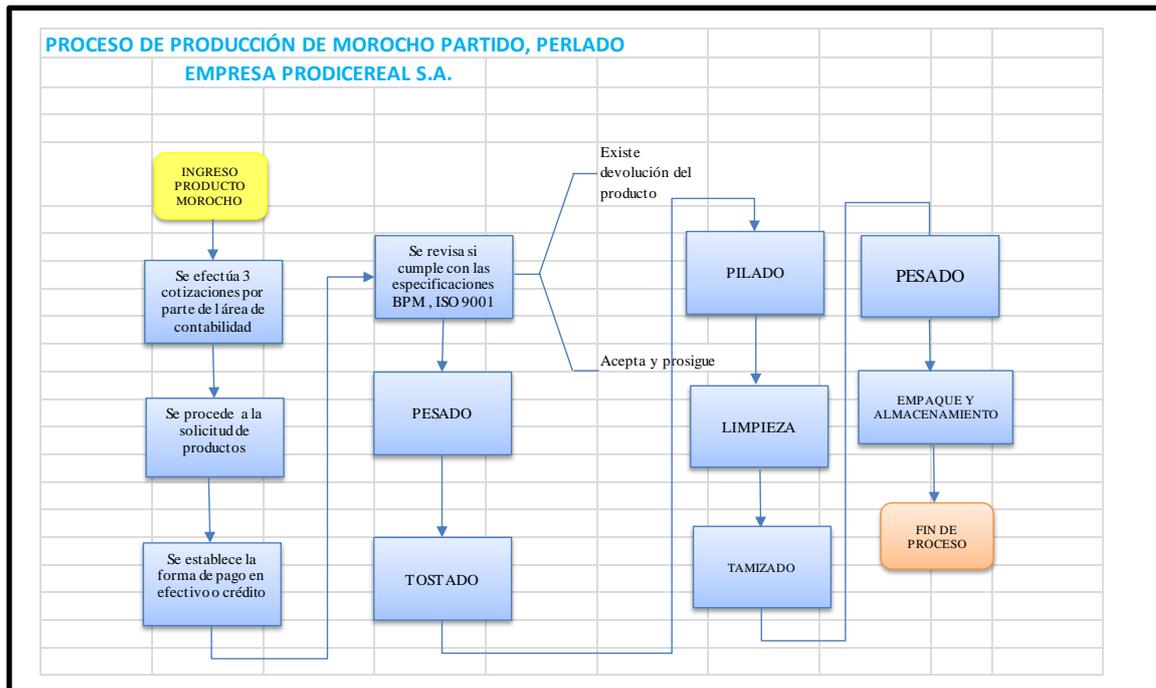
Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



**Fuente:** Empresa PRODICEREAL  
**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

En el área de producción también se aprecia que la producción está enfocada a la producción de harina de maíz, plátano, arveja, el cual inicia con la revisión del producto, pasa al área de pesado, se sigue por el tostado, luego el pilado, la limpieza, el tamizado, nuevamente al área de pesado, empaque y almacenamiento. El proceso se resume en la figura de la parte superior.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



**Fuente:** Empresa PRODICEREAL

**Elaborado por:** Empresa PRODICEREAL

Finalmente tenemos el proceso de producción del morocho partido y perlado dentro de la EMPRESA PRODICEREAL, misma que inicia con la revisión del producto, pesado y tostado, nuevamente pasa al área de pilado, después al área de limpieza a fin de retirar las impurezas, se procede al tamizado, pesado, empaque y el almacenamiento se lo realiza mediante fundas.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

© **Comentarios:**

Se tomo contacto con la Jefa de producción la cual es la encargada del proceso de Producción de la EMPRESA PRODICEREAL a ser auditado.

En el contacto inicial se solicitó información relacionada con los procesos generales que realiza el área de producción, a la vez rápidamente se nos dio a conocer los procesos que ejecuta mencionada área, cuyos diagramas de flujo se encuentran detallados en los papeles de trabajo **P.G.D. 15/15.**

Una vez que fue cumplida esta actividad, se procedió a realizar ciertas preguntas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad preguntas que posteriormente serán aplicadas a las pruebas sustantivas correspondientes, a fin de evaluar el cumplimiento de las mismas. También se solicito el manual de Buenas Prácticas de Manufactura BPM el cual no fue proporcionado.

**ENTIDAD:** Empresa PRODICEREAL S.A.

**AUDITORÍA DE CALIDAD A:** Área de producción.

**PERÍODO:** Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.

<b>FECHA DE INTERVENCIÓN</b>	<b>FECHA ESTIMADA</b>
Entregas de cartas a Gerencia empresa PRODICEREAL S.A.	01/10/2013
Inicio de la ejecución en el campo	13/10/2013
Finalización de la ejecución	11/11/2014
Discusión del Informe Final con los directivos de la empresa.	15/11/2014
Presentación del Informe	31/12/2014

<b>DÍAS PRESUPUESTADOS</b>	<b>TIEMPO</b>
Archivo Planificación Especifica	10 días
Archivo Planificación Preliminar	15 días
Archivo Corriente	60 días
Informe Final	5 días

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD PARA LA EMPRESA  
PRODICEREAL S.A.**

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR
Índice reportes de políticas	N°. Políticas generadas / N°. Políticas cumplidas
Índice de efectividad	Recursos realmente invertidos/ Recursos planeados
Atención de quejas	N°. Quejas atendidas en el mes / N°. De quejas registradas en el mes
# de despachos efectuados	$( \# \text{ de despachos mes} / \text{Total de despachos} ) * 100$
% de compras entregadas	Número de pedidos rechazados / número de compras realizadas

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

***ARCHIVO  
CORRIENTE***

ARCHIVO CORRIENTE

ÍNDICE

DESCRIPCIÓN	REF. P/T	Nº / HOJAS
Memorándum de planificación estratégica	<b>M.P.</b>	<b>1/1</b>
Programa de Auditoría	<b>P.A.</b>	<b>1/1</b>
Cuestionario de Control Interno	<b>C.C.I</b>	<b>7/7</b>
Matriz de Control Interno	<b>M.C.I</b>	<b>7/7</b>
Evaluación del Riesgo	<b>E.R.</b>	<b>7/7</b>
Indicadores	<b>I.</b>	<b>3/3</b>

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>27/12/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>15/01/2014</b>

## MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

**NATURALEZA:** AUDITORÍA DE CALIDAD

**ALCANCE:** Al área de producción de la empresa PRODICEREAL S.A. Del 1 de Enero al 30 de Junio del 2011.

### OBJETIVO GENERAL

- ❖ Obtener información relacionada con la entidad para la ejecución de la Auditoría de Calidad en la empresa PRODICEREAL S.A., a fin de verificar que todas las actividades se lo realizan acorde a las Normas ISO 9001 - 2008.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Verificar que todas las actividades y el uso de los recursos estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- ❖ Realizar una evaluación mediante cuestionarios de Control Interno, matrices de ponderación y evaluación del riesgo al área de producción de la EMPRESA PRODICEREAL S.A.
- ❖ Elaborar un Informe Final en el que se incluya conclusiones, recomendaciones mismas que esté dirigido al Gerente de la empresa PRODICEREAL S.A.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

EMPRESA PRODICEREAL S.A.

ARCHIVO CORRIENTE  
AUDITORÍA DE CALIDAD  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**P.T.**  
**1/1**

### PROGRAMA DE TRABAJO

**TIPO DE EXAMEN:** Auditoría de Calidad

**ÁREA:** Auditoría Interna

#### OBJETIVO

Establecer la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos y empaque de cereales en la empresa PRODICEREAL S.A en base a la normativa ISO 9001:2008.

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	Nº /HOJAS	FECHA
<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>					
1.	Cuestionario de Control Interno	<b>C.C.I.</b>	H.LL.B.M. G.P.M.V.	<b>1/1</b>	<b>06-12-2013</b>
2.	Matriz de Evaluación del Control Interno.	<b>M.C.I</b>	H.LL.B.M. G.P.M.V.	<b>1/1</b>	<b>07-12-2013</b>
3.	Determinación del riesgo y nivel de confianza.	<b>E.R.</b>	H.LL.B.M. G.P.M.V.	<b>3/3</b>	<b>31-12-2013</b>

Elaborado por: **H.LL.B.M.; G.P.M.V.** Fecha: **01/10/2013**

Revisado por: **MBA. C.C.M.M.** Fecha: **31/12/2013**

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de los procesos del área de producción con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008

N°	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿La empresa realiza controles internos en el proceso administrativo y productivo?		✓	No se efectúan controles internos
2	¿Existe un documento que contenga la política de calidad para los procesos productivos?		✓	No se facilitó la documentación.
3	¿El procedimiento del empaque de cereales cumple con estándares de calidad?		✓	No se cumple con todos los estándares.
4	¿La empresa realiza un Control Interno en sus procesos?		✓	No lo aplica a todos los procesos.
5	¿La maquinaria está de acorde para un proceso de calidad?		✓	No se da mantenimiento a las máquinas.
6	¿Existe dentro del proceso de empaque etapas donde se tenga demoras?	✓		
7	¿Se realiza una revisión de la maquinaria del proceso de empaque?		✓	Durante el proceso de producción existe paralización de la maquinaria.
8	¿La empresa cuenta con un programa para el proceso de empaque?		✓	Aplica en ocasiones
9	¿Cuenta la empresa Prodiceréal S.A., con diagrama de procesos para el área de producción?	✓		

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**MATRIZ DE CONTROL INTERNO**

N°	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
1	¿La empresa utiliza normas de calidad?	1	0	Departamento Producción
2	¿Existe un documento que contenga información sobre los procesos productivos?	1	1	Departamento Producción
3	¿El procedimiento del empaque de cereales cumple con estándares de calidad?	1	0	Departamento Producción
4	¿La empresa realiza un Control Interno en sus procesos?	1	0	Departamento Producción
5	¿Ud. Cree que la maquinaria está de acorde para un proceso de calidad?	1	1	Departamento Producción
6	¿Existe dentro del proceso de empaque etapas donde se tenga demoras?	1	0	Departamento Producción
7	¿Se realiza una revisión de la maquinaria del proceso de empaque?	1	0	Departamento Producción
8	¿La empresa cuenta con un programa para el proceso de empaque?	1	0	Departamento Producción
9	¿Cuenta la empresa Prodicereal S.A., con diagrama de procesos para el área de producción?	1	1	Departamento Producción
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>9</b>	<b>3</b>	Departamento Producción

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

EMPRESA PRODICEREAL S.A.  
ARCHIVO CORRIENTE  
AUDITORÍA DE CALIDAD  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**E.R.**  
**1/3**

## EVALUACIÓN DEL RIESGO

**Riesgo de control:** Según la evaluación del Control Interno se obtendrá los siguientes parámetros: Para la medición del Nivel de Confianza y Riesgo de Control en la EMPRESA PRODICEREAL S.A., se utiliza la siguiente matriz de evaluación:

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

<b>CONFIANZA</b>	<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
	✓		
<b>RIESGO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

CALIFICACION TOTAL: CT

PONDERACION TOTAL: PT

NIVEL DE CONFIANZA: NC

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{3}{9} * 100$$

$$NC = 33,33\%$$

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

Se puede observar, en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, que el nivel de confianza es del 33,33% lo que muestra un nivel de confianza BAJO con un nivel de riesgo ALTO, siendo necesaria la acción de tomas correctivas para la empresa PRODICEREAL S.A.

#### **NIVEL DE RIESGO INHERENTE:**

$$RI = 100\% - NIVEL DE CONFIANZA$$

$$RI = 100\% - 33,33\%$$

$$RI = 66,67\%$$

Por diferencia el riesgo inherente global es del 66,67% Calificándose como ALTO. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque inicial debe ser “CUMPLIMIENTO”.

#### **PASOS PARA CALCULAR EL RIESGO**

##### **Datos:**

$$PDR = \frac{AAR}{IR \times CR}$$

**PDR**= Riesgo planeado de detección

**AAR**= Riesgo aceptable de Auditoría

**IR**= Riesgo inherente

**CR**= Riesgo de control

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## APLICACIÓN

**PDR= 20%**

**AAR= 4,4%**

**IR= 66,67%**

**CR= 33,33%**

$$0,20 = \frac{AAR}{0,66 \times 0,33}$$

$$0,20 = \frac{AAR}{0,22}$$

$$AAR = 0,044$$

$$AAR = 4,4\%$$

De esta forma se busca detectar las irregularidades, errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto se amerita la aplicación de la presente Auditoría.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

**PROGRAMA DE TRABAJO**

**TIPO DE EXAMEN:** Auditoría de Calidad

**NORMA:** Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 – 2008

**OBJETIVO:** Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 - 2008, cumple con los objetivos de la empresa.

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB.	Nº / HOJAS	FECHA
	<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>				
1.	Cuestionario de Control Interno	<b>C.C.I.</b>	H.LL.B.M. G.P.M.V.	7/7	<b>10-12-2013</b>
2.	Matriz de Evaluación del Control Interno.	<b>M.C.I.</b>	H.LL.B.M. G.P.M.V.	7/7	<b>12-12-2013</b>
3.	Determinación del riesgo y nivel de confianza.	<b>D.R.N.C.</b>	H.LL.B.M. G.P.M.V.	1/1	<b>14-12-2013</b>
4.	Indicadores de Calidad	<b>I.G.</b>	H.LL.B.M. G.P.M.V.	1/1	<b>31-12-2013</b>

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

### COMPONENTE: SUBPROCESO DE EMPAQUE

N°	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERV.
		SI	NO	
<b>Objetivo:</b> Verificar el cumplimiento de las políticas y procesos definidos de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 en el subproceso de empaque.				
1	¿Se implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad?		√	No son revisados todos los procesos en base a una planificación.
2	¿Informa a la gerencia sobre el desempeño de la Gestión de Calidad y las necesidades de mejora?		√	Se comunica al finalizar el mes.
3	¿Existe un control de empaque dentro de la organización?		√	Se realiza ocasionalmente la verificación y cumplimiento de normas.
4	¿Se identifica las necesidades de capacitación del personal de producción relacionadas a su trabajo?	√		Únicamente ha recibido capacitación el personal administrativo (1 vez al año).
5	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?	√		No siempre se realiza planificaciones.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

**MATRIZ DE CONTROL INTERNO**

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>POND.</b>	<b>CALIF.</b>	<b>FUENTE</b>
<b>SUBPROCESO DE EMPAQUETADO</b>				
1	¿Se implementan y mantienen los procesos necesarios para el empaquetado del producto?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
2	¿Informa a la gerencia sobre el desempeño de la Gestión de Calidad y las necesidades de mejora?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
3	¿Existe un control de empaque dentro de la organización?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
4	¿Se identifica las necesidades de capacitación del personal de producción relacionadas a su trabajo?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
5	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>5</b>	<b>2</b>	

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## 25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

### SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (2*100)/5$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 40,00\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
	√		
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

### © Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 40,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Bajo** y un nivel de riesgo **Alto** en el subproceso de empaque, siendo necesario tomar acciones correctivas que ayuden a tener un proceso óptimo que permita contar con un eficiente proceso.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

COMPONENTE: ORGANIZACIÓN

N°	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERV.
		SI	NO	
<b>Objetivo:</b> Verificar el cumplimiento de los procesos definidos de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 dentro del componente organización.				
1	¿Se identifica los procesos necesarios para mantener un adecuado Sistema de Gestión de Calidad?		√	En la mayor parte de los procesos no se inspecciona el producto <b>Arc. Perm.</b>
2	¿Determina la secuencia e interacción de los procesos?	√		Si posee documentos de los procesos efectuados en el área de producción.
3	¿Se emite criterios y métodos para asegurar que las operaciones y el control de los procesos sean eficaces?		√	No siempre se revisan todos los procesos.
4	¿Asegura la disponibilidad de recursos e información para la operación y mantenimiento de la maquinaria?		√	Se carece de mantenimiento a las máquinas, existe problemas en el control de calidad, deficiencia de colores.
5	¿Se realiza una medición de los procesos y análisis de los mismos?		√	Los procesos carecen de mediciones de tiempo.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

N°	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
1	¿Se identifica los procesos necesarios para mantener un adecuado Sistema de Gestión de Calidad?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
2	¿Determina la secuencia e interacción de los procesos?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
3	¿Se emite criterios y métodos para asegurar que las operaciones y el control de los procesos sean eficaces?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
4	¿Asegura la disponibilidad de recursos e información para la operación y mantenimiento de la maquinaria?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
5	¿Se realiza una medición de los procesos y análisis de los mismos?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>5</b>	<b>1</b>	

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## 25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

### SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT * 100) / PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (1 * 100) / 5$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 20,00\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
	✓		
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

### © Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 20,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Bajo** y un nivel de riesgo **Alto** dentro de la organización siendo necesaria tomar acciones correctivas que le ayuden al ente a mantener un adecuado proceso en base a la normativa ISO 9001:2008 necesaria para responder de forma eficiente y oportuna los requerimientos actuales acorde a la normativa.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

**COMPONENTE: DOCUMENTACIÓN**

N°	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERV.
		SI	NO	
<b>Objetivo:</b> Determinar la conformidad o no conformidad del Sistema de Gestión de calidad con los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2008 en base al componente documentación.				
1	¿La empresa PRODICEREAL S.A. cuenta con un manual de calidad u Buenas Prácticas de manufactura BPM?		√	Al momento de solicitar el manual no fue entregado.
2	¿Se realizan planificaciones acorde al proceso de producción a ejecutarse?	√		No se realizan planificaciones.
3	¿Se realizan procesos de operación, control y seguimiento en cada uno de los procesos de la empresa?	√		Pocos procesos son controlados.
4	¿Toda la documentación mantiene un respaldo?	√		
5	¿Se asegura que los documentos permanezcan legibles e identificables?	√		

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

N°	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
DOCUMENTACIÓN				
1	¿La empresa PRODICEREAL S.A. cuenta con un manual de calidad u Buenas Prácticas de manufactura BPM?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
2	¿Se realizan planificaciones acorde al proceso de producción a ejecutarse?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
3	¿Se realizan procesos de operación, control y seguimiento en cada uno de los procesos de la empresa?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
4	¿Toda la documentación mantiene un respaldo?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
5	¿Se asegura que los documentos permanezcan legibles e identificables?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## 25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

### SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (4*100)/5$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 80,00\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
			✓
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

### © Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 80,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Alto** y un nivel de riesgo **Bajo** lo que da un resultado que en este componente, no existen falencias significativas en lo relacionado a la evaluación de la documentación.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

COMPONENTE: DIRECCIÓN

N°	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERV.
		SI	NO	
<b>Objetivo:</b> Verificar que la dirección a cumplido eficazmente con la norma ISO 9001:2008 para el ogo de una mayor eficacia en los procesos.				
1	¿La dirección da evidencia de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente?		√	No se lleva informes de quejas de clientes.
2	¿Gerencia fija las políticas de calidad?		√	No se fijan políticas de calidad.
3	¿Existen planes de cumplimiento de los objetivos de calidad?	√		Únicamente el departamento administrativo.
4	¿Gerencia se asegura conjuntamente con la encargada de compras la disponibilidad de los recursos?	√		
5	¿Efectúa el seguimiento de las revisiones previas?	√		Existe seguimiento en las operaciones administrativas.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

N°	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
DIRECCIÓN				
1	¿La dirección da evidencia de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
2	¿Gerencia fija la política de calidad?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
3	¿Existen planes de cumplimiento de los objetivos de calidad?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
4	¿Gerencia se asegura conjuntamente con la encargada de compras la disponibilidad de los recursos?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
5	¿Efectúa el seguimiento de las revisiones previas?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	5	3	

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## 25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

### SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (3*100)/5$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 60,00\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
		✓	
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

### © Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 60,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Moderado** y un nivel de riesgo **Moderado** en componente dirección, siendo indispensable la aplicación de medidas correctivas que permita contar con una eficiente proceso productivo.

Elaborado por: H.L.L.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS

Nº	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERV.
		SI	NO	
<b>Objetivo:</b> Verificar el cumplimiento de los procedimientos de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, de la Gestión de Recursos Humanos.				
1	¿Se realiza capacitaciones al personal tanto administrativo como operativo de la empresa?		√	No se ha efectuado capacitaciones.
2	¿El perfil de los trabajadores está acorde al cargo que desempeñan?	√		La mayor parte del personal cumple con los requerimientos exigidos para ejecutar su cargo.
3	¿Se informa en el caso de enfermedad con un tiempo prudente de anticipación?	√		Si se informa al área de Recursos Humanos en caso de enfermedad.
4	¿La persona encargada de RR.HH. realiza programas de capacitación para todas las áreas de la empresa PRODICEREAL S.A.?	√		Área administrativa 1 vez al año.
5	¿Se mantiene un entorno de trabajo adecuado?	√		

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

N°	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
1	¿Se realiza capacitaciones al personal tanto administrativo como operativo de la empresa?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
2	¿El perfil de los trabajadores es acorde al cargo que desempeñan?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
3	¿Se informa en el caso de enfermedad con un tiempo prudente de anticipación?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
4	¿La persona encargada de RR.HH. realiza programas de capacitación para todas las áreas de la empresa PRODICEREAL S.A.?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
5	¿Se mantiene un entorno de trabajo adecuado?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## 25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

### SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (4*100)/5$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 80,00\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
			✓
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

### © Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 80,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Alto** y un nivel de riesgo **Bajo** en el componente Recursos Humanos dando como resultado que en mencionado componente no existen falencias significativas.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

COMPONENTE: PRODUCTO

N°	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERV.
		SI	NO	
<b>Objetivo:</b> Verificar el cumplimiento de los procedimientos de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, en lo relacionado al producto.				
1	¿Se realiza un estudio de las no conformidades de los productos potenciales y sus causas?		√	No se realiza seguimientos a las inconformidades.
2	¿Evalúa el dpto. de producción la necesidad de actuar para prevenir la no ocurrencia de las conformidades?		√	
3	¿Se determina e implementa acciones necesarias que ayuden a mantener un producto acorde al Sistema de Gestión de Calidad?	√		A veces se inspecciona el producto.
4	¿Registra las acciones de los resultados tomados?	√		
5	¿Se revisa las acciones preventivas, correctivas tomadas?	√		

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

N°	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
PRODUCTO				
1	¿Se realiza un estudio de las no conformidades de los productos potenciales y sus causas?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
2	¿Evalúa el dpto. de producción la necesidad de actuar para prevenir la no ocurrencia de las conformidades?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
3	¿Se determina e implementa acciones necesarias que ayuden a mantener un producto acorde al Sistema de Gestión de Calidad?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
4	¿Registra las acciones de los resultados tomados?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
5	¿Se revisa las acciones preventivas, correctivas tomadas?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>5</b>	<b>3</b>	

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## 25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

### SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (3*100)/5$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 60,00\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
		✓	
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

### © Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 60,00% por lo tanto existe un nivel de confianza **Moderado** y un nivel de riesgo **Moderado** en el componente producto, siendo necesario tomar acciones correctivas que ayuden a mantener un proceso eficiente de calidad en base a la normativa ISO 9001:2008.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

**COMPONENTE: INFRAESTRUCTURA**

N°	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERV.
		SI	NO	
<p><b>Objetivo:</b> Verificar el cumplimiento de los procedimientos de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, en lo relacionado a la infraestructura.</p>				
1	¿La empresa cuenta con los espacios necesarios para los procesos de producción?	√		
2	¿Las instalaciones eléctricas y de visibilidad son las adecuadas dentro de la empresa?	√		
3	¿Se cumple con un adecuado sistema de control de incendios?	√		
4	¿La empresa posee un sistema de desechos de sólidos?	√		
5	¿Existe un adecuado proceso de almacenaje dentro del área de producción?		√	No se cuenta con un adecuado proceso de almacenaje.
6	¿Posee señalética el área de producción?		√	No hay señalética

Elaborado por: H.L.L.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

N°	PREGUNTAS	POND.	CALIF.	FUENTE
<b>INFRAESTRUCTURA</b>				
1	¿La empresa cuenta con los espacios necesarios para los procesos de producción?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
2	¿Las instalaciones eléctricas y de visibilidad son las adecuadas dentro de la empresa?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
3	¿Se cumple con un adecuado sistema de control de incendios?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
4	¿La empresa posee un sistema de desechos de sólidos?	1	1	Normas ISO 9001 - 2008
5	¿Existe un adecuado proceso de almacenaje y señalética dentro del área de producción?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
6	¿Posee señalética el área de producción?	1	0	Normas ISO 9001 - 2008
	<b>Total <math>\Sigma</math></b>	<b>6</b>	<b>4</b>	

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

## 25. EVALUACIÓN DEL RIESGO

### SIMBOLOGÍA:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (CT*100)/PT$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = (4*100)/6$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 66,67\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
		✓	
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

### © Comentario

Se obtuvo una calificación ponderada del 66,67% por lo tanto existe un nivel de confianza **Moderado** y un nivel de riesgo **Moderado** en este componente existen dificultades pocas significativas, sin embargo es necesario tomar acciones correctivas en lo relacionado a la señalética y el almacenamiento.

Elaborado por: H.LL.B.M.; G.P.M.V.	Fecha: 01/10/2013
Revisado por: MBA. C.C.M.M.	Fecha: 31/12/2013

## INDICADORES

Índice reportes de políticas =  $N^{\circ}$  políticas que conoce el personal administrativo y operativo /  $N^{\circ}$ . de personal

Índice reportes de políticas =  $5 / 14$

Índice reportes de políticas =  $0,3571 = 35,71\%$

El índice de reporte de políticas mide el logro de resultados con base en normas establecidas permite administrar, a la vez establecer acciones concretas para hacer realidad los trabajos programados y planificados puesto que mediante estas acciones permiten alcanzar con los objetivos de la organización, y que las mismas puedan ser medidas en términos de contribución a las metas organizacionales para la empresa PRODICEREAL S.A., una vez efectuado los cálculos se determinó un porcentaje del 35,71% del personal conoce las políticas. Es necesario difundir a todo el personal las políticas empresariales.

Índice de efectividad = Recursos realmente invertidos/ Recursos planeados

Índice de efectividad =  $530 / 720$

Índice de efectividad =  $73,61\%$

El 73,61% del presupuesto se lo utiliza en capacitaciones para el personal administrativo, teniendo en cuenta este indicador podría decir que el grado de eficiencia es bajo debido a que no se cuenta con el mínimo de recursos para la

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

capacitación de todo el personal siendo necesario el incremento de presupuesto que ayude a optimizar las tareas y funciones en lo relacionado al proceso productivo.

Atención de quejas =  $N^{\circ}$ . Quejas atendidas en el mes /  $N^{\circ}$ . De quejas registradas en el mes

Atención de quejas =  $1 / 4$

Atención de quejas =  $0,25 = 25\%$

En lo relacionado con las quejas o reclamos de los clientes externos no se cuenta con un servicio adecuado, razón por la cual el conocer y dar seguimiento a las mismas resulta complicado. Es por ello que el contar con un sistema de quejas puede aportar grandes beneficios a La Empresa, dentro de ellas incrementar su nivel de satisfacción. Apenas un 25% de quejas de los clientes son registradas lo cual es un porcentaje bajo.

# de despachos efectuados =  $( \# \text{ de despachos mes} / \text{Total de despachos} ) * 100$

# de despachos efectuados =  $290 / 295$

# de despachos efectuados =  $0,9830 = 98,30\%$

Este indicador de cumplimiento permite contar con una adecuada base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

de tareas y/o trabajos. Como se puede apreciar el grado de cumplimiento del programa de despachos efectuados es del 98,30%

% de compras entregadas = Número de pedidos rechazados / número de compras

% de compras entregadas = 6 / 8

% de compras entregadas = 0,75 = 75%

En lo relacionado al porcentaje de compras dentro de la gestión administrativa se aprecia un 75% de compras son entregadas a satisfacción, razón por la cual se debe establecer acciones concretas que permitan el cumplimiento de objetivos programados y planificados, a la vez ayuden a administrar realmente un proceso, eliminando los cuellos de botella.

% Capacitaciones = capacitaciones efectuadas / capacitaciones programadas

% Capacitaciones = 8 / 14

Capacitaciones = 0,5714 = 57,14%

Apenas un 57,14% del total del personal ha recibido capacitación es indispensable capacitar a todo el personal ya que de esta manera se logra obtener un recurso humano productivo y eficiente.

Elaborado por: <b>H.L.L.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

# *HOJA DE HALLAZGOS*



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**H.**  
**1/8**

### ORGANIZACIÓN

<b>Problema:</b>	<b>Condición:</b>	<b>Criterio:</b>	<b>Causa:</b>	<b>Efecto:</b>	<b>Conclusión:</b>	<b>Recomendación:</b>
Procesos inconclusos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.	Se observó que no existe un control adecuado en lo referente al control e inspección de los productos, carencia de una persona que se encargue de verificar la calidad del producto (cereales).	Es necesario un control e inspección de los productos desde el momento que ingresa la materia prima hasta la obtención del producto terminado.	No existe un jefe de control de calidad que se encargue de este proceso.	De no cubrir con está falencia se continuará con productos que presenten problemas en cuanto al sellado de los productos, y sellos.	No se cuenta con adecuados controles de calidad e inspección de los productos (cereales), lo que ocasiona devoluciones de los mismos en algunos casos.	Se recomienda a la Jefa de producción que todos los procesos que se lleven a cabo en la empresa, sean analizados y evaluados para que no exista este tipo de problemas.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**H.**  
**2/8**

### ORGANIZACIÓN

<b>Problema:</b>	<b>Condición:</b>	<b>Criterio:</b>	<b>Causa:</b>	<b>Efecto:</b>	<b>Conclusión:</b>	<b>Recomendación</b>
No se da mantenimiento a la maquinaria	La empresa PRODICEREAL no cuenta con documentos que respalden los mantenimientos efectuados a la maquinaria.	Es necesario que la limpieza se realice diariamente mediante el uso de escobillas y se de mantenimiento de la maquinaria acorde a las especificaciones del manual del usuario, a fin de mantener un uso óptimo de la maquinaria de la empresa.	No se cuenta con un programa de mantenimiento de maquinaria, ni un presupuesto destinado para el uso de la misma.	Demoras en los procesos de producción.	Al no dar un mantenimiento a la maquinaria existe un mal funcionamiento, lo que ocasiona problemas como: sistema de tinta.	al personal Operativo dar mantenimiento preventivo ya que mediante este tipo se advierte el mal funcionamiento de los equipos, a la ver permite actuar en el momento idóneo, a fin de reducir problemas.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**H.**  
**3/8**

**DOCUMENTACIÓN**

<b>Problema</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>	<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
Carencia de un manual de BPM	No poseen un manual de Buenas Prácticas de Manufactura BPM.	Es necesario poseer el manual de BPM, debido a que el mismo posee programas que ayudan al conocimiento vigilancia, evaluación y control del riesgo de contaminación, así como también el uso adecuado de los utensillos y materiales dentro de la empresa.	No contar con una persona responsable para este tipo de actividad.	Superficie de los equipos en condiciones inadecuadas lo que puede ocasionar contaminación, razón por la cual es necesario evaluar la eficacia y designar a un responsable de esta actividad.	El no aplicar el Manual de BPM ocasiona que no exista un adecuado sistema de control que conlleva a inadecuadas prácticas de producción que pueden ocasionar descomposición, contaminación de cereales.	Se recomienda a recursos Humanos elaborar un manual de BPM, para mejorar y optimizar todos los programas y procedimientos de la empresa.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.;</b> <b>G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**H.**  
**4/8**

**DIRECCIÓN**

<b>Problema</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>	<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
No se fijan políticas de calidad (No existe un control de humedad del ambiente)	No se ha creado políticas que permitan un adecuado sistema de mantenimiento que conlleve al control de la humedad del ambiente.	Deben existir mecanismos que permitan el control dentro de la empresa PRODICEREAL S.A., ya que estas permiten un mayor grado de productividad.	Carencia de reuniones por parte del jefe de producción y la dirección para fijar las políticas.	No establece un direccionamiento de los procesos.	Carencia de políticas de calidad lo que ocasiona un inadecuado direccionamiento estratégico.	Se recomienda al jefe de Recursos Humanos crear políticas de calidad para proteger y salvaguardar los activos de la empresa, para alcanzar un mayor grado de eficiencia y eficacia.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**H.**  
**5/8**

**RECURSOS HUMANOS**

<b>Problema:</b>	<b>Condición:</b>	<b>Criterio:</b>	<b>Causa:</b>	<b>Efecto:</b>	<b>Conclusión:</b>	<b>Recomendación:</b>
Carencia de capacitaciones al personal operativo.	No se realizan capacitaciones al personal operativo.	Es necesario capacitar a todo el personal operativo ya que esto permite contar con un recurso humano calificado y productivo.	Falta de coordinación por parte de la persona encargada de Recursos Humanos.	No contar con un recurso humano calificado, deficiencia en algunos procesos.	No se ha realizado capacitaciones al personal operativo de la empresa Prodicereal S.A.	Se recomienda a gerencia capacitar al personal para resolver las necesidades de mejora continua en la empresa.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**H.**  
**6/8**

**PRODUCTO**

<b>Problema:</b>	<b>Condición:</b>	<b>Criterio:</b>	<b>Causa:</b>	<b>Efecto:</b>	<b>Conclusión:</b>	<b>Recomendación:</b>
No se realiza estudios de las no conformidades de los productos.	Se carece de estudios relacionados con las no conformidades de los productos, no se investiga las causas del problema.	Es necesario al momento de recibir una devolución o una queja por parte de los clientes se posea un registro que permita una adecuada operación, y solución a los problemas.	No realizar un seguimiento de las no conformidades de los clientes.	Insatisfacción de los clientes.	Carencia de estudios de las no conformidades de los productos (cereales).	Es necesario verificar los productos por parte del Jefe de calidad a fin de que satisfagan las necesidades de los clientes.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**H.**  
**7/8**

**INFRAESTRUCTURA**

<b>Problema:</b>	<b>Condición:</b>	<b>Criterio:</b>	<b>Causa:</b>	<b>Efecto:</b>	<b>Conclusión:</b>	<b>Recomendación:</b>
Falta de señalética en el dpto. de producción	Una vez dentro de las instalaciones se pudo constatar que no existe un adecuado almacenamiento y falta de señalética.	Es indispensable utilizar la señalética a fin de conocer las distintas áreas dentro del dpto. de producción.	Desinformación del direccionamiento dentro de las distintas áreas en el Dpto. de producción.	Desconocimiento para el acceso a las áreas y deterioro del producto.	No se cuenta con suficiente señalética en las áreas relacionadas con el Dpto. de producción.	Es necesario que exista una mejor administración por parte del Jefe de Producción para lograr un mayor desempeño en las actividades que realiza en la empresa.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES B&M

**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**H.**  
**8/8**

**INFRAESTRUCTURA**

<b>Problema:</b>	<b>Condición:</b>	<b>Criterio:</b>	<b>Causa:</b>	<b>Efecto:</b>	<b>Conclusión:</b>	<b>Recomendación</b>
Inadecuado proceso de almacenaje	El espacio para el almacenaje de los productos es pequeño lo que conlleva a una inadecuada ventilación de los mismos.	Es indispensable contar con espacios suficientes a fin de mantener los productos (cereales) almacenados correctamente, con canales de ventilación que permitan el ingreso adecuado de aire.	No realizar estudios para el diseño y ampliación de la planta.	Espacios inadecuados.	Se ve la necesidad de ampliar espacios a fin de contar con un lugar óptimo que permita un adecuado funcionamiento operativo de la empresa.	Se recomienda a Gerencia realizar un estudio para ampliación de la planta industrial.

Elaborado por: <b>H.LL.B.M.; G.P.M.V.</b>	Fecha: <b>01/10/2013</b>
Revisado por: <b>MBA. C.C.M.M.</b>	Fecha: <b>31/12/2013</b>

***INFORME DE  
AUDITORÍA DE  
CALIDAD***



# INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORES INDEPENDIENTES B&M



## Informe del Auditor Independiente

Latacunga, 20 de Enero de 2014

Señor.

Arq. Pedro Altamirano

GERENTE GENERAL

Hemos aplicado una Auditoría de calidad en el proceso y empaque de cereales de la empresa PRODICEREAL S.A., auditado al Departamento de Producción del 01 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012, lo correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 - 2008, así como la información relacionada con las Buenas Prácticas de Manufactura complementaria por el año terminado en esa fecha.

La Auditoría realizada expresa una opinión sobre la aplicación de las Normas ISO 9001 - 2008, detalladas anteriormente y su conformidad con las disposiciones legales.

Nuestra Auditoría fue efectuada de acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría, emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que la Auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable y conocer las conformidades o no conformidades en los procesos.



**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

**I.F.**  
**3/18**

La Auditoría de Calidad, comprende el examen a base de pruebas de la evidencia que respaldan los hallazgos e incluye también la evaluación de la aplicación de Normativa ISO 9001: 2008, las estimaciones importantes hechas por la administración de la entidad, consideramos que nuestra Auditoría provee una base razonable para fundamentar la opinión que se expresa a continuación:

Atentamente

Audidores Independientes

**B&M**



# RESULTADOS DE AUDITORÍA.



## RESULTADOS DE AUDITORÍA

### Carta de Control interno

Latacunga, 20 de Enero de 2014

Señor

Arq. Pedro Altamirano  
GERENTE GENERAL

Como parte de la Auditoría, por el año terminado al 31 de diciembre de 2012, sobre los cuales emitimos nuestro dictamen profesional en la primera sección de este informe, consideramos la estructura del Control Interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos de Auditoría, en la extensión requerida por las Normas Ecuatorianas de Auditoría en base a la Normativa ISO 9001 - 2008. Bajo estas normas, el objeto de dicha evaluación fue establecer un nivel de confianza en los procedimientos, empaque de cereales y la aplicación del Control Interno en toda la entidad.

El estudio y evaluación permitió además, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de Auditoría, necesarios para expresar una opinión sobre el cumplimiento de la Normativa ISO 9001 - 2008, la cual tiene por objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el Control Interno.

Una vez realizado sobre la base de pruebas y la respectiva documentación presentada. Sin embargo esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables que pueden afectar las operaciones de registro, proceso, resumen de los procedimientos dentro del área de producción.

Las principales condiciones reportables que se detallan a continuación, se encuentran resumidos en las conclusiones y recomendaciones. Una adecuada implantación de estas últimas, permitirá mejorar las actividades relacionadas con el proceso productivo de la entidad empresa PRODICEREAL S.A.

Atentamente:

Auditores Independientes

B&M

## Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones

B&M Auditores Independientes, emite un informe tendientes a mejorar el Sistema de Gestión de Calidad en base a la Normativa ISO formuladas en el Control Interno de la empresa. Mediante la presente evaluación, se determinó lo siguiente dentro de las cuales tenemos las siguientes:

## ORGANIZACIÓN

**PROBLEMA:** PROCESOS INCONCLUSOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### No Conformidades

No conformidad con la norma ISO 9001-2008 de la sección de Requisitos del Sistema, literal 4.2.4. no se cuenta con adecuados controles de calidad e inspección de los productos (cereales), lo que ocasiona devoluciones de los mismos en algunos casos y carencia de una persona que se encargue de verificar la calidad del producto (cereales).

### Sugerencia

Se recomienda a GERENCIA ver la norma ISO 9001-2008(4.2.4 Control de los registros):

**Literal a).- Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.**

**Literal b).- La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.**

**Literal c).- Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.**

La empresa deberá contratar a una persona que se encargue de mantener el control e inspección de los productos (cereales), desde el momento que ingresa la materia prima hasta la entrega del producto terminado.

**PROBLEMA: NO SE DA MANTENIMIENTO A LA MAQUINARÍA**

**No Conformidades**

Dentro de la empresa PRODICEREAL en conformidad con la norma ISO 9001-2008 de la **sección Realización del Producto, literal 7.1.** no se realiza mantenimientos a la maquinaria, lo que ocasiona un inadecuado funcionamiento en especial lo relacionado con los molinos causando demoras en los procesos de producción.

**Sugerencia**

Se recomienda a la GERENCIA contratar los servicios profesionales de una persona que se encargue del mantenimiento de la maquinaria, a fin de mantener un uso óptimo de la maquinaria de la empresa, a la vez exista un registro de controles efectuados.

**7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición**

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición

Internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación

- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Es necesario dar un mantenimiento preventivo a la maquinaria ya que su aplicación evita el mal funcionamiento de los equipos, a la vez permite actuar en el momento idóneo, a fin de reducir problemas tales como mal funcionamiento que puede retrasar el proceso productivo.

## DOCUMENTACIÓN

### PROBLEMA: CARENCIA DE MANUAL DE BPM

#### No Conformidades

Los procesos en lo referente a Buenas Prácticas de Manufactura BPM, son empíricos, siendo necesario el manual de BPM, debido a que el mismo posee programas que ayudan al conocimiento, vigilancia, evaluación y control del riesgo de contaminación, así como también el uso adecuado de los utensilios y materiales dentro de la empresa.

El no aplicar según la norma ISO 9001-2008 de la **Sección Sistema de gestión de la Calidad, el literal 4.2.2, Manual de Calidad**, lo que ocasiona que no exista un adecuado sistema de control que conlleva a inadecuadas prácticas de producción que pueden ocasionar descomposición, contaminación de cereales.

#### Sugerencia

Se recomienda al JEFE DE PRODUCCIÓN diseñar un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura BPM, véase el literal **4.2.2 Manual de la calidad de la norma ISO 9001-2008**.

**La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:**

**a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.**

**b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y**

**c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.**

Es necesario realizar una descripción detallada de cómo se debe mantener las superficies de trabajos de los equipos, y todo lo que puede ocasionar contaminación, razón por la cual es necesario evaluar la eficacia y designar a un responsable de esta actividad.

## DIRECCIÓN

**PROBLEMA:** NO SE FIJAN POLÍTICAS DE CALIDAD (NO EXISTE UN CONTROL DE HUMEDAD DEL AMBIENTE)

### No Conformidades

No conformidad con la norma ISO 9001-2008 **sección de la Responsabilidad de la Dirección literal 5.3 Política de la Calidad**, no se ha creado políticas que permitan un adecuado sistema de mantenimiento que conlleve al control de la humedad del ambiente. Carencia de políticas de calidad lo que ocasiona un inadecuado direccionamiento estratégico.

### Sugerencia

Ver la Norma ISO 9001-2008 la sección Responsabilidad de la Dirección: Literal 5.3

**La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:**

- a) Es adecuada al propósito de la organización,**
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,**
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y**
- e) Es revisada para su continua adecuación.**

Deben existir mecanismos que permitan el control dentro de la empresa PRODICEREAL S.A., ya que estas permiten un mayor grado de productividad.

## RECURSOS HUMANOS

**PROBLEMA:** CARENCIA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL OPERATIVO

### No Conformidades

No conformidad con la **ISO 9001-2008 la sección Gestión de Recursos literal 6.2.2** por lo que no se realizan capacitaciones al personal operativo, debido a que existe una falta de coordinación por parte de la persona encargada de Recursos Humanos y la Gerencia.

### Sugerencia

Se recomienda a la JEFA DE RECURSOS HUMANOS revisar la norma ISO 9001-2008 la sección de Gestión de Recursos el literal 6.2.2 Competencias, formación y toma de conciencia.

#### **6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia**

#### **La organización debe:**

**a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,**

**b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.**

c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,

d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias.

Realizar programas en los que se incluya las capacitaciones al Recurso Humano puesto que de esta manera se puede obtener un personal calificado y productivo.

## PRODUCTO

**PROBLEMA:** NO SE REALIZA ESTUDIOS DE LAS NO CONFORMIDADES DE LOS PRODUCTOS

### No Conformidades

Se carece de estudios relacionados con las no conformidades de los productos, no se investiga las causas del problema de acuerdo con la **norma ISO 9001-2008 de la sección de Medición, Análisis y Mejora literal 8.5.3 Acción Preventiva**, de las no conformidades de los clientes. Insatisfacción de los clientes.

### Sugerencia

Se recomienda a la JEFA DE PRODUCCIÓN al momento de recibir una devolución o una queja por parte de los clientes se posea un registro que permita una adecuada operabilidad de los problemas, según el literal 8.5.3 de la norma ISO 9001-2008:

#### 8.5.3 Acción preventiva

Debe establecerse un procedimiento documentada para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

## INFRAESTRUCTURA

### PROBLEMA: FALTA DE SEÑALÉTICA EN EL DPTO. DE PRODUCCIÓN

#### No Conformidades

Una vez dentro de las instalaciones se pudo constatar que no existe un adecuado flujo del proceso, esto debido a la falta de señalética de acuerdo con la **norma ISO 9001-2008 de la sección de las Responsabilidades de la Dirección en el literal 5.5.3**, desinformación del direccionamiento dentro de las distintas áreas en el Departamento de Producción. Lo que da como consecuencia el desconocimiento del acceso a las áreas, debido a que no se cuenta con suficiente señalética en las áreas relacionadas.

#### Sugerencia

Se recomienda véase la norma ISO 9001-2008 a la GERENCIA conjuntamente con la JEFA DE PRODUCCIÓN implementar señalética a fin de conocer las distintas áreas dentro del dpto., de producción.

#### 5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## **PROBLEMA: INADECUADO PROCESO DE ALMACENAJE**

### **No Conformidades**

No conformidad con la **normas ISO 9001-2008 la sección Realización del Producto el literal 7.4.3 Proceso de Compras**. En el almacenaje lo que conlleva a una inadecuada ventilación de los mismos, a la vez no se ha realizado estudios que comprendan el diseño y ampliación de la planta, para obtener espacios inadecuados, viéndose la necesidad de ampliar espacios a fin de contar con un lugar óptimo que permita un adecuado funcionamiento operativo de la empresa.

### **Sugerencia**

Se recomienda al JEFE DE BODEGA que se vea la norma ISO 9001-2008 y contar con espacios suficientes a fin de mantener los productos (cereales) almacenados correctamente, con canales de ventilación que permitan el ingreso adecuado de aire.

#### **7.4.3 Proceso de compras**

**La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.**

NOTA: El incumplimiento total o parcial de las recomendaciones formuladas por la firma Auditora B&M Auditores Independientes, impide mejorar el desarrollo de las actividades operativas de la empresa PRODICEREAL S.A.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- ❖ Se estructuraron las bases teóricas los cuales sirvieron de sustento para el desarrollo de la propuesta y su metodología, así como también un estudio general de la empresa PRODICEREAL S.A., la cual sirvió en el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- ❖ Con la aplicación de la Auditoría de Calidad al proceso empaque de cereales se pudo observar y analizar ciertas falencias que tiene el proceso productivo y su no conformidad acorde al cumplimiento de las Normas ISO 9001:2008, las mismas que pueden ser corregidas a tiempo y a la vez aplicar métodos de mejora en los procesos.
- ❖ Se determinó entre los problemas más relevantes se encuentra no se da mantenimiento a las máquinas lo cual ocasiona la detención del proceso de producción y el aseo y limpieza ocasiona el incumplimiento de la normativa ISO 9001:2008, a la vez en lo relacionado con la infraestructura existen lugares por donde filtra el agua y puede dañar el producto, siendo necesario la reparación.

## **Recomendaciones**

- ❖ Es necesario cumplir a cabalidad con la normativa, reglamentos que posee la empresa PRODICEREAL a fin de desarrollar actividades que ayuden a disminuir las falencias y se cuente con un proceso productivo de calidad dentro del ente dando una solución oportuna a la misma.
  
- ❖ Se recomienda tomar en consideración las observaciones emitidas de las no conformidades dentro de la aplicación de la Auditoría de Calidad ya que la misma permite mantener un enfoque en la calidad de los procesos.
  
- ❖ Es indispensable aplicar las Auditorías de Calidad ya que las mismas ayudan a medir el grado de cumplimiento de la normativa ISO 9001:2008 mediante la evaluación de los procedimientos y resultados de las actividades que se desempeña en la misma que ayudan en la toma de decisiones.

## BIBLIOGRAFÍA

### Citada

- ❖ DÍAZ, Olmo, Carlos. (2009) “Calidad y excelencia en la gestión de las pymes españolas”; primera Edición; Coordinación de edición área de conocimiento y documentación; España; Pág. 99.
- ❖ PLUIG, Jorge (2011); Certificación y modelos de calidad; Primera Edición; España; Pág. 99.
- ❖ SIERRA, Juan (2008); La auditoría de los sistemas de gestión de calidad; Primera edición; México; Pág. 430.
- ❖ VILAR, José (2009); La auditoría de los Sistemas de Gestión (ASG); Primera Edición; México; Pág. 11.
- ❖ VALENCIA, Rodríguez Joaquín, (2010); Administración de pequeñas y medianas empresas; Sexta edición; Cengage learning; Pág. 27.

### Consultada

- ❖ ARTER, Dennis, R., (2009), “Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento”, TERCERA EDICIÓN, Ediciones Díaz de Santos.
- ❖ BUREAU, Veritas Formación, (2010), EL auditor de Calidad. Díaz de Santos.
- ❖ COULTIER, Robbins, Gestión Básica, Segunda Edición, México: Editorial.
- ❖ ESPEJO Jaramillo, Lupe Beatriz (2012), la empresa.
- ❖ GARCÍA, Fernando/VÁZQUEZ, Adolfo, , (2011), Manual de calidad.

- ❖ GUTIERREZ P. Alberto (2011), Auditoría un enfoque Práctico.
- ❖ HILL, Michael A, (2008), Introducción Administración, Novena Edición.

### **Webgrafía**

- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/planificacion-Auditoría - calidad/planificacion-Auditoría -calidad.shtml#ixzz2i5UKXm6y>
- ❖ [www.sisman.utm.edu.ec/.../AUDITORÍA /Nota%20de%20Clase%2021%20\(08-10-2013; 17:45\)](http://www.sisman.utm.edu.ec/.../AUDITORÍA /Nota%20de%20Clase%2021%20(08-10-2013; 17:45))

# ANEXOS

Anexo N° 1 Encuestas dirigidas a los clientes



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EMPRESA PRODICEREAL S.A.**

*Encuestas dirigidas a los clientes*

**Objetivo.-** “Recabar información que pueden proporcionar los clientes de la empresa PRODICEREAL S.A.”

Se pide de favor que en las preguntas a continuación se presentan, marque con una (X), frente a la interrogante que Ud. considere conveniente.

**PREGUNTAS**

1. ¿Usted conoce la línea de productos que oferta la Empresa PRODICEREAL S.A.?

Si ( )

No ( )

2. ¿Considera Ud. que la empresa ofrece productos con valor nutritivo?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

3. ¿En cuanto a la presentación del producto Usted se encuentra satisfecho?

Si ( )

No ( )

4. ¿La calidad del producto considera Ud. que son adecuadas a sus necesidades?

Si ( )

No ( )

5. ¿Usted ha tenido algún inconveniente con respecto al empaque en algún producto de la empresa PRODICEREAL S.A.?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

6. ¿Habitualmente Ud. adquiere productos que cumplan con las normas de calidad alimenticias en lo que respecta a cereales?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

7. ¿Usted como cliente se siente conforme con el empaque con los productos de la empresa?

Si ( )

No ( )

8. ¿Por qué Usted adquiere un producto por:

La marca ( ) Empaque ( ) Valor Nutritivo ( )

9. ¿Considera Ud. el precio que paga está acorde al producto que ofrece a la empresa PRODICEREAL?

Si ( )

No ( )

10. ¿Piensa Ud. que se toman las acciones necesarias correctivas para eliminar las no conformidades y sus causas en lo relacionado al producto?

Si ( )

No ( )

Anexo N° 2 Entrevista



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EMPRESA PROCEDOCEREAL S.A.**

**Objetivo.-** La presente entrevista, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación para “La Auditoría de calidad en el proceso y empaque de cereales de la empresa PRODICEREAL S.A.”

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA**

- ❖ ¿Se identifican y mantienen los registros de la revisión de la calidad de los productos?
- ❖ ¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente?
- ❖ ¿Considera necesario la aplicación de una auditoría de calidad? ¿Por qué?
- ❖ ¿Se ha desarrollado estudios de mercado sobre las necesidades del cliente, incluyendo condiciones de entrega y servicio post venta?
- ❖ ¿Se realiza un proceso detallado por escrito de los requisitos solicitados a los proveedores?
- ❖ ¿Existe una selección de proveedores y bajo qué criterios de selección?

Anexo N° 3 Proceso Productivo Empresa Prodicereal S.A.



#### Anexo N° 4 Empaque de productos



**Anexo N° 5 Almacenamiento**

