



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA PENTHÁGONO
CÍA. LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERIODO 2021.”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

VANESA LIZETH BENÍTEZ BASANTES

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA PENTHÁGONO
CÍA. LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERIODO 2021.”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: VANESA LIZETH BENÍTEZ BASANTES

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba – Ecuador

2023

©2023, Vanesa Lizeth Benítez Basantes

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Vanesa Lizeth Benítez Basantes, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados de los mismos son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba , 24 de mayo del 2023


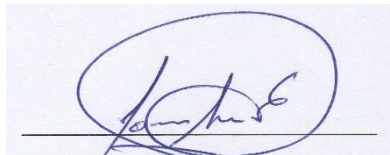
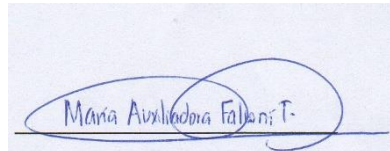


Vanesa Lizeth Benítez Basantes

060495643-3

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA PENTHÁGONO CÍA. LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021**, realizado por la señorita: **VANESA LIZETH BENÍTEZ BASANTES**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-05-24
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-05-24
Ing. María Auxiliadora Falconí Tello ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-05-24

DEDICATORIA

Está dedicado a Dios por encaminarme a cumplir todos mis sueños, a mis padres por su apoyo incondicional en todo mi proceso académico, a mi hermana por ser mi ejemplo para seguir y todos mis familiares que confiaron en mis habilidades y capacidades.

Vanesa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por brindarme la oportunidad de ejercer como profesional en estos años que he estudiado en la institución. A la Carrera de Contabilidad y Auditoría por prepararme y brindarme todos los conocimientos y habilidades aprendidas durante todo el proceso académico para desenvolverme en el ámbito laboral.

A mis padres y hermana por apoyarme incondicionalmente durante todos mis estudios y ser mi ejemplo de constancia y dedicación.

A mis profesores que durante todo este tiempo, a más de brindarme todos conocimientos, me enseñaron también a ser mejor persona.

Vanesa.

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.2. Objetivos.....	2
1.2.1. <i>Objetivo General</i>	2
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. <i>Justificación Teórica</i>	3
1.3.2. <i>Justificación Metodológica</i>	3
1.3.3. <i>Justificación Práctica</i>	3
1.4. Pregunta de investigación.....	3

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes Investigativos.....	5

2.2.	Auditoría.....	6
2.2.1.	<i>Conceptos</i>	6
2.2.2.	<i>Objetivos de una Auditoría</i>	7
2.3.	Clasificación de Auditoría.....	7
2.4.	Auditoría de Calidad	9
2.4.1.	<i>Objetivos de la Auditoría de Calidad</i>	10
2.5	Fases de la Auditoría	10
2.5.1	<i>Fase de Planificación.....</i>	11
2.5.1.1	<i>Planificación Preliminar.....</i>	11
2.5.1.2	<i>Planificación Específica.....</i>	11
2.5.2	<i>Fase de ejecución de trabajo.....</i>	11
2.5.3	<i>Fase de comunicación de resultados</i>	11
2.5.4	<i>Seguimiento.....</i>	11
2.6	Fases de auditoría según NORMA ISO 19011	12
2.7	Papeles de Trabajo.....	13
2.7.1	<i>Archivo Permanente</i>	13
2.7.2	<i>Archivo Corriente.....</i>	13
2.8	Evidencia de auditoría	13
2.8.1	<i>Evidencia Suficiente</i>	14
2.8.2	<i>Evidencia Pertinente</i>	14
2.9	Riesgo.....	14
2.9.1	<i>Concepto.....</i>	14
2.9.2	<i>Clasificación.....</i>	15
2.9.2.1	<i>Riesgo Inherente.....</i>	15
2.9.2.2	<i>Riesgos de Control.....</i>	15
2.9.2.3	<i>Riesgos de Detección.....</i>	15
2.10	Control Interno	15
2.11	Importancia de Control Interno	16
2.12	Métodos de evaluación de Control Interno	16

2.12.1	<i>Método Gráfico</i>	16
2.12.2	<i>Método Descriptivo</i>	16
2.12.3	<i>Método de Cuestionarios</i>	16
2.13	Procesos	17
2.14	Enfoque basado en procesos	17
2.15	Mapa de procesos	17
2.16	Administración, calidad y sistemas de calidad	18
2.16.1	<i>Administración</i>	18
2.16.2	<i>Definición de administración</i>	19
2.16.3	<i>La administración de áreas funcionales de la empresa</i>	19
2.16.4	<i>Proceso administrativo</i>	19
2.16.5	<i>El papel de administrador</i>	20
2.16.6	<i>Calidad</i>	20
2.16.7	<i>Definiciones de Calidad</i>	21
2.16.8	<i>Importancia de la Calidad</i>	21
2.17	ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad	21
2.17.1	<i>Objeto y campo de aplicación</i>	21
2.17.2	<i>Referencias normativas</i>	22
2.17.3	<i>Términos y definiciones</i>	22
2.17.4	<i>Contexto de la organización</i>	22
2.17.5	<i>Liderazgo y compromiso</i>	23
2.17.6	<i>Política</i>	24
2.17.7	<i>Planificación</i>	25
2.17.8	<i>Apoyo</i>	26
2.17.9	<i>Operación</i>	29
2.17.10	<i>Evaluación del desempeño</i>	35
2.17.11	<i>Mejora</i>	37
2.18	Políticas de Calidad	38
2.19	Ciclo de Calidad	38

CAPITULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1	Enfoque.....	39
3.1.1.	<i>Cualitativo</i>	39
3.1.2.	<i>Cuantitativo</i>	39
3.2.	Diseño.....	39
3.2.1	<i>No experimentales</i>.....	39
3.3.	Tipo.....	40
3.3.1.	<i>Investigación Documental</i>	40
3.3.2.	<i>Investigación de Campo</i>.....	40
3.4.	Niveles.....	40
3.4.1.	<i>Exploratorio</i>	40
3.4.2.	<i>Descriptivo</i>.....	40
3.5.	Métodos	41
3.5.1.	<i>Método deductivo</i>	41
3.5.2.	<i>Método Inductivo</i>	41
3.6.	Técnicas	41
3.6.1.	<i>Observación</i>.....	41
3.6.2.	<i>Encuesta</i>.....	42
3.6.3.	<i>Entrevista</i>	42
3.7.	Instrumentos	42
3.7.1.	<i>Guías de Observación</i>	42
3.7.2.	<i>Cuestionario</i>.....	42
3.7.3.	<i>Guía de encuesta</i>.....	43
3.8.	Población y Muestra	43
3.8.1.	<i>Población</i>.....	43

3.8.2. Muestra	44
----------------------	----

CAPITULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
4.1 Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	45

CAPITULO V

5. MARCO PROPOSITIVO	58
5.1 Auditoría de Calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021.....	58

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	154
6.1. CONCLUSIONES	154
6.2. RECOMENDACIONES.....	155

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2	Clasificación de Auditorías	8
Tabla 2-2:	Fases de Auditoría según Norma ISO 19011	12
Tabla 3-2:	Componentes de NORMA ISO 9001: 2015	22
Tabla 4-3:	Población	43
Tabla 5-4:	Aplicación de Auditoría de Calidad	45
Tabla 6-4:	Ejecución de una Auditoría de Calidad	46
Tabla 7-4:	Política de Calidad	47
Tabla 8-4:	Sistema de Gestión de Calidad.....	48
Tabla 9-4:	Calificación de norma de calidad	49
Tabla 10-4:	Mejor servicio a usuarios	50
Tabla 11-4:	Valor Agregado al Servicio.....	51
Tabla 12-4:	Insatisfacción al cliente.....	52
Tabla 13-4:	Expectativas y exigencias del cliente	53
Tabla 14-4:	Procesos de mejora continua.....	54
Tabla 15-4:	Evaluación de satisfacción al cliente.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2: Mapa de Procesos	18
Figura 2-2: Ciclo de Calidad	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4.	Aplicación de Auditoría de Calidad	45
Gráfico 2-4.	Ejecución de una Auditoría de Calidad	46
Gráfico 3-4.	Política de Calidad	47
Gráfico 4-4.	Sistema de Gestión de Calidad	48
Gráfico 5-4.	Calificación de norma de calidad	49
Gráfico 6-4.	Mejor servicio a usuarios	50
Gráfico 7-4.	Mejor servicio a usuarios	51
Gráfico 8-4	Insatisfacción al cliente	52
Gráfico 9-4.	Expectativas y exigencias del cliente	53
Gráfico 10-4	Procesos de mejora continua	54
Gráfico 11-4.	Evaluación de satisfacción al cliente	55

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: INSTALACIÓN PENTHÁGONO CÍA. LTDA

ANEXO B: ÁREA DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA

ANEXO C: ÁREA DE MONITOREO

ANEXO D: ÁREA DE SISTEMAS

ANEXO E: ÁREA DE VENTAS

ANEXO F: ÁREA DE CONTABILIDAD

ANEXO G: ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO H: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ANEXO I: INFORMES DE SEGUIMIENTO DE CLIENTES

RESUMEN

La empresa Pentágono Cía. Ltda. no ha realizado una auditoría de calidad, por lo que no se tiene un informe sobre la evaluación de procesos y procedimientos de seguridad, así como la aplicación de las políticas establecidas en el manual para su funcionamiento, por lo tanto, el objetivo de la presente investigación fue ejecutar una Auditoría de calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2021. La metodología empleada tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental debido a que no se modificaron las variables de investigación, la población en estudio fue el personal de la empresa incluyendo al Gerente General, aplicando una investigación documental y de campo, que permitió recopilar datos a través de métodos, técnicas e instrumentos, tales como, la entrevista al representante legal de la institución y encuestas emitidas a todo el personal, se realizó una evaluación al Control Interno a la empresa utilizando el COSO III, así como también la verificación de requisitos según la Norma ISO 9001:2015. A través de las herramientas antes mencionadas se identificó que la empresa no cuenta con un modelo de SGC que le impide a la misma tener un seguimiento que realiza para satisfacer las necesidades a sus clientes, de igual manera, no realiza auditorías internas de calidad tanto en sus procesos como actividades de funcionamiento, pues, al no contar con un presupuesto necesario para su implementación, las no conformidades que afectan directamente a la misma no serán detectadas para aplicar las acciones correctivas. En ese contexto se concluye que la empresa no consta con algunas políticas que ayuden al funcionamiento de la misma, e incluso servicios que se contratan exteriormente no se dan su respectivo control, lo que se propone diseñar un SGC en base a las Norma ISO 9001:2015.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE CALIDAD>, <CHEK LIST>, <NO CONFORMIDADES>, <ACCIONES CORRECTIVAS>, <ACCIONES DE MEJORA>, <ACCIONES PREVENTIVAS>.



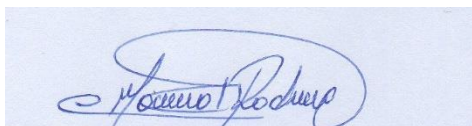
13-06-2023

1088-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The company Pentágono Cía Ltda has yet to conduct a quality audit, so there is no report on the evaluation of processes and safety procedures and the application of the policies established in the manual for its operation. Therefore, this research aimed to conduct a quality audit of the company Pentágono Cía. Ltda. of Riobamba Canton, Province of Chimborazo, period 2021. The methodology used had a qualitative and quantitative approach; a non-experimental design was used because the research variables were not modified, and the study population was the company's staff, including General Manager, applying a documentary and field research, which allowed the collection of data through methods, techniques, and instruments, such as the interview to the legal representative of the institution and surveys issued to all staff, an evaluation was made to the Internal Control of the company using the COSO III, as well as verification of requirements according to ISO 9001:2015. Through the previously mentioned tools, it was identified that the company does not have a QMS model that prevents it from having a follow-up that it performs to meet the needs of its customers; likewise, it does not perform internal quality audits both in its processes and operating activities, because, not having a budget necessary for its implementation, the nonconformities that directly affect it will not be detected to apply corrective actions. In this context, it is concluded that the company does not have some policies that help the operation of the same, and even services that are contracted externally are not given their respective control, which is proposed to design a QMS based on ISO 9001:2015.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <QUALITY AUDITING>, <CHECK LIST>, <NON-COMPLIANCE>, <CORRECTIVE ACTIONS>, <IMPROVEMENT ACTIONS>, <PRECAUTIONARY ACTIONS>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

INTRODUCCIÓN

La calidad en una empresa es fundamental, pues, permite a la misma tener un desarrollo eficiente tanto económico, tecnológico, como competitivo. De esta manera, genera una mejora en los productos y servicios que ofertan a sus clientes, teniendo una gran ventaja de disminución de costes e incremento de su rentabilidad.

En la actualidad, las organizaciones que quieren certificarse para demostrar crecimiento y desarrollo deben seguir una serie de normas, las cuales, son requisitos para tener una mejora continua tanto en sus procesos como en sus productos y servicios. Las Normas ISO 9001:2015 es muy reconocida por su capacidad de hacer que las empresas puedan proporcionar de manera eficiente sus productos y servicios cumpliendo todas las expectativas y exigencias de sus clientes.

La presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: Comprende el planteamiento y justificación del problema, los objetivos tanto general como específicos, y las preguntas de investigación.

Capítulo II: Comprende el marco teórico – referencial, donde se detalla conceptos, definiciones, características, etc., sobre la Auditoría de calidad y sus fases, a través de las fuentes bibliográficas.

Capítulo III: Está conformado por el marco metodológico donde se describe el enfoque, diseño, tipo, niveles, métodos, instrumentos, población y muestra de toda la investigación.

Capítulo IV: Comprende el análisis e interpretación de resultados, lo cual, se toma de las encuestas que se realizó a la población.

Capítulo V: Esta conformado por el Marco propositivo, donde se ejecuta la auditoría de calidad a la empresa Pentágono Cía. Ltda, aplicando las 4 fases: Planificación, Ejecución, Comunicación de resultados y Seguimiento de recomendaciones.

Capítulo VI: Contiene las conclusiones y recomendaciones de toda la investigación.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

La Empresa Pentágono Cía. Ltda, con RUC 0691755517001 es una institución privada constituida en el año 2001, esta empresa se dedica a la prestación de servicios de seguridad, vigilancia y protección, en la cual, consta de varias las modalidades como la protección fija, móvil y electrónica, demostrando posicionamiento en el mercado y logrando garantizar a todos sus empleados y usuarios la transparencia y eficiencia con la que se ha trabajado. La empresa ha evolucionado con la tecnología al punto de involucrarse a la prestación de servicio con seguimiento digital, actualmente se encuentra en proceso de crecimiento con la que pueda lograrse una optimización de los servicios que se oferta a nivel local y nacional. Esta entidad se encuentra legalmente ubicada en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

A través de la visita en la empresa se encontraron algunas falencias, las cuales, han ocasionado que existan deficiencias en los servicios prestados a los clientes, entre ellos se pudieron identificar:

- Inexistencia de un sistema de gestión de calidad, que impide a la empresa tener mejoras continuas del servicio.
- Falta de auditorías de calidad, lo que implica la ausencia de evaluación en prestación de servicios que se ofertan al cliente.

En la entrevista con el gerente general de la empresa ha manifestado que se realizaron cursos de Sistemas de Gestión de Calidad, pero nunca se ha aplicado en la institución, lo cual, su gestión no es suficiente para planear, controlar, y mejorar, aquellas debilidades de la institución, que de alguna manera afectan en la satisfacción del cliente por el servicio prestado y en el logro de los resultados deseados por la misma.

Los problemas antes mencionados que se originan en la empresa Pentágono Cía. Ltda, tiene la necesidad de una Auditoría de calidad para el periodo 2021 y así poder evaluar las políticas y procedimientos de calidad que se han aplicado durante el año.

Para el desarrollo de la auditoría se utilizará la pertinente información establecida en la documentación legal que se encuentra dentro de esta empresa.

1.2. Objetivos

1.2.1. *Objetivo General*

Ejecutar una Auditoría de calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2021, mediante la aplicación de fases de auditoría, para verificar el nivel de eficacia en los servicios que presta la compañía y su incidencia en la satisfacción al cliente.

1.2.2. *Objetivos Específicos*

- Estructurar el marco teórico referencial pertinente a la Auditoría de calidad basando en fuentes bibliográficas para el aporte del desarrollo de la investigación.
- Definir el marco metodológico basando en el enfoque de estudio como diseño, técnicas, métodos, población y muestra de investigación para la obtención de información necesaria y oportuna de la empresa Pentágono Cía. Ltda.
- Aplicar las fases de la auditoría de calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda, mediante técnicas, métodos e instrumentos y pruebas para evaluar la eficacia de sus servicios y la capacidad de cumplir los requerimientos del cliente.

1.3. *Justificación*

El presente trabajo de investigación se desarrolla con la finalidad de evaluar las políticas y procedimientos de calidad que se maneja la empresa para la prestación de servicios de seguridad y cómo se ve reflejado en la satisfacción del cliente dando posibles soluciones a las debilidades que se encontraron en la Empresa Pentágono Cía. Ltda, aplicando instrumentos y técnicas de investigación junto con las pruebas de auditoría.

En tal sentido se justificará desde las siguientes perspectivas:

1.3.1. *Justificación Teórica*

Esta justificación se reflejó en el documento con sus debidas fuentes bibliográficas, obteniendo información altamente confiable sobre auditoría de calidad, y otros temas relacionados y las diferentes perspectivas de autores provenientes tanto en libros, tesis, revistas y artículos científicos.

1.3.2. *Justificación Metodológica*

En cuanto a la justificación metodológica, se demostró con la aplicación de diferentes instrumentos de investigación, métodos y técnicas, los cuales, ayudan a recabar información necesaria y oportuna para la realización de la Auditoría de Calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda, con la finalidad de generar el informe final y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.3.3. *Justificación Práctica*

En este ámbito práctico, se justificó en el desarrollo del trabajo de titulación, pues, se realizó la auditoría de calidad para dar posibles soluciones de mejora a la prestación de servicios, ya que, al ser una empresa que brinda seguridad a la sociedad, debe estar estrictamente pendiente de la protección de sus moradores y otorgar su satisfacción.

1.4. *Pregunta de investigación*

¿Cómo influirá la inexistencia de un sistema de gestión de calidad en la satisfacción del cliente de la empresa Pentágono Cía. Ltda?

¿De qué manera incidirá la falta de una auditoría de calidad en la prestación de servicios que ofrece la empresa Pentágono Cía. Ltda?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Para la ejecución del trabajo de investigación se ha considerado varias auditorías de calidad aplicadas en distintas empresas, con la finalidad de tener perspectivas diferentes sobre la aplicación de este tipo de auditoría, entre ellas:

La aplicación de una auditoría de calidad a la empresa Muebles Alex en la que se concluye que:

La empresa Muebles Alex no consta con un buen control en el departamento de producción, debido a que: existen retrasos con la entrega de productos a los clientes; la materia prima utilizada no es de buena calidad, no se realizan órdenes o requerimientos para la obtención de materia prima; la maquinaria no recibe el respectivo mantenimiento, lo cual, esto ha generado varios desperdicios; no existe el control para evaluar al personal de ventas. Siendo así, la aplicación de la auditoría de calidad a permitido encontrar las deficiencias que afectaban a la satisfacción del cliente, pues, con la aplicación de la norma ISO 9001-2015 ayudó a una mejora tanto en los procesos de producción como en la satisfacción al cliente. (Lanchimba, 2019, p.106)

Por otra parte, en una Auditoría de Calidad aplicada a los procesos de instalación electrónica según las Normas ISO 9001-2015, a la empresa Sofratesa, se menciona que:

Permitió verificar el sistema de control interno con la aplicación de cuestionarios, se obteniendo un 73,33% de nivel de confianza, demostrando un nivel moderado. Con lo anterior, se determinó que el proceso de instalación eléctrica cumple con las exigencias de la norma ISO 9001 – 2015, pero lo hace mediante la experiencia de sus trabajadores. Gracias a la aplicación de esta auditoría, se logró identificar que no se socializa las políticas y manual de calidad a sus empleados, por lo que, al ser una empresa multilatina sus directivos no se encuentran en el país. (Sarabia, 2020, p.133)

De igual manera en una Auditoría de Calidad aplicada a una institución educativa se determina que:

Es muy importante el conocimiento de los estándares de calidad, ya que, brindan guías a las instituciones educativas que pueden ser de utilidad para una educación eficiente y de calidad. La aplicación de la auditoría de calidad se determinó que la gestión escolar ha generado tan solo 46,36% de cumplimiento, dando prioridad a las áreas académicas con un 16,67% de cumplimiento. Los directivos de la institución educativa no han tomado

medidas necesarias para mejorar el nivel de educación, por lo que, la aplicación de la auditoría ha detectado esta falencia. (Román, 2019, p.131)

Para ello, se puede manifestar que:

La realización de una auditoría de calidad a los procesos operacionales que son clave para la empresa Rio Textil, cantón Guano, se finiquitó tras la aplicación de la herramienta FODA y las matrices de ponderación para detectar la situación actual de la empresa. Así mismo, se ejecutó la evaluación de control interno, que dio lugar, a las debilidades en los procesos de la entidad, la cual, junto con la ejecución de la auditoría de calidad se logró identificar las falencias sobre la calidad; por último, se emitió el informe final que permitió presentar las no conformidades y las posibles acciones correctivas que se pudieran aplicar a la empresa para su mejora. (Abarca, 2021)

De modo idéntico, en un caso práctico de Auditoría de Calidad, concluyó que:

La interpretación de una Gestión de Calidad ayudó a tener más conocimiento sobre el proceso de atención al cliente del caso analizado a BBVA Previsión AFP S.A. Realizando una comparación con varios marcos y estándares se determinó la importancia de la aplicación de la norma de gestión de calidad para dicho proceso. La ejecución de la auditoría de calidad en el caso presentó un 74,01% de cumplimiento en el proceso de atención al cliente, que, aunque tengan manuales establecidos, no son suficientes para su eficiencia. Por tal motivo, en la evaluación final de la auditoría aplicada se demostró que los participantes de dicho caso ven necesario la implementación de una auditoría de calidad continua para posibles mejoras en la atención al cliente. (Fernández, 2021, p.105)

Los trabajos de investigación anteriormente mencionados fueron realizados con la finalidad de obtener una evaluación concreta sobre los sistemas de gestión de calidad en las empresas, a más de identificar el cumplimiento en sus procesos, productos y/o servicios que brindan. La auditoría de calidad ha demostrado que en una organización debe existir un seguimiento relacionado con la calidad, para proveer de mejoras continuas y alcanzar los objetivos propuestos.

2.2. Auditoría

2.2.1. Conceptos

La palabra “auditoría” es sinónimo de evaluar, examinar, chequear, revisar y conseguir evidencia suficiente y competente sobre los registros vinculados con las empresas a las que se va a realizar la verificación. Esta palabra se originó en la antigüedad y es un término que se define como el procedimiento que se ejecuta para rendición de cuentas de los burócratas y funcionarios reales. (Peña, 2007, p. 25)

La auditoría es “un proceso consecuente para la obtención y evaluación de evidencias que deberán ser de manera objetiva, en las empresas públicas, privadas o de otros sectores, ámbito tributario, financiero, operacional, etc., aplicadas en las actividades de que requiera la organización.” (Manrique, 2019, p.16)

La auditoría es un proceso sistemático, ordenado e independiente que se realiza para la verificación y evaluación de manera minuciosa de la situación actual de una empresa, la cual, es realizada por personal capacitado, en este caso, “auditor” obteniendo información confiable y demostrable que sirvan como evidencia suficiente para su revisión de acuerdo con las disposiciones establecidas por las organizaciones.

2.2.2. *Objetivos de una Auditoría*

Según (Biler, 2017, pp.144-145) los objetivos de la auditoría desde la antigüedad y tradicionalmente eran tres:

- ✓ Descubrir fraudes
- ✓ Revelar errores de principio
- ✓ Encontrar errores técnicos

Por lo que, el autor menciona un objetivo más actualizado donde se especifica: Apoyar a quien lo contrate en sus actividades, mediante el análisis y evaluaciones a los objetos de estudio para sugerir algunas recomendaciones prevista por el auditor que pueda mejorar su rendimiento en una organización.

Para (Villardefrancos & Rivera, 2006, p. 54) el objetivo de la auditoría es detectar y prevenir los fraudes y errores, que se pueden presentar dentro de una organización, las cuales, deben cerciorarse sobre la situación actual financiera y ganancias de la misma.

El objetivo principal de la auditoría es evaluar y verificar si existen errores o fraudes dentro de una organización, mismas que deberán ser reportadas a Gerencia o aquellas autoridades que hayan contratado el servicio al finalizar su ejecución, mediante la revisión de la información proporcionada para la prevención de riesgos que pudieran causar daños en la empresa.

2.3. *Clasificación de Auditoría*

La clasificación de la auditoría se rige de varios criterios, los cuales se encuentran:

Tabla 1-2 Clasificación de Auditorías

<p>✓ Según la Naturaleza del Profesional</p>	<p>Auditoría Externa: Servicio prestado por un profesional externo firmado un contrato entre la empresa y el auditor independiente</p> <p>Auditoría Interna: Proceso realizado por un auditor que pertenece a la empresa, bajo relación de dependencia, para examinar y evaluar las actividades internamente de la organización garantizando su integridad y veracidad de la información.</p> <p>Auditoría Gubernativa: Proceso ordenado realizado por órganos del Estado, con la finalidad de fiscalizar aquellas actividades que inquietan a el patrimonio nacional.</p>
<p>✓ Según los objetivos perseguidos</p>	<p>Auditoría financiera: Aquella que se basa en la revisión de los estados financieros y contables de la organización, verificando su estado situacional actual para emitir una opinión sobre la razonabilidad y su fiabilidad en un dictamen.</p> <p>Auditoría operacional: Aquella que se basa en la revisión y verificación de las actividades de gestión y control interno dentro de la empresa, cuyo objetivo es desarrollar e incrementar su eficiencia.</p>
<p>✓ Según el alcance</p>	<p>Auditoría completa: Aquella que se realiza del total de operaciones o áreas de una organización</p> <p>Auditoría parcial: Aquella que se realiza en una sola área de la empresa</p>

<p>✓ Según su obligatoriedad</p>	<p><i>Auditoría Obligatoria:</i> Aquella que son exigidas por entidades o por la legislación nacional cuando cumple algunos requisitos.</p> <p><i>Auditoría Voluntaria:</i> Aquella que se realizar con libertad de las empresas.</p>
<p>✓ Según la técnica utilizada</p>	<p><i>Auditoría por comprobantes:</i> Auditorías realizadas con documentos que sustentan el objeto y los hechos de auditoría</p> <p><i>Auditoría por controles:</i> Aquella que se realiza basada en las revisiones y evaluaciones de sistemas de control interno.</p>

Fuente: (Peña, 2007)

Realizado por: Benítez, V. (2022)

Para el autor (Manrique, 2019) existen también otros tipos de auditorías según los objetivos perseguidos como:

- **Auditoría Tributaria:** Examen realizado sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa.
- **Auditoría Administrativa:** Examen que se realiza sobre el cumplimiento de las funciones y actividades de la empresa.
- **Auditoría Ambiental:** Evaluación que se realiza a las políticas ambientales de carácter nacional e internacional.
- **Auditoría Forense:** Examen realizado para la detección y prevención de un fraude financiero.
- **Auditoría de Calidad:** Evaluación de actividades y procedimientos para garantizar el cumplimiento de estándares de calidad en sus productos o servicios.

En vista de los autores antes mencionados, existen una variedad de auditorías que se deben aplicar según la empresa lo requiera, sin antes olvidar que a pesar de que algunas no son obligatorias es necesario conocer la situación actual de la organización y su cumplimiento tanto en sus actividades como en sus funciones.

2.4. Auditoría de Calidad

(Arter, 2004, p. 14) menciona que la Auditoría de calidad se aplica cuando una empresa tenga un control de la gestión, es decir, cuando la organización quiera verificar si existe un control y cumplimiento en sus recursos, según las reglas establecidos, definir, producir y mejorar según

esos requisitos que se a través de un enfoque de “Planificar, hacer, comprobar y actuar”, como parte principal de la ejecución de la auditoría.

Para (Valdivia, 2014, p. 75) una auditoría de calidad es “un instrumento que permite detectar posibles errores que existan en algún proceso o actividad, para luego eliminarlas y tener la oportunidad de poder corregirlos.”

La auditoría de calidad es un instrumento que una entidad realiza para evaluar si sus procesos de servicios o productos están siendo ejecutados según las políticas o sistemas de gestión de calidad que haya establecido la misma organización, a fin de, comprobar si existe fallas en alguno de sus procesos e incrementar la eficiencia siendo identificable tanto en competencia como en el mercado.

2.4.1. *Objetivos de la Auditoría de Calidad*

Según (Escobar et al., 2016, p. 7) mencionan que el objetivo principal de la auditoría de calidad es gestionar la eficiencia de cada uno de los procesos que se evalúan mediante las fases y técnicas aplicadas a las organizaciones dependiendo de su actividad para verificación de desempeño y satisfacción al cliente de auditoría.

De igual manera, los objetivos específicos de la Auditoría de Calidad deben reflejar que este trabajo se realiza de manera constate, lo que se debe conocer que:

- Analizar el sistema de calidad que utiliza la empresa para mejoras continuas sea en procesos, productos o servicios mediante la aplicación de técnicas.
- Observar las condiciones en las que se encuentra la organización, mediante una visita rápida para la determinación de errores de cualquier naturaleza que puede afectar a la calidad de los procesos.
- Comparar mediante a otras evidencias de trabajos ejecutados los procesos que han realizado las organizaciones para obtención de similitudes y/o mejoras continuas.

Los objetivos de la auditoría de calidad se direccionan a un mejoramiento en los procesos, productos o servicios, más cuando se quieren catalogar como empresas que adquieren una imagen de calidad alta tanto para sus trabajadores como para sus clientes, reduciendo inconvenientes que tengan las mismas aportando confianza trabajando con un buen manual de calidad certificando su cumplimiento en las actividades y tareas.

2.5 Fases de la Auditoría

Según (Pallerola y Monfort, 2013) las fases de la auditoría son:

2.5.1 Fase de Planificación

La planificación se basa en poner en orden todas las actividades que debe realizar un profesional en la auditoría, que, habitualmente son realizadas dentro de las mismas oficinas en caso de que sean internas.

La planificación es la fase en donde se recauda información suficiente permitiéndole al auditor definir los procedimientos que se tomaran para ejecutar la auditoría, de tal forma, que sean realizados de manera eficiente y confiable. Es un proceso continuo que debe seguir paso a paso como se haya proyectado. (Vargas, 2020)

En tal sentido, se debe reconocer que en una auditoría existen dos tipos de planificaciones:

2.5.1.1 Planificación Preliminar

La planificación preliminar es aquella en donde se inspecciona a la empresa en su totalidad, es decir, se consigue información de la organización, y es calificada como un proceso donde se comienza con un programa de auditoría. (Jung, 2019)

2.5.1.2 Planificación Específica

Se determina que esta planificación es una fase donde se valora cada parte de la empresa, a través de una evaluación de control interno, es aquí donde se identifica los riesgos que pueden tener con su respectivo tratamiento para cada uno de los componentes que serán vistos en la fase de ejecución. (Plaza, 2017)

2.5.2 Fase de ejecución de trabajo

Junto con la documentación seleccionada en la fase de planificación, se aplicarán las pruebas, técnicas y/o procedimientos de auditoría necesarias para su respectiva recopilación de evidencia que sea suficiente para determinar si existen hallazgos, considerando, las causas y efectos de dichas falencias para la preparación de los informes y emitir la opinión del auditor. (Vargas, 2020)

2.5.3 Fase de comunicación de resultados

En esta fase se da a conocer las debilidades a través de la redacción del informe de auditoría, donde se presentan las conclusiones y recomendaciones. El informe es uno de los documentos más complicados de realizar por el auditor, puesto que, se requiere de transparencia y concentración para dar a conocer los resultados obtenidos durante toda la ejecución de la auditoría con la evidencia recolectada. (Vargas, 2020)

2.5.4 Seguimiento

La última fase de la auditoría es el seguimiento, este proceso se le aplica para establecer las acciones recomendadas por el auditor que realizó el trabajo, en otras palabras, se verifica que la

empresa haya puesto en marcha las observaciones que se han realizado en el informe, con el propósito de que existen mejoras en las debilidades halladas. (Soto, 2015)

Con lo mencionado anteriormente, las fases de la auditoría son muy importantes de seguirlas ordenadamente, ya que, cada proceso contiene información necesaria para poder realizar un buen informe, en tal sentido, existe un control de calidad en el desarrollo de cada una de las fases aplicando toda técnica adecuadamente.

2.6 Fases de auditoría según NORMA ISO 19011

Las fases según la NORMA ISO 19011 se clasifican en 5 fases que son:

Tabla 2-2: Fases de Auditoría según Norma ISO 19011

FASES	CARACTERÍSTICAS
FASE I: Inicio de la Auditoría	El auditor debe establecer un contacto inicial con el cliente de auditoría para llevar a cabo los requisitos y documentación necesaria para su ejecución.
FASE II: Preparación de Auditoría	Se realiza el plan de auditoría, el cual, debe contener tanto el alcance, objetivo, actividades, horario, fechas y equipo de auditoría.
FASE III: Realización de Auditoría	La ejecución se basa en poner en práctica todas las actividades propuestas en el plan de auditoría, lo cual, incluye la revisión de documentación y la evidencia obtenida para la realización del informe final.
FASE IV: Preparación de Informe de Auditoría	El informe de auditoría se describe todas las conclusiones y recomendaciones sobre toda la ejecución de auditoría junto con las opiniones del auditor.
FASE V: Seguimiento	La auditoría finaliza cuando se hayan ejecutado todas las actividades del plan y se realiza un seguimiento de las acciones correctivas.

Fuente: (Ducan, 2014)

Realizado por: Benítez, V. (2022)

2.7 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo “son aquellos documentos realizados y admitidos por el auditor. Dichos documentos son establecidos para el desarrollo de la auditoría, donde, constituyen las justificaciones necesarias para la emisión de resultados e informe”. (Villamil, 2008, p.33)

Der igual manera, los papeles de trabajo son documentos en las que el auditor presenta toda la información que es requerida para el examen de auditoría, y servirán para la respectiva ejecución del informe y comunicación de los resultados. (Alatrística, 2018)

Ambas definiciones fundamentan que los papeles de trabajo son aquellos documentos donde se encuentra la información que el auditor necesita para la ejecución y aplicación de procedimientos de auditoría, y así, poder realizar las debidas justificaciones para basar su opinión o el informe.

Los auditores realizan dos archivos para cada cliente:

2.7.1 Archivo Permanente

Se debe incluir toda la información que sea relativa de la empresa, un resumen breve de las políticas, procedimientos y todo el sistema interno de la organización, se debe contener:

- ✓ Descripciones y breves reseñas historias de la organización.
- ✓ Modificación que se hayan realizado en los estatutos últimamente.
- ✓ Listado de empleados, funcionarios.
- ✓ Organigrama de la organización
- ✓ Manual de Funciones
- ✓ Información de ubicación, productos que ofertan.
- ✓ Misión, Visión, objetivos institucionales, políticas y manuales de control. (Manrique, 2019, pp.215-216)

2.7.2 Archivo Corriente

Para el archivo corriente se consideran los papeles de trabajo referentes a la auditoría, es decir, la información obtenida durante el desarrollo de campo, por lo que, se determina la evidencia a través de los procedimientos aplicados, estos pueden ser:

- ✓ Borradores de informes
- ✓ Pruebas de transiciones, procedimientos y cumplimiento.
- ✓ Gráficos y/o muestras analizadas. (Manrique, 2019, p. 216)

2.8 Evidencia de auditoría

(Manrique, 2019, p. 200) menciona que la evidencia de la auditoría se basa en tres atributos importares que son: Suficiente, competente y relevante, ya que, deberá ser reportada de manera adecuada en

el informe que realice el auditor. Para esta autora se necesita conocer las fuentes de donde se puede obtener la evidencia necesaria:

- ✓ Recopilada de fuentes externas, ya que, puede ser más confiable al momento de confirmar con terceros.
- ✓ Recopilada de fuentes internas, son más confiables cuando los procesos de control interno son efectuados adecuadamente.
- ✓ Evidencia recopilada por el propio auditor antes que la expuesta por la organización.
- ✓ La evidencia obtenida a través de documento escritos es más completas y creíbles que las representaciones orales.

Así mismo, menciona dos tipos de evidencia:

2.8.1 Evidencia Suficiente

“La evidencia debe ser convincente y contundente, es decir, el auditor de recopilar información que cumpla con el propósito del examen a realizar, más no, el tener documentación ilimitada que no aporte directamente con la auditoría.” (Manrique, 2019, p. 206)

2.8.2 Evidencia Pertinente

“La validez e integridad que debe considerar el auditor, para no dudar sobre la evidencia que ha obtenido, por lo que, se recomienda verificar dicha información en documentos originales y en fuentes externas.” (Manrique, 2019, p. 207)

Desde una perspectiva más normativa, la (NIA 500, 2004, p.3) trata de la Evidencia de la auditoría, la cual, establece que: “es la información y/o documentación que es utilizada por el auditor para poder alcanzar razonablemente las conclusiones necesarias”

La evidencia de auditoría es un punto clave para una buena comunicación de resultados, tal que, el auditor encargado debe estar pendiente de que dicha información o documentación sea creíble y confiable, generando la convicción de que las debilidades o errores se presentan en la empresa, y así, argumentar sus conclusiones y recomendaciones en base a lo comprobado; sea esta suficiente para sustentar su opinión.

2.9 Riesgo

2.9.1 Concepto

Para (Maselli y García, 1999) los riesgos en una auditoría se dan por el auditor al momento de emitir su opinión, la cual, puede ser para algunos inapropiada.

Mientras que (Arroyo y Guzmán, 2019) significa el riesgo de que el auditor de un dictamen de auditoría inadecuada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante.

2.9.2 Clasificación

Se argumenta que los riesgos de la auditoría son:

2.9.2.1 Riesgo Inherente

Este tipo de riesgo está fuera del control de auditor, por lo que, tiene que ver únicamente con la actividad económica de la organización, difícilmente se puede tomar decisiones sobre el riesgo que habita en la empresa, ya que, no está a en manos del auditor. (Mesén, 2009, p.10)

2.9.2.2 Riesgos de Control

Este riesgo no está en control del auditor, es decir, un sistema de control de una entidad no haya detectado o corregido un error oportunamente. Dicho esto, la empresa deberá aplicar un sistema de control interno suficiente y adecuado para la detección de debilidades. (Mesén, 2009, p.11)

2.9.2.3 Riesgos de Detección

Este riesgo está directamente relacionado con el grupo auditor y los procesos aplicados. Se da cuando el mismo auditor no haya detectado un error que pudiera ser de importancia relativa para la entidad durante todo el desarrollo de auditoría, tal caso, la responsabilidad recaerá sobre el grupo auditor. (Mesén, 2009, p.11)

Se ha verificado que, los riesgos de la auditoría son 3: Inherente, de Control y Detección, siempre que se haga una evaluación a una entidad, el auditor se puede encontrar con estos tipos de riesgo que pueden afectar los resultados de la auditoría e incluso la presentación de información errada a la empresa.

2.10 Control Interno

Se define como control interno a “ todos aquellos controles operativos y administrativos de todas las áreas de la entidad para conseguir la eficiencia y efectividad en las actividades que realicen, a más de salvaguardar la información financiera según las leyes y políticas establecidas por la empresa” (Gómez y Lazarte, 2019, p.4)

De igual manera, el control interno incluye todos aquellos procesos que ayudan a la empresa a conseguir la eficiencia y eficacia en todos los procesos y objetivos que se han propuesto. Estos controles se tienen que evidenciar, puesto que, si se realiza una auditoria debe existir transparencia y honradez en el uso de los recursos de la empresa, ya que, el control interno lleva consigo un costo de evidencia, siempre definiendo el número de operaciones dentro de las áreas para su respectivo control. (Palomo, 2019, p. 18)

El control Interno es aquel que ayuda a la empresa a conseguir sus objetivos a través de un buen manejo de actividades e inspección de cada uno de los departamentos, ya que, sin control interno

la entidad no puede crecer, es decir, no existe una buena organización que no genera éxito y no ayuda a la planificación, organización, ejecución y control empresarial.

2.11 Importancia de Control Interno

La empresa para su fortalecimiento y manejo eficiente requiere de un buen control, cuando la entidad va creciendo con el pasar de los años, esta va a ser administrado por nuevos dueños, el número de empleados incrementa y sus tareas asignadas son más estrictas. Por ello, un control interno aplicado en la empresa es importante para que no existan fraudes minimizando el riesgo de pérdidas en cualquier área de la misma. (Arroyo y Guzmán, 2019)

Para (García, 2015, p. 7) el control interno es importante en las organizaciones, porque, permite tener el control de cada una de las operaciones diarias realizadas por la misma. Se le conoce como la herramienta más factible para reducir riesgos empresariales, pues, dichos controles deben ser aplicados coherente y ordenadamente, generando seguridad en las actividades y funciones que se desarrolle en la empresa.

El control interno en la organización es muy esencial para tener mejor rendimiento sea en actividades o funciones que los caracterizan. Los controles tanto administrativos como contables deben ser aplicados con seriedad y de manera eficiente para dar una buena formación e ir interviniendo en cada operación si en tal caso existe alguna falla o situación que arreglar para que no afecte al desempeño de la empresa.

2.12 Métodos de evaluación de Control Interno

Existen 3 métodos para la evaluación de control interno que son:

2.12.1 Método Gráfico

Este método consiste en detectar de manera gráfica las debilidades de control a través del puesto y/o lugares donde se encuentre las medidas de control y son expresadas mediante cuadros que facilitan al auditor conocer los errores . (Pearson, 2015, p. 7)

2.12.2 Método Descriptivo

Este método debe realizarse de forma objetiva, es decir, se describe todas las actividades en sentido procesal, el cual, debe hacerse tal y como se dé las operaciones en todas las áreas administrativas, por ejemplo, detallar adecuadamente los procesos contables, los empleados que intervienen, etc. (Pearson, 2015, p. 4)

2.12.3 Método de Cuestionarios

Este método consiste en la aplicación de cuestionarios previamente realizados por el auditor, donde, se encuentran interrogaciones concretas de cómo se está controlándolas actividades, funciones y operaciones de la organización. Desde esta perspectiva, cuando la respuesta es

positiva se considera que todo está siendo controlado correctamente y cuando es negativa es donde existe la falla o la debilidad. (Pearson, 2015, p. 9)

2.13 Procesos

Para (Herrero, 2009) los procesos son aquellas “tareas que se realizan de forma sucesiva, caracterizadas con un origen de entradas y como un fin unas salidas sean de un fenómeno natural o artificial, estas deben ser fases que aporten un valor en cada período”.

De igual manera, la norma ISO 9001: 2015 define a los procesos como un conjunto de tareas que interactúan entre sí, para convertir elementos de entrada en salida, la cual, se debe considerar importante los clientes.

Los procesos no son más que un grupo de actividades que realizan e interactúan elementos de entrada para convertirlos en salidas. En una empresa, es importante tener en claro los pasos que se ejecutan para llegar a un buen resultado sea en productos o servicios, junto con el personal y los materiales utilizados, ya que, se verá reflejado en la satisfacción del cliente.

2.14 Enfoque basado en procesos

Un enfoque basado en procesos es aquel que “parte de un resultado a conseguir para que las tareas que se requiera realizar para su cumplimiento sean adjuntadas como un proceso, generando un menor coste posible para la empresa y alcanzando el mejor objetivo”. (Torres, 2021)

La norma ISO 9001-2015 plantea que este enfoque ayuda a la organización a identificar los procesos que se encuentran incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad mismos que se interrelacionan entre sí para dar un mejor seguimiento y funcionamiento a las actividades ejecutadas, permitiendo reconocer las áreas que necesitan de mejoras.

Este enfoque basado en procesos permite a la empresa tener una gran filosofía sobre todas las tareas que se realizan dentro de ella, las cuales, son convertidas en procesos para un mejor alcance de resultados. Siendo así, una mejora continua en todos los procesos que requieran de cambios y evaluaciones de impacto para que los productos o servicios sean eficientes y de calidad.

2.15 Mapa de procesos

Un mapa de procesos se puede identificar a través de una representación gráfica, la cual, se ilustra todos los proceso y subprocesos que tiene la organización, lo que implica a cada departamento de la misma. (Castellnou, 2021)

(Wallace, 2019) es una ilustración que sirve para gestionar las actividades de una empresa de manera más organizada y controlada, pues, es mucho más concreto un diagrama como lo es el mapa de procesos, conociendo de manera más minuciosa suele verificar un grupo comprometido de todos

los espacios, que se ocupan para identificar los procesos, tanto los fundamentales como los suplentes.

El mapa de procesos para una empresa es de mucha relevancia, ya que, corresponden todos aquellos procesos según su orden de cumplimiento y conservarlos en una manera más estructurada. Estos mapas se realizan con 3 procesos:

- **Procesos operacionales:** El objeto del negocio se apoya de estos procesos para su mejora
- **Procesos estratégicos:** Procesos que permiten a la organización tener una mejora continua
- **Procesos de soporte:** Procesos que dan apoyo a los demás para su funcionamiento.

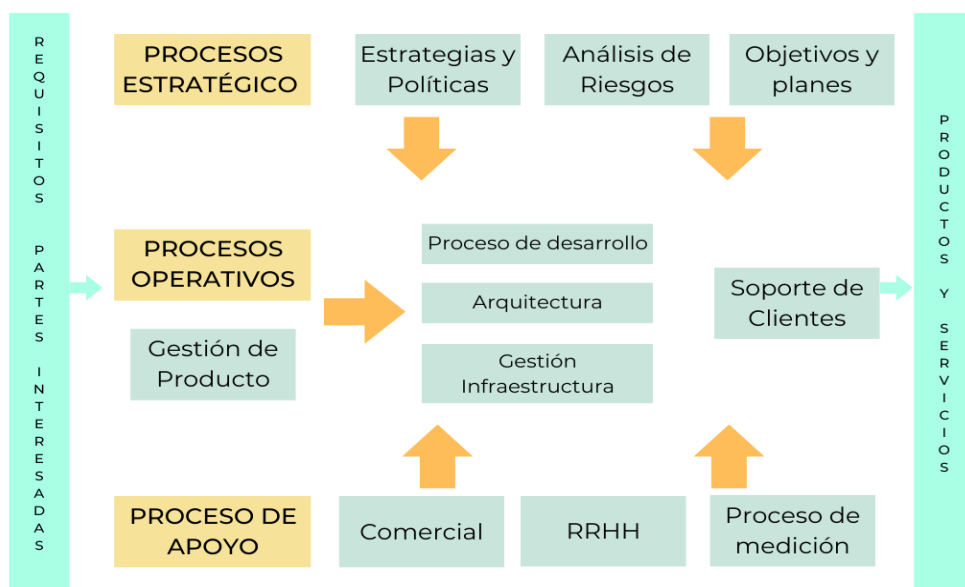


Figura 1-2: Mapa de Procesos

Fuente: (Wallace, 2019)

Elaborado por: Benítez, V. (2022)

2.16 Administración, calidad y sistemas de calidad

2.16.1 Administración

Una administración eficiente soporta todos aquellos recursos humanos que envuelven tanto el talento como la mano de obra. De igual manera, los recursos monetarios que son el capital disponible por la empresa, que ayudan a capitalizar todas aquellas actividades en proceso y en un futuro. Y, por último, los recursos materiales que contienen la materia prima, un buen equipo, infraestructuras tanto administrativas y de producción.

Las tareas administrativas que son elementales deben conllevar una buena planificación y organización que favorezca a la toma de decisiones, siendo así, que un buen control y dirección

permitiría que los recursos humanos, económicos y físicos utilizados sean eficientes para alcanzar todos los objetivos y metas de la empresa u institución.

2.16.2 Definición de administración

Para (Griffin, 2011) Administración es considerada una disciplina que ayuda a las organizaciones al estudio de las áreas encargadas de una buena planificación, organización, dirección y control, la cual, estos son reflejadas en aquellos recursos económicos, físicos y humanos que son un pilar elemental para el funcionamiento de la empresa.

Así mismo, (Torres Z. , 2019) menciona que la administración es un proceso compuesto, es decir, contiene todas aquellas actividades en las que se involucran la planificación, organización, dirección y control de los recursos que hace uso la organización, para la búsqueda de un mejor desenvolvimiento y alcance de objetivos.

La administración no es más que una disciplina que apoya a la organización conseguir un proceso mediante la cual se regularizan y perfeccionan los recursos utilizados con la finalidad de alcanzar la mayor eficacia, aptitud, obtención y capacidad en la consecución de sus objetivos.

2.16.3 La administración de áreas funcionales de la empresa

Las áreas funcionales de la organización se consideran aquellos departamentos en las cuales se fragmenta una empresa para que pueda funcionar adecuadamente con un buen control. Así pues, la administración de dichas áreas funcionales es:

- **Producción:** Aseverar que se aproveche todos aquellos recursos dentro del proceso productivo, para el control eficiente de que se ejecuten de acuerdo con los escenarios de calidad propuestas.
- **Recursos humanos:** Todos los procesos que se necesitan para elegir a un buen personal que la organización requiera para el manejo de la misma según sus perfiles.
- **Marketing:** Área donde se especifica el ciclo del producto a más de tener medios de comunicación para la promoción del mismo y ser comercializados.
- **Financiera:** Esta área permite a la empresa tener un registro contable de todos aquellos movimientos que se realizan dentro y fuera de ella. Estos recursos económicos determinaran si la organización obtiene una ganancia o pérdida.

2.16.4 Proceso administrativo

Según (Zárate, 2021) este proceso es distribuido por actividades tanto de planeación, organización, dirección y control, mismas que interrelacionan entre sí para desarrollar de manera más eficiente los recursos que poseen y sacar el mayor provecho de ellos para el cumplimiento de los objetivos.

De igual manera, (Münch, 2015) menciona que el proceso productivo es una metodología que consiste en manipular efectivamente una empresa que radica en ilustrarse sobre una correcta administración como un proceso compuesto por varias fases. Cada fase debe tener en claro las respuestas de las preguntas: ¿qué?, ¿cómo?, ¿con quién?, ¿para qué?, ¿dónde?, y ¿cuándo?, por lo que se necesita de un buen manejo dentro de las actividades. Este proceso tiene 4 fases que son:

- **Planeación:** También llamada “Planificación”, radica en estar al corriente de qué se va a hacer con anticipación, es decir, adelantarse al futuro con un buen plan, para que la dirección sea quien toma las respectivas correctivas y tome las decisiones adecuadas para el cumplimiento y alcance de las metas propuestas por la organización.
- **Organización:** Esta fase del proceso productivo permite que el sistema utilice de forma estándar todos los recursos de la empresa. Se basa en instaurar una relación entre el compromiso que tiene el personal con el trabajo a realizar, es decir, el cómo lo van a realizar y en qué circunstancias.
- **Dirección:** Trata de alcanzar que todos los implicados en la empresa asistan y favorezcan al logro de sus metas, en otras palabras, comprobar todo se esté realizando según lo planeado y organizado, por lo que, el liderazgo, la motivación y la comunicación son muy importantes de incluirlos en esta fase.
- **Control:** Proceso por el cual su principal función es verificar aquellas mediciones de los resultados logrados realizando una comparación con los planeados, con el fin de indagar la mejora continua de todas aquellas actividades ejecutadas.

2.16.5 El papel de administrador

Desde argumentos elementales se establece que una persona debe administrar un equipo y la valentía que tiene para cumplir sus obligaciones con el propósito de producir y no dejar de aprovechar aquellas oportunidades que obtengan para el alcance de mejores resultados no solo personales, sino también como equipo. Si bien es cierto el papel de un administrador es muy cansado, pero se requiere de un alto nivel de conocimiento, por ello, cuando en la vida real alguien no está totalmente capacitado para que pueda realizar una adecuada gestión, no es viable que la organización alcance un éxito o logre establecerse con buenas críticas en la mente de los clientes. (Díaz, 2017)

2.16.6 Calidad

La inquietud por la calidad tanto en los productos como en los procesos se ocasiona ya en su fabricación artesanal dada en la Edad Media. En aquel tiempo, el cliente ejecutaba una responsabilidad derechamente al artesano. Le proporcionaba una completa indagación sobre lo que necesitaba hasta lo que aspiraba como ser humano, pues, la comunicación era inmediata.

Entonces, desde época atrás la calidad ha sido considerada uno de los términos más importantes, por lo que se realizaban varias observaciones en los procesos y claramente en el producto final o ya terminado. Estas tienen como objetivo la verificación de varias actividades que deben ser evaluadas en un cierto tiempo, por lo que se vería reflejado en los resultados obtenidos. (Navarrete, 2020)

2.16.7 Definiciones de Calidad

El término calidad tiene múltiples significados, pero, es entendida como “eficiencia, que logra identificar la relevancia que se tiene de algunos procesos caracterizados y valorados dependiendo su sistema”. (Toranzos, 1996, p. 64)

Sobre la base de la humanidad, la calidad ha vivido desde siempre en los seres humanos, por tanto, las personas que hacían bien sus deberes eran considerados eficientes. La calidad es aquella que se aprovecha de la capacidad de mejora tanto en procesos como en los trabajadores, por ejemplo, calidad en la compra o en los servicios al cliente, etc. (Alcalde, 2019)

La calidad es una característica que se basa en el cumplimiento de requisitos, cuando una empresa elabora un producto sea este bien o servicio, se verifica que este en buen estado y se haya realizado de manera adecuada. En efecto, es un factor importante que influye directamente en la satisfacción de los clientes.

2.16.8 Importancia de la Calidad

“Eventualmente el consumidor se vería satisfecho, tal caso, que en el bien o servicio se refleja si la calidad ejecutada compensa sus necesidades, sin embargo, puede no llegar a ser programada y/o fabricada por la empresa con anterioridad.” (Hernandez, 2018)

Es importante tener claro la función de la calidad, ya que, crea productos y servicios renovados, reduce costes y consiente desarrollar la rentabilidad económica de las organizaciones, puesto que, es un elemento de motivación y mejoramiento del recurso humano, demostrado que su principal objetivo ayuda a que la empresa tenga una buena imagen antes los clientes, reflejando en los productos que ofertan, aumentando así la satisfacción de los mismos.

2.17 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad

2.17.1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional detalla las exigencias que deben constar al momento de la realización de un sistema de gestión de la calidad, entonces, cuando una organización demuestra:

- a) Capacidad para proveer normalmente de los productos y servicios que compensen las exigencias del cliente y los legales y reglamentados que se apliquen a la norma.

- b) Satisfacción del cliente mediante una aplicación eficiente del sistema, comprendidos los procesos para la mejora y el fortalecimiento de la conformidad con las exigencias del cliente y los legales y reglamentados ajustables. (Norma ISO 9001: 2015, p. 1)

2.17.2 Referencias normativas

Todas las documentaciones son indispensables para la norma sea en parte o en su totalidad, por lo que, para las referencias sin fecha se aplica la última edición. (Norma ISO 9001: 2015, p. 1)

2.17.3 Términos y definiciones

La aplicación de la norma requiere de los términos y definiciones determinadas.

Así pues, se especifica los temas a tratar en la Norma Internacional:

Tabla 3-2: Componentes de NORMA ISO 9001: 2015

NORMA INTERNACIONAL	TEMAS
NORMAS ISO 9001:2015	4. Contexto de la Organización
	5. Liderazgo
	6. Planificación
	7. Apoyo
	8. Operación
	9. Evaluación de Desempeño
	10. Mejora

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Realizado por: Benítez., (2022)

2.17.4 Contexto de la organización

✓ **Comprensión de la organización y de su contexto**

La organización debe establecer los argumentos externas e internas que son oportunos para su propósito y su orientación estratégica, y que sobresaltan a su capacidad para conseguir los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. La organización debe efectuar el seguimiento y la verificación de la información sobre estos argumentos externas e internas. (Norma ISO 9001: 2015, p. 1)

✓ **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Según la capacidad de proveer normalmente de productos y servicios que compensen las exigencias del cliente y los legales y reglamentarios ajustables, la organización debe determinar:

- a) Partes interesadas que son oportunos al SGC.
- b) Requisitos oportunos de dichas partes interesadas para el SGC.

La organización debe efectuar el seguimiento y la verificación de la información de las partes interesadas y los requerimientos oportunos. (Norma ISO 9001: 2015, p. 2)

✓ **Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

- a) Las argumentaciones externas e internas indicadas anteriormente.
- b) Los requerimientos sobre las partes interesadas pertinentes ajustadas anteriormente.
- c) Los productos y servicios.

El alcance del sistema de la organización debe estar favorable y conservar como información justificada. El alcance debe instaurar las tipologías de productos y servicios protegidos, y suministrar la documentación para cualquier requerimiento de esta Norma que la organización establezca que no es adaptable para el alcance de su sistema. (Norma ISO 9001: 2015, p. 2)

✓ **Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

Debe establecer los procesos precisos para el sistema y su correcta aplicación mediante de la organización, y debe determinar:

- a) Entradas solicitadas y las salidas deseables de los procesos.
- b) Serie e interacción de los procesos.
- c) Criterios y los métodos (conteniendo el seguimiento, las comprobaciones y los indicadores del desempeño afines) ineludibles para afirmar la operación eficiente y la inspección de los procesos para ser aplicadas.
- d) Recursos necesarios para los procesos y fortalecerse de su disponibilidad;
- e) Responsabilidades y autoridades.
- f) Riesgos y oportunidades definitivos.
- g) Valorar los procesos y efectuar cualquier cambio imprescindible para asegurarse de que los procesos alcanzan los resultados pronosticados.
- h) Optimizar los procesos y el sistema. (Norma ISO 9001: 2015, p. 2)

2.17.5 Liderazgo y compromiso

✓ **Generalidades**

La alta dirección debe marcar liderazgo y compromiso en relación con el sistema de gestión de la calidad:

- a) Tomando la responsabilidad y compromiso de rendir cuentas con respecto a la efectividad del sistema.
- b) Afianzarse de que se instituyan la política y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión.

- c) Afianzarse de la composición de los requerimientos del sistema en los procesos de negocio de la organización.
- d) Suscitando la utilización del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Afianzarse de que los recursos imprescindibles para el sistema estén asequibles;
- f) Notificando la importancia de una gestión de la calidad eficiente y acorde con los requerimientos del sistema;
- g) Afianzarse de que el sistema alcance los resultados pronosticados;
- h) Comprometiendo, administrando y apoyando a los individuos, para favorecer a la eficacia del sistema;
- i) Suscitando la mejora;
- j) Apoyando los roles oportunos de la dirección, para manifestar su liderazgo de una manera en la que fije a sus áreas de responsabilidad. (Norma ISO 9001: 2015, p. 3)

✓ **Enfoque al cliente**

La alta dirección debe señalar liderazgo y compromiso con relación al enfoque al cliente afirmando de que se establecen:

- a) Normalmente los requerimientos del cliente y los legales y reglamentados ajustables;
- b) Riesgos y oportunidades que consiguen afectar a la conformidad de productos y servicios y a la capacidad de desarrollar la satisfacción al cliente;
- c) Orientación en el incremento de la satisfacción del cliente. (Norma ISO 9001: 2015, pp.3-4)

2.17.6 Política

✓ **Establecimiento de la política de la calidad**

La alta dirección debe establecer, verificar y guardar una política de la calidad que:

- a) Se adecue al propósito y contexto de la empresa y proteja su dirección vital;
- b) Suministre un marco de reseña para la implantación de objetivos de la calidad;
- c) Contenga una obligación de desempeñar los requerimientos aplicables;
- d) Contenga una obligación de mejora continua del sistema de gestión. (Norma ISO 9001: 2015, p.4)

✓ **Comunicación de la política de la calidad**

La política de la calidad debe estar:

- a) Utilizable y conservarse como información documentada;
- b) Notificada, entendible y empleada dentro de la organización;
- c) Disponible para las partes interesadas oportunas como corresponda. (Norma ISO 9001: 2015, p.4)

✓ **Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La alta dirección debe establecer el compromiso y autoridad para asegurarse que:

- a) El sistema de gestión de la calidad es acorde con los requerimientos establecidos por esta Norma.
- b) Los procesos forman y proveen aquellas salidas pronosticadas.
- c) Informen de manera adecuada a la alta dirección que existe un desempeño del sistema y de las posibilidades de mejora.
- d) Origine el enfoque al cliente en la organización.
- e) La integridad del sistema se conserva al momento de planear y efectuar todos los cambios en dichos sistemas de gestión. (Norma ISO 9001: 2015, p.4)

2.17.7 Planificación

✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Establecer los riesgos y oportunidades con la finalidad de:

- a) Aseverar que el sistema de gestión de calidad logre obtener sus resultados pronosticados;
- b) Incrementar los efectos esperados;
- c) Notificar o disminuir efectos no esperados;
- d) Alcanzar la mejora. (Norma ISO 9001: 2015, pp.4-5)

✓ Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos deben ser:

- a) Afines con la política de la calidad;
- b) Medibles;
- c) De acuerdo con los requerimientos vigentes;
- d) Oportunos para la aprobación de aquellos productos y servicios a más del incremento de la satisfacción del cliente;
- e) Objeto de alcance;
- f) Comunicable;
- g) Restaurado. (Norma ISO 9001: 2015, p.5)

✓ Planificación de los cambios

La organización debe considerar los siguientes puntos:

- a) El objetivo de aquellas modificaciones y sus resultados viables;
- b) La rectitud del sistema;
- c) Disponibilidad de recursos;
- d) El otorgamiento de compromisos y jurisdicción. (Norma ISO 9001: 2015, p.6)

2.17.8 Apoyo

✓ **Recursos:**

Generalidades

La organización debe instaurar y proporcionar los recursos exactos para el formar, realizar, mantener y optimar el sistema. Por ello se debe considerar:

- a) Las suficiencias y restricciones de los recursos internos reales;
- b) Qué se puede conseguir de los proveedores externos. (Norma ISO 9001: 2015, p.6)

✓ **Recursos:**

Personas

Debe instaurar y proporcionar la organización a todas aquellas personas que se necesitan para el cumplimiento eficiente de su sistema de gestión de la calidad y para la ejecución e intervención de las operaciones. (Norma ISO 9001: 2015, p.6)

✓ **Recursos:**

Infraestructura

Se establece, suministra y conserva la infraestructura necesaria para:

- a) Edificaciones y bienes inscritos;
- b) Dispositivos, envolviendo hardware y software;
- c) Recursos de carga;
- d) Conjunto de técnicas basadas en tecnología de la información y la comunicación. (Norma ISO 9001: 2015, p.6)

✓ **Recursos:**

Ambiente para la operación de los procesos

Se establece, suministra y conserva el ambiente necesario para:

- a) Sociales
- b) Psicológicos
- c) Físicos

Estos elementos logran suspender esencialmente según los productos y servicios entregados. (Norma ISO 9001: 2015, pp.6-7)

✓ **Recursos:**

Recursos de seguimiento y medición: Generalidades

Se establece, suministra y conserva los recursos necesarios ya que:

- a) Son adecuados para el prototipo determinado de tareas de seguimiento y medición ejecutadas;
- b) Se conservan para aseverarse de la capacidad continua para su objetivo. (Norma ISO 9001: 2015, p.7)

✓ **Recursos:**

Recursos de seguimiento y medición: Trazabilidad de las mediciones

El equipo de medición debe:

- a) Medir o comprobar, o ambas, a distancias detalladas, o antes de su uso, contra modelos de medición trazables a internacionales o nacionales; en el momento que no hubiere tales modelos, debe archivarse como información registrada la base traída para la comprobación o la verificación;
- b) Asemejar para el establecimiento de su estado;
- c) Resguardar contra conciliaciones, deterioro o desperfecto que logran anular el estado de comprobación y los efectos de la medición. (Norma ISO 9001: 2015, p.7)

✓ **Recursos:**

Conocimientos de la organización

Se establece los conocimientos precisos para la ejecución de sus procesos y para conseguir la aprobación tanto de los productos como de los servicios. Estos conocimientos deben conservarse y colocarse disponibles según corresponda. Cuando se adjuntan las necesidades inconstantes, se debe discurrir sus conocimientos presentes y establecer cómo alcanzar o convenir a los conocimientos agregados obligatorios y al reajuste solicitadas. (Norma ISO 9001: 2015, p.7)

✓ **Competencia**

Se debe:

- a) Establecer la competitividad requerida de las personas que ejecutan, dependiendo, el trabajo que impresiona al desempeño y virtud del sistema;
- b) Aseverarse de las personas sean convenientes, basándose en la instrucción, formación o prácticas profesionales adecuadas;
- c) Cuando sea adaptable, tomar actividades para obtener la competencia requerida y valorar la eficacia de las acciones que se tomaron;
- d) Archivar la información registrada adecuada como evidencia de la idoneidad. (Norma ISO 9001: 2015, p.8)

✓ **Toma de conciencia**

Se aseverar que las personas que ejecutan su trabajo bajo el control de la organización tomen en cuenta los siguientes puntos:

- a) Política de la calidad;
 - b) Objetivos de la calidad;
 - c) Mejora de desempeño y su aportación dentro del sistema de gestión de calidad;
 - d) Lo que implica incumplir algún o algunos requerimientos del sistema. (Norma ISO 9001: 2015, p.8)
- ✓ **Comunicación**

Se debe establecer las comunicaciones internas y externas que contengan el :

- a) Qué informar;
 - b) Cuando notificar;
 - c) A quién informar;
 - d) Cómo informar;
 - e) Quién notifica. (Norma ISO 9001: 2015, p.8)
- ✓ **Información documentada**

Generalidades

El sistema de gestión de calidad debe contener:

- a) Información registrada solicitada por esta Norma;
 - b) Información registrada que la organización establece como requerida para la eficacia del sistema. (Norma ISO 9001: 2015, p.8)
- ✓ **Información documentada**

Creación y actualización

Al establecer y renovar la información registrada, se debe aseverar que los siguientes puntos sean correctos:

- a) Identificación y descripción
 - b) Formato
 - c) Revisión y conformidad con relación a la comodidad y ajuste. (Norma ISO 9001: 2015, p.9)
- ✓ **Información documentada**

Control de la información documentada

La información registrada se debe inspeccionar para aseverarse de que:

- a) Esté favorable y sea apta para su utilización, donde y cuando se requiera;

- b) Esté resguardada convenientemente. (Norma ISO 9001: 2015, p.9)

Para la inspección de la información registrada, se debe resguardar las siguientes diligencias:

- a) Repartición, ingreso, recobro y utilización;
- b) Almacenamiento y conservación, comprendida la conservación de la legibilidad;
- c) Control de modificaciones
- d) Mantenimiento y disposición. (Norma ISO 9001: 2015, p.9)

2.17.9 Operación

✓ Planificación y control operacional

Se debe planear, realizar e inspeccionar los procesos requeridos para:

- a) Decretar de los requerimientos que necesitan tanto los productos como los servicios;
- b) Instituir de criterios sea de los procesos; la aprobación tanto de productos como de servicios;
- c) Decretar de los recursos requeridos para alcanzar la aprobación con las exigencias de productos y servicios;
- d) Efectuar la intervención de los procesos según los criterios;
- e) Determinación, el sustento y la preservación de la información registrada en la extensión requerida para: poseer confianza en los procesos ejecutados según lo proyectado; manifestar la aprobación de los productos y servicios según requerimientos. (Norma ISO 9001: 2015, p.10)

✓ Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

Debe:

- a) Suministrar la información respectiva tanto en productos como servicios;
- b) Frecuentar las sugerencias, los tratados o los encargos, adjuntando las modificaciones;
- c) Conseguir la retroalimentación de los respectivos clientes según los productos y servicios, adjuntando las quejas realizadas;
- d) Manejar o inspeccionar la posesión del cliente;
- e) Instituir los requerimientos determinados para las acciones de contingencia. (Norma ISO 9001: 2015, p.10)

✓ Requisitos para los productos y servicios

Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Se debe aseverar que:

- a) Los requerimientos para aquellos productos y servicios se precisan, adjuntando: algunas exigencias legales y reglamentario ajustable; que sean relevantes;
 - b) La organización puede desempeñar con las afirmaciones sobre los productos y servicios que brinda. (Norma ISO 9001: 2015, pp.10-11)
- ✓ **Requisitos para los productos y servicios**

Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Se debe asegurar que:

- a) Las exigencias detalladas por el cliente, adjuntando aquellas exigencias para las tareas de entrega y las posteriores.
 - b) Las exigencias no detalladas por el cliente, pero precisos para el empleo descrito o predicho,
 - c) Los requerimientos descritos por la organización
 - d) Los requerimientos legales y reglamentarios ajustables tanto a productos y servicios
 - e) Las disconformidades existentes entre las exigencias del tratado o encargo y los mencionados anticipadamente. (Norma ISO 9001: 2015, p.11)
- ✓ **Requisitos para los productos y servicios**

Cambios en los requisitos para los productos y servicios

- a) Se debe aseverar que, el momento que se modifiquen los requerimientos para los productos y servicios, la información documentada oportuna sea reformada, y de que las personas adecuadas sean sensatas de los requerimientos reformados. (Norma ISO 9001: 2015, p.11)
- ✓ **Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

Generalidades

Se debe instaurar, efectuar y conservar un proceso de diseño y progreso que sea apropiado para aseverarse del posterior abastecimiento de productos y servicios. . (Norma ISO 9001: 2015, p.11)

Planificación del diseño y desarrollo

Una vez encontradas todas aquellas tareas para el diseño y el desarrollo, se debe considerar:

- a) Naturaleza, permanencia y dificultad de las tareas referentes al diseño y desarrollo;
- b) Aquellas fases del proceso solicitadas, a más de las observaciones del diseño y desarrollo adaptables;
- c) Aquellas actividades solicitadas de revisión y ratificación tanto de diseño como de desarrollo; los compromisos y autoridades implicadas del proceso;

- d) Todas las responsabilidades y autoridades implicadas en el proceso;
- e) Necesidades de todos los recursos externos e internos para el proceso;
- f) Necesidad de inspeccionar las interfaces que existen en las personas que interfieren en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) Necesidad de la intervención tanto clientes como los usuarios en el proceso;
- h) Requerimientos para la siguiente reservación de productos y servicios;
- i) Nivel de intervención dentro del proceso deseado tanto por los clientes y algunas partes interesadas oportunos;
- j) La información registrada indispensables para indicar que todos los requerimientos de este proceso se han cumplido. (Norma ISO 9001: 2015, pp.11-12)

Entradas para el diseño y desarrollo

Se debe establecer:

- a) Requerimientos funcionales y desempeño
- b) Información que resulta de aquellas tareas a realizar antes del proceso de diseño y desarrollo similares
- c) Cláusulas legales y reglamentarios
- d) Aquellos códigos de práctica propuestos a implementar por la organización
- e) Efectos potenciales por fracasar a causa de la naturaliza misma de los productos y servicios. (Norma ISO 9001: 2015, p.12)

Controles del diseño y desarrollo

Se debe aplicar controles en dicho proceso para aseverar:

- a) La definición de los resultados a conseguir
- b) Las respectivas revisiones para valorar la suficiencia en los resultados del proceso para cumplir los requerimientos.
- c) Las respectivas actividades de comprobación para atestiguar que las salidas del proceso cumplan los requerimientos de las entradas
- d) Las actividades de validación para atestiguar los resultados que son obtenidos por los productos y servicios compensan los requerimientos para su posterior aplicación y de uso previo.
- e) Cada acción tomada que sea necesaria para los problemas que se presentan en el transcurso de las actividades de revisión, comprobación y validación.
- f) La subsistencia de la información registrada en dichas actividades. (Norma ISO 9001: 2015, p.12)

Salidas del diseño y desarrollo

Se debe asegurar que las salidas de este proceso:

- a) Cumplan los requerimientos de entradas
- b) Sean apropiadas para los siguientes procesos para la provisión tanto de los productos como de los servicios.
- c) Incorporan o se refieren a los requerimientos tanto de seguimiento y de medición, cuando sea oportuno, tanto como los criterios aprobación.
- d) Detallan las peculiaridades de cada producto y servicio que son indispensables para su objetivo deseado y si provisión inequívoca. (Norma ISO 9001: 2015, p.13)

Cambios del diseño y desarrollo

Se debe guardar la información sobre:

- a) Cambios del proceso
 - b) Resultados de las actividades de revisión
 - c) Autorización de los cambios realizados
 - d) Acciones tomadas para evitar efectos desfavorables (Norma ISO 9001: 2015, p.13)
- ✓ **Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

Generalidades

Se debe establecer aquellos controles a emplear a los procesos, productos y servicios entregados extrínsecamente cuando:

- a) Los proveedores externos tengan productos y servicios dirigidos a integrarse e a los productos o servicios pertenecientes de la organización.
- b) A los clientes se les provee directamente los productos y servicios que son provenientes de los proveedores haciendo uso del nombre de la organización.
- c) El proveedor proporciona un proceso o parte del como un resultado a base de una decisión tomada por la organización. (Norma ISO 9001: 2015, p.13)

Tipo y alcance del control

La organización debe:

- a) Aseverarse que dentro del control que tiene el sistema de gestión de calidad correspondan todos los procesos proveídos de manera externa.
- b) Emplear los controles a un proveedor externo y aquellos que son para las salidas resultantes

- c) Tener en cuenta: el efecto potencial de los procesos, productos y servicios provistos de manera externa según la capacidad en el cumplimiento normalmente de los requerimientos de los clientes, a más de los legales y reglamentarios ajustables, y la efectividad de los controles imputados por el proveedor externo.
- d) Decretar la comprobación, u otras actividades precisas para aseverar que tanto los procesos, productos y servicios proveídos de manera externa cumplen los requerimientos. (Norma ISO 9001: 2015, p.14)

Información para los proveedores externos

Se debe notificar los proveedores externos sus requerimientos para:

- a) Procesos, productos y servicios a suministrar
- b) La aceptación de: 1) productos y servicios; 2) técnicas, procesos y mecanismos; 3) la independencia tanto de los productos como de servicios
- c) La competitividad, incorporando alguna evaluación solicitada de las personas
- d) La relación e interacciones de la organización con el proveedor externo.
- e) La aplicación de la organización de una observación y un control del desempeño del proveedor
- f) Las actividades de comprobación o confirmación que la organización, o en su defecto su cliente, realizarán en las subestructuras del proveedor externo. (Norma ISO 9001: 2015, p.14)
- ✓ **Producción y provisión del servicio**

Control de la producción y de la provisión del servicio

Las circunstancias intervenidas deben contener, cuando sea adaptable:

- a) La información disponible registrada que limite: 1) las peculiaridades de los productos a elaborar, servicios que se prestarán o actividades a ejecutar; 2) resultados a obtener
- b) Uso de recursos disponibles tanto de seguimiento como de medición correctos.
- c) El desarrollo de actividades de medición y seguimiento de las fases adecuadas para comprobar el cumplimiento de los criterios para el control de aquellos procesos o salidas, así como también, los de aprobación de los productos y servicios.
- d) La utilización de la subestructura y ambiente apropiados para la ejecución de los procesos
- e) Elección de las personas eficientes, incorporando las valoraciones solicitadas
- f) La ratificación y confirmación constante de la amplitud para lograr los resultados proyectados de los procesos tanto de producción como de prestación de servicio, en el momento que las salidas consecuentes no consigan comprobarse a través de actividades de seguimiento o medición consiguientes.
- g) La ejecución de acciones para notificar las fallas de las personas

- h) La ejecución de actividades de independencia, entrega y los siguientes a la entrega. (Norma ISO 9001: 2015, p.15)

Identificación y trazabilidad

Se debe operar aquellos medios apropiados para poder nivelar las salidas, en el momento que sea solicitado, para aseverar aprobación de los productos y servicios. A más de ello, establecer la condición de salidas con respecto a los requerimientos de seguimiento y medición a través de producción y prestación de servicios. (Norma ISO 9001: 2015, p.15)

Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se debe identificar, comprobar, resguardar y defender la participación de los proveedores o de clientes entregada para su uso o integración en los productos y servicios. En el momento de que una la propiedad de un proveedor o cliente se extravíe, menoscabe o de otra forma se piense impropia para su uso. De igual manera, debe comunicar de esto al proveedor o cliente y archivar la información registrada sobre lo sucedido. (Norma ISO 9001: 2015, p.15)

Preservación

Se resguarda aquellas salidas en la producción y prestación del servicio, en cuanto sea solicitada hacia la aseguración de la conformidad con los requerimientos. (Norma ISO 9001: 2015, p.15)

Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega deben considerar:

- a) Requerimientos legales y reglamentarios
- b) Resultados potenciales no esperadas inscritas a los productos y servicios
- c) El entorno, el empleo y la vida útil predicha de los productos y servicios
- d) Requerimiento del cliente
- e) Retroalimentación del cliente. (Norma ISO 9001: 2015, p.16)

Control de los cambios

Se debe inspeccionar y registrar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la ampliación obligatoria para aseverar la persistencia en la conformidad con los requerimientos. De igual manera, guardar información registrada que represente los resultados de la investigación de las modificaciones, las personas que delegan dicha modificación y las acciones solicitadas que nazca de la investigación. (Norma ISO 9001: 2015, p.16)

- ✓ **Liberación de los productos y servicios**

Guardar la información registrada sobre la independencia de los productos y servicios, que debe contener:

- a) La aprobación de los criterios con la evidencia
- b) Trazabilidad de personas que delegan la libertad. (Norma ISO 9001: 2015, p.16)
- ✓ **Control de las salidas no conformes**

Alternar las salidas no conformes de una o más formas como:

- a) Corrección
- b) Desvío, limitación, reembolso o detención de provisión de productos y servicios;
- c) Información al cliente
- d) Elaboración de libertad para la aprobación bajo autorización. A más de comprobar la conformidad con los requerimientos en el momento que se reprenen las salidas no conformes. (Norma ISO 9001: 2015, pp.16-17)

Guardar la información registrar que:

- a) Especificar la no conformidad
- b) Especificar las acciones
- c) Especificar los permisos logrados

Nivele la autoridad que concluye la acción con relación a la no conformidad. (Norma ISO 9001: 2015, pp.16-17)

2.17.10 Evaluación del desempeño

- ✓ **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Generalidades

Establecer:

- a) Necesidad de un monitoreo y medición;
- b) Metodologías de monitoreo, medición, examen y valoración precisos para aseverar efectos legales;
- c) Cuando se realiza el seguimiento y la medición;
- d) Cuando se realiza el análisis y evaluación las consecuencias del seguimiento y la medición. (Norma ISO 9001: 2015, p.17)

Satisfacción del cliente

Se debe elaborar el respectivo seguimiento de los clientes para verificar si se cumplen sus expectativas y necesidades, determinando las técnicas para obtención, revisión de la información. (Norma ISO 9001: 2015, p.17)

Análisis y evaluación

Los resultados obtenidos a través del análisis deben usarse para valorar:

- a) La conformidad tanto de productos como de servicios
- b) Nivel de satisfacción del cliente
- c) Eficiencia del SGC
- d) Si lo proyectado se ha realizado de forma correcta
- e) Efectividad de acciones deliberadas para topar los conflictos y conformidades
- f) Participación adecuada de los proveedores externos
- g) Exigencias de mejoras en el SGC. (Norma ISO 9001: 2015, pp.17-18)

✓ **Auditoría interna**

Es muy importante realizar auditorías internas, ya que, se obtiene información requerida del sistema de gestión, por lo que:

- a) Es acorde a los requerimientos adecuados para el sistema de gestión de la calidad aplicado de la organización y las exigencias de la norma
- b) Se efectúa y conserva efectivamente. (Norma ISO 9001: 2015, p.18)

✓ **Revisión por la dirección**

Generalidades

La alta dirección debe inspeccionar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos proyectados, para aseverar de su comodidad, ajuste, virtud y formación continuas con la dirección estratégica de la institución. (Norma ISO 9001: 2015, p.18)

Entradas de la revisión por la dirección

El examen por la dirección se proyecta y adjuntando consideraciones sobre:

- a) La fase de acciones de las investigaciones de dirección anteriores
- b) Las modificaciones de los argumentos tanto internas como externas que sean adecuados al SGC
- c) Información de la eficiencia del SGC, como por ejemplo, la satisfacción al cliente, resultados de las auditorías, las no conformidades y acciones correctivas.
- d) Ajuste de los recursos

- e) Eficacia de las acciones para topar los conflictos y las conformidades
- f) Conformidades de mejora. (Norma ISO 9001: 2015, pp.18-19)

Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección toman decisiones de acuerdo con:

- a) Las conformidades de mejora
- b) Requerimiento de modificaciones en el SGC
- c) Exigencias de recursos. (Norma ISO 9001: 2015, p.19)

2.17.11 Mejora

✓ Generalidades

Se establece y prefiere las conformidades de mejora y efectuar algunas acciones requeridas para el cumplimiento de las exigencias del cliente e incrementar la satisfacción del mismo. Éstas deben contener:

- a) Mejoramiento en los productos y servicios para el cumplimiento de las exigencias del cliente
- b) Reprender, informar o comprimir los resultados no esperados
- c) Optimizar el desempeño y la eficacia del SGC. (Norma ISO 9001: 2015, p.19)

✓ No conformidad y acción correctiva

En el momento que ocurra un no conformidad, contenida por quejas, se debe:

- a) Rebelarse ante la no conformidad y, en el momento que sea adaptable para las acciones tomadas y así poder inspeccionar y reñir ante los resultados
- b) Valorar las acciones necesarias para excluir las procedencias de la no conformidad, con la finalidad de que no suceda en ninguna parte, a través de la investigación y el examen de la no conformidad;
- c) Realizar la acción requerida
- d) Examinar la eficiencia de una acción correctiva
- e) En tal caso, renovar los conflictos y conformidades definitivos durante la proyección
- f) En tal caso, crear modificaciones al SGC. Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los resultados de las no conformidades previstas. (Norma ISO 9001: 2015, pp.19-20)

✓ Mejora continua

Optimar continuamente el beneficio, ajuste y eficiencia del SGC. Se debe considerar los efectos de la observación y la valoración, y las salidas de la investigación por la dirección, para establecer

si hay requerimientos u conformidades que deben estimarse siendo parte de mejora continua. (Norma ISO 9001: 2015, p.20)

2.18 Políticas de Calidad

Las empresas se banas en priorizar la satisfacción de sus clientes, dicho que, la calidad de los productos que se ofertan debe ser de un nivel alto para mantener su actividad empresarial activa. Las políticas de calidad son directrices creadas por la gerencia o dirección de la organización donde se establecen estándares y compromisos en relación con la calidad. (Vázquez, 2018)

De igual manera, en una empresa se debe establecer políticas para mejorar su gestión, en tal caso, cuando se establecen estos parámetros en relación con la calidad, la dirección es la que lidera y asume la responsabilidad de que dichas políticas tengan criterios necesarios sobre la calidad que debe llevar la empresa y los mismos deben ser cumplidos a cabalidad. (Solano, et. at, 2014)

Las políticas de calidad deben ser creadas por la dirección de cada entidad, estas directrices son líneas para seguir por la misma para un mejor control y sobre los procesos internos que efectúan, la cual, se debe tener en cuenta el cliente y el mercado en donde se desarrolla sus actividades empresariales.

2.19 Ciclo de Calidad

El ciclo de calidad es una ruta que permite a una organización direccionarse de manera correcta sobre el mejoramiento de sus operaciones y procesos para conseguir de manera oportuna la satisfacción al cliente. (Palom, 1991, p. 35)



Figura 2-2: Ciclo de Calidad

Fuente: Norma ISO 9011:2015

Elaborado por: Benítez, V. (2022)

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque

En esta investigación se utilizó los siguientes enfoques:

3.1.1. *Cualitativo*

(ICFES, 1998, p. 9) menciona que este enfoque “permite estudiar de manera social y cultural a las personas mediante sus expresiones, lo que hacen y piensan”, de igual manera, (García, A. 2011) describe que el enfoque cualitativo “es una orientación que recolecta y analiza datos no estandarizados, pues, su principal objetivo es la obtención de criterios de decisión de manera profunda y comprensiva”

En el presente trabajo se utilizó un enfoque cualitativo para la medición correcta del nivel de eficacia en la prestación de servicios, obteniendo puntos clave de la satisfacción que experimenta el cliente de la empresa Pentágono.

3.1.2. *Cuantitativo*

Respecto a este enfoque, (Arteaga, 2020) determina que “son aquellas medidas realizadas objetivamente y analizadas de manera estadística y/o numérica todos los datos encontrados durante las encuestas o entrevistas aplicadas, dado que se puede manejar los datos estadísticos hallados”, así mismo, (Mata, 2019) el enfoque cuantitativo “se caracteriza por usar técnicas de recolección de información en datos estadísticos, siendo obtenidos por medición y observación”.

En la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, pues, se aplicó encuestas a todo el personal de la empresa Pentágono, relacionados al objeto de estudio, para su posterior tabulación e interpretación.

3.2. Diseño

3.2.1 *No experimentales*

Para (Galán, 2017) este diseño “no se dedica a la manipulación de variables, si no a la observación de algunos fenómenos que se dan de manera natural para ser analizados posteriormente registrando resultados logrados”. A más de ello, (Dzul, 2019) manifiesta que “el conocer los fenómenos que afectan a las variables es un paso importante para que puedan ser analizadas, junto con los hechos y variables que ya ocurrieron”.

En este caso, el diseño no experimental fue aplicado para determinar distinta información del 2021 para la ejecución de la auditoría de calidad. La investigación es un diseño no experimental, pues, se basa en condiciones, conocimientos, variables, acontecimientos, generalidades o

argumentos que se dan sin la interposición directa del investigador, es decir; sin que se altere el objeto de investigación, para luego, analizar los datos e información que se ha observado.

3.3. Tipo

Los tipos de investigación utilizados son:

3.3.1. Investigación Documental

Para (Tancara, 1993) este tipo de investigación se basa en “ información que se encuentra en documentos y se da en dos instancias, por ejemplo, la primera se encarga de almacenamiento de dicha información y como segunda la presentación ordenada y coherente de la misma”.

Se aplicó una investigación documental, ya que, la información recolectada fue a través de libros, manuales, artículos científicos, y documentos en archivos de la empresa Pentágono.

3.3.2. Investigación de Campo

(Rus, 2020) plantea que “se recolecta la información de forma directa de la realidad, es decir, se obtienen mediante las fuentes primarias en relación con el objeto de estudio e interactuar con la población para luego realizar el análisis de los resultados”.

Esta investigación se aplicó, puesto que, se apoya de otras informaciones como las encuestas que se realizaron a los empleados de la empresa Pentágono, así como también, la observación del investigador.

3.4. Niveles

Los niveles de investigación aplicadas son:

3.4.1. Exploratorio

Para (Ramos, 2020, p. 2) se puede utilizar tanto en el enfoque cuantitativo como cualitativo, pues, su incidencia en ambas es inspeccionar un objeto que se tiene interés sobre sus causas, por ejemplo, en un enfoque cualitativo este nivel se encarga de reconocer los fenómenos y su interacción con las personas, mientras que, en un enfoque cuantitativo se utiliza para análisis de datos básicos.

Este nivel se aplicó para conocer el porqué de los hechos, en este caso, observar las distintas debilidades de la empresa Pentágono para examinar sus características.

3.4.2. Descriptivo

Según (Ramos, 2020, p. 3) este nivel expone a un determinado grupo de población la presencia de las características que se encontraron, pues, en un enfoque cualitativo se describe realmente dichas peculiaridades en relación con un grupo humano con los fenómenos, y en un enfoque cuantitativo se analiza los datos de manera tendencial.

Aplicando un nivel descriptivo, se logró verificar las características de las distintas debilidades que afectaban a la satisfacción del cliente y en sí como se brindaban los servicios en la empresa Pentágono.

3.5. Métodos

Los métodos utilizados para la investigación son:

3.5.1. Método deductivo

Según (Abreu, 2014, p. 200) este método “se consiguen consecuencias particulares a través de las conclusiones más generales”, es decir, se desentrañan las partes más sintetizadas.

Se utilizó un método deductivo, pues, para la investigación se empezó con la más general que es la “Empresa” para luego desglosar sus partes más específicas como sus clasificaciones, tipos y funciones, así como también una “Auditoría de Calidad” desde su definición hasta sus procedimientos, enmarcándose de lo más general para conocer lo más concreto y sea comprendido ampliamente de una manera lógica. A más se dar conclusiones específicas sobre el incumplimiento e inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad.

3.5.2. Método Inductivo

Para (Arrieta, 2013) considera que el método “ es una estrategia lógica, la cual, apoya al investigador tener más certeza de sus conclusiones generales desde algo particular o individual, basándose, en hecho y fenómenos a través de sus observaciones.

Este método se aplicó, debido a que, a partir de las debilidades encontradas dentro de la empresa Pentágono con respecto a la Gestión de Calidad, se proponen conclusiones generales que abarque todos los hallazgos observados durante toda la auditoría.

3.6. Técnicas

Las técnicas aplicadas para la ejecución de la investigación son:

3.6.1. Observación

Según (ULC, 2020) “es observar de manera presencial o cerca todo objeto de estudio con el propósito de recopilar información más real y confiable para su respectivo análisis”, de igual manera, (Zita, 2018) “es una percepción que ayuda al investigador a interpretar lo que se percibe analizando de manera realista el objeto de estudio”.

Por ello, en esta auditoría es necesaria la observación para poder examinar de manera objetiva, todas aquellas áreas de relevancia para la recopilación de información.

3.6.2. Encuesta

Para (Zita, 2018) una encuesta consiste en la “obtención de datos de campo, pues, los resultados son directamente del objeto de estudio”, así mismo, para (ULC, 2020) esta técnica se basa en “una serie de preguntas cerradas, a fin de que la población aplicada dicha encuesta tenga la capacidad de responder lógicamente y obtener datos estadísticos y/ porcentuales”.

La encuesta fue aplicada para el conocimiento sobre las políticas de calidad y su uso dentro de la empresa Pentágono para la prestación de servicios y cómo se ven reflejados en la satisfacción del cliente.

3.6.3. Entrevista

Como señala (Zita, 2018) la entrevista es “una técnica que se utiliza generalmente de forma individual, pues, se realizan preguntas específicas y de forma abierta para que el entrevistado tenga la potestad de dar información válida y libre”, por otra parte, (ULC, 2020) considera que “se puede obtener opiniones diferentes que pueden ser útiles para la interpretación de datos y que se relacione al objeto de estudio”.

La entrevista fue aplicada para la obtención de información sobre las políticas de calidad con las que se maneja la entidad.

3.7. Instrumentos

Los instrumentos aplicados son:

3.7.1. Guías de Observación

De acuerdo con (MIDE, 2019, p. 10) las guías de observación “son instrumentos que ayudan al investigador situarse de forma sistemática en el objeto de estudio, pues, ayuda a la recolección e interpretación de datos e información observada”, igual que, (Ruíz, et., 2010, p. 6) “es un documento favorable para la empresa y/o entidad realizada en columnas para la obtención de datos de ciertos fenómenos”

Las guías de observación fueron utilizadas para obtención de datos reales sobre las distintas áreas de la empresa, para su recolección de datos sobre la aplicación de políticas de calidad.

3.7.2. Cuestionario

Citando a (MIDE, 2019, p. 10) menciona que el cuestionario “es un instrumento para recolección de datos cuantitativos a través de preguntas e indicaciones”, del mismo modo, (Ruíz, et., 2010, p. 6) plantea que “es un conjunto de preguntas relacionadas con las variables y objetos de estudio, que, siendo respondidas su información será levantada estadísticamente”.

El cuestionario fue aplicado para obtención de información sobre la aplicación de políticas de calidad dentro de los servicios que oferta la empresa.

3.7.3. Guía de encuesta

Para (MIDE, 2019, p. 10) este instrumento ayuda a “obtener información con datos de la población de interés de un tema en específico”, de igual manera, (Ruíz, et., 2010, p. 6) “esta hoja es implementada para obtener un debate social de ámbitos específicos que se requiere conocer interesada en presentar y analizar los resultados obtenidos”.

La hoja de encuesta fue aplicada para obtención de información sobre la aplicación de políticas de calidad dentro de los servicios que oferta la empresa.

3.8. Población y Muestra

3.8.1. Población

Para (Hernandez, et., 2014, pág. 174) la población es “un conjunto de personas que tienen similares especificaciones”, de igual manera, (Rojas, 2017) menciona que “es un conjunto infinito o finito, las cuales, tienen características semejantes y ayudan a la delimitación del objeto de investigación para generar sus respectivas conclusiones”.

La población de esta investigación son aquellos empleados de la empresa Pentágono, ya que, al ser una entidad que brinda servicios de seguridad, se debe evaluar la calidad desde que se realiza la venta hasta su instalación, monitoreo y supervisión de dicho servicio.

Tabla 4-3: Población

Descripción	Cantidad
Gerente General	1
Coordinadora de Departamentos	1
Contadora	1
Administradora	1
Personal Técnico	2
Jefe de Ventas	1
Personal Monitoreo	4
Supervisores	2
Total	13

Fuente: Empresa Pentágono

Realizado por: Benítez, V. (2022)

3.8.2. Muestra

Según (López P. , 2014) plantea que la muestra “es subconjunto que resulta de la población, dando como resultado una pequeña parte de ella, que sea necesaria para su estudio para llevar a cabo con la determinada investigación”, así mismo, (Rojas, 2017) manifiesta que “una parte de la población con características y especificaciones similares, pero de manera más exacta”.

Esta investigación no aplica muestra debido a que la población es pequeña, por lo que, se trabaja con la población total, que, en este caso se aplicó encuestas a 12 personas y se realizó 1 entrevista al Gerente General de la empresa Pentágono.

CAPITULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas a los trabajadores permitieron recopilar información necesaria que evidencia las debilidades que impiden a la empresa su crecimiento y mejoramiento de servicio.

PREGUNTA 1: ¿Conoce usted si se han aplicado Auditorías de Calidad en la empresa?

Tabla 5-4: Aplicación de Auditoría de Calidad

RESPUESTA	Nº RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

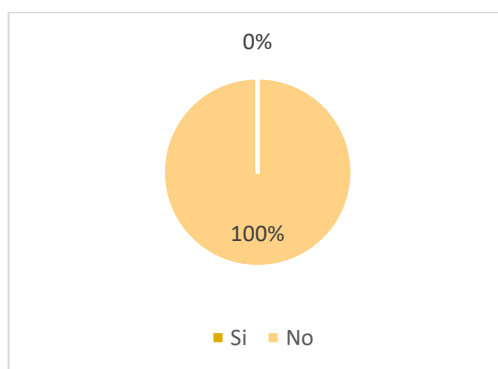


Gráfico 1-4. Aplicación de Auditoría de Calidad

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: Luego de haber aplicado la encuesta al personal de la empresa Pentágono, se determinó que el 100% de los encuestados respondió que no se ha aplicado una Auditorías de Calidad, por lo que, imposibilita el mejoramiento continuo de las operaciones de la empresa.

PREGUNTA 2: ¿Considera usted que la ejecución de una auditoría de calidad beneficiaría a la empresa?

Tabla 6-4: Ejecución de una Auditoría de Calidad

RESPUESTA	Nº RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

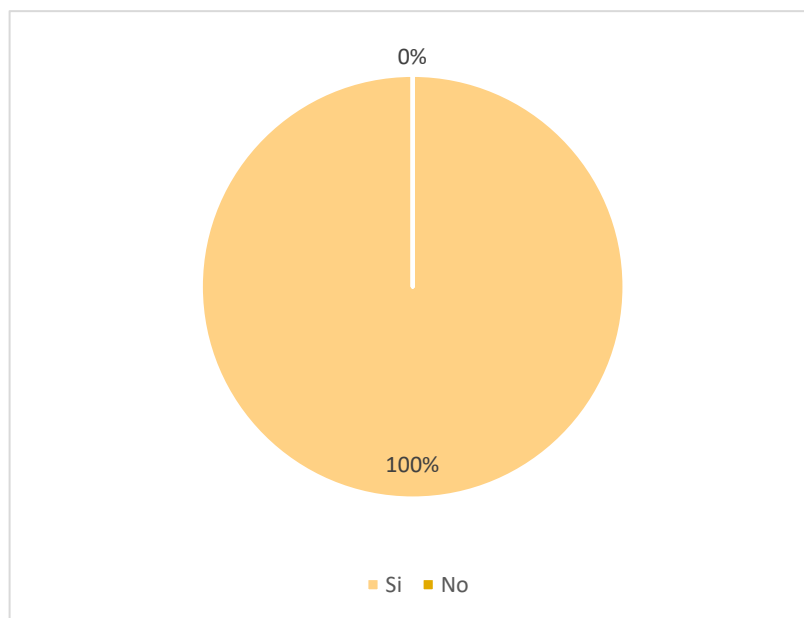


Gráfico 2-4. Ejecución de una Auditoría de Calidad

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 100% de ellos respondieron que la ejecución de una Auditoría de Calidad beneficiaría a que exista mejor atención al cliente y el servicio sea de alta calidad.

PREGUNTA 3: ¿Conoce usted si existe política de calidad de la empresa?

Tabla 7-4: Política de Calidad

RESPUESTA	Nº RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

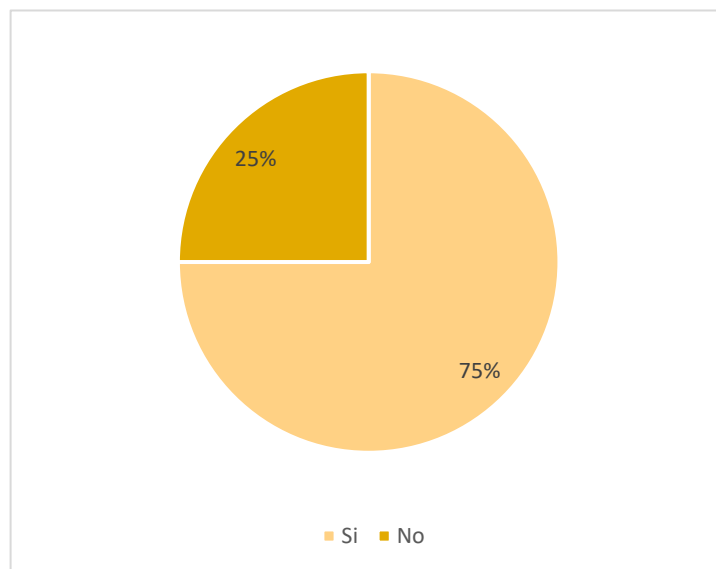


Gráfico 3-4. Política de Calidad

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 75% de ellos respondieron que si existe una política de calidad con la que se maneja la empresa y el 25% no lo conoce la existencia de una política de calidad; por lo que, la empresa si ha implementado una política de calidad pero no han sido sociabilizadas con todo el personal.

PREGUNTA 4: ¿La empresa ha aplicado un Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla 8-4: Sistema de Gestión de Calidad

RESPUESTA	Nº RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

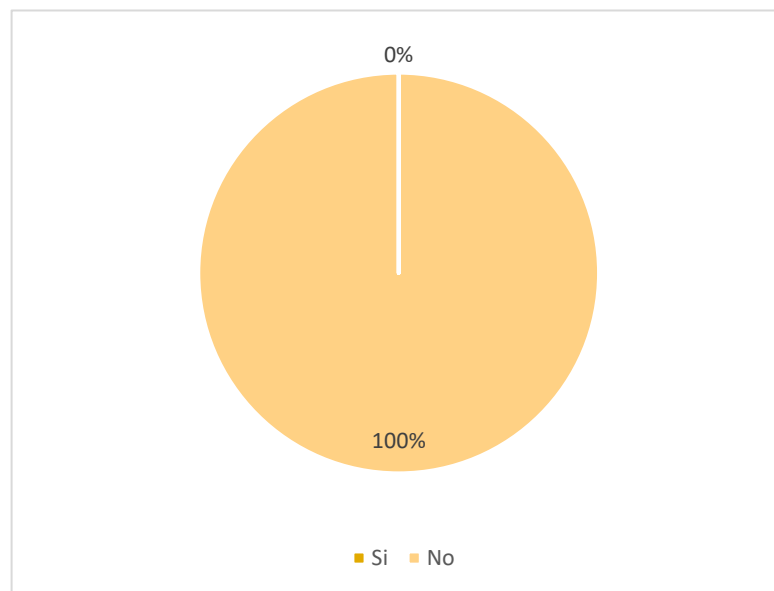


Gráfico 4-4. Sistema de Gestión de Calidad

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 100% respondió que no se ha aplicado un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa; siendo así, no existe una responsabilidad por parte de gerencia para la creación y aplicación de un sistema de calidad, pues, la inexistencia de este puede ocasionar deficiencias en el servicio y así en la satisfacción al cliente.

PREGUNTA 5: ¿Le gustaría que la entidad tenga una calificación de una norma de calidad?

Tabla 9-4: Calificación de norma de calidad

RESPUESTA	N° RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

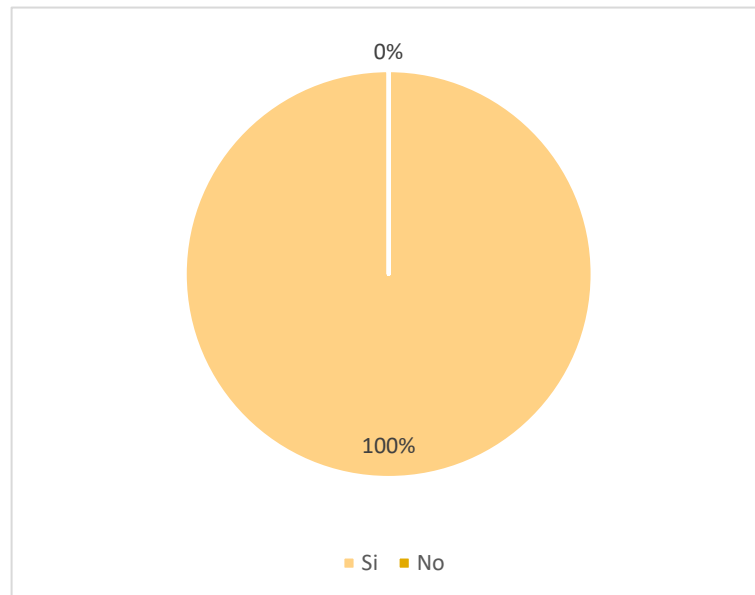


Gráfico 5-4. Calificación de norma de calidad

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 100% respondió que les gustaría que la empresa tuviera una calificación con una norma de calidad, pues, al obtenerla la empresa tendría una imagen más eficiente ante los clientes, y sus servicios a ofertar puedan satisfacer las necesidades de los mismos.

PREGUNTA 6: ¿Considera usted que la aplicación de una Auditoría de Calidad ayudará a tener un mejor servicio a los usuarios?

Tabla 10-4: Mejor servicio a usuarios

RESPUESTA	N° RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

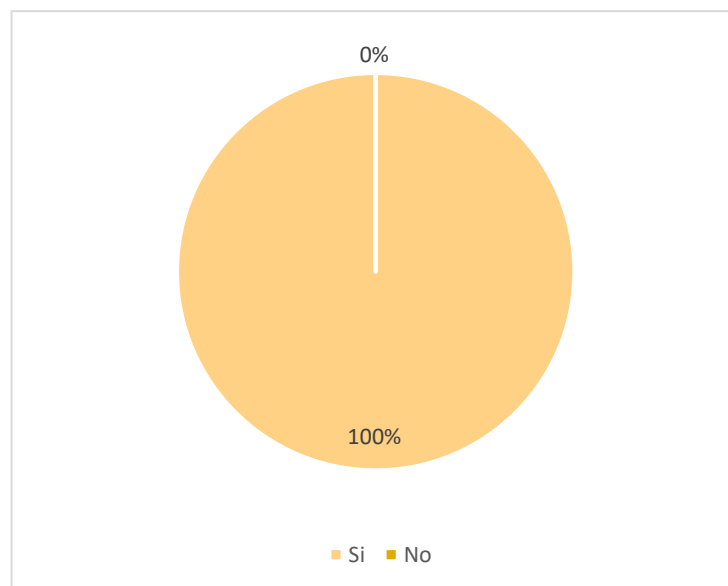


Gráfico 6-4. Mejor servicio a usuarios

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 100% respondió que con la aplicación de una Auditoría de Calidad el servicio que ofrece la empresa será más eficiente para sus clientes, ya que, la Auditoría identificará errores que posiblemente la empresa este cometiendo al momento de brindar sus servicios.

PREGUNTA 7: ¿Le gustaría tener una política de calidad que le dé un valor agregado al servicio?

Tabla 11-4: Valor Agregado al Servicio

RESPUESTA	N° RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

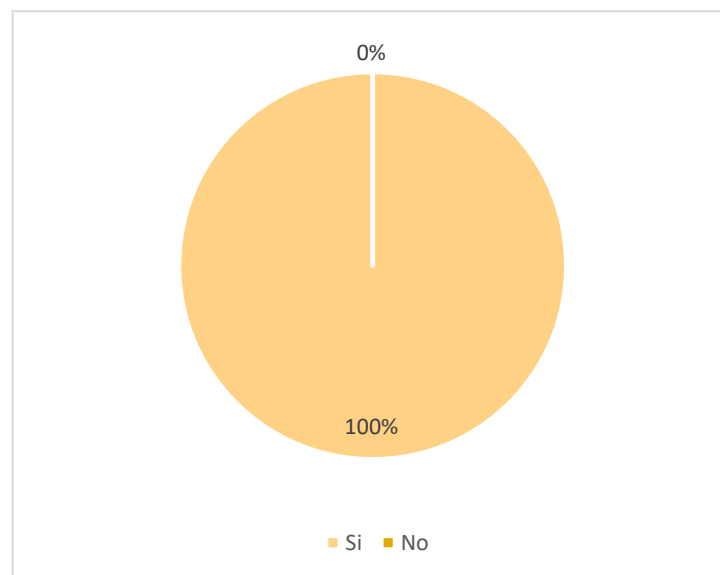


Gráfico 7-4. Mejor servicio a usuarios

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 100% respondió que una política de calidad daría un valor agregado al servicio que ofrece la empresa, pues, permitiría que los servicios sean eficientes y alcancen los niveles de calidad acorde a las necesidades del cliente.

PREGUNTA 8: ¿Considera usted que la insatisfacción al cliente sea por no responder a la política de calidad del servicio?

Tabla 12-4: Insatisfacción al cliente

RESPUESTA	N° RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

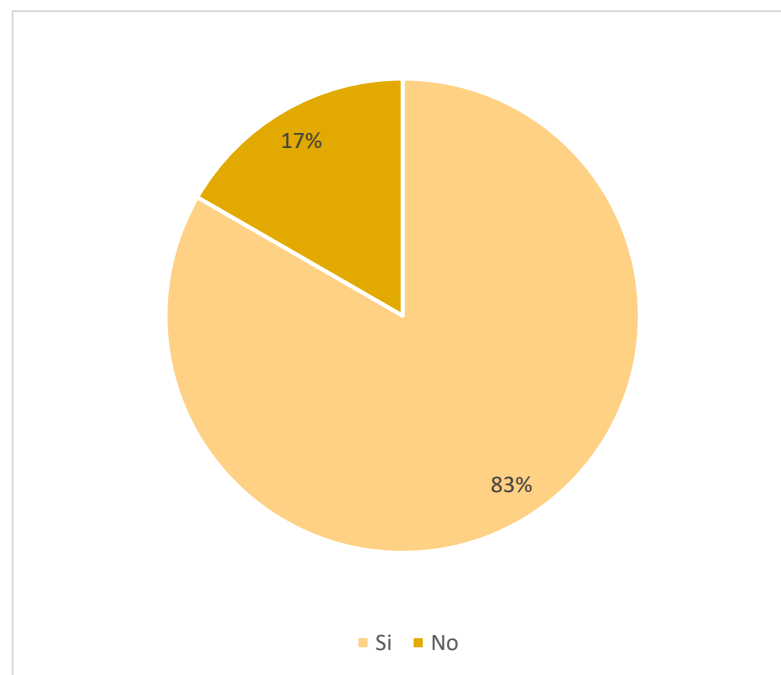


Gráfico 8-4 Insatisfacción al cliente

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 83% respondió que la insatisfacción al cliente es debido a la falta de cumplimiento a la política de calidad del servicio y el 17% manifiesta lo contrario; el cliente es el punto clave para que una empresa sea eficiente, la política de calidad al no aplicarse el servicio no cumple algunas expectativas del cliente.

PREGUNTA 9: ¿Los servicios que presta la empresa están de acuerdo con las expectativas y exigencias del cliente?

Tabla 13-4: Expectativas y exigencias del cliente

RESPUESTA	N° RESPUESTA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutral	2	16%
De acuerdo	5	42%
Totalmente de acuerdo	5	42%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

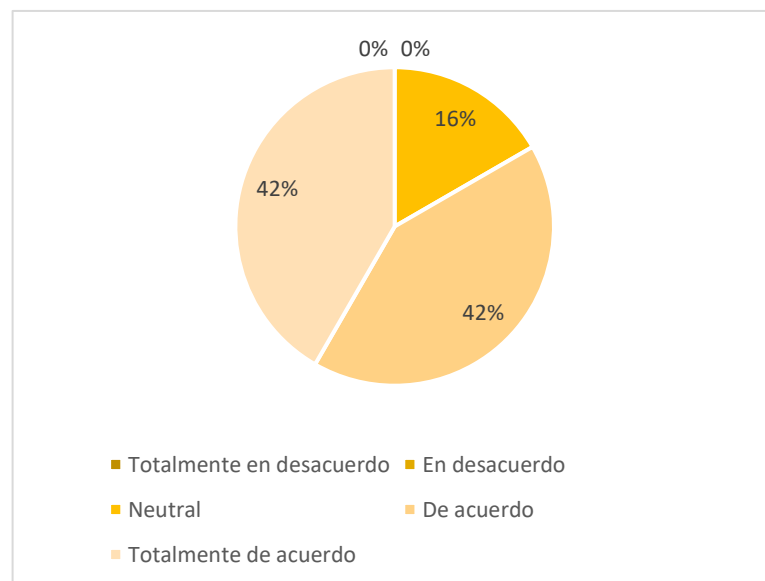


Gráfico 9-4. Expectativas y exigencias del cliente

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 42% está totalmente de acuerdo, el otro 42% está de acuerdo y el 16% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, pues, la empresa debe tomar en consideración las expectativas y exigencias del cliente para el mejoramiento de sus dependiendo sus necesidades.

PREGUNTA 10: ¿Considera usted que la empresa aplica procesos de mejora continua en la prestación de servicios?

Tabla 14-4: Procesos de mejora continua

RESPUESTA	N° RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

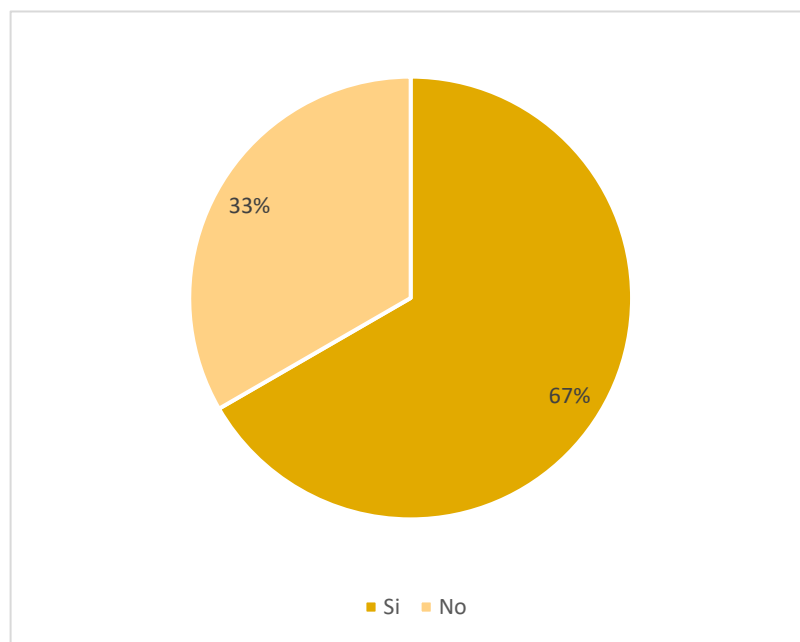


Gráfico 10-4 Procesos de mejora continua

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 67% considera que se aplica procesos de mejora continua de servicio y el 33% manifiesta lo contrario; pues, la aplicación de los procesos de mejora ayudará a la empresa que sus servicios estén al nivel de satisfacción de sus clientes.

PREGUNTA 11: ¿Con qué frecuencia la empresa realiza evaluaciones de satisfacción al cliente?

Tabla 15-4: Evaluación de satisfacción al cliente

RESPUESTA	Nº RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	9	75%
Semanalmente	2	17%
Mensualmente	0	0%
Anualmente	1	8%
Cada 3 años	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal

Realizado por: Benítez, V., 2022

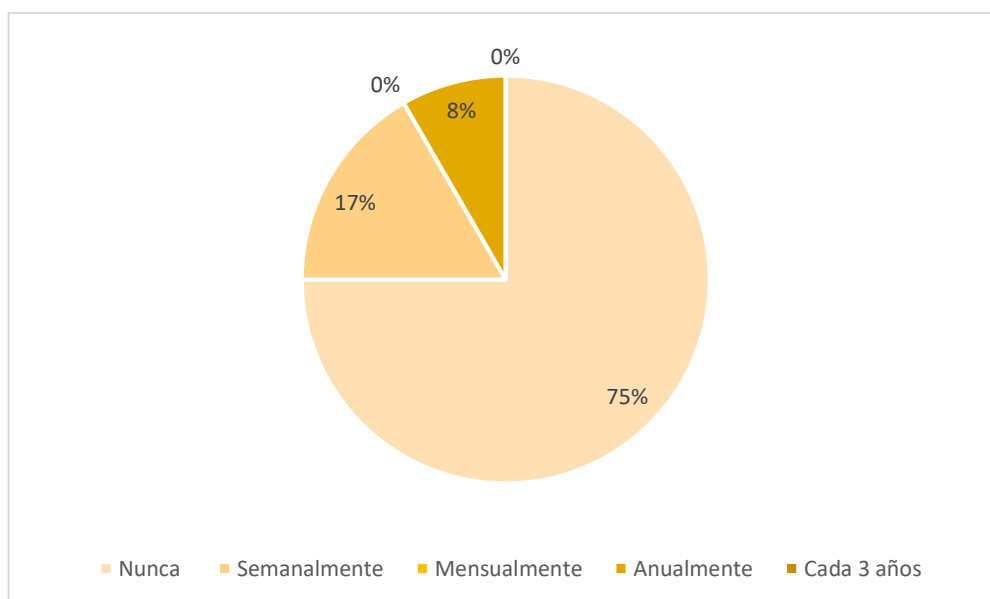


Gráfico 11-4. Evaluación de satisfacción al cliente

Realizado por: Benítez, V., 2022

Análisis e interpretación de resultados: En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los 12 empleados, el 75% manifiesta que nunca se han realizado evaluaciones a la satisfacción del cliente, el 17% semanalmente y el 8% anualmente; la empresa no sabe si sus servicios ofertados en realidad satisfacen al cliente, por lo tanto, no aplican una mejora.

ENTREVISTA

Usted como gerente de la empresa “PENTHÁGONO CÍA.LTDA” del cantón Riobamba, sírvase indicar si:

1. ¿La empresa cuenta con flujogramas del servicio de seguridad al cliente ?

Si, contamos con un flujograma del servicio de seguridad al cliente correctamente establecido y aprobado.

2. ¿Se han realizado Auditorías de Calidad anteriormente en la empresa?

No, se ha considerado realizar luego de pandemia para comer la situación en la que se encuentra la empresa.

3. ¿Se ha aplicado Sistemas de Gestión de Calidad en la empresa?

No, se ha realizado cursos sobre la aplicación de estos sistemas, sin embargo, no se ha creado una.

4. ¿Sus clientes se encuentran satisfechos por los servicios que brindan la empresa?

Si, yo considero que recalando nuestro objetivo como empresa al brindar un servicio de seguridad es proteger y salvaguardar el bienestar de la sociedad, nuestros clientes deben ser atendidos con mayor eficiencia y satisfaciendo sus necesidades.

5. ¿Conoce usted sobre las Normas ISO 9001-2015 y por qué aplicarlas?

Si, he realizado cursos sobre Normas ISO 9001-2015 es importante poder aplicarlo en las empresas para evaluar la calidad con la que se está manejando, sin embargo no se ha aplicado en la empresa.

6. ¿Se han definido políticas de calidad para mejorar los procesos internos de la empresa?

Si, se mantiene una política de calidad sobre el mejoramiento a través de los procesos internos que lleva la empresa para poder dar un buen servicio al cliente.

7. ¿Considera usted que una Auditoría de Calidad aplicada a su empresa ayudará a una mejora continua del servicio que ofrecen?

Si, esta auditoría ayudará a la empresa a conocer las debilidades de las operaciones realizadas y permitirá realizar mejoras continuas al servicio que ofertamos, para que nuestros clientes sean satisfechos de una manera eficiente.

8. ¿Considera usted que una Auditoría de Calidad el servicio de seguridad podrá solventar todas las necesidades del cliente?

Si, lo más importante para la empresa es mejorar el servicio que ofrecemos y que nuestros clientes se sienta seguros y satisfechos.

9. ¿Considera usted que la Auditoría de Calidad ayudará a corregir posibles deficiencias que afectan a la satisfacción al cliente?

Si, pero si existiera la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 en la empresa para poder cumplir con lo que establecen estas normas.

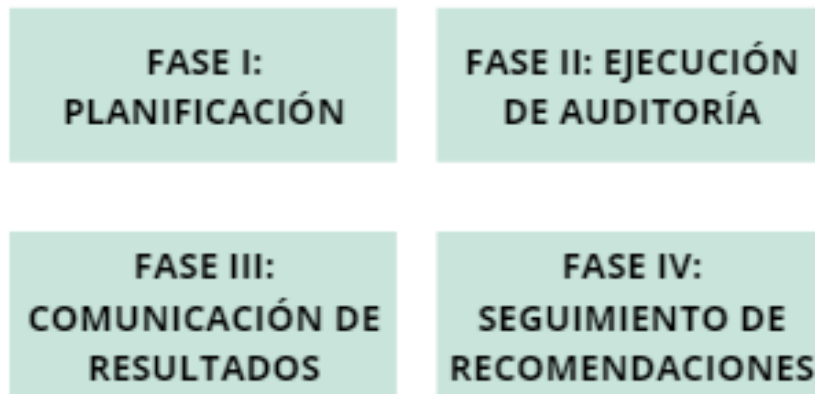
10. ¿Cree usted que con política y objetivos de calidad definidos podría determinar debilidades en la prestación de servicios?

Si, si no se cumplen dicha política y objetivos de calidad se verá reflejado en la insatisfacción al cliente.

CAPITULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Auditoría de Calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021



ARCHIVO PERMANENTE



EMPRESA	PENTHÁGONO CÍA. LTDA
NATURALEZA	AUDITORÍA DE CALIDAD
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Elaborado por: VLBB	Fecha: 4/12/2022
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 19/12/2022

INDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE



Orden de Trabajo	AP-OT
Información General	AP1
Hoja de Marcas	AP2
Hoja de Referencias	AP3
Programa de Auditoría	AP4

Elaborado por: VLBB	Fecha: 14/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 14/01/2023

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO

OFICIO N° 01-2022 A.C.P

Riobamba, 14 de enero del 2023

Ing.
Fabián Benítez
GERENTE PENTHAGONO CÍA. LTDA
Presente.-

De mi consideración

Una vez firmado el contrato de mutuo acuerdo entre las dos partes para la ejecución del trabajo de titulación a la empresa PENTHÁGONO CÍA. LTDA, autorizo a usted realizar la auditoría de calidad a la empresa antes mencionada, recordando la responsabilidad y pertinencia durante el desarrollo del trabajo.

El objetivo principal que debe cumplirse es:

Ejecutar una Auditoría de calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2021, mediante la aplicación de fases de auditoría, para verificar el nivel de eficacia en los servicios que presta la compañía y su incidencia en la satisfacción al cliente.

El tiempo estimado dentro del contrato firmado para la ejecución de la auditoría de calidad es de (60) días laborables que incluye la elaboración y comunicación del informe final de auditoría, que incluirá comentarios, conclusiones y recomendaciones. Información que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR

Elaborado por: VLBB	Fecha: 14/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 14/01/2023

INFORMACIÓN GENERAL

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La empresa Pentágono Cía. Ltda fue constituida en el año 2001, con el esfuerzo y dedicación del Ing. Fabián Benítez y la Sra. Liliam Basantes, lo cual, empezaron en un pequeño local en su vivienda con el objetivo de brindar seguridad física y electrónica a la comunidad y a sus clientes. Por tanto, se creó la misión de la empresa direccionada a la prestación de servicios de protección física y electrónica, a más de la seguridad privada en los niveles de vigilancia fija con el uso de armas de fuego y guardias.

La empresa comenzó solo con dos empleados, para que en 3 años lograra posicionarse como una de las empresas más acudidas por sus servicios, llegando a obtener 19 empleados entre jefes de departamentos, técnicos, contador, monitorias y guardias, sus instalaciones se incrementaron y lograron ubicarse en la Ciudadela Los Álamos 2: Manzana D; Casa 6. Av. Saint Amand Montrond y Segundo Rosero, sector norte, ciudad de Riobamba- Provincia de Chimborazo. A más de ello, en los años 2008-2014 tuvieron la oportunidad de abrirse una sucursal en la ciudad de Macas.

Hasta la actualidad, la empresa Pentágono ha brindado sus servicios de seguridad juntamente con la tecnología, pues, las armas de defensa, revolver, son de última generación legalmente adquiridas tanto con permisos como por las instituciones que la requieran.

Con el paso de los años la organización ha realizado mejoras continuas sobre sus servicios tanto de seguridad como de monitoreo, lo cual, ha generado nuevos empleos y el desarrollo de todos sus trabajadores dado con motivación.

Se han logrado regularmente nuevos contratos, que aumentan la cartera de servicios; brindando tecnología de alto nivel y actualizada, apoyos profesionales, así como también, un eficiente control de acceso, sistematización de parqueaderos, caracterización biométrica para viviendas, entre otros; para poder brindar un buen servicio adherida a las exigencias del cliente y que las mismas sean satisfechas.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 5/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

FILOSOFÍA DE LA EMPRESA

Misión

Ofrecer un servicio completo de calidad en seguridad a través de un personal altamente calificado y competente, a más de poseer excelentes equipos tecnológicos para atender exigencias contractuales y expectativas de los clientes.

Visión

Ser una empresa líder en servicios integrales de seguridad privada y electrónica, expandiéndonos en el mercado con mejoras a nivel tanto local como nacional con presencia de valores y actividades que nos permitan satisfacer a nuestros clientes.

Valores

- **Responsabilidad:** Involucra la forma de enfrentar esas disposiciones para relacionarse de honrar las operaciones que se vaya a empezar. Este compromiso es interna y externamente, con direccionamiento de los trabajadores y a los clientes juntamente con el entorno de la empresa. Asimismo, admite la rendición de algunas normas y leyes.
- **Lealtad:** Cabida de fomentar la responsabilidad de los trabajadores, su energía y sinceridad hacia la organización.
- **Puntualidad:** Origina la creación corporativa al proporcionar la combinación de los trabajos. Promueve un excelente desempeño laboral pues ayuda a proyectar y constituir las tareas.
- **Respeto:** Base de todas las relaciones laborales.
- **Honestidad:** Integridad que conlleva a repasar, apreciar y conducirse de manera decente, es decir, no deformando especialmente en área o entorno laboral, total en el juicio como en la labor antes las autoridades y trabajadores.
- **Trabajo en equipo:** Notificar rápidamente en la continuación de una meta y objetivo en común sometiendo los intereses tanto personales a los del equipo.
- **Compromiso:** Grado de adeudo que aprecian los trabajadores de sus tareas a realizar en una empresa.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 5/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

- **Calidad:** No sólo es un instrumento, sino una sabiduría y un procedimiento de trabajo que coloca la manera de repasar y actuar dentro de una empresa.
- **Enfoque al cliente:** Una habilidad y una ciencia de crear negocios que se orienta en establecer la mejor práctica y expectativa para el cliente.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

- **Macro Ubicación**

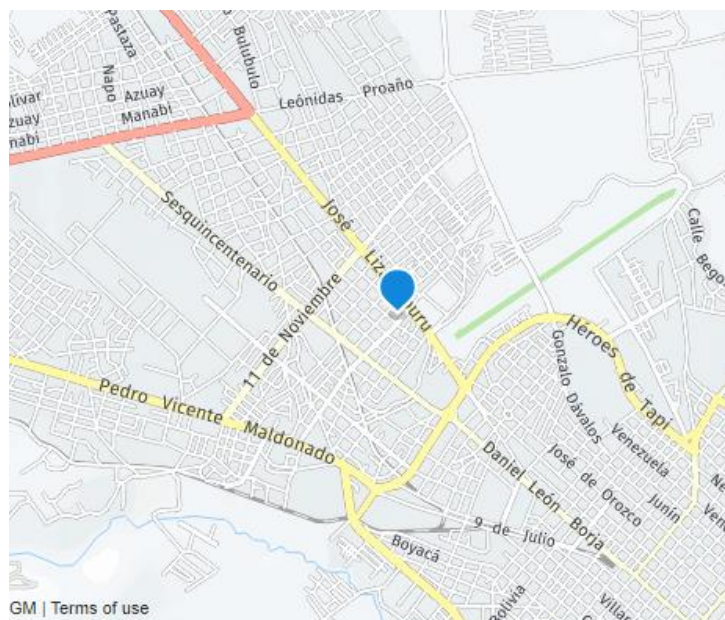
País: Ecuador

Provincia: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

- **Micro Localización**

Dirección: Ciudadela Los Álamos 2: Manzana D; Casa 6. Av. Saint Amand Montrond y Segundo Rosero



Elaborado por: VLBB	Fecha: 5/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

Mapa de procesos:



Elaborado por: VLBB	Fecha: 5/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

Organigrama Estructural



Fuente: Empresa Pentágono Cía. Ltda

Elaborado por: VLBB	Fecha: 5/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

BASE LEGAL

Actualmente la organización está legalmente constituida y se maneja con total normalidad bajo las siguientes leyes:

- Ministerio del Interior: Permisos de Operaciones
- Comando Conjunto de las FF.AA: Autorización para establecerse a nivel nacional.
- Comando Conjunto de las FF.AA: Permisos para obtención de Armas
- Departamento de control de Organizaciones de Seguridad Privada COSP: Permiso de Utilización de Uniformes y Equipos de seguridad.
- Ministerio de Relaciones Laborales.
- Superintendencia de Compañías.
- Uso de Frecuencias de Radio a Nivel Nacional emitida por la SENATEL.
- RUC emitido por el SRI.

POLÍTICA DE CALIDAD

- Crear confianza, protegiendo la vida y bienes de todos nuestros clientes, buscando satisfacer sus necesidades, a través de la prestación de servicios de calidad de seguridad y vigilancia, acudiendo a equipos y recursos electrónicos de alto nivel tecnológico acorde a las necesidades de los mismos, incluyendo la participación de los trabajadores de la empresa en cada uno de los procesos de gestión de calidad para que los clientes tanto internos como externos experimenten una mejora continua.

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

Gerente General	Ing. Fabían Benítez
Coordinadora departamental	Ing. Paola Benítez
Accionista Mayoritaria	Ing. Liliam Basantes

Elaborado por: VLBB	Fecha: 5/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

HOJA DE MARCAS

MARCA	SIGNIFICADO
√	Verificado
Σ	Totalidad
©	Cumple
Ø	Incumple
P	Promedio
H	Hallazgo
μ	Observación Directa
®	Pendiente de Registro
α	Analizado
§	Cotejado con documento
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

Elaborado por: VLBB	Fecha: 12/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

HOJA DE REFERENCIAS

REFERENCIA ALFABÉTICA	DESCRIPCIÓN
AP	Archivo Permanente
AP-OT	Orden de Trabajo
AP1	Información General
AP2	Hoja de Marcas
AP3	Hoja de Referencias
AP4	Programa General de Auditoría
AC	Archivo Corriente
CP	Carta de Presentación
NIA	Notificación de Inicio de Auditoría
VP	Visita Preliminar
CEG	Cuestionario Entrevista al Gerente
EG	Entrevista a Gerente
RI	Requerimiento de Información
MP	Memorando de Planificación
AS	Análisis Situacional
CCI	Cuestionario de Control Interno
ECI	Evaluación de Control Interno
HH	Hoja de Hallazgos
DP	Descripción de Procedimientos
FJ	Flujogramas
LV	Lista de Verificación según Norma ISO 9001-2015
MNC	Matriz de No Conformidades
NLI	Notificación de Lectura del Informe
IF	Informe Final
JEAE	Jorge Enrique Arias Esparza
MAFT	María Auxiliadora Falconí Tello
VLBB	Vanesa Lizeth Benítez Basantes
SR	Seguimiento de Recomendaciones

Elaborado por: VLBB	Fecha: 12/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: EMPRESA PENTHÁGONO CÍA. LTDA

Objetivo General:

Ejecutar una Auditoría de calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2021, mediante la aplicación de fases de auditoría, para verificar el nivel de eficacia en los servicios que presta la compañía y su incidencia en la satisfacción al cliente.

Objetivos Específicos:

- Obtener información relevante a través del estudio y análisis situacional de la organización para determinar los procedimientos de auditoría de manera eficiente y efectiva.
- Evaluar el sistema de control interno y el cumplimiento de requisitos a través de cuestionarios y matrices, para la obtención de evidencia suficiente y competente entre la información obtenida y los criterios establecidos.
- Establecer las no conformidades y acciones correctivas, una vez ejecutadas las fases de auditoría, a través del informe final, para que la empresa se oriente a un proceso de mejora continua en sus operaciones y prestación de servicios.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF PT	ELABORADO POR:	FECHA:
FASE I: PLANIFICACIÓN				
1	Orden de trabajo	OT	V.L.B.B	14/01/2023
2	Carta de Presentación	CP	V.L.B.B	14/01/2023
3	Notificación de Inicio de Auditoría	NIA	V.L.B.B	15/01/2023
4	Visita Preliminar	VP	V.L.B.B	16/01/2023
5	Cuestionario para entrevista al Gerente General	CEG	V.L.B.B	16/01/2023

Elaborado por: VLBB	Fecha: 12/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

6	Entrevista al Gerente	EN	V.L.B.B	16/01/2023
7	Requerimiento de Información	RI	V.L.B.B	17/01/2023
8	Memorando de planificación	MP	V.L.B.B	17/01/2023
9	Análisis situacional	AS	V.L.B.B	18/01/2023
FASE II: EJECUCIÓN				
10	Aplicación de Cuestionario de Control Interno: COSO III	CCI	V.L.B.B	19/01/2023
11	Evaluación Sistema de control interno	ECI	V.L.B.B	19/01/2023
12	Descripción del proceso de Instalación Electrónica	DP	V.L.B.B	22/01/2023
13	Flujograma del proceso instalación electrónica	FJ	V.L.B.B	22/01/2023
14	Descripción del proceso de monitoreo	DP	V.L.B.B	23/01/2023
15	Flujograma del proceso de monitoreo	FJ	V.L.B.B	23/01/2023
16	Descripción del proceso de Ventas	DP	V.L.B.B	24/01/2023
17	Flujograma del proceso de venta	FJ	V.L.B.B	24/01/2023
18	Descripción del proceso de contabilidad	DP	V.L.B.B	25/01/2023
19	Flujograma del proceso de contabilidad	FJ	V.L.B.B	25/01/2023

Elaborado por: VLBB	Fecha: 12/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

20	Descripción del proceso de RRHH	DP	V.L.B.B	26/01/2023
21	Flujograma del proceso de RR.HH	FJ	V.L.B.B	26/01/2023
22	Descripción del proceso de sistemas	DP	V.L.B.B	27/01/2023
23	Flujograma del proceso de Sistemas	FJ	V.L.B.B	27/01/2023
24	Lista de Verificación en base a la Norma ISO 9001-2015	LV	V.L.B.B	29/01/2023
25	Hoja de Hallazgos	HH	V.L.B.B	31/01/2023
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
P26	Notificación de lectura de informe	NL	V.L.B.B	02/02/2023
27	Informe de auditoría de calidad	IF	V.L.B.B	03/02/2023
FASE IV: SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES				
28	Matriz de Seguimiento	MS	V.L.B.B	04/02/2023

Elaborado por: VLBB	Fecha: 12/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 12/01/2023

ARCHIVO CORRIENTE



EMPRESA	PENTÁGONO CÍA. LTDA
NATURALEZA	AUDITORÍA DE CALIDAD
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Elaborado por: VLBB	Fecha: 14/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 14/01/2023

FASE 1: PLANIFICACIÓN



ÍNDICE

Orden de Trabajo	OT
Carta de Presentación	CP
Notificación de Inicio de Auditoría	NIA
Visita Preliminar	VP
Cuestionario para Entrevista al Gerente General	CEG
Entrevista al Gerente	EG
Requerimiento de Información	RI
Memorando de Planificación	MP
Análisis Situacional	AS

Elaborado por: VLBB	Fecha: 14/12/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 14/12/2023

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO

OFICIO N° 01-2022 A.C.P

Riobamba, 14 de enero del 2023

Ing.
Fabián Benítez
GERENTE GENERAL
Presente.-

De mi consideración

Una vez firmado el contrato de mutuo acuerdo entre las dos partes para la ejecución del trabajo de titulación a la empresa PENTHÁGONO CÍA. LTDA, autorizo a usted realizar la auditoría de calidad a la empresa antes mencionada, recordando la responsabilidad y pertinencia durante el desarrollo del trabajo.

El objetivo principal que debe cumplirse es:

Ejecutar una Auditoría de calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2021, mediante la aplicación de fases de auditoría, para verificar el nivel de eficacia en los servicios que presta la compañía y su incidencia en la satisfacción al cliente.

El tiempo estimado dentro del contrato firmado para la ejecución de la auditoría de calidad es de (60) días laborables que incluye la elaboración y comunicación del informe final de auditoría, que incluirá comentarios, conclusiones y recomendaciones. Información que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias
SUPERVISOR

Elaborado por: VLBB	Fecha: 14/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 14/01/2023

ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN

OFICIO N° 02-2022 A.C.P

Riobamba, 14 de enero de 2023

Ing.
Fabián Benítez
GERENTE PENTHÁGONO CÍA. LTDA
Presente. –

De mi consideración:

Con un cordial saludo por parte de la firma auditora “V2B AUDITORES & ASOCIADOS” es grato poner a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales de auditoría, para llevar a cabo el examen de auditoría de calidad a la empresa “PENTHÁGONO”, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

De nuestra parte, proporcionaremos a la empresa que usted dirige un servicio especializado, guiado en la base legal correspondiente y demás normativas conexas referentes a la calidad de los procesos, con la finalidad de presentar un informe final que incluya comentarios, acciones correctivas y preventivas de tal modo que orienten a la organización hacia la mejora continua.

Me permito comunicarle, dicha auditoría de calidad se efectuará de acuerdo con las normas, y estará ejecutada por profesionales, de tal modo que se pueda garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos al finalizar la auditoría reflejados en un informe final con sus respectivas recomendaciones.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Vanesa Lizeth Benítez

AUDITOR JUNIOR

Elaborado por: VLBB	Fecha: 14/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 14/01/2023

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

OFICIO N° 03-2022 A.C.P

Riobamba, 15 de enero de 2023

Sres.

PENTHÁGONO CÍA. LTDA

Presente.

De mi consideración:

Comunico a usted, que el día 03 de enero de 2023, se da inicio al proceso de Auditoría de calidad por el periodo que se comprende entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, teniendo como primer lugar la obtención de información necesaria para este proceso. Es por ello que solicito muy comedidamente se informe al personal de la institución de tal manera que la tesista encargada del trabajo de auditoría pueda realizarlo sin inconvenientes.

Por la atención al presente anticipo mis sinceros agradecimientos,

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR

Elaborado por: VLBB	Fecha: 15/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 15/01/2023

ASUNTO: VISITA PRELIMINAR

OFICIO N° 04-2022 A.C.P

A las 9:00 de la mañana el día 04 de enero del 2023, se realizó la visita a las instalaciones de la empresa Pentágono, ubicada en la Av., Saint Amand Montroe y Segundo Rosero , edificio de 3 pisos, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Dentro de la primera observación se determinó que la empresa consta de instalaciones adecuadas para cada uno de los departamentos , que facilitan el desarrollo de sus actividades. Tomando en cuenta, que a las 8:30 de la mañana el Gerente General, Coordinadora de Departamentos, Jefe de Instalaciones y Jefe de Ventas realizan una reunión para poner al tanto de los pendientes a ejecutar el día. μ

Todo el personal posee un perfil profesional adecuado para los cargos que desempeñan dentro de la entidad objeto de estudio, por lo tanto, el capital humano se encuentra debidamente capacitado que muestra que las operaciones en cada área son de alto desempeño, realizando sus actividades .

La empresa Pentágono ofrece servicios de seguridad física y electrónica, brinda un servicio integral de calidad en seguridad mediante personal altamente calificado y capacitado, además de tener los mejores equipos tecnológicos para atender las más altas exigencias contractuales.

Esta empresa se encuentra presente en Riobamba desde hace ya 21 años. Esta entidad ha sido fundada en el año 2001 actualizándose cada momento sobre el servicio de seguridad y manejando esta con total responsabilidad en todos los tramites sean contables y legales de acuerdo con la ley establecida.

La organización realiza cambios y mejoras que se requieren al interior como: la adquisición de equipos tecnológicos para la complementación de los servicios, la generación de nuevos empleos y el desarrollo integral de todos sus colaboradores.

Siendo las 16h30 se determinó varios importantes para la ejecución de la auditoría de calidad con el Sr. Gerente.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 16/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 16/01/2023

ASUNTO: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

DIRIGIDO A: GERENTE GENERAL

CUESTIONARIO

Usted como gerente de la empresa “PENTHÁGONO CÍA.LTDA” del cantón Riobamba, sírvase indicar si:

1. ¿La empresa cuenta con flujogramas del servicio de seguridad al cliente ?
2. ¿Se han realizado Auditorías de Calidad anteriormente en la empresa?
3. ¿Se ha aplicado Sistemas de Gestión de Calidad en la empresa?
4. ¿Sus clientes se encuentran satisfechos por los servicios que brindan la empresa?
5. ¿Conoce usted sobre las Normas ISO 9001-2015 y por qué aplicarlas?
6. ¿Se han definido políticas de calidad para mejorar los procesos internos de la empresa?
7. ¿Considera usted que una Auditoría de Calidad aplicada a su empresa ayudará a una mejora continua del servicio que ofrecen?
8. ¿Considera usted que una Auditoría de Calidad el servicio de seguridad podrá solventar todas las necesidades del cliente?
9. ¿Considera usted que la Auditoría de Calidad ayudará a corregir posibles deficiencias que afectan a la satisfacción al cliente?
10. ¿Cree usted que con política y objetivos de calidad definidos podría determinar debilidades en la prestación de servicios?

Elaborado por: VLBB	Fecha: 16/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 16/01/2023

ASUNTO: ENTREVISTA

DIRIGIDO A: GERENTE GENERAL

Objetivo: Identificar si la empresa cuenta con políticas, sistemas y objetivos de calidad para la mejora continua de sus procesos y operaciones reflejados en la satisfacción al cliente.

Usted como gerente de la empresa “PENTHÁGONO CÍA.LTDA” del cantón Riobamba, sírvase indicar si:

1. ¿La empresa cuenta con flujogramas del servicio de seguridad al cliente ?

Si, contamos con un flujograma del servicio de seguridad al cliente correctamente establecido y aprobado.

2. ¿Se han realizado Auditorías de Calidad anteriormente en la empresa?

No, debido a que no se ha considerado importante realizarlo, pues, se pensaba que el servicio estaba bien direccionado

3. ¿Se ha aplicado Sistemas de Gestión de Calidad en la empresa?

No, se ha realizado una propuesta, pero no se ha aplicado.

4. ¿Sus clientes se encuentran satisfechos por los servicios que brindan la empresa?

Si, yo considero que recalando nuestro objetivo como empresa al brindar un servicio de seguridad es proteger y salvaguardar el bienestar de la sociedad, nuestros clientes deben ser atendidos con mayor eficiencia y satisfaciendo sus necesidades.

5. ¿Conoce usted sobre las Normas ISO 9001-2015 y por qué aplicarlas?

Si, he realizado cursos sobre Normas ISO 9001-2015 es importante poder aplicarlo en las empresas para evaluar la calidad con la que se está manejando, sin embargo no se ha aplicado en la empresa.

6. ¿Se han definido políticas de calidad para mejorar los procesos internos de la empresa?

Si, se mantiene una política de calidad sobre el mejoramiento a través de los procesos internos que lleva la empresa para poder dar un buen servicio al cliente.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 16/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 16/01/2023

7. ¿Considera usted que una Auditoría de Calidad aplicada a su empresa ayudará a una mejora continua del servicio que ofrecen?

Si, esta auditoría ayudará a la empresa a conocer las debilidades de las operaciones realizadas y permitirá realizar mejoras continuas al servicio que ofertamos, para que nuestros clientes sean satisfechos de una manera eficiente.

8. ¿Considera usted que una Auditoría de Calidad el servicio de seguridad podrá solventar todas las necesidades del cliente?

Si, lo más importante para la empresa es mejorar el servicio que ofrecemos y que nuestros clientes se sienta seguros y satisfechos.

9. ¿Considera usted que la Auditoría de Calidad ayudará a corregir posibles deficiencias que afectan a la satisfacción al cliente?

Si, pero si existiera la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 en la empresa para poder cumplir con lo que establecen estas normas.

10. ¿Cree usted que con política y objetivos de calidad definidos podría determinar debilidades en la prestación de servicios?

Si, si no se cumplen dicha política y objetivos de calidad se verá reflejado en la insatisfacción al cliente.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 16/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 16/01/2023

ASUNTO: REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

OFICIO N° 05-2022 A.C.P

Riobamba, 17 de enero de 2023

Ing.

Fabían Benítez

Presente. –

De mi consideración:

Me dirijo a usted con un atento y cordial salud, a través de la siguiente me permito solicitar de la manera más comedida, se digne facilitarnos la siguiente información necesaria para la realización de la auditoría de calidad a la entidad Pentágono, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

- ✓ Nómina de empleados.
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Base legal que rige a la empresa
- ✓ Análisis de indicadores de desempeño
- ✓ Manual, reglamentos, procedimientos, disposiciones implementadas.
- ✓ Políticas de calidad
- ✓ Planificación de actividades ejecutadas por el personal y sus respectivos informes.
- ✓ Informes de desempeño del trabajo

Atentamente,

Vanesa Lizeth Benítez

Auditor Junior

Elaborado por: VLBB	Fecha: 17/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 17/01/2023

ASUNTO: MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

REMITENTE: Señorita Vanesa Lizeth Benítez Basantes – Auditor Junior

FECHA: 18 de enero de 2023

1. ANTECEDENTES

La empresa Pentágono ofrece servicios de seguridad física y electrónica, brinda un servicio integral de calidad en seguridad mediante personal altamente calificado y capacitado, además de tener los mejores equipos tecnológicos para atender las más altas exigencias contractuales. Esta entidad está ubicada en Riobamba - Chimborazo y ha sido fundada en el año 2001 actualizándose cada momento sobre el servicio de seguridad y manejando esta con total responsabilidad en todos los tramites sean contables y legales de acuerdo con la ley establecida. Consta de 11 trabajadores y de departamentos como: Gerencia, Contabilidad, Técnico, Monitoreo, Sistemas, Recursos Humanos, Taller y Bodega.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

Se efectuará la auditoría de calidad a la empresa PENTHÁGONO CÍA.LTDA, que permita evaluar la existencia de: métodos, políticas, manuales de calidad aplicados en la empresa son idóneos, con el objetivo de la detección de deficiencias, áreas críticas y la identificación de acciones correctivas.

3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Objetivo General:

Ejecutar una Auditoría de calidad a la Empresa Penthágono Cía. Ltda. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2021, mediante la aplicación de fases de auditoría, para verificar el nivel de eficacia en los servicios que presta la compañía y su incidencia en la satisfacción al cliente.

Objetivos Específicos:

- Obtener información relevante a través del estudio y análisis situacional de la organización para determinar los procedimientos de auditoría de manera eficiente y efectiva.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 17/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 17/01/2023

- Evaluar el sistema de control interno y el cumplimiento de requisitos a través de cuestionarios y matrices, para la obtención de evidencia suficiente y competente entre la información obtenida y los criterios establecidos.
- Establecer las no conformidades y acciones correctivas, una vez ejecutadas las fases de auditoría, a través del informe final, para que la empresa se oriente a un proceso de mejora continua en sus operaciones y prestación de servicios.

4. ALCANCE DE AUDITORÍA

El alcance de la auditoría de calidad en la empresa Pentágono Cía. Ltda comprende los procesos operativos y de apoyo establecidos en el mapa de procesos, lo cual, se analizará en el periodo 2021.

5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

La empresa Pentágono ofrece servicios de seguridad física y electrónica, brinda un servicio integral de calidad en seguridad mediante personal altamente calificado y capacitado, además de tener los mejores equipos tecnológicos para atender las más altas exigencias contractuales. Esta entidad está ubicada en Riobamba - Chimborazo y ha sido fundada en el año 2001 actualizándose cada momento sobre el servicio de seguridad y manejando esta con total responsabilidad en todos los tramites sean contables y legales de acuerdo con la ley establecida. Consta de 11 trabajadores y de departamentos como: Gerencia, Contabilidad, Técnico, Monitoreo, Sistemas, Recursos Humanos, Taller y Bodega.

6. PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

- Ministerio del Interior: Permisos de Operaciones
- Comando Conjunto de las FF.AA: Autorización para establecerse a nivel nacional.
- Comando Conjunto de las FF.AA: Permisos para obtención de Armas
- Departamento de control de Organizaciones de Seguridad Privada COSP: Permiso de Utilización de Uniformes y Equipos de seguridad.
- Ministerio de Relaciones Laborales.
- Superintendencia de Compañías.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 17/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 17/01/2023

- Uso de Frecuencias de Radio a Nivel Nacional emitida por la SENATEL.
- RUC emitido por el SRI

7. MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Ofrecer un servicio completo de calidad en seguridad a través de un personal altamente calificado y competente, a más de poseer excelentes equipos tecnológicos para atender exigencias contractuales y expectativas de los clientes.

Visión

Ser una empresa líder en servicios integrales de seguridad privada y electrónica, expandiéndonos en el mercado con mejoras a nivel tanto local como nacional con presencia de valores y actividades que nos permitan satisfacer a nuestros clientes.

8. PRINCIPALES ACTIVIDADES

Las principales actividades de la empresa Pentágono son la instalación, monitoreo y seguridad de guardianía para los clientes que lo soliciten, a través de un contrato de servicios y así realizar una visita técnica para la ejecución de todos los procesos.

9. FUNCIONARIOS PRINCIPALES

Gerente General	Ing. Fabían Benítez
Coordinadora departamental	Ing. Paola Benítez
Accionista Mayoritaria	Ing. Liliam Basantes

Elaborado por: VLBB	Fecha: 17/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 17/01/2023

10. ESTRUCTURA ORGÁNICA



11. METODOLOGÍA DE TRABAJO

- Aplicación de métodos de evaluación de control interno: cuestionario coso III.
- Entrevista a la máxima autoridad.
- Encuestas a los trabajadores de la empresa.

12. DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Archivo Permanente												
Archivo Corriente												
Planificación												
Ejecución												
Comunicación de Resultados												

Elaborado por: VLBB	Fecha: 17/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 17/01/2023

13. RECURSOS PARA UTILIZAR

a. Recursos Humanos

Supervisor	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
Jefe de Equipo	Ing. María Auxiliadora Falconí Tello
Tesista	Vanesa Lizeth Benítez Basantes

b. Recursos Materiales

Hojas de Papel Bond
Computadora
Impresiones
Transporte y Movilización

14. PUNTO DE INTERES PARA EL EXAMEN

Con base a la planificación estratégica de la empresa, la calidad con la que se manejan los procesos de la empresa es deficiente, pues al no tener un sistema de gestión de calidad establecido carece de un control sin normativa que las rijan, y un manual de calidad que ayude a el desenvolvimiento de procesos de: Instalación, monitoreo y guardianía.

15. TIEMPO ESTIMADO

Se ha asignado un tiempo de 60 días para la ejecución de la auditoría.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 17/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 17/01/2023

ANÁLISIS SITUACIONAL

FORTALEZAS: Elementos que ayudan a una organización sobresalir en un mercado, incluso más que sus competidores, que serán vistos muy nivelados.		
F1	Instalaciones e infraestructura cómodas y adecuadas.	La empresa Pentágono posee instalaciones adecuadas para el correcto desenvolvimiento de las actividades y procesos a ejecutar para la satisfacción al cliente
F2	Tecnología de punta para mejor atención al cliente.	Las tecnologías utilizadas por la empresa Pentágono cumplen una función muy importante dentro de sus actividades, pues, ofrecen dispositivos novedosos y duraderos.
F3	Adquisición oportuna de equipos e insumos de sistemas de alarma y cámaras	La empresa al contar con equipos nuevos y adecuados permite crear seguridad al cliente que el servicio otorgado será eficiente
F4	Buenas relaciones laborales entre colaboradores.	Tener buenas relaciones laborales permite a la empresa gestionar de manera exitosa el cumplimiento de sus metas y objetivos empresariales fomentando la productividad.
F5	Relaciones y comunicación eficiente entre departamentos.	La empresa fomenta una buena comunicación entre departamentos para un buen establecimiento de mejoras organizacionales e incrementar el trabajo sincronizado de cada uno de ellos.
F6	Atención al cliente las 24 horas del día	Es una ventaja que la empresa brinda un servicio que atienda cualquier hora del día a su cliente, pues, se está al tanto de las necesidades que pueda solicitar.

COMENTARIO:

Como se puede apreciar, la empresa tiene varias fortalezas que la han posicionado en el mercado como una de las organizaciones de seguridad más recomendables, no solo por su atención sino también por su desarrollo, innovación e instalaciones en los que se desenvuelven, dando más confianza a sus consumidores.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

ANÁLISIS SITUACIONAL

OPORTUNIDADES: Factores externos a la empresa que simbolizan un entorno positivo y beneficiario para que la misma aproveche y saque a relucir sus factores ante la competencia.

O1	Índice alto de delincuencia en la ciudad y país	Actualmente, la ciudad ha incrementado el índice de robos y delincuencia, por lo que, tanto personas que poseen locales comerciales como casas sin ningún tipo de seguridad optan por contratar el servicio de vigilancia a este tipo de empresas.
O2	Precios más bajos que los de la competencia.	Los precios que la competencia ofrece a los clientes pueden resultar muy altos y no adecuarse a la economía de los mismos, por tanto, ofrecer precios que estén a la altura del cliente produce más ventas.
O3	Innovación e incremento de equipos y software de seguridad permite mejorar el servicio	El desarrollo de la tecnología permite a la empresa mejorar la calidad de su servicio
O4	Alianza estratégica	El fortalecimiento de los objetivos comerciales compartiendo conocimientos y recursos para el beneficio mutuo
O5	Aumento en la solicitud del servicio en todo el territorio nacional.	Incremento de ingresos a través de la oferta del servicio que brinda la empresa para la seguridad de sus clientes.
O6	Nuevos mercados	Proporcionar nuevos planes de crecimiento brindando un servicio de calidad y satisfaciendo nuevas necesidades

COMENTARIO:

La empresa Pentágono tiene múltiples oportunidades para poder crecer y mejorar su imagen dentro del mercado, comprendiendo todo lo que involucra un negocio de seguridad y vigilancia y posicionarse en una de las mejores empresas del Ecuador.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

ANÁLISIS SITUACIONAL

DEBILIDADES: Factores internos, que una empresa experimenta pero no es nada ventajoso ante un mercado, pues, se ubica en posición de inferioridad con su competencia.		
D1	Ausencia de Políticas que afectan el funcionamiento eficiente de la compañía.	El no tener políticas establecidas impiden que la empresa cumpla con las actividades establecidas así como también mejorar su desempeño
D2	Inexistencia de evaluaciones de desempeño	La evaluación de desempeño es un punto clave para descubrir el desenvolvimiento de los empleados, pues al no realizarlo, impide corregir oportunamente las desviaciones de los procesos.
D3	Ausencia de un sistema de Gestión de calidad	Un sistema de gestión de calidad optimiza los procesos y satisfacción al cliente, por lo que, la ausencia de la misma puede afectar a la productividad de la empresa.
D4	Niveles bajos de satisfacción laboral	Al no existir motivación para los empleados puede llegar a renuncias y baja productividad
D5	Falta de coordinación entre la Gerencia y el J. Administrativo y Financiero afecta el desempeño de los colaboradores	Se considera una debilidad que no exista una buena gestión y comunicación, pues, se genera conflictos y discusiones dentro de la empresa.
D6	Falta de políticas de optimización y control de recursos	La empresa carece de políticas de optimización y control de recursos que guíen los procesos de la entidad para la mejora continua de la entidad.

COMENTARIO:

Las debilidades de la empresa son varias, ya que, al no tener un sistema de gestión de calidad limita a la misma generar un control eficiente de los procesos, así mismo, la ausencia de evaluaciones de desempeño y políticas provoca efectos negativos que no da cumplimiento a las actividades de la empresa.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

ANÁLISIS SITUACIONAL

AMENAZAS: Factores externos que tiene en desventaja a la empresa, como los problemas, desafíos que puede atravesar. Son situaciones negativas para la organización que pueden poner en peligro el futuro de la misma.		
A1	Terminación de contratos y salida de clientes	Es una desventaja que el cliente se retire de los servicios que brinda la empresa, pues, se determina que la competencia está realizando ofertas más convenientes.
A2	Creación de nuevas empresas de seguridad electrónica y competencia desleal	A nivel nacional, se ha incrementado empresas que brindan servicios de seguridad, por lo que, los clientes se direccionan más por el precio que por la calidad del servicio.
A3	Dificultades financieras y legales generadas de los requerimientos y regulaciones derivadas de la Ley de Seguridad Privada y Mandato y la debilidad ante el apego de esta normativa.	Las leyes relacionadas a la seguridad pueden dificultar el funcionamiento de la empresa, pues, se requiere de permisos para su ejecución de actividades, caso contrario, podrá ser multado e incluso clausurado.
A4	Proveedores de equipos compartidos con empresas competidoras.	Resulta muy complicado que la competencia adquiera los mismos equipos, pues, dependerá mucho de la calidad del servicio que se ofrezca y precios para que no elijan a la competencia.

COMENTARIO:

La empresa debe mitigar los riesgos que pueden ser consecuentes de las amenazas, ya que, puede resultar negativo para el crecimiento y desarrollo, e incluso puede llegar a afectar en el posicionamiento que tiene la organización dentro del mercado.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

MATRIZ CORRELACIÓN - FO

AS
5/11

FO		O1	O2	O3	O4	O5	O6	TOTAL	
		Índice alto de delincuencia en la ciudad y país	Precios más bajos que los de la competencia.	Innovación e incremento de equipos y software de seguridad permite mejorar el servicio	Alianza estratégica	Aumento en la solicitud del servicio en todo el territorio nacional.	Nuevos mercados		Porcentaje
F1	Instalaciones e infraestructura cómodas y adecuadas.	1	1	1	3	3	3	12	15%
F2	Tecnología de punta para mejor atención al cliente.	1	1	5	1	3	1	12	15%
F3	Adquisición oportuna de equipos e insumos de sistemas de alarma y cámaras	1	3	5	3	1	1	14	18%
F4	Buenas relaciones laborales entre colaboradores.	1	1	1	5	1	1	10	13%
F5	Relaciones y comunicación eficiente entre departamentos.	1	1	1	5	3	3	14	18%
F6	Atención al cliente las 24 horas del día	1	1	1	3	5	5	16	21%
TOTAL		6	8	14	20	16	14	78	100,00%
PORCENTAJE		8%	10%	18%	26%	21%	18%	100%	

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

MATRIZ CORRELACIÓN - DA

DA		A1	A2	A3	A4	TOTAL	
		Terminación de contratos y salida de clientes	Creación de nuevas empresas de seguridad electrónica y competencia desleal	Dificultades financieras y legales generadas de los requerimientos y regulaciones derivadas de la Ley de Seguridad Privada y Mandato y la debilidad ante el apego de esta normativa.	Proveedores de equipos compartidos con empresas competidoras.		Porcentaje
D1	Ausencia de Políticas que afectan el funcionamiento eficiente de la compañía.	3	1	1	1	6	11%
D2	Inexistencia de evaluaciones de desempeño	5	2	2	2	11	21%
D3	Ausencia de un sistema de Gestión de calidad	5	3	1	1	10	19%
D4	Niveles bajos de satisfacción laboral	5	3	1	1	10	19%
D5	Falta de coordinación entre la Gerencia y el J. Administrativo y Financiero afecta el desempeño de los colaboradores	3	3	1	1	8	15%
D6	Falta de políticas de optimización y control de recursos	3	3	1	1	8	15%
TOTAL		24	15	7	7	53	100,00%
PORCENTAJE		45%	28%	13%	13%	100%	

Elaborado por: VLBB

Fecha: 18/01/2023

Revisado por: J.A/M.F

Fecha: 18/01/2023

ANÁLISIS SITUACIONAL

MATRIZ DE PRIORIDADES

VARIABLES INTERNAS		
	CÓDIGO	FORTALEZAS
21%	F6	Atención al cliente las 24 horas del día
18%	F5	Relaciones y comunicación eficiente entre departamentos.
18%	F3	Adquisición oportuna de equipos e insumos de sistemas de alarma y cámaras
15%	F1	Instalaciones e infraestructura cómodas y adecuadas.
15%	F2	Tecnología de punta para mejor atención al cliente.
13%	F4	Buenas relaciones laborales entre colaboradores.

VARIABLES INTERNAS		
	CÓDIGO	DEBILIDADES
19%	D2	Inexistencia de evaluaciones de desempeño
19%	D3	Ausencia de un sistema de Gestión de calidad
19%	D4	Niveles bajos de satisfacción laboral
15%	D5	Falta de coordinación entre la Gerencia y el J. Administrativo y Financiero afecta el desempeño de los colaboradores
15%	D6	Falta de políticas de optimización y control de recursos
12%	D1	Ausencia de Políticas que afectan el funcionamiento eficiente de la compañía.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

ANÁLISIS SITUACIONAL

VARIABLES EXTERNAS		
	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
24%	O4	Alianza estratégica
19%	O5	Aumento en la solicitud del servicio en todo el territorio nacional.
17%	O3	Innovación e incremento de equipos y software de seguridad permite mejorar el servicio
17%	O6	Nuevos mercados
14%	O1	Índice alto de delincuencia en la ciudad y país
10%	O2	Precios más bajos que los de la competencia.

VARIABLES EXTERNAS		
	CÓDIGO	AMENAZAS
46%	A1	Terminación de contratos y salida de clientes
29%	A2	Creación de nuevas empresas de seguridad electrónica y competencia desleal
13%	A3	Dificultades financieras y legales generadas de los requerimientos y regulaciones derivadas de la Ley de Seguridad Privada y Mandato y la debilidad ante el apego de esta normativa.
12%	A4	Proveedores de equipos compartidos con empresas competidoras.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN-IMPACTO				
	DEBILIDADES		EQUILIBRIO	FORTALEZAS	
	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD		GRAN FORTALEZA	FORTALEZA
D2	Inexistencia de evaluaciones de desempeño	●			
D3	Ausencia de un sistema de Gestión de calidad	●			
D4	Niveles bajos de satisfacción laboral	●			
D5	Falta de coordinación entre la Gerencia y el J. Administrativo y Financiero afecta el desempeño de los colaboradores		●		
D6	Falta de políticas de optimización y control de recursos		●		
D1	Ausencia de Políticas que afectan el funcionamiento eficiente de la compañía.		●		
F6	Atención al cliente las 24 horas del día			●	
F5	Relaciones y comunicación eficiente entre departamentos.			●	
F3	Adquisición oportuna de equipos e insumos de sistemas de alarma y cámaras			●	
F1	Instalaciones e infraestructura cómodas y adecuadas.			●	
F2	Tecnología de punta para mejor atención al cliente.				●
F4	Buenas relaciones laborales entre colaboradores.				●
TOTAL		3	3	4	2
PORCENTAJE		50,00%	50,00%	66,67%	33,33%
<p>Se puede identificar dentro del entorno interno, que existe un equilibrio porcentual en cuanto a las debilidades y fortalezas de la empresa, es por ello que la empresa debe tener en consideración actividades que permitan potenciar las fortalezas ya existentes, y disminuir las debilidades a través de acciones correctivas; de tal manera, que se pueda obtener un óptimo desarrollo del perfil interno de la empresa Pentágono Cía. Ltda</p>					

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

MATRIZ PERFIL ESTRETÉGICO EXTERNO

	ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACIÓN-IMPACTO				
		AMENAZAS		EQUILIBRIO	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA		GRAN OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD
A1	Terminación de contratos y salida de clientes	●				
A2	Creación de nuevas empresas de seguridad electrónica y competencia desleal	●				
A3	Dificultades financieras y legales generadas de los requerimientos y regulaciones derivadas de la Ley de Seguridad Privada y Mandato y la debilidad ante el apego de esta normativa.		●			
A4	Proveedores de equipos compartidos con empresas competidoras.		●			
O4	Alianza estratégica				●	
O5	Aumento en la solicitud del servicio en todo el territorio nacional.				●	
O3	Innovación e incremento de equipos y software de seguridad permite mejorar el servicio				●	
O6	Nuevos mercados				●	
O1	Índice alto de delincuencia en la ciudad y país					●
O2	Precios más bajos que los de la competencia.					●
TOTAL		2	2		4	2
PORCENTAJE		50,00%	50,00%	100,00%	66,67%	33,33%
<p>En cuanto al perfil externo, se puede observar que la empresa cuenta con un balance en oportunidades y amenazas, no obstante, existe un porcentaje de 33.33% oportunidad y 16.67% de gran oportunidad, es por ello que la entidad debe buscar los medios para acercarse al cumplimiento de oportunidades y preparar planificación de gestión de riesgos para disminuir las amenazas.</p>						

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Atención al cliente las 24 horas del día	Alianza estratégica
Relaciones y comunicación eficiente entre departamentos.	Aumento en la solicitud del servicio en todo el territorio nacional.
Adquisición oportuna de equipos e insumos de sistemas de alarma y cámaras	Innovación e incremento de equipos y software de seguridad permite mejorar el servicio
Instalaciones e infraestructura cómodas y adecuadas.	Nuevos mercados
Tecnología de punta para mejor atención al cliente.	Índice alto de delincuencia en la ciudad y país
Buenas relaciones laborales entre colaboradores.	Precios más bajos que los de la competencia.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Inexistencia de evaluaciones de desempeño	Terminación de contratos y salida de clientes
Ausencia de un sistema de Gestión de calidad	Creación de nuevas empresas de seguridad electrónica y competencia desleal
Niveles bajos de satisfacción laboral	Dificultades financieras y legales generadas de los requerimientos y regulaciones derivadas de la Ley de Seguridad Privada y Mandato y la debilidad ante el apego de esta normativa.
Falta de coordinación entre la Gerencia y el J. Administrativo y Financiero afecta el desempeño de los colaboradores	Proveedores de equipos compartidos con empresas competidoras.
Falta de políticas de optimización y control de recursos	
Ausencia de Políticas que afectan el funcionamiento eficiente de la compañía.	

Elaborado por: VLBB	Fecha: 18/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 18/01/2023

FASE II: EJECUCIÓN



ÍNDICE

Cuestionario de Control Interno: COSO III	CCI
Evaluación de Sistema de Control Interno	ECI
Descripción del proceso Instalación Electrónica	DP
Flujograma del proceso de Instalación Electrónica	FJ
Descripción del proceso Monitoreo	DP
Flujograma del proceso de Monitoreo	FJ
Descripción del proceso Venta	DP
Flujograma del proceso de Venta	FJ
Descripción del proceso Contabilidad	DP
Flujograma del proceso de Contabilidad	FJ
Descripción del proceso Recursos Humanos	DP
Flujograma del proceso de Recursos Humanos	FJ
Descripción del proceso Sistemas	DP
Flujograma del proceso de Sistemas	FJ
Lista de Verificación según Norma ISO 90001:2015	LV
Hoja de Hallazgos	HH

Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 19/01/2023

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Pentágono Cía. Ltda

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2021

COMPONENTE: Entorno de Control

Principios	N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1	¿Se ha establecido políticas para el funcionamiento eficiente de las actividades de la empresa?		X	H1: Ausencia de políticas para el funcionamiento de las actividades
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión	2	¿Se han definido procedimientos de control para cada una de las actividades?		X	H2: No se definen procedimientos de control para las actividades
Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	3	¿La empresa cuenta con manuales de control interno?	X		
Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia	4	¿El personal se capacita periódicamente para que realicen con calidad sus actividades?	X		
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	5	¿Existe control en la información de la empresa?	X		
		TOTAL	Σ	3	2

H: Hallazgo

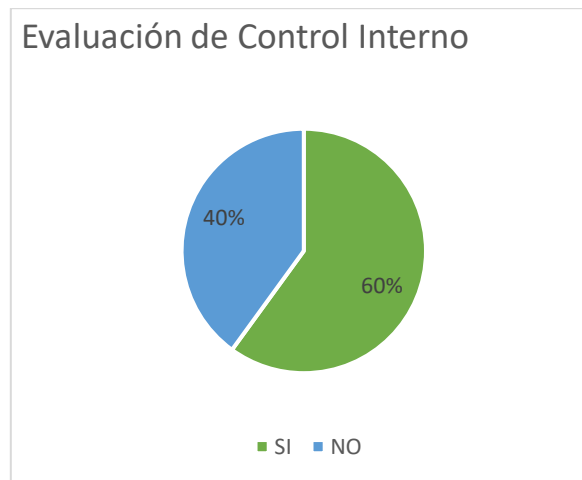
Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A.M.F	Fecha: 19/01/2023

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100 = \frac{3}{5} = 60,00\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza} = 100\% - 60,00\% = 40,00\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%



Análisis:

En el componente de Entorno de control existe un nivel de confianza de 60%, lo que, demuestra compromiso con las normas, procesos y estructuras que ayudan al control interno de la empresa cumplir con las responsabilidades y actividades planteadas; y un nivel de riesgo del 40%, que implica la ausencia de políticas para el funcionamiento de las actividades, lo que, no permite realizar de manera eficiente las operaciones. De igual manera, no se definen procedimientos de control para las actividades, lo que, no permite alcanzar los objetivos empresariales establecidos.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A.M.F	Fecha: 19/01/2023

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Pentágono Cía. Ltda

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2021

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

Principios	N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
Principio 6: Especifica objetivos relevantes	1	¿Los procesos y actividades de la empresa están acorde a los objetivos empresariales?	X		
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	2	¿La empresa cuenta con un plan de mitigación de los riesgos internos y externos?		X	H3: No existe actividades para mitigar los riesgos
	3	¿Se evalúan los riesgos existentes y futuros que pueden llegar a afectar a las actividades?	X		
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	4	¿Se observa el impacto de los riesgos que hayan ocurrido?	X		
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	5	¿Se consideran los riesgos que afectan a la filosofía de la empresa ?	X		
TOTAL		Σ	4	1	

H: Hallazgo

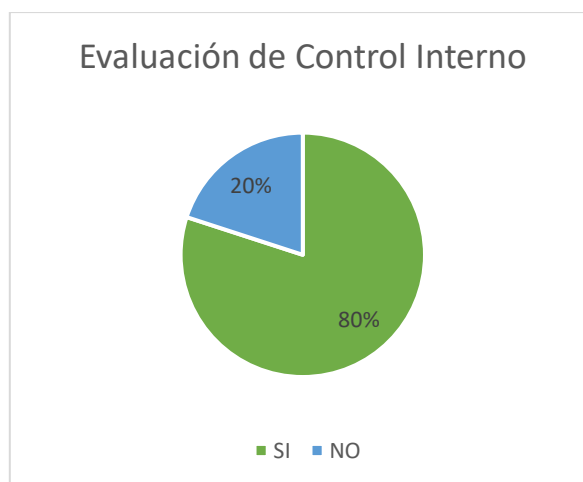
Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 19/01/2023

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100 = \frac{4}{5} = 80,00\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza} = 100\% - 80,00\% = 20,00\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%



Análisis:

En el componente Evaluación de Riesgos existe un nivel de confianza de 80%, lo que, demuestra que la empresa provee y aborda los riesgos que pueden llegar a afectar el cumplimiento de objetivos empresariales; y un nivel de riesgo del 20%, ya que, no existe un plan de contingencia, por tanto, los riesgos que pueden llegar a ocurrir o hayan ocurrido dentro de la empresa, que han sido tratados y analizados no cuentan con un plan y/o actividades que ayuden a disminuir de manera efectiva.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 19/01/2023

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Pentágono Cía. Ltda

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2021

COMPONENTE: Actividades de Control

Principios	N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	1	¿Cuentan con actividades de control para verificar el cumplimiento de las actividades asignadas?	X		
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.	2	¿Pentágono maneja sus procesos bajo sistemas de control de calidad y tecnológicos?	X		
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos	3	¿La empresa lleva un registro de todos los clientes que ingresan?	X		
	4	¿Posee indicadores de gestión para evaluar su rendimiento?		X	H4: No se manejan con indicadores para medir el cumplimiento
Principio 13: Usa información relevante	5	¿La información recopilada está acorde a los objetivos y metas de la empresa?	X		
TOTAL		Σ	4	1	

H: Hallazgo

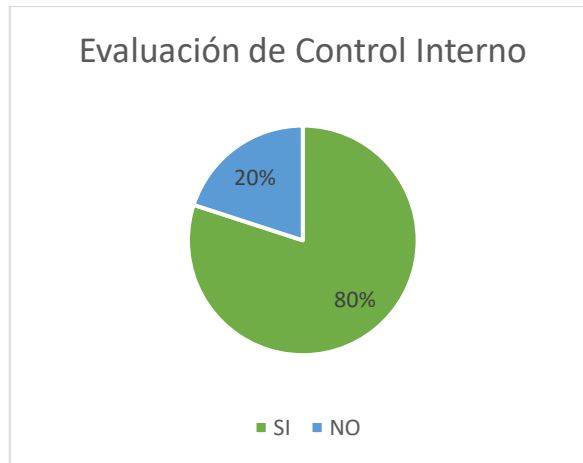
Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 19/01/2023

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100 = \frac{4}{5} = 80,00\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza} = 100\% - 80,00\% = 20,00\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%



Análisis:

En el componente Actividades de Control tiene un nivel de confianza del 80%, lo que, demuestra que existen políticas y procedimientos que ayudan a la empresa a ejecutar sus actividades de forma razonable y prevenir los riesgos; y un nivel de riesgo del 20%, ya que, no existe herramientas para evaluar el rendimiento y de cumplimiento de objetivos y actividades que se realiza, pues, uno de los más efectivos son los indicadores de gestión que al no tenerlos en una empresa, no se determinara el nivel de desempeño de operaciones que se ha propuesto ejecutar la organización.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 19/01/2023

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Pentágono Cía. Ltda

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2021

COMPONENTE: Información y Comunicación

Principios	N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
Principio 14: Comunica internamente	1	¿Se muestra con regularidad la información generada dentro de la empresa para el cumplimiento de objetivos?	X		
	2	¿Se comunica rigurosamente la información a la máxima autoridad?	X		
	3	¿La empresa lleva un registro y archivo adecuado de la información de cada departamento?	X		
Principio 15: Comunica externamente	4	¿La empresa lleva un registro correcto y adecuado de la información de proveedores y clientes?	X		
	5	¿La comunicación con los clientes y proveedores externos es adecuada y pertinente?	X		
		TOTAL	Σ 5	0	

H: Hallazgo

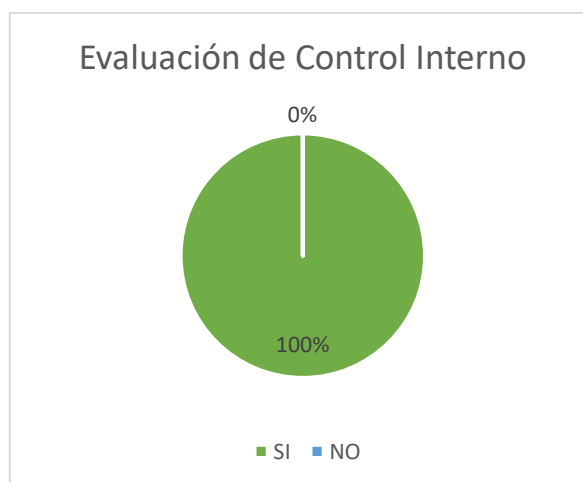
Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 19/01/2023

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100 = \frac{5}{5} = 100,00\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza} = 100\% - 100,00\% = 00,00\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%



Análisis:

En el componente de Información y Comunicación tiene un nivel de confianza del 100%, lo que, demuestra que la empresa administra su información de manera confidencial y correcta, ya que, la misma puede ser utilizada para desenvolver mejor en el mercado, identificando sus fortalezas y debilidades siendo estas comunicadas con el personal de la empresa para una buena toma de decisiones direccionadas al cumplimiento de metas, actividades y objetivos empresariales, para la satisfacción al cliente.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A.M.F	Fecha: 19/01/2023

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Pentágono Cía. Ltda

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2021

COMPONENTE: Monitoreo

Principios	N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes	1	¿Se realizan evaluaciones de desempeño a los departamentos para supervisar su cumplimiento?		X	H5: Falta de evaluaciones de desempeño a cada departamento
	2	¿El Gerente monitorea las distintas áreas de la empresa acuerdo al grado de prioridad?	X		
	3	¿Existe un papel de control para cada jefe de departamento?	X		
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	4	¿Se monitorea de manera continua las deficiencias encontradas en la entidad?	X		
	5	¿El gerente general de la empresa monitorea los diferentes departamentos según el grado de prioridad?	X		
	TOTAL	Σ	4	1	

H: Hallazgo

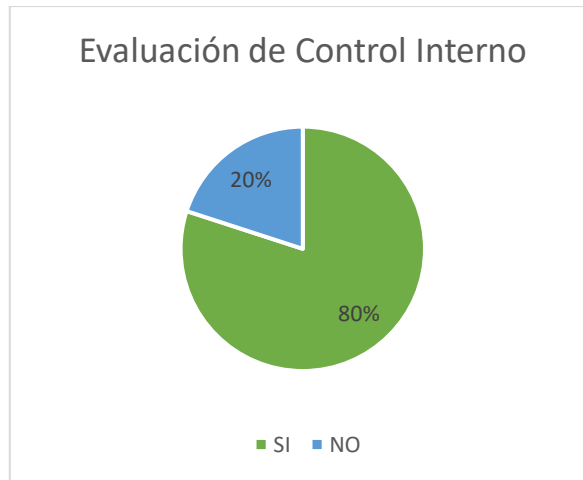
Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 19/01/2023

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100 = \frac{4}{5} = 80,00\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza} = 100\% - 80,00\% = 20,00\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%



Análisis:

En el componente de Supervisión de sistemas de control – Monitoreo existe un nivel de confianza del 80%, lo que, demuestra que la empresa incorpora el mejoramiento continuo en todas sus actividades con las evaluaciones que permitan detectar deficiencias en las operaciones; y un nivel de riesgo del 20%, lo cual, no realizan una evaluación a los departamentos, lo que, puede llegar afectar el proceso de prestación de servicios que se oferta y en sí verse reflejada una insatisfacción a los clientes, pues, no se conoce si cada uno de los departamentos estén realizando bien sus operaciones.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 19/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 19/01/2023

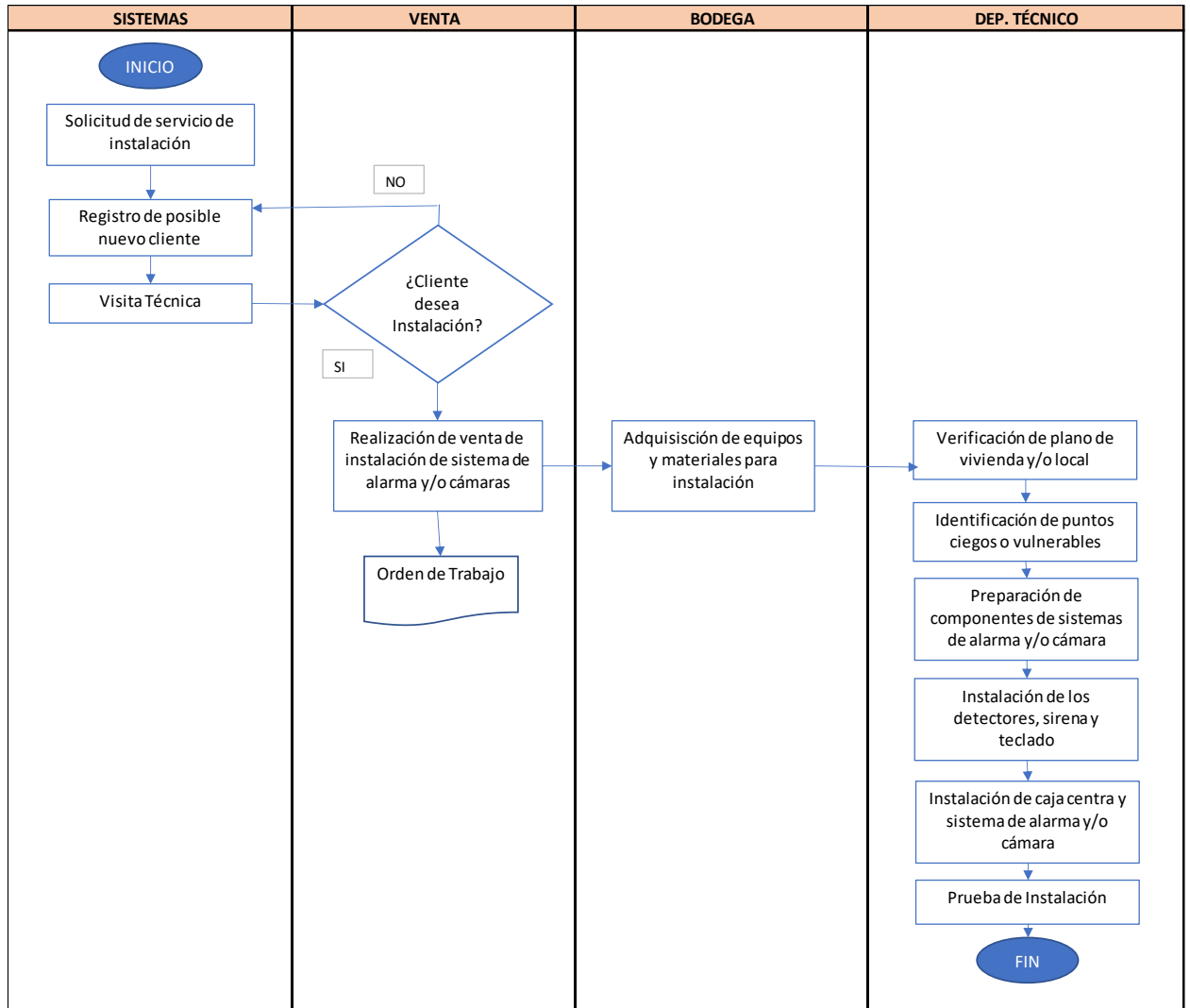
PROCEDIMIENTOS DE INSTALACIÓN ELECTRÓNICA

Los procedimientos de la instalación electrónica ayudan a este proceso a organizarse a través de un conjunto de operaciones y actividades secuenciales según el responsable de su ejecución, en este caso, el jefe técnico y ayudantes, por lo que los procedimientos son:

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESO OPERATIVO	INSTALACIÓN ELECTRÓNICA	Solicitud de instalación electrónica
		Registro de datos del posible nuevo cliente
		Realización de venta de servicio de instalación
		Abastecimiento de equipos para la instalación del servicio
		Verificación de plano de vivienda y/o local
		Identificación de puntos ciegos o vulnerables
		Preparación de componentes de sistemas de alarma
		Instalación de los dispositivos de alarma y/o cámaras
		Instalación de sistemas
		Prueba de instalación

Elaborado por: VLBB	Fecha: 22/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 22/01/2023

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INSTALACIÓN ELECTRÓNICA



Elaborado por: VLBB	Fecha: 22/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 22/01/2023

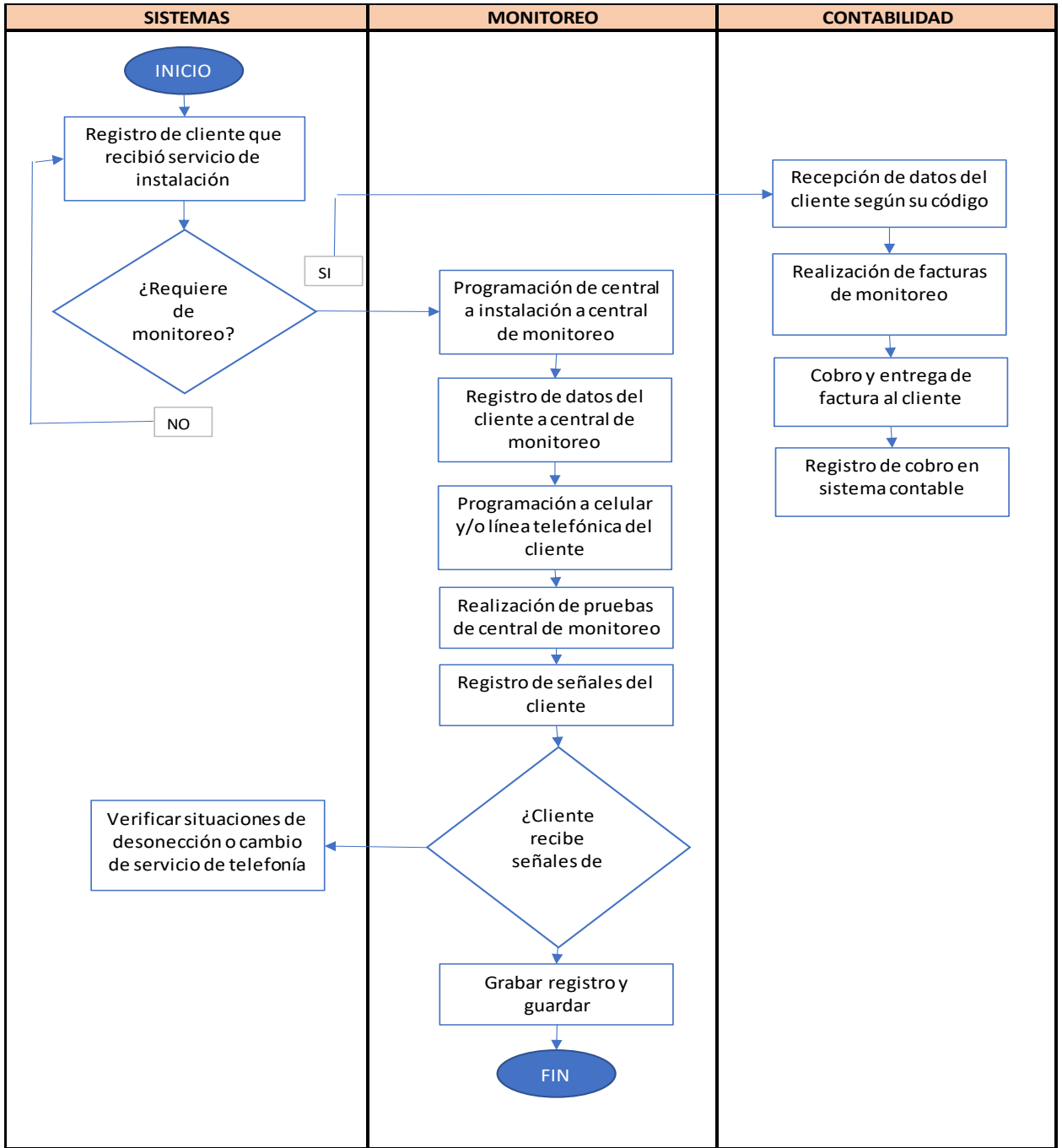
PROCEDIMIENTOS DE MONITOREO

Los procedimientos de monitoreo ayudan a este proceso a organizarse a través de un conjunto de operaciones y actividades secuenciales según el responsable de su ejecución, en este caso, el jefe de monitoreo y monitoristas, por lo que los procedimientos son:

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESO OPERATIVO	MONITOREO	Registro cliente que recibió instalación de sistema
		Programación de central de instalación a central de monitoreo
		Programación a celular y/o línea telefónica del cliente
		Elaboración de pruebas de central de monitoreo
		Registro de señales al cliente
		Verificación de desconexión o cambio de servicio del cliente (en caso de no recibir señales)
		Grabar registro y guardar en el sistema de monitoreo

Elaborado por: VLBB	Fecha: 23/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 23/01/2023

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE MONITOREO



Elaborado por: VLBB	Fecha: 23/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 23/01/2023

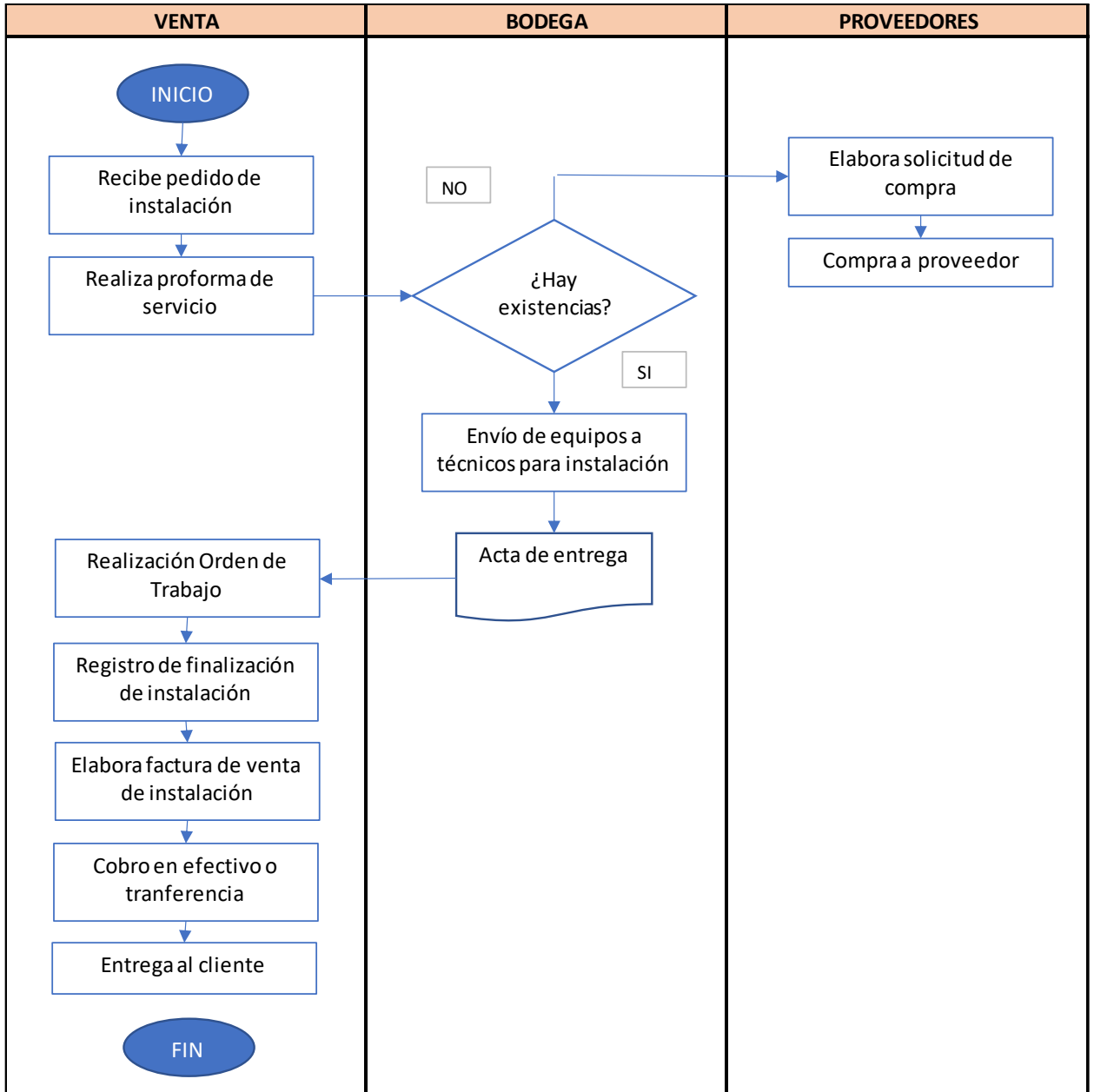
PROCEDIMIENTOS DE VENTAS

Los procedimientos de ventas ayudan a este proceso a organizarse a través de un conjunto de operaciones y actividades secuenciales según el responsable de su ejecución, en este caso, el jefe de ventas y vendedores, por lo que los procedimientos son:

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESO OPERATIVO	VENTAS	Recibo pedido de instalación.
		Elaboración de proforma de servicio.
		Envío de equipos a técnicos para instalación.
		Elaboración de Acta de entrega.
		Elaboración de Orden de Trabajo
		Registro de finalización de instalación
		Elaboración de factura de venta de instalación
		Cobro en efectivo a transferencia
		Entrega al Cliente

Elaborado por: VLBB	Fecha: 24/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 24/01/2023

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA



Elaborado por: VLBB	Fecha: 24/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 24/01/2023

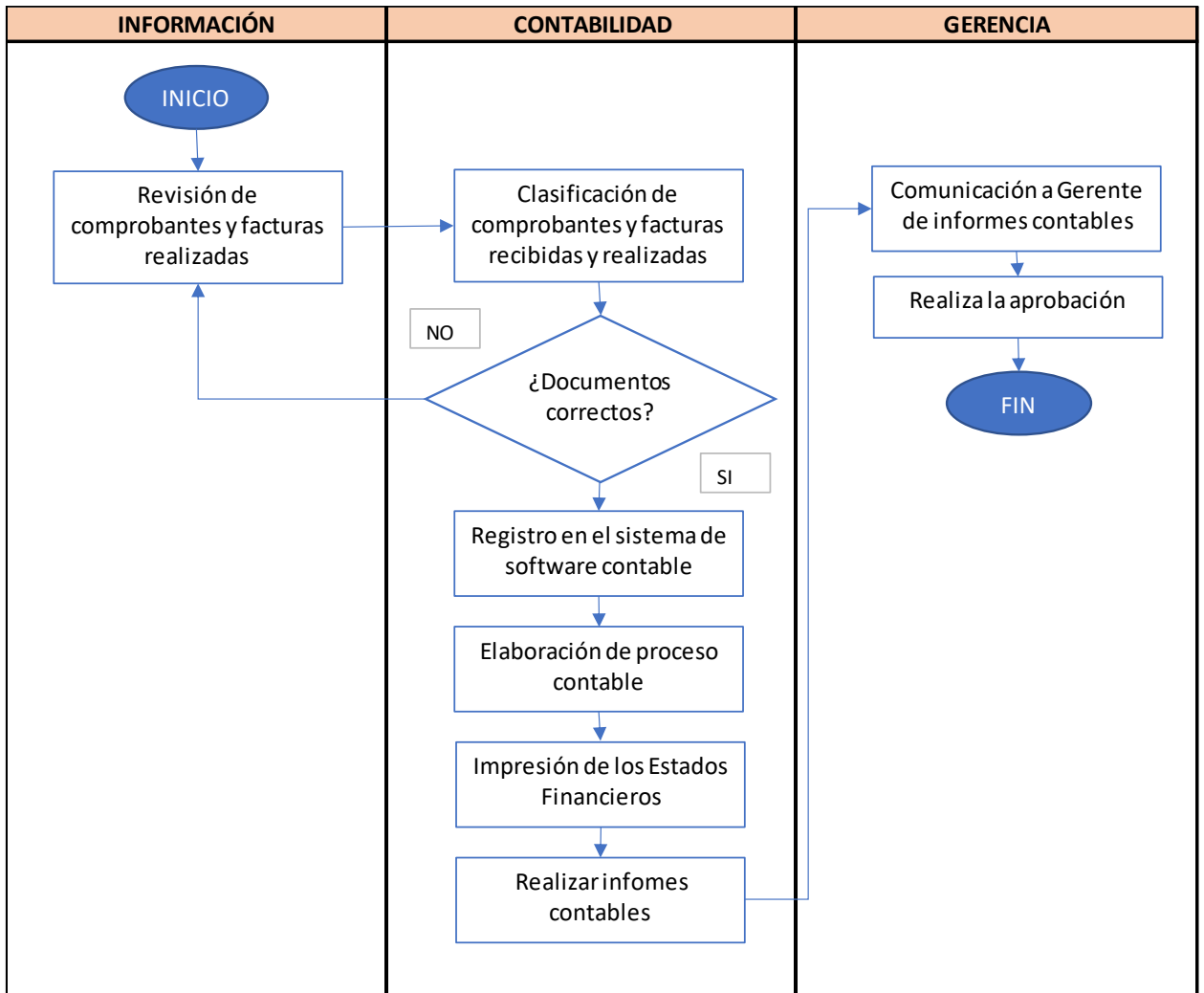
PROCEDIMIENTOS DE CONTABILIDAD

Los procedimientos de contabilidad ayudan a este proceso a organizarse a través de un conjunto de operaciones y actividades secuenciales según el responsable de su ejecución, en este caso, el contador y auxiliar contable, por lo que los procedimientos son:

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESO APOYO	CONTABILIDAD	Revisión de comprobantes y facturas realizadas
		Clasificación de comprobantes y facturas recibidas y realizadas
		Registro en el sistema de software contable
		Elaboración de proceso contable
		Impresión de los Estados Financieros
		Realización de informes contables
		Comunicación a Gerente de informes contables
		Realización de Aprobación

Elaborado por: VLBB	Fecha: 25/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 25/01/2023

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE CONTABILIDAD



Elaborado por: VLBB	Fecha: 25/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 25/01/2023

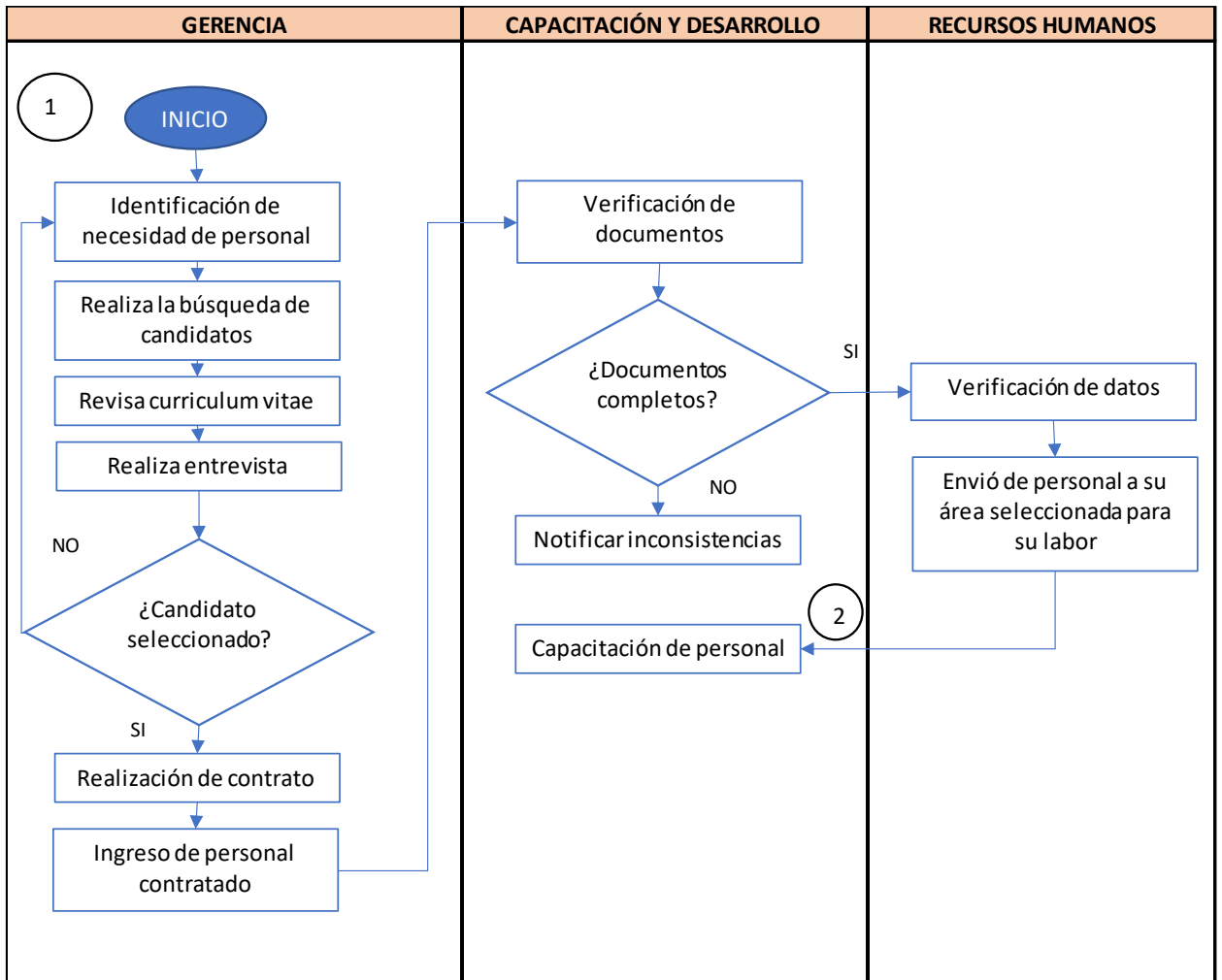
PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS

Los procedimientos de recursos humanos ayudan a este proceso a organizarse a través de un conjunto de operaciones y actividades secuenciales según el responsable de su ejecución, en este caso, el jefe de talento humano, por lo que los procedimientos son:

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESO APOYO	RECURSOS HUMANOS	Identificación de necesidades de personal
		Búsqueda de candidatos
		Revisión de Curriculum vitae
		Elección de candidato
		Elaboración de contrato de trabajo
		Ingreso de personal contratado
		Verificación de documentos
		Envío a personal a sus áreas seleccionadas para su labor
		Capacitación de personal

Elaborado por: VLBB	Fecha: 26/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 26/01/2023

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE RECURSOS HUMANOS



Elaborado por: VLBB	Fecha: 26/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 26/01/2023

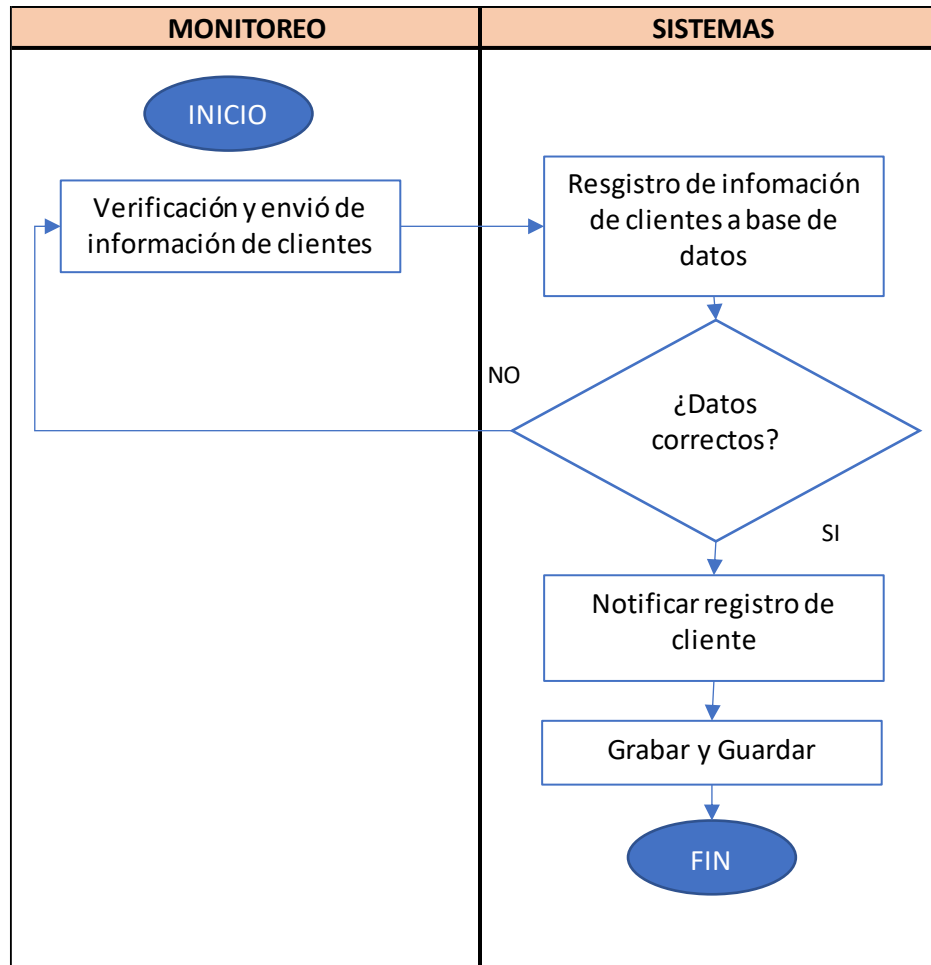
PROCEDIMIENTOS DE SISTEMAS

Los procedimientos de sistemas ayudan a este proceso a organizarse a través de un conjunto de operaciones y actividades secuenciales según el responsable de su ejecución, en este caso, el jefe en sistemas, por lo que los procedimientos son:

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESO APOYO	SISTEMAS	Verificación y envío de información de clientes
		Registro de información de clientes a basa de datos
		Verificar si los datos son correctos
		Notificar registro de clientes
		Grabar y Guardar

Elaborado por: VLBB	Fecha: 27/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 27/01/2023

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE SISTEMAS



Elaborado por: VLBB	Fecha: 27/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 27/01/2023

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Determina la empresa las disposiciones tecnológicas, económicas y sociales para mejorar los procesos internos?	X			FODA ©
¿Determina la empresa estrategias competitivas para aumentar la productividad de sus operaciones y satisfacción al cliente?	X			FODA ©
¿La empresa cuenta con información documentada para controlar la operación de sus procesos?	X			La empresa cuenta con información documentada donde se establece el contexto de la organización como: visión, misión, valores, mapa de procesos, etc.; a más de información adicional cómo programas informáticos y aplicaciones en teléfonos. ©
¿La empresa asigna de manera correcta las responsabilidades y autoridades para cada uno de los procesos, determinando las actividades y la persona que los desempeñará?	X			Las responsabilidades y autoridades asignadas se reflejan en el manual de procesos de la empresa. ✓
¿La empresa realiza evaluaciones y seguimientos de las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente?	X			La empresa realiza evaluación ni seguimiento de las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente. ©
TOTAL	5	0	0	

Elaborado por: VLBB	Fecha: 29/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 29/01/2023

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

5. LIDERAZGO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Se han definido, cumplido y notificado a toda la empresa los requisitos de los clientes?	X			La empresa se maneja según los requisitos del cliente. ©
¿Se han registrado los riesgos y oportunidades que pudieran afectar los procesos internos de la empresa para alcanzar las necesidades del cliente?			X	H6: No dispone de un plan de contingencia y mitigación.
¿Se establece una política de calidad?	X			La empresa cuenta con una política de calidad. ©
¿La empresa ha definido el alcance de sus planes y políticas de calidad?	X			Se define el alcance de la política en el manual de calidad. ✓
¿La política es informada y comprendida dentro de la empresa?			X	H7: La empresa no ha difundido la política de calidad a las partes interesadas.
TOTAL	3	0	2	

Elaborado por: VLBB	Fecha: 29/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 29/01/2023

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

6. PLANIFICACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿La empresa implementa acciones para abordar riesgos que podrían afectar a los procesos, conformidad de sus servicios e incluso a la satisfacción del cliente?			X	H8: No se planifica acciones para abordar riesgos.
¿La empresa toma en cuenta el responsable de lograr los objetivos de calidad específicos?	X			Los responsables de lograr los objetivos de calidad específicos son miembros de cada departamento.
¿Los objetivos de la calidad son coherentes y medibles con la política de la calidad?	X			Se encuentran en Manual de Calidad. ✓
¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del servicio y de la satisfacción del cliente?	X			Los objetivos están relacionados con la conformidad del servicio.
¿Se planifica la disponibilidad de recursos para mejorar procesos del servicio?	X			De manera periódica ✓
TOTAL	4	0	1	

Elaborado por: VLBB	Fecha: 29/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 29/01/2023

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Cuenta con recursos, personal, infraestructura necesarios para cada uno de los procesos y su desempeño?	X			La empresa invierte en recursos, personal e infraestructura. ©
¿Existe un ambiente adecuado al momento de que el personal realiza sus actividades?	X			Existe armonía en el ambiente laboral. ✓
¿Se han previsto las competencias necesarias de las personas para la ejecución de actividades de los procesos de la empresa?	X			Reclutamiento, Selección y Contratación. ©
¿La empresa ha dado a conocer al personal sobre las responsabilidades y las acciones que contribuyen a los procesos, satisfacción al cliente y logro de objetivos de calidad?	X			La comunicación de alta gerencia con el personal sobre la contribución en sus acciones al logro de los objetivos de calidad. ©
¿La documentación es confiable para lograr los objetivos de calidad?	X			Se conserva documentación ✓
TOTAL	5	0	0	

Elaborado por: VLBB	Fecha: 29/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 29/01/2023

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Se han detallado los procesos apropiados para cumplir los requisitos de los clientes?	X			Se encuentran en Mapa de Procesos. ✓
¿Los servicios ofertados cumplen con los requisitos legales?	X			Control de documentación legal ✓
¿Se establecen los requisitos de los clientes y adicionales de los servicios a ofrecer?	X			Realización de proformas ✓
¿Se realiza retroalimentación de los clientes a los servicios incluyendo las quejas de los mismos?	X			Gestión de sugerencias y quejas ✓
¿Se inspecciona que los servicios son proporcionados rectamente a los clientes por proveedores en nombre de la empresa?			X	H9: No se inspeccionan los servicios suministrados exteriormente
TOTAL	4	0	1	

Elaborado por: VLBB	Fecha: 29/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 29/01/2023

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Se han determinado métodos de evaluación para obtención de información de los clientes sobre el grado en el que se han satisfecho sus necesidades?	X			Encuestas de opinión. ✓
¿Los clientes examinados son adecuadamente representativos para ver la satisfacción general de los clientes?	X			Lista de clientes. ✓
¿Se realizan auditorías internas para comprobar si el sistema de gestión de la calidad está en base a la norma?			X	H10: No se han realizado auditorías internas.
¿Existe un proceso definido y una planificación para las revisiones ejecutadas por la dirección?	X			Planificación para la revisión de la dirección. ✓
¿Se realizan revisiones por parte de la dirección para mejoras continuas?	X			Revisiones controladas por la dirección. ✓
TOTAL	4	0	1	

Elaborado por: VLBB	Fecha: 29/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 29/01/2023

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

10. MEJORA	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para el desempeño de los procesos?	X			Se determina mejoras para el desempeño de los procesos. ©
¿Cuándo ocurre una no conformidad originada por quejas, Pentágono toma acciones para controlarla y corregirla?			X	H11: Inexistencia de Solicitud de acciones correctivas y preventivas.
¿Existe análisis de las no conformidades para emprender acciones correctivas?			X	
¿La empresa Pentágono mejora la eficacia de las operaciones para la prestación de servicios?	X			La empresa mejora las operaciones de la prestación de servicios. ©
¿Existe herramientas y recursos necesarios para la mejora continua de las operaciones?	X			Existen recursos para mejora continua. ©
TOTAL	3	0	2	

Elaborado por: VLBB	Fecha: 29/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 29/01/2023

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

N°	Componentes	Nivel de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento Parcial	Nivel de Incumplimiento
4	Contexto de la Organización	100%	0%	0%
5	Liderazgo	60%	0%	40%
6	Planificación	80%	0%	20%
7	Apoyo	100%	0%	0%
8	Operación	80%	0%	20%
9	Evaluación del Desempeño	80%	0%	20%
10	Mejora	60%	0%	40%
PROMEDIO		80%	0%	20%

Interpretación:

Mediante la lista de verificación en base a la Norma ISO 9001:2015 se identificó un nivel del cumplimiento parcial del 80% y un nivel de incumplimiento del 20%, por lo cual, la empresa Pentágono deberá tomar en consideración esas no conformidades que afectan a sus procesos y en consecuencia a la satisfacción de sus clientes, a través de una mejora continua.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 29/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 29/01/2023

MATRIZ DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS (Demostración)

Planteamiento de la situación		Identificación	Solicitud	X	Reporte	
		NO conformidad encontrada	Tipo de acción			
		La empresa no ha realizado auditorías internas para verificar el funcionamiento de la misma.	Mejora Continua Acción Correctiva Acción Preventiva		X	
		Solicita / Reporta	Auditor Junior			
		Nombre del Representante que autorizó la acción	Ing. Fabián Benítez			
Elemento generador de Solicitud						
	Quejas de cliente	Clasificación de la No Conformidad	Mayor	X		
X	Auditoría de Calidad		Menor			
	Resultado de la revisión de la Dirección	Sección de la Norma ISO 9001:2015 no cumplido: Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 9.2 Auditoría Interna menciona que: “Es muy importante realizar auditorías internas, ya que, se obtiene información requerida del sistema de gestión” (Norma ISO 9001, 2015, p.9)				
	Resultados de Análisis de datos					
	Revisión de una actividad cotidiana					
	Revisión de Autoevaluación					
	Otra:					
Análisis de Causa del Problema						
Descripción de la NO conformidad: Falta de presupuesto para realización de auditoría.						
Acción correctiva, preventiva o de mejora		Fecha de Compromiso	Responsable de la Acción	Responsable de Verificar		
Realizar un presupuesto para la ejecución periódica de auditorías internas en la empresa, para, garantizar el buen funcionamiento de todas las operaciones establecidas y determinar deficiencias que impidan el cumplimiento de objetivos a la organización		30/03/2023	Gerente	Gerente y Jefe de Departamentos		
Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora						
Responsable de Cierre		Ing. Fabián Benítez Gerente	Fecha	25/04/2023		

Elaborado por: VLBB	Fecha: 31/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 31/01/2023

HOJA DE HALLAZGOS

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
H1-CCI	Ausencia de políticas para el funcionamiento de las actividades	En el reglamento interno de la empresa menciona que: “objetivos, procedimientos y políticas deben ser redactadas de manera eficiente para el cumplimiento de satisfacción tanto de clientes internos como externos” (p. 5)	Planificación deficiente que carece de políticas para una ejecución eficiente de las actividades	Incumplimiento del reglamento interno, pues, al no tener políticas pueden afectar a las actividades que realizan el personal de la empresa.	La empresa no cuenta con políticas para el funcionamiento de las actividades, a pesar de estar establecido en el reglamento interno de la misma.	Al gerente general establecer las políticas que ayuden al funcionamiento de las actividades de la empresa, siendo éstas sociabilizadas con todo el personal.
H2-CCI	No se definen procedimientos de control para las actividades	En el manual de procesos de la empresa menciona que: “todos procedimientos establecidos por la empresa deben ser controlados y evaluados para verificar su efectividad” (p. 2)	Falta de coordinación y comunicación entre áreas	Inefectividad en el trabajo, lo cual, no permite que las operaciones realizadas por el personal sean efectivas.	La empresa no define procedimientos de control en las actividades, a pesar de estar establecidos en el manual de procesos de la empresa.	Al gerente general definir procedimientos de control para todas aquellas actividades que realiza el personal, siendo estos, proporcionados para lograr los objetivos de la entidad.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 31/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 31/01/2023

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
H3-CCI	No existe unas actividades para mitigar los riesgos	En el reglamento interno de la empresa menciona que: “ se debe registrar todas aquellas dificultades que afectan a las operaciones de la empresa, siendo así, dar acciones de corrección” (p. 7)	Inexistencia de un plan para mitigar riesgos	Incumplimiento del reglamento interno, que al no establecer actividades para detectar los riesgos, la empresa podría verse afectada tanto en los procesos como en la satisfacción al cliente.	La empresa no cuenta con actividades para mitigar los riesgos, a pesar de estar establecido en el reglamento interno.	AL gerente general y jefe de departamentos, conjuntamente realizar un plan para mitigar los riesgos y las actividades para poder prevenirlos y resolverlos.
H4-CCI	No se manejan con indicadores para medir el cumplimiento	En el reglamento interno de la empresa menciona que: “ objetivos, procedimientos y políticas deben redactadas de manera eficiente para el cumplimiento de satisfacción tanto de clientes internos como externos” (p. 5)	Uso ineficiente de los recursos para evaluación de desempeño	No existe acciones para orientar a las actividades y el personal, lo que implica ineficiencia en las operaciones.	La empresa no cuenta con indicadores, por lo que, no se realizan evaluaciones de cumplimiento.	Al gerente general elaborar los KPI's para obtener información sobre la ejecución y cumplimiento de actividades.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 31/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 31/01/2023

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
H5- CCI	Falta de evaluaciones de desempeño a cada departamento	En el manual de calidad de la empresa menciona que: “Una buena evaluación y seguimiento daría resultados positivos para la rentabilidad de la empresa”	Falta de supervisión y seguimiento de las actividades de cada área	La empresa puede deteriorar sus procesos al no dar un seguimiento continuo a las actividades.	La empresa no realiza evaluaciones de desempeño, lo cual está establecido en el manual de calidad de la misma.	Al gerente general realizar las respectivas evaluaciones de manera continua juntamente con el jefe de cada departamento y realizando informes.
H6- LV	Inexistencia de un plan de contingencia.	Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 5.1 Liderazgo y compromiso menciona que: “La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso asegurándose: b) determinación y consideración de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente” (Norma ISO 9001, 2015, p.4).	Falta de medidas para la identificación y solución de riesgos y adaptación de oportunidades	La inexistencia de un plan de contingencia afectaría tanto a los procesos como a las actividades que se verán reflejadas en la satisfacción al cliente.	La empresa no cuenta con un plan de contingencia, que ayude a determinar los riesgos y oportunidades.	Al gerente general determinar los riesgos y oportunidades potenciales realizando su respectivo análisis y posible impacto en la conformidad de los servicios de la empresa, estableciendo un plan de contingencia para dar respuesta a situaciones imprevistas.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 31/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 31/01/2023

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
H7-LV	La empresa no ha difundido la política de calidad a las partes interesadas, que se está actualmente implementando.	Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 5.2 Política se menciona que: “La política de la calidad debe: b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda” (Norma ISO 9001, 2015, p.4).	Falta de comunicación de alta gerencia a personal de la empresa.	La comunicación en la empresa debe ser periódica, ya que, podría no conocerse sobre los cambios y mejoras que se realizan dentro de ella.	La empresa no difunde de manera periódica la política de calidad, a pesar de que en la Norma ISO 9001: 2015, siendo esto muy importante para el funcionamiento de la empresa.	Al gerente general y jefe de departamentos planificar una inducción con todo el personal para la sociabilización y comunicación de la política de calidad establecida por la empresa y se ponga en práctica para el mejoramiento de actividades.
H8-LV	La alta dirección no planifica acciones para abordar riesgos y oportunidades de los servicios	Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades menciona: “b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora.” (Norma ISO 9001, 2015, pp.4-5).	Inexistencia de análisis del entorno en la que se desenvuelve la empresa que impide adaptación de la actividad comercial en el mercado.	La empresa al no planificar actividades para los riesgos puede afectar no solo a los procesos sino a todo el servicio prestado por la misma.	La empresa no planifica acciones para abordar los riesgos, a pesar, de estar establecido en la Norma ISO 9001: 2015 apartado 6.1, mencionando la importancia que es prevenir y ejecutar dichas acciones.	Al gerente general que dentro de la creación de plan de contingencia determinar acciones para abordar los riesgos y oportunidades sobre el contexto de la organización y las partes interesadas.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 31/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 31/01/2023

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
H9-LV	La empresa no inspecciona los servicios suministrados exteriormente	Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados exteriormente que: “La organización debe aplicar controles sobre los productos y servicios prestados por proveedores externos en nombre de la organización” (Norma ISO 9001, 2015, p.10).	Falta de registro de provisión de procesos contratados por la empresa.	Puede llegar a existir confusiones y/o desconocimiento de del estado de los proveedores a los que solicita equipos la empresa.	La empresa no tiene un control sobre los procesos contratados exteriormente, a pesar, de establecer en la Norma ISO apartado 8.4	Al gerente general y jefe de departamentos realizar una revisión estricta en el catálogo de proveedores, para su identificación y organización de los mismos dando seguimiento al cumplimiento de sus procesos contratados.
H10-LV	La empresa no ha realizado auditorías internas para verificar el funcionamiento de la misma.	Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 9.2 Auditoría Interna menciona que: “La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información” (Norma ISO 9001, 2015, p.18).	Falta de presupuesto para realización de auditoría.	Imposibilita a la empresa registros sobre el cumplimiento y ejecución de las actividades, proceso y procedimientos para la prestación de servicios.	La empresa no realiza auditorías internas, por falta de presupuesto, a pesar de establecer en la Norma ISO 9001:2015 apartado 9.2, la importancia de realizar auditorías.	Al gerente general ejecutar periódicamente auditorías internas en la empresa, para, garantizar el buen funcionamiento de todas las operaciones establecidas y determinar deficiencias que impidan el cumplimiento de objetivos a la organización

Elaborado por: VLBB	Fecha: 31/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 31/01/2023

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
H11-LV	Inexistencia de Solicitud de acciones correctivas y preventivas	Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 10.2 No conformidad y Acción Correctiva menciona que: b) “evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte” (Norma ISO 9001, 2015, p.20).	Inexistencia de auditorías de calidad.	Desconocimiento de no conformidades o hallazgos que pudieran existir dentro de la empresa.	La empresa no realiza la solicitud de acciones, pues, no se ha realizado auditorías internas ni de gestión de calidad.	Al gerente general la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para realizar las respectivas auditorías de calidad y establecer las acciones correctivas y preventivas.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 31/01/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 31/01/2023

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



ÍNDICE

Notificación de Lectura de Informe	NLI
Informe Final de Auditoría	IF

Elaborado por: VLBB	Fecha: 1/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 1/02/2023

ASUNTO; NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME
OFICIO N° 05-2022 A.C.P

Riobamba, 02 de febrero de 2023

Sres.

PENTHAGONO CÍA. LTDA

Presente.

De mi consideración:

De acuerdo con lo estipulado en el contrato de servicios profesionales, me permito convocar a la lectura del borrador del informe de la auditoría de calidad a la empresa Pentágono Cía. Ltda, periodo 2021, que se llevará a cabo en las instalaciones de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo el día 03 de febrero de 2023.

Atentamente,

Vanesa Benítez

AUDITOR JUNIOR

Elaborado por: VLBB	Fecha: 02/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 02/02/2023

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA PENTÁGONO CÍA. LTDA, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2021.

CAPÍTULO I INFORMACIÓN INTRODUCTORA

1. Antecedentes

La empresa Pentágono ofrece servicios de seguridad física y electrónica, brinda un servicio integral de calidad en seguridad mediante personal altamente calificado y capacitado, además de tener los mejores equipos tecnológicos para atender las más altas exigencias contractuales. Esta entidad está ubicada en Riobamba - Chimborazo y ha sido fundada en el año 2001 actualizándose cada momento sobre el servicio de seguridad y manejando esta con total responsabilidad en todos los tramites sean contables y legales de acuerdo con la ley establecida. Consta de 11 trabajadores y de departamentos como: Gerencia, Contabilidad, Técnico, Monitoreo, Sistemas, Recursos Humanos, Taller y Bodega.

2. Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Calidad en la empresa Pentágono Cía. Ltda se realizará como parte de trabajo de investigación previo a la obtención del título profesional de la tesista quien verificará y evaluará la existencia de manuales y políticas de calidad aplicados en la organización para la detección de debilidades que afectan a el cumplimiento de sus operaciones y en sí a la satisfacción al cliente, pues, se identificaran acciones correctivas.

3. Objetivo de la Auditoría

Objetivo General

Ejecutar una Auditoría de calidad a la Empresa Pentágono Cía. Ltda. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2021, mediante la aplicación de fases de auditoría, para verificar el nivel de eficacia en los servicios que presta la compañía y su incidencia en la satisfacción al cliente.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

Objetivos Específicos:

- Obtener información relevante a través del estudio y análisis situacional de la organización para determinar los procedimientos de auditoría de manera eficiente y efectiva.
- Evaluar el sistema de control interno y el cumplimiento de requisitos a través de cuestionarios y matrices, para la obtención de evidencia suficiente y competente entre la información obtenida y los criterios establecidos.
- Establecer las no conformidades y acciones correctivas, una vez ejecutadas las fases de auditoría, a través del informe final, para que la empresa se oriente a un proceso de mejora continua en sus operaciones y prestación de servicios.

4. Alcance de la Auditoría

El alcance de la auditoría de calidad en la empresa Pentágono Cía. Ltda comprende los procesos clave operacionales establecidos en el mapa de procesos, el cual, se encuentra los procesos de: instalación electrónica, monitoreo, ventas y como Proceso de Apoyo: contabilidad, recursos humanos y sistemas.

5. Información de la Entidad

Misión

Ofrecer un servicio completo de calidad en seguridad a través de un personal altamente calificado y competente, a más de poseer excelentes equipos tecnológicos para atender exigencias contractuales y expectativas de los clientes.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

Visión

Ser una empresa líder en servicios integrales de seguridad privada y electrónica, expandiéndonos en el mercado con mejoras a nivel tanto local como nacional con presencia de valores y actividades que nos permitan satisfacer a nuestros clientes.

Objetivos

Objetivo General

Establecer una institución líder en el mercado local y nacional, mediante la prestación de servicios de seguridad electrónica para satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo con todas las normas y requerimientos legales de manera eficientes y eficaz.

Objetivos Específicos

- Definir destrezas corporativas que ayuden a la empresa guiarse a sus compradores del servicio mediante el estudio de las necesidades y preferencias de los clientes.
- Facilitar la protección de medidas tanto preventivas como correctivas para la seguridad en la información de los clientes mediante de una revisión continua.
- Diseñar políticas que se utilizarán para las pautas del progreso del personal y el buen funcionamiento de la empresa junto con la realización y cumplimiento de actividades y procesos.

Valores

- **Responsabilidad:** Involucra la forma de enfrentar esas disposiciones para relacionarse de honrar las operaciones que se vaya a empezar. Este compromiso es interna y externamente, con direccionamiento de los trabajadores y a los clientes juntamente con el entorno de la empresa. Asimismo, admite la rendición de algunas normas y leyes.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

- **Lealtad:** Cabida de fomentar la responsabilidad de los trabajadores, su energía y sinceridad hacia la organización.
- **Puntualidad:** Origina la creación corporativa al proporcionar la combinación de los trabajos. Promueve un excelente desempeño laboral pues ayuda a proyectar y constituir las tareas.
- **Respeto:** Base de todas las relaciones laborales.
- **Honestidad:** Integridad que conlleva a repasar, apreciar y conducirse de manera decente, es decir, no deformando especialmente en área o entorno laboral, total en el juicio como en la labor antes las autoridades y trabajadores.
- **Trabajo en equipo:** Notificar rápidamente en la continuación de una meta y objetivo en común sometiendo los intereses tanto personales a los del equipo.
- **Compromiso:** Grado de adeudo que aprecian los trabajadores de sus tareas a realizar en una empresa.

Base Legal

Actualmente la organización está legalmente constituida y se maneja con total normalidad bajo las siguientes leyes:

- Ministerio del Interior: Permisos de Operaciones
- Comando Conjunto de las FF.AA: Autorización para establecerse a nivel nacional.
- Comando Conjunto de las FF.AA: Permisos para obtención de Armas
- Departamento de control de Organizaciones de Seguridad Privada COSP: Permiso de Utilización de Uniformes y Equipos de seguridad.
- Ministerio de Relaciones Laborales.
- Superintendencia de Compañías.
- Uso de Frecuencias de Radio a Nivel Nacional emitida por la SENATEL.
- RUC emitido por el SRI.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

CAPITULO II: RESULTADOS

HALLAZGO 1

Ausencia de políticas para el funcionamiento de las actividades
CRITERIO
En el reglamento interno de la empresa menciona que: “ objetivos, procedimientos y políticas deben ser redactadas de manera eficiente para el cumplimiento de satisfacción tanto de clientes internos como externos” (p. 5)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general establecer las políticas que ayuden al funcionamiento de las actividades de la empresa, siendo éstas sociabilizadas con todo el personal.
RESPONSABLE
Gerente General

HALLAZGO 2

No se definen procedimientos de control para las actividades
CRITERIO
En el manual de procesos de la empresa menciona que: “todos procedimientos establecidos por la empresa deben ser controlados y evaluados para verificar su efectividad” (p. 2)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general definir procedimientos de control para todas aquellas actividades que realiza el personal, siendo estos, proporcionados para lograr los objetivos de la entidad.
RESPONSABLE
Gerente General

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

HALLAZGO 3

No existe unas actividades para mitigar los riesgos
CRITERIO
En el reglamento interno de la empresa menciona que: “ se debe registrar todas aquellas dificultades que afectan a las operaciones de la empresa, siendo así, dar acciones de corrección” (p. 7)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general y jefe de departamentos, conjuntamente realizar un plan para mitigar los riesgos y las actividades para poder prevenirlos y resolverlos.
RESPONSABLE
Gerente General

HALLAZGO 4

No se manejan con indicadores para medir el cumplimiento
CRITERIO
En el reglamento interno de la empresa menciona que: “ objetivos, procedimientos y políticas deben redactadas de manera eficiente para el cumplimiento de satisfacción tanto de clientes internos como externos” (p. 5)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general elaborar los KPI's para obtener información sobre la ejecución y cumplimiento de actividades.
RESPONSABLE
Gerente General

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

HALLAZGO 5

Falta de evaluaciones de desempeño a cada departamento
CRITERIO
En el manual de calidad de la empresa menciona que: “Una buena evaluación y seguimiento daría resultados positivos para la rentabilidad de la empresa”
RECOMENDACIÓN
Al gerente general realizar las respectivas evaluaciones de manera continua juntamente con el jefe de cada departamento y realizando informes.
RESPONSABLE
Gerente General

HALLAZGO 6

Inexistencia de un plan de contingencia.
CRITERIO
Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 5.1 Liderazgo y compromiso menciona que: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso asegurándose: c) determinación y consideración de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. (p. 4)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general determinar los riesgos y oportunidades potenciales realizando su respectivo análisis y posible impacto en la conformidad de los servicios de la empresa, estableciendo un plan de contingencia para dar respuesta a situaciones imprevistas.
RESPONSABLE
Gerente General

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

HALLAZGO 7

La empresa no ha difundido la política de calidad a las partes interesadas
CRITERIO
Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 5.2 Política se menciona que: “La política de la calidad debe: b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.” (p. 4)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general y jefe de departamentos planificar una inducción con todo el personal para la sociabilización y comunicación de la política de calidad establecida por la empresa y se ponga en práctica para el mejoramiento de actividades.
RESPONSABLE
Gerente General y Jefe de departamentos

HALLAZGO 8

La alta dirección no planifica acciones para abordar riesgos y oportunidades de los servicios
CRITERIO
Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades menciona: “b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora.” (p. 4-5)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general que dentro de la creación de plan de contingencia determinar acciones para abordar los riesgos y oportunidades sobre el contexto de la organización y las partes interesadas.
RESPONSABLE
Gerente General

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

HALLAZGO 9

La empresa no se controla los procesos contratados exteriormente para tener un servicio más eficiente
CRITERIO
Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 8.1 Planificación y control operacional menciona que: “La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas.” (p. 10)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general y jefe de departamentos realizar una revisión estricta en el catálogo de proveedores, para su identificación y organización de los mismos dando seguimiento al cumplimiento de sus procesos contratados.
RESPONSABLE
Gerente General y Jefe de Departamentos

HALLAZGO 10

La empresa no ha realizado auditorías internas para verificar el funcionamiento de la misma.
CRITERIO
Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 9.2 Auditoría Interna menciona que: “La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información” (p. 18)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general ejecutar periódicamente auditorías internas en la empresa, para, garantizar el buen funcionamiento de todas las operaciones establecidas y determinar deficiencias que impidan el cumplimiento de objetivos a la organización
RESPONSABLE
Gerente General

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

HALLAZGO 11

Inexistencia de Solicitud de acciones correctivas y preventivas
CRITERIO
Dentro de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad en el apartado 10.2 No conformidad y Acción Correctiva menciona que: d) “evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte” (p. 20)
RECOMENDACIÓN
Al gerente general la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para realizar las respectivas auditorías de calidad y establecer las acciones correctivas y preventivas.
RESPONSABLE
Gerente General

Elaborado por: VLBB	Fecha: 03/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 03/02/2023

FASE IV: SEGUIMIENTO



ÍNDICE

Matriz de Seguimiento	MS
-----------------------	----

Elaborado por: VLBB	Fecha: 04/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 04/02/2023

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD POR EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H1-CCI	El gerente general debe establecer las políticas que ayuden al funcionamiento de las actividades de la empresa, siendo éstas sociabilizadas con todo el personal.	Elaborar políticas acordes a los objetivos empresariales para su funcionamiento.	Inmediato	Gerente General.
H2-CCI	El gerente general debe definir procedimientos de control para todas aquellas actividades que realiza el personal, siendo estos, proporcionados para lograr los objetivos de la entidad.	Implementar los procedimientos y actividades de control.	Inmediato	Gerente General.
H3-CCI	El gerente general y jefe de departamentos conjuntamente deben realizar un plan para mitigar los riesgos y las actividades para poder prevenirlos y resolverlos.	Elaborar un plan de para mitigar los riesgos y actividades de la empresa.	Inmediata	Gerente General y jefe de departamentos.
H4-CCI	El gerente general debe elaborar los KPI's para obtener información sobre la ejecución y cumplimiento de actividades.	Elaborar e implementar indicadores de rendimiento.	Inmediata	Gerente General.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 04/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 04/02/2023

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD POR EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H5- CCI	El gerente general debe realizar las respectivas evaluaciones de manera continua juntamente con el jefe de cada departamento y realizando informes.	Elaborar evaluaciones periódicas con un cronograma.	Inmediata	Gerente General y Jefe de departamentos.
H6- LV	El gerente general debe determinar los riesgos y oportunidades potenciales realizando su respectivo análisis y posible impacto en la conformidad de los servicios de la empresa, estableciendo un plan de contingencia para dar respuesta a situaciones imprevistas.	Elaborar un plan de contingencia para mitigar los riesgos y actividades de la empresa.	Inmediata	Gerente General
H7- LV	El gerente general y jefe de departamentos deben planificar una inducción con todo el personal para la sociabilización y comunicación de la política de calidad establecida por la empresa y se ponga en práctica para el mejoramiento de actividades.	Ejecutar inducción con todo el personal de la empresa.	Inmediata	Gerente General y jefe de departamentos

Elaborado por: VLBB	Fecha: 04/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 04/02/2023

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD POR EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H8-LV	El gerente general que dentro de la creación de plan de contingencia determinar acciones para abordar los riesgos y oportunidades sobre el contexto de la organización y las partes interesadas.	Elaborar acciones dentro del plan de contingencia	Inmediata	Gerente General
H9-LV	El gerente general y jefe de departamentos realizar una revisión estricta en el catálogo de proveedores, para su identificación y organización de los mismos dando seguimiento al cumplimiento de sus procesos contratados.	Obtener documentos de proveedores para su respectiva revisión.	Inmediata	Gerente General y jefe de departamentos
H10-LV	El gerente general y contadora debe ejecutar periódicamente auditorías internas en la empresa, para, garantizar el buen funcionamiento de todas las operaciones establecidas y determinar deficiencias que impidan el cumplimiento de objetivos a la organización	Elaborar un presupuesto para la ejecución de auditorías.	Inmediata	Gerente General y contadora.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 04/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 04/02/2023

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD POR EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H11-LV	El gerente general debe realizar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para realizar las respectivas auditorías de calidad y establecer las acciones correctivas y preventivas.	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma Iso.	Inmediata	Gerente General.

Elaborado por: VLBB	Fecha: 04/02/2023
Revisado por: J.A/M.F	Fecha: 04/02/2023

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- El trabajo se respaldó en un marco teórico referencial con fuentes bibliográficas secundarias y estudios semejantes, dando un aporte sobre la auditoría de calidad y sus características. El marco teórico referencial describió detalladamente conceptos, objetivos, definiciones y proposiciones que fueron utilizadas directamente para la investigación.
- Se determinó el marco metodológico de la investigación, el cual, se dio a conocer las técnicas, métodos, diseño, población y muestra utilizadas para la recopilación de información hasta el análisis de las mismas.
- Se realizó una Auditoría de Calidad a la empresa Pentágono Cía. Ltda de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2021, mediante la aplicación de las fases de auditoría y al finalizar con el informe se presentó las no conformidades encontradas, pues, una de sus debilidades fue la falta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, por lo que, se estableció acciones correctivas para que la empresa pueda aplicar y mejorar sus procesos empresariales y así la satisfacción al cliente.

6.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar Auditorías de Calidad periódicamente a los procesos de la empresa Pentágono, pues, ayudará a identificar debilidades para obtener acciones que ayuden a tener una mejora continua en sus operaciones.
- Se recomienda elaborar un plan de contingencia empresarial para que la organización defina medidas y decisiones que den una respuesta a riesgos o situaciones imprevistas que pueden llegar a afectar a las actividades y servicios prestados.
- Se recomienda a la empresa diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001-2015, para mantener de manera efectiva todas las operaciones y proceso en una mejora continua y así lograr la satisfacción al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, J. (2021). Auditoría de calidad a la empresa Rio Textil, del cantón Guano, provincia de Chimborazo. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16414/1/82T01123.pdf>
- Alatriza, M. (2018). Papeles de Trabajo en una Auditoría de Información Financiera.
Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Alcalde, P. (2019). Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de calidad para pymes.
Recuperado de
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sjqIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Calidad+que+es&ots=GTRbIoY5yt&sig=jpqTZO2gFvO8dS_rwmgHp5ij-FY#v=onepage&q=Calidad%20que%20es&f=false
- Arrieta, E. (2013). Método inductivo y deductivo. Recuperado de:
<https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=Tanto%20el%20m%C3%A9todo%20inductivo%20como,en%20la%20producci%C3%B3n%20de%20conocimiento.>
- Arteaga, G. (2020). Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. Recuperado de:
<https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Castellnou, R. (2021). Identificar y elaborar un mapa de procesos de la empresa. Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/identificar-y-elaborar-el-mapa-de-procesos-de-la-empresa>
- Díaz, J. (2017). ¿Cuál es el rol del administrador de empresas?. Recuperado de:
<https://www.centroscomunitariosdeaprendizaje.org.mx/emprendimiento/articulos/cuales-el-rol-del-administrador-de-empresas>
- Ducan, Y. (2014). Fases Proceso de Auditoría ISO 19011. Recuperado de: <https://prezi.com/-viok2ib1-vm/fases-proceso-de-auditoria-iso-19011/>
- Dzul, M. (2019). Aplicación Básica de los métodos científicos. Recuperado de:
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

- Galán, M. (2017). Cómo establecer el diseño de investigación “recomendaciones”. Recuperado de: <https://manuelgalan.blogspot.com/2017/02/como-establecer-el-diseno-de.html?m=0>
- Griffin, R. (2011). Administración . Texas: Cengage.
- Hernandez, L. (2018). 10 Beneficios de auditar la calidad. Recuperado de: <https://metaconsultec.com/blog/10-beneficios-de-auditar-la-calidad>
- Herrero, P. (2009). ¿Qué es un proceso?. Recuperado de: <https://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>
- Jung, S. Y. (2019). Planificacion Preliminar y Especifica. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/432153902/DIFERENCIAS-Planificacion-Preliminar-y-Especific>
- Lanchimba, V. (2019). Auditoría de calidad al sistema de producción y a la satisfacción del cliente en la empresa “Muebles Alex” de la parroquia Huambaló del cantón Pelileo. (Tesis de Pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9708/1/TUAEXCOMCYA002-2019.pdf>
- López, P. (2014). Scielo. Población muestra y muestreo, 9(8). Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Manrique, J. (2019). Introducción a la auditoría. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14790/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Mata, L. (2019). El enfoque cuantitativo de investigación. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Münch, L. (2015). Manejo del proceso administrativo. México: Pearson Education.
- Navarrete, M. (2020). Uso de herramientas de calidad. Caso carrocerías, 3(4), 08-15. Doi: <https://doi.org/10.37135/kai.003.04.01>
- NORMA ISO 9001:2015. (2015). Norma ISO 9001:2015. Recuperado de: http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf
- Paredes, R. (2021). Auditoría de calidad de registro y reembolsos prestacionales en el Seguro Integral de Salud, Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2021. (Tesis posgrado, Universidad César Vallejo). Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81763/Paredes_TRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Peña, A. d. (2007). Auditoría. Un enfoque práctico. Recuperado de:
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=337WBN_QaBEC&oi=fnd&pg=PA1&dq=auditor%C3%ADa&ots=Xh7nKGHOfk&sig=151HSB-IsO6Vi5uHgLHyxHEI4Ig#v=onepage&q=auditor%C3%ADa&f=false
- Plaza, R. (2017). Planificación Específica Generalidades. Recuperado de:
<https://silو.tips/download/22-planificacion-especifica-generalidades>
- Román, E. (2019). Auditoría de calidad a la gestión escolar de la Unidad Educativa Particular Interamericana. (Tesis pregrado, Universidad del Azuay). Recuperado de:
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9017/1/14662.pdf>
- Rojas, A. (2017). Población y Muestra. Recuperado de:
<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Rus, E. (2020). Investigación de campo. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Sarabia, J. (2020). Auditoría de calidad al proceso de instalación eléctrica aplicando la Norma ISO 9001:2015: empresa Sofratesa – Softsa, Guayaquil – Guayas, año 2018. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14025/1/82T01028.pdf>
- Soto, M. (2015). Auditoría de gestión de C&S Ferretería, del cantón Calvas, provincia de Loja, periodo 2014. (Tesis de pregrado, Universidad de Loja). Recuperado de:
<https://1library.co/document/dy4r40zn-auditoria-gestion-ferreteria-canton-calvas-provincia-loja-periodo.html>
- Tancara, C. (1993). Scielo. La Investigación Documental, 3(5),17. Recuperado de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008
- Torres, I. (2021). Qué es el enfoque basado en procesos y cómo aplicarlo en tu empresa. Recuperado de: <https://iveconsultores.com/enfoque-basado-en-procesos/>
- Torres, Z. (2019). Teoría General de la Administración. México : Editorial Patria.

- ULC. (2020). Conoce 4 técnicas de investigación que son ideales para universitarios.
Recuperado de: <https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/tecnicas-de-investigacion/>
- Vargas, F. (2020). Etapas de una Auditoría. Recuperado de:
<https://www.crowe.com/ve/insights/etapas-de-una-auditoria>
- Vázquez, A. (2018). Políticas de Calidad. Recuperado de:
<https://www.emprendepyme.net/politicas-de-calidad.html>
- Wallace, O. (2019). Definición de mapas de procesos. Recuperado de:
<https://www.heflo.com/es/blog/mapeo-procesos/ejemplos-mapas-procesos/>
- Zárate, D. (2021). Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo. Recuperado de:
<https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>
- Zita, A. (2018). Técnicas de investigación. Recuperado de:
<https://www.diferenciador.com/tecnicas-de-investigacion/>

ANEXOS

ANEXO A: INSTALACIÓN PENTHÁGONO CÍA. LTDA.



ANEXO B: ÁREA DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA



ANEXO C: ÁREA DE MONITOREO



ANEXO D: ÁREA DE SISTEMAS



ANEXO E: ÁREA DE VENTAS




ANEXO F: ÁREA DE CONTABILIDAD



ANEXO G: ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



ANEXO H: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

	PENTÁGONO PROTECCIÓN ELECTRÓNICA MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO		DPTO. TÉCNICO		
	N° Folio: 0002		Fecha de reporte: 30/03/2022	Fecha de atención:	
			Fecha de salida:		
DATOS DEL CLIENTE					
Nombre	David Montero		Código	7239	
Nombre Comercial			Tfno.	0902938853	
Dirección	San Nicolás de los Andes (Cte. 23)				
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO					
(Verificar) con SERVIDORES el sistema actuándose de forma, modificar teléfono					
INTERVENCIONES REALIZADAS					
N°	Fecha (d/m)	Descripción de la actividad	Repuestos	Materiales	Responsable
1	01/08	Agendado para martes 01/08/2022	-	-	Delta 1
2					
3					
4					
5					
ADICIONALES					
OBSERVACIONES		¿Aplica cobro? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
		Actividades: _____			
		Total: _____			
		Documento: _____			
_____ Firma responsable mantenimiento		_____ Firma responsable revisión			

ANEXO I: INFORMES DE SEGUIMIENTO DE CLIENTES.

142	Sra. Enma Rosario Tenelanda	31 DESCONECTAR
143	Sra. Zoila Fernandez	31 DESCONECTAR
144	Sra. Maria Chavéz	DESCONECTAR
145	Sr. Misael Ortiz	DESCONECTAR
146	Sr. Angel Fernado Naranjo Rivera	31 DESCONECTAR
147	Sra. Gladys Mariño	✓
148	Ing. Patricio Montalvo Pazmiño	31 DESCONECTAR
149	Dr. Patricio Novillo	15 DIAS DESCONECTAR
150	Sr. Delfin Aurelio Espinoza Flores	31 DESCONECTAR
151	Sra. Patricia Pasmay	31 DESCONECTAR
152	Sra. Luz María Guanga Inca	31 DESCONECTAR
153	Sr. Luis Enrique Larrea Mejia	31 DESCONECTAR
154	Sr. Wilmer Nicanor Parra Paredes	31 DESCONECTAR
155	Ing. Alberto Latorre	31 PENDIENTE
156	Beltrán Elvia y Otros	31 DESCONECTAR
157	Sr. Enrique Silva Cascante	✓
158	Sr. Jaime Martínez Almeida	31 PENDIENTE
159	Sra. Elizabeth Guanga	31 DESCONECTAR
160	Casa del Repuesto Japones	✓
161	Ing. Roberto Gavilánez	✓
162	Sr. Victor Hugo Calderón	✓
163	Sr. Humberto Guilcapi Duchi	31 DESCONECTAR
164	Ing. Gustavo Nuñez	✓
165	Sra. Belgica Ortiz	✓
166	Dra. Margarita Guevara	CAMBIO X EL 2143
167	Dra. Gladis Mera Segovia	✓
168	Ing. Roque Garcia	✓
169	Sr. Gustavo Reyes	✓
170	Sr. Fernando Nauñay	31 SUSPENDER
171	Sr. Armando Haro	✓
172	Sr. Javier Andrade	✓
173	Sr. Edwin Parra	DESCONECTAR
174	Dr. Gasman Ochoa	✓
175	Dr. Pablo Garcia	DESCONECTAR
176	Sr. Juan Carlos Solis Moscoso	✓
177	Srta. Gabriela Arias	✓
178	Dra. Mercy Granda	✓
179	Sr. Hernan Guilcapi	✓
180	Dr. Fausto Cifuentes Najera	✓
181	Autoservicio Oviedo Fierro Cia Ltda	DESCONECTAR
182	Sr. Carlos Calderón (VIVIANA FASHION)	31 DESCONECTAR
183	Sr. Carlos Parreño	✓
184	Sr. Arnaldo Larrea	✓
185	Lcda. Silvia Salas	✓
186	Sr. Angel Urquizo	31 PENDIENTE
187	Sra. Rosario Zabala Arellano	31 SIN MONITOREO
188	Sr. Washington Buenaño	31 DESCONECTAR