



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

**“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA RIO TEXTIL, DEL
CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA:

JOSELYN ALEJANDRA ABARCA CORONADO

Riobamba – Ecuador

2021



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

**“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA RIO TEXTIL, DEL
CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA: JOSELYN ALEJANDRA ABARCA CORONADO

DIRECTORA: ING. MARÍA AUXILIADORA FALCONÍ TELLO

Riobamba – Ecuador

2021

©2021, Joselyn Alejandra Abarca Coronado

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, Joselyn Alejandra Abarca Coronado, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo 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 titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 31 de mayo del 2021

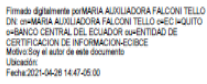



Joselyn Alejandra Abarca Coronado

C.C: 060400191-7

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

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA RIO TEXTIL, DEL CAANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la Srta. **JOSELYN ALEJANDRA ABARCA CORONADO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 Firmado digitalmente por HERNAN OCTAVIO ARELLANO DIAZ	2021-05-31
Ing. María Auxiliadora Falconí Tello DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN	MARIA AUXILIADORA FALCONI TELLO  <small>Firmado digitalmente por MARIA AUXILIADORA FALCONI TELLO DN: cn=MARIA AUXILIADORA FALCONI TELLO, o=ECUADOR, ou=BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, email=, c=ECUADOR CERTIFICACION DE INFORMACION-ECIBCE Módulo: Soy el autor de este documento Ubicación: Fecha: 2021-04-26 14:47:25:00</small>	2021-05-31
Lcdo. Luis Germán Sanandrés Álvarez MIEMBRO DEL TRIBUNAL	LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ  Firmado digitalmente por LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ	2021-05-31

DEDICATORIA

A mi madre, la mujer que admiro y respeto, a mi guerrera incansable, quien se sacrificó día y noche por sacarme adelante, por hacer de mí, la mujer que hoy en día soy; a mi hermanita Belén la mitad de mi vida, mi motor, mi compañera incondicional, la niñita que llena mis días de ilusiones y esperanzas; a mi abuelita, que con paciencia me cuidó y apoyó de forma incondicional a lo largo de mi carrera e hizo mucho más, a mi tía quien siempre consintiéndome supo contribuir a formar lo que soy, a mi amor quien nunca soltó mi mano incluso así fueran tiempos difíciles, quien me apoyó incluso cuando me rendía, quien con amor y paciencia me animó, a los docentes de mi querida carrera por compartir sus conocimientos y enseñanzas de vida, a todos ustedes va dedicado este trabajo de titulación, que más allá de ser un requisito para culminar mi carrera, representa: conocimientos, desvelos, lágrimas, alegrías, mi dedicación y responsabilidad demostrada a lo largo de cinco años.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por tener la dicha de disfrutar de una familia como la que me otorgó, por ser mi fortaleza cuando me derrumbo, por llenar mi vida de oportunidades, a mi familia por estar siempre para mí, acompañándome en todo momento, por ser mi motor y mi inspiración para superarme, a todos los docentes en especial a mi directora de este trabajo de titulación que con su enseñanza ha permitido hacer de esta idea un trabajo hecho realidad, al personal administrativo y quienes de una u otra forma han contribuido para que sea posible éste logro, a todos ustedes mi más profundo agradecimiento.

TABLA DE CONTENIDO

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

CAPÍTULO I

1.	MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL.....	2
1.1	Planteamiento del problema.....	2
1.2	Formulación del problema.....	3
1.3	Sistematización del problema.....	3
1.4	Objetivos	3
1.4.1	<i>General</i>	3
1.4.2	<i>Específicos</i>	3
1.5	Justificación	4
1.5.1	<i>Justificación Teórica</i>	4
1.5.2	<i>Justificación Práctica</i>	4
1.5.3	<i>Justificación Metodológica</i>	4
1.6	Antecedentes de Investigación	4
1.7	Marco teórico.....	6
1.7.1	<i>Empresa</i>	6
1.7.2	<i>Características</i>	7

1.7.3	<i>Empresas Familiares</i>	9
1.7.4	<i>Tamaño empresarial.</i>	10
1.7.4.1	<i>Pequeña y mediana industria</i>	11
1.7.4.2	<i>Microempresa</i>	11
1.7.5	<i>Clasificación empresarial de PYMES en el Ecuador.</i>	11
1.7.6	<i>Tipología de Empresas</i>	12
1.7.7	<i>Empresas de Producción</i>	13
1.8	Industria textil.	15
1.8.1	<i>Industria Textil en el Ecuador</i>	15
1.9	Auditoría	16
1.9.1	<i>Clasificación de la auditoría</i>	17
1.9.1.1	<i>Auditoría Financiera</i>	18
1.9.1.2	<i>Auditoría Operativa</i>	18
1.9.1.3	<i>Auditoría de Cumplimiento</i>	18
1.9.1.4	<i>Auditoría de Rendimientos</i>	18
1.9.1.5	<i>Auditoría Informática</i>	18
1.9.1.6	<i>Auditoría Tributaria</i>	18
1.9.1.7	<i>Revisiones Especiales</i>	19
1.9.1.8	<i>Auditoría Forense</i>	19
1.9.1.9	<i>Auditoría de Gestión</i>	19
1.9.2	<i>Fases de la auditoría</i>	19
1.9.2.1	<i>Planeación.</i>	19
1.9.2.2	<i>Ejecución.</i>	20
1.9.2.3	<i>Comunicación De Resultados.</i>	20
1.9.2.4	<i>Seguimiento.</i>	20
1.9.3	<i>Ventajas de la auditoría.</i>	21
1.9.4	<i>Objetivo de una auditoría</i>	22
1.9.5	<i>Finalidad de la auditoría</i>	22
1.9.6	<i>Importancia de la auditoría.</i>	22

1.10	Calidad	23
1.10.1	<i>Política de calidad</i>	24
1.10.2	<i>Plan de calidad</i>	24
1.10.3	<i>Planificación de la calidad</i>	24
1.10.4	<i>Beneficios de la calidad en las organizaciones.</i>	24
1.10.5	<i>Factores positivos de la calidad.</i>	24
1.10.6	<i>La calidad y su gestión.</i>	25
1.10.7	<i>Beneficios de la implantación de la calidad en la producción.</i>	25
1.10.8	<i>Control de calidad.</i>	26
1.10.9	<i>Las 7 herramientas del control de calidad</i>	27
1.10.9.1	<i>Herramientas de control de calidad</i>	28
1.10.10	<i>Dimensiones de la calidad del producto</i>	29
1.10.11	<i>Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente</i>	30
1.11	Auditoría de calidad	31
1.11.1	<i>Objetivos de la auditoría de calidad</i>	32
1.11.2	<i>Tipos de auditorías de calidad</i>	33
1.11.3	<i>Beneficios de la auditoría de calidad.</i>	33
1.11.4	<i>Finalidad de la auditoría de calidad</i>	33
1.11.5	<i>Fases de una auditoría de calidad</i>	34
1.11.6	<i>Pasos para ejecutar una auditoría de calidad.</i>	34
1.12	Control interno	34
1.12.1	<i>Control interno y la administración y gestión de riesgos</i>	35
1.12.2	<i>Métodos de evaluación de control interno</i>	36
1.12.2.1	<i>Método Descriptivo</i>	36
1.12.2.2	<i>Método Gráfico</i>	36
1.12.2.3	<i>Método COSO</i>	36
1.12.2.3.1	<i>COSO I</i>	36
1.12.2.3.2	<i>COSO II</i>	37
1.12.2.3.4	<i>COSO II (ERM)</i>	37

1.12.2.3.5	<i>COSO III</i>	38
1.12.3	<i>Marco COSO 2013</i>	38
1.12.4	<i>COSO ERM - Gestión de riesgos empresariales</i>	39
1.12.4.1	<i>Beneficios del programa ERM</i>	39
1.12.5	<i>Visión integral de riesgos</i>	40
1.12.6	<i>Actualización COSO ERM</i>	40
1.12.6.1	<i>Ambiente de control</i>	40
1.12.6.2	<i>Evaluación de riesgos</i>	41
1.12.6.3	<i>Actividades de control</i>	41
1.12.6.4	<i>Información y comunicación</i>	41
1.12.6.5	<i>Actividades de monitoreo</i>	41
1.12.7	<i>Auditoría de calidad y la certificación de la empresa</i>	42
1.12.7.1	<i>Certificación</i>	42
1.12.8	<i>Ciclo de la calidad – PHVA</i>	42
1.12.8.1	<i>Planificar</i>	43
1.12.8.2	<i>Hacer</i>	43
1.12.8.3	<i>Verificar</i>	43
1.12.8.4	<i>Actuar</i>	43
1.12.9	<i>Mejora continua y ciclo PDCA</i>	44
1.13	Marco conceptual	45
1.14	Interrogantes de estudio	47

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	48
2.1	Enfoque de investigación	48
2.2	Nivel de Investigación	49
2.3	Diseño de investigación	49

2.3.1	<i>Diseño de Investigación o de estudio</i>	49
2.4	Tipo de estudio	50
2.4.1	<i>Tipo de investigación aplicada</i>	50
2.5	Población y muestra	51
2.5.1	<i>Población</i>	51
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	51
2.7	Análisis e interpretación de resultados	54

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN RESULTADOS ...	55
3.8	Comprobación de las Interrogantes de estudio	67
3.9	Discusión de Resultados	68
3.10	PROPUESTA DE AUDITORÍA	69
3.10.1	<i>Archivo Permanente</i>	69
3.10.2	<i>Archivo Corriente</i>	87
3.10.3	<i>FASE I: Familiarización y Planificación</i>	91
3.10.4	<i>FASE II: Ejecución</i>	124
3.10.5	<i>FASE III: Comunicación de Resultados</i>	183

	CONCLUSIONES	208
--	---------------------------	-----

	RECOMENDACIONES	209
--	------------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Clasificación de las empresas	11
Tabla 2-2: Clasificación de las Micro, y pequeñas empresas	12
Tabla 3-2: Clasificación de MIPYMES - Ecuador	12
Tabla 4-2: Población de Rio Textil.....	51
Tabla 5-2: Técnicas de investigación.....	53
Tabla 1-3: Organigrama Rio Textil.....	55
Tabla 2-3: Planificación de actividades Rio Textil.....	56
Tabla 3-3: Procesos bajo estándares de calidad	57
Tabla 4-3: Normativa de Gestión de calidad.....	58
Tabla 5-3: Se ha efectuado auditorías de calidad.....	59
Tabla 6-3: Beneficios de la auditoría de calidad.....	60
Tabla 7-3: Rio Textil cuenta con SGC.....	61
Tabla 8-3: Manual de calidad.....	62
Tabla 9-3: Incumplimiento de estándares de calidad.....	63
Tabla 10-3: Área que necesita mejora.....	64
Tabla 11-3: Área que necesita mejora.....	65
Tabla 1-4: Equipo de auditoría.....	83
Tabla 2-4: Recursos materiales	84
Tabla 3-4: Matriz de perfil estratégico interno	121
Tabla 4-4: Matriz de perfil estratégico externo.....	122
Tabla 5-4: Promedio revisión del contexto de organización.....	135
Tabla 6-4: Evaluación normativa de calidad.....	137
Tabla 7-4: Evaluación del proceso de compras.....	147
Tabla 8-4: Evaluación del proceso de producción	150
Tabla 9-4: Evaluación proceso de ventas.....	153

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2: Ventas por sectores en Ecuador.....	14
Gráfico 1-3: Misión de la Empresa Rio Textil.....	55
Gráfico 2-3: Planificación de actividades en Rio Textil	56
Gráfico 3-3: Procesos bajo estándares de calidad en Rio Textil	57
Gráfico 4-3: Normativa de gestión de calidad Rio Textil	58
Gráfico 5-3: Se ha efectuado auditorías de calidad.....	59
Gráfico 6-3: Beneficios de la auditoría de calidad.....	60
Gráfico 7-3: Rio Textil cuenta con SGC.....	61
Gráfico 8-3: Rio Textil cuenta con SGC.....	62
Gráfico 9-3: Incumplimiento de estándares de calidad.....	63
Gráfico 10-3: Área que necesita mejora en Rio Textil	64
Gráfico 11-3: Frecuencia de evaluación de actividades Rio Textil	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2: Tipología de empresas	13
Figura 2-2: Importancia de las industrias manufactureras	14
Figura 3-2: Implantación de la calidad en la producción.....	26
Figura 4-2: Control de calidad	26
Figura 5-2: Representación esquemática del proceso de control de calidad.....	27
Figura 6-2: Herramientas de calidad y sus funciones	27
Figura 7-2: Tabla comparativa de las herramientas en la calidad.....	28
Figura 8-2: Herramientas de control de calidad.....	29
Figura 9-2: Dimensiones de la calidad	30
Figura 10-2: Componentes COSO 1992 vs COSO 2013.....	39
Figura 11-2: Gestión de riesgos	40
Figura 12-2: Ciclo de calidad.....	44
Figura 1-4: Macro ubicación Rio Textil	76
Figura 2-4: Micro ubicación Rio Textil.....	77
Figura 3-4: RUC Empresa RIO TEXTIL	78
Figura 4-4: Organigrama estructural Rio Textil	79
Figura 5-4: Ponderación contexto de la organización.....	135
Figura 6-4: Flujograma Rio Textil.....	140
Figura 7-4: Flujograma proceso de Compras.....	145
Figura 8-4: Flujograma Rio Textil Proceso de producción	148
Figura 9-4: Flujograma Rio Textil Proceso de ventas	151

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** INSTALACIONES RIO TEXTIL
- ANEXO B:** ÁREA DE PRODUCCIÓN RIO TEXTIL
- ANEXO C:** ÁREA DE DOBLADO Y EMPACADO RIO TEXTIL
- ANEXO D:** ÁREA DE SERIGRAFÍA RIO TEXTIL
- ANEXO E:** ÁREA DE CONFECCIÓN RIO TEXTIL
- ANEXO F:** CUMPLIMIENTO DE METAS RIO TEXTIL
- ANEXO G:** PRODUCTO TERMINADO PASANDO FILTRO DE CALIDAD
- ANEXO H:** PULPO SERIGRÁFICO
- ANEXO I:** EGRESO DE BODEGA EN MICROPLUS SQL
- ANEXO J:** IMPRESIÓN DE CÓDIGO DE BARRA PRODUCTO TERMINADO
- ANEXO K:** HOJA DE PRODUCCIÓN RIO TEXTIL
- ANEXO L:** CONFIRMACIÓN DE PAGO – PROVEEDOR TEXMODA
- ANEXO M:** COTROL DE PRODUCTOS TERMINADOS RIO TEXTIL
- ANEXO N:** CONTROL DE INSUMOS RRIO TEXTIL
- ANEXO O:** CONTROL DE INVENTARIOS RIO TEXTIL

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue la ejecución de una auditoría de calidad a los procesos clave operacionales de la empresa Rio Textil, del cantón Guano. Se logró la identificación de la situación en la que se encontraba Rio Textil, y sus principales desviaciones, mediante la aplicación de técnicas de investigación, como: entrevista a gerencia y encuestas al personal. Además, se empleó instrumentos de investigación, entre los cuales, se contempló: guías de entrevista, check list, observación directa, y la evaluación de control interno a través del método COSO II ERM en la fase de ejecución; donde se evaluó los métodos, políticas y estrategias que maneja la empresa para su orientación hacia la calidad. Se evaluó los procesos clave operacionales de Rio Textil mediante: cédulas narrativas, COSO, y flujogramas. Una vez evaluado el control interno, se pudo determinar en cuanto al proceso de producción un nivel de confianza de 47% que corresponde a un nivel bajo y 53% de riesgo que corresponde a un nivel alto. Se pudo identificar las principales desviaciones en los procesos del área de compras, ventas y particularmente en el proceso productivo. En consecuencia, se obtuvo diecisiete no conformidades, en base a ello, se efectuaron recomendaciones para que puedan ser aplicadas por la empresa. Al finalizar la auditoría se presentó el informe final, documento en el que se expresó: las no conformidades, sus causas, efectos, acciones preventivas, acciones correctivas, acciones de mejora y en específico, un plan de acción. Se concluye que la auditoría de calidad constituye una herramienta importante de gestión que permite a las organizaciones su orientación hacia la mejora continua y competitividad. Se recomienda a la empresa Rio Textil la aplicación frecuente de auditorías a las actividades de la empresa, y la aplicación del plan de acción propuesto por la autora.

PALABRAS CLAVE

<AUDITORÍA> <CALIDAD> <AUDITORÍA DE CALIDAD> <ACCIÓN CORRECTIVA>
<ACCIÓN PREVENTIVA> <DESVIACIÓN> <COMPETITIVIDAD> <MEJORA
CONTINUA> <NO CONFORMIDAD> <PROCESO PRODUCTIVO>



Firmado electrónicamente por:
**HOLGER GERMAN
RAMOS UVIDIA**

1496-DBRA-UPT-2021

2021-08-04

ABSTRACT

The objective of this study was the execution of a quality audit of the key operational processes of the Rio Textil company, from Guano canton. It was possible to identify the situation in which Rio Textil was, and its main deviations, through the application of research techniques, such as: an interview to the manager and surveys to the personnel. In addition, research instruments were used, including: interview, check list, direct observation and evaluation of internal control through the method COSO II ERM in the execution phase; where the methods, policies and strategies that manages the company for its orientation towards quality were evaluated. Key operational processes of Rio Textil were evaluated through: narrative ballots, COSO, and flow charts. Once the internal control was evaluated, it was possible to determine a confidence level of 47% regarding the production process that corresponds to a low level and a risk of 53% that corresponds to a high level. It was possible to identify the main deviations in the processes of the purchasing area, sales and particularly in the productive process. Consequently, seventeen non-conformities were obtained, based on this, some recommendations were given so that they can be applied by the company. At the end of the audit, the final report was presented, a document in which it was stated: the non-conformities, its causes, effects, preventive actions, corrective actions, improvement actions and specifically, an action plan. It is concluded that the quality audit constitutes an important tool of management that allows to organizations their orientation towards continuous improvement and competitiveness. For Rio Textil it is recommended to apply frequent audits to the company activities and the implementation of the proposed action plan.

Keywords: <AUDIT> <QUALITY AUDIT> <INTERNAL CONTROL> <COSO II> <COMPETITIVENESS> <CONTINUOUS IMPROVEMENT>.

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo de investigación consistió en ejecutar una auditoría de calidad de los procesos de la empresa Rio Textil en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, cuya evaluación tuvo como finalidad determinar el grado de calidad con que se producen las diferentes líneas de productos de la organización. La importancia del presente trabajo radica en que el informe final que se presentó a la dirección, servirá como una herramienta de apoyo para mejorar las no conformidades detectadas en la ejecución de la auditoría de calidad, a través de las recomendaciones y acciones correctivas presentadas con la finalidad de cubrir las deficiencias y orientar a la empresa hacia el logro de la mejora continua y la eficacia en sus procesos; de tal forma que la empresa ofrezca un servicio de calidad.

La metodología utilizada para la ejecución de la auditoría contempla investigación de fuentes bibliográficas, método deductivo, y analítico, la revisión de auditorías similares, el uso de técnicas e instrumentos de investigación, como lo son: la observación directa, aplicación de cuestionarios y entrevista a gerencia. También se empleó la evaluación de control interno a través del método COSO ERM, cédulas narrativas, flujogramas y check list para evaluar los procesos.

La presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: Contempla el planteamiento, formulación y delimitación del problema, su respectiva justificación y la descripción de sus objetivos, tanto general como específicos.

Capítulo II: Comprende el marco teórico – referencial, donde se describe teóricamente los principales conceptos a utilizar en la ejecución de la auditoría.

Capítulo III: Está conformado por la interpretación y análisis de resultados, una vez levantada y recabada la información a través de entrevista a gerencia y encuestas al personal. Y se explica el marco metodológico en el cual se fundamentó la investigación. Se especifica la propuesta de auditoría, en este caso se desarrolló las fases de la auditoría de calidad, incluyendo la respectiva bibliografía y sus anexos.

CAPÍTULO I:

1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del problema

La empresa RIO TEXTIL, inició sus actividades el 05 de abril de 1997 dedicándose a la confección de prendas de vestir, como una operación emprendida por el Sr. Milton Carrasco su gerente – propietario, ubicándose inicialmente en un local arrendado en las calles Carabobo entre Olmedo y Villarroel de la ciudad de Riobamba. Con el pasar de los años, la empresa continuó creciendo de tal forma que se ha ido consolidando como una empresa representativa en la ciudad, en la actualidad la empresa RIO TEXTIL cuenta con 23 años de trayectoria en el mercado. Actualmente, la organización cuenta con sus instalaciones propias, ubicadas en el Barrio el Cisne, Sector Langos, vía a Guano; también ha desarrollado una diversidad de prendas, enfocándose en muchos sectores de tal forma que satisfaga las necesidades de sus clientes locales y nacionales, de igual forma, ha logrado patentar 5 marcas de creación propia denominadas: Ciclón, Mujercitas, Suri Nicole, Arrullos y Dormilón. Se pudo identificar: Ausencia de auditorías de calidad realizada en años recientes, lo que impide certificarse como una empresa con altos estándares de calidad que les permita la internacionalización de sus productos terminados, que es uno de los sueños de la empresa, convertirse en una empresa textil exportadora. Inexistencia de un manual de gestión de calidad, que guíe y permita delimitar los objetivos y estándares de calidad a los que debe acoplarse la empresa en cuanto al proceso administrativo y productivo. Al no contar con políticas de calidad, se originan problemáticas como: deficiencia en la gestión del cliente interno, desconocimiento de las expectativas del consumidor lo que provoca que la empresa tenga implicaciones en la satisfacción del cliente externo. Falta de un manual de procedimientos de calidad que permita la estandarización de los procesos, en la cual se asigne tiempos y recursos, generando así eficiencia y eficacia. Inadecuado sistema de supervisión y control de calidad en RIO TEXTIL, lo que ocasiona que no se encuentre definido un lineamiento que ayude al cumplimiento de la dirección con la calidad, e inexistencia de la comunicación de planes y políticas de calidad. Inexistencia de un enfoque basado en procesos que optimice el tiempo, los recursos y la calidad de los productos terminados, lo que ocasiona el desperdicio de esfuerzos tanto administrativos como económicos, así como procesos deficientes en cuanto a eficacia, y eficiencia. Todos los problemas citados anteriormente tuvieron su origen en la falta auditorías de calidad que guíen la implantación de un sistema de gestión de calidad adecuado, de tal forma que, permita administrar y mejorar la calidad de los productos y servicios que oferta la empresa RIO TEXTIL. Por lo anterior, se considera de singular importancia emprender con la ejecución de la auditoría de calidad, a fin de mejorar la política y gestión de calidad en la organización.

1.2 Formulación del problema

¿La auditoría de calidad a la empresa “¿Rio Textil”, del cantón Guano, permitirá incrementar la calidad del ser producto y servicio brindado?

1.3 Sistematización del problema

¿Cuáles son los beneficios que proporciona una auditoría de calidad a las empresas?

¿Qué incidencia tiene un informe de auditoría de calidad en el desarrollo de una empresa?

¿Cómo influye un sistema de calidad en las empresas textiles?

¿De qué modo la implementación de las medidas de gestión de calidad, permite resolver las problemáticas de la empresa?

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Ejecutar una auditoría de calidad a la empresa “RIO TEXTIL”, del cantón Guano – Provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las distintas fases de una auditoría, de tal forma que se oriente hacia la mejora continua en los procesos en la organización.

1.4.2 Específicos

- Establecer el marco teórico a través de la recopilación de información bibliográfica para la validación de la investigación.
- Determinar el marco metodológico con el uso de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, tendientes a la recopilación de información íntegra y suficiente, de tal manera que sus resultados sean los más reales y objetivos posibles.
- Ejecutar la auditoría de calidad a la empresa “RIO TEXTIL”, del cantón Guano – Provincia de Chimborazo, período 2019, a través de las distintas fases de una auditoría, de tal forma que se oriente hacia la mejora continua en los procesos en la organización.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación Teórica:

Teóricamente, el presente documento se encuentra fundamentado ya que se recabó información concreta y oportuna sobre auditorías, de manera especial en auditorías de calidad, se basó en información proporcionada por diversos autores afines al tema, libros, artículos científicos, revistas y fuentes actualizadas y confiables.

1.5.2 Justificación Metodológica:

En el ámbito metodológico se encuentra debidamente justificado, pues se utilizó los métodos, instrumentos y técnicas para la fundamentación de la misma, de tal forma que nos permitió la recopilación de material teórico, lo cual se verá reflejada a través del informe final, y la determinación de no conformidades de la norma, son los más objetivos posibles, de tal forma que la empresa “RIO TEXTIL”, del Cantón Guano- Provincia de Chimborazo pueda acceder a las recomendaciones a través de acciones correctivas y preventivas a implantar.

1.5.3 Justificación Práctica

En cuanto a la justificación práctica, el presente trabajo se ha fundamentado pues con la ejecución de la auditoría de calidad a la empresa “Rio Textil” del cantón Guano, en el periodo 2019, se ha emitido a través del informe final: recomendaciones, acciones correctivas y preventivas que permitan el mejoramiento del servicio prestado por parte de la empresa.

1.6 Antecedentes de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, se ha basado la investigación, en otras auditorías de calidad, anteriormente llevadas a cabo en el Ecuador:

La autora (Berrones,2015). Mencionó lo siguiente:

El hospital no cuenta con un sistema de gestión de calidad idóneo, es débil puesto que no cumple con todos los requisitos mencionados en las Normas ISO, ocasionan o que no se dé un adecuado control y seguimiento a las actividades desarrolladas. Durante la ejecución de la Auditoría de Calidad se emplearon encuestas, entrevistas, check list y demás herramientas que ayudaron a evaluar el sistema de gestión de calidad de la institución. El desarrollo del presente proyecto de tesis permitió demostrar las habilidades, destrezas y conocimientos adquiridos durante el período de la carrera. Enfrentar una experiencia real, prepara a los nuevos profesionales en el campo de desempeño, y enfrentar con éxito los retos que se presenten en la vida profesional. (p, 186).

Por su parte, la autora (Cuadrado, 2017). Indica:

Una vez efectuada la auditoría de calidad a la dirección general del Registro civil y de cedula de la ciudad de Riobamba, la autora, identificó que las principales desviaciones en el incumplimiento de los requisitos del sistema de calidad de la entidad, se hallaron en la evaluación del manual de calidad, donde a través de la aplicación de cuestionarios se encontró un 57% de cumplimiento, 27% de cumplimiento parcial, y 16% de incumplimiento en los procesos de cedula. (pág. 225).

La tesis confiere una contribución reveladora, pues identifica el problema central que radica en la esencia del sistema de gestión de calidad con el que cuenta la cooperativa de ahorro Minga Ltda., la autora plantea recomendaciones, y a su vez estrategias, que pretenden el mejoramiento del servicio que ofertan, así como su ambiente laboral, por tanto, se reflejará en el desarrollo financiero y económico. (Mancero, 2014).

(Girón, 2019). Concluye: Con los resultados obtenidos de la auditoría de calidad realizada a la empresa textil Sumatex, se obtuvo en el informe final, algunos hallazgos encontrados una vez efectuada la auditoría, por tanto, la autora, presentó conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de otorgar una herramienta empresarial de mucha valía, para que se puedan mejorar las decisiones en la empresa. (p, 234).

En el artículo científico publicado por la revista (Ride, 2018) “La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011”. En cuanto a las conclusiones obtenidas de la presente investigación partiendo en el orden en el que se muestran los objetivos de la misma, después de un análisis documental sobre los puntos que señala la norma ISO.

Se determina que las dimensiones para la planeación de las auditorías de un sistema de gestión de calidad son las siguientes: objetivos del programa, roles y responsabilidades para la gestión, competencia de la gestión, alcance del programa, riesgos del programa, procedimientos del programa y recursos del programa. (p, 21).

De los trabajos de titulación de diversas universidades del Ecuador analizados, y otros artículos científicos publicados, se ha logrado determinar que las auditorías de calidad en nuestro país, no son muy comunes, sin embargo, las investigaciones, apuntalan a que hace falta implementar sistemas de gestión de la calidad en las empresas ecuatorianas, particularmente en las empresas textiles, debido a la carencia de investigación en este ámbito.

1.7 Marco teórico

1.7.1 Empresa

El autor (García, 1974). Con respecto a la empresa, menciona: “Aquella unidad que dispone de unos determinados factores de producción, los cuales se combinan por decisión del hombre, para conseguir unos productos y/o que se venden.” (p. 5).

(Chiavenato, 1993) autor del libro "Iniciación a la Organización y Técnica Comercial", menciona:

La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos... el autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social. (p, 4).

La empresa tiene sus características individuales modeladas sobre la base de sus intereses, objetivos y relaciones, así como por una serie de cualidades personales y comerciales. Pero existen algunos patrones comunes de referencia y es importante conocerlos para evitar repetir los errores que han cometido los otros. (Leach, 1993, s. p).

Según, (Pallares, et al., 2005) consideran a la empresa como “un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”. (p. 41).

(Gil y Giner, 2007). Define a la empresa de la siguiente manera:

Como sistema, la empresa está formada por un conjunto de partes interrelacionadas de forma directa o indirecta para conseguir una finalidad. Asimismo, es necesario un proceso de retroalimentación para que la empresa se adapte a los cambios que se hayan producido. Esto es lo que define a la empresa como un sistema abierto. (p. 30).

Según (Estallo y De la Fuente, 2013). “La empresa se caracteriza por: el objetivo de cubrir la necesidad de terceros, la independencia económica y la necesidad de tomar decisiones empresariales. Esto implica la aceptación por parte de la empresa de un riesgo empresarial”. (s. p).

El autor, (Thompson, 2017), indica:

La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman. (p, 2).

De acuerdo con el autor, (Lapiedra et al., 2019) Mencionan: “En la empresa cada directivo tiene asignada una esfera de actividad y responsabilidad concreta y debe recibir información para realizar las tareas que tiene asignadas.” (p, 9).

Por su parte, (García, 2020) advierte:

La empresa es la institución que dispone de los recursos escasos, de los procesos y de las tecnologías, de las personas que integra para obtener productos y/ servicios de los que va a depender el éxito o fracaso de esa institución, así como resultado del conjunto de la economía de un país.

El éxito económico y social depende del éxito en la dirección de los recursos disponibles, en particular de las personas que actúan en las instituciones singulares, como la empresa, configurando sus procesos económico- sociales. (p, 5).

En base a lo anteriormente expuesto, se puede concluir que la empresa es un conjunto de esfuerzos tanto materiales como de personales y el uso de recursos, que son emprendidos por un conjunto de personas para la realización de una actividad económica que les permita cumplir metas y objetivos establecidos, y obtener por ello fines de lucro, o no; a través de cumplimiento de necesidades de terceros.

1.7.2 Características

(Pazmay, et al., 2017). En su artículo científico denominado: Características de la comunicación en empresas ecuatorianas:

La comunicación interna se orienta a la comunicación que se da dentro de la organización y que incide en las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Esta comunicación comprende la transmisión de la información necesaria para la realización de las tareas y aquella relacionada con aspectos personales de los miembros, no necesariamente asociada a la actividad laboral. (p, 2).

(Urmeneta, 2016) indica: Es posible diferenciar cuatro tamaños de empresas: microempresas, pequeñas, medianas y grandes. Para simplificar la presentación de los resultados se utiliza un criterio dicotómico el cual permite captar las principales diferencias en el comportamiento de las empresas exportadoras según su tamaño. Así, el concepto de pyme exportadora incluye los tres primeros tamaños y las grandes exportadoras el último. (p, 18).

Mientras, (Avilés y Miguel., 2007) advierte: Las microempresas ecuatorianas proporcionaron trabajo para un estimado de 1,018,135 personas o cerca del 25 por ciento de la mano de obra urbana. Además, las ventas de estas microempresas representan aproximadamente 25.7 por ciento del producto interno bruto y sobre 10 por ciento de los ingresos netos totales obtenidos en el país. Las microempresas, por lo tanto, representan un componente importante de la economía urbana. (p, 11).

(Acosta, 2018). A través de su artículo científico: “La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas”, afirma: En Ecuador, la responsabilidad social corporativa es un ámbito que en las últimas décadas ha tomado importancia dentro de las empresas como método de sostenibilidad, mejora de procesos y optimización de los recursos que influyen en la reducción de costos.

Además de mejorar su imagen frente a los consumidores y la comunidad en general. Cada vez más son las empresas que se suman a este compromiso, pero no solo lo hacen las grandes empresas, las PYME’ s evalúan los diferentes beneficios que ofrece la responsabilidad social y la manera en cómo mejora la imagen corporativa. (p, 3).

Para concluir, se puede mencionar que, las empresas en el Ecuador se caracterizan porque independientemente de su tamaño empresarial, son generadoras de empleo, se componen de un espíritu emprendedor, y buscan que la organización subsista en el mercado, actualmente, se

encuentran aplicando medidas de responsabilidad social para contribuir con sus clientes y la sociedad en sí.

1.7.3 Empresas Familiares.

(Claver-Cortés, et al., 2015). Desde la perspectiva de la teoría de la complejidad, la empresa familiar es un tipo de organización que presenta un nivel de complejidad superior a aquella empresa que no tiene la consideración de familiar. Ello hace que pueda reunir las características propias de los sistemas complejos con capacidad de adaptación, es decir, sistemas alejados del equilibrio en los que predominan procesos no lineales, lo que provoca una dinámica organizativa imprevisible, y que se auto – organizan, lo que les dota de capacidad de aprender y de adaptarse. (pp. 11- 12).

Los autores (Parra & Monsalve, 2016) en su artículo científico titulado: Empresas de familia: conceptos y modelos para su análisis, mencionan:

El fenómeno de las empresas familiares demanda actualmente estudios de mayor profundidad y análisis, dadas las condiciones problemáticas naturales que poseen al entremezclar en un mismo sistema los elementos de propiedad, familia y empresa, lo cual genera conflictos de orden económico, social y administrativo, que no permiten lograr su sostenibilidad y continuidad generación tras generación.

...Es importante señalar que no todos los recursos de las empresas familiares permiten alcanzar y mantener una ventaja competitiva. Además, si estos no son identificados y gestionados no proporcionarán ventaja competitiva alguna. Por tanto, los recursos de las empresas familiares (familiness) deben evaluarse sistemáticamente para determinar su efecto individual en la generación del resultado. (pp. 29 - 30).

Se considera que las empresas familiares son más rentables que las no familiares, por el nivel de compromiso y la rapidez en la toma de decisiones. En atención a la autenticidad de lo anteriormente expresado, muchas familias se han motivado a concebir y construir su propio negocio, con visión futurista, y como un patrimonio para el núcleo familiar. Es conveniente destacar la visión de largo plazo de las empresas familiares, ya que para los fundadores éste es

el legado que le dejarán a las generaciones futuras, donde se van realizando inversiones pacientes y constantes que rindan beneficios posteriores. (Aira, 2016, p. 3).

(Martínez, 2019). Manifiesta: “la definición de empresa familiar puede llegar a ser subjetiva por la complejidad que conlleva...Algunos autores consideran a las empresas familiares como una organización controlada en su mayoría o en completa totalidad por los miembros de un determinado núcleo familiar”: (p, 3).

Cabe mencionar, que Ecuador es un país donde existen muchas empresas de tipo familiar, aun cuando es un poco más complicado juntar esfuerzos de cada miembro de la familia, asimismo este tipo de empresas tienen beneficios, como la obtención de una mayor rentabilidad debido a que el nivel de compromiso es mayor al de las empresas no familiares. Muchas empresas actualmente consolidadas en el mercado iniciaron como pequeños emprendimientos familiares, es por ello la importancia que tienen estas organizaciones en la sociedad y economía.

1.7.4 Tamaño empresarial.

De acuerdo con los autores, (Nieto, et al., 2015).

La revisión de experiencias internacionales para la clasificación de las Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) en América Latina indica una alta variabilidad en términos del número de criterios empleados (o combinación de los mismos), los rangos para definir el tamaño empresarial y el sector productivo en el que operan.

Asimismo, para algunos países se registra más de una definición de acuerdo con el objetivo de la clasificación, de forma que puede existir diferencia en la definición si el interés es acceder a un servicio financiero o si se busca acceso a instrumentos de apoyo de política pública. Entre las variables empleadas con mayor frecuencia en la región para la clasificación Mipymes se encuentran principalmente el número de trabajadores, el volumen de ventas y el monto de activos de la empresa. (p, 11). Según (Pymes & Empresa, 2017), la CAN elabora estudios comunitarios sobre las PYMES. Mediante el cual identifica a todas las entidades constituidas de forma legal; que se han registrado con la autoridad necesaria, y que registren sus operaciones contablemente o aporten al Instituto de seguridad social. (p, 1)

Asimismo, identifica a las empresas que estén enmarcadas en la siguiente estratificación, de acuerdo a sus ventas anuales y su personal.

Tabla 1-2: Clasificación de las empresas

Variables (**)	Estrato I	Estrato II	Estrato III	Estrato IV
Personal ocupado	1 – 9	10 – 49	50 – 99	100 - 199
Valor bruto de las ventas anuales (US\$)	≤ 100.000	100.000 - 1.000.000	1.000.001 - 2.000.000	2.000.001 - 5.000.000
(**) Prevalecerá el valor bruto de las ventas anuales sobre el criterio del personal ocupado.				

Fuente: Cámara Comercio Quito, (2017)

Realizado por: Abarca, J., 2021

1.7.4.1 Pequeña y mediana industria

Para (Nieto, et al., 2015). “el criterio de ventas para la clasificación fue eliminado dejando sólo el número de empleados y el valor de los activos como criterios de clasificación y se mantuvo la definición sólo para las pequeñas y medianas industrias manufactureras”. (p, 20)

1.7.4.2 Microempresa

Según, (Villarreal, et al., 2015). “Se puede señalar que en general la gran mayoría de las microempresas dispone de escaso capital, opera en pequeña escala, utiliza una tecnología tradicional, ocupa mano de obra poco calificada y el número de trabajadores no sobrepasa los diez”. (p, 21)

Las micro, pequeñas y medianas empresas según, (Nieto, et al., 2015). Se desempeñarán en el sector comercio, servicios, construcción e industria manufacturera. tomó los mismos criterios para la clasificación: número de empleados y valor de los activos, pero esta vez el concepto al ser más amplio cobijaba al comercio, a la construcción y a los servicios. para ser clasificadas dentro de determinado grupo, las empresas debían cumplir conjuntamente con dos criterios, así: número de trabajadores permanentes y valor de las ventas brutas anuales o número de trabajadores permanentes y activos totales o número de trabajadores permanentes y valor de las ventas brutas anuales y activos totales. (p. 21, 24)

1.7.5 Clasificación empresarial de PYMES en el Ecuador.

Según estudios de (Cámara de Comercio Quito, 2017), indican: “La Superintendencia de Compañías, Valores, Seguros, a través de resolución, difundió la categorización de pequeñas empresas y medianas, conocidas como PYMES, en concordancia con la norma establecida por la CAN, según resolución 1260”. (p, 2).

Tabla 2-2: Clasificación de las Micro, y pequeñas empresas

Variables	Micro Empresa	Pequeña empresa	Mediana empresa	Grande empresa
Personal ocupado	De 1 – 9	De 10 – 49	De 50 - 99	De 100 – 199
Valor bruto en ventas anuales	≤ 100.000	100.001 - 1.000.000	1.000.001 - 5.000.000	> 5.000.000
Monto de activos	Hasta US\$ 100.000	De US\$ 100.001 hasta US\$ 750.000	De US\$ 750.001 hasta US\$ 3.999.999	≥ 4.000.000

Fuente: Consulta societaria, 2017

Realizado por: Abarca, J., 2021

De acuerdo con los autores, (Chávez, et al., 2018). Revisando la legislación ecuatoriana se puede encontrar observaciones sobre MIPYMES en los artículos 53 y 56 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, que hablan de las definiciones y del registro único de las MIPYMES, en cuanto a su clasificación se expide el Reglamento que las ubica en función de dos indicadores que se muestran en la siguiente. (p, 4)

Tabla 3-2: Clasificación de MIPYMES - Ecuador

Clasificación	Trabajadores	Ventas anuales
Microempresa	De 1 – 9	Iguales o menores a \$100.000
Pequeña empresa	De 10 – 49	Entre 100.001 a 1'000.000
Mediana empresa	De 50- 199	Entre \$1'000.000 y 5'000.000

Fuente:(Chávez, et al., 2018)

Realizado por: Abarca, J., 2021

Como se puede observar, existe una diversidad de clasificaciones empresariales en las empresas ecuatorianas, de acuerdo a algunos entes de control, como la superintendencia de compañías, el código de producción. Sin embargo, las categorías principales son: las pymes, pequeña y mediana empresa, y las grandes empresas, de allí parten estratos o subclasificaciones que normalmente varían de acuerdo al valor bruto de sus ventas anuales y esencialmente, de acuerdo al número de trabajadores.

1.7.6 Tipología de Empresas

Según el autor (Thompson, 2006). Menciona cuales son los criterios más comunes para clasificar la tipología de empresas.

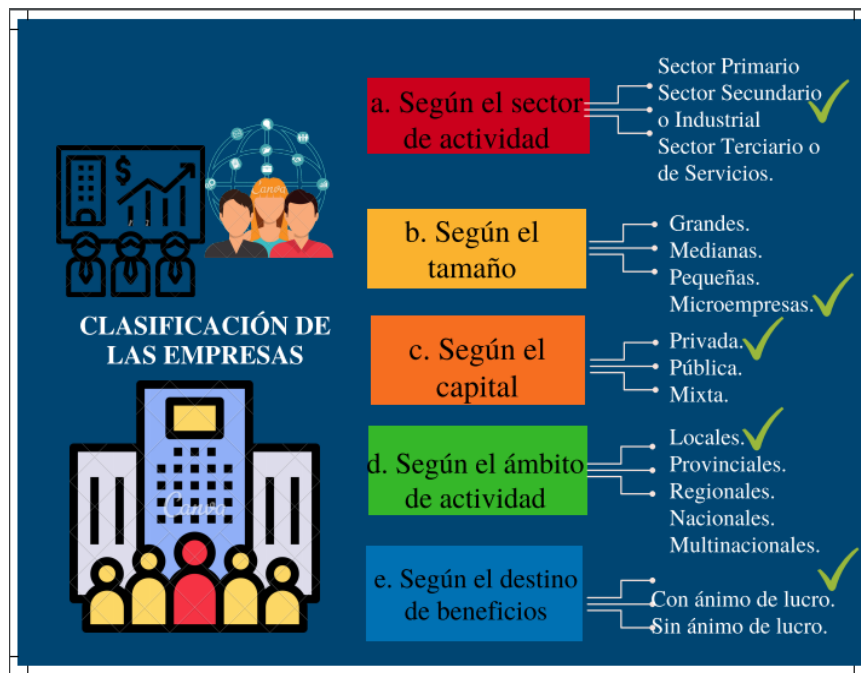


Figura 1-2: Tipología de empresas

Realizado por: Abarca, J., 2021

Para concluir, los autores realizan una clasificación de las empresas en el Ecuador y las segmentan de acuerdo al tipo de actividad a la que se dedican, de acuerdo al tamaño empresarial, según la proveniencia de capital, de acuerdo al ámbito de la actividad, y según el destino de los beneficios. Es necesario recalcar que, de allí parten varias subclasificaciones, anteriormente expuestas.

1.7.7 Empresas de Producción.

El autor (Avilés, M., & Miguel, 2017). Manifiestan: Más de la mitad (55.2 %) de todas las microempresas en Ecuador están en el sector comercial, 25.7% en el de servicios y 19.2 % están en el de producción. Este patrón era esperado, porque el comercio presenta las menores barreras de entrada, pocos requerimientos en educación, destrezas o capital. Las actividades del sector de servicio requieren generalmente unas destrezas básicas y las actividades de producción requieren a menudo destrezas más sustanciales y un capital más grande. (s. p)

En el sector de servicios, las microempresas están agrupadas en cuatro áreas básicas: 1) hoteles, bares, y restaurantes; 2) transporte; 3) reparaciones de vehículos; y 4) salones de belleza.

Estas cuatro ocupaciones contabilizan un 76.1% de todas las microempresas en el sector de servicios. Las empresas productivas también tienden a estar agrupadas en unas pocas ocupaciones. Cinco actividades: sastrería, muebles y otros productos de madera, bebidas no

alcohólicas, productos de metal, panaderías y pastelerías, contabilizan casi 75% de las empresas en el sector de la producción. La mayoría de las microempresas (95.7%) vende a los consumidores finales individuales. Sólo el 11.3% vende a minoristas e intermediarios; las ventas a otros negocios, gobierno e instituciones son prácticamente inexistentes. Menos del 0.2% venden para la exportación. (p. 8-9).

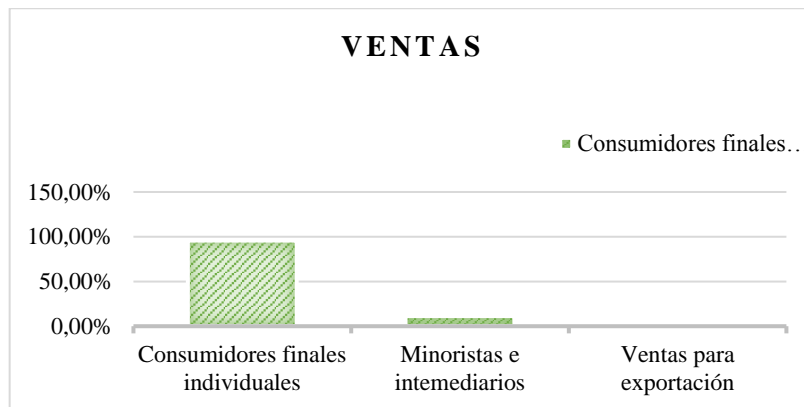


Gráfico 1-2: Ventas por sectores en Ecuador

Fuente: Abarca, J., 2021

Según (INEC, 2016) “Las empresas manufactureras son las que generaron mayor producción frente a otros sectores.” (p, 5)

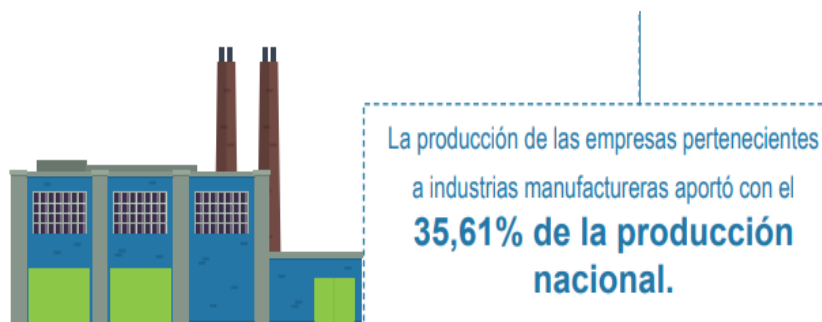


Figura 2-2: Importancia de las industrias manufactureras

Fuente: ENESEM, (2016)

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se puede concluir que las empresas de tipo manufacturero son de gran importancia en la economía del país, debido a que en el año 2016 se registró que la producción de este tipo de empresas representó el 35,61 % de la producción nacional. Asimismo, el 19,2 % del total de empresas en el país, se encuentra dedicado a la producción.

1.8 Industria textil.

(León, et al., 2015). “En la actualidad las empresas industriales se rigen por condicionantes de un mercado exigente y activo, en el cual la eficiencia y el desempeño desde todas las perspectivas del proceso productivo permiten que la organización triunfe en el mercado”. (p. 3)

1.8.1 Industria Textil en el Ecuador.

(Chuto, 2014). En el Ecuador, los inicios de la industria textil se remontan a la época de la colonia, a partir de que las mujeres realizaban los obrajes usando lana de ovejas para fabricar sus propios tejidos, es así, que las primeras empresas de carácter textil, se dedicaban a la producción de lana, hasta que se dio inicio al siglo XX que es cuando se introdujo el algodón. A partir de esos avances la industria textil ecuatoriana fabrica todo tipo de textiles, de tal modo que unas diversidades de empresas con el pasar del tiempo se fueron ubicando sus instalaciones en distintas ciudades. (p. 16)

Por otro lado, (Muñoz y González, 2016) mencionan:

Las empresas ecuatorianas del sector textil se enfrentan a la competencia formal que implica un mercado globalizado, con empresas que nos observan como un atractivo espacio para posicionarse, donde al parecer la demanda no alcanza a ser cubierta por la producción nacional. Los cambios acelerados del entorno han traído consigo la transformación en la forma de hacer negocios, comunicación, educación. La preocupación de empresas de vanguardia se va centrando en satisfacer a una nueva generación de clientes mejor informados en tanto pueden acceder a comparar precios, calidad y características. (p. 6)

La Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE, 2016), citan: Es importante señalar que la fabricación de textiles y prendas de vestir forman parte de la industria manufacturera del país.

En los últimos 11 años, este sector ha mantenido una participación promedio de entre 1% y 2% en el PIB total, de acuerdo a datos del Banco Central del Ecuador. Dentro de la industria manufacturera, el sector textil mantiene una participación promedio de alrededor del 15,87% con respecto al PIB. Existen en la actualidad 47.043 establecimientos dedicados a la industria textil en sus diferentes categorías, establecidos en diferentes ciudades. Se generaron alrededor de 100.000 puestos de trabajo directo en el 2014 y 153.350 en el 2015. (s. p)

La autora, (Espinoza, 2016), señala: “La industria textil ecuatoriana, ha sido beneficiada por las medidas de promoción contempladas en tres grupos de sus actividades: confecciones, ropa y calzado. Sin embargo, por la competencia externa este índice disminuye gradualmente cada año, manteniendo en desventaja a Ecuador frente a los principales competidores textiles como Colombia y Perú, comprometiendo así la competitividad de su producción nacional” (p, 2)

La autora, (Lara., 2016), menciona: El sector textil en general (telas y confecciones) en los últimos años ha tenido una mayor participación por parte de más países, sean estas economías desarrolladas y/o en vías de desarrollo. Podemos decir que el mercado americano y europeo hasta inicios de los años 80 representaban la mayor oferta a nivel mundial, situación que fue cambiando a finales de la misma década con el ingreso del mercado asiático que logró ingresar a competir por su principal ventaja que es la mano de obra logrando inclusive desplazarlo. (p, 6)

Para concluir, las empresas textiles en el Ecuador representan un importante porcentaje de ingresos para el PIB nacional, no obstante, actualmente se encuentran acechadas a la cantidad de competidores tanto nacionales, como extranjeros, es por ello que actualmente, buscan ser competitivas brindando productos de calidad, accesibilidad y a buenos precios.

1.9 Auditoría

Para, (Carbellido, 2015). “Las auditorías ofrecen una comparación de lo que “es” y lo que “debería ser” por lo que se convierten en la base para lograr un proceso de mejora continua en la empresa”. (s. p)

Gaitán, (2015) Menciona acerca de la auditoría, lo siguiente:

Procedimiento efectuado por el consejo de administración, o a su vez, la junta de directivos de una organización, además se implica al personal, el cual es ejecutado con la finalidad de suministrar seguridad razonable de una entidad, a través de 3 cualidades:

- 1) Que sea efectivo y eficiente en sus procesos.
- 2) Proporcione suficiente información y confiable.
- 3) Cumpla las leyes y requisitos legales.

(Blanco, 2012) manifiesta sobre la auditoría, lo siguiente:

Es un proceso a través del cual se obtiene y evalúa de forma objetiva, y en un lapso de tiempo establecido, evidencia, la cual puede ser de carácter: financiero, de control interno, de regulación de leyes. La cual busca el logro de metas y objetivos, para conducir a un grado de relación entre la situación y los criterios de lo que debería ser, de esa forma se evalúa a través de indicadores. (p, 4). Para, (Biler, 2017). Auditoría-Elementos esenciales (Artículo Científico) Revista Científica Dominio de las Ciencias. “Auditar implica someter a un proceso de revisión, por un experto profesional suficientemente cualificado, determinado procedimiento, actividad, informe, proceso, entre otros, con intención de obtener un alto grado de garantía de la correcta elaboración o desarrollo de los mismos”. (s. p)

También la autora (Álvarez, 2006), en “La auditoría como proceso de control: concepto y tipología” (Artículo Científico). Revista Redalyc. La Habana- Cuba, menciona:

Se puede concluir que la auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización. (s. p)

Las normas ISO 9000:2005, definen a la auditoría como: “Procedimiento de carácter sistémico, autónomo y debe ser documental, de tal forma que se obtenga evidencia de auditoría y se evalúe de forma objetiva, y su finalidad es la determinación del grado de cumplimiento de los criterios establecidos”. (p. 18). El autor (Meza, 2011), habla sobre la auditoría: “Constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de disciplina en la organización, permitiendo descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la empresa.” (p. 4).

Por lo tanto, en base a las definiciones mencionadas anteriormente por los diversos autores, sobre la auditoría se puede concluir que la auditoría es un examen efectuado por personal capacitado, en este caso, un auditor, el cual hará uso de herramientas de investigación para evaluar la situación de la empresa y a través de un informe o dictamen, resumir las deficiencias halladas.

1.9.1 Clasificación de la auditoría

Según (Arens, A.,2007) en su texto Auditoría un Enfoque Integral, clasifica a las Auditorías en los siguientes grupos, de acuerdo al objetivo analizado (énfasis de la auditoría):

1.9.1.1 Auditoría Financiera

(Arens, A.,2007) Es una revisión de las manifestaciones presentadas en los estados financieros, aplicando las normas de Auditoría generalmente aceptadas. Al realizar una Auditoría financiera el auditor lo realiza mediante una prueba a determinadas cuentas, rubros, fechas, según como él requiera más conveniente obtener los resultados necesarios para presentar un informe veraz y oportuno. (p, 4).

1.9.1.2 Auditoría Operativa

(Arens, A.,2012) “Es la revisión de los procesos y técnicas utilizadas en una entidad, y su finalidad es la evaluación de la eficiencia y su efectividad”. (p, 7).

1.9.1.3 Auditoría de Cumplimiento

(Arens, A.,2007) “Tiene por objeto dictaminar si se han cumplido acuerdos contractuales. Especificados en un contrato”. (p, 4).

1.9.1.4 Auditoría de Rendimientos

(Arens, A.,2007). “Aquella que tiene como finalidad la determinación del cumplimiento de las actividades de control.” (p, 4).

1.9.1.5 Auditoría Informática

(Arens, A.,2007) Conjunto de técnicas, procedimientos y métodos utilizados para evaluar y controlar el sistema informático, contable ya sea en forma total o parcial, con el fin de proteger las actividades y recursos, con los que cuenta la empresa verificando que las actividades se desarrollen de acuerdo a las normas y procedimientos informáticos vigentes en la organización. Cabe destacar que la Auditoría informática es un garante de la información que presenta la Auditoría financiera. (p, 4)

1.9.1.6 Auditoría Tributaria

“Es una actividad profesional especializada que se encarga de revisar el cumplimiento de todos los tributos que tiene obligación un Sujeto Pasivo”. (Arens, A.,2007., p. 4)

1.9.1.7 Revisiones Especiales

“Se considera como la fusión de algunos tipos de auditorías, entre las operativas, y de cumplimiento.” (Arens, A.,2007., p. 4)

1.9.1.8 Auditoría Forense

El autor, (Maldonado, M., 2003). “Procura prevenir y estudiar hechos de corrupción del área financiera. La mayoría de los resultados de su trabajo los da a conocer a los jueces”. (p. 17).

1.9.1.9 Auditoría de Gestión

(Maldonado, M., 2003), Auditoría de Gestión; “Se encarga de evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente”. (p. 18).

1.9.2 Fases de la auditoría

1.9.2.1 Planeación.

(CGE, 2003), precisa lo siguiente: La planificación de la auditoría comprende el desarrollo de una estrategia global para su administración, al igual que el establecimiento de un enfoque apropiado sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse. El planeamiento también permitirá que el equipo de auditoría pueda hacer uso apropiado del potencial humano disponible. (p, 82)

Según (CGE, 2003), determina que: El procedimiento de planeación admite que el auditor pueda evaluar y establecer áreas críticas e importantes, además puede hallar el nivel de riesgo, que es el resultado de la evaluación de evidencia que varía de acuerdo a las áreas y procesos de la organización a auditar. Además, el profesional planea la recopilación de información necesaria sobre la empresa, su naturaleza y determina el alcance de la misma, la cual varía de acuerdo al tamaño empresarial, magnitud de procesos y la experticia del auditor. (p, 82).

1.9.2.1.1 Planificación Preliminar.

El Manual de Auditoría Gubernamental de la (CGE, 2003) señala que: “Su finalidad es la obtención y/o actualización de los datos generales de la empresa, así como de sus operaciones principales, para la identificación de la situación en la que se encuentra le empresa, y la posterior ejecución de la auditoría.” (p, 84).

1.9.2.1.2 Planificación Específica.

El Manual de Auditoría Gubernamental de la (CGE, 2003) señala que: “En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo de campo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planificación preliminar.” (p, 84).

1.9.2.2 Ejecución.

En el Manual General de Auditoría Gubernamental (CGE, 2003) nos menciona que: La fase de ejecución del trabajo se concreta con la aplicación de los programas elaborados en la planificación específica y el cumplimiento de los estándares definidos en el plan de la auditoría... Esta fase de la auditoría prevé la utilización de profesionales especializados en las materias objeto de la auditoría, casos en los cuales el trabajo incluirá la preparación de los programas que serán sometidos a la revisión del jefe de equipo y supervisor. (p, 112).

1.9.2.3 Comunicación De Resultados.

(CGE, 2003), habla sobre la comunicación de resultados: En esta fase se procede a la elaboración del informe, en donde el equipo de auditoría comunica a los funcionarios de la entidad auditada los resultados obtenidos durante todo el proceso de ejecución de la auditoría. La comunicación de los resultados se da en 3 tiempos: al inicio de la auditoría, en el transcurso; y, al finalizar la auditoría. (p, 132).

1.9.2.4 Seguimiento.

La Norma (ISO 19011:2011, 2012) menciona que: De acuerdo a los objetivos planteados en la auditoría, las conclusiones emitidas en el informe pueden sugerir la aplicación de acciones preventivas, correctivas y de mejora. Las cuales, por lo general, admite y aplica la parte auditada, es recomendable, además, que se informe al personal encargado del área involucrada para su rectificación y al auditor, para que cumpla con el seguimiento. (s. p).

Con base a lo anteriormente expuesto, las etapas de un proceso de auditoría, son fases complejas, que requieren cumplirse en orden, este proceso de auditoría inicia desde la planificación tanto preliminar y específica donde se tiene como principal finalidad el conocimiento de la empresa y de sus fortalezas y debilidades, posteriormente la ejecución donde el auditor realiza sus papeles de trabajo en base a los hallazgos encontrados, y para finalizar la comunicación de resultados a través de informe final de auditoría y el seguimiento, que es la

etapa en la que el auditor corrobora el cumplimiento de recomendaciones y del plan de acción propuesto por el auditor.

1.9.3 Ventajas de la auditoría.

(Whittington, 2004) El hombre de negocios recibe datos por medio del auditor, así como ideas, sugerencias y opiniones que de otra forma no tendría y que le sirven para obtener operaciones más eficientes y lucrativas de su empresa. . .El auditor debe ofrecer sugerencias, comentarios, análisis sólidos y nuevos, y debe formular su opinión a los Estados Financieros del cliente de manera imparcial. El auditor influye para que el personal del cliente trabaje con mayor entusiasmo, dedicación, acierto y eficiencia.

En la actualidad la Auditoría moderna se encarga de: a. Solucionar problemas, a través del estudio y revisión del control interno. b. Consultora de las necesidades de las empresas, previo la toma de decisiones. c. Contralora de las operaciones realizadas. d. Por tanto, tiene un enfoque global del proceso empresarial, sin limitarse a las finanzas y/o contabilidad.

Una Auditoría moderna es acertada en función de los servicios que se detallan a continuación: a. Proporcionan a los propietarios, gerencias y obreros: Estados Financieros regulares, certificados por un auditor imparcial. b. Sirve de base para la consecución de créditos. c. Suministra a las agencias de información y clasificación crediticia de informes necesarios. d. Sirve de base para la preparación de las declaraciones, para la fijación de impuestos sobre la renta. e. Reducen el fraude y error. (s. p)

Como conclusión, la auditoría moderna brinda muchos beneficios para las organizaciones, pues actualmente, no solo ayudan en la corrección de errores, y fraudes, sino que se constituye en una herramienta para el seguimiento a través de todo el proceso de la empresa, sirve como una ayuda para la toma de decisiones gerenciales, reduce o mitiga potenciales riesgos, verifica el cumplimiento adecuado del control interno, así como el de las normativas vigentes, entre otras, cabe recalcar, que en base a los tipos y clases de auditorías que se realice el beneficio puede ser múltiple.

1.9.4 Objetivo de una auditoría.

Emitir resultados sobre el análisis de la empresa y su información, para que se pueda mejorar la toma de decisiones. Tradicionalmente, los objetivos consistían en: el descubrimiento de fraude, la detección de errores de omisión y técnicos. No obstante, (Porter y Burton, 1983) añade 3 nuevos objetivos:

- Asegurar que la empresa facilite información íntegra y oportuna, para planificar y controlar.
- Comprobar si el objetivo anterior está produciendo efectos, a través de: planificaciones, presupuesto, balances, etc.
- Verificación de aplicación de consejos para el mejor control interno empresarial.

El autor, (Whittington, 2004) menciona: “Es la expresión de una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEC), a las políticas de la dirección y a los requerimientos establecidos”. (s. p)

Por lo tanto, en base al referente teórico anteriormente expuesto, se puede concluir, que, los objetivos de la auditoría, en un inicio se limitaban a: descubrir errores y fraudes. En la actualidad procura ir más allá del descubrimiento de errores sistemáticos y técnicos, también contribuyen con recomendaciones y conclusiones que permitan el mejoramiento de toda la organización, iniciando desde el control interno, hasta la calidad de los servicios y productos que se ofertan.

1.9.5 Finalidad de la auditoría.

(Whittington, 2004) La finalidad de la Auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales. (s. p)

1.9.6 Importancia de la auditoría.

(Montilla, 2006) La importancia de la auditoría se da en diversas direcciones, se concentra de manera amplia en la fe pública, también en que se ostenta como una segunda opinión imparcial e idónea, del mismo modo su importancia se reconoce en la representación y defensa de los intereses sociales y societarios. Dicho valor recae en las calidades que debe

poseer el contador público y la manera en que debe proceder para la ejecución del trabajo, es decir, en las características de la labor de auditoría. (s. p)

En conclusión, en base a las definiciones de los autores Whittington y Montilla, se puede decir que la auditoría actualmente, juega un rol fundamental para el cuidado de las empresas, puesto que su finalidad es mejorar todo el proceso de operación de las empresas hasta la obtención del resultado final, y, es importante debido a que a través de unos buenos resultados tanto financieros, como económicos y administrativos de las empresas, no solo se ven beneficios para los propietarios o accionistas, sino también, para los empleados, el Gobierno, sobre todo los clientes, y en fin, todas las partes interesadas que se pueden ver beneficiadas o afectadas por la existencia de una empresa.

1.10 Calidad

Cuando se usa el término calidad, solemos imaginar un excelente producto o servicio, que cumple o rebasa nuestras expectativas. Estas expectativas se basan en el uso que se pretende dar y en el precio de venta. Por ejemplo, el cliente espera un desempeño diferente entre una rondana plana de acero y una rondana cromada de acero, porque son de distintos grados. Cuando un producto sobrepasa nuestras expectativas, a eso lo consideramos calidad. Entonces, la calidad es algo intangible que se basa en la percepción. (Besterfield, 2019, p, 16)

La calidad se puede definir como sigue: $Q = \frac{P}{E}$ donde:

Q calidad

P desempeño

E expectativas

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas que influyen directamente en esta definición. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos. (Maldonado, 2015, p, 6). Según (González, 2016). Se define calidad a la agrupación de particularidades que caracterizan a un servicio o producto, y su disposición para

satisfacer las expectativas del cliente. Se entiende que implícitamente el producto o servicio ofrecido cumple con las funcionalidades que promete. (p, 10)

1.10.1 Política de calidad

Debe establecerse una política de claridad para la organización a través de un documento en el que la dirección se compromete a liderar la organización en el cumplimiento de unos objetivos que se concretan en el cumplimiento de los requisitos y en la mejora continua de los procesos. (Fundación ECA Global, 2016., p, 33)

1.10.2 Plan de calidad

(Fundación ECA Global, 2016). “Es la documentación en la que se detalla los procesos, así como los requerimientos que se deben aplicar (recurso), indica cuando y la persona idónea a aplicar tales procesos enfocados a la calidad”. (p, 39)

1.10.3 Planificación de la calidad

(Fundación ECA Global, 2016). “Se da en función de la gestión de calidad, y busca establecer objetivos de calidad, así como la descripción de los procedimientos requeridos, y a su vez, los recursos necesarios para la consecución de dichos objetivos”. (p, 39).

1.10.4 Beneficios de la calidad en las organizaciones.

Según los autores, (López, et al., 2015) En las organizaciones la calidad total del servicio es una estrategia que les permite diferenciarse, y por la que adquieren un alto compromiso con sus usuarios/as ya que su finalidad es satisfacer las necesidades, preocupaciones, aportaciones, y requerimientos de la ciudadanía. (p.148)

1.10.5 Factores positivos de la calidad.

Para que un producto triunfe en los mercados internacionales, además de los factores negativos de calidad, debe poseer los atributos llamados factores positivos de calidad, porque dan ventajas comparativas con respecto a productos similares. Estos atributos son: 1. Buen diseño 2. Alguna característica especial por la cual el producto sea superior al de la competencia 3. Buena apariencia 4. En algunos casos, originalidad y cierta exclusividad.

(Maldonado, 2015, p, 18)

1.10.6 La calidad y su gestión.

La organización debe estar mejorando continuamente, con una participación activa y con el compromiso de todos/as los/las integrantes de la organización. De este modo se logrará alcanzar un aumento del nivel de calidad, que persigue la excelencia, y que va a contribuir en la mejora de vida de los las ciudadanos/as. (López, 2015, p, 143)

(Arbós, 2017). La correcta gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad supone planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de la organización y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la adecuada implantación y control de calidad y su certificación final. (s. p)

(López, 2015). Todo ello supondrá una gestión de la empresa, sus productos y procesos, basada en la calidad, llevará a la misma a obtener el máximo de ventajas competitivas, y la satisfacción de todas sus expectativas y necesidades a través de los procesos, productos y servicios. (p, 50)

1.10.7 Beneficios de la implantación de la calidad en la producción.

Si para los clientes externos se busca la satisfacción plena de sus necesidades, para los clientes internos se persigue el mismo trato, de tal forma que todos los que reciban o consuman deben cubrir todas las necesidades...satisfaciendo plenamente todas sus expectativas.

A consecuencia de la calidad, se produce un incremento de la productividad...La calidad reduce costes y aumenta los beneficios. (Besterfield, 2019, s. p)

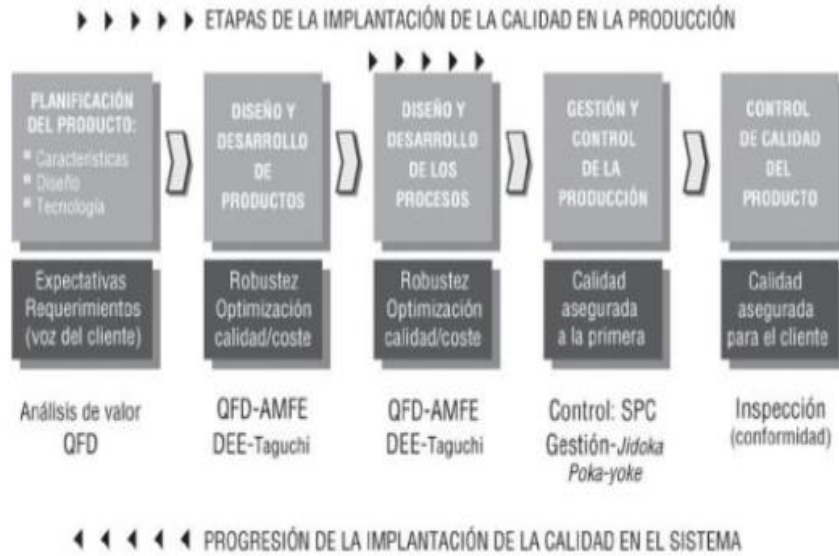


Figura 3-2: Implantación de la calidad en la producción

Fuente: Arbós., 2017, s. p

1.10.8 Control de calidad.

(Carrizo y Alfaro, 2018) “Hace referencia a técnicas y actividades de carácter operacional. Se orienta a mantener bajo control los procesos y eliminar las causas que generan comportamientos insatisfactorios en etapas importantes del ciclo de calidad, para conseguir mejores resultados económicos”. (p, 4).



Figura 4-2: Control de calidad

Fuente: Lemos., 2016

(Maldonado, 2018) “El control de calidad apareció en los años 30 (del siglo XX) y adquirió gran importancia en los 50 y 60. Se centra en inspeccionar el producto y separar aquel que es aceptable (de acuerdo a unos determinados estándares) del que no lo es”. (p. 47)

(Lemos, 2016) afirma: Con el tiempo, las técnicas de control de calidad fueron siendo sustituida por técnicas de gestión, mejora y aseguramiento de la calidad que permitieron importantes mejoras de la eficiencia, l productividad y, en definitiva, del rendimiento de las áreas de producción al identificar los fallos en origen, de forma más proactiva que reactiva evitando malgastar recursos en productos que resultasen finalmente no conformes. (s. p).

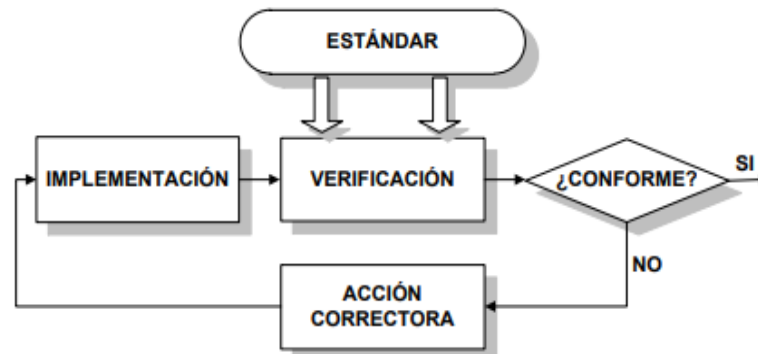


Figura 5-2: Representación esquemática del proceso de control de calidad

Fuente: Maldonado., 2018., p. 47.

1.10.9 Las 7 herramientas del control de calidad

Según, (Camisón, et al., 2006). Estas herramientas son las denominadas «Siete Herramientas del Control de la Calidad» o herramientas estadísticas básicas, y abarcan la hoja de recogida de datos, el histograma, el diagrama de Pareto, el diagrama de espina, la estratificación, el diagrama de correlación y los gráficos de control. (p.1962)

	Funciones	Herramientas
Fundamentos	Recoger los datos	Hoja de recogida de datos
	Interpretar los datos	Histograma
Pilares	Estudiar las relaciones causa-efecto	Diagrama de espina
	Fijar prioridades	Diagrama de Pareto
Instrumentos auxiliares	Estratificar los datos	Estratificación
	Determinar las correlaciones	Diagrama de correlación
	Determinar si un proceso está bajo control o si no lo está	Gráfico de control

Figura 6-2: Herramientas de calidad y sus funciones

Fuente: Galgano.,1995

“La utilización de una herramienta u otra dependerá del objetivo perseguido, por lo que resulta necesario conocer todas para saber cuál aplicar en cada momento y situación concreta. En la práctica todas ellas se utilizan de manera conjunta y simultánea”. (Camisión, et al., 2006, p, 1262)

Según, (Lemos, 2016). En la actualidad, existen varias herramientas que pueden ser utilizadas para la identificación de problemas, el análisis de sus causas y la puesta en marcha de soluciones.

Habitualmente se clasifica en dos grupos: Herramientas de control de calidad y herramientas de mejora de la calidad. (s. p)

7 HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CALIDAD	7 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN
Diagrama de pareto	Diagrama de afinidad
Diagrama de causa- efecto	Diagrama de relación
Histograma	Diagrama de matriz
Hoja de recogida de datos	Diagrama de árbol
Gráfico de control	Matriz de priorización
Diagrama de dispersión	Diagrama de flechas
Estratificación	Diagrama de proceso de decisión

Figura 7-2: Tabla comparativa de las herramientas en la calidad

Fuente: Lemos., 2016

1.10.9.1 Herramientas de control de calidad.

(Martínez, 2019) “A continuación, se resumen las herramientas gerenciales más importantes aplicadas en la Gestión de la Calidad Total. Cada organización deberá escoger aquellas herramientas que más se adapten a sus condiciones y necesidades”. (s. p).

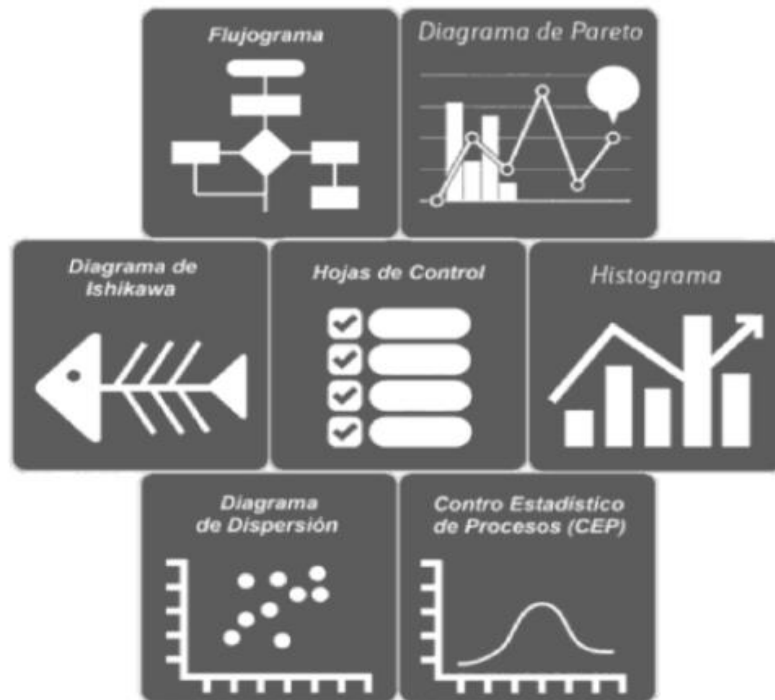


Figura 8-2: Herramientas de control de calidad

Fuente: Lemos., 2016

1.10.10 Dimensiones de la calidad del producto

(Camisón, et al., 2006). Define las dimensiones de la calidad, en la siguiente clasificación:

La calidad programada o diseñada es la que la empresa pretende obtener (calidad prevista), y que se plasma en las especificaciones de diseño del producto, con el fin de responder a las necesidades del cliente. La calidad realizada es la obtenida tras la producción, y tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad del producto tal como se plasmaron en las especificaciones de diseño. La calidad esperada, necesaria o concertada es la necesitada por el cliente según se manifiesta en sus necesidades y expectativas. (p. 212-213).



Figura 9-2: Dimensiones de la calidad

Fuente: Camisón, et al., (2006).

El concepto de calidad ideal se basa en conseguir que los tres círculos sean concéntricos, cuando la satisfacción del cliente es plena. El objetivo de la Gestión de la Calidad sería conseguir plenamente la calidad esperada por los clientes, buscando que los círculos que representan la calidad programada y la calidad realizada coincidan al máximo entre sí y con la calidad.

1.10.11 Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

(Camisón, et al., 2006). El concepto de calidad como satisfacción de expectativas revela un deslizamiento desde el concepto clásico de calidad en sentido «objetivo», referente al cumplimiento por el producto de ciertas especificaciones, hacia un concepto «subjetivo» de calidad basado en la percepción del cliente. La satisfacción de las expectativas de los clientes tiene un alto componente subjetivo, por dos razones: Se considera que los consumidores tienen diferentes necesidades y expectativas. Cada consumidor percibe cada producto como un conjunto de atributos con diferentes capacidades para ofrecerle los beneficios deseados y satisfacer sus necesidades.

La calidad de un producto estaría entonces relacionada positivamente con su grado de aproximación a las preferencias ideales de atributos del consumidor. (p, 204-205)

Enfoque al cliente.

“Es fundamental que la organización conozca con precisión los requisitos del cliente. Debe comunicarlos a los encargados de satisfacerlos. Debe planificar correctamente las especificaciones”. (Fundación ECA Global, 2016., p, 33)

1.11 Auditoría de calidad

El autor (Vilar, 1999) en su libro “La Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad” menciona: La auditoría del sistema de calidad debe ser una actividad metódica sistemática y por lo tanto planificada. Por ello, aparte de las ocasiones en las que se aconseja de forma puntual la realización de una auditoría de calidad, las actividades relacionadas con la auditoría deben formar parte de un “Programa de Auditorías”. (p, 64)

Mientras, el autor (Hatre, 2000), manifiesta: “la organización” estableciendo para ella la obligación de redactar sobre documentos, implantar y mantener vigente un sistema de gestión denominado sistema de gestión de calidad. Dicho sistema debe estar sujeto a mejora continua al objeto de incrementar la eficacia de la organización en la tarea de alcanzar los objetivos que hayan sido señalados. (p. 12). El autor Vilar, (1999) menciona, sobre la Auditoría de calidad: “Actividad documentada realizada con el objeto de verificar, mediante el examen y evaluación de evidencias objetivas, que los elementos del sistema de calidad aplicables son adecuados y han sido desarrollados, documentados e implantados de forma efectiva de acuerdo con los requisitos especificados”. (p. 66)

De acuerdo con la autora (Yzaguirre, 2005) La implementación de una auditoría del Sistema de Gestión de Calidad: Implica un examen especializado en cada uno de los niveles, plantea la posibilidad de abordar la interrelación entre niveles descrita en la introducción de esta ponencia, ya que con ello es factible considerar como cliente bajo esta macro perspectiva, lo que suma un enfoque basado en procesos (que bien puede ser el académico) y de esta manera revalorar hasta qué grado cada nivel aborda la eficacia, la pertinencia en los contenidos curriculares y la interrelación de procesos. (p. 10)

El autor (Vilar, 1999), manifiesta, sobre la auditoría de calidad: Examen sistemático de los actos y decisiones relacionadas con la calidad, con el fin de verificar o evaluar con independencia, así como informar el grado de cumplimiento, a los requerimientos operacionales del sistema de calidad, o a las especificaciones o requerimientos contractuales del producto o servicio. (s. p)

(Arter, 2014). Las auditorías de calidad deberían ser una combinación de evaluaciones de cumplimiento y de comportamiento. Usando criterios de medida y convenidos, el informe de la auditoría nos dirá si los controles: Existen y son adecuados. Se están poniendo en práctica. Y funcionan realmente. (p, 27)

Para concluir, se puede definir que la auditoría de calidad es un proceso sistemático y documentado que constituye una herramienta de control con la finalidad de verificar el grado de cumplimiento de estándares establecidos referentes a la calidad del producto para la satisfacción de los clientes. Está orientado hacia el direccionamiento a través de las recomendaciones del auditor hacia el mejoramiento de todo el proceso productivo, hasta llegar al producto terminado.

1.11.1 Objetivos de la auditoría de calidad

(Manufacturing, 2020). Realizar una auditoría surge de alguna necesidad, bien sea por la falta de calidad o por los constantes errores en nuestra empresa, por esto debes tener presente cuáles son los objetivos específicos de este proceso que se realiza de forma constante:

Se centra en la observación y análisis del sistema con miras a mejorar la calidad en dichos sistemas, procesos y organización.

Se centra en la observación de condiciones o situaciones de cualquier naturaleza, a veces dadas por errores o desperfectos, con un grado de evaluación y detalle minucioso proporcional a la importancia de la calidad de los procesos que se requiere.

Se centra en el estudio de muestras extraídas de pruebas de producción en los procesos.

Se realizan comparaciones de acuerdo a las referencias existentes de la producción anterior que permitan determinar diferencias, similitudes y/o mejoras. (s. p)

1.11.2 Tipos de auditorías de calidad

Según (Correa, et al., 2016). Indican la siguiente clasificación:

Auditorías de primera parte: son las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad implantado por la empresa, realizadas con su propio personal.

Auditorías de segunda parte: son aquellas que realizan sobre cualquier tema los clientes a sus proveedores.

Auditorías de tercera parte: realizan organizaciones calificadas de manera independiente a los sistemas de gestión de la calidad, a pedido de la empresa interesada ya sea en certificar su sistema de calidad con organismos acreditados de certificación, ya sea para evaluar si su sistema de calidad cumple con los requisitos del cliente y con los requisitos de la norma. (p, 92)

1.11.3 Beneficios de la auditoría de calidad.

(Manufacturing, 2020). Las auditorías sirven para reducir inconvenientes, errores, mejorar la eficacia de la empresa y acercarla a los niveles de calidad reconocibles en el mercado y ante la competencia. Ayudan a ofrecer a nuestros clientes una imagen de calidad y de corporación exitosa, por lo que los cambios tras las auditorías no solo los notaremos dentro de la empresa en cada uno de los procesos de producción, sino también por fuera a través de clientes. (s. p)

1.11.4 Finalidad de la auditoría de calidad

Según (Eca Global, 2016) se efectúa con el propósito de establecer: El cumplimiento del sistema de calidad de una entidad en relación a la normativa referencial, de carácter específica o a una normativa estandarizada. Asimismo, busca la evaluación de las actividades efectuadas por parte del personal y si está dando cumplimiento a las políticas empresariales, así como: manuales, especificaciones, entre otros. (p. 216)

1.11.5 Fases de una auditoría de calidad

Según el autor (Sánchez, et al, 2006). Las fases para una auditoría de calidad, son las siguientes:

1. Establecer los objetivos de la auditoría de calidad
2. Establecer el tipo de auditoría según actividad y responsabilidad
3. Establecer la frecuencia
4. Designar a los auditores
5. Cualificación de los auditores
6. Preparar el plan de auditoría
7. Recoger información sobre las entidades objeto de la auditoría.

Pasos para ejecutar una auditoría de calidad.

(Carbellido, 2015). Para lograrlo hay que seguir los siguientes pasos:

1. Establecer las desviaciones a través de las auditorías de calidad.
2. Analizar dichas desviaciones.
3. Llevar a cabo las correspondientes acciones correctoras.
4. Controlar los resultados.
5. Asegurar los resultados
6. Establecer nuevos objetivos.

1.12 Control interno

Para los autores, (Gutiérrez, R., & Católico, D., 2015). El control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. (Artículo Científico) Cuadernos Contables.

El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera.

El autor (Navarro, F., & Ramos, L., 2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. (Artículo Científico) Revista Equidad y Desarrollo:

Como control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos.

Por su parte, (Fernández, S., & Vásquez., 2014). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. (Artículo Científico) Revista In Crescendo, hacen referencia:

Las empresas en cualquier entorno en el que se desarrollen son importantes que cuenten con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación, pero que también sea utilizado como una herramienta que facilite la gestión administrativa. Son muchos los criterios y conceptos que se relacionan con el control interno y su importancia dentro de las organizaciones, ya que de esta manera se podrá garantizar el logro de los objetivos inicialmente planteados, minimizando los riesgos y evitando los impactos negativos.

En conclusión, se puede resumir al control interno como una herramienta corporativa de carácter indispensable que ayuda a reducir, detectar y mitigar los riesgos a los que una organización se encuentra expuesta, también permite lograr los objetivos y metas establecidas, así como el incremento de los niveles de eficacia, eficiencia y transparencia en las actividades, por lo tanto, las organizaciones que apliquen procedimientos de control interno, poseen una ventaja competitiva.

1.12.1 Control interno y la administración y gestión de riesgos

Según los autores: (Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza., 2015) Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. Revista Deloitte, mencionan: Las organizaciones están siendo continuamente conducidas hacia la aplicación de estándares más elevados de Control Interno y Administración y Gestión de Riesgos.

La misión del COSO es: "Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones"

1.12.2 Métodos de evaluación de control interno

1.12.2.1 Método Descriptivo

Para (Yarasca, 2006). Consisten en una descripción detallada de las particularidades de un régimen al que se evalúa: sus operaciones, procesos, registro, su personal y las áreas de la empresa que intervengan. Este método también “narrativo”, en la actualidad se aplica a pequeñas y grandes empresas. En las pequeñas para obtener información de sus actividades básicas y formas de las operaciones; en las grandes empresas siempre es necesario aplicarlo para conocer la forma de operación de sus actividades principales que permita conocer el negocio para después elaborar un flujo grama por tipos de operaciones. (p. 41)

1.12.2.2 Método Gráfico

(Pearson). Es un proceso a través del cual se observa, mediante gráficos, las actividades de una determinada situación. Ayuda a la fácil identificación y detección de debilidades y conflictos en la ejecución de las tareas. (p. 455)

1.12.2.3 Método COSO

El auditor aplica cuestionarios que incluirán interrogantes sobre sus operaciones, personal a cargo de las actividades. Los cuestionamientos serán elaborados en función de un resultado que incluya una mayor cantidad de contestaciones positivas para asegurar la aplicación de mecanismos de control, y por su parte, las respuestas negativas mostrarán una falencia. (Pearson, p. 457)

✓ *1.12.2.3.1 COSO I*

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” Llamado COSO I tiene por finalidad permitir que las organizaciones evalúen y mejoren su control interno, además proporciona una base sobre la que pueden evaluar los sistemas de control interno.

De acuerdo al COSO, el control interno se convierte en un procedimiento que efectúa la gerencia e involucra al personal de la empresa, tiene como objetivo el suministro de un grado de seguridad alto, para la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

✓ 1.12.2.3.2 COSO II

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos en el cual se extiende el concepto y lo orienta hacia la gestión de los riesgos empresariales, además, incluye obligatoriamente a todo el personal y parte administrativa.

✓ 1.12.2.3.4 COSO II (ERM)

Amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

Ambiente de control: contempla la filosofía organizacional, la cual impacta en la perspectiva del personal frente a posibles riesgos, así como las acciones para controlarlos.

Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.

Identificación de eventos, los cuales pueden impactar y retrasara o acelerar el cumplimiento de objetivos.

Evaluación de Riesgos: identifica y examina el nivel de riesgo detectado.

Respuesta a los riesgos: establece las acciones de respuesta ante el riesgo.

Actividades de control: Políticas e instrucciones que afirman la consecución de acciones para mitigar riesgos.

Información y comunicación: Hace que los trabajadores cumplan con sus responsabilidades.

Supervisión: Seguimiento de las acciones.

✓ 1.12.2.3.5 COSO III

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos

Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos

Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación. (AEC, 2020)

1.12.3 Marco COSO 2013

Según (Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza., 2015). El Marco de COSO 2013 mantiene la definición de Control Interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las Entidades. A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo.

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original mediante los principales cambios:

- Inclusión de diecisiete principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente del control y que estos deben de estar operando en forma conjunta.
- Proporciona "puntos de enfoque", o características importantes de los principios; al tiempo que reconoce que el diseño y la implementación de controles relevantes para cada principio y componente, requiere de juicio y serán diferentes de acuerdo a la organización.
- Responsabiliza a la administración quien deberá asegurar que cada uno de los componentes y principios relevantes del control interno deben estar presente y en funcionamiento con el fin de contar con un sistema eficaz de control interno.
- Concluyendo que una deficiencia importante en un componente o principio de control no

se puede mitigar con eficacia por la función de otros componentes y principios de control.

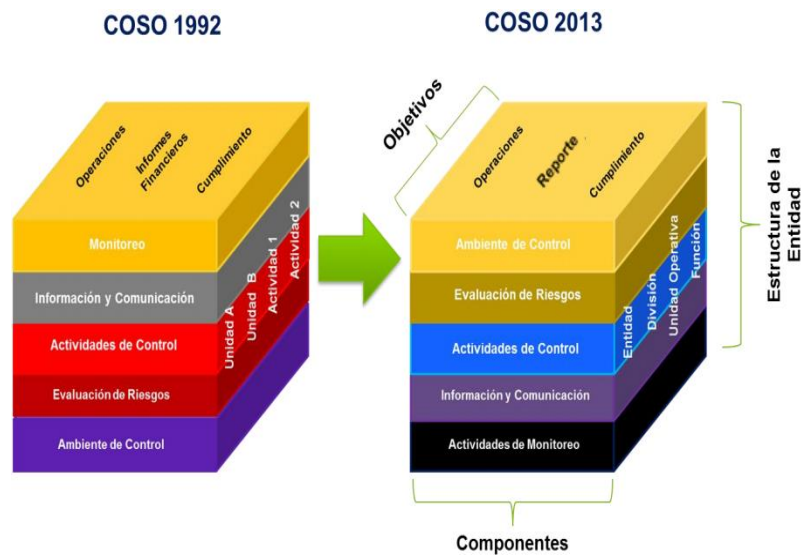


Figura 10-2: Componentes COSO 1992 vs COSO 2013

Fuente: Deloitte

Realizado por: Galaz S., 2017

1.12.4 COSO ERM - Gestión de riesgos empresariales

(Deloitte, 2017) El Marco de Gestión de Riesgos Empresariales – integrado con estrategia y desempeño (COSO 2017) aclara la importancia de la gestión de riesgos empresariales en la planeación estratégica y la incorpora a toda la organización, ya que el riesgo influye y están alineados a la estrategia y el desempeño en todas las áreas, departamentos y funciones. (p, 22)

1.12.4.1 Beneficios del programa ERM

- Un programa sostenible con un gobierno sólido
- Proporciona una vista informada del universo de riesgos y las actividades de gestión de riesgos Enfocado en los riesgos empresariales que más importan
- Promueve el logro de los objetivos estratégicos
- Enfocado en la creación y protección de valor Permite tomar decisiones basadas en riesgos “Incrusta” la gestión de riesgos en el negocio
- Habilita una gestión proactiva de riesgos a nivel funcional
- Clarifica la responsabilidad en toda la organización
- Fomenta una cultura de inteligencia en riesgos

1.12.5 Visión integral de riesgos

(Deloitte, 2017) “Los riesgos deben gestionarse, no sólo ser mitigados o evitados. Los negocios prosperan por tomar riesgos, pero fallan cuando los riesgos se gestionan de manera ineficaz. Las organizaciones deben dedicar recursos para la toma de riesgos y para su gestión.” (p, 8)

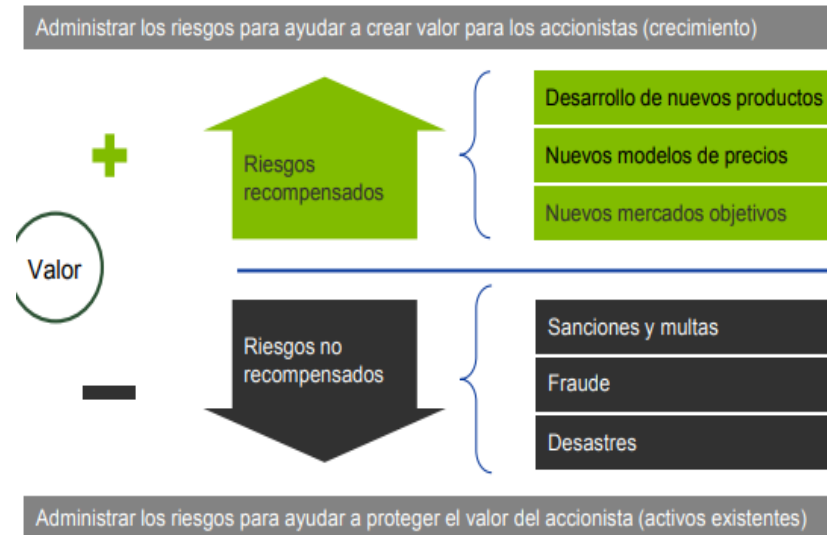


Figura 11-2: Gestión de riesgos

Fuente: Deloitte, 2017

Realizado por: Roa, M., 2017

1.12.6 Actualización COSO ERM

Los componentes de la última actualización del modelo COSO ERM son:

1.12.6.1 Ambiente de control

1. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
2. El Consejo administrativo demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.
3. La administración, organiza las responsabilidades adecuadas en el logro de objetivos.
4. La empresa manifiesta el compromiso de desarrollo e incentivo del personal competente alineado con objetivos.
5. La entidad procura retener al personal que considere comprometido y responsable.

1.12.6.2 Evaluación de riesgos

6. Detalla los objetivos claramente, de tal forma que se identifique y valore los riesgos.
7. Se identificarán los riesgos verificando si se acatan los objetivos empresariales y buscar las medidas para solucionarlos.
8. Considerar la probabilidad de que exista fraude en cuanto a la evaluación de riesgos.
9. Identificar y valorar las posibles modificaciones, así como su impacto en el control interno.

1.12.6.3 Actividades de control

10. La empresa decide y a su vez despliega acciones que se orienten al control. Para lograr la mitigación de riesgos en conjunto con la consecución de metas.
11. Selecciona operaciones de control en general, sobre el uso de tecnologías.
12. Despliega acciones de control mediante políticas, estableciendo los procesos para lograrlas y los resultados deseados.

1.12.6.4 Información y comunicación

13. Se promueve el uso de información de carácter competente e íntegra, de tal forma que apoye el proceso de control interno.
14. Provee información de carácter empresarial sobre el control interno, de tal forma que se mejore el proceso de control interno.
15. Informa externamente sobre las acciones que quebrantan el trabajo del control interno.

1.12.6.5 Actividades de monitoreo

16. Escoge, despliega, y efectúa valoraciones periódicas con la finalidad de demostrar los componentes de control interno están presentes y funcionando.
17. Evalúa e informa las debilidades de control interno de manera adecuadas y contempla los responsables de corregir dichas deficiencias.

1.12.7 Auditoría de calidad y la certificación de la empresa

(Fundación ECA Global, 2016). Una vez implantado el sistema de gestión de la calidad, el siguiente paso es que la propia organización se asegure y pueda asegurar de cara al exterior, que dicho sistema funciona eficazmente en el marco de una política de calidad prefijada y que sus productos poseen la calidad requerida. La auditoría y la certificación de la calidad surgen, de este modo, como herramientas vitales para cubrir estas necesidades. (p., 231)

1.12.7.1 Certificación

(Fundación ECA Global, 2016). La certificación es un modo de asegurar ante los posibles clientes, y en general, de cara al exterior de la empresa, que los productos o servicios ofrecen la calidad prescrita.

Se trata de un certificado expedido por un organismo reconocido oficialmente en el que se identifica la conformidad del sistema de gestión de la calidad de la empresa de acuerdo con las normas ISO en las que se basó dicho sistema. Es decir, la certificación tras las auditorías de comprobación, identifica la conformidad de un producto o de un sistema con los requisitos contenidos en una norma. La certificación del sistema es de carácter voluntario y la realiza una entidad privada la cual ha de estar acreditada por una entidad nacional de acreditación. (p, 231)

1.12.8 Ciclo de la calidad – PHVA

(García, et al., 2003) A partir del año 1950, y en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes, Deming empleó el Ciclo PHVA como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas japonesas. De allí hasta la fecha, este ciclo (que fue desarrollado por Shewhart), ha recorrido el mundo como símbolo indiscutido de la Mejora Continua. Las Normas NTP-ISO 9000:2001 basan en el Ciclo PHVA su esquema de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad... La gestión de mejora continua en una organización requiere: - El liderazgo de la dirección - Un comité de mejora continua. - Formación y motivación específicas - Un sistema de gestión documentado - Asesoramiento externo. (p. 91, 92)

(Montaño, 2017) Deming promovió ampliamente la idea en los años 50 y se hizo conocido como la rueda de Deming o el ciclo de Deming. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) en inglés y en español conocido como PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar); consiste en cuatro pasos o etapas que se deben realizar para pasar de problem-faced a problem resolved. Es decir, la repetición de estos pasos forma un ciclo de mejora continua:

- Planificar cambios para lograr mejoras. **(Planificar)**
- Realice los cambios a pequeña escala primero para probarlos. **(Hacer)**
- Compruebe si los cambios están funcionando e investigue los procesos seleccionados.
(Verificar)
- Actúe para obtener el mayor beneficio del cambio. **(Actuar)**

1.12.8.1 Planificar

Es la primera fase del Ciclo y es vital para el estudio y descripción del problema, además se evalúa toda la información posible para determinar sus características. A partir de un buen estudio del problema se elabora un plan de mejora con acciones correctivas, para resolver o brindar una solución al problema.

1.12.8.2 Hacer

Se trata de poner en marcha lo planificado. Aquí se desarrollan las acciones que, basadas en el diagnóstico preliminar, permitan resolver el problema o corregir las deficiencias. Es decir, se llevar a cabo el plan piloto para los cambios que se esperan o se han propuesto.

1.12.8.3 Verificar

Es la etapa de revisión de los resultados de la acción de lo descubierto en el estudio. Se trata de analizar los resultados obtenidos que deben haber mostrado cambios o hechos para comprobar en qué medida se ha acertado o no en la búsqueda de la mejora y las soluciones propuestas.

1.12.8.4 Actuar

Se incorpora los posibles cambios o modificaciones surgidos de la fase de evaluación. Se inicia teniendo en cuenta todo el conocimiento adquirido a través del Ciclo.

La implementación de esta metodología permite a la empresa una mejora de su competitividad y, en consecuencia, una mejor calidad de sus productos y servicios. Aparte de buscar reducir costos, optimizar la productividad, incrementar la participación del mercado, aumentar la rentabilidad de la empresa, entre otros. (pp. 57, 58).

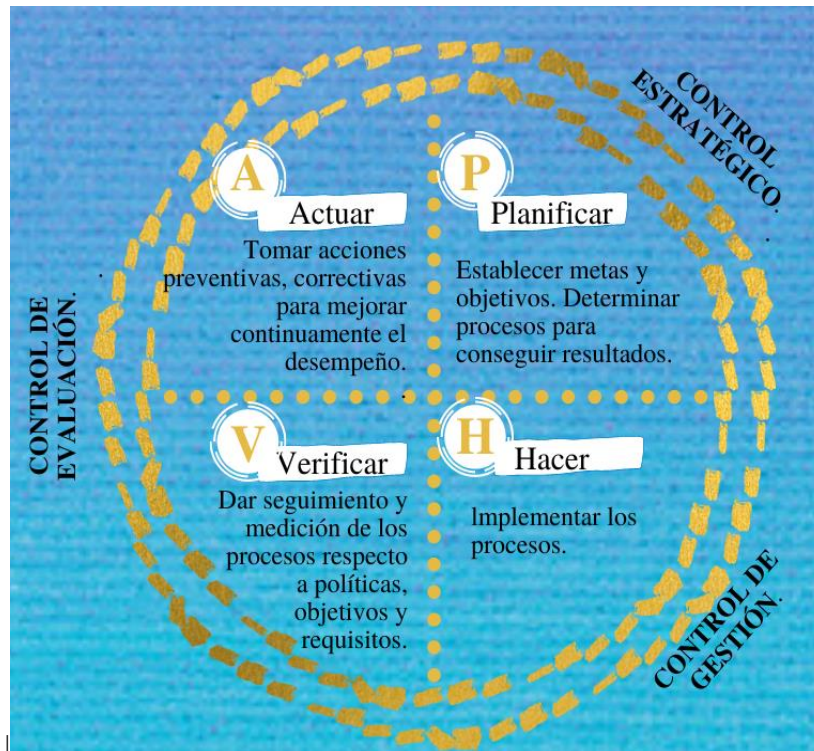


Figura 12-2: Ciclo de calidad

Realizado por: Abarca, J., 2021

1.12.9 Mejora continua y ciclo PDCA

Arbós, (2017). La mejora continua y su implantación por medio del ciclo PDCA se lleva a cabo utilizando herramientas adecuadas para cada etapa...la utilización de estas técnicas básicas no se limita solo a este ámbito descrito. También son aplicadas en todas aquellas actividades o funciones relacionadas con la gestión y mejora de la calidad, así como la toma de decisiones, definición de estrategias, optimización de recursos, etcétera. (s. p)

1.13 Marco conceptual

1.13.1 Acción correctiva

Según (Torres, 2020). “Son operaciones que buscan causa de la no conformidad y la manera de eliminarla, y por tanto evitar reiterarlo”.

1.13.2 Acción preventiva

“Acción que se lleva a cabo con la finalidad de eliminar lo que ocasiona la no conformidad o alguna situación que no es deseable”. (Fundación ECA, 2017, p. 38)

1.13.3 Auditoría

Para (Cedeño, et al., 2016). La auditoría es un procedimiento de carácter ordenado y metódico, que tiene por finalidad establecer que la información financiera - administrativa sea: razonable, íntegra y auténtica. También permite la expresión de sugerencias hacia la entidad, además, proporciona pautas para que los miembros de la organización desarrollen de forma adecuada las operaciones, los evalúa y recomienda, tomando en cuenta el trabajo que cumple cada miembro en la organización. (p, 3)

1.13.4 Auditoría de Calidad

Según, (Sánchez, et l., 2016). Las auditorías de calidad son una herramienta esencial de la gestión de calidad, pero hay que saber emplear esta herramienta. Uno de los objetivos de las auditorías de calidad es evaluar si es necesario introducir acciones de mejora o correctivas, pues las auditorías son uno de los instrumentos que nos proporciona la gestión de la calidad para el logro de la mejora continua. (p, 88)

1.13.5 Calidad

Para, (Heredia, 2015). La calidad depende de un juicio que realiza el usuario sobre un producto o servicio obtenido según las características de su uso y la urgencia de poseerlo. Cuando el producto o el servicio entra en contacto con el usuario, la calidad se torna una variable valorativa propia de la interrelación entre los dos. (p, 28)

1.13.6 Conformidad

(Gómez, A., 2016). “Se determina a una conformidad, como el “cumplimiento de un requisito.” (p, 5)

1.13.7 Empresa

Según, (Alé-Ruiz, 2016). La empresa es una organización que debe cumplir unos objetivos en la consecución de su fin, pero es una organización comunitaria –ya que sus miembros deben organizar varios niveles de su vida colectiva, de su acción conjunta– para el logro último del fin de la empresa. (p, 3)

1.13.8 Mejora continua

Es una herramienta fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las organizaciones estén en constante actualización; además permite que sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado. (Gómez, 2017, p, 2)

1.13.9 No conformidad

(Torres, 2020). Manifiesta: Se define “no conformidad” al incumplimiento de un requisito de la norma. Es el incumplimiento de un requisito de esta norma internacional, de un requisito legal o de cualquier requisito especificado en los procedimientos de nuestro sistema de gestión de la calidad referente a los productos o servicios que suministra nuestra organización.

1.13.10. Política de Calidad

De acuerdo con el autor (Fundación ECA Global, 2016). Es establecida por el área administrativa empresarial, además, es la base del sistema de gestión de calidad, constituye el pilar fundamental y punto guía para la dirección de la empresa. Además, dota de un marco referencial que ayuda al establecimiento y revisión de objetivos de calidad. (p, 102)

1.3.11 Sistema de calidad

Según, (Heredia, 2015). Es el conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos de los que se dispone para llevar a cabo la gestión de la calidad. Es el conjunto de los planes formales de calidad: manual de calidad y garantía de calidad o sistema de aseguramiento de la calidad.

1.14 Interrogantes de estudio

¿En qué medida los resultados de la auditoría de calidad ayudarán a la mejora continua de la empresa RIO TEXTIL?

CAPÍTULO II:

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

(Sampieri, 2018). El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas. (p, 25).

El enfoque cualitativo, (Sampieri, 2018), se basa en un esquema inductivo, es expansivo y por lo común no busca generar preguntas de investigación de antemano ni probar hipótesis preconcebidas, sino que éstas surgen durante el desarrollo del estudio. Es individual, no mide numéricamente los fenómenos estudiados ni tampoco tiene como finalidad generalizar los resultados de su investigación; no lleva a cabo análisis estadístico; su método de análisis es interpretativo, contextual y etnográfico. Asimismo, se preocupa por capturar experiencias en el lenguaje de los propios individuos y estudia ambientes naturales. (p, 26).

“Una de las modalidades prevalece sobre la otra y se incluye un componente de esta segunda; en el modelo mixto se entremezclan ambos enfoques durante todo el proceso de investigación”. (Sampieri, 2018, p, 26).

El enfoque de investigación a usarse en la presente investigación es de tipo mixto debido a que se realizará investigación de tipo cualitativa, a través de técnicas e instrumentos como: la observación, entrevistas, análisis de documentos y se efectuará análisis interpretativo. Por su parte también se realizará una investigación cuantitativa que incluirá medición de variables y probar los cuestionamientos de investigación planteados a través de la idea a defender.

2.2 Nivel de Investigación

2.2.1 Investigación descriptiva.

(Moguel, 2005). Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La indagación de carácter descriptiva aborda sobre la realidad y su particularidad radica en la presentación de la interpretación de resultados de forma correcta. (p, 24-25).

El nivel de investigación que se usará en la presente investigación, será descriptivo, puesto que, se describirán los datos y las características de la población de la organización, todo ello enmarcado en la interpretación de los datos actuales de la empresa Rio Textil.

2.3 Diseño de investigación

(Murillo, 2011). El término “cuasi” = “casi”, por lo que podemos decir que un diseño cuasi experimental es un diseño que no es completamente experimental. El criterio que le falta a este tipo de experimentos para llegar al nivel de experimental es que no existe ninguna manera de asegurar la equivalencia inicial de los grupos experimental y de control, es decir, no asegura a aleatorización. En estos tipos de experimentos, se toman dos grupos que ya están integrados, por lo tanto, las unidades de análisis no se asignan al azar, ni de manera aleatoria. (p, 24).

En el diseño a utilizar en la investigación, es cuasi o casi experimental debido a que se genera un informe, cuyo resultado ayudará a determinar la aplicación de recomendaciones emitidas por el autor. Se usa el diseño de estudio no experimental, debido a que no existe la manipulación la variable independiente, se observa y se las recopila la información tal y como se presentan en el entorno comercial, económico, y financiero, con diferentes técnicas e instrumentos.

2.3.1 Diseño de Investigación o de estudio

(Hernández, et al., 2003). El termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener a información que se desee.

2.3.1.1 Diseño de investigación no experimental

(Sampieri, 2003). Menciona: el diseño no experimental se fracciona tomando en cuenta el tiempo en el que se recolectó los datos, y, son: diseño transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, tiene como característica la descripción de variables, y como inciden en un momento dado, así como el diseño longitudinal, donde se recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respectivas al cambio, sus determinantes y sus consecuencias. (p, 3)

Con base a lo expuesto, para la presente investigación se ocupará el diseño no experimental longitudinal, a fin de recabar la información necesaria en distintos momentos del año 2019, para la ejecución de la auditoría de calidad.

2.4 Tipo de estudio.

2.4.1 Tipo de investigación aplicada

(Rodríguez, 2019). La investigación aplicada es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas...Pero la característica más destacada de la investigación aplicada es su interés en la aplicación y en las consecuencias prácticas de los conocimientos que se han obtenido. El objetivo de la investigación aplicada es predecir un comportamiento específico en una situación definida. (s. p)

El tipo de estudio a desarrollarse se encuentra en la clasificación: Según el contexto de generación del conocimiento y utilizaré la sub clasificación: Aplicada. Debido a que su finalidad será la resolución de problemas comerciales, económicos y/o financieros, en la empresa Rio Textil.

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

Tabla 4-3: Población de Rio Textil

Departamento	N ° de trabajadores
Departamento Administrativo	3
Departamento Corte y confección	13
Departamento Diseño y Serigrafía	3
Departamento de Ventas	1
TOTAL	20

Fuente: Empresa Rio Textil

Realizado por: Abarca J., 2021.

La población de la auditoría es la totalidad de los miembros de la empresa RIO TEXTIL, actualmente por efectos de la pandemia, se redujo de 40 trabajadores a 20. Por ello la información que se recabará para obtener datos suficientes que permitan la ejecución de la auditoría de calidad, será de 20 trabajadores, los cuales se encuentran divididos entre el área administrativa, de ventas, de corte y confección y serigrafía.

2.5.2 Muestra

(Hernández, et al., 2003). “Para seleccionar una muestra lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (personas, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos, etc.” (p, 300)

Debido al limitado tamaño de la población, no existe una muestra que pueda ser aplicada.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1 Métodos científicos de investigación

(Ruiz., 2007), menciona sobre los métodos de investigación en general que: Al hablar del método científico es referirse a la ciencia (básica y aplicada) como un conjunto de pensamientos universales y necesarios, y que en función de esto surgen algunas cualidades importantes, como la de que está constituida por leyes universales que conforman un conocimiento sistemático de la realidad. Y es así que el método científico procura una adecuada elaboración de esos pensamientos universales y necesarios. (p, 3).

2.6.1.1 Método deductivo

El autor (Cegarra., 2012), manifiesta, que el método deductivo: Lo empleamos corrientemente tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica. Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas. (p, 82).

Por tanto, la modalidad utilizada en este proyecto, también se hace uso del método deductivo, pues en la fundamentación teórica, se parte de temas generales como la empresa, posteriormente se aborda el tema de sus tipos, clasificaciones, la industria textil, la calidad, hasta llegar al tema puntual de auditoría de calidad, sus objetivos, fases y pasos para ejecutarla. Es decir, se recurre a un método que parte desde las generalidades, hasta llegar a los conceptos más específicos, este tipo de métodos permiten al lector tener una visión amplia y enmarcarse en un contexto generalizado.

2.6.1.2 Método Analítico

(Ortiz & García., 2005), proponen que: El Método analítico es aquel método de investigación que radica en la disociación de un conglomerado, lo descompone en todas las partes posibles, y busca la identificación de sus causas, la naturaleza de investigación y sus posibles efectos. La evaluación identifica y examina a partir de un hecho específico. Además, se requiere el conocimiento de la naturaleza del problema y su objeto de estudio para la comprensión del mismo. El presente método ayuda a conocer a profundidad el objeto de estudio (p. 64).

En la investigación, se aplicará el método analítico, puesto que, se recurre al análisis de toda la información recopilada, además se hará uso en la ejecución de la auditoría al indagar las causas, y efectos.

2.6.1.3 Método Sintético

(Ortiz & García, 2005), mencionan, sobre el método sintético como: Un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen.

En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades. (p. 64)

En la auditoría de calidad a la fábrica de textiles Rio textil, será llevada a cabo aplicando método sintético, pues se sintetiza la información del marco teórico, además en la propuesta se aplica los conocimientos adquiridos, resumiéndolos, hasta concluir con una propuesta integral, debido a que este método busca reconstruir un todo a partir de los elementos ya analizados, lo que se refleja en el informe final de auditoría de calidad con las recomendaciones orientadas hacia la mejora continua de la empresa, que se entregará una vez concluida toda la auditoría a la organización.

2.7 Técnicas e instrumentos

Según (Abril, 2008). Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga”. (p, 3).

Tabla 5-2: Técnicas de investigación

Técnica	Definición
Entrevista	“La entrevista es un diálogo intencional, una conversación personal que el entrevistador establece con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información”. (p, 16)
Encuesta	“La encuesta es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información; el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar”.
Observación	La observación científica consiste en la percepción sistemática y dirigida a captar los aspectos más significativos de los objetos, hechos, realidades sociales y personas en el contexto donde se desarrollan normalmente. Proporciona la información empírica necesaria para plantear nuevos problemas, formular hipótesis y su posterior comprobación. (p, 10)

Fuente: Abril, A., 2008.

Realizado por: Abarca J., 2021.

Las técnicas que se van a utilizar en el trabajo de titulación son: entrevistas, encuesta y la observación. Dichas técnicas permitirán levantar la información necesaria para recabar datos, que permitan sustentar la ejecución de la auditoría.

2.7.1 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán en base a las técnicas de investigación utilizadas, son: guías de entrevista, cuestionario, fichas de observación, registro de observación y apuntes.

2.7.1.1 Guías de entrevista

(Ortiz, 2015). La guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista. Dentro de los temas que se encuentran: Experiencia profesional, estudios y formación, historia familiar entre otros, esto nos es útil para reorganizar expectativas, responsabilidades, fomentar una atmósfera cálida de aceptación, confianza y empatía. (s. p) Recuperado de: https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-deobservacion/

2.7.1.2 Cuestionario

(Abril, 2008). “El cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra”. (p, 15).

2.7.1.3 Fichas de observación

(Serrano, 2018). Son instrumentos prediseñados donde vienen diseñados los aspectos a observar. Estas fichas deben ser sencillas y fáciles de completar para que el profesional pueda completarlas sin esfuerzo. Estas fichas de registro facilitan la observación estructurada, ya que el observador conoce previamente los aspectos a observar, sólo tiene que completarlas con sus observaciones. (s, p)

2.8 Análisis e interpretación de resultados

Se procedió a la tabulación de los datos recabados a través de la recopilación de información a partir de los resultados obtenidos en la encuesta dirigida hacia el personal de la empresa Rio Textil, también se representó gráficamente los datos, y posterior el análisis de cada gráfico.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama que defina claramente el orden jerárquico de cada trabajador?

Tabla 1-3: Organigrama Rio Textil

VARIABLE	FR	FA
Sí	19	100%
No	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

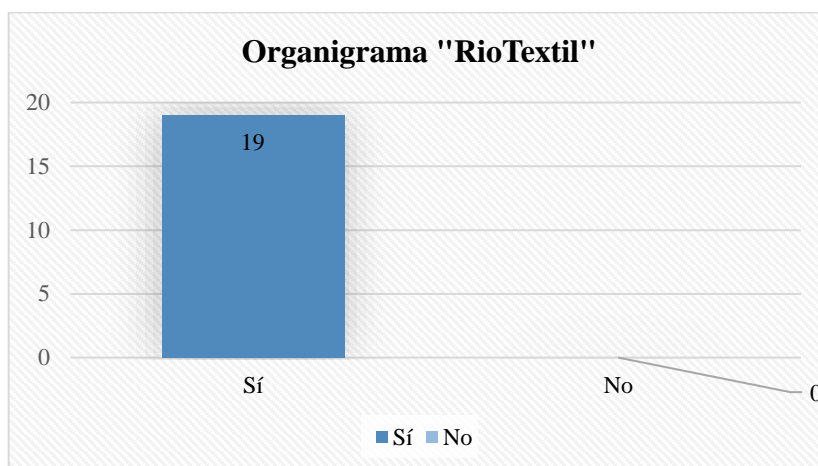


Gráfico 1-3: Misión de la Empresa Rio Textil

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

De 19 personas que representan el 100% del personal de la empresa Rio Textil, el 100% de la población de la organización han respondido la opción SÍ identificando que existe un organigrama en la empresa, y se respeta el orden jerárquico y el 0% que NO.

Análisis:

Con base a los resultados obtenidos a través de la encuesta, con respecto a la estructura jerárquica definida mediante el organigrama de la organización, se puede identificar que Rio Textil tiene una clara delimitación de los niveles de mando y jerarquización, lo que representa ventajas para la empresa, puesto que los trabajadores tienen establecida la línea de mando, y la responsabilidad por el nivel al que representan.

2. ¿Se planifican las actividades a ejecutarse dentro de la empresa?

Tabla 2-3: Planificación de actividades Rio Textil

VARIABLE	FR	FA
Sí	17	89%
A veces	2	11%
No	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

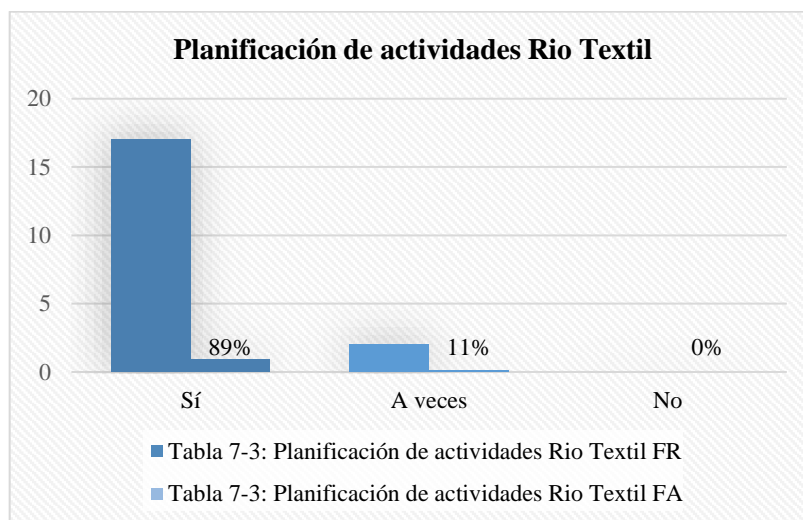


Gráfico 2-3: Planificación de actividades en Rio Textil

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

De todo el personal de Rio Textil el 89% que representa a 17 personas, considera que las actividades a ejecutarse en la empresa sí son planificadas previamente, mientras que sólo 11% que representa 2 personas considera que sólo se planifican a veces.

Análisis:

En el marco de calidad es importante la fase de planificación de las actividades dentro de una organización, puesto que se plantea y define los objetivos, las metas para lograrlos, y la forma en que posteriormente se evaluará el proceso.

3. ¿Considera usted que los procesos en la empresa se encuentran estructurados bajo estándares de calidad?

Tabla 3-3: Procesos bajo estándares de calidad

VARIABLE	FR	FA
Sí	13	68%
Desconoce	6	32%
No	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

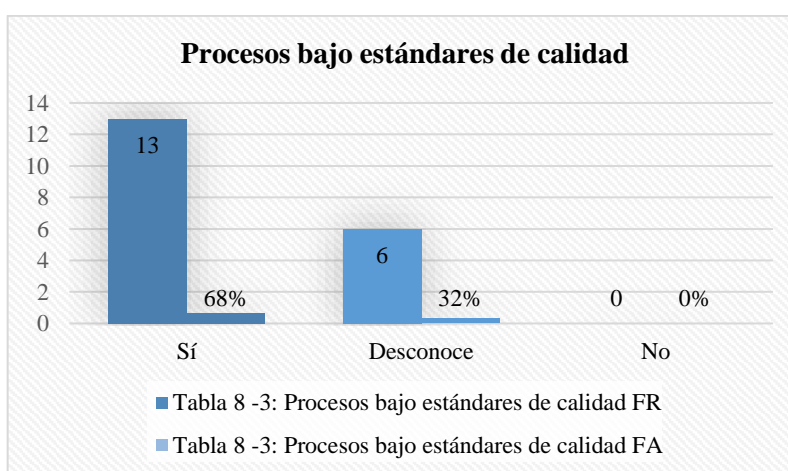


Gráfico 3-3: Procesos bajo estándares de calidad en Rio Textil

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, 13 personas que representan el 68% considera que los procesos de la empresa Rio Textil están ejecutados bajo estándares de calidad, mientras que 6 personas que son el 32% desconocen si existen o no dichos estándares de calidad.

Análisis:

Aunque poseen estándares de calidad en algunos procesos, no lo tienen de manera documentada, sino más bien sólo lo realizan de forma empírica, por lo tanto, no se comunica formalmente al personal, es por ello que muchos de los empleados desconocen su existencia, sin embargo, lo ejecutan de manera inconsciente principalmente en el área de producción a través del filtro de calidad.

4. ¿La empresa cuenta con una normativa de gestión de calidad?

Tabla 4-3: Normativa de Gestión de calidad

VARIABLE	FR	FA
Sí	13	68%
Desconoce	5	26%
No	1	5%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

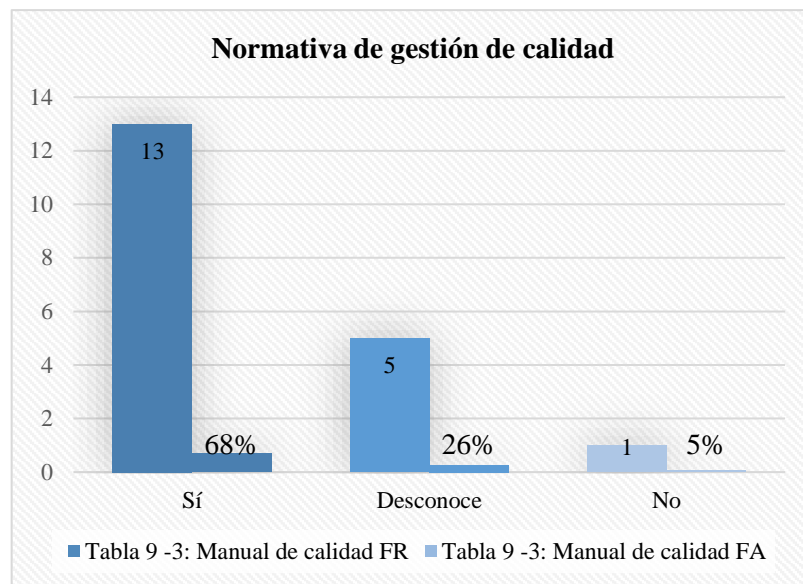


Gráfico 4-3: Normativa de gestión de calidad Rio Textil

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, 13 personas que representan el 68% creen que la empresa Rio Textil cuenta con normativa de gestión de calidad, 5 personas que representan el 26% desconocen, y 1 persona que representa el 5% considera que no existe normativa de calidad.

Análisis:

La empresa no cuenta con manuales, y políticas de calidad debidamente oficializadas, lo que hace que no todo el personal tenga conocimiento sobre la normativa de calidad que se practica en la empresa.

5. ¿Tiene conocimiento usted si se ha realizado una auditoría de calidad anteriormente a la empresa Rio Textil?

Tabla 5-3: Se ha efectuado auditorías de calidad

VARIABLE	FR	FA
Sí	0	0%
No	19	100%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

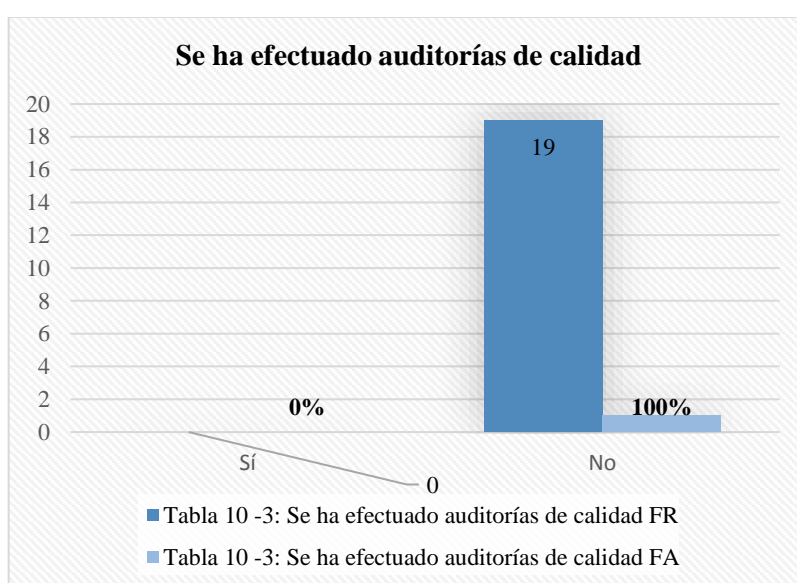


Gráfico 5-3: Se ha efectuado auditorías de calidad

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, 19 personas que representan el 100% de los trabajadores de la empresa Rio Textil aseguran que no tienen conocimiento que anteriormente se han efectuado auditorías de calidad.

Análisis:

Al no haber efectuado anteriormente auditorías de calidad, la empresa no identifica sus falencias y las posibilidades de corregir dichas deficiencias en sus procesos.

6. ¿Usted conoce los beneficios de la ejecución de una auditoría de calidad?

Tabla 6-3: Beneficios de la auditoría de calidad

VARIABLE	FR	FA
Sí	19	100%
No	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

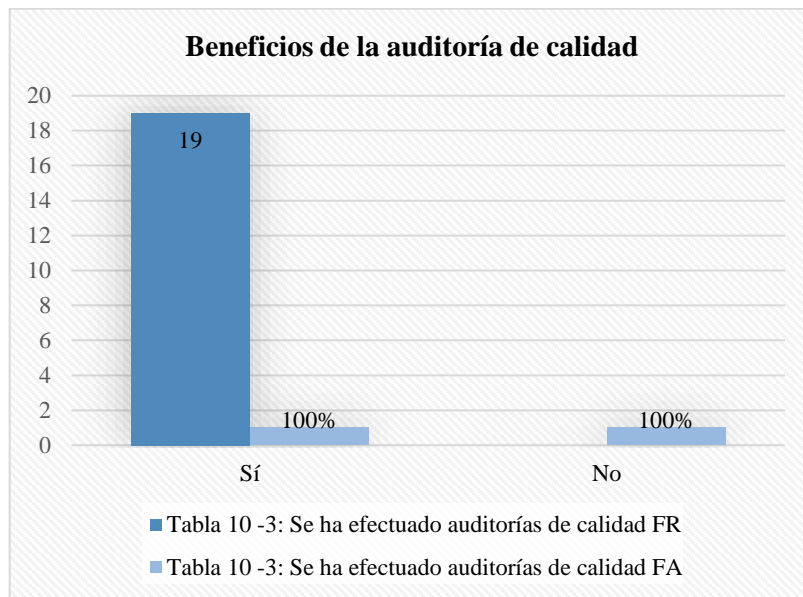


Gráfico 6-3: Beneficios de la auditoría de calidad

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, 19 personas que representan el 100% de los trabajadores de la empresa Rio Textil consideran que al efectuar la auditoría de calidad se obtendrán grandes beneficios en toda la organización.

Análisis:

La ejecución de una auditoría de calidad en la empresa Rio Textil, proporcionará grandes ventajas a la organización, como lo son la identificación de las falencias y las posibles medidas correctivas y/o preventivas que se deben emprender para mejorar los procesos.

7. ¿Conoce usted si la empresa Rio Textil cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad debidamente documentado?

Tabla 7-3: Rio Textil cuenta con SGC

VARIABLE	FR	FA
Sí	0	0%
No	19	100%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

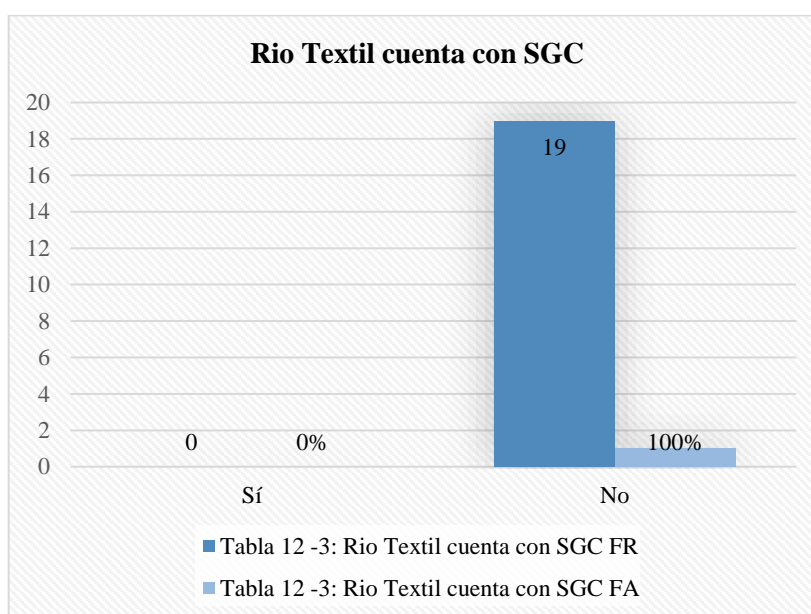


Gráfico 7-3: Rio Textil cuenta con SGC

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, 19 personas que representan el 100% de los trabajadores de la empresa Rio Textil afirman que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad debidamente documentado.

Análisis:

Un sistema de gestión de calidad proporciona a nivel empresarial múltiples beneficios como lo son: mejorar la gestión por procesos, identificar las mejoras necesarias a ejecutar, generar mayor eficacia y productividad.

8. ¿Usted conoce si la empresa Rio textil cuenta con un manual de calidad?

Tabla 8-3: Manual de calidad

VARIABLE	FR	FA
Sí	0	0%
No	19	100%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

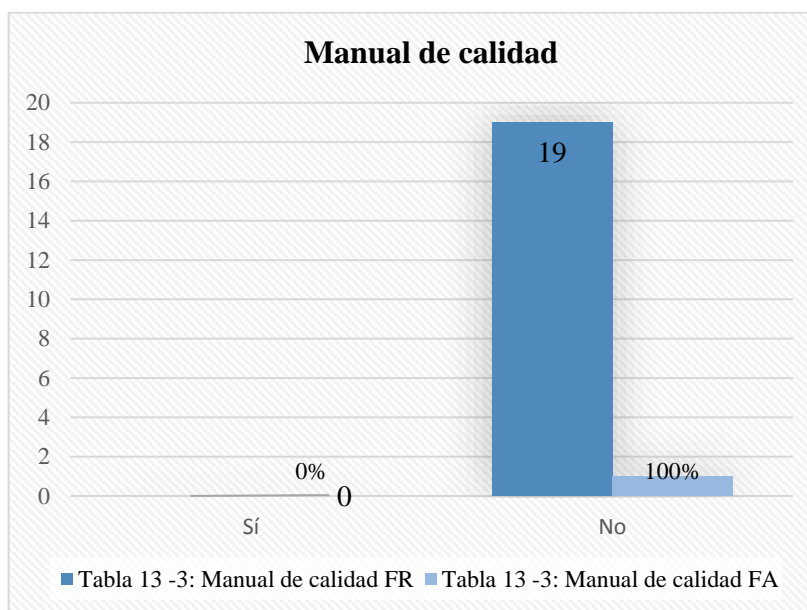


Gráfico 8-3: Rio Textil cuenta con SGC

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, 19 personas que representan el 100% de los trabajadores de la empresa Rio Textil afirman que no existe un manual de calidad debidamente documentado.

Análisis:

El manual de calidad especifica la misión, visión con un enfoque hacia la calidad, establece también la política de calidad y los objetivos para la consecución de tal política, es por ello que la inexistencia del manual actualmente, es un aspecto relevante.

9. ¿Considera que las problemáticas en la empresa se deben al incumplimiento de los estándares de calidad?

Tabla 9-3: Incumplimiento de estándares de calidad

VARIABLE	FR	FA
Sí	17	89%
No	2	11%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

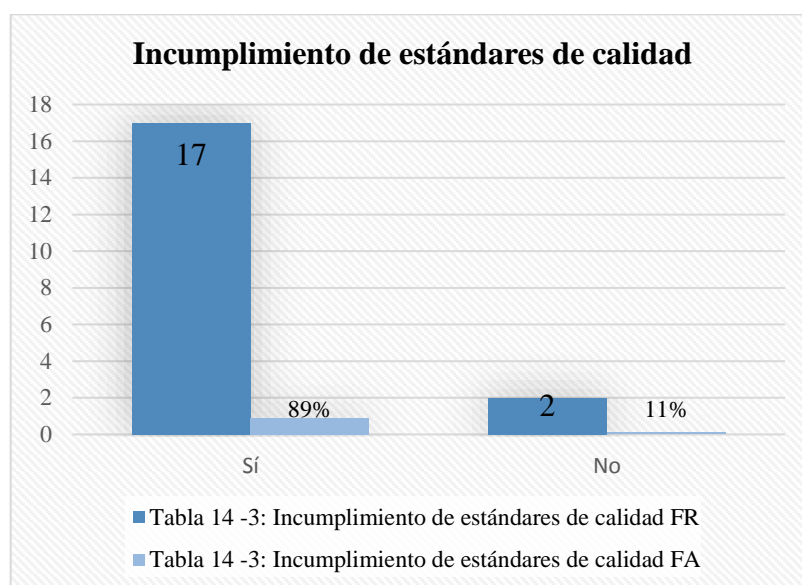


Gráfico 92-3: Incumplimiento de estándares de calidad

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, 17 personas que representan el 89% de los trabajadores de la empresa Rio Textil consideran que varias de las deficiencias de la empresa están relacionadas con el incumplimiento de estándares de calidad, mientras que 2 personas que representan el 11% cree que estas deficiencias están relacionadas a otros factores.

Análisis:

Los estándares de calidad permiten a la empresa elevar la calidad del producto terminado, ser eficientes en cuanto al proceso productivo, por ello es importante su implantación.

10. ¿Podría identificar un área en la empresa que usted considere que necesita una mejora?

Tabla 10-3: Área que necesita mejora

VARIABLE	FR	FA
Área Administrativa	6	32%
Área de Ventas	0	0%
Área de Producción	13	68%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal
Realizado por: Abarca J., 2021.

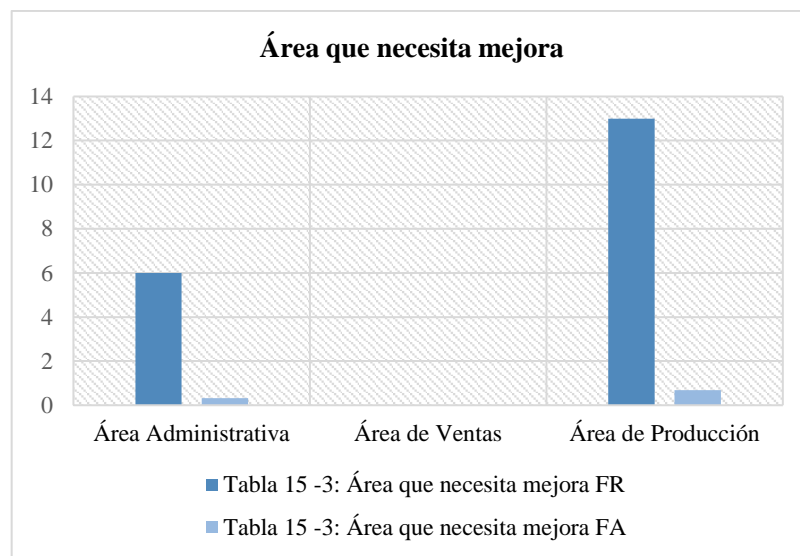


Gráfico 10-3: Área que necesita mejora en Rio Textil
Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, 13 personas que representan el 68% de los trabajadores de la empresa Rio Textil consideran que el área que necesita mejora en la empresa es el área de producción, mientras que las 6 personas que son el 32% consideran que existe deficiencias en la parte administrativa.

Análisis:

Todos los niveles en la organización juegan un rol fundamental, sin embargo, el departamento administrativo tiene una gran tarea al ser el administrador de toda la organización, estableciendo las políticas adecuadas, esta deficiencia se puede mejorar, por lo tanto, el crecimiento de la empresa.

11. ¿Con qué frecuencia se evalúan las actividades dentro de la empresa?

Tabla 11-3: Área que necesita mejora

VARIABLE	FR	FA
Mensualmente	18	95%
Trimestralmente	0	0%
Anualmente	0	0%
Nunca	1	5%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuestas al personal

Realizado por: Abarca J., 2021.

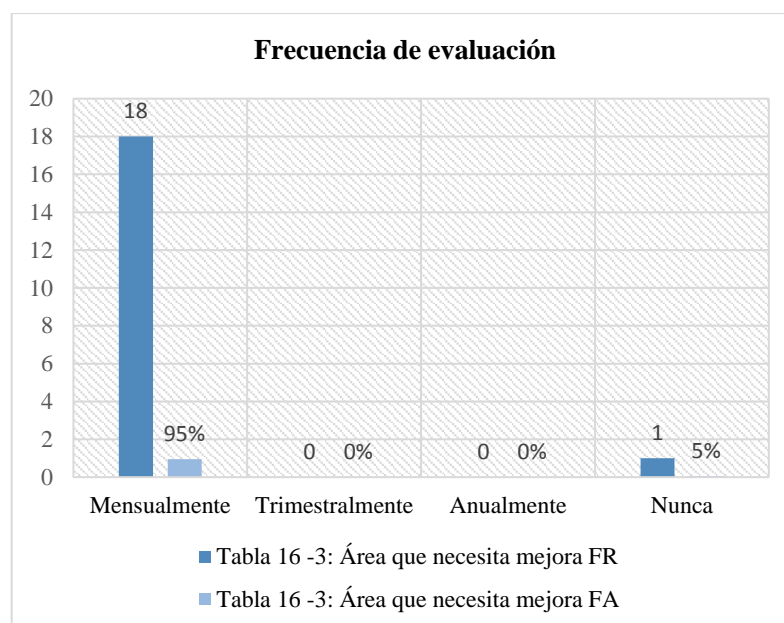


Gráfico 11-3: Frecuencia de evaluación de actividades Rio Textil

Realizado por: Abarca J., 2021.

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, 18 personas que representan el 95% de los trabajadores de la empresa Rio Textil afirman que se les evalúa de forma mensual, sin embargo 2 personas que son el 5% consideran que se les evalúa de forma anual.

Análisis:

La evaluación de las actividades permite identificar si se están cumpliendo o no los objetivos empresariales propuestos, la periodicidad de evaluación puede variar dependiendo el cargo que el trabajador ocupe en la empresa.



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Escuela de Contabilidad y Auditoría
ENTREVISTA



Objetivo: Recopilar información proporcionada por el gerente de Rio Textil sobre su gestión en la empresa, a través de la utilización de esta técnica de investigación, para la determinación de la situación actual de la organización.

Instrucciones:

Responda con objetividad el siguiente cuestionario.

CUESTIONARIO:

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama definido?

La empresa sí cuenta con un organigrama el cual define claramente el orden de mando en la empresa.

2. ¿La empresa planifica sus actividades?

Sí se planifica las actividades, porque se trabaja con productos en stock, también bajo pedido y por temporadas.

3. ¿Considera usted que su gestión le permitió alcanzar los objetivos de la empresa?

Sí, pero se debe recalcar que se debe a la gestión en conjunto que nos ayuda a seguir buscando objetivos que dinamicen a la empresa y cumpliendo lo establecido.

4. ¿Considera usted que su empresa cuenta con herramientas para mejorar la calidad de sus productos?

No hemos podido aplicar en su totalidad debido a que existe desinformación en el tema.

5. ¿La empresa cuenta con manuales de procesos? ¿Y los implementa?

NO.

6. ¿La empresa cuenta con flujogramas para el proceso de producción?

NO.

7. ¿La empresa cuenta con política de calidad?

Actualmente no contamos con un documento que resuma las prácticas de calidad que actualmente usamos.

8. ¿La empresa cuenta con un manual de calidad?

Actualmente no, pero estamos en el proceso.

9. ¿En la empresa anteriormente se ha efectuado auditorías de calidad?

NO.

10. ¿Cuáles considera que son los beneficios de la implantación de normas, políticas, y manuales de calidad en las organizaciones?

Promueve la participación de los directivos de la empresa en conjunto con los empleados para crear una cultura de calidad y mejorar los resultados de la empresa.

11. ¿Cuál de los siguientes indicadores utiliza usted para medir su gestión?

Eficacia	<input type="checkbox"/>
Eficiencia	<input type="checkbox"/>
Economía	<input type="checkbox"/>
Ecología	<input type="checkbox"/>
Productividad	<input checked="" type="checkbox"/>

3.8 Comprobación de las Interrogantes de estudio

De acuerdo con los resultados obtenidos una vez dirigida la encuesta a los trabajadores de la empresa Rio Textil, que fue enfocada hacia la obtención de información sobre la estructura organizacional, la normativa y política de calidad, y el sistema de gestión de calidad, tomando en cuenta que los empleados tienen un escaso conocimiento sobre la temática de una auditoría de calidad en la empresa RIO TEXTIL, del cantón Guano provincia de Chimborazo, periodo 2019 que permita la determinación del grado de calidad con que se producen las diferentes líneas de productos al interior de la empresa.

AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA RIO TEXTIL DEL CANTÓN GUANO,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.

Rio Textil





ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA "RIO TEXTIL"
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

AP

ARCHIVO PERMANENTE



Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 21/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

	ARCHIVO PERMANENTE EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	AP
---	---	-----------

CLIENTE:	EMPRESA RIO TEXTIL.
DIRECCIÓN:	BARRIO EL CISNE (SECTOR LANGOS PANAMERICANA)
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA DE CALIDAD
PERIODO:	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.
EQUIPO DE AUDITORÍA	
CARGO	NOMBRE
SUPERVISOR	ING. PHD. MARÍA AUXILIADORA FALCONÍ TELLO
AUDITOR SENIOR	LIC. LUIS GERMÁN SANANDRÉS
AUDITOR JUNIOR	JOSELYN ALEJANDRA ABARCA CORONADO

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**ANTECEDENTES HISTÓRICOS
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**AH
1/1**

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La empresa RIO TEXTIL, inició sus actividades el 05 de abril de 1997 dedicándose a la confección de prendas de vestir, como una operación emprendida por el Sr. Milton Carrasco su gerente – propietario, ubicándose inicialmente en un local arrendado en las calles Carabobo entre Olmedo y Villarroel de la ciudad de Riobamba. Con el pasar de los años, la empresa continuó creciendo de tal forma que se ha ido consolidando como una empresa representativa en la ciudad, en la actualidad la empresa RIO TEXTIL cuenta con 23 años de trayectoria en el mercado.

Actualmente, la organización cuenta con sus instalaciones propias, ubicadas en el Barrio el Cisne, Sector Langos, vía a Guano; también ha desarrollado una diversidad de prendas, enfocándose en muchos sectores de tal forma que satisfaga las necesidades de sus clientes locales y nacionales, de igual forma, ha logrado patentar 5 marcas de creación propia denominadas: Ciclón, Mujercitas, Suri Nicole, Arrullos y Dormilón.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**INFORMACIÓN GENERAL
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**IG
1/3**

MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de ropa de dormir y prendas ligeras para el mercado nacional, nuestros clientes son grandes mayoristas que buscan el más alto grado de satisfacción de calidad, contamos con una constante innovación en diseños, maquinaria con tecnología moderna, materias primas de calidad y con personal comprometido con la empresa, promoviendo el crecimiento, rentabilidad, solidez institucional y a cambio brindar bienestar a nuestros trabajadores y aporte a la sociedad.

VISIÓN

Ser la mejor empresa en la confección y comercialización de prendas de vestir para todo público en general, con un gran reconocimiento en el mercado nacional e internacional por la variedad de productos con la más alta calidad y al mejor precio de mercado, para garantizar el mercado generando relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes, proveedores y empleados.

OBJETIVOS

Objetivo General

Abarcar gran parte del mercado nacional, mediante la confección y comercialización de prendas de vestir de alta calidad que estén a la vanguardia de la moda, para el fortalecimiento económico de la empresa y del país.

Objetivos Específicos

- Fabricar nuevos modelos de prendas de vestir con materiales de calidad, incrementando las ventas en un 20% anual.
- Incrementar la motivación de los empleados a través de programas de capacitación con el fin de mejorar la productividad dentro de la organización.

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 21/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

- Posicionar la marca de la empresa “Rio Textil” en el mercado y en los clientes internos y externos por medio de campañas de difusión y publicidad que permita alcanzar el crecimiento económico y social.

VALORES CORPORATIVOS



Puntualidad

•Cumplir con las especificaciones y requerimientos del cliente en la confección de las prendas de vestir y en el tiempo acordado



Transparencia

•Comunicarse con sinceridad y claridad en todas las actividades, sin engañar a los demás.



Responsabilidad

•Estar comprometido con cada área de trabajo, a fin de contribuir al logro de los objetivos planteados.



Integridad

•Ofrecer al cliente un producto con altos estándares de calidad, respetando factores como: tamaño, precio, color, garantía y especificaciones de calidad.



Compromiso

•Asumir los deberes y obligaciones laborales con perseverancia, lealtad y sentido de pertenencia con apego a la misión y visión organizacional.

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 21/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

PRINCIPIOS EMPRESARIALES

Innovación	Calidad	Permanencia	Eficiencia	Mejora Continua
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar cada día nuevos modelos de prendas de vestir acordes a las nuevas tendencias de la moda para ofertar a nuestros clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscamos siempre la calidad del producto que ofrecemos para conseguir la fidelidad de nuestros clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajamos para perdurar y prosperar en el mercado de la industria textil, ofreciendo lo mejor en prendas de vestir a la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscamos el cumplimiento de los objetivos organizacionales, optimizando los recursos de la empresa sin afectar la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nos renovamos y adaptamos a los cambios de la sociedad para satisfacer sus gustos y preferencias.

GESTIÓN DE CALIDAD EN RIO TEXTIL SEGÚN EL MANUAL DE CALIDAD

Las áreas que contemplan gestión de la calidad de la organización según el manual de calidad son:

- ✓ Procesos estratégicos comprendidos por: el área de administración y planificación.
- ✓ Procesos clave operacionales, que contempla los departamentos de compras, producción y ventas.
- ✓ Procesos de apoyo, comprendido por: gestión de recursos humanos, soporte de información, gestión financiera y mantenimiento.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**BASE LEGAL
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**BL
1/1**

BASE LEGAL

La empresa Rio Textil, se rige por la siguiente normativa:

- Estatuto de la empresa Rio Textil.
- Manual de funciones de la empresa.
- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de SRI
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código Tributario
- Código de Trabajo
- Ordenanzas municipales

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 21/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

UBICACIÓN

La Empresa “RIO TEXTIL”, está ubicada en el cantón Guano de la provincia de Chimborazo.

Delimitación Espacial

- Empresa:** Rio Textil
- Provincia:** Chimborazo
- Cantón:** Guano
- Sector:** Vía a Langos – Panamericana.
- Dirección:** Barrio el cisne
- Teléfonos:** (03)3014-646 - 0999619892
- Correo electrónico:** [riotextil-@hotmail.com](mailto:riotextil@hotmail.com)

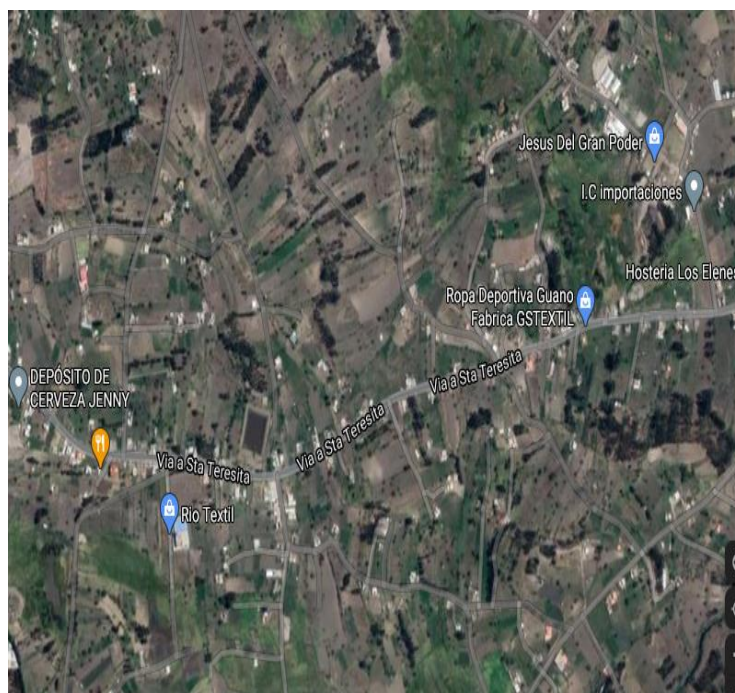


Figura 1-4: Macro ubicación Rio Textil

Fuente: Google maps

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



Figura 2-4: Micro ubicación Rio Textil

Fuente: Google maps


Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 21/01/2021


Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 0002096778001

APELLIDOS Y NOMBRES: CARRASCO MACAS MILTON ALONSO

NOMBRE COMERCIAL:

CONTADOR: MOPOSITA GUAMAN MARCO VINICIO

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI

NÚMERO: S/N

FECHAS:

FECH. NACIMIENTO: 13/11/1968	FECH. INICIO ACTIVIDADES: 05/04/1999
FECH. INSCRIPCIÓN: 12/05/1999	FECH. ACTUALIZACIÓN: 29/10/2014
FECH. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:	FECH. RENICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

FABRICACION DE PRENDAS PARA VESTIR DE DIARIO Y ETIQUETA PARA HOMBRES, MUJERES, NIÑOS Y BEBES.

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO Calle: LAVALLE Número: 30-35 Intersección: NUEVA YORK Referencia: A UNA CUADRA Y MEDIA DE LA CASA BARRIAL DIDONATO Teléfono: 033020070 Email: riotextil@hotmail.com E-mail: riotextil@hotmail.com

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA


Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.

Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.

Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tanto 0% de IVA y/o sus ventas con tanto diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3, CHIMBORAZO	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2019000198347
Fecha: 22/01/2019 13:16:20 PM

Figura 313-4: RUC Empresa RIO TEXTIL

Fuente: RIO TEXTIL, 2020

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 21/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

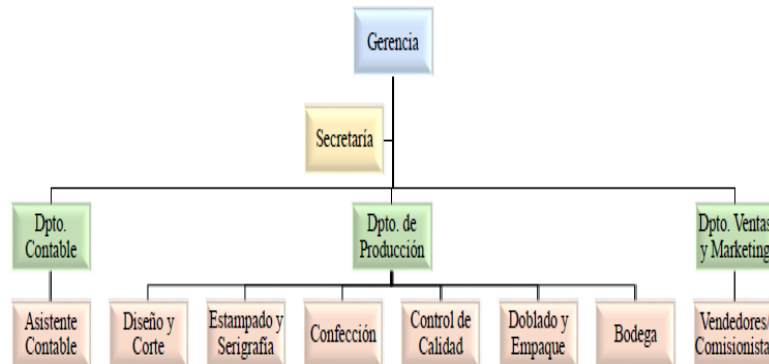


Figura 4-4: Organigrama estructural Rio Textil

Elaborado por: Fiallo, 2018

NIVELES JERÁRQUICOS RIO TEXTIL

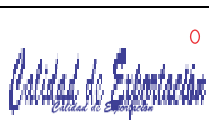
- **Nivel Directivo.** - Se toman las decisiones que involucran a toda la empresa. En este nivel se encuentra el Gerente – Propietario el Ing. Milton Alonso Carrasco que es quien dirige de manera centralizada las operaciones de empresa.

- **Nivel Auxiliar o de Apoyo.** – Brinda soporte de forma incondicional a la gerencia. Aquí se encuentra la secretaría quien presta apoyo al área directiva y administrativa.

- **Nivel Ejecutivo o Intermedio.** – Conformado por los jefes departamentales, con la función de: dirigir, establecer tareas y ejercer la supervisión del personal a su cargo. En la fábrica se encuentran los jefes de los departamentos de: contabilidad, producción, y ventas.

- **Nivel Operativo.** – Está comprendido por los operarios, el auxiliar contable y vendedores; constituyendo un papel fundamental en la empresa, pues este nivel siendo es esencial para la producción; debido a que son los encargados de realizar las tareas específicas de cada uno de los productos que una vez concluido su proceso se convertirán en productos terminados disponibles para su venta.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ FODA
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**MF
1/1**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Amplio conocimiento de la industria.</p> <p>Cuenta con una infraestructura adecuada esencialmente para el área de producción.</p> <p>Trabaja con materias primas de calidad y con reconocimiento a nivel nacional e internacional.</p> <p>Cuenta con 23 años de trayectoria en el mercado, lo que le otorga reconocimiento nacional.</p> <p>Utiliza el software contable Microplus Sql lo que facilita el registro de sus operaciones.</p> <p>El área de producción cuenta con un filtro de control de calidad de sus productos terminados.</p>	<p>Importar maquinaria que permita mejorar la productividad y optimización de recursos.</p> <p>Posibilidad de expansión de la empresa en el mercado local y nacional.</p> <p>Incursionar en nuevos segmentos de mercado y diversificación de líneas de productos.</p> <p>Obtener la especialización en prendas de vestir.</p> <p>Capacitar al personal de la empresa para mejorar su rendimiento.</p> <p>Internacionalización de productos.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Ausencia de personal responsable de bodega.</p> <p>Centralización de funciones en el área de producción.</p> <p>Falta de planes y políticas de control de calidad.</p> <p>Inexistencia de medidas para mitigar riesgos.</p> <p>Ausencia de un sistema de gestión de calidad.</p> <p>Falta de controles periódicos en el proceso productivo.</p>	<p>Incremento de la competencia, especialmente en sublimación textil.</p> <p>Importación de prendas de vestir de bajo costo.</p> <p>Restricciones a la importación de materias primas para la industria textil.</p> <p>Crisis económica que se encuentra atravesando el país.</p> <p>Vulnerabilidad ante grandes competidores en la industria.</p> <p>Proveedores de insumos compartidos con empresas competidoras.</p>

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 21/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



**CARTA DE PRESENTACIÓN
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**C/P
1/1**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 25 de enero de 2021

Ing. Milton Carrasco
Gerente – Propietario de “RIO TEXTIL”
Presente

Para nuestro equipo auditor es placentero poner a su consideración la presente propuesta de prestación de servicios profesionales para la realización del examen de auditoría de calidad. El propósito de la presente, es proveer a la empresa que usted dignamente representa “RIO TEXTIL” los servicios especializados con base en el conocimiento de auditoría, leyes y normativas conexas, de tal manera que se logre un trabajo eficiente, competitivo y que ayude a mejorar el rendimiento empresarial.

La firma de consultores y auditores que conformamos, cuenta con profesionales calificados en el área contable, tributaria y de auditoría. Cabe recalcar que el equipo de trabajo, será dirigido por un supervisor especializado, quién se encargará de verificar que la ejecución de la auditoría sea eficiente. Nuestro principal objetivo es lograr clientes satisfechos y encaminar a las organizaciones hacia su desarrollo.

Por la atención personalizada y por los servicios entregados con un valor agregado, confiamos que la propuesta presentada proporcione respuesta a las necesidades de su organización, quedando a su entera disposición.

Atentamente,

Joselyn Abarca
JOSELYN ABARCA
JA CONSULTORES & AUDITORES

Realizado por: J.A.A.C **Fecha: 25/01/2021**

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A. **Fecha: 06/04/2021**



**PROPUESTA DE AUDITORÍA
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**PA
1/3**

PROPUESTA DE AUDITORÍA

Riobamba, 25 de enero de 2021

Ing. Milton Carrasco
Gerente – Propietario de “RIO TEXTIL”
Presente

Distinguido Ing. Milton Carrasco, de acuerdo a su petitoria verbal, nos es placentero exteriorizar la propuesta de servicios profesionales de auditoría de calidad a la empresa RIO TEXTIL, ubicada en el cantón Guano, de la provincia de Chimborazo, en el período 2019. Para el efecto, detectando los requerimientos y las necesidades de la empresa “RIO TEXTIL”, hemos constituido la presente propuesta, tomando en cuenta las áreas críticas y deficientes de la misma, que impiden el éxito y desarrollo empresarial.

1. Objetivo

Ejecutar una auditoría de calidad a la empresa “RIO TEXTIL”, del cantón Guano – Provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las distintas fases de una auditoría, que permita la determinación del grado de calidad con que se producen las diferentes líneas de productos al interior de la empresa.

2. Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza de nuestro trabajo comprende la ejecución de una auditoría de calidad.

3. Período y plazo

La auditoría de calidad a ejecutar, comprenderá el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, y el plazo para su ejecución será de 60 días laborables desde el primer día hábil posterior a la firma del contrato.

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

4. Metodología de Trabajo

Fase I:

Comprenderá la planificación de la auditoría, también, se establecerá el alcance y los objetivos de la auditoría, se determinará la situación actual de la empresa, para la preparación del programa de auditoría.

FASE II:

Esta etapa comprende la ejecución de la auditoría de calidad, para ello se empleará técnicas e instrumentos para determinar el cumplimiento de la base legal, establecer las deficiencias, áreas de priorización y no conformidades.

FASE III:

Al concluir la auditoría de calidad, el auditor deberá emitir el informe final de auditoría, dicho informe contendrá las no conformidades detectadas en la ejecución de la auditoría, asimismo, se establecerá las acciones preventivas, que considere pertinentes el equipo auditor, para lograr la mejora continua en los procesos de RIO TEXTIL.

FASE IV:

La fase comprenderá el seguimiento y control de las acciones correctivas o preventivas propuestas por el equipo auditor.

5. Equipo auditor

Tabla 1-4: Equipo de auditoría

Equipo de auditoría	
Cargo	Nombre
Supervisor	Ing. PhD. María Auxiliadora Falconí Tello
Auditor senior	Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez
Auditor junior	Joselyn Alejandra Abarca Coronado

Fuente: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C **Fecha:** 25/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A. **Fecha:** 06/04/2021

6. Recursos materiales

Tabla 2-4: Recursos materiales

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
500	Impresiones	0,10	\$ 50,00
3	Carpetas	0,50	\$ 1,50
2	Empastados	15,00	\$30,00
	Movilización	80,00	\$80,00
TOTAL:			\$161,50

Fuente: Abarca, J., 2021

Atentamente,

Joselyn Abarca

Joselyn Abarca Coronado

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

HOJA DE MARCAS

MARCA	SIGNIFICADO
√	Verificado
Σ	Totalizado
P	Promedio
H	No conformidad
μ	Observación directa
®	Pendiente de registro
α	Analizado
©	Cumple
∅	Incumple

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

ÍNDICE PAPELES DE TRABAJO

REFERENCIA ALFABÉTICA	DESCRIPCIÓN
AC	Archivo corriente
AH	Antecedentes histórica
AP	Archivo permanente
BL	Base legal
BI	Borrador del informe
CC	Carta compromiso
CP	Carta de presentación
CSP	Contrato de auditoría
CCI	Cuestionario de control interno
EC	Encuesta
ET	Entrevista
ECI	Evaluación del control interno
EO	Estructura organizacional
H/M	Hoja de marcas
I	Informe final
IG	Filosofía empresarial (misión, visión, objetivos)
IPT	Índice de papeles de trabajo
J.A.A.C	Joselyn Alejandra Abarca Coronado
M.A.F. T	María Auxiliadora Falconí Tello
MP	Memorando de planificación
MF	Matriz FODA
NIA	Notificación inicio de auditoría
OT	Orden de Trabajo de auditoría
PAG	Programa general de auditoría
P/A	Propuesta de auditoría
RI	Requerimiento de información
UB	Ubicación
VR	Verificación RUC
VP	Visita preliminar

Realizado por: **J.A.A.C**

Fecha: 25/01/2021

Revisado por: **M.A.U.T/L.G.S.A.**

Fecha: 06/04/2021

ARCHIVO CORRIENTE



Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

PP	Planificación preliminar
PA	Programa específico de auditoría
OT	Orden de trabajo
CP	Carta de presentación
CC	Carta compromiso
NIA	Notificación inicio de auditoría
NVP	Narrativa Visita preliminar
CSP	Contrato de servicios profesionales
EN	Entrevista
MP	Memorando de planificación
RI	Requerimiento de información
ET	Encuesta
PE	Planificación específica
AS	Análisis situacional
AF	Análisis FODA
MC/FO	Matriz de correlación FO
MC/DA	Matriz de correlación DA
MPI	Matriz de prioridades internas
MPE	Matriz de prioridades externas
MP/I	Matriz de perfil estratégico interno
MP/E	Matriz de perfil estratégico externo

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

PA	Programa de auditoría
RCR	Elabore el check list de cumplimiento de requisitos
RCO	Elabore el check list del contexto de la organización
MRO	Realice la matriz de ponderación
CL	Elabore el check list de la normativa de calidad
ECI	Evalúe la normativa de calidad implementada
RPC	Revise la política de calidad
F	Realice el flujograma general
P/PR	Evalúe el proceso de producción
P/VT	Evalúe el proceso de ventas
P/AD	Evalúe el proceso administrativo
FPC	Realice el flujograma del proceso de compras
CH/C	Elabore el check list del proceso de compras
FPP	Realice el flujograma del proceso de producción
CH/P	Elabore el check list del proceso de producción
FPV	Realice el flujograma del proceso de ventas
CH/V	Elabore el check list del proceso de ventas
N-EC	Realice la narrativa de la aplicación de estándares de calidad
ECI	Evalúe el sistema de control interno
M/HH	Realice la matriz de hallazgos

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**IPT
3/3**

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

PA	Programa de auditoría
CF	Carta final
BI	Borrador del informe
I	Informe

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

FASE I:

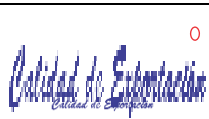
FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**PEA
1/1**

Objetivo General:

Conocer el ambiente de la empresa Rio Textil, a través de la interacción con el personal de la organización, de tal forma que se obtenga información pertinente para la ejecución de la auditoría de calidad.

Objetivos específicos:


Visitar las instalaciones de la empresa Rio Textil del cantón Guano, para la obtención de un conocimiento amplio sobre la organización, de tal forma que se recopile datos relevantes.

Elaborar el memorándum de planificación de auditoría, a través de la identificación de actividades a ejecutarse, para la elaboración de una óptima planificación de la auditoría de calidad.

N °	Procedimientos	Ref.	Elaborado por:	Fecha
1	Elabore la autorización para inicio de auditoría	OT	J.A.A.C	25/01/2021
2	Emita la carta De presentación	CP	J.A.A.C	25/01/2021
3	Emita la carta compromiso	CC	J.A.A.C	26/01/2021
4	Notifique el inicio de auditoría	NIA	J.A.A.C	26/01/2021
5	Realice la narrativa de la visita preliminar	NVP	J.A.A.C	27/01/2021
6	Suscriba el contrato de auditoría de calidad	CSP	J.A.A.C	28/01/2021
7	Efectúe la entrevista a la máxima autoridad	ET	J.A.A.C	29/01/2021
8	Realice el memorándum de planificación	MP	J.A.A.C	29/01/2021
9	Requiera la información necesaria	RI	J.A.A.C	29/01/2021
10	Realice la encuesta a los empleados de Rio Textil	EC	J.A.A.C	08/02/2021

Realizado por: J.A.A.C **Fecha:** 25/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A. **Fecha:** 06/04/2021

	ORDEN DE TRABAJO EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	OT 1/1
---	---	-------------------

ORDEN DE TRABAJO N ° 001

Riobamba, 25 de enero de 2021

Srta.

Joselyn Alejandra Abarca Coronado

TESISTA

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 RIO TEXTIL, se procede al inicio de la auditoría de calidad a la empresa RIO TEXTIL del cantón Guano provincia de Chimborazo correspondiente al periodo 2019. Recordando la responsabilidad y pertinencia durante el desarrollo del trabajo.

El objetivo principal que debe cumplirse es: Realizar la auditoría de calidad a la empresa RIO TEXTIL del cantón Guano provincia de Chimborazo correspondiente al periodo 2019, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitan la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos de la empresa.

La supervisión del presente trabajo estará a cargo del ingeniero Milton Carrasco en calidad de gerente – propietario de la organización y la señorita Joselyn Abarca en calidad de auditor junior. 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,

Milton Carrasco

Milton Carrasco
GERENTE RIO TEXTIL

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CARTA DE PRESENTACIÓN
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**CP
1/1**

Riobamba, 25 de enero de 2021

Ingeniero
MILTON ALONSO CARRASCO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
Presente. –

De mi consideración:

Con un cordial saludo por parte de la firma auditora “JA 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 “RIO TEXTIL”, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019. 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 dichas recomendaciones permitan subsanar deficiencias, y orientar a la organización hacia la mejora continua.

Me permito comunicarle, dicha auditoría de calidad se efectuará de acuerdo a 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 recomendaciones orientadas hacia la mitigación de riesgos y el desarrollo empresarial a través de la mejora en los procesos de la empresa.

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

Atentamente,

Joselyn Abarca
Joselyn Abarca Coronado
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CARTA COMPROMISO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**CC
1/2**

Riobamba, 26 de enero de 2021

Ingeniero
MILTON ALONSO CARRASCO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
Presente. –

De mi consideración:

Con un atento y cordial salud, me dirijo a usted con la finalidad de expresarle nuestro compromiso por cumplir con las cláusulas establecidas en el contrato acordado, sobre la ejecución de la auditoría de calidad a la entidad Rio Textil, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos de la organización y contribuir al logro de la mejora continua.

Por tanto, se hará uso de métodos y técnicas de investigación para determinar la situación actual de la empresa, y determinar áreas críticas y/o deficientes para establecer recomendaciones, medidas correctivas y preventivas que permitan mitigar las falencias y orientarla hacia el desarrollo y crecimiento empresarial.

✓ Evaluar sí la normativa: métodos, políticas, manuales de calidad aplicados en la empresa son idóneos, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, para la determinación de eficiencia y eficacia en los procesos.

✓ Evaluar el sistema de control interno aplicado en los procesos, a través de cuestionarios de control interno y encuestas al personal, con la finalidad del descubrimiento de áreas críticas de la empresa.

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 26/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



**CARTA COMPROMISO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**CC
2/2**

✓ Establecer las no conformidades, una vez ejecutadas todas las fases de la auditoría de calidad, para la orientación hacia el cumplimiento de los estándares de calidad y mejora continua de la empresa.

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

Atentamente,

Joselyn Abarca

Joselyn Abarca Coronado
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 26/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**NOTIFICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**NIA
1/1**

Riobamba, 26 de enero de 2021

Ingeniero
MILTON ALONSO CARRASCO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
Presente. –

De mi consideración:

Me digno en comunicarle, que se ha llevado a cabo el inicio de la Auditoría de calidad a la entidad que usted representa, cuyo periodo comprende el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, dicho inicio se ha efectuado el día 25 de enero de 2021, para lo cual siguiendo con el programa establecido se ha requerido información acerca de los procesos y las operaciones que lleva a cabo la empresa.


Por la atención a la presente, y esperando su cooperación en la entrega de la información y documentación necesaria. Anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Joselyn Abarca
Joselyn Abarca Coronado
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.A.A.C **Fecha: 26/01/2021**

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A. **Fecha: 06/04/2021**

	NARRATIVA VISITA PRELIMINAR EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	NVP 1/1
---	--	--------------------

VISITA PRELIMINAR

Nombre de la entidad: RIO TEXTIL
Fecha: 27 de enero de 2020
Hora: 10:00 - 11:30 a.m.

El día 27 de enero de 2021, se efectuó la visita a las instalaciones de la empresa Rio Textil, ubicada en el barrio El cisne km 4 1/2 vía a los Elenes – Guano, con la finalidad de conocer e interactuar con el entorno de la empresa, el ingeniero Milton Carrasco quien es el gerente propietario de la organización fue el encargado de realizar el recorrido por la organización.

Una vez efectuado el recorrido por las instalaciones de la empresa, pude observar que la misma está conformada por: **μ** área administrativa y contable, área de producción y área de ventas. La fábrica cuenta con: maquinarias necesarias para la producción, como corte, serigrafía, etiquetado, filtros de control de calidad y empaquetado.

También posee una amplia bodega para almacenaje de producto terminado, un comedor social, 6 baños tanto para hombres como para mujeres, un pequeño patio, salida de emergencia, señaléticas, control de asistencia biométrico, todas las instalaciones de las maquinarias se encuentran debidamente protegidas. **©** Los trabajadores cuentan con uniformes, y uso de mascarillas debido a la pandemia. La fábrica Rio Textil, registra todas sus operaciones contables en el software MICROPLUS SQL, programa que permite optimizar el tiempo, generar reportes de manera automática, manejo de inventarios y el registro oportuno de las ventas, ingresos, compras, egresos, devoluciones, órdenes de producción, costos, generar facturas, y guías de remisión. **√**

Por tanto, se procederá a la ejecución de la auditoría de calidad, con la finalidad de permitir la detección de áreas críticas y deficiencias en la fábrica con respecto a los estándares de calidad aplicados en sus procesos y de esta forma una vez identificados, proporcionar como recomendaciones acciones correctivas y/o preventivas, que orienten a la empresa hacia la mejora continua. Es importante recalcar que los propietarios de Rio Textil han aceptado la realización de la auditoría, incluso han firmado la carta de auspicio previamente.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 27/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CONTRATO DE AUDITORÍA
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**CSP
1/3**

CAPÍTULO I

CONTRATANTES

En el cantón Guano, provincia de Chimborazo a los 27 días del mes de enero del 2021 la fábrica RIO TEXTIL. Representada por el ingeniero MILTON ALONSO CARRASCO MACAS, gerente – propietario, en calidad de contratante y la señorita Joselyn Abarca Cornado, auditora de la firma JA auditores & asociados, en calidad de contratista, han convenido celebrar el presente contrato bajo las cláusulas detalladas a continuación.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES

La empresa ha solicitado los servicios de auditoría y se llevará a cabo el examen de auditoría de calidad, a los procesos correspondientes al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019. La firma auditora cumplirá con las condiciones estipuladas en el presente contrato.

CAPÍTULO III

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es definir los términos y condiciones para el desarrollo de la auditoría de calidad, contratada para evaluar si la normativa: métodos, políticas, manuales de calidad aplicados en la empresa son idóneos, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, para la determinación de eficiencia y eficacia en los procesos. operaciones durante el período correspondiente al 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2018, con el fin de emitir conclusiones y recomendaciones en el informe final de la auditoría y así orientar a la organización hacia la toma de decisiones correctivas y preventivas, por parte de los directivos de la misma. Para ello la fábrica se ha comprometido en otorgar toda la información necesaria, sin omisiones de detalles para facilitar la ejecución de la auditoría de calidad, respetando la cláusula de confidencialidad establecidas por la parte interesada.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

SEGUNDA: DURACIÓN

Para el presente contrato se estima un periodo de 60 días laborables desde su aprobación y suscripción de las partes interesadas, para la ejecución de la auditoría incluyendo la elaboración y comunicación del informe final de auditoría, la auditora está obligada a cumplir con el plazo establecido por la industria, en caso de que existe inconvenientes para cumplir con el plazo se debe comunicar los motivos de incumplimiento.

TERCERA: CONFIDENCIALIDAD

Rio Textil proporcionará toda la información necesaria para la ejecución de la auditoría, por su parte la auditora está obligada a guardar información de carácter privado sin divulgar a terceros o personas que no formen parte de la empresa, está sujeto a la obligación de reserva de información.

CUARTA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

El “AUDITOR”: Conforme lo requieren las Normas Internacionales de Auditoría, realizará indagaciones específicas a la Administración de “LA EMPRESA” además personas involucradas con el desempeño de la entidad y sobre la efectividad de la estructura de control interno. Las Normas Internacionales de auditoría también establecen que “EL AUDITOR” debe obtener una carta de representación de la Administración de “LA EMPRESA” sobre datos relevantes de la entidad. Los resultados de las pruebas de auditoría de “EL AUDITOR”. “EL AUDITOR” tendrá como obligación el cumplimiento del plazo acordado, obtener evidencias suficientes para sustentar la ejecución de la auditoría y la emisión del informe final.

QUINTA: COOPERACIÓN

La empresa Rio Textil se compromete en entregar toda la información requerida, por parte de la auditora, para garantizar el trabajo de la auditoría de calidad.

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 28/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



**CONTRATO DE AUDITORÍA
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**CSP
3/3**

SEXTA: HONORARIOS

Debido a que es un trabajo de investigación pre requisito para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y auditoría, no se cobrara ningún valor económico, solo se requiere que la empresa otorgue la información necesaria para dar inicio a la auditoría de calidad.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN

Para legalizar el cumplimiento de las cláusulas establecidas, las dos partes firman el contrato como señal de acuerdo.

Dado y firmado en Guano, 28 de enero de 2021.

Milton Carrasco

Ing. Milton Carrasco
GERENTE RIO TEXTIL

Joselyn Abarca


Joselyn Abarca
AUDITORA

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 28/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

	ENTREVISTA A GERENCIA EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	ET 1/2
---	--	-------------------

Entrevistado: Ing. Milton Carrasco

Cargo: Gerente – Propietario “RIO TEXTIL”

Hora: 09:00 am.

Objetivo:

Recopilar información proporcionada por el gerente de Rio Textil sobre su gestión en la empresa, a través de la utilización de esta técnica de investigación, para la determinación de la situación actual de la organización.

Instrucciones:

Responda con objetividad el siguiente cuestionario.

CUESTIONARIO:

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama definido?

La empresa sí cuenta con un organigrama el cual define claramente el orden de mando en la empresa.

2. ¿La empresa planifica sus actividades?

Sí se planifica las actividades, porque se trabaja con productos en stock, también bajo pedido y por temporadas.


3. ¿Considera usted que su gestión le permitió alcanzar los objetivos de la empresa?

Sí, pero se debe recalcar que se debe a la gestión en conjunto que nos ayuda a seguir buscando objetivos que dinamicen a la empresa y cumpliendo lo establecido.

4. ¿Considera usted que su empresa cuenta con herramientas para mejorar la calidad de sus productos?

No hemos podido aplicar en su totalidad debido a que existe desinformación en el tema.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	ENTREVISTA A GERENCIA EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	ET 2/2
---	--	-------------------

5. ¿La empresa cuenta con manuales de procesos? ¿Y los implementa?
NO.

6. ¿La empresa cuenta con flujogramas para el proceso de producción?
NO.

7. ¿La empresa cuenta con política de calidad?
Actualmente no contamos con un documento que resuma las prácticas de calidad que actualmente usamos.


8. ¿La empresa cuenta con un manual de calidad?
Actualmente no, pero estamos en el proceso.

9. ¿En la empresa anteriormente se ha efectuado auditorías de calidad?
NO.

10. ¿Cuáles considera que son los beneficios de la implantación de normas, políticas, y manuales de calidad en las organizaciones?
Promueve la participación de los directivos de la empresa en conjunto con los empleados para crear una cultura de calidad y mejorar los resultados de la empresa.

11. ¿Cuál de los siguientes indicadores utiliza usted para medir su gestión?
Productividad

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	MP 1/3
---	---	-------------------

DESTINATARIO: Ingeniero MILTON ALONSO CARRASCO MACAS. Representante de la empresa RIO TEXTIL

REMITENTE: Señorita Joselyn Alejandra Abarca Coronado – Auditor Junior

ASUNTO: Auditoría de calidad a la empresa Rio Textil del cantón Guano, Provincia de Chimborazo, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

FECHA: 29 de enero de 2021

1. ANTECEDENTES

La empresa RIO TEXTIL “ROPA INFANTIL OCASIONAL TEXTIL”, es una empresa dedicada a la producción de ropa de dormir y prendas ligeras en sus variados diseños y marcas que lanza al mercado continuamente. Se encuentra domiciliada en el cantón Guano, provincia de Chimborazo, inició sus operaciones en el año 1999.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

Se efectuará la auditoría de calidad a la empresa “RIO TEXTIL”, 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

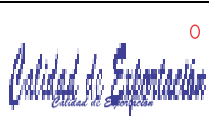
Objetivo General

Ejecutar una auditoría de calidad a la empresa “RIO TEXTIL”, del cantón Guano – Provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las distintas fases de una auditoría, que permita la determinación del grado de calidad con que se producen las diferentes líneas de productos al interior de la empresa.

Objetivos Específicos

✓ Evaluar sí la normativa: métodos, políticas, manuales de calidad aplicados en la empresa son idóneos, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, para la determinación de eficiencia y eficacia en los procesos.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**MP
2/3**

✓ Evaluar el sistema de control interno aplicado en los procesos, a través de cuestionarios de control interno y encuestas al personal, con la finalidad del descubrimiento de áreas críticas de la empresa.

✓ Establecer las no conformidades, una vez ejecutadas todas las fases de la auditoría de calidad, para la orientación hacia el cumplimiento de los estándares de calidad y mejora continua de la empresa.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la auditoría de calidad en la empresa Rio Textil comprende los procesos clave operacionales establecidos en el manual de calidad versión 1.0 en el mapa de procesos, que abarca los procesos de: compras, producción y ventas.


5. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

- ✓ Aplicación de métodos de evaluación de control interno: cuestionario coso II.
- ✓ Evaluación de indicadores de calidad.
- ✓ Entrevista a la máxima autoridad.
- ✓ Encuestas a los trabajadores de la empresa.

6. DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

ACTIVIDAD	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Archivo permanente												
Archivo Corriente												
Planificación preliminar												
Planificación específica												
Ejecución de la auditoría												
Comunicación de resultados												

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	MP 3/3
---	---	-------------------

7. RECURSOS A UTILIZAR

a. Recursos humanos

N °	Cargo	Nombre	Días
1	AUDITOR JUNIOR	Joselyn Abarca	56
2	GERENTE RIO TEXTIL	Ing. Milton Carrasco	4

b. Recursos materiales

Recursos
Hojas de papel bond
Impresiones
Empastado
Transporte y movilización
Laptop

8. TIEMPO ESTIMADO

La auditoría de calidad a la empresa RIO TEXTIL, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 diciembre de 2019, se llevará a cabo en un plazo de 60 días laborables.

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

El trabajo realizado será firmado y estará bajo la responsabilidad del auditor y supervisor.

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

Joselyn Abarca
 Joselyn Abarca Coronado
 AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 89/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	RI 1/1
---	---	-------------------

Riobamba, 29 de enero de 2021

Ingeniero
MILTON ALONSO CARRASCO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
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 Rio Textil, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

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

Por la atención prestada, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Joselyn Abarca
Joselyn Abarca Coronado
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 28/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**PEA
1/1**

Objetivo General:

Examinar el ambiente situacional de la empresa Rio Textil, a través de la interacción con el personal de la organización y uso de técnicas como la observación, de tal forma que se identifique los aspectos negativos y positivos de la organización.

Objetivos específicos:

Identificar las fortalezas y oportunidades de la empresa Rio Textil, para la obtención de un conocimiento amplio sobre la organización, de tal forma que diagnostique áreas potenciales.

Detectar las debilidades y amenazas de la empresa Rio Textil, de tal forma que diagnostique áreas críticas, para emitir recomendaciones.

Posicionar la situación actual de la empresa frente a factores tanto internos como externos, a través de la aplicación de matrices, para que los resultados de la auditoría de calidad sean lo más reales posibles.

N°	Procedimientos	Ref.	Elaborado por:	Fecha
1	Describa el análisis situacional de la empresa.	AS	J.A.A.C	28/01/2021
2	Analice la matriz de factores internos y externos.	AF	J.A.A.C	29/01/2021
3	Matriz de correlación Fortalezas - Oportunidades	MC/FO	J.A.A.C	29/01/2021
4	Matriz de correlación Debilidades - Amenazas	MC/DA	J.A.A.C	29/01/2021
5	Matriz de prioridades internas	MPI	J.A.A.C	02/02/2021
6	Matriz de prioridades externas	MPE	J.A.A.C	02/02/2021
7	Matriz de perfil estratégico Interno	MP/I	J.A.A.C	03/02/2021
8	Matriz de perfil estratégico Externo	MP/E	J.A.A.C	03/02/2021

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 28/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



1. Antecedentes

La empresa RIO TEXTIL “ROPA INFANTIL OCASIONAL TEXTIL”, es una empresa dedicada a la producción de ropa de dormir y prendas ligeras en sus variados diseños y marcas que lanza al mercado continuamente. Se encuentra domiciliada en el cantón Guano, provincia de Chimborazo, inició sus operaciones en el año 1999.

2. Motivo de la auditoría

Se efectuará la auditoría de calidad a la empresa “RIO TEXTIL”, 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 “RIO TEXTIL”, del cantón Guano – Provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las distintas fases de una auditoría, que permita la determinación del grado de calidad con que se producen las diferentes líneas de productos al interior de la empresa.

Objetivos Específicos

✓ Evaluar si la normativa: métodos, políticas, manuales de calidad aplicados en la empresa son idóneos, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, para la determinación de eficiencia y eficacia en los procesos.

✓ Evaluar el sistema de control interno aplicado en los procesos, a través de cuestionarios de control interno y encuestas al personal, con la finalidad del descubrimiento de áreas críticas de la empresa.

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 28/01/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



**ANÁLISIS SITUACIONAL
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**AS
2/11**

✓ Establecer las no conformidades, una vez ejecutadas todas las fases de la auditoría de calidad, para la orientación hacia el cumplimiento de los estándares de calidad y mejora continua de la empresa.

4. Actividades principales

La actividad principal a la que se dedica la empresa, son: Corte y confección de prendas de vestir ligeras, pijamas, shorts, conjuntos para todas las edades, sublimación textil en conjuntos para niños, niñas y adolescentes en una diversidad de gamas de colores y calidades. Actualmente, incursionan en la fabricación de prendas casuales.

5. Punto de interés para el examen

Con base a los procedimientos internos que maneja la empresa Rio Textil, con respecto a la calidad en los procesos de sus operaciones, se puede considerar como: deficiente, puesto que no cuenta con un sistema de gestión de calidad legalmente establecido, a su vez también carece de manual de calidad, que está actualmente en proceso de desarrollo, la problemática radica en que la empresa realiza procesos de control de calidad de forma empírica, sin una normativa establecida que la rijan.

6. Componentes a analizar en la auditoría


Los componentes a auditar son:

- ✓ Estructura organizacional,
- ✓ Flujogramas del proceso de producción, y administrativo,
- ✓ Documentos y registros que ejerzan el control de calidad,
- ✓ Ciclo PHVA y mejora continua.

8. Recursos Humanos

CARGO	NOMBRE
SUPERVISOR	ING. PHD. MARÍA AUXILIADORA FALCONÍ TELLO
AUDITOR SENIOR	LIC. LUIS GERMÁN SANANDRÉS
AUDITOR JUNIOR	JOSELYN ALEJANDRA ABARCA CORONADO

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	ANÁLISIS SITUACIONAL EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	AS 3/11
---	---	--------------------

9. Tiempo asignado

La auditoría de calidad a la empresa RIO TEXTIL, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 diciembre de 2019, se llevará a cabo en un plazo estimado de (60) días laborables.

10. Metodología

La metodología utilizada para la ejecución de la auditoría de calidad es la siguiente:

- ✓ Aplicación de métodos de evaluación de control interno: cuestionario coso II.
- ✓ Evaluación de indicadores de calidad.
- ✓ Entrevista a la máxima autoridad.
- ✓ Encuestas a los trabajadores de la empresa.

11. Resultados del examen

- ✓ Una vez concluida la auditoría de calidad, se presentará un informe final con las recomendaciones de acciones correctivas, y preventivas de tal forma que se mitigue las falencias y áreas críticas detectadas a lo largo de la auditoría.
- ✓ Cabe recalcar, que este informe constituirá una herramienta que permita incrementar el desarrollo productivo y orientar hacia la mejora continua en los procesos de la entidad.
- ✓ Además, la decisión de implementar las acciones recomendadas por la auditoría, quedan a criterio personal de la gerencia.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

Tabla 1-3: Análisis situacional Fortalezas

FORTALEZAS		
F1	Amplio conocimiento de la industria.	La fábrica al contar con más de dos décadas en la industria textil, tiene una diversidad de conocimientos, esencialmente, sobre su nicho de mercado, conoce los gustos y preferencias de sus consumidores, lo que permite satisfacer las expectativas de los clientes.
F2	Cuenta con una infraestructura adecuada esencialmente para el área de producción.	La empresa al contar con la infraestructura idónea, las instalaciones necesarias para el equipamiento de maquinaria, y los requerimientos de seguridad industrial se convierten en una ventaja frente a las demás organizaciones.
F3	Trabaja con materias primas de calidad y con reconocimiento a nivel nacional e internacional.	Rio textil cuenta con proveedores tanto nacionales como internacionales, lo que eleva la calidad de sus productos terminados, los cuales son producidos con la mejor selección de telas en el mercado.
F4	Cuenta con 21 años de trayectoria en el mercado, lo que le otorga reconocimiento nacional.	La trayectoria en el mercado, se convierte en una gran fortaleza, debido a que le otorga una imagen de credibilidad y prestigio frente a los consumidores, y obtienen una ventaja sobre los competidores.

Fuente: Rio Textil

Realizado por: Abarca J., 2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

FORTALEZAS		
F5	Utiliza el software contable Microplus Sql lo que facilita el registro de sus operaciones.	La utilización de un software contable, garantiza el proceso eficiente de operaciones, lo que permite optimizar: recursos y esfuerzos. Además, la automatización de actividades permite a la empresa tener conocimiento disponible de reportes y toda clase de información al instante.
F6	El área de producción cuenta con un filtro de control de calidad de sus productos terminados.	Este control de calidad de las prendas antes del empaquetado, permite identificar prendas con fallas y afinar detalles, de tal forma que se obtenga un producto terminado de calidad. Lo que permite que los clientes reciban un producto de calidad.

Fuente: Rio Textil
Realizado por: Abarca J., 2021

COMENTARIO: Se puede identificar que la empresa tiene varias fortalezas mayores, lo que le ha permitido mantenerse por varios años en el mercado, al contar con una amplia trayectoria en la provincia y a nivel nacional generando confianza en sus clientes, por ende, forjando el desarrollo empresarial a lo largo de los años.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

Tabla 1-3: Análisis situacional oportunidades

OPORTUNIDADES		
O1	Importar maquinaria que permita mejorar la productividad y optimización de recursos.	La maquinaria por lo general se encuentra en constante innovación, por tanto, adquirir nueva maquinaria que permita optimizar recursos, esfuerzo y mejorar la cantidad y calidad de producción, permitirá generar una ventaja competitiva.
O2	Posibilidad de expansión de la empresa en el mercado local y nacional.	La publicidad, los medios, las redes sociales, y la misma experiencia de los clientes, permiten la expansión y el conocimiento de la empresa, tanto local como nacionalmente.
O3	Incursionar en nuevos segmentos de mercado y diversificación de líneas de productos.	La creación de nuevas marcas, nuevos productos, y nuevas tendencias, genera una mayor expectativa en los clientes, lo que significaría una mayor cantidad de ventas.
O4	Obtener la especialización en prendas de vestir.	Las especializaciones aportan confianza y credibilidad a la imagen de la empresa frente a los clientes.
O5	Capacitar al personal de la empresa para mejorar su rendimiento	Para cualquier empresa, la capacitación de sus empleados incrementa un valor agregado, además, los beneficios se verán reflejados en la productividad de los trabajadores.

Fuente: Rio Textil

Elaborado por: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

OPORTUNIDADES

O6	Internacionalización de productos.	La calidad de los productos y el precio son factores que los consumidores toman en cuenta para adquirir ciertos productos, y Rio Textil cuenta con ambos componentes, por tanto, la exportación de sus productos, está entre sus principales prioridades en el mediano plazo.

Fuente: Rio Textil

Realizado por: Abarca J., 2021

COMENTARIO:

La empresa Rio Textil, cuenta con distintas posibilidades para mejorar su imagen corporativa en el mercado, pues en base a las fortalezas anteriormente detectadas, se puede visualizar que existen oportunidades potenciales.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
-------------------------------	--------------------------

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021
---------------------------------------	--------------------------

Tabla 1-3: Análisis situacional debilidades

DEBILIDADES		
D1	Carencia de objetivos estratégicos organizacionales.	Los objetivos estratégicos son un punto de referencia que determina cómo realizar las actividades, orientando a la empresa hacia la consecución de la meta, y su carencia representa una debilidad de la entidad.
D2	Ausencia de personal responsable de bodega.	Se considera una debilidad prioritaria la inexistencia de personal encargado de la vigilancia y control de bodega, lo que ocasiona desorden, y pérdida de tiempo.
D3	Centralización de funciones en el área de producción.	El área de producción tiene una gran debilidad debido a que existe centralización de actividades, pues muchas actividades recaen en una sola persona, lo que representa una alerta y se sugiere la rotación del personal.
D4	Falta de planes y políticas de control de calidad.	La empresa carece de planes y políticas de calidad que guíen los procesos de la entidad Ø, no obstante, cuenta con controles y filtros de calidad que aun cuando no están por escrito sí se practican en las operaciones.
D5	Inexistencia de un adecuado sistema de comunicación tanto interna como externa.	Una de las falencias en la organización, es que no exista una comunicación eficaz entre los departamentos, lo que crea confusión al momento de acatar órdenes y tareas.

Fuente: Rio Textil

Elaborado por: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

DEBILIDADES

D6	Inexistencia de medidas para mitigar riesgos.	Hace que la empresa se encuentre vulnerable a posibles riesgos, se recomienda contar con una planificación.
D7	Ausencia de un sistema de gestión de calidad.	Rio Textil carece de un documento oficial que aborde sobre un sistema de gestión de calidad.
D8	Falta de controles periódicos en el proceso productivo.	La empresa no aplica indicadores de gestión en el proceso productivo, por lo que no se establece y supervisa el nivel de cumplimiento de metas y objetivos.

Fuente: Rio Textil

Elaborado por: Abarca, J., 2021

COMENTARIO: Se puede verificar que las debilidades de la empresa son varias, las cuales se abordarán a lo largo de la ejecución de la auditoría de calidad, para mitigar estas debilidades es necesario tomar medidas correctivas, y para ello, el informe final será de gran relevancia.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

Tabla 1-3: Análisis situacional Amenazas

AMENAZAS		
A1	Incremento de la competencia, especialmente en sublimación textil.	En el país se ha incrementado el número de empresas dedicadas a la elaboración y personalización de textiles, por lo que el nivel de competitividad disminuye las ventas.
A2	Importación de prendas de vestir de bajo costo.	La importación de prendas de contrabando de países vecinos como Perú produce un efecto en las ventas, debido a que los clientes se basan en los precios más no en la calidad.
A3	Restricciones a la importación de materias primas para la industria textil.	Debido a las políticas de importación en el país, hace que los precios de los productos terminados se eleven, por tanto, no genera mayor rentabilidad.
A4	Crisis económica que se encuentra atravesando el país.	Actualmente el país al encontrarse atravesando una crisis sanitaria y económica, hace que los ecuatorianos limiten sus compras y redistribuyan sus ingresos, y las prendas no constituyan una prioridad.

Fuente: Rio Textil

Elaborado por: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

AMENAZAS

A5	Vulnerabilidad ante grandes competidores en la industria.	La existencia de grandes competidores a en la industria, y con costos de producción más baratos, hace que la empresa Rio Textil pierda la ventaja competitiva.
A6	Proveedores de insumos compartidos con empresas competidoras.	Constituye una amenaza mayor, el hecho de que los mismos proveedores de la empresa, sean los proveedores de otras industrias textiles. Lo que iguala la situación para todas las empresas.

Fuente: Rio Textil

Elaborado por: Abarca, J., 2021

COMENTARIO: La empresa Rio Textil, cuenta con amenazas importantes que se salen del manejo y control de la empresa, no obstante, se pueden establecer acciones para mitigar dichos riesgos y lograr compensar la situación frente a demás empresas.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 28/01/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

Tabla 36-4: Matriz de perfil estratégico interno

FACTORES INTERNOS		CLASIFICACIÓN - IMPACTO				
		DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZA	
		Gran debilidad	Debilidad		Gran fortaleza	Fortaleza
D3	Centralización de funciones en el área de producción.	●				
D6	Inexistencia de medidas para mitigar riesgos.	●				
D4	Falta de planes y políticas de control de calidad	●				
D1	Carencia de objetivos estratégicos organizacionales		●			
D5	Inexistencia de un adecuado sistema de comunicación tanto interna como externa.		●			
D8	Falta de controles periódicos en el proceso productivo.		●			
D7	Ausencia de un sistema de gestión de calidad.		●			
D2	Ausencia de personal responsable de bodega.		●			
F3	Trabaja con materias primas de calidad y con reconocimiento a nivel nacional e internacional.				●	
F1	Amplio conocimiento de la industria.				●	
F6	El área de producción cuenta con un filtro de control de calidad de sus productos terminados.				●	
F4	Cuenta con 21 años de trayectoria en el mercado, lo que le otorga reconocimiento nacional.				●	
F2	Cuenta con una infraestructura adecuada esencialmente para el área de producción.				●	
F5	Utiliza el software contable Microplus Sql lo que facilita el registro de sus operaciones.					●
TOTAL		3	5	0	5	1
		21,43%	35,71%	0%	35,71%	7,14%

Elaborado por: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 03/02/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

Tabla 4-4: Matriz de perfil estratégico externo

FACTORES EXTERNOS	CLASIFICACIÓN - IMPACTO				
	AMENAZA		Equilibrio	OPORTUNIDAD	
	Gran amenaza	Amenaza		Gran oportunidad	Oportunidad
A1	Incremento de la competencia, especialmente en sublimación textil.	●			
A2	Importación de prendas de vestir de bajo costo.	●			
A6	Proveedores de insumos compartidos con empresas competidoras.				
A5	Vulnerabilidad ante grandes competidores en la industria.				
A4	Crisis económica que se encuentra atravesando el país.				
A3	Restricciones a la importación de materias primas para la industria textil.				
O2	Posibilidad de expansión de la empresa en el mercado local y nacional.			●	
O5	Capacitar al personal de la empresa para mejorar su rendimiento			●	
O3	Incursionar en nuevos segmentos de mercado y diversificación de líneas de productos.			●	
O4	Obtener la especialización en prendas de vestir.			●	
O6	Internacionalización de productos.				●
O1	Importar maquinaria que permita mejorar la productividad y optimización de recursos.				●
		2	4	0	4
		16.67%	33.33%	0%	33.33%

Elaborado por: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 03/02/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**ANÁLISIS MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**AMP
1/1**

ANÁLISIS MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO:

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 Rio Textil.

ANÁLISIS MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO:

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% de gran oportunidad y 16.67% de gran amenaza, 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.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 03/02/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

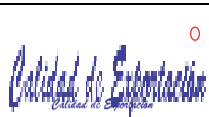
FASE II: EJECUCIÓN

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 03/03/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**PGA
1/2**

Objetivo General:

Aplicar técnicas de control interno de la empresa Rio Textil, a través de la información y documentación obtenida, para la determinación correcta de los resultados.

Objetivos Específicos:

Verificar el cumplimiento de la planificación de actividades en la empresa Rio Textil, a través de técnicas y procedimientos de auditoría, para la obtención de no conformidades.

Evaluar el cumplimiento de estándares de calidad en los procesos de la empresa, a través de la medición de indicadores y encuestas al personal, con la finalidad de la recopilación de datos.

N °	Procedimientos	Ref.	Elaborado por:	Fecha
1	Elabore el programa general de auditoría	PG	J.A.A.C	16/03/2021
2	Elabore el check list de cumplimiento de requisitos	RCR	J.A.A.C	23/03/2021
3	Elabore el check list del contexto de la organización	RCO	J.A.A.C	23/03/2021
4	Realice la matriz de ponderación	MRO	J.A.A.C	23/03/2021
5	Elabore el check list de la normativa de calidad	CL	J.A.A.C	23/03/2021
6	Evalúe la normativa de calidad implementada	ECI	J.A.A.C	23/03/2021
7	Revise la política de calidad	RPC	J.A.A.C	23/03/2021
8	Realice el flujograma general	F	J.A.A.C	23/03/2021
9	Evalúe el proceso de producción	P/PR	J.A.A.C	24/03/2021
10	Evalúe el proceso de ventas	P/VT	J.A.A.C	24/03/2021
11	Evalúe el proceso administrativo	P/AD	J.A.A.C	24/03/2021
12	Realice el flujograma del proceso de compras	FPC	J.A.A.C	24/03/2021
13	Elabore el check list del proceso de compras	CH/C	J.A.A.C	25/03/2021

Realizado por: J.A.A.C **Fecha:** 16/03/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A. **Fecha:** 06/04/2021



**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**PGA
2/2**

N °	Procedimientos	Ref.	Elaborado por:	Fecha
14	Realice el flujograma del proceso de producción	FPP	J.A.A.C	25/03/2021
15	Elabore el check list del proceso de producción	CH/P	J.A.A.C	25/03/2021
16	Realice el flujograma del proceso de ventas	FPV	J.A.A.C	25/03/2021
17	Elabore el check list del proceso de ventas	CH/V	J.A.A.C	25/03/2021
18	Realice la narrativa de la calidad en la producción	N-EC	J.A.A.C	25/03/2021
19	Evalúe el sistema de control interno	ECI	J.A.A.C	25/03/2021
20	Realice la matriz de no conformidades	M/NC	J.A.A.C	25/03/2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 16/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RCR
1/2**

REQUISITOS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
Requisitos generales					
¿La organización establece, documenta e implementa un SGC?			X	H1 Rio Textil no cuenta con un sistema de gestión de calidad	MAYOR
¿La organización se orienta hacia la mejora continua a través de la eficacia en sus procesos?		X		La empresa aplica parcialmente herramientas que impulsen la eficacia en las tareas.	MENOR
¿Se establece los métodos para que el control del proceso de calidad sea eficaz?	X			El proceso productivo cuenta con un filtro de calidad.	
¿Se implementan herramientas necesarias para la consecución de objetivos?	X			Se plantean metas para cumplir los objetivos.	

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RCR
2/2**

REQUISITOS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
Requisitos de la documentación					
¿La organización posee un manual de calidad?	X			Manual de calidad al 31 de diciembre 2020 versión 01.	
¿Los documentos antes de ser emitidos son revisados por la alta dirección?	X			Documentos decisivos y de aprobación son revisados.	
¿Se actualiza los documentos empresariales oportunamente?			X	H2 La empresa no cuenta con reportes contables actualizados.	MAYOR
¿Los documentos son accesibles y están bien resguardados?	X			Se resguarda y archiva la información de hace 7 años.	

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RCO
1/7**

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
Compromiso de la dirección					
¿Se establece una política de calidad?		X		Se aplica parcialmente la política de calidad planteada en el manual de calidad.	MENOR
¿La dirección lleva a cabo revisiones para verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad?	X			Los cuales se pueden constatar en el manual de calidad.	
Enfoque al cliente					
¿La dirección se enfoca en satisfacer las expectativas del cliente?		X		✓ Maneja estrategias atención post venta, pero éstas no están documentadas.	MENOR

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RCO
2/7**

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
Política de calidad					
¿Existe una política de calidad adecuada a los objetivos corporativos?		X		Se incorporó la política de calidad en el manual. V.01	MENOR
¿La empresa se orienta hacia la búsqueda de la mejora continua a través de la calidad?	X			Rio Textil tiene la intención de exportar.	
¿La empresa ha definido el alcance de sus planes y políticas de calidad?			X	H3 La empresa no ha establecido el alcance de su SGC.	MENOR
¿La empresa maneja filtros o puntos de control de calidad en sus procesos?	X			μ Se maneja filtros de calidad esencialmente en el área de producción.	

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RCO
3/7**

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
Planificación					
¿La alta dirección establece objetivos de calidad para el mejoramiento del producto?		X		Los objetivos específicos de la empresa y de calidad se orientan a ello.	MENOR
¿Los objetivos de calidad propuestos por la dirección son medibles y coherentes con la política de calidad?	X			Existe coherencia entre los objetivos y la política de calidad.	
Responsabilidad, autoridad y comunicación					
¿La alta dirección mantiene bien definida la responsabilidad y autoridad y lo comunica?	X			Está bien definidas las responsabilidades.	
¿La alta dirección establece, implementa y mantiene herramientas para mejorar el sistema de gestión de calidad?		X		Las herramientas no están documentadas. Se usan de forma empírica.	MENOR

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RCO
4/7**

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
¿Se informa a la alta dirección sobre áreas que necesitan mejora?	X			Los departamentos sí informan a gerencia	
¿En la organización se promueve la toma de conciencia para el cumplimiento de expectativas del cliente?	X			La política de calidad y sus objetivos se orientan a la satisfacción del cliente.	
¿La alta dirección establece procesos de comunicación en busca de la calidad?		X		La gerencia busca implementar la calidad.	MENOR
¿Se informa a la alta dirección sobre áreas que necesitan mejora?	X			Los departamentos sí informan a gerencia	
¿En la organización se promueve la toma de conciencia para el cumplimiento de expectativas del cliente?	X			La política de calidad y sus objetivos se orientan a la satisfacción del cliente.	
¿La alta dirección establece procesos de comunicación en busca de la calidad?		X		La gerencia busca implementar la calidad.	MENOR

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RCO
6/7**

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
Revisión por la dirección					
¿La alta dirección evalúa las oportunidades de mejora e identifica las áreas críticas?		X		Cumple de forma parcial ya que no lo hacen periódicamente.	MENOR
¿Se toma en cuenta la sugerencia de clientes?	X				
¿La empresa busca la mejora de la eficacia de su sistema de calidad?			X		
¿La empresa ha tomado en cuenta las recomendaciones de auditorías efectuadas?			X		
¿La empresa evalúa los requerimientos de recursos?	X			Hace un análisis antes de adquirir los recursos.	

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RCO
7/7**

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
6. Gestión de los recursos					
¿Se invierte en los recursos necesarios para implementar políticas de calidad?		X		La empresa invierte recursos, pero falta implementar las políticas.	MENOR
¿La empresa evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	X			Evalúa que las decisiones sean acertadas y eficaces.	
¿La organización se asegura que el personal contribuya al logro de la calidad?	X			Busca que el personal se involucre con la calidad.	
¿Cuenta con la infraestructura adecuada?	X			Sí cuenta.	

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021


	MATRIZ DE PONDERACIÓN - REVISIÓN CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	MRO 1/1
---	---	--------------------

Tabla 5-4: Promedio revisión del contexto de organización

Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
12	8	5

Fuente: Revisión contexto de la organización

Realizado por: Abarca, J., 2021

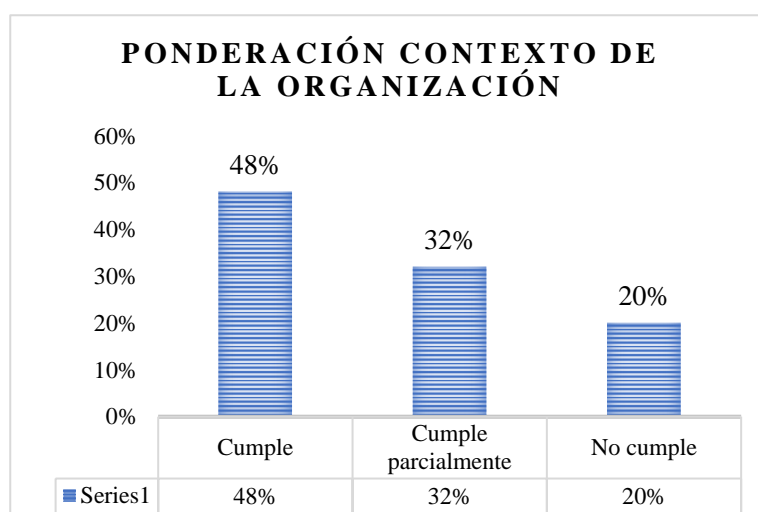


Figura 5-4: Ponderación contexto de la organización.

Realizado por: Abarca, J., 2021


Interpretación:

Los resultados de la evaluación del contexto de la organización analizadas las 26 preguntas, se obtuvo: 12 preguntas se cumplen, 8 se cumplen parcialmente y 5 no se cumplen. Representando el 48% de cumplimiento, 32% cumplimiento parcial y 20% de incumplimiento.

Análisis:

La empresa Rio Textil podría elevar su nivel de cumplimiento en cuanto a la evaluación del contexto de la organización estableciendo y delimitando planes, y políticas de calidad debidamente documentadas y oficializadas, lo que permitiría su difusión, normalización y cumplimiento.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	CHECK LIST NORMATIVA DE CALIDAD EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	CL 1/1
---	--	-------------------

NORMATIVA DE CALIDAD		
CUESTIONARIO	SI	NO
¿La misión y visión de la empresa se orientan hacia una perspectiva de mejoramiento de la calidad?	X	
¿La empresa cuenta con materias primas e insumos de excelente calidad?	X	
¿Rio Textil selecciona minuciosamente sus proveedores de materias primas, materiales e insumos?	X	
¿La empresa procura brindar agilidad en los procesos?	X	
¿Se maneja planes, políticas y manuales de calidad debidamente actualizados?	X	
¿La empresa cuenta con controles o filtros de calidad en el proceso de producción?	X	
¿La empresa busca mantener buenas relaciones con sus clientes?	X	
¿Rio Textil procura la satisfacción de sus clientes, por tanto, ofrece una gran diversificación de productos, modelos y tendencias?	X	
¿La empresa procura mejorar sus procesos y resultados a través de la innovación?	X	
¿La empresa plantea objetivos de calidad y los orienta hacia sus necesidades?	X	
¿Rio Textil emplea herramientas orientadas hacia la mejora continua?		X
¿La empresa presenta inventarios actualizados para facilitar su gestión en el área de producción? H14		X
¿La empresa cuenta con los recursos idóneos tanto humanos como materiales para ofertar un producto terminado del mejor nivel?	X	
¿La empresa promueve e implementa una cultura de calidad?	X	
¿Se toma en cuenta los requerimientos de calidad por parte de los clientes para cumplir sus expectativas?	X	
¿Se evalúa y mide el cumplimiento de los objetivos de calidad? H7		X
¿Se utiliza técnicas y herramientas documentadas de evaluación de control de calidad? H11		X
TOTAL	Σ 13	Σ 4

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021


	EVALUACIÓN NORMATIVA DE CALIDAD EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	ENC 1/1
---	--	--------------------

Tabla 6-4: Evaluación normativa de calidad

Sí	13
No	4
Total	Σ 17

Fuente: Check list normativa de calidad

Realizado por: Abarca, J., 2021

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 \\ &= \frac{13}{17} * 100 \\ &= 76\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE RIESGO} &= 100\% - \text{Nivel de confianza} \\ &= 100\% - 76\% \\ &= 24\% \end{aligned}$$

NIVL DE CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Fuente: Check list normativa de calidad

Elaborado por: Abarca, J., 2021

Análisis: La empresa en cuanto a la normativa de calidad implementada posee un nivel alto de confianza que corresponde al 76% y un nivel de riesgo bajo de 24%. Ya que debería delegar funciones a su personal, aplicar instrumentos e índices que permitan medir el cumplimiento de los objetivos y documentar las herramientas y procesos empleados en la empresa como respaldo de tal manera que se fomente un cultura de calidad.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST POLÍTICA DE CALIDAD
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RPC
1/2**

POLÍTICA DE CALIDAD	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
¿La empresa ha establecido una política de calidad debidamente documentada?		X		Actualmente se está implementando el uso del manual de calidad.	MENOR
¿La política de calidad es coherente con los objetivos empresariales?	X			Existe coherencia, están establecidos en el manual de calidad versión 1.0.	
¿La política de calidad es difundida en la empresa con todo el personal?		X		Actualmente se encuentra en el proceso de difusión.	MENOR
¿Se usan herramientas que orienten hacia la mejora continua de la empresa?		X		Se aplican herramientas como filtros de calidad y atención postventa.	MENOR
¿La empresa dinamiza las actividades para el pleno cumplimiento de los requisitos de calidad previstos?	X			Rio Textil plantea objetivos de tal forma que se cumplan los estándares de calidad.	

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 24/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST POLÍTICA DE CALIDAD
EMPRESA "RIO TEXTIL"
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**RPC
2/2**

POLÍTICA DE CALIDAD	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
¿La política de calidad está orientada hacia la satisfacción del cliente?	X			✓ Está contemplada en el manual de calidad en las políticas del nivel operativo.	
¿La empresa invierte recursos para conseguir un producto terminado de calidad?	X			✓ Emplea materiales de calidad y maquinaria nueva.	
TOTAL	Σ 4	Σ 3	Σ 0		

Análisis: La empresa necesita oficializar y difundir el manual de calidad versión 1.0 con todo su personal, de tal forma que la política sea la herramienta que facilite el logro de los objetivos propuestos por la dirección.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 24/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

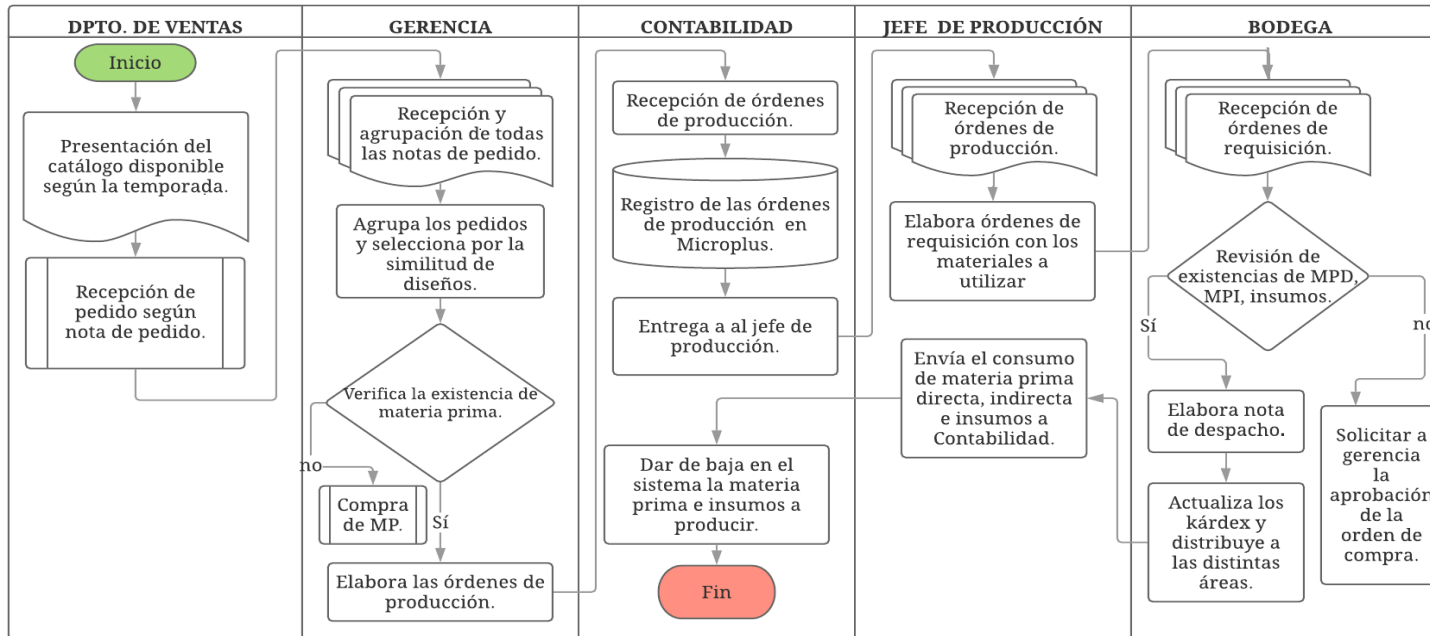


Figura 6-4: Flujograma Rio Textil

Elaborado por: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 24/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST PROCESO DE PRODUCCIÓN
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**P/PR
1/1**

PROCESO DE PRODUCCIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
¿La empresa selecciona cuidadosamente sus proveedores de materia prima e insumos?	X			Elige cuidadosamente proveedores y materiales.	
¿Existen tiempos presupuestados para cada actividad dentro del proceso productivo?			X	H5 No se cuenta con tiempos preestablecidos para las tareas en el proceso productivo.	
¿Las actividades de producción están divididas por áreas?	X			En la empresa si existe la división de áreas conocidas como secciones.	
¿Se da de baja la materia prima antes de enviarla al proceso productivo?			X	H6 No se da de baja oportunamente los consumos de materia prima e insumos.	MAYOR
¿Se realizan reportes diarios de los productos terminados?	X			Se efectúa un control de los productos terminados en las hojas de producción.	
TOTAL	Σ 3		Σ 2		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 24/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST PROCESO DE VENTAS
EMPRESA "RIO TEXTIL"
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**P/VT
1/1**

PROCESO DE VENTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
¿La empresa realiza ventas físicas y online?	X			Ha implementado la modalidad de ventas online.	
¿Cuenta con agentes vendedores que visiten clientes potenciales?	X			La gestión de ventas se maneja eficazmente implementando estrategias viables.	
¿La Empresa proporciona accesibilidad a sus clientes a través de medios electrónicos sobre los productos que oferta?	X			Cuenta con catálogos online de la mercadería disponible y según las temporadas.	
¿Se presupuesta mensualmente una meta de ventas?			X	H7 Inexistencia de indicadores de gestión que permitan medir la evolución.	MAYOR
¿Se hacen envíos a nivel nacional para ampliar su mercado?	X			Rio Textil hace envíos al por mayor y menor a distintas provincias del país.	
¿Mantienen diversidad de tallas y modelos?	X			Se acopla a las necesidades del consumidor.	
TOTAL	Σ 5		Σ 1		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 24/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**CHECK LIST PROCESO ADMINISTRATIVO
EMPRESA "RIO TEXTIL"
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**P/AD
1/1**

PROCESO ADMINISTRATIVO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
¿El gerente ejerce liderazgo y promueve la colaboración del personal?			X	H8 Los empleados no son tomados en cuenta para la toma de decisiones.	MAYOR
¿Se delegan funciones en caso de que el gerente no se encuentre?		X		Las funciones secundarias son delegadas al personal competente, sin embargo, no toman decisiones relevantes.	
¿Se respeta la jerarquía del organigrama?	X			Está claramente definida y se respeta.	
¿Se planifican las actividades?		X		Rio textil debe documentar el diseño de las estrategias que emplea.	
¿Se evalúa el cumplimiento de metas y objetivos?	X			Se evalúa las metas con periodicidad, y en base a ello se incentiva al personal.	
TOTAL	Σ 2	Σ 2	Σ 1		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 24/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**ANÁLISIS CHECK LIST
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**A/CH
1/1**

ANÁLISIS PROCESO DE PRODUCCIÓN:

La empresa toma medidas para que el proceso productivo funcione adecuadamente, no obstante, el no dar de baja la materia prima antes de enviarla a producción ocasiona grandes conflictos al momento de sacar los costos y realizar los informes de producción; la empresa carece de un jefe de producción que supervise este proceso. Existen muchas confusiones en cuanto a la verdadera cantidad materia prima en el sistema. **M**

ANÁLISIS PROCESO DE VENTAS:

La empresa debería incorporar la programación de un estimado de ventas para posteriormente lograr su medición a través de indicadores, o evaluaciones periódicas, que deberán ser documentadas para poseer un respaldo que indique las metas alcanzadas. o evaluaciones periódicas.

ANÁLISIS PROCESO ADMINISTRATIVO:

En cuanto al proceso administrativo, se sugiere que se deleguen las funciones, como toma de decisiones importantes, cuando se requiere, pues debido a que es una empresa con un personal reducido no cuenta con personal que tenga dicha tarea. Es necesario que la empresa planifique cada tarea a ejecutarse de forma que se pueda también prever posibles resultados no deseados.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 24/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

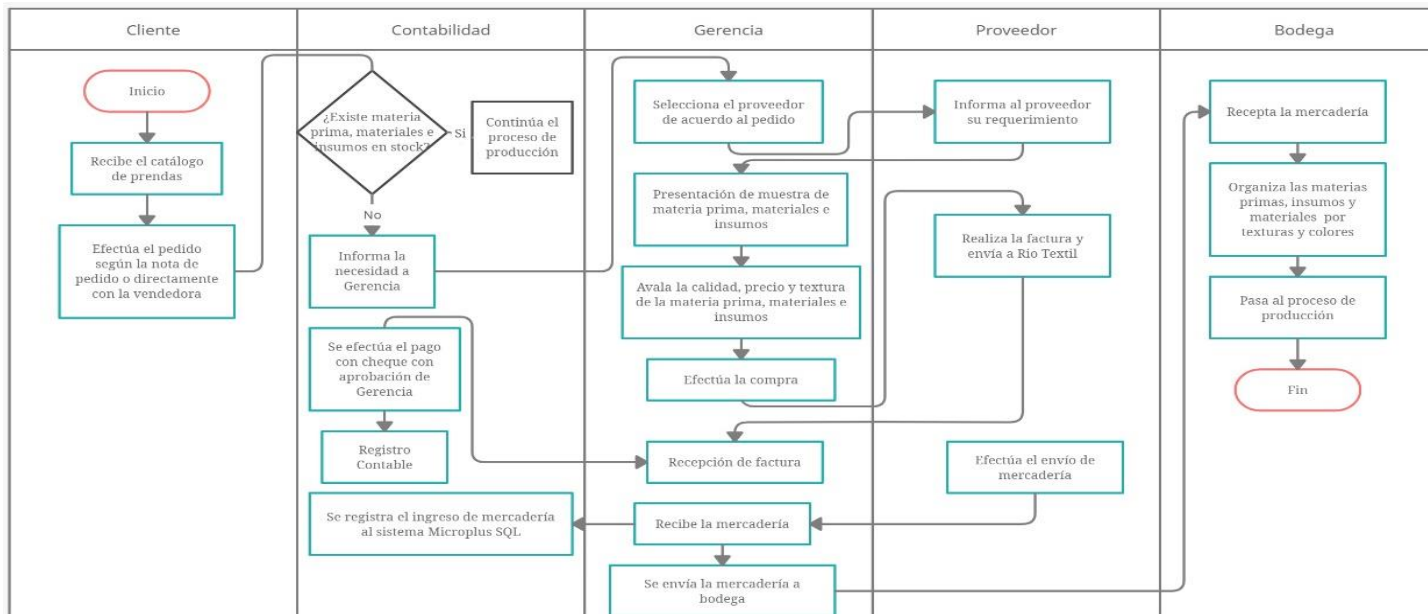


Figura 7-4: Flujograma proceso de Compras

Realizado por: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 24/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	CHECK LIST PROCESO DE COMPRAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	CH/C 1/1
---	--	---------------------

PROCESO DE COMPRAS		
CUESTIONARIO	SI	NO
¿La empresa emplea una minuciosa selección de proveedores?	X	
¿Antes de efectuar una compra, se cotiza el mismo requerimiento con otros proveedores?	X	
¿Se efectúa alguna revisión sobre la calidad de las materias primas, materiales e insumos previo a su adquisición?	X	
¿La gerencia aprueba las compras previamente antes de ser pedidas?	X	
¿Para la adquisición de nueva materia prima la empresa maneja algún documento en el que avale la autorización de gerencia?		X
¿El manual de calidad comprende políticas de calidad para las compras?	X	
¿Se ha difundido con todo el personal las políticas de calidad sobre compras? H15		X
¿Se define a través de documentación los procedimientos a ejecutar en el área de compras?	X	
¿Se maneja registros sobre el trabajo que se realiza de compras? H11		X
¿La empresa cuenta con procesos documentados sobre la inspección o verificación del producto adquirido?		X
¿Existe un proceso de control de calidad en la recepción de materia prima adquirida?	X	
¿Se registra oportunamente los ingresos de mercadería en el programa contable que maneja la empresa?	X	
¿Se actualiza contablemente los inventarios de materia prima directa, indirecta, materiales e insumos en el sistema contable de Rio Textil?	X	
¿Rio Textil posee herramientas de control que permitan mejorar el proceso de compras? H16		X
¿Se maneja algún sistema documentado que incluya acciones correctivas o preventivas para el área de compras? H4		X
TOTAL	Σ 9	Σ 6

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021


	EVALUACIÓN PROCESO DE COMPRAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	EPC 1/1
---	--	--------------------

Tabla 7-4: Evaluación del proceso de compras

Sí	9
No	6
Total	Σ 15

Fuente: Check list proceso de compras

Realizado por: Abarca, J., 2021

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 \\ &= \frac{9}{15} * 100 \\ &= 60\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE RIESGO} &= 100\% - \text{Nivel de confianza} \\ &= 100\% - 60\% \\ &= 40\% \end{aligned}$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Análisis:

Rio Textil en cuanto al proceso de compras posee un 60% de nivel de confianza y el 40% de nivel de riesgo, lo que indica que la empresa debe fortalecer la documentación de los procesos a manejar, es necesario también, que la empresa difunda el manual de calidad indicando los objetivos de calidad para esta área.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

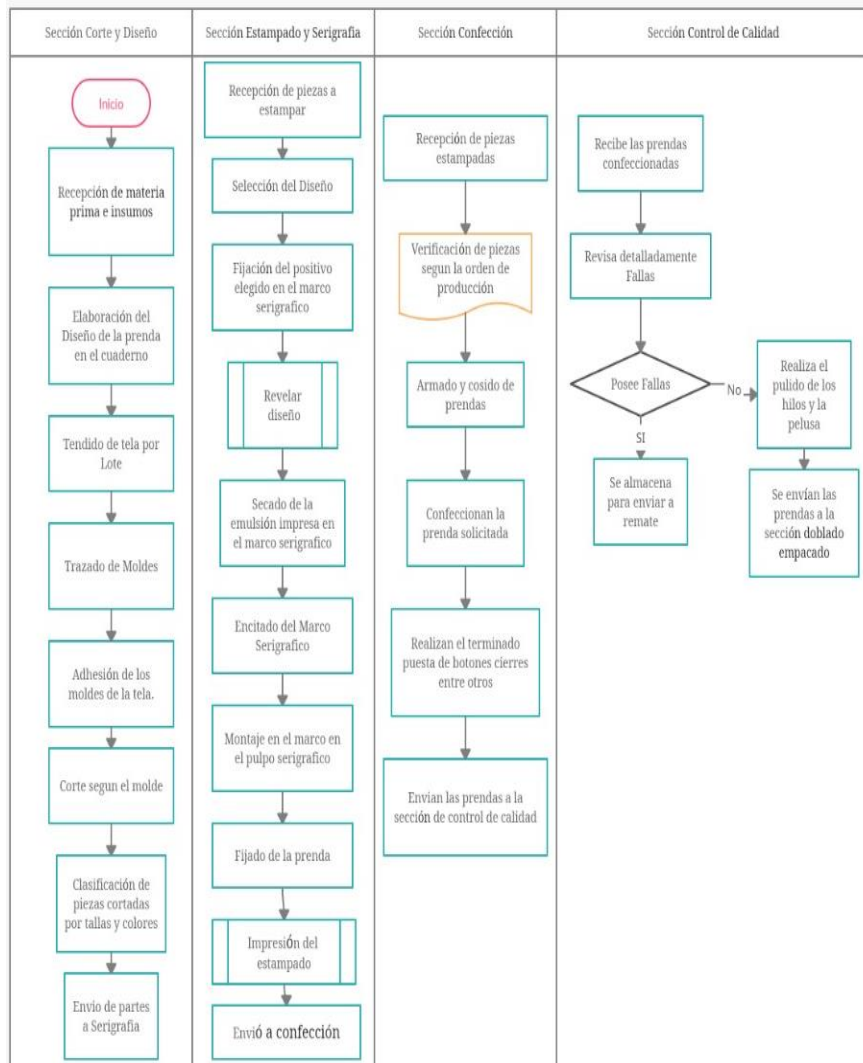


Figura 8-4: Flujograma Rio Textil Proceso de producción


Realizado por: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/03/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

	CHECK LIST PROCESO DE PRODUCCIÓN EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	CH/P 1/1
---	---	---------------------

PROCESO DE PRODUCCIÓN		
CUESTIONARIO	SI	NO
¿El proceso de producción cuenta con personal competente para efectuar dichas tareas?	X	
¿La empresa posee departamentos destinados para cada área de producción?	X	
¿Rio Textil configura tiempos estimados para cada proceso en el departamento de producción a fin de elevar su productividad? H5		X
¿El manual de calidad comprende políticas de calidad para el área de producción?	X	
¿Se ha difundido con todo el personal las políticas de calidad sobre el proceso de producción? H15		X
¿Se define documentadamente los procedimientos a ejecutar en el área de producción? H11		X
¿Se maneja registros sobre el trabajo que se debe realizar en el área de producción?	X	
¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante posibles riesgos laborales? H10		X
¿Se proporciona mantenimiento de forma periódica a la maquinaria de la empresa?	X	
¿Se registra los consumos de materia prima de la bodega antes de ser utilizada en el proceso de producción? H6		X
¿Existe personal encargado de actualizar los kárdex oportunamente? H14		X
¿Rio Textil maneja hojas de producción para controlar los consumos de materias primas y la cantidad total de producción?	X	
¿Rio Textil establece mecanismos para el control de fallas de las prendas confeccionadas antes de ser empacadas?	X	
¿Rio Textil posee herramientas de control que permitan mejorar el proceso de producción? H16		X

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021


	EVALUACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	EPP 1/1
---	---	--------------------

Tabla 8-4: Evaluación del proceso de producción

Sí	7
No	8
Total	Σ 15

Fuente: Check list proceso de producción

Realizado por: Abarca, J., 2021

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 \\ &= \frac{7}{15} * 100 \\ &= 47 \% \end{aligned}$$

NIVEL DE RIESGO= 100% – Nivel de confianza

$$\begin{aligned} &= 100\% - 47\% \\ &= 53 \% \end{aligned}$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Fuente: Check list proceso de producción

Elaborado por: (Abarca, 2021)

Análisis:

Rio textil posee un alto nivel de riesgo con el 53% y 47% de nivel de confianza por tanto, es importante que la empresa priorice el proceso de producción definiendo las funciones de cada área, contar con un plan de contingencia ante posibles riesgos laborales y el registro oportuno de consumos de materias primas.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

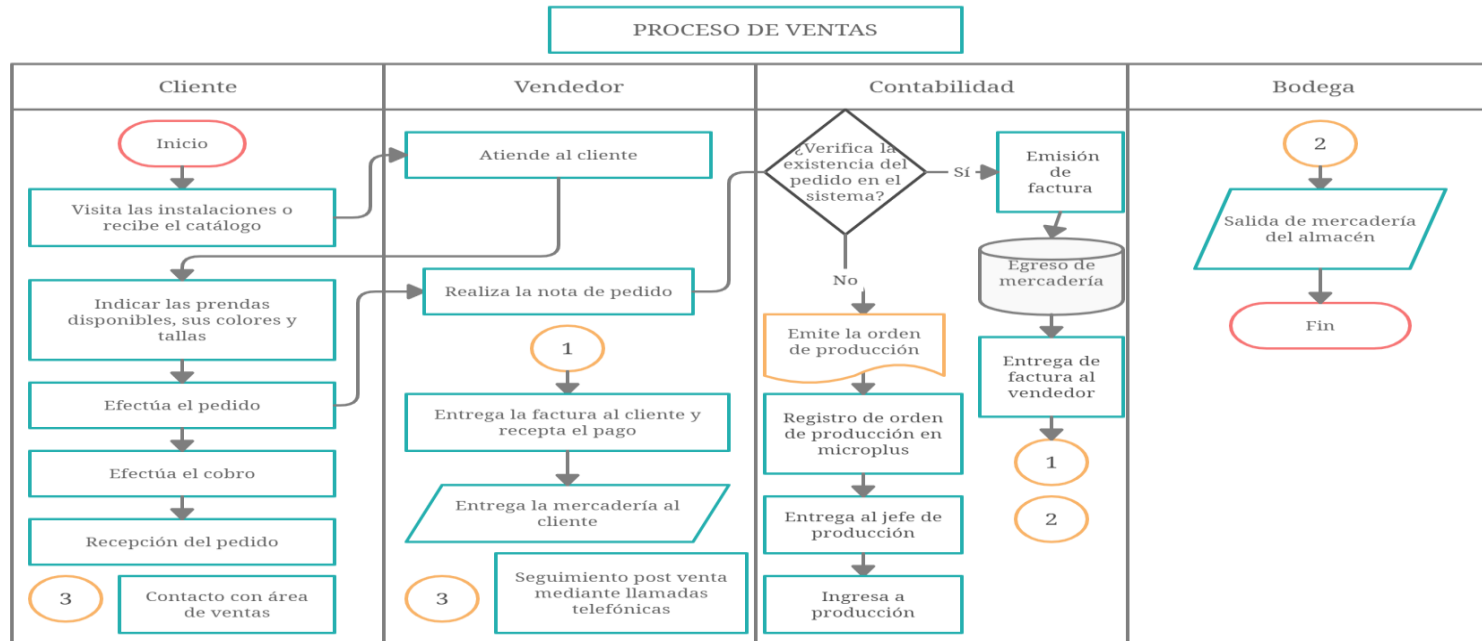



Figura 9-4: Flujograma Rio Textil Proceso de ventas

Elaborado por: Abarca, J., 2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	CHECK LIST PROCESO DE VENTAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	CH/V 1/1
---	---	---------------------

PROCESO DE VENTAS		
CUESTIONARIO	SI	NO
¿La empresa ofrece sus productos vía online?	X	
¿La empresa cuenta con local físico donde efectúe sus ventas?	X	
¿Rio Textil aplica estrategias para incrementar sus ventas a nivel nacional?	X	
¿Rio Textil integra como herramienta de control indicadores que permitan medir la evolución de sus ventas? H7		X
¿La empresa lleva un registro de ventas?	X	
¿La empresa lleva un registro de sus principales clientes?	X	
¿El manual de calidad comprende políticas de calidad para el área de ventas?	X	
¿Se ha difundido con todo el personal las políticas de calidad sobre el proceso de ventas? H15		X
¿La empresa es receptiva ante modelos que proporcionen los clientes?	X	
¿Se maneja registros sobre el trabajo que se debe realizar en el área de ventas?		
¿La empresa identifica y trabaja en el cumplimiento de los requerimientos del cliente?	X	
¿Existe una adecuada coordinación entre los departamentos de contabilidad – bodega y ventas? H17		X
¿La empresa maneja políticas de cambios y devoluciones?	X	
¿Se maneja procesos o procedimientos que permitan la comunicación con el cliente?	X	
¿Se efectúa controles que permitan medir la satisfacción del cliente? (Como: encuestas, opiniones, garantías, etc.)	X	
¿Se proporciona un servicio post venta?	X	
TOTAL	Σ 12	Σ 3

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021


	EVALUACIÓN PROCESO DE VENTAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	EPV 1/1
---	---	--------------------

Tabla 9-4: Evaluación proceso de ventas

Sí	12
No	3
Total	Σ 15

Fuente: Check list proceso de ventas

Realizado por: Abarca, J., 2021

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 \\ &= \frac{12}{15} * 100 \\ &= 80 \% \end{aligned}$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$= 100\% - 80\%$$

$$= 20 \%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%


Fuente: Check list proceso de ventas

Elaborado por: (Abarca, 2021)

Análisis:

Rio textil posee un alto nivel de confianza y un bajo nivel de riesgo de 20%, por tanto existe un buen control interno en el proceso de ventas, por lo que solo se debería impulsar la coordinación entre los departamentos de contabilidad, producción y bodega.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021


	NARRATIVA DE APLICACIÓN ESTÁNDARES DE CALIDAD EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	N-EC 1/2
---	--	---------------------

CÉDULA NARRATIVA DE APLICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA EMPRESA RIO TEXTIL	
PROCESO:	Producción
TÉCNICA:	Observación
CRITERIO:	Gerencia
OBJETIVO:	Evaluar si en el proceso de producción se aplican estándares de calidad.
RESPONSABLE:	Departamento de producción

La empresa emprendió su actividad económica en abril de 1997, se dedicó a la confección de prendas de vestir ligeras, especialmente pijamas, camisetas para juegos escolares, entre otros; fue una actividad iniciada por los esposos Ing. Milton Carrasco y la Sra. Rosa Sánchez con su local en la ciudad de Riobamba, actualmente la empresa ha logrado expandirse y se encuentra ubicada en el cantón en el Barrio el Cisne, Sector Langos, vía a Guano contando ya con una infraestructura adecuada y propia. Con el pasar del tiempo y casi 24 años de experiencia ha logrado consolidar su marca como un referente provincial y nacional, contando con la patente de 5 marcas creadas por Rio Textil, las cuales son: Ciclón enfocada hacia niños, mujercitas una marca para niñas, mujeres y adolescentes, suri Nicole especializada en pijamas y busos ligeros, arrullos y dormilón marcas de la línea recién nacidos hasta 2 años. Cuenta con el departamento de contabilidad, de producción y de marketing y ventas. El departamento de producción está subclasificado en las áreas de: Diseño y corte, estampado y serigrafía, confección, control de calidad, doblado y empacado, y bodega. ✓

Rio Textil no cuenta actualmente con un sistema de gestión de calidad debidamente documentado **H1**, no obstante, cuenta con políticas internas y la reciente incorporación del manual de calidad versión 1.0, herramientas que promueven una cultura de calidad. El proceso de producción en la empresa Rio Textil inicia una vez receptado el pedido con la entrega de la orden de producción y la selección de materia prima necesaria para la confección del pedido.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	NARRATIVA DE APLICACIÓN ESTÁNDARES DE CALIDAD EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	N-EC 2/2
---	--	---------------------

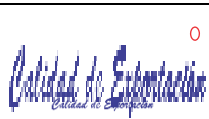
© La selección de materia prima, materiales e insumos pasa por un control de calidad por parte de la Sra. Rosa Sánchez esposa del gerente propietario quien revisa las muestras de tela, los colores, y la calidad de la misma antes de iniciar el proceso de compra. μ

Una vez seleccionada la materia prima, se envía a la sección de CORTE, donde primero se realiza el tendido de la tela, con la ayuda de un fijador especial se adhiere el molde a la tela para que el corte posterior sea preciso, se procede al trazo de los moldes en las telas y se efectúa el corte, una vez cortado se clasifica por tallas, y se envía a la sección de ESTAMPADO Y SERIGRAFÍA, quienes reciben las piezas cortadas y clasificadas por tallas para proceder a la impresión del estampado en las telas, cabe mencionar que la empresa cuenta con varios pulpos serigráficos μ para un mejor resultado y diversidad de diseños. © En esta etapa se realiza otro control de calidad por parte del personal de serigrafía donde se verifica que los estampados queden perfectamente impresos sin ninguna falla de color o de impresión.

Se traslada al área de CONFECCIÓN, una vez obtenidas las piezas estampadas inicia el armado y cosido, de manera posterior pasa a los acabados donde se realiza actividades como: la aplicación de botones, cierres, encaje, reatas, cintas, etc. Dependiendo del modelo que se haya seleccionado. © Terminada la confección, se transfiere al área de CONTROL DE CALIDAD, el cual es un filtro por el que pasa cada prenda antes de ser empacada, se revisa que todas las prendas salgan de acuerdo al modelo, se recorta hilos que se encuentren salidos, se retiran pelusas, si existe alguna falla se procede a rematar el producto.

Una vez que las prendas han pasado por el control de calidad, se transfiere al ÁREA DE DOBLADO Y EMPACADO, donde se encargan del etiquetado, la colocación de tallas, y de la respectiva codificación para el envío a los clientes.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**ECI
1/10**

ENTIDAD: RIO TEXTIL

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2019

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

OBJETIVO: Identificar si la organización proporciona las herramientas necesarias para el cumplimiento de valores éticos y supervisión de responsabilidades.

N o	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SÍ	NO	
1	¿Se difunde la misión y visión de la empresa?	X		
2	¿Están claramente definidas las responsabilidades en la organización?	X		
3	¿La estructura de la organización está dividida por su tamaño y las actividades que realiza?	X		La gerencia ha establecido estratégicamente las actividades en relación a su tamaño y presupuesto.
4	¿La empresa establece sanciones por actos de fraudulentos e ilegalidades por parte del personal?		X	H9 La empresa no establece sanciones por actos fraudulentos o ilegalidades.
5	¿La empresa al tomar una decisión en la contratación de personal identifica beneficios y posibles riesgos?	X		Rio Textil somete a pruebas pre-contractuales a los candidatos de los puestos.
TOTAL		Σ 4	Σ 1	

Σ Sumatoria

H Hallazgo

Respuestas positivas 4

Respuestas negativas 1

Total 5

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/03/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 \\ &= \frac{4}{5} * 100 \\ &= 80\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE RIESGO} &= 100\% - \text{Nivel de confianza} \\ &= 100\% - 20\% \\ &= 20\% \end{aligned}$$

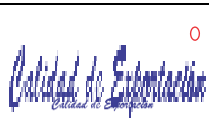
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Fuente: Cuestionario control interno
Elaborado por: Abarca, J.,2021

Análisis:

Los empleados en su mayoría tienen conocimiento de la misión, visión y sus responsabilidades, no obstante, no han establecido políticas de forma escrita o documentada para sancionar actos de fraudes e ilegalidades que puedan surgir por parte de los trabajadores. Sin embargo, si se emplea la política, en el caso de faltar alguna prenda o material se sanciona al personal responsable.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**ECI
3/10**

ENTIDAD: RIO TEXTIL

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2019

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO: Examinar cuales son los factores tanto internos como externos, que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SÍ	NO	
1	¿Existe un plan de mitigación de los riesgos internos y externos?		X	H10 Inexistencia de un plan de mitigación de riesgos
2	¿Existe un sistema de control interno en los niveles de la organización?	X		Lo realiza a través de la identificación de debilidades en los procesos.
3	¿Las actividades principales, están orientadas al logro de los objetivos?	X		Rio Textil busca cumplir su objetivo general a través de la confección de prendas de gran calidad.
4	¿Se realiza un análisis de eventos pasados y los posibles riesgos futuros?		X	H10 Inexistencia de un plan de mitigación de riesgos.
5	¿Se analiza el impacto de los riesgos una vez ocurridos?	X		H10 Inexistencia de un plan de mitigación de riesgos.
TOTAL		Σ3	Σ 2	

Σ Sumatoria

H Hallazgo

Respuestas positivas 3

Respuestas negativas 2

Total 5

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 \\ &= \frac{3}{5} * 100 \\ &= 60\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE RIESGO} &= 100\% - \text{Nivel de confianza} \\ &= 100\% - 60\% \\ &= 40\% \end{aligned}$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Fuente: Cuestionario control interno
Elaborado por: Abarca, J.,2021

Análisis:

La empresa Rio textil cuenta con un sistema de control interno, no obstante, se debe fortalecer el análisis de riesgos y planificación de posibles sucesos, de tal forma que se pueda anticipar el impacto de los riesgos empresariales.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**ECI
5/10**

ENTIDAD: RIO TEXTIL

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2019

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVO: Identificar si la empresa posee políticas y procedimientos que permitan la eficiente ejecución de actividades.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SÍ	NO	
1	¿Cuentan con actividades de control para verificar el cumplimiento de las actividades asignadas?		X	H11 No se plantea documentadamente actividades que permitan verificar el logro de objetivos y posteriormente evaluarlos.
2	¿La empresa maneja indicadores de gestión con los cuales mida su cumplimiento?		X	H7 Inexistencia de indicadores de gestión que permitan medir la evolución de cada área.
3	¿Rio textil maneja sus procesos bajo sistemas de control de calidad?	X		Posee filtros de calidad especialmente en su área de producción.
4	¿Posee un inventario documentado y actualizado?		X	H2 La empresa no cuenta con reportes contables actualizados.
5	¿La empresa lleva un registro de los productos terminados?	X		La encargada de producción lleva las hojas de producción.
6	¿La empresa cuenta con una política de un mínimo de productos en stock?		X	H12 Carencia de un control de inventarios y reposición de productos.
TOTAL		Σ 2	Σ 4	

Σ Sumatoria

H Hallazgo

Respuestas positivas 2

Respuestas negativas 4

Total 6

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 \\ &= \frac{2}{6} * 100 \\ &= 33\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE RIESGO} &= 100\% - \text{Nivel de confianza} \\ &= 100\% - 33\% \\ &= 67\% \end{aligned}$$

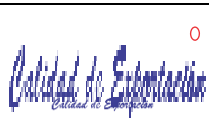
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Fuente: Cuestionario control interno
Elaborado por: Abarca, J.,2021

Análisis:

La empresa Rio Textil no posee herramientas que permitan confirmar el correcto cumplimiento de actividades, debido a que carece de actividades de control que verifiquen la ejecución de cada tarea asignada, asimismo, no se maneja indicadores de gestión para medir su cumplimiento, falta de políticas de un stock mínimo en inventario.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**ECI
7/10**

ENTIDAD: RIO TEXTIL

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2019

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Identificar la forma en la que se maneja la información interna y su difusión con los colaboradores de la empresa.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SÍ	NO	
1	¿La empresa suministra y difunde información como: ¿manuales, reglamentos y políticas internas?	X		La empresa socializa los objetivos, misión, visión y demás documentos.
2	¿Se presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?	X		Sí, se proporciona la información oportuna para la consecución de metas empresariales.
3	¿Se registra diariamente la producción?	X		Lo realizan en las hojas de producción.
4	¿Se protege rigurosamente la información de la empresa a fin de propiciar confidencialidad?	X		Rio Textil archiva y resguarda la documentación empresarial relevante.
5	¿La comunicación con los proveedores es adecuada y oportuna?	X		
6	¿La empresa lleva un registro y archivo adecuado de la información contable?	X		
TOTAL		Σ 6		

Σ Sumatoria

H Hallazgo

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/03/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021



**EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**ECI
8/10**

$$\begin{aligned}\text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 \\ &= \frac{6}{6} * 100 \\ &= 100 \%\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{NIVEL DE RIESGO} &= 100\% - \text{Nivel de confianza} \\ &= 100\% - 100\% \\ &= 0 \%\end{aligned}$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

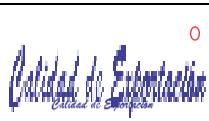
Fuente: Cuestionario control interno

Elaborado por: Abarca, J.,2021

Análisis:

La empresa Rio Textil suministra y difunde la información empresarial, también registra diariamente sus productos terminados, protege la confidencialidad de la misma, y mantiene excelentes relaciones con sus clientes y proveedores, asimismo archiva la información contable.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**ECI
9/10**

ENTIDAD: RIO TEXTIL

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERÍODO: AÑO 2019

COMPONENTE: MONITOREO

OBJETIVO: Analizar las actividades que efectúa la empresa Rio Textil para dar cumplimiento a la supervisión y monitoreo de actividades dentro de la organización.

N o	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SÍ	NO	
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas al personal para supervisar su cumplimiento?		X	H13 No se efectúan evaluaciones periódicas al personal.
2	¿Existe una persona encargada de supervisar los movimientos del departamento de bodega de la empresa?		X	H14 No existe un responsable del control de inventarios.
3	¿Existe un sistema de comunicación con el cliente post venta?	X		
4	¿El Gerente monitorea las distintas áreas de la empresa acuerdo al grado de prioridad?	X		El gerente enfatiza el área de producción considerando que es una de las áreas prioritario en la calidad de su producto.
5	¿Se corrige de inmediato las deficiencias encontradas?	X		
TOTAL		Σ 3	Σ 2	

Σ Sumatoria

H Hallazgo

Respuestas positivas 3

Respuestas negativas 2

Total 5

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE CONFIANZA} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100 \\ &= \frac{4}{5} * 100 \\ &= 60 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{NIVEL DE RIESGO} &= 100\% - \text{Nivel de confianza} \\ &= 100\% - 80\% \\ &= 40\% \end{aligned}$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Fuente: Cuestionario control interno
Elaborado por: Abarca, J.,2021

Análisis:

La empresa no maneja actividades que permitan la supervisión y monitoreo de las actividades realizadas dentro de la misma, puesto que, no se realizan evaluaciones de forma periódica al personal, el gerente monitorea las áreas que necesitan ser controladas prioritariamente, y se plantea medidas correctivas de acuerdo a las deficiencias halladas en el desarrollo de sus actividades.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
1/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H1 Rio Textil no cuenta con un sistema de gestión de calidad.	La norma ISO 9001:2015 en el apartado 4.4 manifiesta: “La organización debe establecer, implantar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad”. Y en el apartado 4.1 establece: “Debe determinar las cuestiones externas e internas... para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad”.	La empresa recientemente está encaminándose hacia la preparación de un SGC y posteriormente conseguir la certificación ISO.	Al no poseer un SGC Rio Textil no puede planear, ejecutar y evaluar a profundidad la empresa para satisfacer las expectativas del cliente y a su vez, lograr el reconocimiento internacional que se está buscando.	Crear e implementar un sistema de gestión de la calidad.	✓ Difundir las políticas y objetivos de calidad con toda la organización establecidas en el manual de calidad.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
2/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H2 La empresa no cuenta con reportes contables actualizados.	Según la norma ISO 9001:2015 en el apartado 7 Apoyo, literal 7.5.3 Control de la información documentada manifiesta “La información documentada requerida por el SGC ...debe asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.”	El desfase de información entre los departamentos de contabilidad, bodega y producción, genera que la empresa no cuente con reportes oportunos esencialmente sobre materia prima y el consumo de esta.	La ausencia de reportes contables actualizados, hace que Rio Textil no cuente con información en el momento oportuno.	Rio Textil debe revisar que la información generada sea enlazada con la contabilidad.	✓ Revisar mensualmente que la información en stock y en el sistema sea la correcta. ✓ Registrar inmediatamente las transacciones en el sistema contable que usa la empresa.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
3/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H3 La empresa no ha establecido el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	En la norma ISO 9001:2015 en el apartado 4.3 determinación del alcance del SGC establece: “La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para establecer su alcance...Se debe considerar: a) las cuestiones externas e internas, b) los requisitos de las partes interesadas, c) los productos de la organización”	No se han asignado recursos para el estudio, e implementación del sistema de gestión de calidad y su alcance.	La empresa al crear sus planes y políticas de calidad corre el riesgo de no crearlas correctamente, ya que no estarían basadas en el alcance del SGC.	Establecer el alcance del sistema de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar las áreas prioritarias que merecen ser desarrolladas en el SGC. ✓ Orientar a la empresa hacia la aplicación de una cultura de calidad

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
4/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H4 No se ha efectuado auditorías de calidad.	Según la norma ISO 9001:2015 en el apartado 9.2. Auditoría interna, literal 9.2.2 establece: “La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración del informe”.	No se han asignado recursos tanto monetarios, como humanos destinados hacia la ejecución de auditorías tanto internas como externas.	Al no ejecutar auditorías de calidad, no se pueden corregir a tiempo las no conformidades, además, se privan de implementar a tiempo medidas preventivas y correctivas que permitan la mejora en los procesos y el producto terminado.	Efectuar periódicamente auditorías internas que permitan evaluar las deficiencias en la organización.	<p>✓ Identificar las áreas deficientes y trabajar en la búsqueda de soluciones a dichos conflictos.</p> <p>✓ Documentar y difundir la información que posee la empresa con respecto a la calidad.</p>

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
5/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H5 No se cuenta con tiempos preestablecidos para las tareas en el proceso productivo.	La norma ISO 9001:2015 en el punto 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicio, literal 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo, establece que la organización debe considerar: “a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.”	La gerencia no ha desarrollado flujogramas de procesos y al desconocer los beneficios de la estructuración de tiempos en el proceso productivo no lo ha ejecutado.	Al no contar con tiempos estimados para el proceso de producción, esta área no es eficiente en cuanto al uso del tiempo y, por lo tanto, disminuye su productividad.	Realizar un flujograma incluyendo los posibles tiempos en el proceso de producción de la empresa Rio Textil.	✓ Establecer tiempos en el proceso de producción de tal forma que no se mal utilice el tiempo por parte de los empleados y se pueda aumentar la producción diaria.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA "RIO TEXTIL"
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
6/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H6 No se da de baja oportunamente los consumos de materia prima e insumos.	La norma ISO 9001:2015 en el apartado 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos manifiesta en los literales: "c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos; d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos."	Rio Textil no ha designado el personal que tenga la función de crear, actualizar y custodiar los inventarios. Asimismo, no se registra oportunamente en la contabilidad los inventarios reales.	Lo que ocasiona que las existencias en el programa contable Microplus SQL, que maneja la empresa sea irreales, y se generen confusiones y desinformación.	Establecer un protocolo de registro de entrada y salida de materias primas, materiales e insumos.	✓ Registrar oportunamente cada consumo de materia prima efectuada en la empresa para evitar desfases de información.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
7/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H7 Inexistencia de indicadores de gestión que permitan medir la evolución de cada área.	En la norma ISO 9001:2015 apartado 4.4 SGC y sus procesos manifiesta en los literales: “c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados)”. Y en el apartado 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación en el 9.1.1 se menciona: “La organización debe determinar a) qué necesita seguimiento y medición, b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación...c) cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición.	Rio Textil no ha establecido de forma documentada un parámetro que permita medir cada departamento de la empresa.	Al no existir indicadores planteados, la empresa no puede medir ni evaluar su cumplimiento.	Establecer, implementar y difundir los indicadores o KPI’s. (Indicadores clave del rendimiento)	✓ Definir las responsabilidades y áreas a medir y analizar. ✓ Establecer el objetivo u propósito del indicador.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
8/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H8 Los empleados no son tomados en cuenta para la toma de decisiones.	En la norma ISO 9001:2015, apartado 7 Apoyo, numeral 7.3 denominado toma de conciencia indica: “La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: a) la política de calidad, b) los objetivos de calidad...c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.”	La gerencia no considera las opiniones y sugerencias por parte de los colaboradores de la empresa Rio Textil.	Al no tomar en cuenta las sugerencias por parte del personal, hace que la empresa no tome en cuenta posibles soluciones importantes para la resolución de conflictos al interior de la empresa.	Reconocer el desempeño del personal, a través de incentivos.	<p>✓ Hacer partícipes a los empleados, tomando en cuenta sus puntos de vista en las respectivas áreas que manejan.</p> <p>✓ Promover el sentido de pertinencia en los trabajadores.</p>

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
9/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H9 La empresa no establece sanciones por actos fraudulentos o ilegalidades.	En la norma ISO 9001:2015, apartado 7 Apoyo, numeral 7.3 denominado toma de conciencia indica: “d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad”.	La empresa no ha considerado establecer de forma documentada algún tipo de sanción para prevenir esta no conformidad.	Al no contar con la documentación los trabajadores pueden cometer actos fraudulentos sin ser sancionados.	Establecer documentadamente una política de ética en el desempeño laboral que contenga sanciones ante actos fraudulentos y todo tipo de irregularidades.	✓ Documentar las políticas que se practican actualmente en la empresa para sancionar estos actos.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
10/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H10 Inexistencia de un plan de mitigación de riesgos	En la norma ISO 9001:2015 en el apartado 5.1.1 liderazgo y compromiso menciona: “La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso...d) promoviendo el pensamiento basado en riesgos”. Y 6.1 acciones para abordar riesgos, literales 6.1.1 menciona: “Determinar los riesgos y oportunidades es necesario”, por su parte, en el 6.1.2 “La organización debe planificar a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades”	La gerencia no tiene conocimiento sobre la importancia de un plan de mitigación de riesgos.	Rio textil al no contar con un plan de identificación, evaluación, y mitigación de riesgos se encuentra expuesto ante cualquier eventualidad en especial en el ámbito laboral, sin contar con una pronta respuesta para contrarrestarlo.	Realizar un plan de mitigación de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar un análisis de riesgos, debilidades y posibles eventos inesperados. ✓ Establecer planes para dar respuesta a eventos inesperados. ✓ Fijar objetivos que permitan la mitigación de riesgos.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
11/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H11 No se plantea documentadamente actividades que permitan verificar el logro de objetivos y posteriormente evaluarlos.	Según la norma ISO 9001:2015, en el apartado 4.2, numeral 4.4.2 manifiesta: “La organización debe a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos. b) conservar la información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan.”	La empresa no contiene documentos que avalen las actividades que realizan al interior de la empresa.	Al no documentar las actividades que realizan, es imposible evaluar el cumplimiento de metas y objetivos corporativos. Por lo que no se puede determinar la eficacia del sistema de gestión de calidad que empíricamente se utiliza.	Establecer, implementar y difundir los indicadores o KPI's. (Indicadores clave del rendimiento)	✓ Iniciar documentando las actividades y estrategias que se emplean en las labores diarias.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
12/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H12 Carencia de un control de inventarios y reposición de productos terminados.	De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 en el apartado 8.5.2 Identificación y trazabilidad establece: “La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas”. También en el apartado 8.6 Liberación de productos y servicios cita: “La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas”.	Rio textil no cuenta con herramientas de control de inventarios, asimismo, no establece una cantidad mínima de productos terminados en bodega disponibles para la venta.	La empresa no cuenta con datos reales sobre sus inventarios y existencias físicas disponibles para la venta, lo que genera conflictos y confusión al momento de la venta.	Delegar la función de actualizar el kárdex de tal forma que no afecte contablemente los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar oportunamente los kárdex, tanto ingresos como egresos. ✓ Establecer una cantidad mínima de productos en stock. ✓ Realizar constataciones físicas periódicas de bodega.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
13/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H13 No se efectúan evaluaciones periódicas al personal.	Según lo establecido en la norma ISO 9001:2015, en el apartado 7 Apoyo, en el literal 7.2 que habla sobre la competencia de los Recursos hace referencia en el literal c: “Cuando sea aplicable tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluarla” En la misma norma apartado 9.1.1 Generalidades “La organización debe evaluar el desempeño”.	La empresa no ha establecido mecanismos de forma documentada de evaluación al personal, que permita descubrir procesos, actividades y resultados deficientes.	Al no existir un proceso que permita verificar el avance del trabajador, es imposible medir y plantear correcciones que permitan cubrir deficiencias y mejorar el rendimiento del personal.	Establecer y difundir indicadores de evaluación de desempeño.	✓ Establecer un programa de reconocimiento al personal en base a logros.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
14/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H14 No existe un responsable del control de inventarios.	Según la norma ISO 9001:2015, en el apartado 7.2 denominado competencia, menciona: “La organización debe: a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad”.	Rio textil carece de personal encargado de supervisar las entradas y salidas, tanto de materias primas, como de productos terminados.	Al no existir personal encargado de la actualización de inventarios y reposición de productos terminados en bodega, la empresa no cuenta con datos reales sobre sus inventarios y existencias físicas disponibles para la venta, lo que crea conflictos.	Asignar personal responsable del control y actualización de inventarios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer políticas para el retiro de materia prima y productos terminados. ✓ Registrar oportunamente los ingresos y egresos.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
15/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H15 No se difunde las políticas de calidad para cada departamento, establecidas en el reciente manual de calidad versión 1.0	Según la norma ISO 9001:2015 apartado 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos en el numeral 6.2.1 “La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes...” En el mismo numeral acerca de los objetivos de la calidad en el literal “f) deben comunicarse literal e) ser objeto de seguimiento”. En el apartado 7.3 “La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo ... tomen conciencia de la política de calidad”	Rio Textil no ha realizado el proceso de difusión de la creación del reciente manual de calidad versión 1.0 para la empresa.	Al no conocer las políticas de calidad establecidas en el manual para cada departamento, el personal no tiene claro las áreas a trabajar para cumplir con los objetivos propuestos.	Aplicar y difundir la política de calidad en todos los niveles.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Difundir el manual de calidad, la política y los objetivos planteados. ✓ Orientar a la empresa hacia la aplicación de una cultura de calidad.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
16/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H16 Inexistencia de herramientas que controlen e impulsen la mejora continua en las áreas de la empresa.	Rio Textil, en su apartado 5.1.1 Generalidades, menciona: “La alta dirección debe mostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC. Y en el apartado Mejora 10.1 manifiesta: “La organización debe determinar e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir b) corregir efectos no deseados”.	La empresa actualmente se encuentra incorporando recientemente el manual de calidad versión 1.0, al no contar con un SGC, no posee algún tipo de control de la mejora continua.	Al no establecer herramientas de control, la empresa es incapaz de conocer en términos reales el cumplimiento de los objetivos, y los puntos deficientes, también, se imposibilita medir sus progresos.	Desarrollar en el SGC las herramientas necesarias para controlar los procesos y la forma de medirlas.	<p>✓ Dar cumplimiento a las políticas y objetivos de calidad establecidos en el manual.</p> <p>✓ Orientar a la empresa hacia la mejora continua.</p>

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**MATRIZ DE NO CONFORMIDADES
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**M/NC
17/17**

NO CONFORMIDAD	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA
H17 Carencia de una coordinación oportuna entre los departamentos de contabilidad, bodega y ventas.	Según la norma ISO 9001:2015 En el apartado 7.4 “La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad”	Falta de una adecuada comunicación entre departamentos.	La falta de coordinación entre estas áreas genera malestares y pérdida de tiempo, como confusión, arrogación y duplicidad de funciones.	La gerencia debe establecer mecanismos de comunicación eficaz entre todas las áreas de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar los procesos que causan conflictos. ✓ Establecer las funciones de cada área. ✓ Promover la colaboración conjunta de estas 3 áreas empresariales importantes.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

FASE III:


COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 25/03/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

	PROGRAMA ESPECÍFICO EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	PEA 1/1
---	--	--------------------

Objetivo General:

Comunicar a la dirección de Rio Textil las deficiencias encontradas en la ejecución de la auditoría de calidad, mediante el informe final de calidad, de tal forma que se presenten acciones correctivas para minimizar el riesgo empresarial.

Objetivos específicos:

Presentar las no conformidades detectadas, a través del informe final de auditoría de calidad, para la orientación hacia la mejora continua de la organización.

Redactar un plan de acción, a partir de los resultados obtenidos, que facilite a la gerencia medidas preventivas y correctivas.

N °	Procedimientos	Ref.	Elaborado por:	Fecha
1	Elabore el programa de auditoría.	PA	J.A.A.C	25/03/2021
2	Presente la carta final a la dirección	CF	J.A.A.C	25/03/2021
3	Notifique la lectura del informe final de auditoría	NLI	J.A.A.C	29/03/2021
4	Presente el informe final de auditoría de calidad.	I	J.A.A.C	29/03/2021
5	Elabore la solicitud de acciones correctivas	S/AC	J.A.A.C	29/03/2021

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	CARTA FINAL EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	CF 1/1
---	--	-------------------

Riobamba, 29 de marzo de 2021

Ingeniero
Milton Carrasco
GERENTE DE RIO TEXTIL
Presente. –

De mi consideración:

Dentro de la planificación y ejecución del examen de auditoría de calidad efectuado en la empresa Rio Textil en el periodo culminado al 31 de diciembre de 2019, se ejecutó el análisis de los procesos de la empresa esencialmente en el proceso productivo, una vez llevado a cabo las fases de la auditoría se han encontrado algunas no conformidades.


En el presente informe final de auditoría de calidad se adjuntan los resultados obtenidos de la evaluación del control interno efectuada según el método COSO II ERM (Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance) traducido al español Marco Integrado para la Administración de Riesgos Empresariales, en el cual se obtuvo un nivel de confianza moderado de 65% y un nivel de riesgo moderado de 35%. Posteriormente se comunicará las no conformidades detectadas en la auditoría de calidad, las mismas que deben ser comunicadas y leídas junto con esta carta, por la Gerencia de la empresa.

En consecuencia, a lo antes señalado, se incluirá las recomendaciones y el plan de acción correspondiente propuesto por la auditora junior de tal forma que se facilite la aplicación de medidas correctivas, basado en las debilidades halladas durante la ejecución de la auditoría de calidad.

Atentamente,

Joselyn Abarca
Joselyn Abarca Coronado
TESISTA

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	NOTIFICACIÓN LECTURA DE INFORME EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	NLI 1/1
---	--	--------------------

ASUNTO: VISITA PRELIMINAR
DIRIGIRO A: RIO TEXTIL
OFICIO N ° 03-2021

Riobamba, 25 de marzo de 2021
Sres.
RIO TEXTIL
Presente. –

De mi consideración:

De acuerdo a lo establecido en el contrato de servicios profesionales, me permito convocar a la lectura del borrador del informe de auditoría de calidad a la empresa RIO TEXTIL comprendido en el periodo 2019, acto que se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa el día lunes 29 de marzo del año 2021.

Atentamente,

Joselyn Abarca
Joselyn Abarca Coronado
TESISTA

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**IF
1/5**

AUDITORÍA DE CALIDAD, A LA EMPRESA “RIO TEXTIL”, DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

CAPÍTULO I INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

1. Antecedentes

La empresa RIO TEXTIL, inició sus actividades el 05 de abril de 1997 dedicándose a la confección de prendas de vestir, como una operación emprendida por el Sr. Milton Carrasco su gerente – propietario, ubicándose inicialmente en un local arrendado en las calles Carabobo entre Olmedo y Villarroel de la ciudad de Riobamba. Con el pasar de los años, la empresa continuó creciendo de tal forma que se ha ido consolidando como una empresa representativa en la ciudad, en la actualidad la empresa RIO TEXTIL cuenta con 23 años de trayectoria en el mercado.

Actualmente, la organización cuenta con sus instalaciones propias, ubicadas en el Barrio el Cisne, Sector Langos, vía a Guano; también ha desarrollado una diversidad de prendas, enfocándose en muchos sectores de tal forma que satisfaga las necesidades de sus clientes locales y nacionales, de igual forma, ha logrado patentar 5 marcas de creación propia denominadas: Ciclón, Mujercitas, Suri Nicole, Arrullos y Dormilón.

2. Motivo de la auditoría

Se efectuará la auditoría de calidad a la empresa “RIO TEXTIL”, 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.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 25/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD
EMPRESA “RIO TEXTIL”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**IF
2/5**

3. Objetivos de la auditoría

Objetivo General

Ejecutar una auditoría de calidad a la empresa “RIO TEXTIL”, del cantón Guano – Provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las distintas fases de una auditoría, que permita la determinación del grado de calidad con que se producen las diferentes líneas de productos al interior de la empresa.

Objetivos Específicos

✓ Evaluar si la normativa: métodos, políticas, manuales de calidad aplicados en la empresa son idóneos, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, para la determinación de eficiencia y eficacia en los procesos.

✓ Evaluar el sistema de control interno aplicado en los procesos, a través de cuestionarios de control interno y encuestas al personal, con la finalidad del descubrimiento de áreas críticas de la empresa.

✓ Establecer las no conformidades, una vez ejecutadas todas las fases de la auditoría de calidad, para la orientación hacia el cumplimiento de los estándares de calidad y mejora continua de la empresa.

4. Alcance de la auditoría


El alcance de la auditoría de calidad en la empresa Rio Textil comprende los procesos clave operacionales establecidos en el manual de calidad versión 1.0 en el mapa de procesos, que abarca los procesos de: compras, producción y ventas.

Realizado por: J.A.A.C

Fecha: 29/03/2021

Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.

Fecha: 06/04/2021

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	IF 3/5
---	--	-------------------

5. Información de la entidad

Misión

Somos una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de ropa de dormir y prendas ligeras para el mercado nacional, nuestros clientes son grandes mayoristas que buscan el más alto grado de satisfacción de calidad, contamos con una constante innovación en diseños, maquinaria con tecnología moderna, materias primas de calidad y con personal comprometido con la empresa, promoviendo el crecimiento, rentabilidad, solidez institucional y a cambio brindar bienestar a nuestros trabajadores y aporte a la sociedad.

Visión

Ser la mejor empresa en la confección y comercialización de prendas de vestir para todo público en general, con un gran reconocimiento en el mercado nacional e internacional por la variedad de productos con la más alta calidad y al mejor precio de mercado, para garantizar el mercado generando relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes, proveedores y empleados.

Objetivos


Objetivo General

Abarcar gran parte del mercado nacional, mediante la confección y comercialización de prendas de vestir de alta calidad que estén a la vanguardia de la moda, para el fortalecimiento económico de la empresa y del país.

Objetivos Específicos


- Fabricar nuevos modelos de prendas de vestir con materiales de calidad, incrementando las ventas en un 20% anual.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	IF 4/5
---	--	-------------------

<p>- Incrementar la motivación de los empleados a través de programas de capacitación con el fin de mejorar la productividad dentro de la organización.</p> <p>- Posicionar la marca de la empresa “Rio Textil” en el mercado y en los clientes internos y externos por medio de campañas de difusión y publicidad que permita alcanzar el crecimiento económico y social.</p> <p>Valores Corporativos</p> <p>Puntualidad</p> <p>Cumplir con las especificaciones y requerimientos del cliente en la confección de las prendas de vestir y en el tiempo acordado</p> <p>Transparencia</p> <p>Comunicarse con sinceridad y claridad en todas las actividades, sin engañar a los demás.</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Estar comprometido con cada área de trabajo, a fin de contribuir al logro de los objetivos planteados.</p> <p>Integridad</p> <p>Ofrecer al cliente un producto con altos estándares de calidad, respetando factores como: tamaño, precio, color, garantía y</p> <p>Compromiso</p> <p>Asumir los deberes y obligaciones laborales con perseverancia, lealtad y sentido de pertenencia con apego a la misión y visión organizacional.</p>

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	IF 5/5
---	--	-------------------

Principios empresariales

- ✓ **Innovación:** Desarrollar cada día nuevos modelos de prendas de vestir acordes a las nuevas tendencias de la moda para ofertar a nuestros clientes.
- ✓ **Calidad:** Buscamos siempre la calidad del producto que ofrecemos para conseguir la fidelidad de nuestros clientes.
- ✓ **Permanencia:** Trabajamos para perdurar y prosperar en el mercado de la industria textil, ofreciendo lo mejor en prendas de vestir a la sociedad.
- ✓ **Eficiencia:** Buscamos el cumplimiento de los objetivos organizacionales, optimizando recursos de la empresa sin afectar la calidad.
- ✓ **Mejora continua:** Nos renovamos y adaptamos a los cambios de la sociedad para satisfacer sus gustos y preferencias.

6. Metodología Del trabajo

FASE I:

Comprenderá la planificación de la auditoría, también, se establecerá el alcance y los objetivos de la auditoría, se determinará la situación actual de la empresa, para la preparación del programa de auditoría.

FASE II:

Esta etapa comprende la ejecución de la auditoría de calidad, para ello se empleará técnicas e instrumentos para determinar el cumplimiento de la base legal, establecer las deficiencias, áreas de priorización y no conformidades.

CAPÍTULO II COMUNICACIÓN DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS

En este capítulo se describen las no conformidades y las acciones correctivas y/o preventivas para solucionar cada deficiencia identificada.

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 1/17
---	--	----------------------

SAC 01				
() Corrección inmediata	(X) Acción correctiva	() Acción preventiva	() Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H1 Rio Textil no cuenta con un sistema de gestión de calidad.</p> <p>Al no poseer un SGC Rio Textil no puede planear, ejecutar y evaluar a profundidad las áreas de la empresa para satisfacer las expectativas del cliente y a su vez, lograr el reconocimiento internacional que se está buscando.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Difundir las políticas y objetivos de calidad con toda la organización establecidas en el manual de calidad. ✓ Orientar a la empresa hacia la mejora continua. 				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p>() Reclamo de cliente () Producto no conforme</p> <p>() Desempeño del proceso () Observación personal de la investigación</p> <p>() Revisión general (X) Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Crear e implementar un sistema de gestión de la calidad.	Gerente	29/marzo/2021	28/ mayo/2021	28/ junio/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 30/ junio/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 2/17
---	--	----------------------

SAC 02				
() Corrección inmediata	(X) Acción correctiva	() Acción preventiva	() Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p style="color: red;">H2</p> <p>La empresa no cuenta con reportes contables actualizados. La ausencia de reportes contables actualizados, hace que Rio Textil no cuente con información en el momento oportuno.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar mensualmente que la información en stock y en el sistema sea la correcta. ✓ Registrar inmediatamente las transacciones en el sistema contable que usa la empresa. 				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p>() Reclamo de cliente () Producto no conforme</p> <p>() Desempeño del proceso () Observación personal de la investigación</p> <p>() Revisión general (X) Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Rio Textil debe revisar que la información generada sea enlazada con la contabilidad.	Contador	El viernes de cada semana.	23/ abril/2021	30/ abril/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Marco Moposita RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 07/mayo/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 3/17
---	--	----------------------

SAC 03				
() Corrección inmediata	(X) Acción correctiva	() Acción preventiva	() Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H3 La empresa no ha establecido el alcance de su sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La empresa al crear sus planes y políticas de calidad corre el riesgo de no crearlas correctamente, ya que no estarían basadas en el alcance del SGC.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar las áreas prioritarias que merecen ser desarrolladas en el SGC. ✓ Orientar a la empresa hacia la aplicación de una cultura de calidad. 				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p>() Reclamo de cliente () Producto no conforme</p> <p>() Desempeño del proceso () Observación personal de la investigación</p> <p>() Revisión general (X) Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Establecer el alcance del sistema de gestión de calidad.	Gerente	30/marzo/ 2021	30/abril/2021	30/abril/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 14/mayo/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 4/17
---	--	----------------------

SAC 04				
<input type="checkbox"/> Corrección inmediata	<input checked="" type="checkbox"/> Acción correctiva	<input type="checkbox"/> Acción preventiva	<input type="checkbox"/> Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H4 No se ha efectuado auditorías de calidad.</p> <p>Al no ejecutar auditorías de calidad, no se pueden corregir a tiempo las no conformidades, además, se privan de implementar a tiempo medidas preventivas y correctivas que permitan la mejora en los procesos y el producto terminado.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar las áreas deficientes y trabajar en la búsqueda de soluciones a dichos conflictos. ✓ Documentar y difundir la información que posee la empresa con respecto a la calidad. 				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p><input type="checkbox"/> Reclamo de cliente <input type="checkbox"/> Producto no conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Desempeño del proceso <input type="checkbox"/> Observación personal de la investigación</p> <p><input type="checkbox"/> Revisión general <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Efectuar periódicamente auditorías internas que permitan evaluar las deficiencias en la organización.	Gerente	Cada semestre	15/junio/2021 15/diciembre/ 2021	15/ junio/2021 15/diciembre/ 2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 24/ enero/2022		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 5/17
---	--	----------------------

SAC 05				
<input type="checkbox"/> Corrección inmediata	<input checked="" type="checkbox"/> Acción correctiva	<input type="checkbox"/> Acción preventiva	<input type="checkbox"/> Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H5 No se cuenta con tiempos preestablecidos para las tareas en el proceso productivo.</p> <p>Al no contar con tiempos estimados para el proceso de producción, esta área no es eficiente en cuanto al uso del tiempo y, por lo tanto, disminuye su productividad.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ Establecer tiempos en el proceso de producción de tal forma que no se mal utilice el tiempo por parte de lo empelados y se pueda aumentar la producción diaria.				
ANÁLISIS DE RIESGO				
Marque solo un origen		(procedencia de la ACPM)		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente	<input type="checkbox"/> Producto no conforme			
<input type="checkbox"/> Desempeño del proceso	<input type="checkbox"/> Observación personal de la investigación			
<input type="checkbox"/> Revisión general	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría de Calidad			
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Realizar un flujograma incluyendo los posibles tiempos en el proceso de producción de la empresa Rio Textil.	Gerente	Semana del 01 de abril de 2021.	30/ abril/2021	12/ abril/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 10/ mayo/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 6/17
---	--	----------------------

SAC 06				
() Corrección inmediata	(X) Acción correctiva	() Acción preventiva	() Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H6 No se da de baja oportunamente los consumos de materia prima e insumos. Lo que ocasiona que las existencias en el programa contable Microplus SQL, que maneja la empresa sea irreales, y se generen confusiones y desinformación.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ Registrar oportunamente cada consumo de materia prima efectuada en la empresa para evitar desfases de información				
ANÁLISIS DE RIESGO				
Marque solo un origen (procedencia de la ACPM) () Reclamo de cliente () Producto no conforme () Desempeño del proceso () Observación personal de la investigación () Revisión general (X) Auditoría de Calidad				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Establecer un protocolo de registro de entrada y salida de materias primas, materiales e insumos.	Gerente	Aplicación diaria desde el 29 de marzo de 2021.	29/ marzo/2021	05/ abril/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 10/ abril/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 7/17
---	--	----------------------

SAC 07				
<input type="checkbox"/> Corrección inmediata	<input checked="" type="checkbox"/>	Acción preventiva	<input type="checkbox"/> Acción de mejora	
	(X) Acción correctiva			
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H7 Inexistencia de indicadores de gestión que permitan medir la evolución de cada área.</p> <p>Al no existir indicadores planteados, la empresa no puede medir ni evaluar su cumplimiento.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir las responsabilidades y áreas a medir y analizar. ✓ Establecer el objetivo u propósito del indicador. 				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p><input type="checkbox"/> Reclamo de cliente <input type="checkbox"/> Producto no conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Desempeño del proceso <input type="checkbox"/> Observación personal de la investigación</p> <p><input type="checkbox"/> Revisión general <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Establecer, implementar y difundir los indicadores o KPI's. (Indicadores clave del rendimiento)	Gerente	El día 30 de cada mes. Desde el 30 de marzo de 2021.	30/ marzo/2021	30/ abril/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 28/ mayo/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 8/17
---	--	----------------------

SAC 08				
<input type="checkbox"/> Corrección inmediata	<input checked="" type="checkbox"/> Acción correctiva	<input type="checkbox"/> Acción preventiva	<input type="checkbox"/> Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H8 Los empleados no son tomados en cuenta para la toma de decisiones.</p> <p>Al no tomar en cuenta las sugerencias por parte del personal, hace que la empresa no tome en cuenta posibles soluciones importantes para la resolución de conflictos al interior de la empresa.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<p>✓ Hacer partícipes a los empleados, tomando en cuenta sus puntos de vista en las respectivas áreas que manejan.</p> <p>✓ Promover el sentido de pertinencia en los trabajadores.</p>				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p><input type="checkbox"/> Reclamo de cliente <input type="checkbox"/> Producto no conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Desempeño del proceso <input type="checkbox"/> Observación personal de la investigación</p> <p><input type="checkbox"/> Revisión general <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Reconocer el desempeño del personal, a través de incentivos.	Gerente	El día 30 de cada mes. Desde el 30 de marzo de 2021.	30/ marzo/2021	30/ abril/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 30/ abril/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 10/17
---	--	-----------------------

SAC 10				
() Corrección inmediata	(X) Acción correctiva	() Acción preventiva	() Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H10 Inexistencia de un plan de mitigación de riesgos</p> <p>Río textil al no contar con un plan de identificación, evaluación, y mitigación de riesgos se encuentra expuesto ante cualquier eventualidad en especial en el ámbito laboral, sin contar con una pronta respuesta para contrarrestarlo.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar un análisis de riesgos, debilidades y posibles eventos inesperados. ✓ Establecer planes para dar respuesta a eventos inesperados. ✓ Fijar objetivos que permitan la mitigación de riesgos. 				
ANÁLISIS DE RIESGO				
Marque solo un origen (procedencia de la ACPM) () Reclamo de cliente () Producto no conforme () Desempeño del proceso () Observación personal de la investigación () Revisión general (X) Auditoría de Calidad				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSA BLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Realizar un plan de mitigación de riesgos.	Gerente	Cada semestre	15/junio/2021 15/diciembre/2021	15/ junio/2021 15/diciembre/ 2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 17/diciembre/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 11/17
---	--	-----------------------

SAC 11				
() Corrección inmediata	(X) Acción correctiva	() Acción preventiva	() Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H11 No se plantea documentadamente actividades que permitan verificar el logro de objetivos y posteriormente evaluarlos.</p> <p>Al no documentar las actividades que realizan, es imposible evaluar el cumplimiento de metas y objetivos corporativos. Por lo que no se puede determinar la eficacia del sistema de gestión de calidad que empíricamente se utiliza.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ Iniciar documentando las actividades y estrategias que se emplean en las labores diarias.				
ANÁLISIS DE RIESGO				
Marque solo un origen (procedencia de la ACPM) () Reclamo de cliente () Producto no conforme () Desempeño del proceso () Observación personal de la investigación () Revisión general (X) Auditoría de Calidad				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Establecer, implementar y difundir los indicadores o KPI's.	Gerente	El día 30 de cada mes. Desde el 30 de marzo de 2021.	30/ marzo/2021	30/ abril/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 30/ abril/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 13/17
---	--	-----------------------

SAC 13				
() Corrección inmediata	(X) Acción correctiva	() Acción preventiva	() Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H13 No se efectúan evaluaciones periódicas al personal.</p> <p>Al no existir un proceso que permita verificar el avance del trabajador, es imposible medir y plantear correcciones que permitan cubrir deficiencias y mejorar el rendimiento del personal.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ Establecer un programa de reconocimiento al personal en base a logros.				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p>() Reclamo de cliente () Producto no conforme</p> <p>() Desempeño del proceso () Observación personal de la investigación</p> <p>() Revisión general (X) Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Establecer y difundir indicadores de evaluación de desempeño.	Gerente	El día 30 de cada mes. Desde el 30 de marzo de 2021.	30/ marzo/2021	30/ abril/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 28/ mayo/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 14/17
---	--	-----------------------

SAC 14				
() Corrección inmediata	(X) Acción correctiva	() Acción preventiva	() Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H14 No existe un responsable del control de inventarios.</p> <p>Al no existir personal encargado de la actualización de inventarios y reposición de productos terminados en bodega, la empresa no cuenta con datos reales sobre sus inventarios y existencias físicas disponibles para la venta, lo que crea conflictos.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer políticas para el retiro de materia prima y productos terminados. ✓ Registrar oportunamente los ingresos y egresos. 				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p>() Reclamo de cliente () Producto no conforme</p> <p>() Desempeño del proceso () Observación personal de la investigación</p> <p>() Revisión general (X) Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSA BLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Asignar personal responsable del control y actualización de inventarios.	Gerente	El 30 de abril de 2021	30/ abril/2021	30/ marzo/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Marco Moposita RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 01/junio/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 15/17
---	--	-----------------------


SAC 15				
() Corrección inmediata	(X) Acción correctiva	() Acción preventiva	() Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H15 No se difunde las políticas de calidad para cada departamento, establecidas en el reciente manual de calidad versión 1.0</p> <p>Al no conocer las políticas de calidad establecidas en el manual para cada departamento, el personal no tiene claro las áreas a trabajar para cumplir con los objetivos propuestos.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Difundir el manual de calidad, la política y los objetivos planteados. ✓ Orientar a la empresa hacia la aplicación de una cultura de calidad. 				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p>() Reclamo de cliente () Producto no conforme</p> <p>() Desempeño del proceso () Observación personal de la investigación</p> <p>() Revisión general (X) Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSA BLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Aplicar y difundir la política de calidad en todos los niveles.	Gerente	Aplicación diaria desde el 29 de marzo de 2021.	29/ marzo/2021	28/ junio/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 01/junio/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 16/17
---	--	-----------------------

SAC 16				
<input type="checkbox"/> Corrección inmediata	<input checked="" type="checkbox"/> Acción correctiva	<input type="checkbox"/> Acción preventiva	<input type="checkbox"/> Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H16 Inexistencia de herramientas que controlen e impulsen la mejora continua en las áreas de la empresa.</p> <p>Al no establecer herramientas de control, la empresa es incapaz de conocer en términos reales el cumplimiento de los objetivos, y los puntos deficientes, también, se imposibilita medir sus progresos.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<p>✓ Dar cumplimiento a las políticas y objetivos de calidad establecidos en el manual.</p> <p>✓ Orientar a la empresa hacia la mejora continua.</p>				
ANÁLISIS DE RIESGO				
<p>Marque solo un origen (procedencia de la ACPM)</p> <p><input type="checkbox"/> Reclamo de cliente <input type="checkbox"/> Producto no conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Desempeño del proceso <input type="checkbox"/> Observación personal de la investigación</p> <p><input type="checkbox"/> Revisión general <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría de Calidad</p>				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Desarrollar en el SGC las herramientas necesarias para controlar los procesos y la forma de medirlas.	Gerente	25/abril/2021	25/abril/2021	01/junio/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Marco Moposita		FECHA: 30/junio/2021		
RESPONSABLE DEL CIERRE				

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS EMPRESA “RIO TEXTIL” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	S/AC 17/17
---	--	-----------------------

SAC 17				
<input type="checkbox"/> Corrección inmediata	<input checked="" type="checkbox"/> Acción correctiva	<input type="checkbox"/> Acción preventiva	<input type="checkbox"/> Acción de mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
<p>H17 Carencia de una coordinación oportuna entre los departamentos de contabilidad, bodega y ventas.</p> <p>La falta de coordinación entre estas áreas genera malestares y pérdida de tiempo, como confusión, arrogación y duplicidad de funciones.</p>				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar los procesos que causan conflictos. ✓ Establecer las funciones de cada área. ✓ Promover la colaboración conjunta de estas 3 áreas empresariales importantes. 				
ANÁLISIS DE RIESGO				
Marque solo un origen		(procedencia de la ACPM)		
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente	<input type="checkbox"/> Producto no conforme			
<input type="checkbox"/> Desempeño del proceso	<input type="checkbox"/> Observación personal de la investigación			
<input type="checkbox"/> Revisión general	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría de Calidad			
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPON-SABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
La gerencia debe establecer mecanismos de comunicación eficaz entre todas las áreas de la empresa.	Gerente	Aplicación diaria desde el 29 de marzo de 2021.	29/ marzo/2021	29/ abril/2021
CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA				
Ing. Milton Carrasco				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 01/junio/2021		

Realizado por: J.A.A.C	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: M.A.U.T/L.G.S.A.	Fecha: 06/04/2021

CONCLUSIONES

- ✓ La investigación se respaldó en base al marco teórico - referencial tomado de fuentes bibliográficas y estudios similares, esencialmente de auditorías de calidad que le han dado un carácter científico.
- ✓ A través de la herramienta FODA y las matrices de ponderación de los diversos factores tanto internos, como externos se logró detectar la situación actual de la empresa.
- ✓ Una vez realizada la evaluación de control interno se detectó las principales debilidades de los procesos de la empresa.
- ✓ Con la ejecución de la auditoría de calidad empleando distintas técnicas y herramientas aplicadas en las fases de la auditoría se permitió evaluar las falencias en cuanto a la calidad empleada en la empresa.
- ✓ A través del informe final de la auditoría de calidad se permitió presentar las no conformidades detectadas, y las posibles acciones correctivas que se pueden implementar por parte de la empresa para mejorar los procesos empresariales.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda efectuar periódicamente auditorías internas, las cuales permitan detectar las deficiencias en los procesos de la empresa.

- ✓ Establecer la documentación de las estrategias, herramientas y técnicas que la empresa usa empíricamente para la ejecución de sus procesos, y proceder a su posterior evaluación.

- ✓ Gestionar la implementación y difusión de la política de calidad, su manual y procedimientos de calidad.

- ✓ Innovar en los procesos, y procedimientos, que se llevan a cabo en la organización.

- ✓ Difundir las medidas, políticas y el manual de calidad, de tal forma, que la empresa pueda promover una cultura de calidad y ofrecer un servicio y productos de alta calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, V., (2008). *Técnicas e instrumentos de la investigación* [en línea]. Recuperado de: amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf.
- Acosta-Véliz, M., Lovato-Torres, S., & Buñay-Cantos, J. (2018). *La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas*. Revista Lasallista de Investigación, 2256-3938. doi: [10.22507/rli](https://doi.org/10.22507/rli)
- Aira, M. R. (2016). *La sucesión exitosa en las empresas familiares*. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas. vol. 11, núm. 33, 2016, pp. 82-104. doi: [10.18041/2619-4244/dl.22.5031](https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.22.5031)
- Alé-Ruiz, R. (2016). *Repensar la organización empresarial*. Aportaciones vitorianas al modelo actual de empresa. Revista Empresa y Humanismo, Vol. XIX nº 1, 31-64. doi [10.15581/015.XIX.1.31-64](https://doi.org/10.15581/015.XIX.1.31-64)
- Alegría, Z. & Janeth, D. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca 2012*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/261>
- Anónimo, (2018). *Instrumentos de observación*. Wordpress. Recuperado de: <https://evaluaciondelrendimientoescolar.files.wordpress.com/2009/03/instrumentos-de-observacion.pdf>
- Arbós, L. C., & Babón, J. G. (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona. Profit Editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Arter, D. R. (2014). *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Asociación de Industrias Textiles del Ecuador, 2016. Boletín mensual, *industria textil y confección- el reto de subsistir*. Edición 30 - 2016. Recuperado de: <https://www.aite.com.ec/boletines/2016/industria-textil.pdf>
- Avilés, M., & Miguel, J. (2007). *Implantación de un modelo de sistema simplificado para Ecuador: características del modelo y plan de implantación*.

- Álvarez, M., & Rivera, Z. (2006). Revista: Ciencias de la Información. *La auditoría como proceso de control: Concepto y tipología*, vol. 37, núm. 2-3, mayo-diciembre, 2006, pp. 53-59. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>
- Besterfield, D. H. (2019). *Control de calidad*. 8va edición. Ciudad de México: Pearson.
Recuperado de:
https://www.academia.edu/26074978/Control_de_calidad_Control_de_calidad_Octava_edici%C3%B3n
- Berrones, D. M. T. (2015). *Auditoría de calidad a los servicios hospitalarios del hospital pediátrico Alfonso Villagómez Román, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2014*. (Tesis de pregrado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.
- Camarena Martínez, J. L. (2016). Oikos Polis. *La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo*, vol. 1, issue 1, 135-174. Recuperado de:
<https://files.uagrm.edu.bo/entidad/161/file/indexed/repec/grm/oikosp/201604.pdf>
- Carrizo, D., & Alfaro, A. (2018). *Método de aseguramiento de la calidad en una metodología desarrollo de software*. Un enfoque práctico, vol.26, n.1, pp.114-129. ISSN 0718-3305. doi: [10.4067/S0718-33052018000100114](https://doi.org/10.4067/S0718-33052018000100114).
- Cedeño, F. M., Ochoa, M. P. B., & Carrasco, M. J. G. (2016). Revista: CE Contribuciones a la Economía. *Auditoría en las empresas*, ISSN: 1696-8360. Recuperado de:
<https://www.eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- Cegarra, J. (2012): *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=YROO_q6-wzGC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Correa, H., Ordoñez, L., y Romero, O., (2016). *Auditoría de gestión de calidad. Un enfoque práctico*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Machala. Ecuador). Recuperado de:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Claver-Cortés, E., Molina Manchón, H., & Zaragoza Sáez, P. D. C. (2015). *Complejidad y empresa familiar*, vol. 5, no. 1, doi: [10.24310/ejfbejfb.v5i1.5067](https://doi.org/10.24310/ejfbejfb.v5i1.5067).

- Cuadrado, C. (2017). *Auditoría de calidad al proceso de cedulación de la oficina técnica de registro civil Riobamba, período 2016*. (Tesis de pregrado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Escuela de Contabilidad y Auditoría, Riobamba.
- Chávez Cruz, G., Campuzano Vásquez, J., & Betancourt Gonzaga, V. (2018). *Las micro, pequeñas y medianas empresas*. Clasificación para su estudio en la carrera de Ingeniería en contabilidad y Auditoría (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Machala, El Oro.
- Chuto Gamarra, E. (2014). *Desarrollo de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001 - 2008 en la empresa textil RAM Jeans*. (Tesis de pregrado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Escuela de Contabilidad y Auditoría, Riobamba.
- Chiavenato, I. (1993). *Organización y Técnica Comercial*. México: Mc Graw Hill, Pág. 4.
- Deloitte. (2017). *COSO ERM 2017 y la Generación de Valor*. Deloitte, 22 [Entrada de blog].
Recuperado de:
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024).pdf)
- Fundación ECA Global. (2006). *El auditor de calidad*. FC Editorial. Recuperado de:
https://books.google.com.ec/books/about/El_auditor_de_calidad.html?id=IXO6c4uHRvEC&hl=es-419&output=html_text
- García Echevarría, S. (2020). *Introducción a la economía de la empresa*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- García Echeverría, Santiago (1974): *Economía de la empresa y política económica de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Girón, V. (2019). *Auditoría de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa Sumatex, de la ciudad de Riobamba, período 2017*. (Tesis de pregrado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Escuela de Contabilidad y Auditoría, Riobamba.
- Gómez, A. (2016). *ISO 9001:2015. Definiciones y nuevos conceptos*. [Entrada de blog].
Recuperado de: <http://asesordecualidad.blogspot.com/2014/12/iso-90012015-definiciones-y-nuevos.html#.YOoaDJhKjIU>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.

- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lapiedra, R., Devece, C. & Herrando, C. (2019). Universat Jaume. *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Recuperado de:
<https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>
- Lara, T. (2016). Efecto del impuesto a la salida de divisas en la industria textil del Ecuador (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13853>
- López, R. P., Sánchez, V. M., Anguera, M. T., & Mendo, A. H. (2015). *Evaluación de la calidad total en servicios municipales deportivos orientados a la población infantil: Aportaciones desde el análisis cualitativo con ATLAS*, vol. 15 (1), 143–150. doi:
<https://doi.org/10.4321/S1578-84232015000100014>
- Pallares, Z. Romero, D. y Herrera, M. (2005). *Hacer Empresa*. Cuarta edición Fondo Editorial Nueva Empresa. Pág. 4. Recuperado de. <https://www.incubarhuila.co/books/hacer-empresa-un-reto-4ta-edicion-2/>
- Parra, P., Botero, B., & Monsalve, M. (2016). *Pensamiento & gestión. Empresas de familia: conceptos y modelos para su análisis*, pp. 116-149. Recuperado de.
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64650087006.pdf>
- Mancero, T. (2014). *Auditoría de calidad a la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2013*. (Tesis de pregrado). Escuela Politécnica Superior de Chimborazo, Riobamba.
- Manuel A. Muñoz S, Durán, G. & González, I. (2016): Contrabando y su impacto en el sector textil ecuatoriano, durante el periodo 2010 – 2015, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (octubre 2016). Recuperado de:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/contrabando.html>
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total*. [Entrada de blog]. Recuperado de:
https://www.academia.edu/11743391/FUNDAMENTOS_DE_CALIDAD_TOTAL_JOSE_ANGEL_MALDONADO_2005_LA_CALIDAD_TOTAL_El_elemento_generador_de_cambio

- Martínez, J. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001: 2015*. España: AENOR.
Recuperado de: http://sirse.info/wp-content/uploads/2015/11/PUB_DOC_Tabla_AEN_11328_1.pdf
- Meza, A. (2011). *Desarrollo de una Metodología de una Auditoría de Gestión para el Departamento de Riesgo de Créditos de Instituciones Bancarias en el Ecuador*. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Quito.
- Moguel, E. A. R. (2005). *Metodología de la investigación*. Tabasco: Universidad Autónoma de Tabasco, México.
- Natividad Tineo, I. A. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en la empresa ELECIN SA-Lima, 2017*. (Tesis de maestría) Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13876/Natividad_TIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nieto, V., Timoté, J. A., Sánchez, A. F., & Villarreal, S. (2015). *La clasificación por tamaño empresarial en Colombia: Historia y limitaciones para una propuesta*. Archivos de economía, 434, 1-48. Recuperado de: <https://ideas.repec.org/a/col/000520/018588.html>
- Ocaña, A. H., & Sosa M. O. (2019). *Análisis de proyectos de mejora continua en la productividad y calidad de telas en empresas textiles* (Trabajo de pregrado). Universidad Privada del norte, Lima – Perú.
- Ortiz Frida, María del Pilar García. (2005): *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Limusa
- Torres, I. (2020). *21 definiciones básicas para que no te pierdas en el argot de la norma ISO 900:2015*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://iveconsultores.com/vocabulario-iso-9001/>
- Thompson, I. (2017). Concepto de empresa y el cómo aplicarlo en una empresa u organización. [Entrada de blog] Promonegocios. Pág. 2. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/empresa/Concepto-de-Empresa-Version-PDF.pdf>

- Thompson, I. (2020). *"Tipos de Empresa"*. [Entrada de blog]. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html#empresas-segun-sector-actividad>
- Sánchez, M. S., Dueñas, R. M., & Izquierdo, L. I. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Paraninfo. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=cUjBxymwhuQC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Serrano., V. (2018). *Las fichas de registro: instrumentos para la observación*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <http://psicosociosanitario.blogspot.com/2018/03/las-fichas-de-registro-instrumentos.html>.
- Sotelo, J. (2018). *La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011: 2011*. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, vol. 8, n16, pp. 97-129. ISSN 2007-7467, doi: [10.23913/ride.v8i16.329](https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.329).
- Urmeneta, R. (2016). CEPAL. *Dinámica de las empresas exportadoras en América Latina: el aporte de las pymes*. S.16-00377. Recuperado de:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40296/1/S1600377_es.pdf
- Valles, J. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- Whittington, D. (2004). *Principios de Auditoría*, México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo A: Instalaciones Rio Textil



Fuente: Rio Textil, 2021

Anexo B: Área de producción Rio Textil



Fuente: Rio Textil, 2021

Anexo C: Área de doblado y empaclado Rio Textil



Fuente: Rio Textil, 2020

Anexo D: Área de serigrafía Rio Textil



Fuente: Rio Textil, 2020

Anexo E: Área de confección Rio Textil



Fuente: Rio Textil, 2020

Anexo F: Cumplimiento de metas Rio Textil



Fuente: Rio Textil, 2020

Anexo G: Producto terminado pasando el filtro de calidad



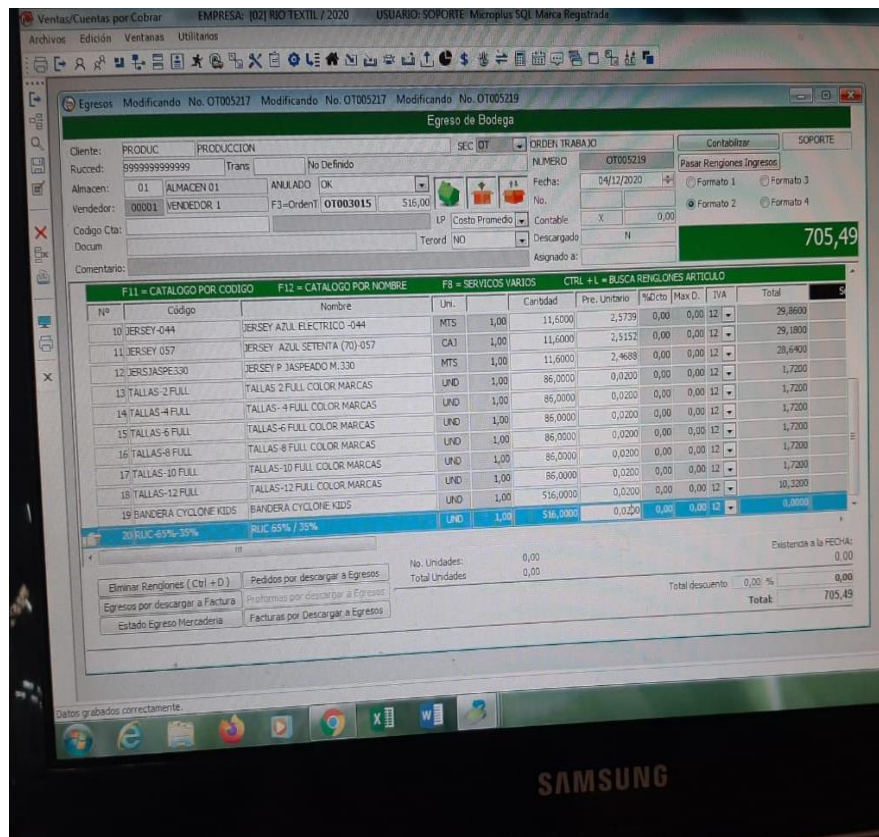
Fuente: Rio Textil, 2020

Anexo H: Pulpo Serigráfico en Rio Textil



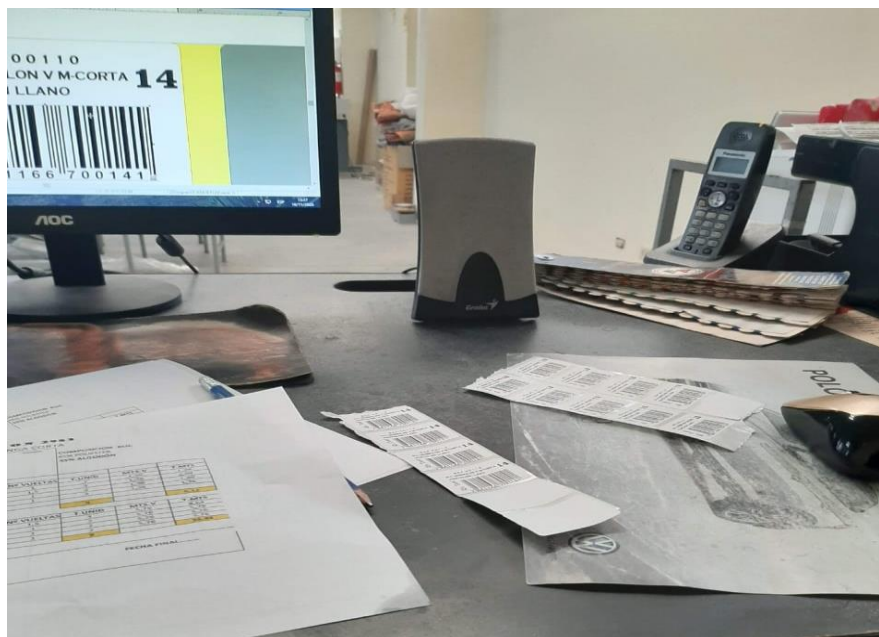
Fuente: Rio Textil, 2020

Anexo I: Egreso de bodega en Microplus SQL



Fuente: Rio Textil, 2020

Anexo J: Impresión de código de barra producto



Fuente: Rio Textil, 2021

Anexo O: Control de inventarios Rio Textil

2020
septiembre

FECHA	CODIGO	CANTIDAD	CONTROL DE INVENTARIOS	DESCRIPCION	RESPONSABLE
			UNI MEDIO		
14-05-20		1	3x14	celofan	Hansa
14-05-20		1	8x12	celofan	Hansa
14-07-20	4994	1	hilo	hilo 110	Hansa
14-08-20	5007-09	1	cond	cond	Hansa
14-08-20	426	1		hilo 110	Hansa
14-09-20	323	1		hilo 110	Hansa
14-09-20		1	11x16	hilo 110	Hansa
15-09-20		1	7x10	hilo 110	Hansa
15-09-20		1	7x14	hilo 110	Hansa
15-09-20	Roller	1	11x16	hilo 110	Hansa
15-09-20	Fundas	1	10x15	hilo 110	Hansa
15-09-20	Fundas	1	9x14	hilo 110	Hansa
16-09-20	Mues	1	4x12	hilo 110	Hansa
16-09-20	281	1	hilo	hilo 110	Hansa
16-09-20	Sprung	1	hilo	hilo 110	Hansa
17-09-20		1	Sprung	hilo 110	Hansa
17-09-20	Funda	1	7x10	hilo 110	Hansa
17-09-20	Funda	1	8x14	hilo 110	Hansa
17-09-20	Funda	1	9x14	hilo 110	Hansa
17-09-20	Funda	1	8x12	hilo 110	Hansa
18-09-20	Ceda	1	Ceda	hilo 110	Hansa
18-09-20		1	Ceda	hilo 110	Hansa
18-09-20		1	050	hilo 110	Hansa
18-09-20		1	050	hilo 110	Hansa
18-09-20		6-1		hilo 110	Hansa
18-09-20		1		hilo 110	Hansa
18-09-20		1	050	hilo 110	Hansa
18-09-20		1	050	hilo 110	Hansa
24-09-20		1	050	hilo 110	Hansa
24-09-20		1	11x16	hilo 110	Hansa
24-09-20		1	8x12	hilo 110	Hansa
24-09-20		1	10x15	hilo 110	Hansa
24-09-20		1	12x18	hilo 110	Hansa
24-09-20		1	16x14	hilo 110	Hansa
24-09-20		1	COND.	hilo 110	Hansa
22-09-20	300	1	"	hilo 110	Hansa
22-09-20	319	1	"	hilo 110	Hansa
22-09-20	Roller	1	Roller	hilo 110	Hansa
22-09-20	281	1	5x14	hilo 110	Hansa
23-09-20	431	1	-VIC	hilo 110	Hansa
23-09-20		1	7x16	hilo 110	Hansa
23-09-20		1	7x12	hilo 110	Hansa
23-09-20		1	7x12	hilo 110	Hansa

Fuente: Rio Textil, 2020