



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

AUDITORÍA DE CALIDAD CON APLICACIÓN DEL CRITERIO 8
“OPERACIÓN”, NORMAS ISO 9001:2015 A LA EMPRESA
“EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA”, DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA:

JHOSELIN CAROLINA CAIZA VÁSQUEZ

Riobamba – Ecuador

2021



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

AUDITORÍA DE CALIDAD CON APLICACIÓN DEL CRITERIO 8
“OPERACIÓN”, NORMAS ISO 9001:2015 A LA EMPRESA
“EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA”, DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA: JHOSELIN CAROLINA CAIZA VÁSQUEZ

DIRECTORA: ING. FLORIPES ROCÍO SAMANIEGO ERAZO PhD

Riobamba – Ecuador

2021

© 2021, Jhoselin Carolina Caiza Vásquez

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

Yo, JHOSELIN CAROLINA CAIZA VÁSQUEZ, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y 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, 06 de septiembre de 2021


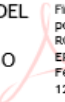



Jhoselin Carolina Caiza Vásquez

C.C: 060446309-1

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE CALIDAD CON APLICACIÓN DEL CRITERIO 8 "OPERACIÓN", NORMAS ISO 9001:2015 A LA EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA", DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019**, realizado por la señorita: **JHOSELIN CAROLINA CAIZA VÁSQUEZ**, 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. Irma Yolanda Garrido Bayas PRESIDENTA DEL TRIBUNAL	 IRMA YOLANDA GARRIDO BAYAS <small>Firmado digitalmente por IRMA YOLANDA GARRIDO BAYAS Fecha: 2021.09.16 11:50:30 -05'00'</small>	2021/09/06
Ing. Floripes Rocío Samaniego Erazo PhD DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN	 FLORIPES DEL ROCIO SAMANIEGO ERAZO <small>Firmado digitalmente por FLORIPES DEL ROCIO SAMANIEGO ERAZO Fecha: 2021.09.14 12:38:03 -05'00'</small>	2021/09/06
Ing. María Alexandra Procel Silva MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 MARIA ALEXANDRA PROCEL SILVA <small>Digitally signed by MARIA ALEXANDRA PROCEL SILVA</small>	2021/09/06

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico primeramente a Dios y a la Virgen Santísima por guiarme y cuidarme en este largo camino de la academia, que hoy se refleja con esta meta alcanzada.

A mis queridos padres Ángel Caiza y Judith Vásquez por ser el ejemplo y motor para seguir cada día de mi vida, por su apoyo incondicional en el transcurso de todos estos años, por hacer de mí una mujer de bien con principios y valores éticos, por su amor infinito y esfuerzo desinteresado.

A mis queridas hermanas Fernanda, María Judith y a mi sobrinito Matías quienes han convivido conmigo y han sido testigos en todos estos años de esfuerzo y dedicación, por incentivar en mí el deseo de triunfar y prosperar con amor en la vida.

A mis tíos Silvana y Alex por ser como unos hermanos para mí, quienes en el transcurso de mi carrera supieron ser un apoyo en conocimientos para lograr culminar con éxito mi carrera universitaria.

De igual manera quiero dedicar la presente a mi enamorado Alexander Andocilla quien ha sido un apoyo incondicional en los últimos dos años, y a pesar de las virtudes y defectos hoy camina a mi lado.

Jhoselin

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a Dios y a la Virgen Santísima por la vida y el amor que me ha bendecido y me ha permitido culminar esta gran meta.

A la querida Escuela Superior Politécnica de Chimborazo juntamente con los catedráticos de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, quienes en todos estos años impartieron en mí sus conocimientos y experiencias para la vida laboral.

A mis padres, familiares y amigos de la vida universitaria por ser un apoyo fundamental en mi crecimiento personal y profesional.

A la Dra. Rocío Samaniego y la Ing. Alexandra Procel por ser pieza fundamental en el desarrollo del presente trabajo de titulación, quienes con experticia y paciencia supieron guiarme y motivarme para su culminación.

Jhoselin

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	3
1.1. Antecedentes de Investigación	3
1.2. Marco Teórico	4
1.2.1. Auditoría.....	4
1.2.2. Objetivos de la Auditoría	5
1.2.3. Clasificación de la Auditoría.....	6
1.2.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	8
1.2.5. Riesgo de Auditoría	11
1.2.6. Evidencia de Auditoría	12
1.2.6.1. Tipos de evidencia de Auditoría	12
1.2.7. Papeles de Trabajo	13
1.2.8. Calidad.....	14
1.2.9. Auditoría de Calidad.....	14
1.2.10. Objetivos de la Auditoría de Calidad.....	15
1.2.11. Importancia de la Auditoría de Calidad.....	16
1.2.12. Sistema de Gestión de la Calidad	16
1.2.13. Principios de Gestión de la Calidad	17
1.2.14. Normas Internacionales ISO	18

1.2.15.	<i>Las Normas Internacionales ISO 9000</i>	18
1.2.16.	<i>Norma Internacional ISO 9001:2015</i>	19
1.2.17.	<i>Componentes de la Norma ISO 9001:2015</i>	20
1.2.18.	<i>Eficacia</i>	22
1.2.19.	<i>Eficiencia</i>	23
1.2.20.	<i>Operación</i>	23
1.2.21.	<i>Constitución del Ecuador</i>	23
1.2.22.	<i>Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno</i>	24
1.2.23.	<i>Ley de Seguridad Social</i>	24
1.2.24.	<i>Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad</i>	25
1.2.25.	<i>Pequeña Empresa</i>	25
1.2.26.	<i>Imprenta</i>	25

CAPÍTULO II

2.	PLANIFICACIÓN	26
2.1.	Fase I: Planificación Preliminar	26
2.2.	Fase I: Planificación Específica	40

CAPÍTULO III

3.	EJECUCIÓN	88
3.1.	Fase II: Ejecución	88

CAPÍTULO IV

4.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	114
4.1.	Fase III: Comunicación de Resultados	114

	CONCLUSIONES	123
--	---------------------------	------------

	RECOMENDACIONES	124
--	------------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Índice del Archivo Permanente - Fase I: Planificación Preliminar.....	28
Tabla 2-2:	Información General.....	29
Tabla 3-2:	Nómina de Personal.....	35
Tabla 4-2:	Hoja de Marcas.....	36
Tabla 5-2:	Hoja de Referencias.....	37
Tabla 6-2:	Programa General de Auditoría.....	38
Tabla 7-2:	Índice del Archivo Corriente - Fase I: Planificación Específica.....	41
Tabla 8-2:	Conocimiento de la Actividad Principal.....	50
Tabla 9-2:	Actividad Principal.....	51
Tabla 10-2:	Departamentos.....	52
Tabla 11-2:	Trabajadores en el área de operación.....	53
Tabla 12-2:	Comunicación en el área de operación.....	54
Tabla 13-2:	Manual de Calidad.....	55
Tabla 14-2:	Planificación Estratégica.....	56
Tabla 15-2:	Cumplimiento de Objetivos.....	57
Tabla 16-2:	Cumplimiento de expectativas del cliente.....	58
Tabla 17-2:	Principal riesgo en las actividades de operación.....	59
Tabla 18-2:	Programas de detección de deficiencias.....	60
Tabla 19-2:	Insatisfacción del cliente.....	61
Tabla 20-2:	Auditorías de Calidad anteriores.....	62
Tabla 21-2:	Planificación establecida.....	63
Tabla 22-2:	Tipos de Control.....	64
Tabla 23-2:	Cumplimiento de características de Calidad.....	65
Tabla 24-2:	Diseño de Productos.....	66
Tabla 25-2:	Aprovisionamiento del área de operación.....	67
Tabla 26-2:	Selección y evaluación a proveedores.....	68
Tabla 27-2:	Capacidad instalada.....	69
Tabla 28-2:	Capacidad utilizada.....	70
Tabla 29-2:	Capacidad instalada adecuada.....	71
Tabla 30-2:	Almacenamiento de productos terminados.....	72
Tabla 31-2:	Control productos terminados.....	73
Tabla 32-2:	Control de deficiencias en productos.....	74
Tabla 33-2:	Controles implementados.....	75
Tabla 34-2:	Personal Encargado.....	78
Tabla 35-2:	Evaluación de la matriz FODA.....	80
Tabla 36-3:	Índice del Archivo Corriente - Fase II: Ejecución.....	88
Tabla 37-3:	Evaluación del SGC.....	103
Tabla 38-4:	Índice del Archivo Corriente - Fase III: Comunicación de Resultados.....	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2:	Logotipo "Editext"	32
Figura 2-2:	Microubicación "Editext"	34
Figura 3-2:	Macroubicación "Editext"	34
Figura 4-3:	Flujograma de Producción de textos.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Contenido de la Propuesta	27
Gráfico 2-2:	Organigrama "Editext"	33
Gráfico 3-2:	Conocimiento de la Actividad Principal	50
Gráfico 4-2:	Actividad Principal	51
Gráfico 5-2:	Departamentos	52
Gráfico 6-2:	Trabajadores en el área de operación	53
Gráfico 7-2:	Comunicación en el área de operación	54
Gráfico 8-2:	Manual de Calidad	55
Gráfico 9-2:	Planificación Estratégica.....	56
Gráfico 10-2:	Cumplimiento de Objetivos	57
Gráfico 11-2:	Cumplimiento de expectativas del cliente.....	58
Gráfico 12-2:	Principal riesgo en las actividades de operación	59
Gráfico 13-2:	Programas de detección de deficiencias	60
Gráfico 14-2:	Insatisfacción del cliente.....	61
Gráfico 15-2:	Auditorías de Calidad anteriores	62
Gráfico 16-2:	Planificación establecida.....	63
Gráfico 17-2:	Tipos de Control	64
Gráfico 18-2:	Cumplimiento de características de Calidad	65
Gráfico 19-2:	Diseño de Productos	66
Gráfico 20-2:	Aprovisionamiento del área de operación	67
Gráfico 21-2:	Selección y evaluación a proveedores.....	68
Gráfico 22-2:	Capacidad instalada	69
Gráfico 23-2:	Capacidad utilizada.....	70
Gráfico 24-2:	Capacidad instalada adecuada.....	71
Gráfico 25-2:	Almacenamiento de productos terminados	72
Gráfico 26-2:	Control productos terminados	73
Gráfico 27-2:	Control de deficiencias en productos	74
Gráfico 28-2:	Controles implementados.....	75
Gráfico 29-3:	Evaluación del SGC.....	103
Gráfico 30-3:	Resumen Evaluación ISO 9001:2015	104

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ANEXO C: MATRIZ FODA

ANEXO D: RUC

ANEXO E: ORDEN DE TRABAJO

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar una Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8. Operación, en base a las Normas ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, con el fin de determinar con claridad el desarrollo de sus niveles operativos. El desarrollo de la presente se sustentó en un enfoque cualitativo; es exploratoria y descriptiva. Es observacional, retrospectiva y transversal. Se utilizó el método histórico lógico, deductivo e inductivo; el método deductivo permitió analizar las Normas ISO 9001:2015 con el comportamiento del criterio 8. Operación aplicada en las operaciones de la empresa, y el método inductivo permitió el análisis de las deficiencias particulares existentes en cada requisito de la Norma, obteniendo así conclusiones generales sobre la calidad de su Sistema de Gestión de Calidad. Las técnicas de investigación tales como la observación directa, la entrevista, la aplicación de la encuesta, el desarrollo y aplicación del Check List contribuyeron a la obtención de un nivel de cumplimiento de la Norma en un 93%, mientras que el 4% se cumple parcialmente, y el 3% restante se incumple totalmente. Se concluyó que la empresa no controla a cabalidad los cambios planificados de los requisitos para los productos; así como también no existe una planificación que evidencie las etapas y controles para un adecuado diseño y desarrollo de los productos y servicios, ni se conserva información documentada de las salidas no conformes. Se recomendó a la gerencia tomar acciones correctivas y preventivas señaladas en la presente, así como involucrar y socializar a todo el personal tanto administrativo como operativo sobre los requisitos contemplados en el criterio 8. "Operación"; elaborar una planificación que evidencie las etapas y controles para un adecuado diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Palabras Clave: <AUDITORÍA DE CALIDAD> <NORMA ISO> <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)> <OPERACIÓN> <EFICACIA>



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS**

20-10-2021

1930-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

The present study aimed to carry out a quality auditing process with the application of criterion 8. Operation, based on ISO 9001: 2015 standards to a company called "Editext Industria Gráfica", located in Riobamba city, province of Chimborazo, period 2019, in order to clearly determine the development of its operational levels. The development of this process is supported by a qualitative approach with an exploratory and a descriptive study. It is observational, retrospective and transversal. The logical, deductive and inductive historical methods were used; the deductive method allowed to analyze the ISO 9001: 2015 Standards with the behavior of criterion 8. Operation applied in the operations of the company, and the inductive method allowed the analysis of particular deficiencies in each requirement of the standard, obtaining general conclusions about the quality of the management system. Investigative techniques such as the direct observation, an interview, a survey, the development and application of a check list that contributed to obtaining a level of compliance with the standard 93%, while 4% is partially met, and the remaining 3% is fully breached. It was concluded that the company does not fully control the planned changes to the requirements for products; as well as there is no planning that evidences the stages and controls for an adequate design and development of products and services, nor even documented information on non- conforming outputs. Management was recommended to take corrective and preventive actions outlined as well as involving and socializing all administrative and operational personnel on the requirements contemplated in the criterion 8. "Operation"; prepare a plan that shows the stages and controls for an adequate design and development of products and services.

Keywords: <QUALITY AUDIT> <ISO STANDARD> < MANAGEMENT SYSTEM OF QUALITY (QMS)> <OPERATION> <EFFECTIVENESS>

LUIS
FERNANDO
BARRIGA
FRAY

Firmado
digitalmente por
LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2021.10.20
16:27:42 -05'00'

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado como el actual, la calidad dentro de una empresa juega un factor primordial, puesto que, cada vez los retos son mayores debido a la intensa competencia de las empresas tanto en el ámbito nacional como internacional. Las organizaciones que permanecen en el tiempo son aquellas que implementan entre otras cosas, prácticas de calidad en ellas, tanto en los procesos operativos como en las relaciones con los clientes y proveedores, que son cada vez más exigentes. En la actualidad se ha visto la necesidad de que las empresas den cumplimiento a los estándares de calidad, debido a que les permitirá ser más competitivos dentro del mercado, es por ello que deben continuar con una mejora periódica y continua que les permita cumplir con el control de los procesos operativos y la satisfacción de sus clientes, el control de los procesos operativos, basados en el cumplimiento de los criterios establecidos en la Norma ISO 9001:2015, puesto que busca una estandarización de un control de calidad en los procesos tanto internos como externos de las empresas.

La Organización Internacional de Normalización, (2015), define a la Auditoría de Calidad como: aquel proceso, documentado, sistemático e independiente por medio del cual se pueden alcanzar realidades de la auditoría así poder evaluarlas de una manera ecuánime con el propósito de estipular la distensión en la que se cumplen los criterios que solicita la auditoría. Es un examen metódico que se realiza para determinar los resultados y las actividades son relativos respecto a la calidad que satisfacen las disposiciones las cuales se han establecido de manera verdadera y previa donde se llevan a cabo, además se debe comprobar que son adecuadas para conseguir los objetivos que se han propuesto (p. 2). La presente Auditoría de Calidad tiene como objetivo general realizar una Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, en base a las Normas ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019; tendientes a la determinación del desarrollo de los niveles operativos de la empresa, entendiendo que la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes al producto cumple con los requisitos generalmente implícitas u obligatorias, con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada, que genere en ellos confianza y seguridad, sin embargo, la calidad se refiere mucho más a solo el concepto de las características físicas de un producto, incluye además la capacidad de la empresa para rebajar los costos, lo que hace que sea mucho más viable financieramente a largo plazo y tenga la capacidad de ofrecer precios más competitivos.

El proceso metodológico para la presente investigación partió de la identificación del criterio 8. Operación de las Normas ISO 9001:2015, para lo cual se utilizó el enfoque cualitativo, debido a que no se utilizaron estadísticos para el análisis de los datos; se partió del nivel de investigación

exploratorio a través del cual se identificó el problema y se levantó la Auditoría, se trabajó también en el nivel de investigación descriptivo el cual permitió detallar sistemáticamente los procesos de operación que conlleva la empresa. La investigación tuvo un diseño observacional, retrospectivo y transversal que juntamente con la aplicación de la investigación documental y de campo se pudo recolectar la información necesaria para su realización, para lo cual se utilizó también el método histórico lógico, el método deductivo que permitió analizar las Normas ISO 9001:2015 con el comportamiento del criterio 8. Operación y el método inductivo que permitió determinar y analizar las deficiencias particulares existentes en cada requisito de la Norma, obteniendo así conclusiones generales sobre la calidad de su Sistema de Gestión de Calidad, así como, la aplicación de instrumentos documentales y técnicas de investigación como la observación directa, la entrevista y encuesta estructurada.

El trabajo de investigación está conformado de cuatro capítulos: en el primer capítulo, se recopiló los antecedentes investigativos, los cuales son trabajos de investigación realizados anteriormente por terceros; se construyó el marco teórico con base científica, a través de referencias bibliográficas tomadas de diferentes autores en donde manifiestan todos los conceptos y definiciones en los cuales se sustenta la realización de la investigación. En el segundo capítulo, se realizó la planificación preliminar y específica que permitió identificar los problemas potenciales, evaluar el nivel riesgo y programar la obtención de la evidencia necesaria para examinar los distintos requisitos contemplados en el criterio 8 "Operación". En el tercer capítulo, se aplicó el programa de auditoría con la preparación de los papeles de trabajo que permitieron realizar y aplicar el Check List al Sistema de Gestión de Calidad al criterio 8 "Operación" a través de la Norma ISO 9001:2015, obteniendo así los principales hallazgos de la auditoría. Por último, en el cuarto capítulo, se realizó el Informe de Auditoría de Calidad, el cual contiene todas las acciones preventivas y/o correctivas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que quedan a disposición de la empresa para ser aplicadas.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo, se ha tomado como referencia temas de investigación similares al propuesto, los mismos se analizarán a continuación:

Kafetzopoulos, Psomas, & Gotzamani (2015, p.12), en su artículo científico denominado "El Impacto de los Sistemas de Gestión de la Calidad en el desempeño de las empresas manufactureras", concluye que: Las empresas que adoptan Sistemas de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001 mejoran su rendimiento debido a que continuamente supervisarán y gestionarán la Calidad en todas las operaciones. Consecuentemente, las empresas satisfacen mejor las necesidades de los clientes, reducen errores, motivan y comprometen a los empleados para aumentar la eficiencia de los procesos internos, colocando la Calidad en el centro de su negocio. El rendimiento operativo mejorado se traduce en menos productos defectuosos, menor costo de Calidad, mayor productividad, entrega puntual del producto y, finalmente, mayor el rendimiento del negocio. En su estudio concluyeron que el nivel de efectividad de la norma ISO 9001 contribuye directamente a la Calidad del producto y al rendimiento operativo. Y este rendimiento contribuye indirectamente al rendimiento del negocio.

Cruz & López (2015, p. 1), en su artículo científico denominado "La Operación en ISO 9001:2015, Cláusula 8", concluye: La Operación en ISO 9001:2015 Cláusula 8: Operación, en base a la revisión respectiva de la norma ISO 9001, esta permite renovar el control operativo de los procesos de producción de las empresas. En base a lo mencionado el apartado anterior, define de una forma más eficaz a los procesos y criterios para los servicios y productos destinados a los clientes, de la misma manera la documentación y diversos recursos que se brinden sean los más apropiados, es significativo no dejar de lado la importancia de conservar aquella información que se encuentre documentada, puesto que la misma permitirá demostrar que los criterio establecidos y los procesos de producción se encuentran alineados con resultados basados, los mismo que deben ser planificados, con el fin de que los servicios y productos se ajusten a los requisitos determinados, etc.

Dicado & Jaramillo (2017, pp. 63-64), en su trabajo de investigación denominado: "Sistema de Gestión de Calidad basado en Norma ISO 9001:2015 para Imprenta Continental Rueda", concluye: Respecto al componente 8: Operación, por medio de la ejecución de una entrevista con el departamento administrativo de la empresa y con el prensista representante del área de procedimientos se patentizó la inexistencia de una adecuada planificación que permita el

adecuado control de procesos, puesto que escasea una información documentada que permita demostrar la confianza y conformidad de la validez de sus operaciones. En lo que respecta al subcomponente Control de la producción y de la provisión del servicio, se evidenció que la imprenta posee una gran infraestructura para la ejecución de los procesos, además cuenta con el adecuado personal con un conocimiento amplio que les permita ejecutar de buena manera su trabajo así poder atender de mejor manera a sus clientes, son embargo no tienen una adecuada calificación como lo precisa dicha norma, puesto que no posee sus limitaciones establecidas.

Ibarra & Merino (2018, p. 35), en su trabajo de investigación denominado: "Beneficios de la Norma ISO 9001:2015 en las Pymes del Ecuador", concluye: La aplicación de un sistema de Gestión de Calidad es esencial para que las empresas sean más competitivas en un mercado que cambia rápidamente, las pymes de Ecuador tienen un gran potencial de crecimiento por su adaptabilidad a los cambios lo cual debe ser aprovechado y que mejor forma de usar la norma ISO 9001:2015, criterio 8. Operación como referencia para mejorar los procesos y por ende ofrecer un producto o servicio de Calidad. La ISO 9001:2015 dota de muchos beneficios a las pymes, genera mayor competitividad, ahorra tiempo, costos, desempeño de personal y sobre todo la credibilidad de la empresa para con el cliente, de que su producto o servicio es de Calidad.

Armijos, M. & Angulo, E. (2018, p. 2), en su artículo científico denominado "Principios de Calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas", concluye: Es importante analizar los criterios de aplicación de procesos productivos en las pequeñas y medianas empresas y de la forma en cómo se desarrollan dichos procesos internamente para la lograr la máxima eficiencia y eficacia. Las pequeñas y medianas empresas operativamente pueden no aplicar Sistemas Integrados de Calidad, ya que podrían en lugar de beneficiar el resultado, hacer lo contrario e interrumpir los procesos que por su estructura organizacional pueden ser cortos. Lo que sí vale la pena implementar de ISO de Calidad, son las características que garanticen un resultado óptimo en el resultado como, por ejemplo, enfocarse a las necesidades del cliente, planteamiento de metas y objetivos, que el personal forme parte integral de los procesos operativos, sistematización y medición de los procesos procurando la mejora continua.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Auditoría

Cañibano, L. (1993, p. 37), define a la Auditoría en términos generales como el proceso de: "examinar y verificar informaciones, registros, procesos, circuitos con el objeto de expresar una opinión

sobre la solvencia y fiabilidad de estos". Arens, Elder, & Beasley (2007, p.4), define a la Auditoría como: "la recolección y estimación de la realidad fundada en indagación para establecer y obtener sobre el grado de esquila entre la indagación y los criterios determinados. La Auditoría debe ser ejecutada por una persona autónoma y adecuada". "Es considerada como aquella realización de exámenes constituidos de esquemas, distribuciones, diligencias o segmentos ejecutivos de una entidad pública o privada, con la intención de calcular y comunicar sobre el manejo económico y eficientemente de recursos y el ingreso de sus objetivos operantes" (Maldonado, 2011). "La Auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistemática y con un amplio sentido crítico por parte del profesional, por tanto, no puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador, quien actuará siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios" (Cóccaro, 2019).

En base a las definiciones anteriores se concluye que la Auditoría es aquel examen especializado el cual es ejecutado en una o más aéreas específicas, en la cual el auditor pretender demostrar su juicio por medio de actividades ejecutadas por la empresa, la cual se apega a las diversas leyes y normas, basándose en las certidumbres e invenciones, a fin de pronunciar un criterio legítimo y experto.

1.2.2. Objetivos de la Auditoría

Para Peña, A. (1973, p. 14), menciona que: "Tienen por objeto Averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos y contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativos y contables que procedan". Mientras que Cuellar, R. (2003), menciona que: "el objetivo principal de una Auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico". "Como principal objetivo tiene la ayuda en la dirección y el cumplimiento de las responsabilidades y funcionalidades, el cual llega a proporcionar el logro de evaluaciones, objetivos, análisis y recomendaciones en cada uno de los comentarios pertinentes sobre las acciones examinadas" (Madariaga, 2006).

De igual manera (Montilla y Herrera, 2006: p. 64), indica los siguientes objetivos de Auditoría: 1) Revisar y evaluar la efectividad, propiedad y aplicación de los controles internos propios del objeto de estudio o situación auditada. 2) Cerciorarse del grado de cumplimiento de normas, políticas y procedimientos que sean aplicables. 3) Comprobar el grado de confiabilidad en la información que produzca la organización. Auditworld (2012), menciona que son: 1) Realizar una revisión independiente de las actividades, áreas o funciones especiales de una institución, a fin de

emitir un dictamen profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y resultados. 2) Dictaminar de manera profesional e independiente sobre los resultados obtenidos, así como sobre el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos y operaciones. Por último, (Uriarte, 2019, p. 1), manifiesta que: "Cada una de las auditorías tienen como propósito el ofrecer una credibilidad y generar asistencias a las empresas, referente al cambio de acuerdo con la legislación vigente de manera que la misma se encuentre en regla".

La Auditoría tiene como principal objetivo, ser un instrumento de control supervisión, el cual permite a las organizaciones el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que se ajusten y permitan la disminución de riesgos que puedan originarse durante el desarrollo de las actividades cotidianas que ejecute la empresa.

1.2.3. Clasificación de la Auditoría

Según (Borrajo, 2006, p.51-55), atribuye que: "La Auditoría afirma que es una sola y la mismas se llega a clasificar de formas que permita ejercerla en una área o sistema de información que esté sujeta a exámenes", es por ello por lo que dentro de su clasificación se puede evidenciar:

1) En función de quién audita

Auditorías Internas: Considerado como aquel control que permite que los empleados de una organización, garantice que las operaciones y actividades se los realice según los acuerdos y políticas de las entidades, evaluando la eficacia que permitan dar solución a los problemas detectados. Así que se considera que una Auditoría interna es la más adecuada para ejecutar un control interno, ya que su principal característica es la dependencia de las entidades y el destino de la información recabada.

Auditorías externas: Por lo general lo llegan a ejecutar las entidades que nos poseen una relación como la empresa, como son los profesionales en el tema, quienes son autorizados para ejecutar un estudio o examen que le permita a la entidad el revisar y verificar la documentación de los estados financieros, así como también en las gestiones contables y económicos, a manera que realizar un informe de los resultados que sean entregados a los directivos de las organización con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

2) En función de qué se audita

Auditoría financiera: Es definida como aquel examen realizado a los estados financieros básicos, el cual es prepara por el departamento de la administración de una entidad económica,

cuyo objetivo es opinar si la información que se incluye se encuentra totalmente estructurada y se basan a las normas de información financiera aplicables de acuerdo con las características de sus transacciones.

Auditoría de gestión: Considerada como una evaluación y revisión sistemática una entidad o una parte de la misma, ejecutada con el fin de establecer si la organización está funcionando de manera eficaz y eficiente, es por ello que se la estima como una herramienta la cual permite la evaluación de manera sistemática, ya que tiene como propósito asegurar el nivel de gestión que se llegue a definir previamente, a que sus objetivos establecidos se están cumpliendo y permitan identificar y visualizar aquellas situaciones que sean susceptibles y lleguen hacer mejoradas dentro de la empresa, para que alcance mejorar su actividad.

Auditoría de cumplimiento: Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimiento que le son aplicables. El control de legalidad es la comprobación que se hace de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se hayan realizado conforme a las normas que le son aplicables.

Auditoría tributaria: Es aquel control sistemático y crítico, el cual utiliza un ligado de procedimientos y técnicas que son destinados en la verificación del adecuado cumplimiento de las obligaciones a nivel sustancial y formal de los contribuyentes, el cual se los ejecuta, teniendo en cuenta de las vigentes normas tributarias en el proceso de la fiscalización y los principios de contabilidad generalmente aceptados

Auditoría de Calidad: Una Auditoría de Calidad es una evaluación en la que se comprueba que los procesos que se llevan a cabo dentro de una empresa ya sean productivos, servicios, etc., están conforme a los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad. Las Auditorías de Calidad aportan a la empresa confianza en el manual de Calidad con el que se trabaja.

Para Argudo, C. (2017), menciona que: dependiendo de lo que se busque examinar y la forma en que se realiza podemos encontrar diferentes tipos de Auditoría entre los que podemos encontrar:

Auditoría externa o legal: Es una de las más conocidas, el mismo que permite la realización del análisis de las cuentas por medio de la ejecución de un balance anual de la empresa, el mismo que es realizado por un auditor externo profesional según el procedimiento legal, el mismo que tiene efecto dentro del Registro Mercantil.

Auditoría interna: Se la ejecuta por medio de los empleados de las entidades, el cual permita indagar la política general de la mismas, para su estudio se ejecuta una validez de los métodos y técnicas de operaciones, así como de la coherencia con la política que posea la empresa, para la cual se evalúan ciertos detalles que interfieren en los procesos y mecanismos internos, es por ello que se le considera como un control interno, donde una vez que a finiquitado el estudio permita

ejecutar un análisis el cual es emitido por medio de un informe a la dirección y órganos superiores, que permitan evaluar soluciones adecuadas en las deficiencias encontradas.

Por su parte (Vigo, 2019, pp. 228-230), clasifica a la Auditoría según:

1. Por la Procedencia del Auditor

Auditoría Interna: Se refiere a que un colaborador, trabajador realiza la Auditoría la entidad, esta función es para controlar y prevenir; el auditor no ejercita autoridad sobre aquellos que están destinados en la toma de decisiones o desarrollan el trabajo operativo de la Empresa y por ello no revela en ninguno de los casos la responsabilidad de las personas en la entidad.

Auditoría Externa: Como objetivo fundamental es examinar y evaluar una realidad de una entidad, del cual es examinado por personal que no tiene ningún vínculo laboral con la entidad a examinar.

2. Por su área de aplicación

Auditoría Financiera: Tiene como objetivo el estudio de un sistema contable y los correspondientes estados financieros.

Auditoría Administrativa: Evalúa el adecuado cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa principalmente en el aspecto administrativo.

Auditoría Operacional: Tiene como objeto de estudio el proceso administrativo y las operaciones de las organizaciones.

Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad: En esta modalidad, se evalúa el ligado del Sistema de Gestión de Calidad a lo largo de toda la organización de la empresa, verificando la comprobación de las actividades descritas en el manual de Calidad, procedimientos generales y de otros documentos de referencia y contrastando estas actividades con los requisitos en la norma aplicable.

De los tipos de Auditoría consultados, la investigación se basará en la aplicación de la Auditoría de Calidad según las Normas ISO 9001:2015, componente 8: Operación.

1.2.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

(Arens et al., 2007: p. 33), con relación a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, señala: "Son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la Auditoría". Las normas de Auditoría se agrupan en tres grupos: 1) Normas

generales. 2) Normas sobre el trabajo de campo. 3) Normas sobre información. Las NAGAS son un conjunto de principios, procedimientos, reglas y normas que regulan el ejercicio de la Auditoría externa y que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la Auditoría de estados financieros, incluye las capacidades profesionales como lo son la competencia y la independencia, los requisitos de informe y la evidencia (WordPress, 2009).

Vara, R. (2017, p.1), respecto a las NAGAS menciona que:

Las NAGAS tienen su origen en los Boletines emitidos en 1948 por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica (AICPA), constituyéndose en los principios y requisitos que deben observar necesariamente los auditores en el desempeño de sus labores durante todo el proceso de Auditoría, cuyo cumplimiento garantizará su trabajo profesional, su opinión técnica y las conclusiones a las que arribará, a la vez que reducirá el riesgo de Auditoría.

“Las normas de Auditoría generalmente aceptadas se relacionan con las cualidades profesionales del contador público, con el empleo de su buen juicio en la ejecución de su examen y en su informe referente al mismo”. Las normas de Auditoría son las siguientes:

Normas Personales

Estas normas son de carácter personal y están directamente relacionadas con la persona que realizó la Auditoría, es decir, las cualidades del auditor y la Calidad de su trabajo. Estas normas se detallan y se han adaptado a las cualidades personales, ya que las personas marcan la Calidad de la profesión y estos estándares establecen pautas que el auditor debe seguir para realizar una Auditoría de Calidad.

- a) **Entrenamiento técnico y capacidad profesional:** el examen debe ser ejecutado por personas que tengan entrenamiento adecuado y estén habilitadas legalmente para ejercer la contaduría pública.
- b) **Independencia mental:** se trata de mantener una actitud mental autónoma por parte del auditor, es decir, el auditor debe ser independiente, no debe actuar favorable al cliente que verifica, porque de lo contrario no serían confiables los resultados de las investigaciones, y así poder garantizar la imparcialidad y objetividad de sus juicios.
- c) **Cuidado y diligencia profesional:** en la ejecución de su examen y en la preparación de sus informes, debe proceder con diligencia profesional.

Normas relativas a la ejecución del trabajo

Las reglas relacionadas con el desempeño del trabajo están destinadas a proporcionar al auditor elementos de juicio suficientes para presentar pruebas en sus documentos de trabajo y para poder llevar a cabo su Auditoría de conformidad con procedimientos que habría considerado necesarios para implementar y publicar el informe.

- a) **Planeación y supervisión:** se refiere a planificar el trabajo, es decir, cada paso a seguir de antemano para llevar a cabo la verificación de Auditoría.
- b) **Estudio y evaluación del control interno:** es la obtención de conseguir una comprensión adecuada para el control interno, así permita planear una Auditoría y establecer un entorno con trascendencia y permanencia de los exámenes que se ejecutarán.
- c) **Evidencia suficiente y competente:** en este punto se refiere a recabar evidencia, que debe ser probatoria, competente a través de exámenes, investigaciones y ratificaciones, a fin de proporcionar una base prudente para emitir una sentencia sobre los estados financieros o los procesos auditados.

Normas relativas a la rendición de informes

El propósito de presentar un informe es indicar si la Auditoría se preparó de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, por tanto, regularizan la Calidad de la declaración de los resultados del trabajo del auditor, que debe ser coherente con los principios y aplicarse de manera uniforme (Cuellar, 2003).

- a) **Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados:** Es aquel informe que se ejecuta para conocer si los estados financieros se encuentran establecidos y presentados según los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Dicha norma precisa que el auditor, tenga un amplio conocimiento de acuerdo con los principios de contabilidad y procedimiento, en el cual se incluyen los métodos de su aplicación.
- b) **Consistencia:** Se considera que, para que la información financiera, llegue a ser comparable con ejercicios anteriores y posteriores, así poder considerar si dicho criterio y las bases de aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, en caso contrario, el auditor debe opinar con toda refulgencia la naturaleza de los cambios ocurridos.
- c) **Revelación suficiente:** Si el informe del auditor indica, si los estados financieros se entenderán de una manera necesaria, apropiada y razonable, se estima que la información puede ser mostrada e interpretada pertinentemente.
- d) **Opinión del auditor:** El auditor debe formarse una opinión con base en la evaluación de las conclusiones sacadas de la evidencia de Auditoría obtenida sobre si los estados financieros en su conjunto han sido preparados de conformidad con los principios contables y normas de

información financiera aplicable. Esta opinión deberá expresarse claramente en un informe escrito que también describa las bases de dicha opinión o dictamen (Auditool, 2020).

A criterio del investigador se considera que, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas son requerimientos para cumplir por parte del auditor de tal forma que su desempeño dentro de la ejecución de la Auditoría sea eficaz y eficiente.

1.2.5. Riesgo de Auditoría

Vergés, M. (1993, p.10), menciona al riesgo de Auditoría como: "El nivel de seguridad que tiene el auditor de que la opinión es correcta. Por ello se puede hablar en términos de que una actuación realizada conforme a las normas de Auditoría generalmente aceptadas es aquella en la que el auditor corre poco riesgo de que la opinión expresada sea incorrecta". Para (Cartaya, 2014), el riesgo en la Auditoría significa: "El riesgo de que el auditor de una opinión de Auditoría inapropiada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante". "La valoración de los riesgos se basa en los procedimientos de Auditoría aplicados para obtener información necesaria con dicho propósito y en la evidencia obtenida durante toda la Auditoría" (Espino, 2015). Por otra parte (Andrade, 2020), menciona que: "Un riesgo de Auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual se genera la posibilidad de que un auditor pronuncie una indagación errada por el hecho de no haber descubierto errores".

Según (Fajardo et al., 2018: pp. 161-165), mencionan que existen tres tipos de riesgos de Auditoría:

- a) **Riesgo Inherente:** Es aquel en donde se originan errores importantes en la información contable, sin tener en cuenta la existencia de sistemas de control, se considera que este riesgo depende del ambiente, el tipo de negocio y las transacciones que realice.
- b) **Riesgo de control:** Es aquel que se origina mediante el sistema del conto interno de los clientes los cuales no lleguen a detectar o corrijan los mismos, se considera que este tipo permite ejecutar una evaluación por medio de la comprobación y el conocimiento por medio de pruebas de cumplimiento que posee el sistema de control interno.
- c) **Riesgo de no detección:** Es un tipo de error u omisión existente pero importante la cual es detectado por el mismo procedimiento de la Auditoría, poseen un riesgo de no detección el mismo que está directamente relacionado a los procesos de Auditoría.

Se concluye que el riesgo de Auditoría es considera como una probabilidad o margen de error, el mismo que permite identificarse al momento de elegir una cuenta contable, evidenciar lo estados financieros es una probabilidad de error, que pueda darse, al escoger una cuenta contable, estados

financieros, datos no detectados por el sistema de control de la entidad, y que contengan información errónea, la cual incapacita al auditor detectar irregularidades y emitir un informe objetivo.

1.2.6. Evidencia de Auditoría

“Todo tipo de información que utilice el auditor le permitirá verificar si la información cualitativa o cuantitativa que se encuentra auditando, se encuentra acorde al criterio determinado” (WordPress, 2009). Por su parte, (Blanco, 2012, p. 33), atribuye que: “Es relevante obtener evidencias apropiadas y suficientes que le permitan al auditor el poder ejecutar las conclusiones. La capacidad es la medida de la cantidad de seguridad. Lo oportuno es la medida de la Calidad de la evidencia”. De la misma manera, la (NIA 500, 2013, p. 2), señala: “La evidencia de Auditoría es la información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión, la evidencia de Auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables, como otra información”. Según (Sánchez, 2014), menciona que la evidencia: “incluye tanto la información en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros como otra información adicional que se considere pertinente”. “La evidencia que obtiene el auditor a través del resultado de las pruebas de Auditoría aplicadas según las circunstancias que concurren en cada caso, y de acuerdo con el juicio profesional del auditor” (Lara, 2020).

En base a las definiciones tomadas de los autores descritos, se concluye que la evidencia es considerada como los resultados que ha obtenido el auditor, tras ejecutar las pruebas y procedimientos correspondientes, las mismas que son obtenidas por medio de la recolección de los papeles de trabajo del auditor, las cuales les permitirá tener como soporte para justificar el trabajo realizado.

1.2.6.1. Tipos de evidencia de Auditoría

Para (Espino, 2015, p. 23), menciona que: “Una evidencia no puede ser competente si al mismo tiempo no es relevante y válida. Para ser relevante debe relacionarse con la afirmación en cuestión. La evidencia de Auditoría se clasifica de la siguiente manera: 1) Física: se logra mediante la inspección u observación directa de actividades, activos, documentos y registros. Evidencia de esta naturaleza se puede presentar en forma de memorandos, fotografías, gráficos, diagramas, muestras, material, entre otros. 2) Testimonial: es aquel que se obtiene por medio de otras personas de manera de declaraciones realizadas durante la Auditoría, así poder identificar la veracidad y autenticidad de los sucesos. 3) Documental: la información receptada debe estar preparada, como la contenida en cartas, contratos, registros contables, facturas y documentos

administrativos conexos con su realización y aquellos que se suscitan fuera de la organización. 4) Analítica: obtenido durante el análisis o la verificación de la información, el juicio profesional del auditor acumulado sobre la experiencia, guía y facilita el análisis (Vara, 2017).

En base a las definiciones anteriores se concluye que el tipo de evidencia que se usará en el trabajo de investigación, son: física, testimonial, documental y analítica, las mismas que ayudarán a obtener evidencia relevante, suficiente y competente sobre el tema de investigación.

1.2.7. Papeles de Trabajo

“El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una Auditoría se hizo de acuerdo con las normas de Auditoría generalmente aceptadas” (Zamarron, 2003). “Los papeles de trabajo son registros que mantiene el auditor de los procedimientos aplicados como pruebas desarrolladas, información obtenida y conclusiones pertinentes a que se llegó en el trabajo” (Hernández & Sánchez, 2006). Mientras que, (Arens et al., 2007, p. 55), menciona que: “Los papeles de trabajo constituyen la evidencia documental de los auditores, cuya finalidad es la de formarse una opinión sustentada apropiadamente sobre las cuentas que ha inspeccionado. Estos deben prepararse según se vaya desarrollando la Auditoría”. “Comprenden la totalidad de documentos que son preparados o recibidos por el auditor, durante el desarrollo de una Auditoría para su sustento, en ligado, establecen un resumen de la información manejada y de las pruebas realizadas en la realización del trabajo” (Idrovo, 2018).

Por otra parte, (Auditool, 2020), respecto a los papeles de trabajo menciona que:

Son el conjunto de documentos, planillas o cédulas, por medio de las cuales el auditor inspecciona los datos y la información obtenida durante el proceso de Auditoría, los resultados y las pruebas realizadas. Los papeles de trabajo también pueden constituir la información almacenada en cintas, películas u otros medios (diskettes), y puede habilitarse sobre listados, y fotocopias de documentos claves de la organización, sin incurrir a exceso de copiar todo el archivo.

En base a lo expuesto anteriormente por los autores se concluye que los papeles de trabajo son aquellos documentos que efectúa el auditor como parte de la realización de su trabajo y sobre los cuales se examinará el cumplimiento de las normas y demás para mantener su informe en base a una certeza.

A partir de este punto se detalla los términos, normas relacionadas sobre las cuales se basará el presente trabajo de investigación.

1.2.8. Calidad

Para (González, 1994, p. 417), menciona a la Calidad como: "Son los detalles y características de un servicio o producto, el cual tiene que ver con la habilidad que se requiere para cumplir con la satisfacción de cumplir las necesidades implícitas o establecidas". "Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la presentación de servicios" (González & Arciniegas, 2016). "La Calidad considerad como aquel grado por medio del cual un ligado de características ingénitas da cumplimiento a los requisitos establecidos por los clientes, la cual se origina de manera implícita y necesaria" (Organización Internacional de Normalización, 2015).

En base a los anteriormente mencionado se considera que la Calidad ha sufrido varios cambios los cuales se acoplan a las necesidades las empresas y de los clientes, es por ello por lo que sus definiciones son cambiantes debido a las exigencias que se presenta en un mundo globalizado, industrial y comercial, las cuales buscan satisfacer las necesidades de los clientes generando un valor a un servicio o producto de Calidad.

1.2.9. Auditoría de Calidad

(González, 1994, p. 420), menciona que: "Es aquel examen autónomo y sistemático que permite establecer si las actividades de Calidad y los resultados afines cumplen con los arreglos concebidos y que éstos sean implantados efectivamente y sean adecuados para el cumplimiento de los objetivos". "Es un examen metodológico y autónomo que se ejecuta con el fin de establecer y conocer si los resultados y actividades relativas a la Calidad suplen las satisfacen las disposiciones previamente determinadas y para evidenciar que estas habilidades se llevan a cabo efectivamente y sean apropiadas para el logro de los objetivos" (Parsowith, 2000). "Es aquel procedimiento en el cual se utiliza para manifestar la aprobación de los productos y/o servicios de la empresa, así poder medir el trabajo y vigor del sistema de gestión de Calidad" (Bureau Veritas Formación, 2010). (Noguez, 2015, p. 12), menciona que la Auditoría de Calidad: brinda a las entidades la confianza sobre la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad y su capacidad que permite el cumplimiento de las exigencias de los clientes. "Es una parte importante del sistema de Administración de Calidad de una Entidad, y es un elemento fundamental para la obtención de la norma ISO 9001" (Tapia, Castillo, & Guevara, 2016).

Con base en las definiciones anteriores, menciona la Auditoría de Calidad, aquel examen autónomo y metodológico el cual permite ejecutar una evaluación más objetiva de la conformidad

o no conformidad de un producto o servicio, con el propósito de establecer las posibles recursos correctivas o provisionales, para el progreso continuo de la empresa.

1.2.10. Objetivos de la Auditoría de Calidad

Para (Bureau Veritas Formación, 2010, p. 212), respecto a los objetivos de la Auditoría menciona a los siguientes: 1) Evaluar la capacidad del sistema de gestión que permita asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales, reglamentarios y contractuales. 2) Estudiar los documentos del sistema para establecer si se pactan a las normas de referencia oportunos. 3) Comprobar que todos los departamentos y niveles de la entidad cumplan los ordenamientos y métodos determinados. 4) Establecer el nivel de observancia de las instrucciones que constituyen parte del Sistema de Gestión de Calidad. 5) Asemejar las áreas de progreso aleatorio del sistema de gestión de la Calidad. Por su parte (Escolme, 2015), menciona que los objetivos de la Auditoría de Calidad son: 1) El principal es asegurarse de que el sistema de gestión de Calidad de la empresa se encuentre alineado y conforme con la disposición planificada, con las obligaciones de la norma y con las obligaciones del sistema determinado por la entidad. 2) Por otro lado, se debe llevar a cabo la comprobación de si efectivamente se ha implementado el sistema y este se mantiene de manera eficaz.

Mientras que, (Vargas, 2018), manifiesta que: los objetivos de calidad tienen que ser coherentes con la política de calidad de la empresa y ser notorio para establecer la aprobación de los productos y los servicios, asimismo de la progreso en la complacencia del cliente; estos tienen que medirse, contar con el cliente y los requisitos legales deben estar vigilados para determinar si se cumplen o no, algunos objetivos de la Auditoría de Calidad son: 1) Establecer la conformidad o no conformidad de los elementos del sistema de Calidad con las requerimientos explícitas. 2) Determinar la actividad del sistema de Calidad establecido para compensar los objetivos de Calidad desarrollados. 3) Facilitar al auditado el momento de optimar el sistema de Calidad. 4) Compensar requerimientos normalizadas. 5) Admitir el registro del sistema de Calidad de la entidad auditada.

El objetivo principal de la Auditoría de Calidad es comprobar si las actividades se están cumpliendo acorde a los procedimientos con el fin de detectar posibles problemas aportando acciones correctivas que ayuden al desarrollo de la organización.

1.2.11. Importancia de la Auditoría de Calidad

“La Auditoría de Calidad se ha convertido en una de las técnicas más importantes, la alta dirección posee un mecanismo de control que permite conocer el estado actual de sus procesos y el acceso a información veraz, para determinar la eficacia y eficiencia de las operaciones y así poder adoptar, en el tiempo requerido, las acciones necesarias para el correcto cumplimiento de los objetivos y metas” (Pizarro, Ormaza, & Ruiz, 2014). Para (Santiago, 2017, p. 1), la Auditoría de Calidad es trascendental “puesto que es un instrumento que poseen gran trascendencia en la mejoría continua, gracias a su carácter de actividad el análisis admite la ejecución de la comprobación del seguimiento y la verificación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad”. “Auditoría de la Calidad es una importante actividad que permite a las organizaciones mejorar sus funciones en forma continua” (Escolme, 2015).

En base a las definiciones anteriores se concluye que la Auditoría de Calidad es muy importante, porque permite ejecutar la toma de decisiones en beneficio de la entidad, además brinda continuo y adecuado seguimiento con respecto al gestión de Calidad que posea la empresa.

1.2.12. Sistema de Gestión de la Calidad

“Los Sistemas de Gestión de la Calidad son de una aparición relativamente reciente que se han fortalecido a partir del año 2000, por ser el centro de enfoque de las normas ISO 9000” (Macías, 2011). “Un Sistema de Gestión de la Calidad, se puede definir como la estrategia general que utiliza una organización para el diseño y desarrollo de sus procesos de tal manera que estos, los procesos, lleven al desarrollo de productos o de prestación de un servicio de Calidad para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa del cliente” (González & Arciniegas, 2016). “Un Sistema de Gestión de Calidad es aquel instrumento que permite que la organización pueda ejecutar, planear y controlar los adecuados procedimientos que favorecen el desarrollo y cumplimientos de la misión y los objetivos establecidos, por medio de la prestación de servicios con los adecuados estándares de Calidad, mediante los indicadores conseguir la satisfacción de los usuarios (Cortés, 2017). Por su parte (Rodríguez, 2018), menciona que un Sistema de Gestión de Calidad es una: “herramienta admite el proceso planear, ejecutar y controlar, con el propósito de beneficiar el adecuado cumplimiento de la misión y objetivos planteados con altos estándares de Calidad”.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son normas y estándares que sirven para hacer cumplir los requisitos de Calidad que posee la empresa, y a través de estos poder satisfacer las necesidades de los clientes mediante la mejora continua.

1.2.13. Principios de Gestión de la Calidad

Según la (ISO 9001, 2015, p. 3), los principios de gestión de la Calidad son 7:

Principio 1: Enfoque al Cliente: Las empresas dependen de los clientes, es por ello por lo que deben percibir las necesidades reales y futuras de los clientes, así satisfacer los requerimientos de los clientes y esforzarse en exceder las perspectivas de estos.

Principio 2: Liderazgo: Son quienes fundan la unidad de intención y la orientación de la organización. Ellos deberían establecer y conservar un ambiente interno en el cual el personal llegue a involucrarse íntegramente en el logro de los objetivos de la entidad.

Principio 3: Compromiso de las personas: El personal, es la esencia de todas las empresas, ya que su compromiso y trabajo posibilita que las habilidades estén acorde al beneficio de las empresas.

Principio 4: Enfoque basado en procesos: Los resultados deseados son alcanzados de manera eficiente cuando todas las actividades y recursos se los ejecuta como un proceso, dicho cambio radica en la concepción de las empresas. Ha dejado de ser una empresa por departamentos o áreas eficaces para ser una organización por procedimiento encaminados para la gestión de la creación de valor para los clientes.

Principio 5: Mejora Continua: La mejora continua del cometido global de una entidad debe ser un objetivo indestructible de ésta. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA del Dr. E. Deming: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, para mejorar.

Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia: Se fundan en el estudio de los datos y la información. Regularmente robamos decisiones prontas, asentar en la averiguación del instante.

Principio 7: Gestión de las Relaciones: La adecuada gestión permita mejorar las relaciones que las entidades tiene con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores, facilitan el éxito sostenido de la empresa, es por ello que es significativo escuchar, conocer y fomentar el proceso de las partes interesada, la cal permita ejecutar alianzas estrategias con el fin de ser más competitivos, así mejorar la rentabilidad, producción y relaciones con la colectividad. "Los principios de Gestión de la Calidad son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guíe a la misma, orientándola hacia la obtención del adelanto del desempeño de su acción" (Qualired, 2015).

Es por ello por lo que los principios de Gestión de la Calidad son considerados como aquel proceso que toda empresa, debe seguir para la obtención de la mejora continua, es por ello por lo que determina cambios, se considera que si una empresa no cumple con los principios la organización no posee una validez, originando dificultad en la ejecución y cumplimiento de los

requerimientos establecidos en la norma ISO 9001, si no sigue paso a paso los principios de gestión de la Calidad.

1.2.14. Normas Internacionales ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO), es una federación mundial no gubernamental de organismos de normalización que tiene como misión promover en el mundo el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación. Las normas ISO son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Según la (ISO, 2015), menciona que: La ISO conocida en español por la Organización Internacional para la Estandarización, se creó por la unión de dos organismos que estaban constituidos por asociaciones nacionales que se dedicaban a la elaboración de estándares. El 27 de febrero del año 1947 ISO, con sede en Ginebra (Suiza), comienza oficialmente con el desarrollo de su actividad. La ISO es una norma internacional que se emplea a los Sistemas de Gestión de Calidad, y que se centraliza en todos los compendios de dirección de Calidad con los que una organización debe contar para poseer el adecuado sistema efectivo que le admita dirigir y optimar la Calidad de sus productos o bienes. Mientras que, (Cortés, 2017), define a las normas ISO como: "Instrumentos y herramientas estratégicas que permitan disminuir los errores, con fin de mejorar la producción, de la misma manera beneficia y ayuda a que las organizaciones creen nuevos accesos al mercado, nivelando las condiciones donde sea más competitivo en bases a las reglas establecidas".

Este organismo es el encargo de promover el adecuado desarrollo de las normas internacionales, tanto con aquellos servicios y productos, por medio de la estandarización de normas vigentes y voluntarias que se utilizan en las organizaciones con el fin de mejorar su rentabilidad y eficiencias financiera.

1.2.15. Las Normas Internacionales ISO 9000

Según la (ISO, 2015, pp. 33-34), menciona que "Es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios, para así conseguir la satisfacción del cliente", está integrada por:

- 1) **ISO 9000:2015**, denominada "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario". Define términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 2) **ISO 9001:2015**, denominada "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos" especifica los requisitos que un sistema de gestión de la Calidad debe cumplir en una organización para que ésta pueda demostrar su habilidad para proporcionar los productos adecuados que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.
- 3) **ISO 9004:2009**, denominada "Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la Calidad", provee una guía para la mejora continua del desempeño de una organización, de la eficiencia y eficacia basado en un enfoque a procesos. Este documento se enfoca en cumplir las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, a largo plazo y de forma equilibrada.
- 4) **ISO 19011:2012**, denominada "Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión". Proporciona una orientación sobre la Auditoría de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de la Auditoría, la gestión de un programa de Auditoría y la realización de Auditorías de Sistemas de Gestión, así como orientación de la competencia de los individuos que participan en el proceso de Auditoría, incluyendo a la persona que gestiona el programa de Auditoría, los auditores y los equipos de auditores.

"El conjunto de las normas ISO 9000 constituyen un modelo para que se logre el aseguramiento de la Calidad en lo referente al diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y la retroalimentación de bienes y servicios; estas normas internacionales de Calidad se establecieron para controlar y evaluar la Calidad de las organizaciones y por consiguiente de su Sistema de Gestión de la Calidad" (Organización Internacional de Normalización, 2015). Según (Cortés, 2017), indica que: "la familia de las Normas ISO, han sido creadas para ayudar a las empresas, de todo tipo y cualquier tamaño e implementar y operar de forma efectiva un sistema de gestión de Calidad".

Se concluye que las normas ISO 9000 se constituyen en un sistema lógico normalizado que se centra en "hacer bien las cosas" y seguir un horizonte definido hacia el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente.

1.2.16. Norma Internacional ISO 9001:2015

Según la (ISO 9001, 2015), menciona que:

Es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios, para así conseguir la satisfacción del cliente; es aquella norma internacional en la

cual se integran todas las actividades de una empresa, sin distinción de la actividad o sector, dicha norma se puede concentrar la satisfacción de los clientes y la capacidad de suministrar los productos y servicios, así como verificar que los mismos cumpla con cada una de exigencias internas y externas de la empresa *Hoy por hoy*, la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del mundo. La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015, esta norma trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC. Por otra parte, (Monroy, 2018), al referirse a la norma ISO 9001 menciona que: La norma ISO 9001 se fundamenta en la documentación, implementación y la mejora continua de un sistema de gestión de la Calidad, buscando la optimización de la productividad y un valor agregado a las empresas, por medio del incremento de la satisfacción de las partes interesadas.

En base a los criterios anteriores se concluye que la Calidad es el principal objetivo de la norma ISO 9001, cuando las empresas llevan a cabo Sistemas Gestión de Calidad, no sólo sus productos aumentan su reputación entre los clientes, sino que permite mejorar los procesos de las empresas logrando así crear un mejor producto o servicio que satisfaga las necesidades de sus clientes.

1.2.17. Componentes de la Norma ISO 9001:2015

Según la norma (ISO 9001, 2015, pp. 10-16), establece los siguientes requisitos:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la Organización
 - 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto
 - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la Calidad
 - 4.4 Sistema de gestión de la Calidad y sus procesos
5. Liderazgo
 - 5.1 Liderazgo y compromiso
 - 5.2 Política
 - 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6. Planificación
 - 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y provisión del servicio

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditoría Interna

9.3 Revisión por la dirección

10. Mejora

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora Continua

Para la realización de la Auditoría de Calidad a la "Empresa Editext Industria Gráfica" se aplicará el criterio 8: Operación de las Normas ISO 9001:2015, los subcomponentes a tratar son los siguientes:

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, efectuar e inspeccionar los procesos precisos que permitan dar un cumplimiento con los requisitos para el suministro de productos y servicios, y para efectuar las labores determinadas en el apartado 4.2.6.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

La comunicación con los clientes es relevante es por ello que la misma debe contener: una adecuada información de manera relativa con los productos y servicios, tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; conseguir la retroalimentación de los clientes concerniente a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; maniobrar o

inspeccionar la participación del cliente; instituir los requisitos explícitos para las operaciones de contingencia, cuando sea oportuno.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Las empresas precisan determinar, mantener e implementar, procesos adecuados al desarrollo y diseño que permitan generar una garantía de la provisión posterior de los productos y servicios. Es por ello que debe identificar, revisar y monitorear los cambios elaborados durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, o consecutivamente en la medida necesaria para impedir cualquier impacto hostil en el desempeño.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Las entidades deben garantizar cada uno de los procesos, productos y servicios externos no envuelvan su capacidad para proveer productos y servicios firmes y consistentes a sus clientes.

8.5 Producción y provisión del servicio

Las empresas deben implementar la producción y el abastecimiento del servicio bajo ambientes inspeccionadas.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La entrega de los productos y servicios al cliente no puede ejecutarse antes de que se ultimen satisfactoriamente las habilidades provistas, a menos que una autoridad conveniente lo faculte y, en su caso, el cliente.

8.7 Control de las salidas no conformes

Las empresas deben tomar las medidas apropiadas en función de la naturaleza de la falta y su consecuencia en la aprobación de los productos y servicios. El mismo que también debe ser aplicado a los productos y servicios no acordes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la prestación de los servicios.

1.2.18. Eficacia

Según (Martínez, 2020), menciona que:

La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado. Es la ejecución o realización de una tarea o el cumplimiento de un objetivo, sin importar cómo dicha meta es lograda, los medios, el tiempo o los recursos involucrados en su ejecución. Dicho de otra forma, se refiere a la materialización de un propósito. Institucionalmente, es la capacidad administrativa para lograr las metas de logros educativos.

1.2.19. Eficiencia

Para (Zambrano et al., 2018: p. 18), manifiesta que:

Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia. Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo/producción con un estándar aceptable (norma). La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos.

1.2.20. Operación

Las Operaciones en una empresa son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de esta que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes. Podríamos decir que son la "forma de hacer las cosas dentro de la empresa", tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas (Gómez, 2018). Es el aspecto más extenso, incluye la planificación y control operacional, la determinación de los requisitos de los servicios, su diseño y desarrollo, el control de los servicios obtenidos externamente, la prestación y entrega de los servicios, y el control de los elementos de salida de servicios no conformes (Ibarra & Merino, 2018).

1.2.21. Constitución del Ecuador

La (Constitución del Ecuador, 2008, p.151), en su capítulo sexto de trabajo y producción, sección primera, en relación con las formas de organización de la producción y su gestión, Art. 319 menciona que:

Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas el Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Las Imprentas Gráficas generalmente son negocios o empresas privadas, las mismas que están amparadas por la constitución como organizaciones enfocadas a la producción, es decir, que pueden realizar sus actividades a tiempo que están amparadas por el Estado para la realización de sus operaciones.

1.2.22. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

La (LORTI, 2016), se encarga de la normativa tributaria para las imprentas gráficas, específicamente hace referencia a los dos impuestos que se aplican a este tipo de empresas o negocios: el impuesto al valor agregado y el impuesto a la renta. La ley en su título primero hace referencia al impuesto a la renta el cual se paga sobre la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la Ley y en su título segundo refiere al impuesto al valor agregado el cual grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley.

Ambos impuestos deben ser cancelados por todas las empresas y negocios de imprentas gráficas, el impuesto a la renta sobre la renta global de un año y el impuesto agregado sobre las ventas mensuales realizadas.

1.2.23. Ley de Seguridad Social

La (LOSS, 2011), en el capítulo ocho de la Recaudación y de la Mora Patronal, Art. 73. Inscripción del afiliado y pago de aportes, menciona:

El empleador está obligado, bajo su responsabilidad y sin necesidad de reconvención, a inscribir al trabajador o servidor como afiliado del Seguro General Obligatorio desde el primer día de labor, y a remitir al IESS el aviso de entrada dentro de los primeros quince (15) días, con excepción de los empleadores del sector agrícola que están exentos de remitir los avisos de entrada y de salida, acreditándose el tiempo de servicio de los trabajadores únicamente con la planilla de remisión de aportes, sin perjuicio de la obligación que tienen de certificar en el carné de afiliación al IESS, con su firma y sello, la fecha de ingreso y salida del trabajador desde el primer día de inicio de la relación laboral.

El Seguro Social es obligatorio para todos los trabajadores del Ecuador, las imprentas gráficas, como empleadores tienen el compromiso ineludible de afiliar a sus trabajadores desde el primer día, el aporte patronal es del 11,15% y el empleado paga por su parte el 9,45%.

1.2.24. Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

Esta Ley establece el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la Calidad para regular los principios, políticas y entidades relacionadas con la evaluación de la conformidad, garantiza el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud, la preservación del medio ambiente, así como la protección del consumidor, promueve e incentiva la cultura de la Calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana. El sistema de Calidad tiene establecido algunos principios como son: Equidad o trato nacional, Equivalencia, Participación, Excelencia e Información. (Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, 2010).

1.2.25. Pequeña Empresa

Es aquella unidad de producción que tiene de 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil y uno (US \$ 100.001,00) y un millón (US \$1'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América. La clasificación de las empresas según su tamaño, donde predomina los ingresos sobre el número de trabajadores: 1) Microempresas: Ingresos menores a \$100.000,00, Trabajadores: Entre 1 a 9 personas. 2) Pequeña empresa: Ingresos entre \$100.001,00 y \$1'000.000,00, Trabajadores: Entre 10 a 49 personas. 3) Mediana empresa: Ingresos entre \$1'000.001,00 y \$5'000.000,00, Trabajadores: Entre 50 a 199 personas. 4) Grandes empresa: Ingresos superiores a los \$5'000.001,00, Trabajadores: Más de 200 personas. (Chávez, Campuzano, & Bentacourt, 2018).

La empresa "Editext Industria Gráfica", en donde se va a realizar el trabajo de investigación posee ingresos anuales por \$ \$660,146.23, y 12 trabajadores, por tal razón se ubica en la categoría de pequeña empresa.

1.2.26. Imprenta

La Imprenta moderna fue creada en 1440 por el alemán Johannes Gutenberg. Hasta entonces, los libros eran reproducidos de forma manuscrita por copistas, y esta tarea llevaba mucho tiempo y generaba confusiones ya que muchas de estas personas eran analfabetas, por lo cual se veían forzadas a intentar imitar los trazos, como si de meros dibujos se tratara. Imprenta es un taller o lugar donde se imprime; es la técnica industrial que permite reproducir, en papel o materiales similares, textos y figuras mediante tipos, planchas u otros procedimientos. El proceso de impresión consiste en aplicar tinta sobre los tipos y transferirla al papel por presión. Por extensión, se conoce como imprenta al lugar o taller donde se imprime. (RAE, 2020).

CAPÍTULO II

2. PLANIFICACIÓN

ARCHIVO PERMANENTE

2.1. Fase I: Planificación Preliminar

CLIENTE:	“Editext Industria Gráfica”
DIRECCIÓN:	Av. Leopoldo Freire 06-49 y Washington
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Calidad
PERIODO:	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019



EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CONTENIDO DE LA AUDITORÍA

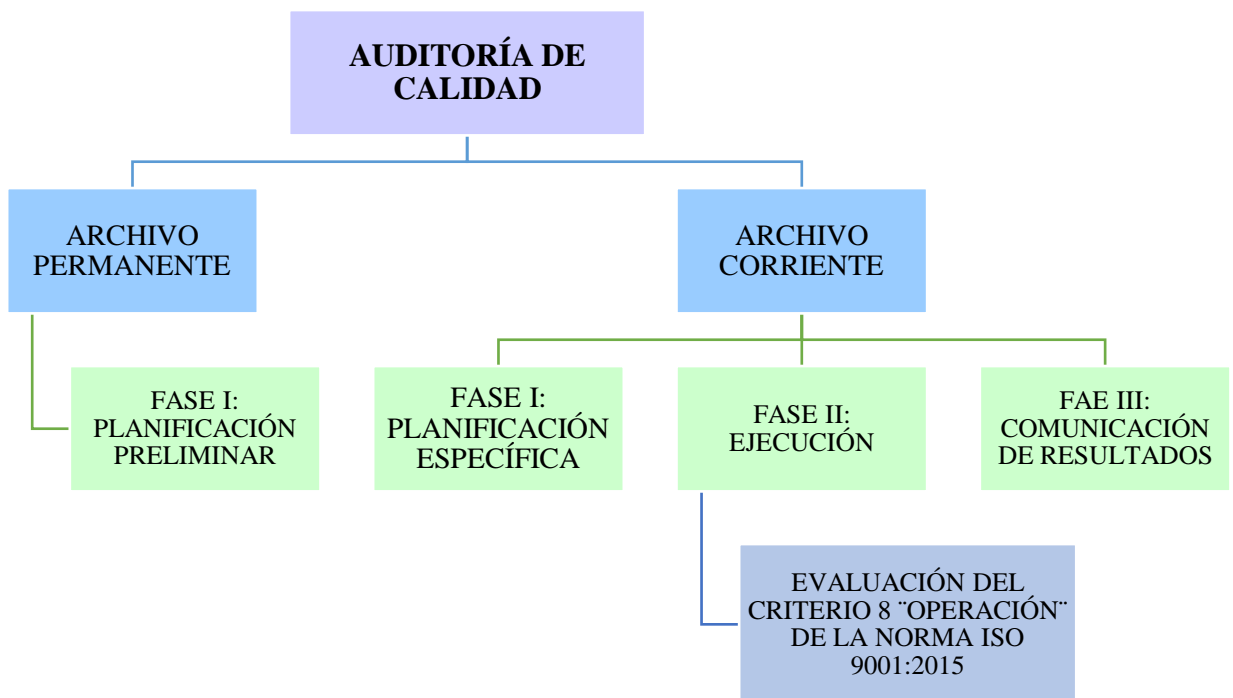


Gráfico 1-2: Contenido de la Propuesta

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE – FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Tabla 1-2: Índice del Archivo Permanente - Fase I: Planificación Preliminar

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Información General	IG
2. Reseña Histórica	RH
3. Filosofía Empresarial	FE
4. Organigrama Estructural	OE
5. Base Legal	BL
6. Ubicación Geográfica	UG
7. Nómina del Personal	NP
MARCAS Y REFERENCIAS	
1. Marcas	HM
2. Referencias	HR
PROGRAMA DE AUDITORÍA	
1. Programa General de Auditoría	PA

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

INFORMACIÓN GENERAL

Tabla 2-2: Información General

Razón Social	Editext Industria Gráfica
RUC	0691743381001
Nombre Comercial	"Editext"
Representante Legal	Sra. Elva Judith Vásquez Paredes
Actividad Económica Principal	Actividades de Imprenta
Sector	Editorial
Tipo de contribuyente	Persona Natural Obligada a Llevar Contabilidad
E-mail	editext.indugrafic@gmail.com
País	Ecuador
Provincia	Chimborazo
Cantón	Riobamba
Parroquia	Veloz
Dirección	Av. Leopoldo Freire 06-49 y Washington
Teléfono	03026208382 ext.: 103 / Cel.: 0999912892

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

RESEÑA HISTÓRICA

La empresa "Editext Industria Gráfica" nace aproximadamente en el año 2005 como una oficina de asesoramiento vial y turístico, dedicada a la elaboración de cartas geográficas con autorización del Instituto Geográfico Militar, en donde se compiló una gran cantidad de mapas y guías turísticas del país; tras unos años de arduo trabajo se comienza con la elaboración pedagógica y diseño de los módulos de estudio para los Choferes Profesionales de las escuelas de conducción del país, ofreciendo así hasta la actualidad módulos de todos los tipos de licencia autorizados en el Ecuador.

En la actualidad es una empresa líder en la Industria Gráfica, la fortaleza más grande que posee es la autoría, edición y compilación de módulos para conductores profesionales y no profesionales, leyes de tránsito, código integral penal; en el ámbito gráfico ofrece revistas, folletos, agendas, volantes, trípticos, dípticos, calendarios, tarjetas de presentación, etc.; servicios: de revisión de textos, derechos de autor, impresión, placas directas CTP, anillados industriales, acabados gráficos, troquelados, etc.

Hoy en día la empresa Editext Industria Gráfica es una Sociedad Civil y Mercantil constituida ante el SRI. Se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba en la Av. Leopoldo Freire 06-49 y Washington, frente al Comando de la Policía; cuenta con un edificio matriz de 3 pisos, dedicando únicamente las dos primeras plantas para la producción, la cual tiene un área de 250 m², la misma que contiene una prensa, una máquina de CTP, una guillotina, una dobladora, una tipográfica, una encoladora, una cosedora, una plastificadora, una perforadora industrial, 3 computadoras Apple para diseño, 6 computadoras de uso en los diferentes departamentos, finalmente cuenta con todos los insumos necesarios para la elaboración de papelería: pliegos de todo tipo de papel, cartulina, goma para encoladora, pintura, placas MO, etc.

La Editorial Editext Industria Gráfica tiene 12 trabajadores de planta, distribuida de la siguiente manera: Gerente Propietario, Jefe Supervisor, Jefe Financiero, Recepcionista, Auxiliar de Contabilidad, Diseñador, dos Operadores de Maquinaria, tres Trabajadores en General.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MISIÓN

"Ser una organización que contribuya a la educación de la provincia y el país mediante el desarrollo y divulgación de contenidos, servicios y materiales educativos innovadores y de alta calidad que respondan a las necesidades de los actores de los sistemas educativos del país, de acuerdo con la declaración de los principios del grupo Editext Industria Gráfica".

VISIÓN

"Ser la editorial educativa de referencia en Ecuador, reconocida por la calidad de sus contenidos, servicios y materiales, por sus aportes al sistema educativo y por la ética empresarial de su gestión, manteniendo el liderazgo en la participación de mercado en Educación y formación profesional".

OBJETIVOS

- Desarrollar los trabajos de impresión y diseño con calidad, creatividad, usando tecnología de punta para satisfacer las necesidades más exigentes del cliente.
- Inculcar en el personal un espíritu competitivo para cumplir con calidad y eficiencia el servicio prestado al cliente.
- Establecer funciones, obligaciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo con la finalidad de obtener eficiencia y eficacia en cada uno de nuestros colaboradores.
- Cumplir con los valores corporativos establecidos por nuestra empresa, para lograr transparencia en los procesos.
- Determinar las características principales y competencias de los colaboradores para identificar un perfil exitoso.

VALORES CORPORATIVOS

1. **VERACIDAD:** Mantenernos siempre y en toda circunstancia apegados a la verdad, sin importar las consecuencias, comprendido que "No hay nada superior a la verdad".
2. **RECTITUD:** Calidad y la capacidad de no salirnos del camino señalado en las Leyes del país aplicables a nuestra actividad.
3. **CONCORDIA:** Acuerdo, conformidad y armonía entre las personas. Esta armonía nos conduce a lograr sinergia en todas las acciones, promoviendo el trabajo en equipo y la unidad de mando.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

4. **INNOVACIÓN:** Estamos a vanguardia del mundo laboral. Nos atrevemos a innovar, a ser poneros y a evolucionar.
5. **OBJETIVIDAD:** Ser imparcial al momento de evaluar al personal que labora en la empresa y así llegar a la consecución de los objetivos.
6. **COMPROMISO:** Identificarse con los pilares fundamentales de la organización, asumiendo plenamente, cada actor, su responsabilidad en el proceso.
7. **TRABAJO EN EQUIPO:** Unir esfuerzos para el logro de los objetivos de la organización, estando comprometidos con ellos y siendo parte de la unidad de mando.
8. **MEJORAMIENTO CONTINUO:** buscar constantemente eficiencia y eficacia en el accionar, para entregar productos de la más alta calidad.

LOGOTIPO



Figura 1-2: Logotipo "Editext"

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

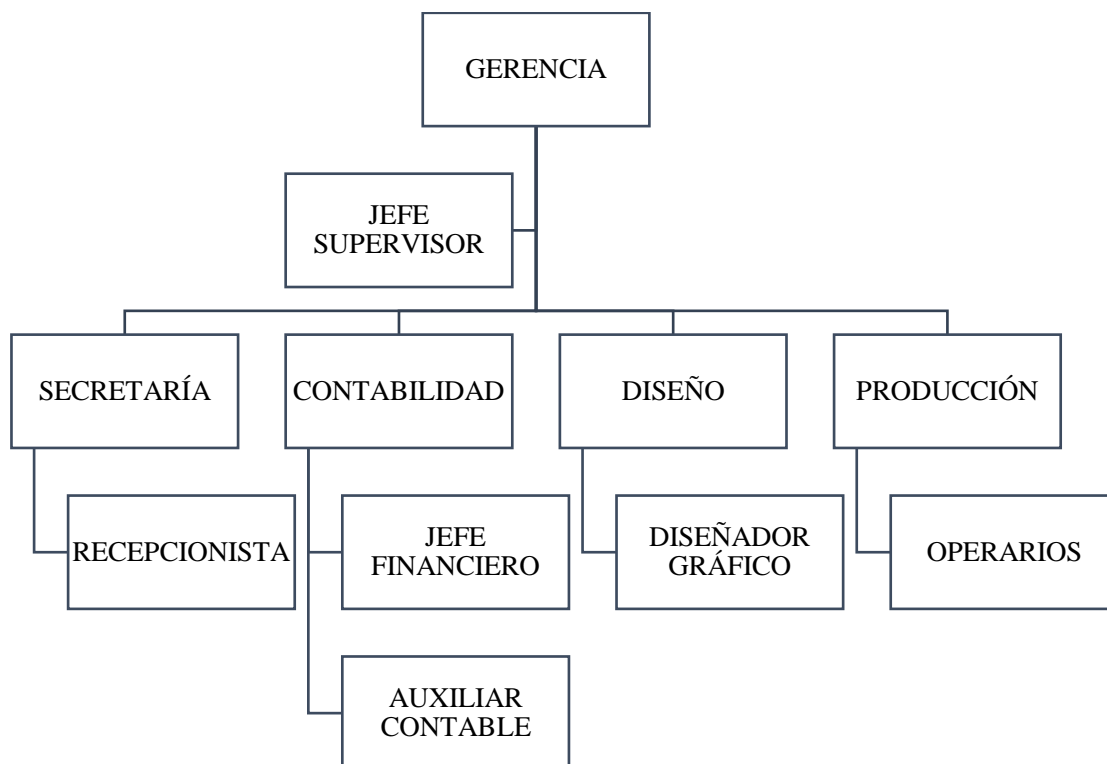


Gráfico 2-2: Organigrama "Editext"

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

Las actividades y operaciones que realiza la empresa "Editext Industria Gráfica" se encuentran normadas por las siguientes disposiciones específicas:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Ley de Seguridad Social.
- Código Tributario.
- Código de Trabajo.
- NEC (Normas Ecuatorianas de Contabilidad).
- Reglamentos, Estatutos y Disposiciones generales emitidas por la empresa.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MICROUBICACIÓN



Figura 2-2: Microubicación "Editext"

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

MACROUBICACIÓN

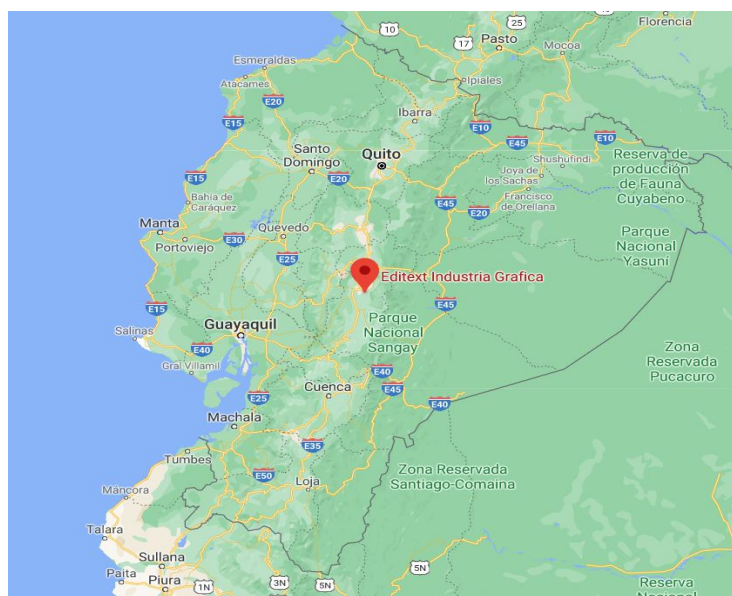


Figura 3-2: Macroubicación "Editext"

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

NÓMINA DE PERSONAL

Tabla 3-2: Nómina de Personal

Denominación del cargo	Encargado	Área o División
Gerente General	Sra. Judith Vásquez	Ejecutivo
Jefe Supervisor	Mgs. Ángel Caiza	Ejecutivo
Jefe Financiero	Ing. Silvana Vásquez	Administrativo
Auxiliar Contable	Ing. Alex Vásquez	Administrativo
Recepcionista	Ing. Fernanda Caiza	Administrativo
Diseñador	Ing. Zuleima Cuji	Operativo
	Ing. Luis Montesdeoca	Operativo
Operario Offset	Sr. Byron Ramos	Operativo
Operador de máquina	Sr. Gustavo Almache	Operativo
Trabajador en general	Sr. Byron Delgado	Operativo
	Sr. Cristian Vásquez	Operativo
	Sr. Edgar Amoroso	Operativo

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HOJA DE MARCAS**Tabla 4-2:** Hoja de Marcas

MARCA	SIGNIFICADO
μ	Observación directa
⊖	No reúne requisitos
≠	Diferencia
√	Verificado
&	Incumplimiento
Đ	Documentos no registrados
@	Hallazgo
©	No conformidades
€	Evidencia
¥	Inspección física

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HOJA DE REFERENCIAS

Tabla 5-2: Hoja de Referencias

REFERENCIA	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
PGA	Programa General de Auditoría
OT	Orden de Trabajo
NIA	Notificación de Inicio de Auditoría
NVP	Narrativa de Visita Preliminar
EG	Entrevista al Gerente
SRI	Solicitud de requerimientos de Información
MP	Memorándum de Planificación
M/FODA	Matriz FODA
MC/FO	Matriz de correlación FO
MC/DA	Matriz de correlación DA
MPI	Matriz de prioridades internas
MPE	Matriz de prioridades externas
PEI	Matriz de Perfil estratégico interno
PEE	Matriz de Perfil estratégico externo
A/M/FODA	Análisis de la matriz FODA
AC/CH/L	Check List del Sistema de Gestión de Calidad
E/SGC	Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad
R/E/ISO	Resumen de la Evaluación de la Norma ISO
NH	Notas de Hallazgo
SACP	Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas
IR	Informe Resumen
IAC	Informe de Auditoría de Calidad
JCCV/RS/AP	Jhoselin Carolina Caiza Vásquez, Ing. Rocío Samaniego, Ing. Alexandra Procel

Realizado por: Caiza, J. 2021.

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Editext Industria Gráfica

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, en base a las Normas ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019; mediante las diferentes fases del proceso de Auditoría, tendientes a la determinación del informe de Auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Objetivos Específicos:

1. Elaborar la planificación preliminar y específica de la Auditoría de Calidad mediante la recolección de información histórica de la empresa, aplicando técnicas y procedimientos de Auditoría, con el fin de obtener información que contribuya a la planeación de la misma.
2. Ejecutar la Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, mediante la aplicación de las Normas ISO 9001:2015 y criterios de Auditoría para la evaluación del desarrollo de los niveles operativos.
3. Elaborar el informe final de Auditoría, mediante la recolección de evidencia relevante, suficiente y competente para emitir un informe veraz que refleje la situación real de la empresa y contribuya a la oportuna toma de decisiones.

Tabla 6-2: Programa General de Auditoría

Nº	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RSPONSABLE	TIEMPO
FASE I: PLANIFICACIÓN				
1	Elabore la Orden de Trabajo.	OT	JCCV	01/02/2021
2	Notifique el Inicio de la Auditoría.	NIA	JCCV	01/02/2021
3	Realice la narrativa de la visita preliminar.	NVP	JCCV	02/02/2021
4	Realice la entrevista al Gerente – Propietario de la empresa "Editext".	EG	JCCV	02/02/2021
5	Aplique la encuesta al personal de la empresa "Editext".	E	JCCV	02/02/2021
6	Solicite la Información que se requiere para la ejecución de la Auditoría.	SI	JCCV	02/02/2021

7	Elabore el Memorándum de Planificación.	MP	JCCV	03/02/2021
8	Realice la evaluación de la matriz FODA.	M/FODA	JCCV	03/02/2021
9	Realice la Matriz de correlación FO	MC/FO	JCCV	04/02/2021
10	Realice la matriz de correlación DA	MC/DA	JCCV	04/02/2021
11	Realice la matriz de prioridades internas y externas.	MP	JCCV	04/02/2021
12	Realice la matriz de perfil estratégico interno y externo.	MPI/MPE	JCCV	04/02/2021
13	Elabore el análisis de la matriz FODA.	A/M/FODA	JCCV	05/02/2021
FASE II: EJECUCIÓN				
14	Solicite flujogramas de producción	FP	JCCV	08/02/2021
15	Realice el Check List del Sistema de Gestión de Calidad al criterio 8 "Operación" a través de la Norma ISO 9001:2015	AC/CH/L	JCCV	09/02/2021
16	Realice la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.	E/SGC	JCCV	15/02/2021
17	Realice el resumen de la evaluación de la Norma ISO 9001:2015	R/E/ISO	JCCV	16/02/2021
18	Elabore las notas de hallazgos.	NH	JCCV	17/02/2021
19	Realice la solicitud de acciones correctivas y/o preventivas.	SACP	JCCV	17/02/2021
20	Realice el Informe Resumen	IR	JCCV	18/02/2021
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
21	Realice la Notificación de lectura del Informe de Auditoría.	NL/IA	JCCV	22/02/2021
22	Elabore y entregue el Informe de Auditoría de Calidad.	IA	JCCV	24/02/2021
23	Realice el acta de reunión de cierre de la Auditoría.	A	JCCV	26/02/2021

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ARCHIVO CORRIENTE

2.2. Fase I: Planificación Específica

CLIENTE:	“Editext Industria Gráfica”
DIRECCIÓN:	Av. Leopoldo Freire 06-49 y Washington
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Calidad
PERIODO:	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019



EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE - FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Tabla 7-2: Índice del Archivo Corriente - Fase I: Planificación Específica

N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Programa de Auditoría.	PA
2	Orden de Trabajo.	OT
3	Notificación de Inicio de la Auditoría.	NIA
4	Narrativa de la visita preliminar.	NVP
5	Entrevista al Gerente – Propietario.	EG
6	Solicitud de Información Requerida.	SIR
7	Memorándum de Planificación.	MP
8	Evaluación de la matriz FODA.	M/FODA
9	Matriz de correlación FO	MC/FO
10	Matriz de correlación DA	MC/DA
11	Matriz de prioridades internas y externas.	MPI/MPE
12	Matriz de perfil estratégico interno y externo.	MPI/MPE
13	Análisis de la matriz FODA.	A/M/FODA

Realizado por: Caiza, J. 2021.

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Editext Industria Gráfica

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo General:

Elaborar la planificación preliminar y específica de la empresa "Editext Industria Gráfica" mediante la recolección de información general e histórica de la empresa, aplicando técnicas y procedimientos de Auditoría, con el fin de obtener información que contribuya a la fase de ejecución de Auditoría.

Objetivos Específicos:

- Realizar la visita preliminar a las instalaciones de la empresa para el conocimiento general de sus operaciones.
- Evaluar la situación actual de las operaciones de la empresa con el fin de identificar posibles problemáticas a examinar posteriormente.

N°	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RSPONSABLE	TIEMPO
FASE I: PLANIFICACIÓN				
1	Elabore la Orden de Trabajo.	OT	JCCV	01/02/2021
2	Notifique el Inicio de la Auditoría.	NIA	JCCV	01/02/2021
3	Realice la narrativa de la visita preliminar.	NVP	JCCV	02/02/2021
4	Realice la entrevista al Gerente – Propietario de la empresa "Editext".	EG	JCCV	02/02/2021
5	Aplique la encuesta al personal de la empresa "Editext".	E	JCCV	02/02/2021
6	Solicite la Información que se requiere para la ejecución de la Auditoría.	SI	JCCV	02/02/2021
7	Elabore el Memorándum de Planificación.	MP	JCCV	03/02/2021
8	Realice la evaluación de la matriz FODA.	M/FODA	JCCV	03/02/2021
9	Realice la Matriz de correlación FO	MC/FO	JCCV	04/02/2021
10	Realice la matriz de correlación DA	MC/DA	JCCV	04/02/2021
11	Realice la matriz de prioridades internas y externas.	MP	JCCV	04/02/2021
12	Realice la matriz de perfil estratégico interno y externo.	MPI/MPE	JCCV	04/02/2021
13	Elabore el análisis de la matriz FODA.	A/M/FODA	JCCV	05/02/2021

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO
DIRIGIDO A: EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA
OFICIO N° 01-2021

Riobamba, 01 de febrero de 2021

Srta.

Jhoselin Carolina Caiza Vásquez

TESISTA

Presente. –

Una vez firmado el convenio de mutuo acuerdo entre las dos partes, autorizo a usted para que realice el trabajo de titulación, con el tema: Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8 "Operación", normas ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019.

El objetivo principal que debe cumplirse es:

Realizar una Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, en base a las Normas ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019; mediante las diferentes fases del proceso de Auditoría, tendientes a la determinación del informe de Auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

El tiempo estimado para la ejecución de Auditoría es de 30 días laborables, información que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente.



Sra. Judith Vásquez

GERENTE DE EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA
DIRIGIDO A: EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA
OFICIO N° 02-2021

Riobamba, 01 de febrero de 2021

Sres.

EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA

Presente. –

Una vez realizado el convenio suscrito el día 12 de noviembre de 2020 con la Sra. Judith Vásquez como Gerente – Propietaria, comunico a usted que el día 02 de febrero de 2021, se da inicio al proceso de Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, en base a las Normas ISO 9001:2015, del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, para ello se ha dado inicio con la revisión y recolección de información necesaria para el desarrollo de esta.

En virtud de ello solicito muy comedidamente se informe a todo el personal de la empresa, de tal manera que la tesista del trabajo de Auditoría pueda realizarlo sin inconvenientes.

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

Atentamente.



Srta. Jhoselin Caiza

TESISTA

ASUNTO: NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR

DIRIGIDO A: EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA

OFICIO N° 03-2021

OBJETIVO: Recabar información de la empresa "Editext Industria Gráfica" con la finalidad de obtener un conocimiento general de la entidad.

El día 02 de febrero de 2021, a las 08:00 de la mañana se procedió a realizar la visita preliminar a las instalaciones de la empresa "Editext" ubicada en la Av. Leopoldo Freire 06-49 y Washington en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

En un primer momento se pudo observar que el ingreso de los trabajadores a su jornada de trabajo es de 08:00 am a 16:30 pm, observándose así que se labora en una sola jornada debido a la pandemia que acontece al mundo; para el desarrollo de sus actividades la empresa cuenta con 12 trabajadores, de los cuales siete pertenecen al área de diseño y de producción, por lo tanto, los cinco restantes comprenden ser el personal administrativo.

Denominación del cargo	Encargado	Área o División
Gerente General	Sra. Judith Vásquez	Ejecutivo
Jefe Supervisor	Mgs. Ángel Caiza	Ejecutivo
Jefe Financiero	Ing. Silvana Vásquez	Administrativo
Auxiliar Contable	Ing. Alex Vásquez	Administrativo
Recepcionista	Ing. Fernanda Caiza	Administrativo
Diseñador	Ing. Zuleima Cuji	Operativo
	Ing. Luis Montesdeoca	Operativo
Operario Offset	Sr. Byron Ramos	Operativo
Operador de máquina	Sr. Gustavo Almache	Operativo
Trabajador en general	Sr. Byron Delgado	Operativo
	Sr. Cristian Vásquez	Operativo
	Sr. Edgar Amoroso	Operativo

A nivel administrativo y operativo la mayor parte del personal posee un perfil profesional de tercer nivel, mientras que el personal de producción de la planta cuenta con varios años de experiencia debida del caso para ejercer adecuadamente sus funciones, lo que evidencia que las operaciones en cada área de la empresa son de alto desempeño.

Editext Industria Gráfica tiene como actividad principal la elaboración pedagógica y diseño de los módulos de estudio de todos los tipos de licencia autorizados en el Ecuador para los Choferes Profesionales de las escuelas de conducción del país, y demás productos y servicios de papelería. En un recorrido por las instalaciones de la empresa se evidenció que el ambiente donde laboran los trabajadores es acogedor y cuenta con todas las seguridades del caso; en cuanto a la tecnología empleada, se cuenta con maquinaria y equipos de última tecnología; así mismo la materia prima es de buena calidad y se mantiene en espacios destinados para su adecuada organización.

En cuanto a la base legal la empresa es una Sociedad Civil y Mercantil constituida ante el SRI, se rige además a la Ley de Régimen Tributario Interno, Ley de Seguridad Social, Código de Trabajo, Código Tributario, NEC, Reglamentos, estatutos y demás disposiciones generales emitidos por la empresa.

Finalmente, juntamente con la Sra. Gerenta se coordinó los parámetros necesarios para el desarrollo de la Auditoría de Calidad.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ENTREVISTA AL GERENTE PROPIETARIO

Entrevistado: Sra. Judith Vásquez

Cargo: Gerente – Propietaria "Editext"

Hora: 09:00 am.

Objetivo: Obtener información respecto al cumplimiento de las operaciones que realiza la empresa "Editext Industria Gráfica" en términos de Calidad según la Norma ISO 9001:2015.

PREGUNTA 1: ¿Conoce usted la actividad principal de la empresa?

Claro que sí conozco la actividad principal de mi empresa.

PREGUNTA 2: ¿Cuál es?

La principal actividad es la elaboración de textos educativos, elaboramos los módulos de estudio para choferes profesionales de topo tipo de licencia.

PREGUNTA 3: ¿Qué departamentos tiene la empresa?

La empresa cuenta con cuatro departamentos, que son: Contabilidad, Diseño, Producción y Secretaría.

PREGUNTA 4: ¿Cuántos trabajadores se encuentran laborando en el área de Operación?

Actualmente en el área de Operación se encuentran laborando siete personas.

PREGUNTA 5: ¿Qué tipo de comunicación se maneja en el área de operación?

Se maneja la comunicación verbal y no verbal, en las distintas circunstancias de labor, se procura siempre tener una comunicación directa con el trabajador.

PREGUNTA 6: ¿Los materiales que requiere para su función los cuenta a tiempo?

Claro que sí, se procura siempre contar con todos los materiales necesarios para realizar nuestras funciones, de igual manera de suplementar al personal con todo el material.

PREGUNTA 7: ¿Sabe usted si la empresa cuenta con una planificación estratégica?

Sí, contamos con una planificación estratégica.

PREGUNTA 8: ¿Del 1-3 indique que tanto cumple los objetivos la empresa? (1: Cumple; 2: Cumple Parcial; 3: No cumple)

Dos, la empresa cumple parcialmente con los objetivos planteados, puesto que por diversas circunstancias no se han podido cumplir en su totalidad.

PREGUNTA 9: ¿Del 1-3 indique que tanto la empresa cumple con las expectativas del cliente? (1: Cumple; 2: Cumple Parcial; 3: No cumple)

Uno, la empresa procura siempre cumplir con las expectativas y requerimientos del cliente, muestra de ello es la fidelidad de nuestros clientes.

PREGUNTA 10: ¿Cuál considera usted que sea el principal riesgo de sus actividades de operación?

Considero que el mayor riesgo que se podría presentar es el de la producción defectuosa puesto que tendría una repercusión directa con la satisfacción del cliente y por ende además un costo adicional para la empresa para reestablecer el defecto.

PREGUNTA 11: ¿Se ha realizado programas para detectar las deficiencias en las operaciones de la empresa?

Sí se ha realizado programas para detectar deficiencias en las operaciones y se ha procurado inmediatamente dar solución a tal problema.

PREGUNTA 12: ¿Que aspecto considera usted que genere insatisfacción en el cliente? (elaboración de libros)

Considero que además del incumplimiento de requerimientos en la elaboración de libros podría ser también el retraso en las entregas, puesto que se entrega una fecha establecida al cliente y sea el caso que se fallare, pues causaría una desilusión en el cliente.

PREGUNTA 13: ¿La empresa cuenta con Auditorías de Calidad realizadas anteriormente?

No, nunca se han realizado Auditorías de Calidad.

PREGUNTA 14: ¿Los procesos que se desarrollan en el área de operación, responden a una planificación establecida?

Sí, todas las actividades desarrolladas son fruto de una planificación establecida.

PREGUNTA 15: ¿Qué tipo de control se realiza para el área de operación?

El control que mayor se realiza es el Control de Producción y el Control de Calidad, puesto que van de la mano para obtener un producto de calidad que cumpla con las expectativas del cliente.

PREGUNTA 16: ¿Del 1-3 indique el nivel de cumplimiento de las siguientes características de calidad? (a) Durabilidad b) Rendimiento c) Estética d) Conformidad) (1: Cumple; 2: Cumple Parcial; 3: No cumple)

Uno, el producto cumple con todas las características de calidad.

PREGUNTA 17: ¿Del 1-3 que tan frecuente se realizan los diseños de los productos?

(1: Muy frecuente; 2: frecuente; 3: Poco frecuente)

Uno, los diseños de los productos se realizan muy frecuentemente en base a los pedidos del cliente.

PREGUNTA 18: ¿El aprovisionamiento del área de operación depende de:?

El aprovisionamiento se da cuando los suministros disminuyen para la correcta distribución y fabricación de los productos.

PREGUNTA 19: ¿La empresa realiza procesos de selección y evaluación a los proveedores?

Sí claro, seleccionamos muy bien a nuestros proveedores.

PREGUNTA 20: ¿Cuál es la capacidad instalada de la empresa?

La capacidad instalada es del 100%

PREGUNTA 21: ¿Cuál es la capacidad utilizada de la empresa?

La capacidad utilizada varía es del 50%.

PREGUNTA 22: ¿La capacidad instalada es adecuada para la producción de los productos?

Totalmente, puesto que se ha implementado maquinaria para evitar posibles colapsos en la producción.

PREGUNTA 23: ¿De qué manera son almacenados los productos terminados?

Son almacenados por medio de ordenes de trabajo.

PREGUNTA 24: ¿Se controla los productos entregados al cliente?

Claro que sí, siempre se controla que el producto cumpla los requerimientos del cliente y este sea de calidad.

PREGUNTA 25: ¿Se implementan controles para detectar deficiencias en los productos?

Sí, se realizan controles para detectar deficiencias en los productos.

PREGUNTA 26: ¿Qué tipos de controles se implementan?

Se implementan controles preventivos y correctivos que den solución a los problemas.

ANÁLISIS

El Gerente propietario identifica con claridad la situación actual por la que se encuentra la empresa; considera ser muy necesario la realización de una Auditoría de Calidad puesto que, si bien se realizan las actividades para cumplir con los objetivos establecidos acerca de la calidad de los productos, estos no garantizan que se estén cumpliendo a cabalidad con los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ENCUESTA

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas realizadas al personal de la empresa "Editext Industria Gráfica", permite recopilar información que evidencia las falencias ocurridas en el desarrollo de los niveles operativos.

OBJETIVO: Obtener información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, criterio 8 "Operación" que aplica la empresa Editext Industria Gráfica.

PREGUNTA 1: ¿Conoce usted la actividad principal de la empresa?

Tabla 8-2: Conocimiento de la Actividad Principal

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

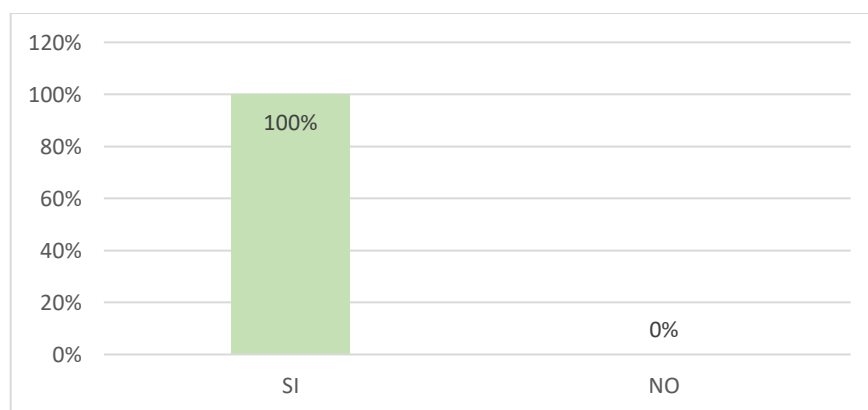


Gráfico 3-2: Conocimiento de la Actividad Principal

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

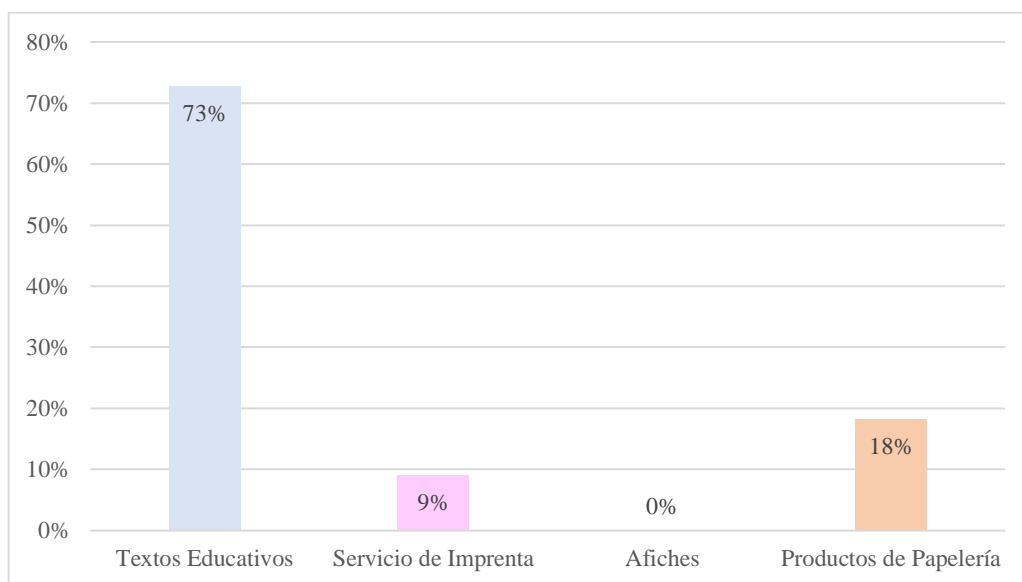
El 100% de los informantes identifica con claridad la actividad principal de la empresa.

PREGUNTA 2: ¿Cuál es?**Tabla 9-2:** Actividad Principal

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Textos Educativos	8	73%
Servicio de Imprenta	1	9%
Afiches	0	0%
Productos de Papelería	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 4-2:** Actividad Principal

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

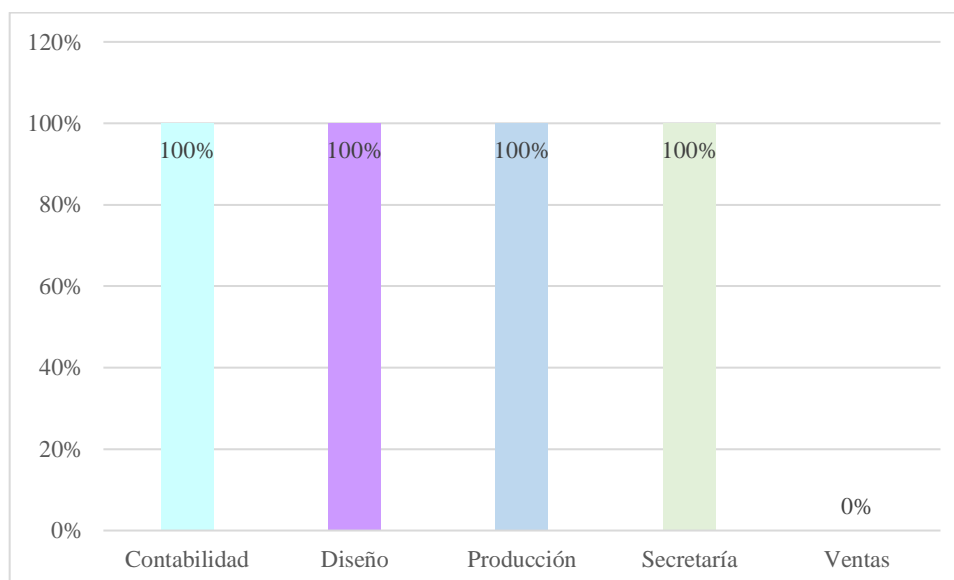
El 73% de los informantes, menciona que la actividad principal es la elaboración de textos educativos, mientras que para el 18% son los productos de papelería y el 9% manifiesta que es el servicio de imprenta.

PREGUNTA 3: ¿Qué departamentos tiene la empresa?**Tabla 10-2:** Departamentos

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Contabilidad	11	100%
Diseño	11	100%
Producción	11	100%
Secretaría	11	100%
Ventas	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 5-2:** Departamentos

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

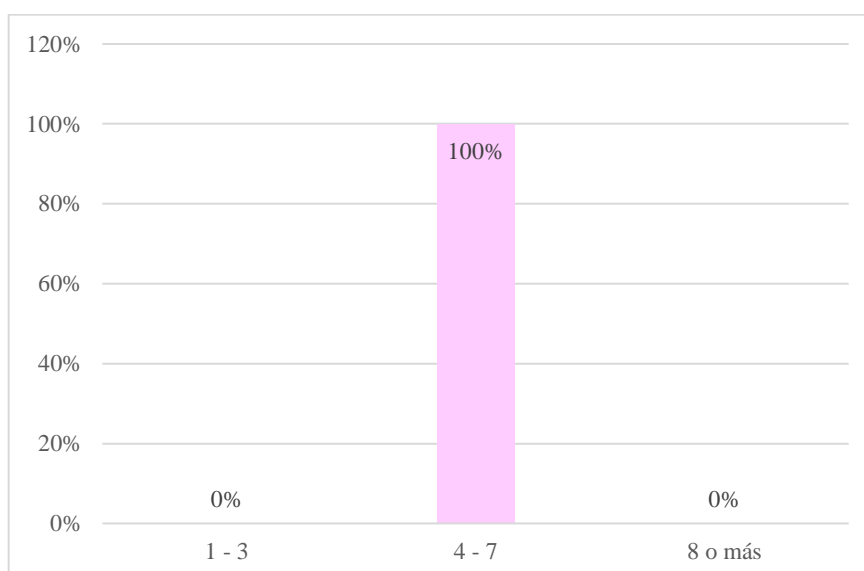
El 100% de los informantes identifica con claridad los cuatro departamentos que posee la empresa.

PREGUNTA 4: ¿Cuántos trabajadores se encuentran laborando en el área de operación?**Tabla 11-2:** Trabajadores en el área de operación

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
1 - 3	0	0%
4 - 7	11	100%
8 o más	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 6-2:** Trabajadores en el área de operación

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

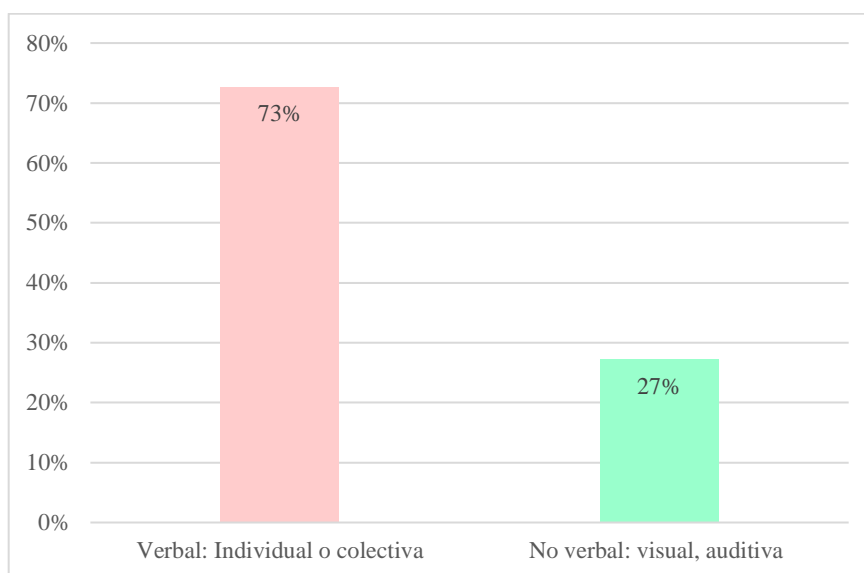
El 100% de los informantes menciona que existen siete trabajadores en el área de Operación.

PREGUNTA 5: ¿Qué tipo de comunicación se maneja en el área de operación?**Tabla 12-2:** Comunicación en el área de operación

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Verbal: Individual o colectiva	8	73%
No verbal: visual, auditiva	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 7-2:** Comunicación en el área de operación

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

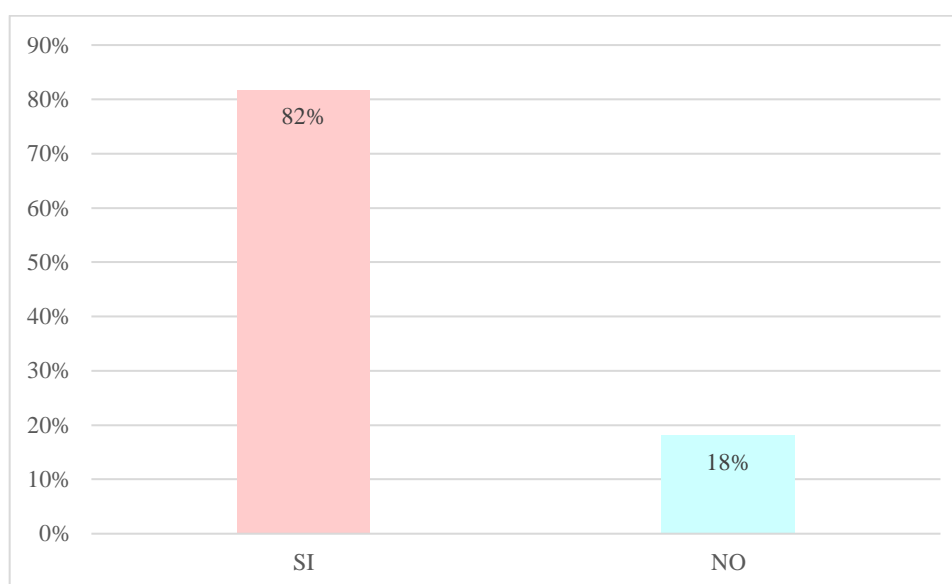
El 73% de los informantes manifiesta que la comunicación en el área de operación es verbal, mientras que el 27% manifiesta existir una comunicación no verbal.

PREGUNTA 6: ¿Los materiales que requiere para su función los cuenta a tiempo?**Tabla 13-2:** Manual de Calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 8-2:** Manual de Calidad

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

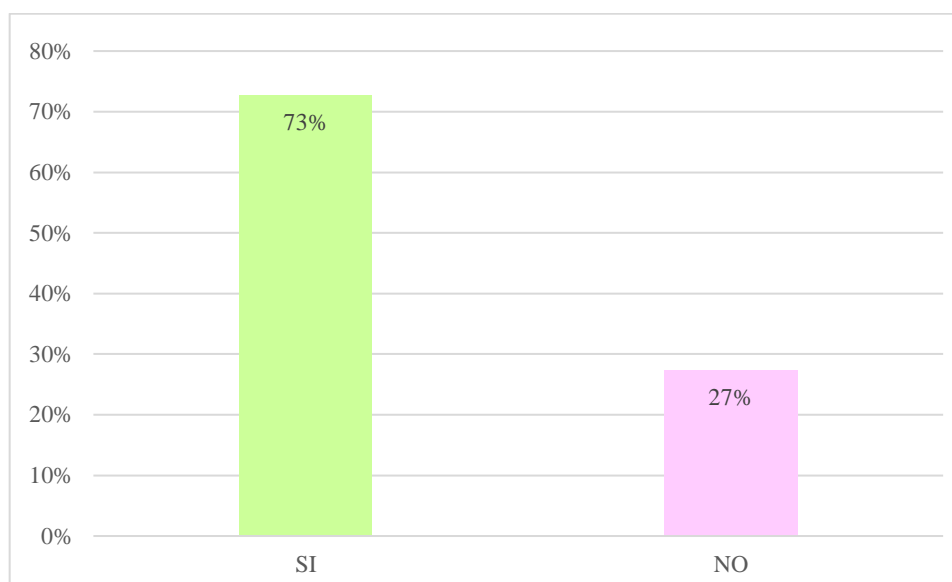
El 82% de los informantes manifiesta que cuentan con los materiales requeridos para su función a tiempo, mientras que el 18% dice que no.

PREGUNTA 7: ¿Sabe usted si la empresa cuenta con una planificación estratégica?**Tabla 14-2:** Planificación Estratégica

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 9-2:** Planificación Estratégica

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

El 73% de los informantes menciona que la empresa cuenta con una planificación estratégica, mientras que el 27% manifiesta que no.

PREGUNTA 8: ¿Del 1-3 indique que tanto cumple los objetivos la empresa? (1: Cumple; 2: Cumple Parcial; 3: No cumple)

Tabla 15-2: Cumplimiento de Objetivos

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
1: CUMPLE	9	82%
2: CUMPLE PARCIAL	2	18%
3: NO CUMPLE	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

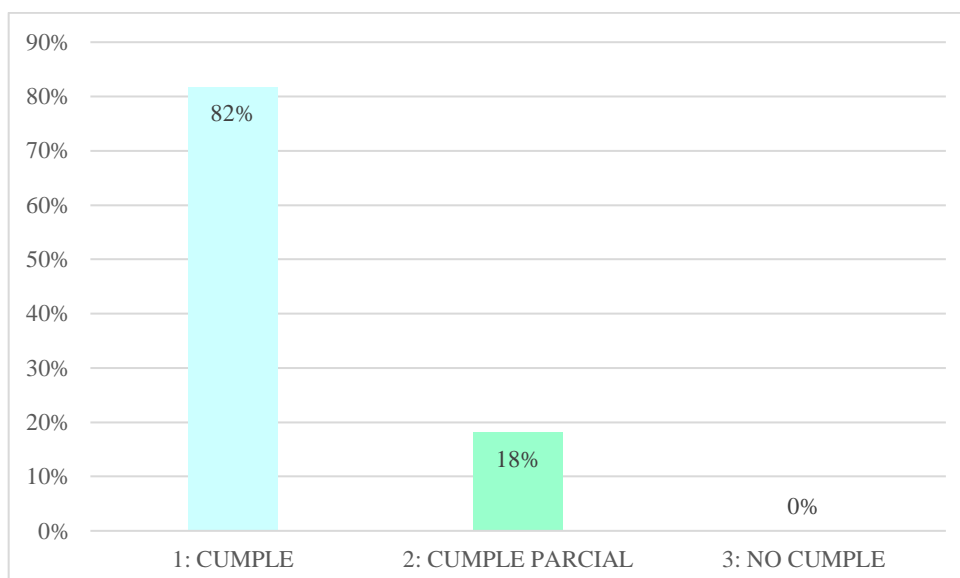


Gráfico 10-2: Cumplimiento de Objetivos

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

Del 100% de informantes, el 82% manifiesta que se cumplen con los objetivos, mientras que el 18% menciona que se cumplen parcialmente.

PREGUNTA 9: ¿Del 1-3 indique que tanto la empresa cumple con las expectativas del cliente? (1: Cumple; 2: Cumple Parcial; 3: No cumple)

Tabla 16-2: Cumplimiento de expectativas del cliente

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
1: CUMPLE	11	100%
2: CUMPLE PARCIAL	0	0%
3: NO CUMPLE	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

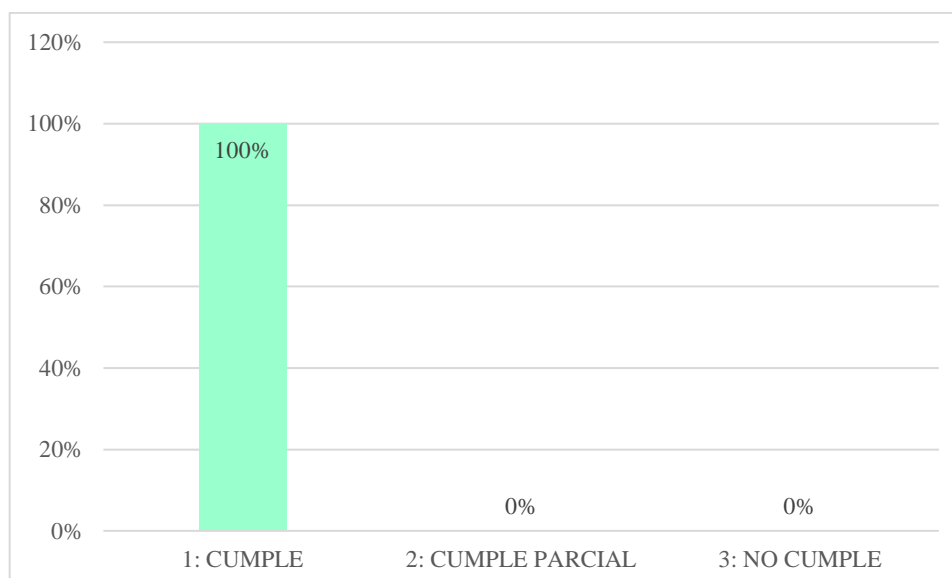


Gráfico 11-2: Cumplimiento de expectativas del cliente

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

El 100% de los informantes manifiesta que la empresa cumple con las expectativas del cliente.

PREGUNTA 10: ¿Cuál considera usted que sea el principal riesgo de sus actividades de operación?

Tabla 17-2: Principal riesgo en las actividades de operación

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Insatisfacción del Cliente	2	18%
Maquinaria Obsoleta	0	0%
Producción defectuosa	3	27%
Retraso en los pedidos	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

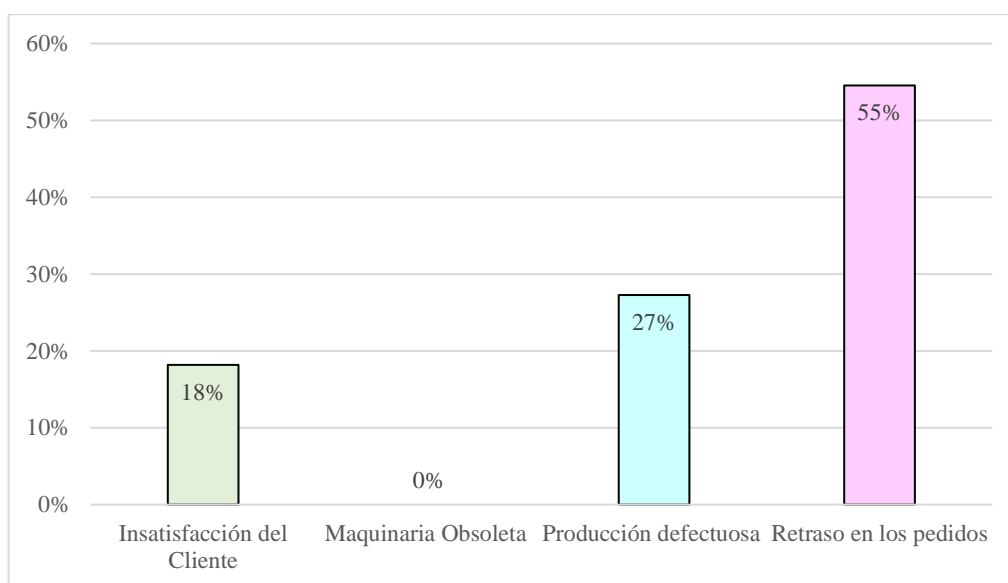


Gráfico 12-2: Principal riesgo en las actividades de operación

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

Del 100% de informantes, el 55% menciona que el mayor riesgo puede ser el retraso en los pedidos, el 27% manifiesta que es la producción defectuosa y el 18% menciona que es la insatisfacción del cliente.

PREGUNTA 11: ¿Se ha realizado programas para detectar las deficiencias en las operaciones de la empresa?

Tabla 18-2: Programas de detección de deficiencias

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

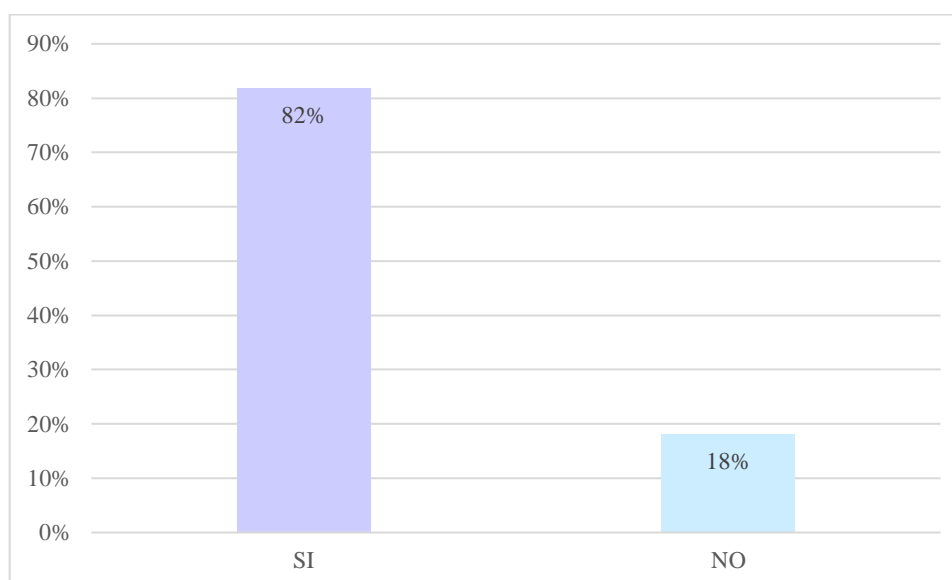


Gráfico 13-2: Programas de detección de deficiencias

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

Del 100% de informantes, el 82% manifiesta que se han realizado programas para detectar deficiencias en las operaciones, mientras que el 18% menciona que no.

**PREGUNTA 12: ¿Que aspecto considera usted que genere insatisfacción en el cliente?
(elaboración de libros)**

Tabla 19-2: Insatisfacción del cliente

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Producto defectuoso	2	18%
Problemas en el contenido	2	18%
Incumplimiento de requerimientos	5	45%
Retraso en las entregas	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

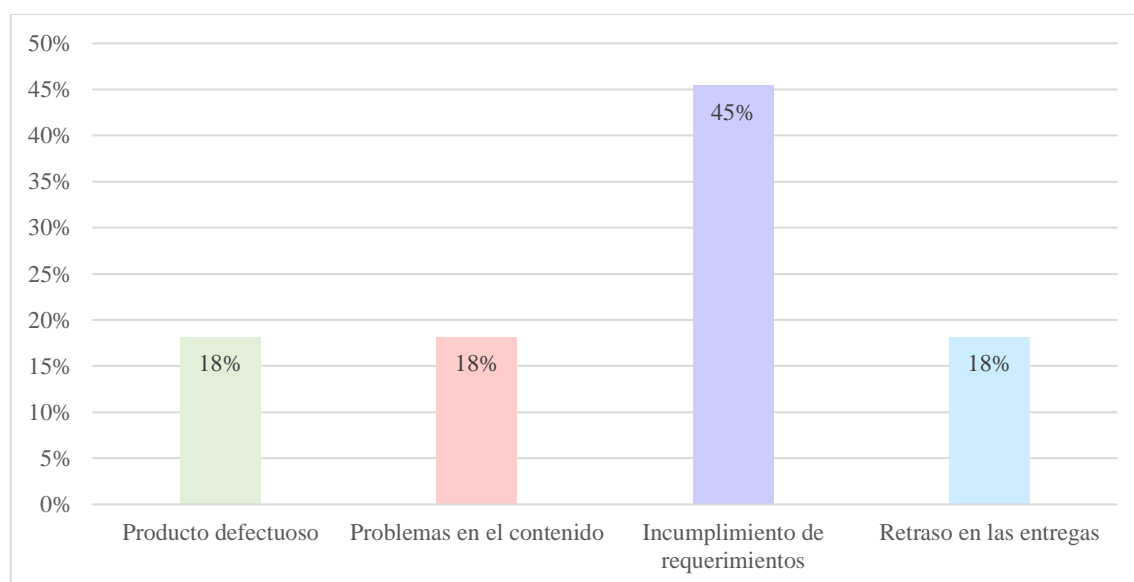


Gráfico 14-2: Insatisfacción del cliente

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

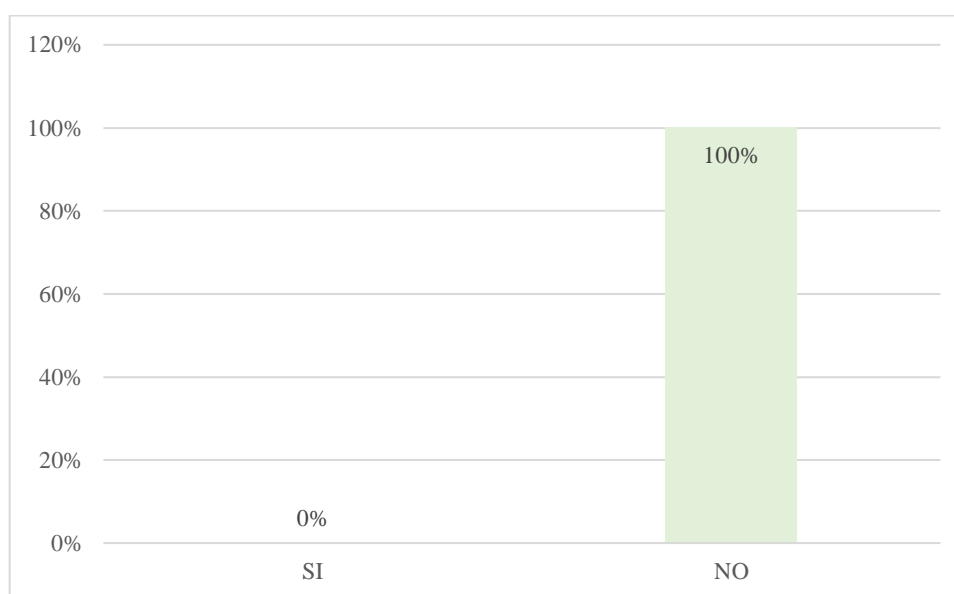
El 45% de los informantes manifiesta que el aspecto que genera mayor insatisfacción en el cliente es el incumplimiento de requerimientos, mientras que para el 18% es el producto defectuoso, el otro 18% los problemas en el contenido y para el otro 18% el retraso en las entregas.

PREGUNTA 13: ¿La empresa cuenta con Auditorías de Calidad realizadas anteriormente?**Tabla 20-2:** Auditorías de Calidad anteriores

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	11	100%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 15-2:** Auditorías de Calidad anteriores

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

El 100% de informantes identifica con claridad que no se han realizado anteriormente Auditorías de Calidad.

PREGUNTA 14: ¿Los procesos que se desarrollan en el área de operación, responden a una planificación establecida?

Tabla 21-2: Planificación establecida

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

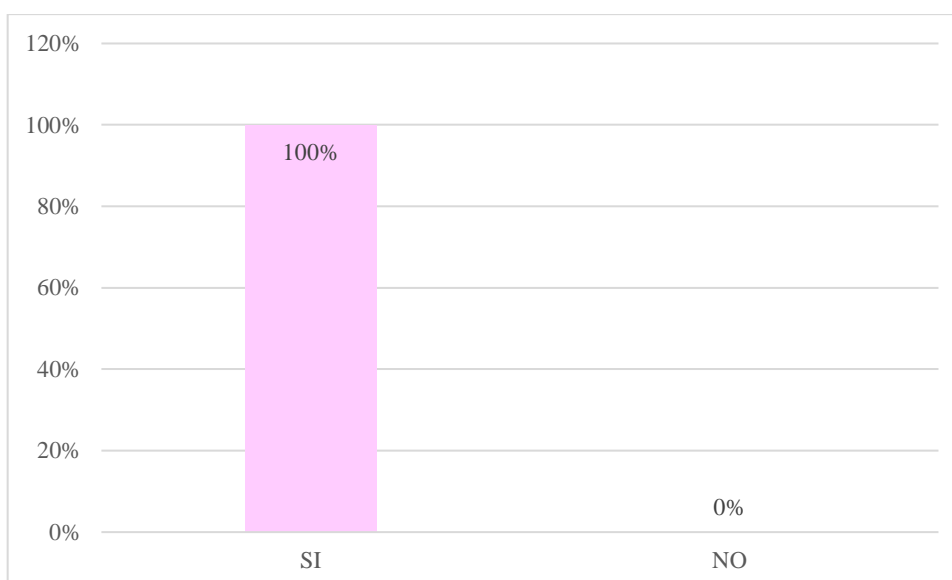


Gráfico 16-2: Planificación establecida

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

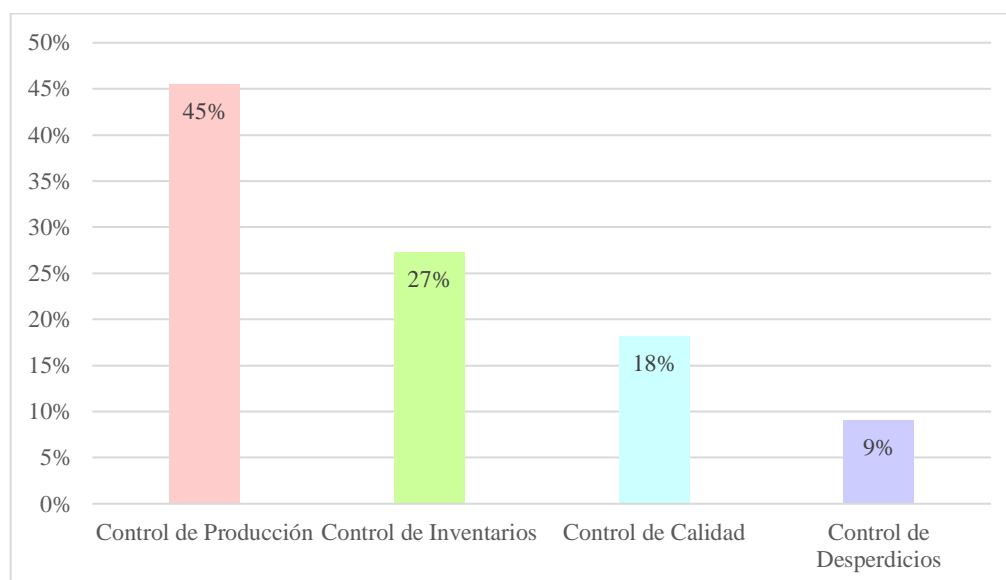
El 100% de informantes manifiesta que las actividades realizadas en el área de operación responden a una planificación establecida.

PREGUNTA 15: ¿Qué tipo de control se realiza para el área de operación?**Tabla 22-2:** Tipos de Control

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Control de Producción	5	45%
Control de Inventarios	3	27%
Control de Calidad	2	18%
Control de Desperdicios	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 17-2:** Tipos de Control

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

Del 100% de informantes, el 45% menciona que se realiza un control de producción, el 27% un control de inventarios, el 18% un control de calidad, mientras que el 9% menciona que se realiza un control de desperdicios.

PREGUNTA 16: ¿Del 1-3 indique el nivel de cumplimiento de las siguientes características de calidad? (a) Durabilidad b) Rendimiento c) Estética d) Conformidad) (1: Cumple; 2: Cumple Parcial; 3: No cumple)

Tabla 23-2: Cumplimiento de características de Calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
1: CUMPLE	9	82%
2: CUMPLE PARCIAL	2	18%
3: NO CUMPLE	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

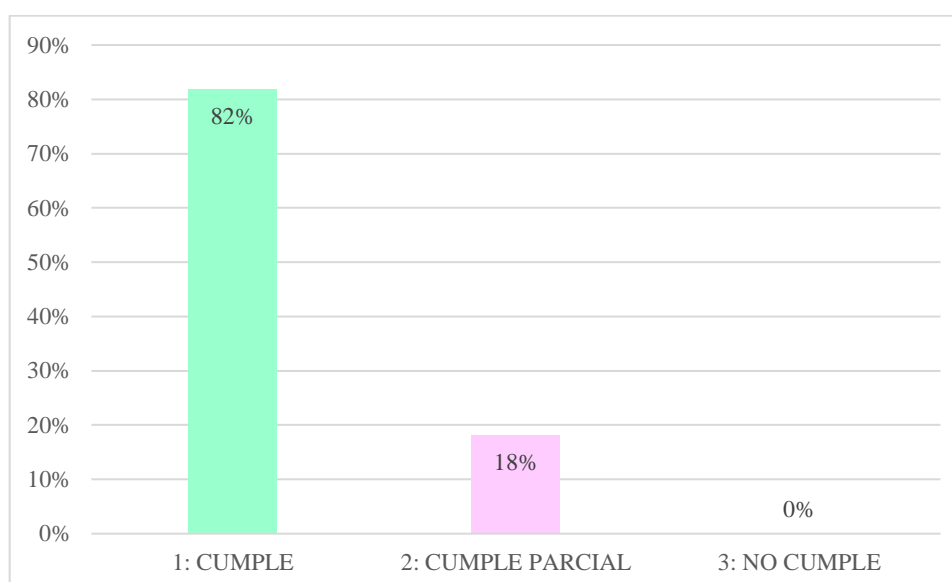


Gráfico 18-2: Cumplimiento de características de Calidad

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

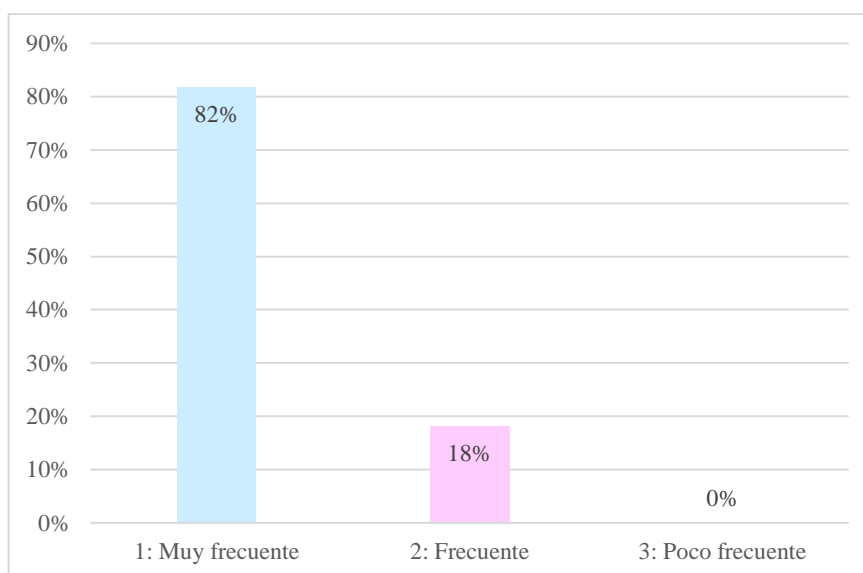
Del 100% de informantes, el 82% manifiesta que se cumple con las características de calidad, mientras que el 18 % manifiesta que se cumple parcialmente.

PREGUNTA 17: ¿Del 1-3 que tan frecuente se realizan los diseños de los productos?**(1: Muy frecuente; 2: frecuente; 3: Poco frecuente)****Tabla 24-2:** Diseño de Productos

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
1: Muy frecuente	9	82%
2: Frecuente	2	18%
3: Poco frecuente	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 19-2:** Diseño de Productos

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

El 82% de los informantes menciona que se realizan muy frecuentemente los diseños de los productos, mientras que el 18% manifiesta que se realizan de manera frecuente.

PREGUNTA 18: ¿El aprovisionamiento del área de operación depende de: ?

(a) Suministro, fabricación y distribución; b) Compras, capacitación y distribución; c) Ventas, especialización y distribución)

Tabla 25-2: Aprovisionamiento del área de operación

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
a) Suministro, fabricación y distribución	11	100%
b) Compras, capacitación y distribución	0	0%
c) Ventas, especialización y distribución	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

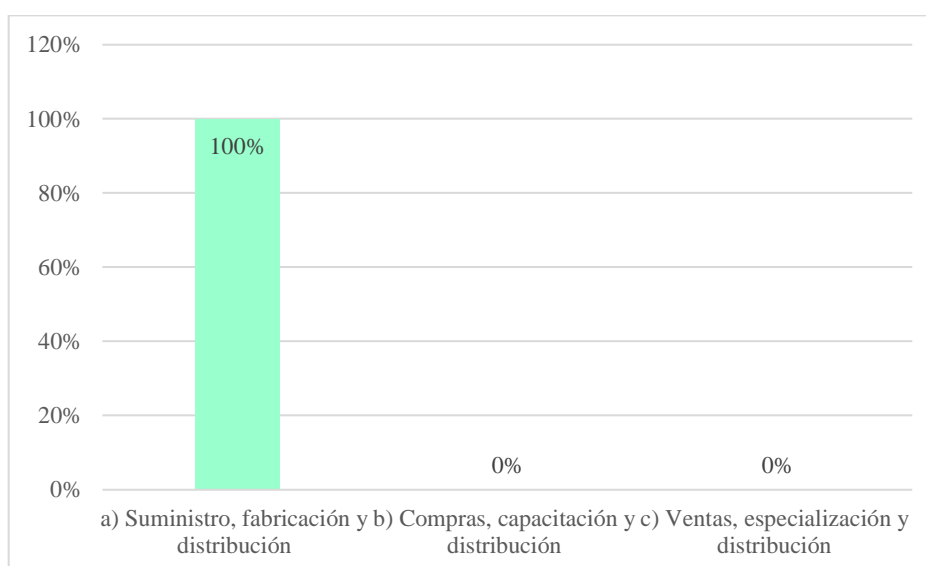


Gráfico 20-2: Aprovisionamiento del área de operación

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

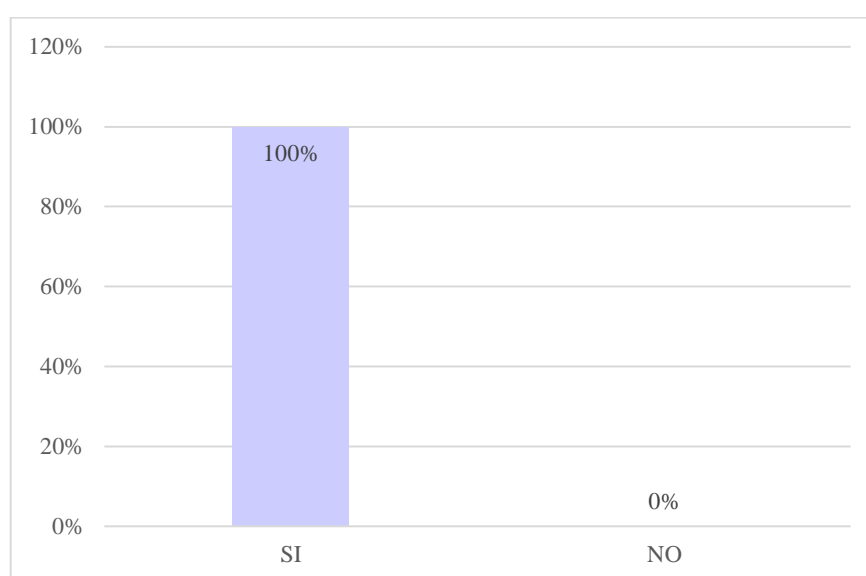
El 100% de informantes identifica con claridad que el aprovisionamiento en el área de operación depende del suministro, fabricación y distribución.

PREGUNTA 19: ¿La empresa realiza procesos de selección y evaluación a los proveedores?**Tabla 26-2:** Selección y evaluación a proveedores

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 21-2:** Selección y evaluación a proveedores

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

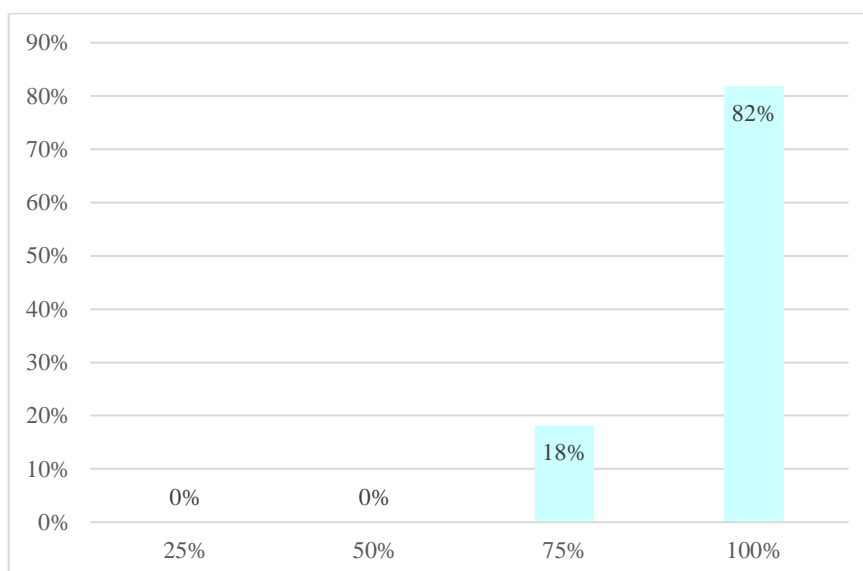
El 100% de informantes menciona que la empresa realiza procesos de selección y evaluación a proveedores.

PREGUNTA 20: ¿Cuál es la capacidad instalada de la empresa?**Tabla 27-2:** Capacidad instalada

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
25%	0	0%
50%	0	0%
75%	2	18%
100%	9	82%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 22-2:** Capacidad instalada

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

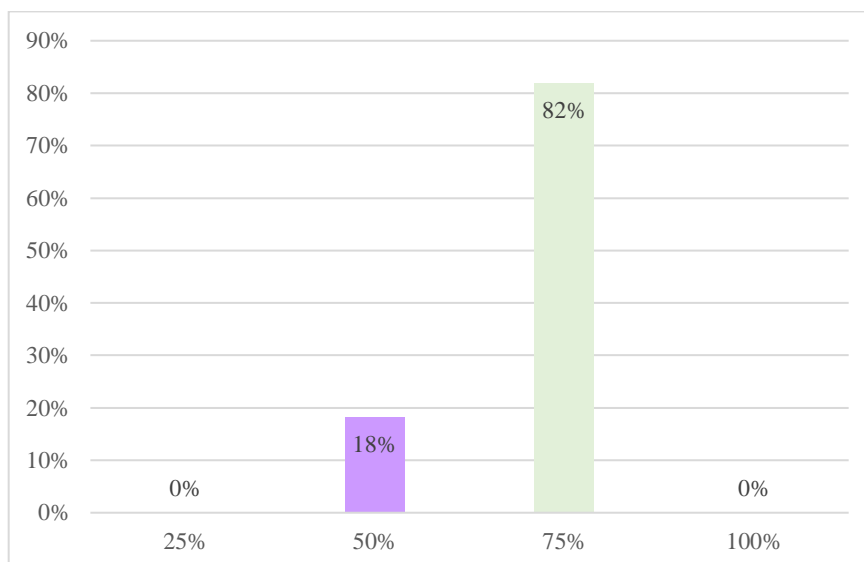
Del 100% de informantes, el 82% menciona que la capacidad instalada es del 100%, mientras que el 18% manifiesta que es del 75%.

PREGUNTA 21: ¿Cuál es la capacidad utilizada de la empresa?**Tabla 28-2:** Capacidad utilizada

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
25%	0	0%
50%	2	18%
75%	9	82%
100%	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 23-2:** Capacidad utilizada

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

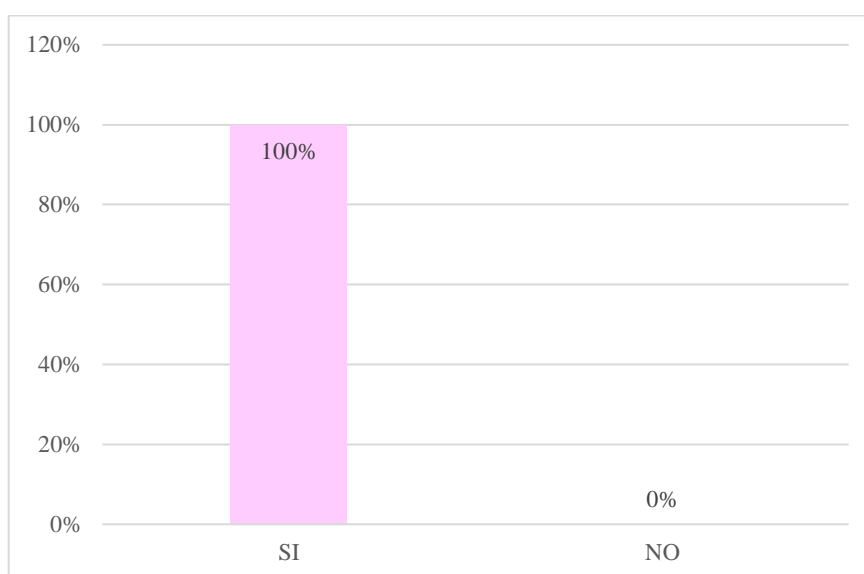
El 82% de informantes, menciona que la capacidad utilizada es del 75%, mientras que el 18% menciona que se utiliza el 50%.

PREGUNTA 22: ¿La capacidad instalada es adecuada para la producción de los productos?**Tabla 29-2:** Capacidad instalada adecuada

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 24-2:** Capacidad instalada adecuada

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

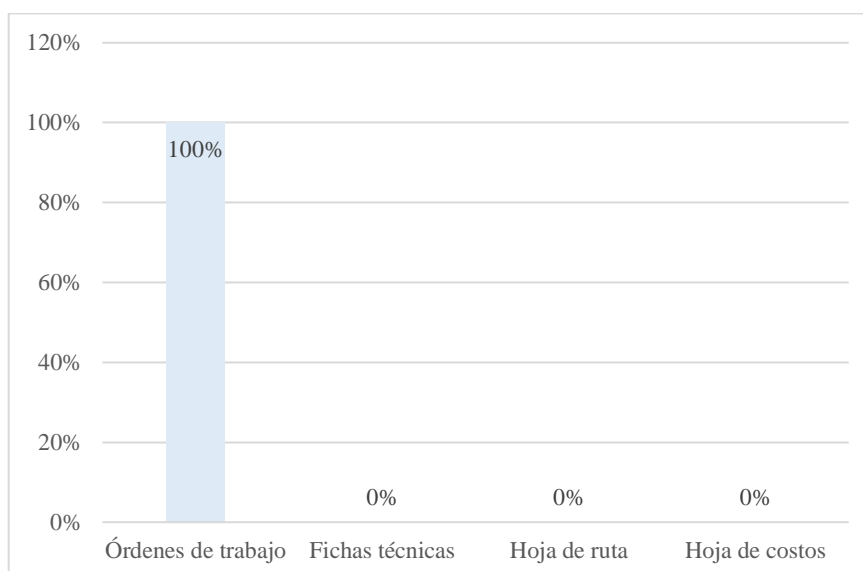
El 100% de los informantes concuerda que la capacidad instalada por la empresa es la adecuada para la producción de productos.

PREGUNTA 23: ¿De qué manera son almacenados los productos terminados?**Tabla 30-2:** Almacenamiento de productos terminados

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Órdenes de trabajo	11	100%
Fichas técnicas	0	0%
Hoja de ruta	0	0%
Hoja de costos	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 25-2:** Almacenamiento de productos terminados

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

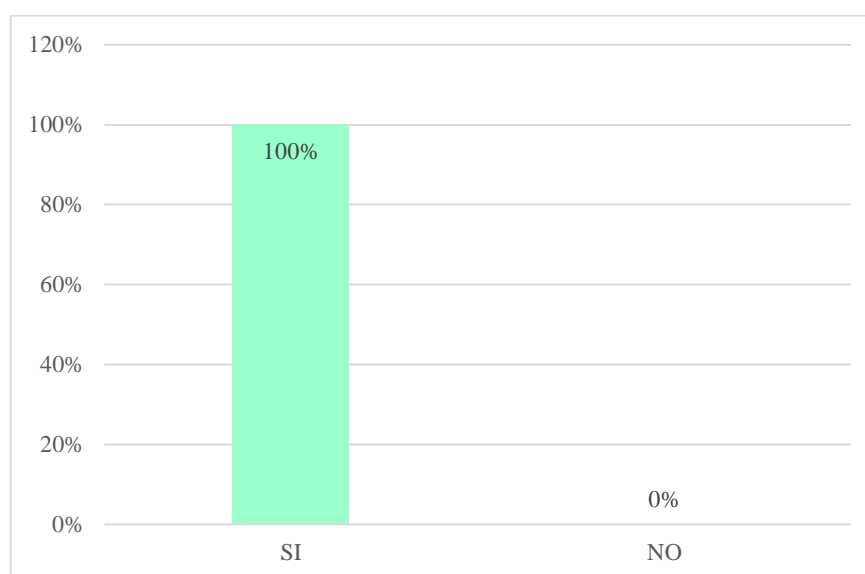
El 100% de informantes menciona con claridad que los productos terminados son almacenados por medio de órdenes de trabajo.

PREGUNTA 24: ¿Se controla los productos entregados al cliente?**Tabla 31-2:** Control productos terminados

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 26-2:** Control productos terminados

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

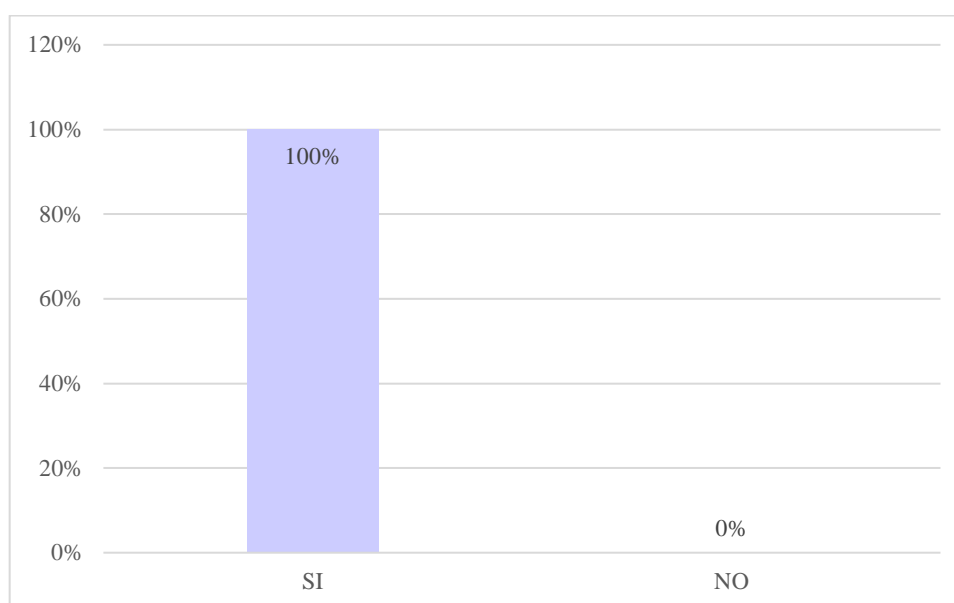
El 100% de informantes menciona que se controla los productos a ser entregados al cliente.

PREGUNTA 25: ¿Se implementan controles para detectar deficiencias en los productos?**Tabla 32-2:** Control de deficiencias en productos

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 27-2:** Control de deficiencias en productos

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

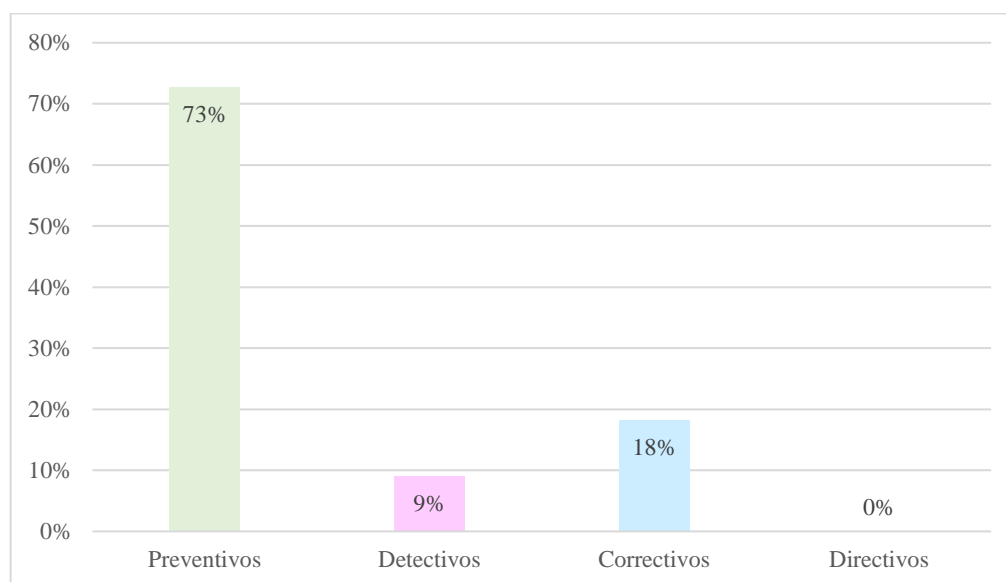
El 100% de los informantes manifiesta que si se implementan controles para detectar deficiencias en los productos.

PREGUNTA 26: ¿Qué tipos de controles se implementan?**Tabla 33-2:** Controles implementados

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Preventivos	8	73%
Detectivos	1	9%
Correctivos	2	18%
Directivos	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

**Gráfico 28-2:** Controles implementados

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

El 73% de los informantes manifiestan que se implementan controles preventivos, el 18% controles correctivos y el 9% controles Detectivos.

ASUNTO: SOLICITUD DE INFORMACIÓN
DIRIGIDO A: EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA
OFICIO N° 04-2021

Riobamba, 02 de febrero de 2021

Sres.

EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA

Presente. –

Con un cordial saludo me dirijo a ustedes para comunicarles que procediendo con el desarrollo de la Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8 "Operación", normas ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019; me permito solicitar a quien corresponda facilite la documentación que a continuación se detalla:

- Organigrama Estructural.
- Mapa del manual de procesos.
- Manual de Calidad (registros y documentos).
- Planes de calidad.
- Manual de funciones.
- Perfiles de puestos de trabajo.
- Planes de acción
- Planificación de informes de las actividades realizadas por el personal
- Actas de reuniones
- Informes de desempeño
- Documento de quejas y sugerencias del personal

Por la atención que se brinde a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente.



Srta. Jhoselin Caiza

TESISTA

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

AUDITORÍA DE CALIDAD CON APLICACIÓN DEL CRITERIO 8 "OPERACIÓN", NORMAS ISO 9001:2015 A LA EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA", DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.

1. Antecedentes

La empresa "Editext Industria Gráfica", no ha realizado anteriormente una Auditoría de Calidad a los procesos operativos de la empresa, es por ello que será la primera vez que se efectuará, por tal motivo se realizará un examen minucioso en base al criterio 8. "Operación" de la Norma ISO 9001:2015.

2. Motivo de la Auditoría

La realización de una Auditoría de Calidad a la empresa "Editext Industria Gráfica" tiene el propósito de evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el criterio 8 "Operación" de la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de determinar las no conformidades y operaciones críticas desarrolladas, para emitir una opinión sobre las posibles prevenciones o soluciones correctivas para la mejora continua de las operaciones de la empresa.

3. Objetivo de la Auditoría

3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, en base a las Normas ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019; mediante las diferentes fases del proceso de Auditoría, tendientes a la determinación del informe de Auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

3.2 Objetivos Específicos

- Construir el Marco Teórico como base científica para el desarrollo de la investigación.
- Elaborar la planificación preliminar y específica de la Auditoría de Calidad mediante la recolección de información histórica de la empresa, aplicando técnicas y procedimientos de Auditoría, con el fin de obtener información que contribuya a la planeación de esta.
- Ejecutar la Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, mediante la aplicación de las Normas ISO 9001:2015 y criterios de Auditoría para la evaluación del desarrollo de los niveles operativos.
- Elaborar el informe final de Auditoría, mediante la recolección de evidencia relevante, suficiente y competente para emitir un informe veraz que refleje la situación real de la empresa y contribuya a la oportuna toma de decisiones.

4. Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Calidad comprende la evaluación y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el criterio 8 "Operación" de la norma ISO 9001:2015, del período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

5. Personal Encargado

Tabla 34-2: Personal Encargado

CARGO	NOMBRE
Supervisor	Dra. Rocío Samaniego
Jefe de Equipo	Ing. Alexandra Procel
Tesista	Jhoselin Caiza

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

6. Actividades Principales

- Textos Educativos – Manuales de estudio para Conductores Profesionales.
- Servicios de Imprenta
- Productos de Papelería
- Plataformas Virtuales

7. Puntos de interés para el examen

Con base a los requerimientos de la empresa, se ha establecido a evaluar los requisitos contemplados en el componente 8. "Operación" de la Norma ISO 9001:2015.

8. Tiempo asignado

El plazo estimado para efectuar el trabajo de Auditoría es de 20 días laborales.

9. Metodología de Trabajo

La presente Auditoría se llevará a cabo de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, requisitos contemplados en el criterio 8 "Operación" de la norma ISO 9001:2015, de igual manera la información requerida se obtendrá mediante la observación directa, entrevistas y encuestas, necesarios para la ejecución del trabajo de Auditoría.

10. Resultados del examen

Al finalizar el proceso de Auditoría de Calidad, se presentará:

- Informe del Sistema de Gestión de Gestión de la Calidad.
- Informe con recomendaciones y conclusiones.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

EVALUACIÓN DE LA MATRIZ FODA

Tabla 35-2: Evaluación de la matriz FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1.	Materia prima de calidad.	O1.	Mercado en constante crecimiento.
F2.	Maquinaria con tecnología de punta.	O2.	Capacidad de endeudamiento con instituciones bancarias.
F3.	Equipo de trabajo con amplia destreza y experiencia.	O3.	Proveedores con productos de calidad.
F4.	Infraestructura adecuada para las operaciones.	O4.	Desarrollo de nuevas tecnologías y canales de venta.
F5.	Ambiente laboral adecuado.	O5.	Buenas relaciones con escuelas de Choferes Profesionales del país.
F6.	Posee un producto único diferenciador.	O6.	Lealtad del cliente.
F7.	Cobertura Nacional		
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1.	Falta de publicidad.	A1.	Nuevas tecnologías de educación.
D2.	Insuficiente control de inventarios.	A2.	Posible aparición de nuevos competidores.
D3.	Deficiencia en la comunicación.	A3.	Exceso de competencia en el mercado de imprentas.
D4.	Carencia de evaluaciones de cumplimiento de políticas de calidad.	A4.	Actualización de leyes de tránsito.
D5.	Falta de capacitaciones al personal que fomenten creatividad en los diseños.		

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MC/FO_{1/1}

MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

F/O		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	TOTAL
		Materia prima de calidad.	Maquinaria con tecnología de punta.	Equipo de trabajo con amplia destreza y experiencia.	Infraestructura adecuada para las operaciones.	Ambiente laboral adecuado.	Posee un producto único diferenciador.	Cobertura Nacional	
O1	Mercado en constante crecimiento.	5	5	5	3	1	5	5	29
O2	Capacidad de endeudamiento con instituciones bancarias.	1	1	3	3	1	5	5	19
O3	Proveedores con productos de calidad.	5	5	1	1	1	1	3	17
O4	Desarrollo de nuevas tecnologías y canales de venta.	3	3	5	1	3	5	5	25
O5	Buenas relaciones con escuelas de Choferes Profesionales del país.	5	3	5	1	1	5	5	25
O6	Lealtad del cliente.	5	3	5	1	1	5	3	23
TOTAL		24	20	24	10	8	26	26	Σ 138

- Si la relación es directa entre F y O = 5
- Si la relación es media entre F y O = 3
- Si no hay relación entre F y O = 1

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MC/DA_{1/1}

MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

D/A		D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
		Falta de publicidad.	Insuficiente control de inventarios.	Deficiencia en la comunicación.	Carencia de evaluaciones de cumplimiento de políticas de calidad.	Falta de capacitaciones al personal que fomenten creatividad en los diseños.	
A1	Nuevas tecnologías de educación.	3	1	1	1	3	9
A2	Posible aparición de nuevos competidores.	1	1	1	3	3	9
A3	Exceso de competencia en el mercado de imprentas.	3	1	1	1	3	9
A4	Actualización de leyes de tránsito.	1	1	3	3	3	11
TOTAL		8	4	6	8	12	Σ 38

- Si la relación es directa entre F y O = 5
- Si la relación es media entre F y O = 3
- Si no hay relación entre F y O = 1

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MATRIZ DE PRIORIDADES

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	FORTALEZAS
26	F6	Posee un producto único diferenciador.
26	F7	Cobertura Nacional
24	F1	Materia prima de calidad.
24	F3	Equipo de trabajo con amplia destreza y experiencia.
20	F2	Maquinaria con tecnología de punta.
10	F4	Infraestructura adecuada para las operaciones.
8	F5	Ambiente laboral adecuado.
Σ	CÓDIGO	DEBILIDADES
12	D5	Falta de capacitaciones al personal que fomenten creatividad en los diseños.
8	D4	Carencia de evaluaciones de cumplimiento de políticas de calidad.
8	D1	Falta de publicidad.
6	D3	Deficiencia en la comunicación.
4	D2	Insuficiente control de inventarios.
VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
29	O1	Mercado en constante crecimiento.
25	O4	Desarrollo de nuevas tecnologías y canales de venta.
25	O5	Buenas relaciones con escuelas de Choferes Profesionales del país.
23	O6	Lealtad del cliente.
19	O2	Capacidad de endeudamiento con instituciones bancarias.
17	O3	Proveedores con productos de calidad.
Σ	CÓDIGO	AMENAZAS
11	A4	Actualización de leyes de tránsito.
9	A1	Nuevas tecnologías de educación.
9	A2	Posible aparición de nuevos competidores.
9	A3	Exceso de competencia en el mercado de imprentas.

**EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN / IMPACTO				
		DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZA	
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
D5	Falta de capacitaciones al personal que fomenten creatividad en los diseños.	●				
D4	Carencia de evaluaciones de cumplimiento de políticas de calidad.	●				
D1	Falta de publicidad.		●			
D3	Deficiencia en la comunicación.		●			
D2	Insuficiente control de inventarios.		●			
F6	Posee un producto único diferenciador.					●
F7	Cobertura Nacional					●
F1	Materia prima de calidad.					●
F3	Equipo de trabajo con amplia destreza y experiencia.				●	
F2	Maquinaria con tecnología de punta.				●	
F4	Infraestructura adecuada para las operaciones.				●	
F5	Ambiente laboral adecuado.				●	
TOTAL		2	3		4	3
PORCENTAJE		17%	25%		33%	25%

**EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN / IMPACTO				
		AMENAZA		Equilibrio	OPORTUNIDAD	
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad
A4	Actualización de leyes de tránsito.	●				
A1	Nuevas tecnologías de educación.		●			
A2	Posible aparición de nuevos competidores.		●			
A3	Exceso de competencia en el mercado de imprentas.		●			
O1	Mercado en constante crecimiento.					●
O4	Desarrollo de nuevas tecnologías y canales de venta.				●	
O5	Buenas relaciones con escuelas de Choferes Profesionales del país.					●
O6	Lealtad del cliente.				●	
O2	Capacidad de endeudamiento con instituciones bancarias.				●	
O3	Proveedores con productos de calidad.				●	
TOTAL		1	3		4	2
PORCENTAJE		10%	30%		40%	20%

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

ANÁLISIS INTERNO

La empresa "Editext Industria Gráfica" posee siete fortalezas y cinco debilidades las cuales deben ser contrarrestadas a través de estrategias que permitan dar solución oportuna a las mismas, aprovechando que la empresa ofrece un producto único diferenciador, cuenta con una infraestructura favorable para la producción y el ambiente laboral es el adecuado, entre las deficiencias se detalla:

- La falta de capacitaciones al personal que fomente creatividad en los diseños; se recomienda al Gerente implementar programas de capacitación al personal de diseño, puesto que, se requiere continuamente actualizar conocimientos en las nuevas tecnologías de diseño que se vean plasmados en la calidad y creatividad de los diseños de los textos educativos.
- Carencia de evaluaciones de cumplimiento de políticas de calidad; se recomienda al Gerente implementar y realizar evaluaciones periódicas que evalúen el continuo ejercicio de las políticas de calidad con el fin de velar su cumplimiento.
- Falta de Publicidad; se recomienda al gerente implementar un programa de marketing y comercialización que mantenga la publicidad de la empresa para que el cliente tenga conocimiento de los productos y servicios que se ofertan.
- Deficiencias en la comunicación, en vista que existe un ambiente laboral adecuado en la empresa, la comunicación debe ser óptima, se recomienda a la Gerencia implementar correctivos que fomenten la comunicación directa y óptima entre todos los integrantes de la empresa, para que se puedan cumplir los objetivos propuestos.
- Insuficiente control de inventarios, puesto que dado en el caso de la empresa existen ocasiones que los suministros se agotan y son de desconocimiento del Gerente, se recomienda implementar un control adecuado de inventarios que permita la oportuna detección de los escasos para evitar atrasos indebidos en la producción.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

ANÁLISIS EXTERNO

En el perfil estratégico externo se han identificado seis oportunidades, que deben ser aprovechadas para convertirlas en fortalezas que conlleven al mayor posicionamiento de la empresa, las mismas que son:

- Mercado en constante crecimiento.
- Desarrollo de nuevas tecnologías y canales de venta.
- Buenas relaciones con escuelas de Choferes Profesionales del país.
- Lealtad del cliente.
- Capacidad de endeudamiento con instituciones bancarias.
- Proveedores con productos de calidad.

Así mismo se ha identificado cuatro amenazas que representan una dificultad para la empresa, las mismas que deben ser monitoreadas para evitar que generen un gran impacto; las mismas que son:

- Actualización de leyes de tránsito.
- Nuevas tecnologías de educación.
- Posible aparición de nuevos competidores.
- Exceso de competencia en el mercado de imprentas.

CAPÍTULO III

3. EJECUCIÓN

3.1. Fase II: Ejecución

ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE - FASE II: EJECUCIÓN

Tabla 36-3: Índice del Archivo Corriente - Fase II: Ejecución

N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Programa de Auditoría	PA
2	Flujogramas de producción	FP
3	Check List del Sistema de Gestión de Calidad al criterio 8 "Operación" a través de la Norma ISO 9001:2015	AC/CH/L
4	Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.	E/SGC
5	Resumen de la evaluación de la Norma ISO 9001:2015	R/E/ISO
6	Notas de hallazgos.	NH
7	Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas.	SACP
8	Informe Resumen	IR

Realizado por: Caiza, J. 2021.

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Editext Industria Gráfica

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo General:

Ejecutar la Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, mediante la aplicación de las Normas ISO 9001:2015 y criterios de Auditoría para la evaluación del desarrollo de los niveles operativos.

Objetivos Específicos:

- Aplicar los métodos, técnicas y procedimientos necesarios para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de los requisitos del criterio 8: Operación de la norma ISO 9001:2015.
- Elaborar hallazgos de las no conformidades con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

N°	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RSPONSABLE	TIEMPO
FASE II: EJECUCIÓN				
1	Solicite flujogramas de producción	FP	JCCV	08/02/2021
2	Realice el Check List del Sistema de Gestión de Calidad al criterio 8 "Operación" a través de la Norma ISO 9001:2015	AC/CH/L	JCCV	09/02/2021
3	Realice la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.	E/SGC	JCCV	15/02/2021
4	Realice el resumen de la evaluación de la Norma ISO 9001:2015	R/E/ISO	JCCV	16/02/2021
5	Elabore las notas de hallazgos.	NH	JCCV	17/02/2021
6	Realice la solicitud de acciones correctivas y/o preventivas.	SACP	JCCV	17/02/2021
7	Realice el Informe Resumen	IR	JCCV	18/02/2021

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

FLUJOGRAMA DE PRODUCCIÓN

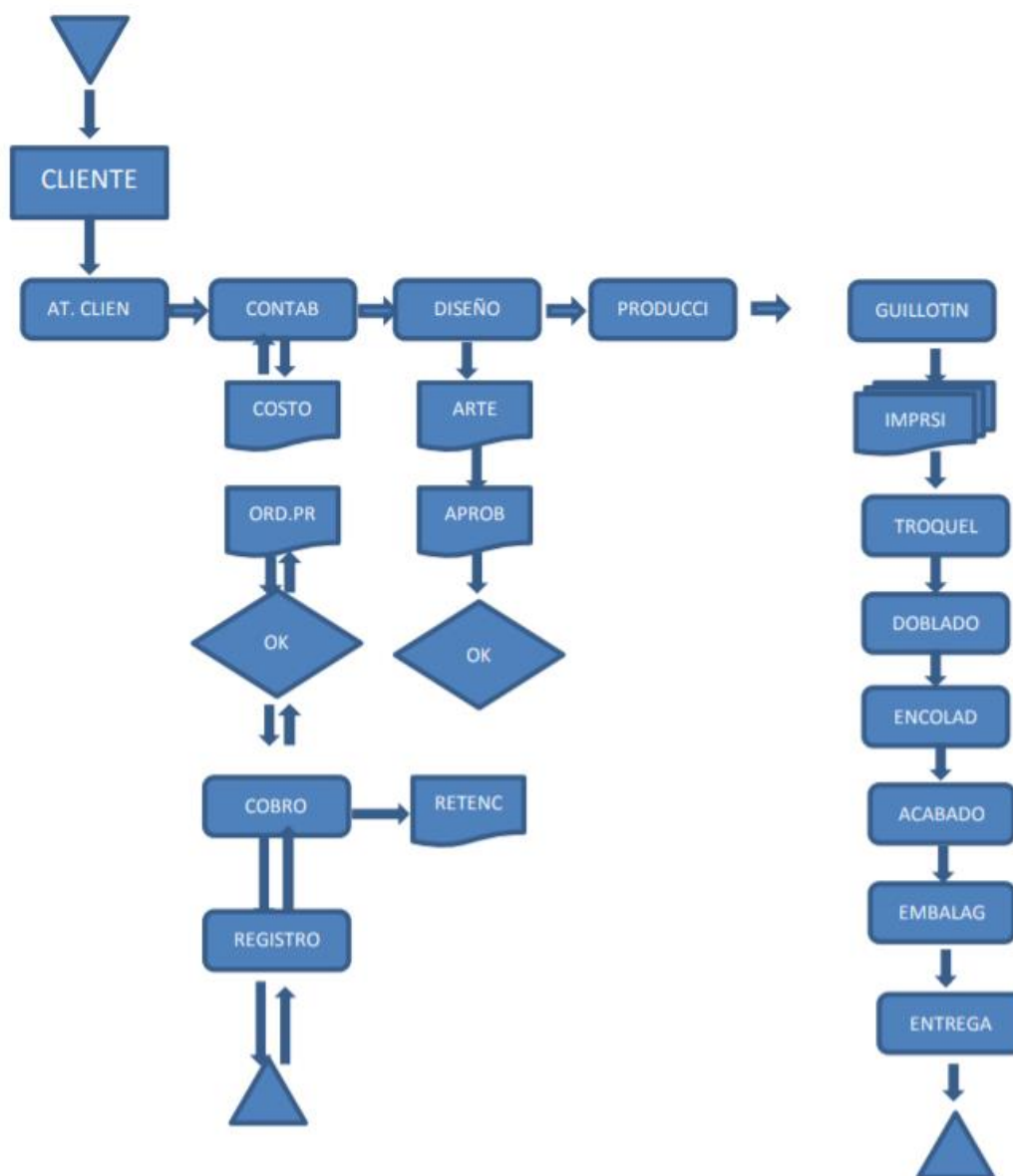


Figura 4-3: Flujograma de Producción de textos

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AC/CH/L₁/12

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				
¿La empresa planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de los productos y servicios?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de operación por procesos ✓
¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	X			
¿Se determina, mantiene y conserva la información documentada que evidencie que los procesos se lleven a cabo con lo planificado?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Se conserva documentación ✓
¿Se controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso?		X		<ul style="list-style-type: none"> • Se controla y revisa los cambios @
¿Se controlan los procesos contratados externamente?	X			<ul style="list-style-type: none"> • De manera periódica ✓

✓ Verificado

@ Hallazgo

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AC/CH/L₂/12

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
¿Se proporciona la información relativa a los productos y servicios?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Realización de proformas ✓
¿Se trata las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un proceso de contratación ✓
¿Se realiza una retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de sugerencias y quejas ✓
¿Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Planes de contingencia ✓
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios				
¿La empresa al elaborar sus productos incluye todos los requisitos legales y reglamentarios considerados necesarios por la organización?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de leyes hábiles ✓
¿Se cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos ✓

✓ Verificado

@ Hallazgo

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
¿La empresa está en capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes?	X			• Cumplimiento de requisitos ✓
¿Se realiza una revisión de los requisitos especificados por la organización antes de comprometerse a suministrar de productos y servicios a los clientes?	X			• Revisión de requisitos ✓
¿Se realiza una revisión a los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	X			• Revisión de leyes hábiles ✓
¿La empresa confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?	X			• Comunicación directa con el cliente ✓
¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (proformas, contratos, etc.)?	X			• Documentación archivada ✓
8.2.4 Cambios en los requisitos para los clientes				
¿La empresa al actualizar los requisitos, la información documentada es modificada?	X			• Información modificada ✓

✓ Verificado
 @ Hallazgo

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AC/CH/L4/12

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Las personas encargadas del desarrollo del producto conocen las modificaciones de los requisitos para los productos?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Personal actualizado ✓
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.3.1 Generalidades				
¿Existe una planificación de las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?			X	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de planificación de las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos @
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo				
¿Se define las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan actividades de verificación y validación ✓
¿Se ha determinado las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Designación responsable de funciones ✓
¿Se ha determinado recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de productos?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de recursos ✓

✓ Verificado
 @ Hallazgo

REALIZADO: J.C.C.V	FECHA: 09/02/2021
REVISADO: R.S/A.P	FECHA: 09/02/2021

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AC/CH/L5/12

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿La empresa considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Revisión periódica de actividades ✓
¿Se considera la participación activa de los clientes en el proceso de diseño y desarrollo?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Cliente aprueba los diseños ✓
¿Se conserva la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Documentación archivada ✓
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
¿Se verifica la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de documentación ✓
¿Se considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?		X		<ul style="list-style-type: none"> • Se considera posibles fallos @
¿Se resuelven oportunamente las entradas del diseño y desarrollo contradictorios?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Solución oportuna ✓
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño y desarrollo?		X		<ul style="list-style-type: none"> • Se establecen controles @

✓ Verificado

@ Hallazgo

REALIZADO: J.C.C.V	FECHA: 09/02/2021
REVISADO: R.S/A.P	FECHA: 09/02/2021

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AC/CH/L₆/12

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Revisiones periódicas de aseguramiento de la calidad del diseño y desarrollo ✓
¿Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?	X			
¿Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Solución oportuna ✓
¿Se conserva la información documentada de estas actividades?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Documentación archivada ✓
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
¿Se asegura que la salida de diseño cumpla con los requisitos de entrada especificados?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos solicitados ✓
¿Se asegura que las salidas especifiquen las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?	X			
¿Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Documentación archivada ✓

✓ Verificado
 @ Hallazgo

**EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

AC/CH/L7/12

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
¿Se revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	X			• Control de cambios ✓
¿Se conserva información documentada de los cambios del diseño y desarrollo?	X			• Documentación archivada ✓
¿Se conserva información documentada de los resultados de las revisiones y la autorización de los cambios?	X			
¿Se conserva información documentada de las acciones tomadas para prevenir impactos adversos?	X			
8.4 CONTROL DE PROCESOS, CLIENTES Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				
¿Los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados?	X			• Cumple requisitos solicitados ✓
¿Se controla los productos y servicios de proveedores externos que están destinados a incorporarse dentro de los propios productos de la empresa?	X			• Control de productos ✓
¿La empresa realiza controles a proveedores externos que mantienen una relación directamente con los clientes en nombre de la empresa?	X			• Control de proveedores ✓

✓ Verificado

@ Hallazgo

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación a proveedores ✓
¿La empresa mantiene información documentada de estas actividades?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Documentación archivada ✓
8.4.2 Tipo y alcance del control				
¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes al cliente?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de la calidad de productos solicitados ✓
8.4.3 Información para los proveedores externos				
¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de requerimientos ✓
¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?	X			
¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa con proveedores ✓

✓ Verificado
 @ Hallazgo

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AC/CH/L_{9/12}

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
¿La producción y provisión del servicio se maneja bajo condiciones controladas?	X			• Control de producción ✓
¿Se dispone de información documentada y recursos necesarios de los productos a producir?	X			• Documentación archivada ✓
¿La empresa ha implementado actividades de seguimiento y medición para verificar que se cumplan los criterios en los procesos o sus salidas?	X			• Control de calidad en las salidas de producción ✓
¿Se controla el uso de la infraestructura y si el entorno es adecuado para la operación de los procesos?	X			• Control de infraestructura ✓
¿Se controla la designación del personal para verificar su capacidad en sus funciones operativas?	X			• Personal con experiencia ✓
¿Se implementan acciones para prevenir los errores humanos?	X			• Control en cada proceso ✓
¿Se implementan actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	X			• Actividades de liberación de productos ✓

✓ Verificado
 @ Hallazgo

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AC/CH/L_{10/12}

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5.2 Identificación y trazabilidad				
¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Control de calidad en las salidas de producción ✓
¿Se identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?	X			
¿Se controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?	X			
¿Se conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Documentación archivada ✓
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos mientras esté bajo su control?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento y embalaje de producto ✓
¿La empresa mantiene un registro de la propiedad del cliente o proveedor externo?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Registro de salida del producto ✓
¿La empresa informa al cliente o proveedor externo cuando su propiedad se pierde, deteriora o está inadecuada para su uso y conserva la información documentada?	X			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa con el cliente ✓

✓ Verificado
 @ Hallazgo

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AC/CH/L_{11/12}

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5.4 Preservación				
¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?	X			• Instalaciones adecuadas ✓
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?	X			• Comunicación directa con el cliente ✓
¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?	X			• Control de calidad en las salidas del producto ✓
8.5.6 Control de los cambios				
¿Se revisa y controla los cambios para la producción en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?	X			• Continuo control de requisitos ✓
¿Se mantiene respaldado con información documentada de los resultados de la revisión de cambios, así como las personas que autorizan o cualquier otra acción?	X			• Documentación archivada ✓

✓ Verificado
 @ Hallazgo

**EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

AC/CH/L₁₂/12

CHECK LIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8 "OPERACIÓN"

PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?	X			<ul style="list-style-type: none"> Control de calidad en la liberación del producto ✓
¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?	X			<ul style="list-style-type: none"> Determinación de responsables ✓
¿Existe información documentada que evidencie la liberación en conformidad con los criterios de aceptación?	X			<ul style="list-style-type: none"> Documentación archivada ✓
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X			<ul style="list-style-type: none"> Control de calidad en la liberación del producto ✓
¿Se emprenden acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente etc.?	X			<ul style="list-style-type: none"> Solución oportuna ✓
¿Se conserva la información documentada de cada salida no conforme, las acciones tomadas y la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?			X	<ul style="list-style-type: none"> No se mantiene un registro de acciones tomadas y la autoridad responsable en el caso de salidas no conformes @
TOTAL	69	3	2	

✓ Verificado

@ Hallazgo

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – CRITERIO 8
"OPERACIÓN"

Tabla 37-3: Evaluación del SGC

RESPUESTAS POSITIVAS:	69
RESPUESTAS NEGATIVAS:	5
TOTAL	74

Realizado por: Caiza, J. 2021.

Nivel de Cumplimiento: $\frac{\text{Respuestas de la Norma}}{\text{Total Preguntas}} * 100$

Nivel de Cumplimiento: $\frac{69}{74} * 100 = 93\%$

Nivel de Cumplimiento Parcial: $\frac{3}{74} * 100 = 4\%$

Nivel de Incumplimiento: $\frac{2}{74} * 100 = 3\%$

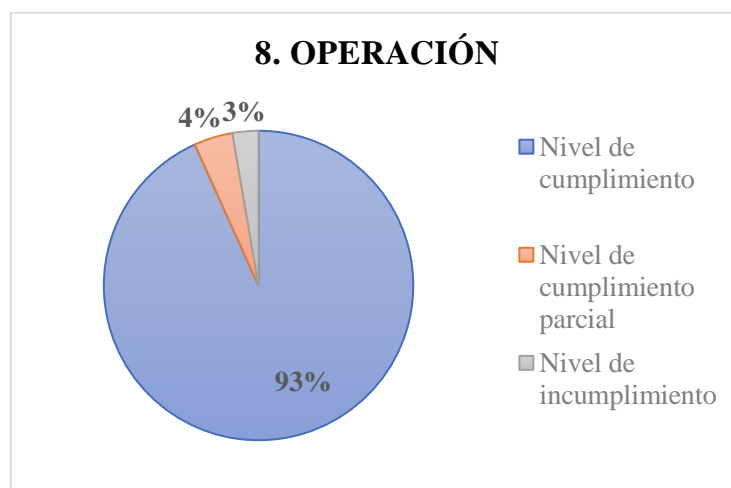


Gráfico 29-3: Evaluación del SGC

Fuente: Editext Industria Gráfica, 2021.

Realizado por: Caiza, J. 2021.

ANÁLISIS

Al analizar el criterio 8 "Operación" de la Norma ISO 9001:2015, se puede determinar que se cumple de manera eficiente los requisitos en un 93% del apartado de la norma; mientras que el 4% se cumple parcialmente, existiendo un nivel de incumplimiento del 3%.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

RESUMEN EVALUACIÓN ISO 9001:2015

COMPONENTES	Nivel de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento Parcial	Nivel de Incumplimiento
8. OPERACIÓN			
8.1 Planificación y control operacional	80%	20%	0%
8.2 Requisitos para los productos y servicios	100%	0%	0%
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	86%	9%	5%
8.4 Control de procesos, clientes y servicios suministrados externamente	100%	0%	0%
8.5 Producción y provisión del servicio	100%	0%	0%
8.6 Liberación de los productos y servicios	100%	0%	0%
8.7 Control de las salidas no conformes	67%	0%	33%
PROMEDIO	93%	4%	3%

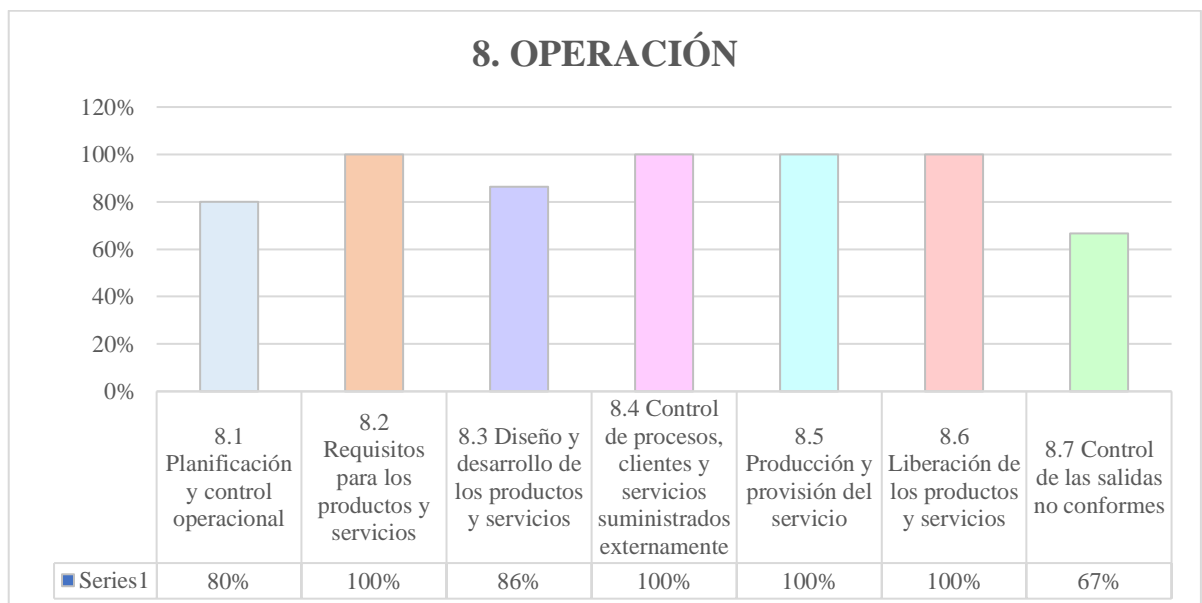


Gráfico 30-3: Resumen Evaluación ISO 9001:2015

Realizado por: Caiza, J. 2021.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

RESUMEN EVALUACIÓN ISO 9001:2015

ANÁLISIS

El criterio 8 "Operación" de la Norma ISO 9001:2015, está orientada a la planificación, implementación y control de los distintos procesos y criterios en la producción de bienes y servicios que han de llegar a los clientes, y que son requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad. De acuerdo a los resultados obtenidos tras realizar la evaluación, a través del Check List, se pudo evidenciar que el apartado 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de procesos, clientes y servicios suministrados externamente, 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, se cumplen en un 100%; mientras que el apartado 8.1 Planificación y control operacional, 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, se cumplen parcialmente; por lo que la empresa debe adoptar de manera oportuna acciones preventivas y correctivas para mitigar todos los posibles riesgos que afecten al Sistema de Gestión de Calidad.

8.1 Planificación y control operacional.

En base a la aplicación del Check List, se evidencia que "Editext" cumple en un 80% este apartado, mientras que cumple parcialmente en un 20%, lo que refleja que la empresa planifica, implementa y controla los procesos para cumplir con los requisitos en la entrega de productos y servicios al cliente, aunque se amerita mayor control en los cambios planificados para mitigar cualquier efecto adverso.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

Se cumple en un 100% este apartado, puesto que se revisa los requisitos de los productos, se documenta y proporciona toda la información al cliente; la empresa se encuentra en la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer y son de requerimiento del cliente.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

RESUMEN EVALUACIÓN ISO 9001:2015

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Se cumple en un 86%, mientras que el 9% se cumple parcialmente y se incumple en un 5%, puesto que no existe una planificación de las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios, aunque la empresa cumple con la mayoría de los requisitos de la norma, sin embargo, resta algunas acciones por desarrollar e implementar.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Se cumple en un 100%, puesto que se controla los productos y servicios suministrados externamente, además se evalúa, selecciona y realiza un seguimiento del desempeño de estos, con la finalidad de evitar afectaciones adversas en la producción.

8.5 Producción y provisión del servicio.

Se cumple en un 100% la norma, puesto que la empresa implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, además se identifica, verifica y resguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos, y se mantiene toda la información documentada.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

Se cumple en un 100% la norma, puesto que se han establecido controles oportunos tendientes a verificar que se cumplan todos los requisitos planificados de los productos para su posterior liberación, de igual manera se conserva toda la información que evidencia su salida conforme.

8.7 Control de las salidas no conformes.

El apartado se cumple en un 67%, puesto que las salidas no conformes son identificadas previamente, emprendiendo acciones oportunas como corrección, separación, para prevenir su uso o entrega no intencionada; mientras que el nivel de incumplimiento es del 33%, ya que se conserva información documentada de las no conformidades, las acciones tomadas y la autoridad que decide la acción a tomar.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

NOTA DE HALLAZGOS

AUDITADO: Empresa "Editext Industria Gráfica"

FECHA: 17-02-2021

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

- 8. OPERACIÓN.
- 8.1 Planificación y control operacional.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

La empresa "Editext" no controla a cabalidad los cambios planificados de los requisitos para los productos y servicios; ni revisa las consecuencias de los cambios no previstos, para así tomar acciones oportunas que mitiguen cualquier efecto adverso en la provisión de productos y servicios.

CATEGORIZACIÓN:

	No conformidad mayor
	No conformidad menor
	Observación

FIRMA DEL AUDITOR

Srta. Jhoselin Caiza

C.I 060446309-1

TESISTA

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

NOTA DE HALLAZGOS

AUDITADO: Empresa "Editext Industria Gráfica"

FECHA: 17-02-2021

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

- 8. OPERACIÓN.
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 8.3.1 Generalidades.
- 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.
- 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

"Editext" no realiza una planificación de las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios; y considera parcialmente algunas consecuencias potenciales de fallar en las entradas para el diseño y desarrollo, lo que provocaría fallos continuos en el diseño de los productos.

CATEGORIZACIÓN:

	No conformidad mayor
	No conformidad menor
	Observación

FIRMA DEL AUDITOR



Srta. Jhoselin Caiza

C.I 060446309-1

TESISTA

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

NOTA DE HALLAZGOS

AUDITADO: Empresa "Editext Industria Gráfica"

FECHA: 17-02-2021

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

- 8. OPERACIÓN.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:

"Editext" no conserva información documentada de cada salida no conforme, ni las acciones tomadas, ni la autoridad que decide la acción a tomar con respecto a la no conformidad, lo que impide evidenciar un correcto control y prevención de salidas no conformes.

CATEGORIZACIÓN:

	No conformidad mayor
	No conformidad menor
	Observación

FIRMA DEL AUDITOR



Srta. Jhoselin Caiza

C.I 060446309-1

Tesista

**EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

			SACP 01	
(X) Corrección Inmediata	() Acción Correctiva	() Acción Preventiva	() Acción de Mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
Editext no controla a cabalidad los cambios realizados en los requisitos para los productos y servicios, ni revisa las consecuencias de los cambios no previstos, lo que puede incidir en una inadecuada provisión de los productos.				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ La Gerencia debe implementar un control exhaustivo y oportuno a todos los cambios que sean previamente planificados para mejorar los requisitos de los productos y servicios que promueva una eficaz operación.				
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 gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA LA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Implementar un control y seguimiento de los cambios planificados de requisitos para los productos y servicios.	Gerente	5 días	01 - 03 - 2021	
CIERRE DE ACPM				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 05/03/2021		
Si su respuesta es NO, se abre una nueva SACPM				

**EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

			SACP 02	
(X) Corrección Inmediata	() Acción Correctiva	() Acción Preventiva	() Acción de Mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
Editext no ha realizado una planificación que evidencie las etapas y controles para un adecuado diseño y desarrollo de los productos y servicios, tampoco se consideran las consecuencias potenciales de fallar en las entradas para el diseño y desarrollo, lo que provocaría fallos continuos en el diseño de los productos.				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ Realizar una planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que evidencie claramente las etapas y controles a ser implementados de manera oportuna y eficiente.				
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 gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría SGC		
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA LA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Realizar y ejecutar una planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios.	Gerente	15 días	15 - 03 - 2021	
CIERRE DE ACPM				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 30/03/2021		
Si su respuesta es NO, se abre una nueva SACPM				

**EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

			SACP 03	
(X) Corrección Inmediata	() Acción Correctiva	() Acción Preventiva	() Acción de Mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
Editext no conserva información documentada de las salidas no conformes, de igual manera de las acciones tomadas y la autoridad responsable de establecer la acción a seguir.				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ Si bien se toman acciones oportunas en el caso de existir salidas no conformes, es necesario que la empresa respalde y evidencie estos hechos con información documentada.				
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 gerencial		(X) Auditoría SGC		
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA LA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Conservar información documentada de las acciones tomadas de las salidas no conformes.	Gerente	5 días	22 - 03 - 2021	
CIERRE DE ACPM				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA: 27/03/2021		
Si su respuesta es NO, se abre una nueva SACPM				

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IR_{1/1}

INFORME RESUMEN

Informe N°: 01		Fecha: 18 – 02 – 2021		
Departamento: Gerencia				
Representante del Departamento: Sr. Elva Judith Vásquez Paredes				
	APARTADO DE LA NORMA	AUDITORES	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN
8	OPERACIÓN			
8.1	Planificación y control operacional.	JCCV/RS/AP	Editext no controla a cabalidad los cambios realizados en los requisitos para los productos y servicios, ni revisa las consecuencias de los cambios no previstos, lo que puede incidir en una inadecuada provisión de los productos. SACP 01	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.			
8.3.1	Generalidades.	JCCV/RS/AP	Editext no ha realizado una planificación que evidencie las etapas y controles para un adecuado diseño y desarrollo de los productos y servicios, tampoco se consideran las consecuencias potenciales de fallar en las entradas para el diseño y desarrollo de los productos. SACP 02	
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo.	JCCV/RS/AP		
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	JCCV/RS/AP		
8.7	Control de las salidas no conformes.	JCCV/RS/AP		Editext no conserva información documentada de las salidas no conformes, de igual manera de las acciones tomadas y la autoridad responsable de establecer la acción a seguir. SACP 03

CAPÍTULO IV

4. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Fase III: Comunicación de Resultados

**ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE - FASE III: COMUNICACIÓN DE
RESULTADOS**

Tabla 38-4: Índice del Archivo Corriente - Fase III: Comunicación de Resultados

N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Programa de Auditoría	PA
2	Notificación de lectura del Informe de Auditoría.	NL/IA
3	Informe de Auditoría de Calidad.	IA
4	Acta de reunión de cierre de la Auditoría.	A

Realizado por: Caiza, J. 2021.

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Editext Industria Gráfica

NATURALEZA: Auditoría de Calidad

PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo General:

Elaborar el informe final de Auditoría, mediante la recolección de evidencia relevante, suficiente y competente para emitir un informe veraz que refleje la situación real de la empresa y contribuya a la oportuna toma de decisiones.

Objetivos Específicos:

- Socializar y entregar a Gerencia el Informe final de la Auditoría de Calidad.

Nº	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RSPONSABLE	TIEMPO
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1	Realice la Notificación de lectura del Informe de Auditoría.	NL/IA	JCCV	22/02/2021
2	Elabore y entregue el Informe de Auditoría de Calidad.	IA	JCCV	24/02/2021
3	Realice el acta de reunión de cierre de la Auditoría.	A	JCCV	26/02/2021

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL INFORME
DIRIGIDO A: EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA
OFICIO N° 05-2021

Riobamba, 22 de febrero de 2021

Sres.

EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA

Presente. –

De acuerdo a lo estipulado en la carta de auspicio se procedió a realizar la Auditoría de Calidad al criterio 8 "Operación" en base a la Norma ISO 9001:2015, al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, por lo que me permito convocar a la lectura del informe final de la Auditoría de Calidad a la empresa "Editext Industria Gráfica", que se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa ubicada en las calles Av. Leopoldo Freire y Washington, el día 01 de marzo de 2021.

Atentamente.



Srta. Jhoselin Caiza

TESISTA

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

INFORME DE AUDITORÍA

Riobamba, 24 de febrero de 2021

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORA

1. Antecedentes

La empresa "Editext Industria Gráfica" nace aproximadamente en el año 2005 como una oficina de asesoramiento vial y turístico, dedicada a la elaboración de cartas geográficas con autorización del Instituto Geográfico Militar, en donde se compiló una gran cantidad de mapas y guías turísticas del país; tras unos años de arduo trabajo se comienza con la elaboración pedagógica y diseño de los módulos de estudio para los Choferes Profesionales de las escuelas de conducción del país, ofreciendo así hasta la actualidad módulos de todos los tipos de licencia autorizados en el Ecuador. Hoy en día la empresa Editext Industria Gráfica es una Sociedad Civil y Mercantil constituida ante el SRI. Se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba en la Av. Leopoldo Freire 06-49 y Washington, frente al Comando de la Policía; cuenta con 12 trabajadores de planta, distribuida de la siguiente manera: Gerente Propietario, Jefe Supervisor, Jefe Financiero, Recepcionista, Auxiliar de Contabilidad, Diseñador, dos Operadores de Maquinaria, tres Trabajadores en General.

2. Motivo de la Auditoría

La realización de una Auditoría de Calidad a la empresa "Editext Industria Gráfica" tiene el propósito de evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el criterio 8 "Operación" de la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de determinar las no conformidades y operaciones críticas desarrolladas, para emitir una opinión sobre las posibles prevenciones o soluciones correctivas para la mejora continua de las operaciones de la empresa.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

INFORME DE AUDITORÍA

3. Objetivo de la Auditoría

3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, en base a las Normas ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019; mediante las diferentes fases del proceso de Auditoría, tendientes a la determinación del informe de Auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.2 Objetivos Específicos

- Construir el Marco Teórico como base científica para el desarrollo de la investigación.
- Elaborar la planificación preliminar y específica de la Auditoría de Calidad mediante la recolección de información histórica de la empresa, aplicando técnicas y procedimientos de Auditoría, con el fin de obtener información que contribuya a la planeación de esta.
- Ejecutar la Auditoría de Calidad con aplicación del criterio 8: Operación, mediante la aplicación de las Normas ISO 9001:2015 y criterios de Auditoría para la evaluación del desarrollo de los niveles operativos.
- Elaborar el informe final de Auditoría, mediante la recolección de evidencia relevante, suficiente y competente para emitir un informe veraz que refleje la situación real de la empresa y contribuya a la oportuna toma de decisiones.

4. Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Calidad comprende la evaluación y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el criterio 8 "Operación" de la norma ISO 9001:2015, del período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

INFORME DE AUDITORÍA

5. Metodología de trabajo

La presente Auditoría se llevará a cabo de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, requisitos contemplados en el criterio 8 "Operación" de la norma ISO 9001:2015, de igual manera la información requerida se obtendrá mediante la observación directa, entrevistas y encuestas, necesarios para la ejecución del trabajo de Auditoría.

6. Personal encargado

CARGO	NOMBRE
Supervisor	Dra. Rocío Samaniego
Jefe de Equipo	Ing. Alexandra Procel
Tesista	Jhoselin Caiza

7. Tiempo asignado

El plazo estimado para efectuar el trabajo de Auditoría es de 20 días laborales.

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

INFORME DE AUDITORÍA

CAPÍTULO II: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

NO CONFORMIDAD N° 1

Editext no controla a cabalidad los cambios planificados de los requisitos para los productos y servicios, ni revisa las consecuencias de los cambios no previstos, lo que puede incidir en una inadecuada provisión de los productos.

CRITERIO

En la Norma ISO 9001:2015 numeral 8.1 Planificación y control operacional manifiesta que: "La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario".

ACCIONES CORRECTIVAS

Se recomienda a la Gerencia implementar un control exhaustivo y oportuno a todos los cambios que sean previamente planificados para mejorar los requisitos de los productos y servicios que promueva una eficaz operación.

NO CONFORMIDAD N° 2

Editext no ha realizado una planificación que evidencie las etapas y controles para un adecuado diseño y desarrollo de los productos y servicios, tampoco se consideran las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos que se elaboran.

CRITERIO

En la Norma ISO 9001:2015 numeral 8.3.1 Generalidades menciona que: "La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios"; 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo manifiesta que: "La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar: las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios"; 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo menciona que: "La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr".

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

INFORME DE AUDITORÍA

ACCIONES CORRECTIVAS

Se recomienda a la Gerencia realizar e implementar una planificación del diseño y desarrollo de los productos y servicios, que evidencie claramente las etapas y controles a ser implementados de manera oportuna y eficiente.

NO CONFORMIDAD N° 3

Editext no conserva información documentada de las salidas no conformes, de igual manera de las acciones tomadas y la autoridad responsable de establecer la acción a seguir.

CRITERIO

En la Norma ISO 9001:2015 numeral 8.7 Control de las salidas no conformes manifiesta que "La organización debe conservar la información documentada que: describa la no conformidad; describa las acciones tomadas; describa todas las concesiones obtenidas; identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad".

ACCIONES CORRECTIVAS

Se recomienda a la Gerencia que, si bien se toman acciones oportunas en el caso de existir salidas no conformes, es necesario que la empresa respalde y evidencie estos hechos con información documentada.

Atentamente.



Srta. Jhoselin Caiza




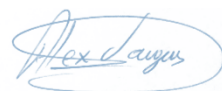
TESISTA

EMPRESA "EDITEXT INDUSTRIA GRÁFICA"
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA

En la ciudad de Riobamba a los 26 días del mes de febrero de 2021, cumpliendo con lo programado se realizó la reunión de cierre del trabajo de Auditoría de Calidad en base al criterio 8 "Operación" en base a la Norma ISO 9001:2015, a la empresa "Editext", de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019; en la cual se dio a conocer los resultados de las no conformidades encontradas, así como las recomendaciones que deberán ejecutarse luego de la entrega del informe.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a dar lectura del informe de Auditoría, dando a conocer los hallazgos, las acciones preventivas y/o correctivas y las recomendaciones y conclusiones; dando apertura para comentarios y observaciones para finalmente entregar el Informe de Auditoría a las respectivas autoridades.

NOMBRES	CARGO	C.I	FIRMA
Sra. Judith Vásquez	Gerente	020121114-1	
Mgs. Angel Caiza	Jefe Supervisor	060173938-6	
Ing. Silvana Vásquez	Jefe Financiero	060440672-8	
Ing. Alex Vásquez	Contador	060446727-4	

CONCLUSIONES

Al terminar la Auditoría de Calidad al criterio 8 "Operación" basado en la Norma ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica" se establecen las siguientes conclusiones:

- El marco teórico utilizado en la presente investigación permitió tener un conocimiento amplio sobre los requisitos de calidad establecidos en el criterio 8. Operación de las Normas ISO 9001:2015 que debe cumplir la empresa.
- En la planificación preliminar mediante la evaluación de la matriz FODA se determinó que las mayores fortalezas de la empresa son el poseer un producto único diferenciador y tener cobertura nacional, mientras que las principales deficiencias encontradas son la falta de capacitaciones al personal que fomenten creatividad en los diseños de los productos y la carencia de evaluaciones de cumplimiento de políticas de calidad.
- En la planificación específica mediante la aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes datos: el 73% de los informantes reconocen que la actividad principal de la empresa es la elaboración de textos educativos; el número de trabajadores que elaboran en el área operativa son siete; la empresa cumple en un 100% con las expectativas de los clientes; es la primera vez que se realiza una Auditoría de Calidad; los procesos de operación responden a una planificación establecida y se implementan en un 100% controles para detectar deficiencias en los productos.
- Al ejecutar la Auditoría de Calidad se obtuvieron los siguientes hallazgos: 8.1 Planificación y control operacional con un nivel de cumplimiento del 80%, y parcial del 20% puesto que, no se controla a cabalidad los cambios planificados de los requisitos para los productos y servicios, ni se revisa las consecuencias de los cambios no previstos; el criterio 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de procesos, clientes y servicios suministrados externamente, 8.5 Producción y provisión del servicio y 8.6 Liberación de los productos y servicios se cumplen en un 100%; 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios presenta un nivel de cumplimiento del 86%, parcial del 9% e incumplimiento del 5% puesto que, no se ha realizado una planificación que evidencie las etapas y controles para un adecuado diseño y desarrollo de los productos y servicios; 8.7 Control de las salidas no conformes presenta un nivel de cumplimiento del 67% y un nivel de cumplimiento parcial del 33%, puesto que no conserva información documentada de las salidas no conformes.
- La investigación establece en el Informe de Auditoría de Calidad las no conformidades encontradas con sus respectivas recomendaciones a la Gerencia como: implementar un control exhaustivo y oportuno a todos los cambios que sean previamente planificados, realizar e implementar una planificación del diseño y desarrollo de los productos y finalmente respaldar y evidenciar las acciones tomadas en las salidas no conformes.

RECOMENDACIONES

Al terminar la Auditoría de Calidad al criterio 8 "Operación" basado en la Norma ISO 9001:2015 a la empresa "Editext Industria Gráfica" se establecen las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere a la Gerencia involucrar y socializar a todo el personal administrativo y operativo los requisitos contemplados en el criterio 8. "Operación" de la Norma ISO 9001:2015 para que, de esta manera todos contribuyan al cumplimiento de los parámetros establecidos.
- En base a los hallazgos obtenidos es importante que se tomen acciones oportunas e inmediatas basadas en las recomendaciones establecidas en las solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas de la Auditoría sobre el 7% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, que provocan deficiencia en la calidad de los procesos operativos de la empresa.
- La empresa deberá analizar el presente trabajo de investigación como base fundamental para futuras Auditorías o evaluaciones de la misma naturaleza, a fin de evaluar si las recomendaciones establecidas han sido aplicadas para disminuir el riesgo presente en los procesos operativos.
- Para los próximos estudiantes y lectores de la presente, se recomienda tomar la presente investigación como guía metodológica de cómo desarrollar futuras investigaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alborum. (12 de febrero de 2019). *La Industria gráfica latinoamericana da signos de recuperación*. Obtenido de <https://www.alborum.com/la-industria-grafica-latinoamericana-da-signos-recuperacion/>
- Andrade, M. (03 de Octubre de 2020). *Riesgo de Auditoría y sus tipos*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría un enfoque integral (11a. ed.)*. México: Pearson Education.
- Argudo, C. (20 de abril de 2017). *Tipos de Auditoría*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoria.html>
- Armijos, M., & Angulo, E. (29 de 11 de 2018). *Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/a18v39n48p22.pdf>
- Arter, D. (2013). *Auditoría de calidad para mejorar la calidad*. Estados Unidos: Data.
- Auditool. (11 de febrero de 2020). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6982-las-normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas>
- Auditworld. (14 de octubre de 2012). *Auditoría. Clasificación-Objetivos*. Obtenido de <https://auditworld.wordpress.com/2012/10/14/auditoria-concepto-clasificacion-y-objetivos/>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Education.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implementación de la norma ISO 9001:2015*. Valencia: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Bureau Veritas Formación. (2010). *El Auditor de Calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Bureau, V. (2010). *Auditoría de Calidad*. México: ABC.
- Cañibano, L. (1993). *Fuandamentos de Auditoría*. Madrid: UAM.
- Cartaya, M. (12 de abril de 2014). *Riesgo de Auditoría*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf
- CFN. (1 de agosto de 2019). *Ficha Sectorial: Industrias Manufactureras - Actividades de Impresión*. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/bibliotecainfo/>
- Chávez, G., Campuzano, J., & Bentacourt, V. (2018). *Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas. Conrado, 9*.
- Cóccaro, A. M. (2019). *Compendio de casos de Auditoría*. Argentina: La Plata.

- Constitución del Ecuador. (12 de mayo de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Contraloría General del Estado. (28 de mayo de 2016). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Obtenido de <http://www.una.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/LEY-ORGANICA-DE-LA-CONTRALORIA-GENERAL-DEL-ESTADO.pdf>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: Editorial ICB.
- Cruz, F., & López, A. (12 de junio de 2015). *La Operación en ISO 9001:2015-Cláusula 8*. Obtenido de <https://www.hazaconsejerostecnicos.com/la-operacion-en-iso-9001-2015-clausula-8/>
- Cuellar, R. (12 de Abril de 2003). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse2.html#:~:text=De%20acuerdo%20a%20la%20anterior,usuario%20del%20dictamen%20o%20diagn%C3%B3stico>.
- Design, W. (28 de abril de 2019). *Mejores países de Latinoamérica en la Industria Gráfica*. World Design Rankings, 25. Obtenido de <https://www.recursosculturales.com/world-design-rankings-2019-2020/>
- Dicado, L., & Jaramillo, J. (12 de Abril de 2017). *Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32404/1/DICADO_JARAMILLO%20%20FINAL.pdf
- Domínguez, M. B. (2006). *Auditoría Interna y Externa*. Madrid: Basel.
- eltelegrafo, D. (20 de septiembre de 2020). *Sector editorial ecuatoriano*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/cultura/10/editoriales-pandemia-emergencia-sanitaria>
- Escobar, D. (2 de junio de 2016). *La Calidad de la Auditoría en los Sistemas de Gestión*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579007.pdf>
- Escolme, I. U. (12 de julio de 2015). *Importancia de la Auditoría de Calidad*. Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/ppios_admon/apoyo_u4_1.pdf
- Espino, M. G. (2015). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo Editorial Patria.
- Fajardo, M., Verdezoto, M., & Guanuche, R. (2018). *Contabilidad y Auditoría, Fundamentos, Procedimientos y Casos Prácticos*. Machala: UTMACH.
- García, J., Casanueva, C., Ganaza, J., & Rodríguez, A. (2000). *Prácticas de la gestión empresarial*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gómez, E. (12 de abril de 2018). *Operaciones en una Empresa*. Obtenido de <http://impcconsultores.com/que-son-las-operaciones-en-una-empresa/>
- González, C. (1994). *Calidad Total*. México: McGraw-Hill.

- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández, E., & Sánchez, R. (18 de abril de 2006). *Papeles de Trabajo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/evidencias-papeles-trabajo-auditoria/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Ibarra, A., & Merino, O. (13 de noviembre de 2018). *Beneficios de la Norma ISO 9001:2015 en las Pymes del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4337/1/BENEFICIOS%20DE%20LA%20NORMA%20ISO%20EN%20LAS%20PYMES%20DEL%20CANT%20C3%93N%20MILAGRO.pdf>
- Idrovo, R. (12 de Septiembre de 2018). *Papeles de Trabajo*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33488/1/DISE%20C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%20C3%93N%20DE%20CALIDAD%20PARA%20UN%20MODELO%20DE%20NEGOCIO%20DE%20IMPRESA%20A%20GRAN%20ESCALA%20BASADO%20EN%20LA%20NORMA%20INTERNACIONAL%20ISO%209001-2015.pdf>
- Infaimon. (23 de febrero de 2018). *Aseguramiento de la Calidad*. Obtenido de <https://blog.infaimon.com/aseguramiento-de-la-calidad-evolucion-control-calidad/>
- Institution, T. B. (2018). Obtenido de https://www.bsigroup.com/globalassets/documents/about-psi/financial-performance/2018/british-standards-institution_annual-report-2018.pdf
- ISOTools. (26 de julio de 2015). *ISOTools Excellence*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/>
- ISOTools. (28 de 02 de 2020). *ISO 9000*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2020/02/28/modelos-de-calidad-iso-9000-vs-modelo-efqm-2020-diferencias-y-alineacion/>
- Kafetzopoulos, D., Psomas, E., & Gotzamani, K. (2015). *El Impacto de los Sistemas de Gestión de la Calidad en el desempeño de las empresas manufactureras*. *Revista Internacional de Gestión de la Calidad y Confiabilidad*, 20.
- Kreutzfeld, F. (12 de mayo de 2016). *Control de la Calidad*. Obtenido de <https://www.deltaequipamentos.ind.br/es/automatizacion-textil/que-es-el-control-de-calidad-como-funciona-en-la-industria-textil/>
- Lara, I. (12 de marzo de 2020). *La evidencia en auditoría*. Obtenido de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/evidencia-auditoria-41588989>
- Ley de Seguridad Social. (31 de marzo de 2011). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_seg.pdf

- Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. (2010). *Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad*. Quito: eSilec.
- LORTI. (12 de abril de 2016). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Quito: Lexis.
- Macías, M. E. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Ibagué, Colombia: Universidad del Tolima.
- Madariaga, J. M. (2006). *Auditoría*. Barcelona: Deusto.
- Maldonado, E. (2011). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Martínez, A. (12 de junio de 2020). *Eficacia*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/eficacia/>
- Maseda, Á. P. (2009). *Gestión de la Calidad*. Barcelona: Marcombo.
- Miranda, A. (2019). *50 empresas mas competitivas y rentables en la Industria Gráfica e Impresión. Economía de hoy*. Obtenido de <https://www.economiadehoy.es/noticia/5322/empresas/una-imprenta-para-mas-de-30-paises.html>
- NIA. (15 de Octubre de 2013). *NIA 500. Evidencia de Auditoría*. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20500%20p%20def.pdf>
- Noguez, V. (2015). *Auditoría de Calidad*. Madrid: Abyl.
- Normalización, O. I. (2015). *ISO 9001:2015*. Ginebra: ISO.
- Normalización, O. I. (2015). *Normas ISO. Estados Unidos: ISO*.
- Organización Internacional de Normalización. (12 de mayo de 2015). *ISO 9001:2015*. Obtenido de http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf
- Parsowith, S. (2000). *Principios Básicos de la Auditoría de la Calidad (2a ed)*. México: Diaz de Santos.
- Peña, A. (1973). *"Auditoría un enfoque práctico"*. España: Paraninto.
- Pereira, C. (12 de abril de 2004). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>
- Pérez, J. J. (2011). *Empresa y Administración*. Madrid: Macmillan Iberia.
- Pizarro, S., Ormaza, M., & Ruiz, M. (2014). *La auditoría y su control de calidad. Cofin, 12*.
- Qualired. (03 de 12 de 2015). *Principios de Gestión de la calidad según ISO 9001:2015*. Obtenido de http://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662
- RAE. (12 de julio de 2020). *Definición de Imprenta*. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/imprenta>
- Rankings, W. D. (19 de junio de 2018). *La Industria gráfica de América Latina*. Obtenido de <https://www.recursosculturales.com/ranking-mundial-diseno-arte-arquitectura/>
- Rodriguez, F. (17 de Abril de 2018). *ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/sistema-de-gestion-de-calidad-principios/>
- Salinas, K. (2018). *Auditoría de la Calidad*. Colombia: AEC.

- Sánchez, E. (14 de enero de 2020). *Control de la Calidad*. Obtenido de <https://www.significados.com/control-de-calidad/>
- Slusarczyk, M. (25 de junio de 2018). *Diagnóstico de la aplicación de las NTIC en las Pymes de Riobamba*. Quito: Ciencias.
- Tapia, C., Castillo, S., & Guevara, E. (2016). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Uriarte, J. (5 de julio de 2019). *Auditoría*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/auditoria/>
- Vara, R. (2017). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Perú: Universidad Continental.
- Vergés, M. (1993). *Materialidad y Riesgo de Auditoría*. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/Documentos/PUBLICACIONES/89.pdf>
- Vigo, C. (28 de enero de 2019). *Akismet*. Obtenido de <https://www.emprendimientocontperu.com/clasificacion-de-la-auditoria/>
- WordPress. (19 de octubre de 2009). *la web del auditor*. Obtenido de NAGAS: <https://blogauditoria.wordpress.com/introduccion-a-la-auditoria-de-estados-financieros-2/marco-teorico/nagas/>
- Zamarron, B. (2 de noviembre de 2003). *Papeles de Trabajo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/papeles-de-trabajo-para-auditoria/>
- Zambrano, M., Véliz, V., Escobar, M., & Armada, E. (2018). *Auditoría: Fundamentos Teóricos y Metodológicos*. Revista Mikarimin, 24.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS

ANEXOS

ANEXO A: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
Edad	Año	30 años	Continua
Género	Hombre Mujer Otros	Hombre Mujer Otros	Nominal/Politómica
Instrucción	Primaria Secundaria Tercer Nivel Cuarto Nivel	Primaria Secundaria Tercer Nivel Cuarto Nivel	Nominal/Politómica
Profesión	Ingeniería Licenciatura	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría Licenciatura en Diseño Gráfico	Nominal/Politómica

VARIABLE DE INTERES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	VALORES FINALES	ITEMS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
AUDITORÍA	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	Nivel de Conocimiento de la empresa	Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 1: ¿Conoce usted la actividad principal de la empresa?	Una auditoría de calidad es una evaluación en la que se comprueba que los procesos que se llevan a cabo dentro de una empresa, ya sean productivos, servicios, etc, están conforme a los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). (ISO 9001:2015).	ENCUESTA ENTREVISTA
			Nominal/Politémica	a) Textos Educativos b) Servicio de Imprenta c) Afiches d) Productos de Papelería	PREGUNTA 2: ¿Cuál es?		
		Estructura Organizacional	Nominal/Politémica	a) Contabilidad b) Diseño c) Producción d) Secretaría e) Ventas	PREGUNTA 3: ¿Qué departamentos tiene la empresa?		
		Personal que conforma el área de Operación	Nominal/Politémica	a) 1-3 b) 4-7 c) 8 o más	PREGUNTA 4: ¿Cuántos trabajadores se encuentran laborando en el área de Operación?		
			Nominal/Politémica	a) Verbal: Individual o colectiva. b) No verbal: visual, auditiva.	PREGUNTA 5: ¿Qué tipo de comunicación se maneja en el área de operación?		
	Evaluación de desempeño	Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 6: ¿Los materiales que requiere para su función los cuenta a tiempo?			
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	Planificación Estratégica	Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 7: ¿Sabe usted si la empresa cuenta con una planificación estratégica?		
			Nominal/Politémica	a) 1 b) 2 c) 3	PREGUNTA 8: ¿Del 1-3 indique que tanto cumple los objetivos la empresa? 1: Cumple; 2: Cumple Parcial; 3: No cumple)		
			Nominal/Politémica	a) 1 b) 2 c) 3	PREGUNTA 9: ¿Del 1-3 indique que tanto la empresa cumple con las expectativas del cliente? (1: Cumple; 2: Cumple Parcial; 3: No cumple)		
	Evaluación de Riesgos	Nominal/Politémica	a) Insatisfacción del Cliente b) Maquinaria Obsoleta c) Producción defectuosa d) Retraso en los pedidos	PREGUNTA 10: ¿Cuál considera usted que sea el principal riesgo de sus actividades de operación?			
	EJECUCIÓN	Elaboración de Programas	Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 11: ¿Se ha realizado programas para detectar las deficiencias en las operaciones de la empresa?		
		Hallazgos	Nominal/Politémica	a) Producto defectuoso b) Problemas en el contenido c) Incumplimiento de requerimientos d) Retraso en las entregas	PREGUNTA 12: ¿Que aspecto considera usted que genere insatisfacción en el cliente? (elaboración de libros)		
	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Informe de Auditoría	Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 13: ¿La empresa cuenta con Auditorías de Calidad realizadas anteriormente?		

VARIABLE DE INTERES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	VALORES FINALES	ITEMS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
CALIDAD	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	Planificación	Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 14: ¿Los procesos que se desarrollan en el área de operación, responden a una planificación establecida?	La Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, establecidas por los clientes, generalmente implícita u obligatoria" (Organización Internacional de Normalización, 2015).	ENCUESTA ENTREVISTA
		Control Operacional	Nominal/Politémica	a) Control de Producción b) Control de Inventarios c) Control de Calidad d) Control de Desperdicios	PREGUNTA 15: ¿Qué tipo de control se realiza para el área de operación?		
	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Requisitos de Calidad	Nominal/Politémica	a) 1 b) 2 c) 3	PREGUNTA 16: ¿Del 1-3 indique el nivel de cumplimiento de las siguientes características de calidad? (a) Durabilidad b) Rendimiento c) Estética d) Conformidad)		
	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Diseño	Nominal/Politémica	a) 1 b) 2 c) 3	PREGUNTA 17: PREGUNTA 17: ¿Del 1-3 que tan frecuente se realizan los diseños de los productos? (1: Muy frecuente; 2: frecuente; 3: Poco frecuente)		
		Desarrollo	Nominal/Politémica	a) Suministro, fabricación y distribución b) Compras, capacitación y distribución c) Ventas, especialización y distribución	PREGUNTA 18: ¿El aprovisionamiento del área de operación depende de:?		
	CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	Proveedores	Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 19: ¿La empresa realiza procesos de selección y evaluación a los proveedores?		
	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	Producción	Nominal/Politémica	a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	PREGUNTA 20: ¿Cuál es la capacidad instalada de la empresa?		
			Nominal/Politémica	a) 25% b) 50% c) 75% d) 100%	PREGUNTA 21: ¿Cuál es la capacidad utilizada de la empresa?		
			Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 22: ¿La capacidad instalada es adecuada para la producción de los productos?		
		Provisión del servicio	Nominal/Politémica	a) Órdenes de trabajo b) Fichas técnicas c) Hoja de ruta d) Hoja de Costos	PREGUNTA 23: ¿De qué manera son almacenados los productos terminados?		
	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Salida de los productos y servicios	Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 24: ¿Se controla los productos entregados al cliente?		
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Salidas no conformes	Nominal/Dicotómica	SI NO	PREGUNTA 25: ¿Se implementan controles para detectar deficiencias en los productos?		
			Nominal/Politémica	a) Preventivos b) Detectivos c) Correctivos d) Directivos	PREGUNTA 26: ¿Qué tipos de controles se implementan?		

ANEXO B: ENCUESTA

OBJETIVO: Obtener información respecto al cumplimiento de las operaciones que realiza la empresa "Editext Industria Gráfica" en términos de Calidad según la Norma ISO 9001:2015.

Datos Generales

Edad _____

Género _____

Instrucción _____

Profesión _____

PREGUNTA 1: ¿Conoce usted la actividad principal de la empresa?

SI _____ NO _____

PREGUNTA 2: ¿Cuál es?

- a) Textos Educativos _____ b) Servicio de Imprenta _____ c) Afiches _____
d) Productos de Papelería _____

PREGUNTA 3: ¿Qué departamentos tiene la empresa?

- a) Contabilidad _____ b) Diseño _____ c) Producción _____ d) Secretaría _____
e) Ventas _____

PREGUNTA 4: ¿Cuántos trabajadores se encuentran laborando en el área de Operación?

- a) 1-3 _____ b) 4-7 _____ c) 8 o más _____

PREGUNTA 5: ¿Qué tipo de comunicación se maneja en el área de operación?

- a) Verbal: Individual o colectiva _____ b) No verbal: visual, auditiva _____

PREGUNTA 6: ¿Los materiales que requiere para su función los cuenta a tiempo?

SI _____ NO _____

PREGUNTA 7: ¿Sabe usted si la empresa cuenta con una planificación estratégica?

SI _____ NO _____

PREGUNTA 8: ¿Del 1-3 indique que tanto cumple los objetivos la empresa?

(1: Cumple; 2: Cumple Parcial; 3: No cumple)

- a) 1 _____ b) 2 _____ c) 3 _____

PREGUNTA 18: ¿El aprovisionamiento del área de operación depende de:?

- a) Suministro, fabricación y distribución ____
- b) Compras, capacitación y distribución ____
- c) Ventas, especialización y distribución ____

PREGUNTA 19: ¿La empresa realiza procesos de selección y evaluación a los proveedores?

SI ____ NO ____

PREGUNTA 20:

¿Cuál es la capacidad instalada de la empresa?

- a) 25% ____
- b) 50% ____
- c) 75% ____
- d) 100% ____

PREGUNTA 21: ¿Cuál es la capacidad utilizada de la empresa?

- a) 25% ____
- b) 50% ____
- c) 75% ____
- d) 100% ____

PREGUNTA 22: ¿La capacidad instalada es adecuada para la producción de los productos?

SI ____ NO ____

PREGUNTA 23: ¿De qué manera son almacenados los productos terminados?

- a) Órdenes de trabajo ____
- b) Fichas técnicas ____
- c) Hoja de ruta ____
- d) Hoja de Costos ____

PREGUNTA 24: ¿Se controla los productos entregados al cliente?

SI ____ NO ____

PREGUNTA 25: ¿Se implementan controles para detectar deficiencias en los productos?

SI ____ NO ____

PREGUNTA 26: ¿Qué tipos de controles se implementan?

- a) Preventivos ____
- b) Detectivos ____
- c) Correctivos ____
- d) Directivos

¡GRACIAS!

ANEXO C: MATRIZ FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1.	Materia prima de calidad.	O1.	Mercado en constante crecimiento.
F2.	Maquinaria con tecnología de punta.	O2.	Capacidad de endeudamiento con instituciones bancarias.
F3.	Equipo de trabajo con amplia destreza y experiencia.	O3.	Proveedores con productos de calidad.
F4.	Infraestructura adecuada para las operaciones.	O4.	Desarrollo de nuevas tecnologías y canales de venta.
F5.	Ambiente laboral adecuado.	O5.	Buenas relaciones con escuelas de Choferes profesionales del país.
F6.	Posee un producto único diferenciador.	O6.	Lealtad del cliente.
F7.	Cobertura Nacional		
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1.	Falta de publicidad.	A1.	Nuevas tecnologías de educación.
D2.	Insuficiente control de inventarios.	A2.	Posible aparición de nuevos competidores.
D3.	Deficiencia en la comunicación.	A3.	Exceso de competencia en el mercado de imprentas.
D4.	Carencia de evaluaciones de cumplimiento de políticas de calidad.	A4.	Actualización de leyes de tránsito.
D5.	Falta de capacitaciones al personal que fomenten creatividad en las ediciones.		



Razón Social	Número RUC
EDITEXT INDUSTRIA GRAFICA	0691743381001

Representante legal
 • VASQUEZ PAREDES ELVA JUDITH

Estado	Régimen
ACTIVO	REGIMEN GENERAL

Inicio de actividades	Reinicio de actividades	Cese de actividades
24/09/2014	No registra	No registra

Fecha de constitución
 18/08/2014

Jurisdicción	Obligado a llevar contabilidad
ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA	SI

Tipo	Agente de retención
SOCIEDADES	SI

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: CHIMBORAZO **Cantón:** RIOBAMBA **Parroquia:** VELOZ

Dirección

Calle: AV. LEOPOLDO FREIRE **Número:** 06-49 **Intersección:** WASHINGTON
Referencia: FRENTE AL COMANDO DE POLICIA

Actividades económicas

- C18120101 - ACTIVIDADES DE ENCUADERNACIÓN DE HOJAS IMPRESAS PARA CONFECCIONAR LIBROS, FOLLETOS, REVISTAS, CATÁLOGOS ETCÉTERA, MEDIANTE EL COLADO, CORTADO, ENSAMBLADO, ENGOMADO, COMPAGINADO, HILVANADO (COSIDO), ENCUADERNADO CON ADHESIVO, RECORTADO, ESTAMPADO EN ORO, ENCUADERNACIÓN ESPIRAL, ETCÉTERA.
- J62022001 - SERVICIOS DE GESTIÓN Y MANEJO IN SITU DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y/O INSTALACIONES DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CLIENTES, Y SERVICIOS DE APOYO CONEXOS.
- C18110201 - ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN DE LIBROS.
- J63110101 - SUMINISTRO DE INFRAESTRUCTURA PARA SERVICIOS DE HOSPEDAJE, SERVICIOS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y ACTIVIDADES CONEXAS. INCLUYE ACTIVIDADES ESPECIALIZADAS DE HOSPEDAJE, COMO: HOSPEDAJE DE SITIOS WEB, APLICACIONES, SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE SECUENCIAS DE VÍDEO POR INTERNET.
- C18110202 - ACTIVIDADES DE FOLLETOS, MANUSCRITOS MUSICALES Y PARTITURA, MAPAS, ATLAS, CARTELES, ETCÉTERA; MEDIANTE IMPRESIÓN POR OFFSET, FOTOGRAFACIÓN, IMPRESIÓN FLEXOGRÁFICA E IMPRESIÓN EN OTROS TIPOS DE PRENSA, MAQUINAS AUTOCOPISTAS, IMPRESORAS ESTAMPADORAS, ETCÉTERA, INCLUIDA LA IMPRESIÓN RÁPIDA.

Establecimientos

Abiertos	Cerrados
1	0

Razón Social
EDITEXT INDUSTRIA GRAFICA

Número RUC
0691743381001

Obligaciones tributarias

- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 2011 DECLARACION DE IVA
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra




Código de verificación: CATRCR2021001745243

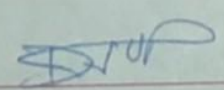
Fecha y hora de emisión: 14 de julio de 2021 11:28

Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

ANEXO E: ORDEN DE TRABAJO

		<h1>ORDEN DE TRABAJO</h1>		Nº 002758
Fecha de recepción: <u>05/12/2019</u>		Fecha de entrega: _____		
Cliente: <u>Fiberpar</u>				
Contacto: _____				
Dirección: _____ Telf: _____				
TIPO DE TRABAJO <u>libro en</u>				
Cantidad: <u>20</u>		Tamaño: <u>10/c/u.</u>		
Páginas: _____ Tiro: _____				
IMPRESIÓN Full color: <input type="checkbox"/> Un color <input checked="" type="checkbox"/> Otros: _____ Retiro: _____				
PLACAS: Placas portada: Full color: <input type="checkbox"/> Un color: <input type="checkbox"/> Otros: _____				
Placas interiores: Full color: <input type="checkbox"/> Un color: <input type="checkbox"/> Otros: _____				
TOTAL PLACAS: <u>4</u>				
PAPEL Tipo de papel: <u>bond 70gr</u>				
Cantidad pliegos: <u>108</u>		Tamaño de papel: <u>65 x 90</u> Corte a: <u>45 x 65</u>		
Portada: _____ Cantidad pliegos: _____				
Tamaño papel: _____ Corte a: _____				
Páginas interiores: _____ Cantidad pliegos: _____				
Tamaño papel: _____ Corte a: _____				
ACABADOS				
Portadas		Brillante <input type="checkbox"/>		
UV		Mate <input type="checkbox"/>		
		Selectivo <input type="checkbox"/>		
		Plastificado		
		Mate <input type="checkbox"/>		
		Brillante <input type="checkbox"/>		
Encuadernado		Grafado <input type="checkbox"/>		
		Cosido <input type="checkbox"/>		
		Grapado <input type="checkbox"/>		
		Troquelado <input type="checkbox"/>		
		Encolado <input type="checkbox"/>		
		Perforado <input type="checkbox"/>		
		Anillado <input type="checkbox"/>		
		Doblado <input type="checkbox"/>		
		Pasta dura <input type="checkbox"/>		
		Numerado de _____ a _____		
Observaciones: _____				

				
ELABORADO POR			RECIBIDO POR	





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 22/ 10 / 2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JHOSELIN CAROLINA CAIZA VÁSQUEZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.
 Firmado electrónicamente por: JHONATAN RODRIGO PARREÑO UQUILLAS

22-10-2021 1930-DBRA-UTP-2021