



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

**AUDITORÍA DE CALIDAD AL HIPERMARKET “SU KASA”,**  
**CANTÓN PUEBLO VIEJO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO**  
**2021.**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**AUTOR:**

**JOHAN STALYN ARIAS ZAMBRANO**

Riobamba - Ecuador

2023



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

**AUDITORÍA DE CALIDAD AL HIPERMARKET “SU KASA”,  
CANTÓN PUEBLO VIEJO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO  
2021.**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**AUTOR: JOHAN STALYN ARIAS ZAMBRANO**

**DIRECTOR: MARÍA AUXILIADORA FALCONÍ TELLO**

Riobamba - Ecuador

2023

© 2023, Johan Stalyn Arias Zambrano

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

Yo, JOHAN STALYN ARIAS ZAMBRANO, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 13 de junio del 2023.



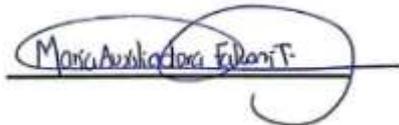
---

**Johan Stalyn Arias Zambrano**

**CI:060478058-5**

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE CALIDAD AL HIPERMARKET “SU KASA”, CANTÓN PUEBLO VIEJO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO 2021**, realizado por el señor: **JOHAN STALYN ARIAS ZAMBRANO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Zonia Del Rocío Chávez Hernández <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2023-06-13
Ing. Maria Auxiliadora Falconí Tello <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2023-06-13
Ing. Willian Geovany Yanza Chávez <b>ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2023-06-13

## **DEDICATORIA**

Principalmente a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía a lo largo de toda mi carrera.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, especialmente a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, en la cual pude adquirir los conocimientos necesarios para mi formación ética y profesional.

De manera muy especial a la Ing. Maria Auxiliadora Falconí Tello Directora del trabajo de titulación y al Ing. Willian Geovany Yanza Chávez Asesor del trabajo de titulación, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas durante esta etapa.

Johan

## **AGRADECIMIENTO**

Dedico este trabajo principalmente a mis padres, Cesar Arias y Bertha Zambrano por haberme dado la vida, porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, y han sido mi pilar fundamental para lograr todos mis objetivos, son las personas que han estado a mi lado desde el inicio de mi carrera, para convertirme en una persona preparada.

A mis hermanos que en el día a día con su presencia, respaldo y cariño me impulsaron para salir adelante además de saber que mis logros también son los suyos.

Johan

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. <i>Objetivo general</i> .....	4
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	4
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. <i>Justificación teórica</i> .....	4
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i> .....	4
1.3.3. <i>Justificación práctica</i> .....	5
1.4. Pregunta de investigación.....	5

### CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes investigativos.....	6
2.2. Referencias teóricas.....	8
2.2.1. <i>Auditoria</i> .....	8
2.2.1.1. <i>Definición de Auditoria</i> .....	8
2.2.1.2. <i>Características principales de una Auditoría</i> .....	8
2.2.1.3. <i>Características de la Auditoria</i> .....	9
2.2.1.4. <i>Importancia de la auditoria</i> .....	9
2.2.1.5. <i>Objetivos de la Auditoría</i> .....	10
2.2.1.6. <i>Clasificación de la Auditoría</i> .....	10
2.2.2. <i>La Calidad</i> .....	12
2.2.2.1. <i>Objetivos de la Calidad</i> .....	12

2.2.2.2.	<i>Servicio de Calidad</i> .....	12
2.2.2.3.	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i> .....	13
2.2.2.4.	<i>Principios de Gestión de la Calidad</i> .....	13
2.2.2.5.	<i>Propósitos de calidad</i> .....	14
2.2.2.6.	<i>Herramientas para la calidad</i> .....	14
2.2.3.	<b><i>Auditoria de calidad</i></b> .....	15
2.2.3.1.	<i>Definición de auditoría de calidad</i> .....	15
2.2.3.2.	<i>Clasificación de la Auditoria de Calidad</i> .....	16
2.2.3.3.	<i>Principios de la Auditoria de Calidad</i> .....	16
2.2.3.4.	<i>Importancia de la Auditoria de Calidad</i> .....	17
2.2.3.5.	<i>Objetivos de la Auditoria de Calidad</i> .....	17
2.2.3.6.	<i>Fases de la Auditoria de Calidad</i> .....	18
2.2.4.	<b><i>El Control interno</i></b> .....	19
2.2.4.1.	<i>Definición del control interno</i> .....	19
2.2.4.2.	<i>Métodos de Evaluación del Control Interno</i> .....	20
2.2.4.3.	<i>Elementos del control interno</i> .....	20
2.2.4.4.	<i>Componentes del control interno</i> .....	21
2.2.5.	<b><i>Riesgos</i></b> .....	22
2.2.6.	<b><i>Lista de verificación de una auditoría de calidad (Check list)</i></b> .....	22
2.2.7.	<b><i>Normas Internacionales ISO</i></b> .....	23
2.2.7.1.	<i>Norma Internacional ISO 9001:2015</i> .....	24
2.2.7.2.	<i>Componentes de la Norma ISO 9001:2015</i> .....	24
2.2.7.3.	<i>La Norma ISO 19011 Directrices para la auditoria</i> .....	26
2.2.8.	<b><i>Marco conceptual</i></b> .....	27
2.2.8.1.	<i>Acción correctiva</i> .....	27
2.2.8.2.	<i>No conformidad</i> .....	27
2.2.8.3.	<i>Sistema de calidad</i> .....	27
2.2.8.4.	<i>Flujograma</i> .....	27
2.2.8.5.	<i>Calidad</i> ... ..	28
2.2.8.6.	<i>Política de calidad</i> .....	28

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	29
3.1.	<b>Enfoque de investigación</b> .....	29
3.2.	<b>Nivel de investigación</b> .....	29
3.3.	<b>Diseño de investigación</b> .....	30

3.3.1.	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente</i> .....	30
3.4.	<b>Tipo de estudio</b> .....	30
3.4.1.	<i>Documental</i> .....	30
3.4.2.	<i>De campo</i> .....	30
3.5.	<b>Población y muestra</b> .....	31
3.5.1.	<i>Población</i> .....	31
3.5.2.	<i>Muestra</i> .....	31
3.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	32
3.6.1.	<i>Método de investigación</i> .....	32
3.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i> .....	32
3.6.3.	<i>Instrumento de investigación</i> .....	32

#### CAPÍTULO IV

4.	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	34
----	---	----

#### CAPÍTULO V

5.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	45
5.1.	<b>Propuesta</b> .....	45
5.1.1.	<i>Título</i> .....	45
5.2.	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	45
5.2.1.	<i>Misión</i> .....	49
5.2.2.	<i>Visión</i> .....	49
5.2.3.	<i>Valores corporativos</i> .....	49

	<b>CONCLUSIONES</b> .....	132
--	---------------------------	-----

	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	133
--	------------------------------	-----

#### BIBLIOGRAFÍA

#### ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2-1:</b>	Clasificación de la Auditoría.....	10
<b>Tabla 2-2:</b>	Principios de Gestión de la Calidad .....	13
<b>Tabla 2-3:</b>	Herramientas de Calidad.....	15
<b>Tabla 2-4:</b>	Clasificación de la Auditoría de Calidad.....	16
<b>Tabla 2-5:</b>	Fases de la Auditoría.....	18
<b>Tabla 2-6:</b>	Elementos del Control Interno .....	21
<b>Tabla 2-7:</b>	Componentes del Control Interno .....	21
<b>Tabla 2-8:</b>	Contexto de la organización.....	23
<b>Tabla 3-1:</b>	Población de estudio .....	31
<b>Tabla 4-1:</b>	Conoce usted si se ha realizado una Auditoría de Calidad en la empresa .....	34
<b>Tabla 4-2:</b>	Cree usted que una Auditoría de Calidad ayudará a mejorar los servicios y el grado de satisfacción del cliente .....	35
<b>Tabla 4-3:</b>	Cada cuánto se capacita al personal para mejora continua en todos servicios ...	36
<b>Tabla 4-4:</b>	La empresa cuenta con un responsable que supervise las actividades que se realizan dentro del Hipermarket.....	37
<b>Tabla 4-5:</b>	La empresa cuenta con principios de calidad claramente definidos .....	38
<b>Tabla 4-6:</b>	Se ha socializado la misión, visión valores corporativos con todo el personal ..	39
<b>Tabla 4-7:</b>	Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones.....	40
<b>Tabla 4-8:</b>	Los productos son entregados a tiempo a los clientes .....	41
<b>Tabla 4-9:</b>	Con qué frecuencia se mide la satisfacción al cliente.....	42
<b>Tabla 4-10:</b>	Cuál cree usted que es el nivel de comunicación dentro del Hipermarket .....	43
<b>Tabla 4-11:</b>	En el Hipermarket se ha detectado productos defectuosos o con bajos estándares de calidad.....	44
<b>Tabla 5-1:</b>	Índice de Archivo Permanente .....	47

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2-1:</b>	Proceso de Auditoria según ISO 19011:2018 .....	26
<b>Ilustración 4-1:</b>	Conoce usted si se ha realizado una Auditoría de Calidad en la empresa ....	34
<b>Ilustración 4-2:</b>	Cree usted que una Auditoría de Calidad ayudará a mejorar los servicios y el grado de satisfacción del cliente .....	35
<b>Ilustración 4-3:</b>	Conoce usted si se capacita al personal para la mejora continua en todos los servicios.....	36
<b>Ilustración 4-4:</b>	La empresa cuenta con un responsable que supervise las actividades que se realizan dentro del Hipermarket.....	37
<b>Ilustración 4-5:</b>	La empresa cuenta con principios de calidad claramente definidos .....	38
<b>Ilustración 4-6:</b>	Se ha socializado la misión, visión y los valores corporativos con todo el personal.....	39
<b>Ilustración 4-7:</b>	Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones .....	40
<b>Ilustración 4-8:</b>	Los productos son entregados a tiempo a los clientes .....	41
<b>Ilustración 4-9:</b>	Con qué frecuencia se mide la satisfacción al cliente .....	42
<b>Ilustración 4-10:</b>	Cuál cree usted que es el nivel de comunicación dentro del Hipermarket....	43
<b>Ilustración 4-11:</b>	En el Hipermarket se ha detectado productos defectuosos o con bajos estándares de calidad .....	44
<b>Ilustración 5-1:</b>	Contenido de la Propuesta .....	45
<b>Ilustración 5-2:</b>	Ubicación Geográfica del Hipermarket “Su Kasa” .....	50
<b>Ilustración 5-3:</b>	Hipermarket "SU KASA" .....	50
<b>Ilustración 5-4:</b>	Simbología del Flujograma.....	90
<b>Ilustración 5-5:</b>	Flujograma de Compras.....	92
<b>Ilustración 5-6:</b>	Flujograma de Bodegas .....	94
<b>Ilustración 5-7:</b>	Flujograma del Proceso Administrativo.....	96

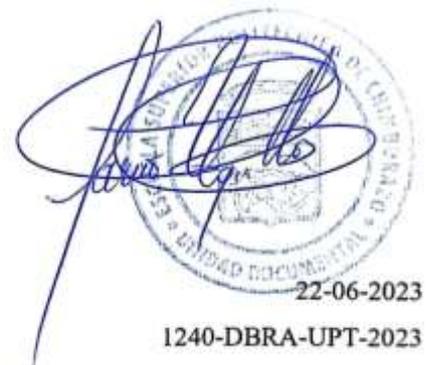
## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** INSTALACIONES DEL HIPERMARKET “SU KASA”
- ANEXO B:** BODEGA DEL HIPERMARKET “SU KASA”
- ANEXO C:** SISTEMA DE FACTURACIÓN Y DECLARACIONES
- ANEXO D:** REGISTRO DE PROVEEDORES Y PEDIDOS
- ANEXO E:** DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
- ANEXO F:** NUEVA INFRAESTRUCTURA Y EXPANSIÓN DEL ÁREA DE SERVICIO  
AL CLIENTE

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación Auditoría de Calidad se realizó en base a la Norma ISO 9001:2015, al Hipermarket “Su Kasa”, de la parroquia San Juan del cantón Pueblo Viejo, provincia Los Ríos, periodo 2021, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos en la empresa en la calidad y el grado de satisfacción al cliente. Para la ejecución de la investigación se aplicaron la observación directa a las instalaciones de la empresa y sus diferentes procesos internos, donde se pudo observar los principales problemas por los cuales la empresa está pasando, se realizó se una entrevista al gerente propietario, lo cual permitió recopilar datos e información consistente, pertinente, relevante y suficiente para el desarrollo del trabajo propuesto. Además, se empleó instrumentos de investigación en los cuales se contempló las guías de entrevista, el check list en base a la norma ISO 9001:2015 y la evaluación del control interno en base al COSO III mediante estos métodos se puede verificar el nivel de cumplimiento de la norma. Con base en los resultados obtenidos, se recomienda a la Gerente y al personal de la empresa, tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones efectuadas, que pueden servir como una herramienta de gestión para la mejora continua en el servicio, de la misma manera tomar en cuenta el informe final de la auditoría de calidad, el cual contiene una serie de acciones preventivas y correctivas para mejorar los servicios y el grado satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** <PUEBLO VIEJO (CANTÓN) > <AUDITORÍA> <CALIDAD>  
<AUDITORÍA DE CALIDAD> <FLUJOGRAMAS> <SATISFACCIÓN DEL CLIENTE>  
<SERVICIO> <CONTROL INTERNO> <LISTA DE VERIFICACIÓN> <HALLAZGOS>

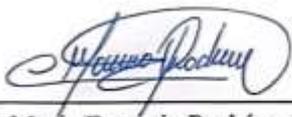


22-06-2023  
1240-DBRA-UPT-2023

## ABSTRACT

The present research work Quality Audit was conducted based on the ISO 9001:2015 Standard to the Hypermarket "Su Kasa" in the parish of San Juan, Pueblo Viejo canton, Los Ríos province, period 2021, to evaluate the efficiency and effectiveness of the different processes in the company in terms of quality and the degree of customer satisfaction. For the execution of the research, direct observation was applied to the company's facilities and its different internal processes, where it was possible to observe the main problems that the company is going through; an interview was conducted with the owner-manager, which allowed the collection of consistent, relevant, pertinent and sufficient data and information for the development of the proposed work. In addition, research instruments were used in which, the interview guides, the checklist based on the ISO 9001:2015 standard, and the evaluation of internal control based on COSO III were contemplated; using these methods, the level of compliance with the bar can be verified. Based on the results obtained, it is recommended that the Manager and the company's personnel take into account the conclusions and recommendations made, which can serve as a management tool for the continuous improvement of the service, as well as taking into account the final report of the quality audit, which contains a series of preventive and corrective actions to improve the services and the degree of customer satisfaction.

**Keywords:** <PUEBLO VIEJO (CANTON) > <AUDITING> <QUALITY> <QUALITY AUDIT> <FLOWCHARTS> <CUSTOMER SATISFACTION> <SERVICE> <INTERNAL CONTROL> <CHECKLIST> <FINDINGS>.



---

Lic. Maria Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

## **INTRODUCCIÓN**

Una auditoría de calidad es un instrumento de control utilizado para investigar, revisar y evaluar cada ocupación realizada con calidad dentro de una organización. La calidad es ahora la condición que toda empresa debe tener para lograr un mejor desempeño en su actividad y perdurabilidad.

Las normas ISO 9001:2015 son normas universales que se aplican a los sistemas de gestión de la información. Esto integra todos los recursos de control de calidad y asegura que el sistema eficaz y no nos impide controlar y mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.

La presente Investigación Auditoría de Calidad al Hipermarket “Su Kasa”, cantón Pueblo Viejo, provincia de Los Ríos, nos permite evaluar objetivamente las ampliaciones en las que se han cumplido los estándares exigidos por la auditoría y los resultados relacionados con la profesión y la calidad estableciendo si se cumple con cada uno en una posición predeterminada.

Para el desarrollo del presente trabajo investigación se ha considerado oportuno trabajar mediante el desarrollo de cinco capítulos:

Capítulo I: Esta parte determina y da a conocer los temas de nuestra investigación. Por lo tanto, es imperativo realizar un levantamiento de los puntos clave específicos identificados para implementar el entorno genera de la auditoria de calidad. Este capítulo tiene aspectos específicos relacionados con la planificación, tales como las metas que busca el estudio.

Capitulo II: De igual manera, se muestra la evolución de la investigación teórica a medida que se desarrolla un marco teórico, a partir del reconocimiento de precedentes de investigaciones similares realizadas con anterioridad. Además, se reconoce la contextualización del análisis cambiante, dando una perspectiva más universal de los temas presentados.

Capitulo III: Posteriormente, desarrollamos el marco metodológico. En este marco, se establecen las modalidades de trabajo y, paralelamente, se exponen las técnicas, tipos, equipos o procedimientos utilizados para llevar a cabo adecuadamente este trabajo de investigación.

Capitulo IV: Haciendo hincapié en el valor de la población de trabajo de investigación, se procede a investigar e interpretar los datos obtenidos después de la aplicación de las herramientas.

Capítulo V: Se establece el marco propositivo en donde se desarrollará todas las 4 etapas de la auditoria de calidad para establecer soluciones.

Capítulo VI: Se concluye el trabajo de investigación con las respectivas conclusiones y recomendaciones de todos los hallazgos encontrados.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad no solo la calidad del producto es un factor importante en las empresas comerciales, se toma en cuenta diferentes aspectos entre los más notables la calidad del servicio que se ofrece a los clientes , el cual se cuantifica mediante la satisfacción de los usuarios de las distintas empresas o cadenas comerciales al adquirir los productos esto se ha convertido en algo primordial para el crecimiento y posicionamiento de una marca no solo a nivel nacional sino existen varias cadenas que se han expandido a nivel internacional o han tomado ejemplo de empresas internacionales esto se identifica en la actitud y el grado de satisfacción y fidelidad que se crea del cliente hacia la empresa tanto del servicio como de la calidad de los productos que se ofertan en un factor de gran importancia la calidad del producto que las empresas ofertan desde el proceso de recepción de la mercadería eligiendo los mejores proveedores y de esta manera ofrecer y comercializar productos de calidad.

La calidad en los servicios y cada una de las gestiones es un factor de gran importancia el cual se lo puede mencionar como un factor diferenciador al incorporar la empresa un sistema de calidad podrá aumentar sus ventas y alcanzar nuevos mercados al tener un conocimiento de los estándares de calidad de los principios básicos de la calidad en los productos y en el servicio que se oferta en el local comercial ,en la actualidad hay un gran crecimiento de las empresas como los supermercados los cuales se establecen y de u otra manera generan una competencia directa a los Hipermarket o minimarket que están en constante crecimiento siendo el grado de satisfacción al cliente un factor diferenciador y que podría consolidar a una empresa comercial por sobre las demás como pionera sin importar necesariamente el tamaño ni los años de experiencia en el mercado por eso se debe partir de la calidad del servicio mediante un sistema o principios básicos de calidad que las empresas en este caso las empresas comerciales ofrecen a sus clientes y tratan de crear una fidelidad de los mismos hacia la marca o establecimiento con un adecuado servicio de calidad que oferta la empresa y le generara una ventaja competitiva en la toma de decisiones en cada una de las áreas que conformen la empresa generándole rentabilidad y en un futuro poder crear una marca reconocida por el público no solo dentro del cantón y poder expandirse en un mercado que hoy en día presenta y genera muchos desafíos y añadido a una de las desventajas cada vez la competencia es mayor.

El Hipermarket “Su Kasa” es una empresa comercial familiar fundada por el Señor Abg. Matías

Castro Paucar la cual inicio sus actividades el 28 de octubre del año 1999 la cual cuenta con 23 años en el mercado ubicado específicamente en el cantón Pueblo Viejo, en la provincia de Los Ríos dentro de su actividad económica se encuentra la venta al por mayor de todo tipo de artículos de bazar para todo el hogar entre ellos víveres de primera necesidad y bebidas alcohólicas y también la venta al por menor de todo tipo de artículos de bisutería el cantón pueblo viejo es un sector comercial que va en crecimiento constante debido a que el cantón a crecido en los últimos años por lo cual aumenta la cantidad de consumidores y clientes potenciales de distintos sectores no solo de la parte urbana sino también de las zonas rurales aledañas una de las amenazas a largo plazo es el aumento de nuevos locales y el ingreso de algunas cadenas comerciales grandes as cuales ya tienen reconocimiento a nivel nacional mediante la utilización de distintas técnicas e instrumentos de investigación en este caso mediante la entrevista se pudo determinar la necesidad de realizar una auditoría de calidad al Hipermarket Su Kasa para poder establecer un conocimiento más amplio acerca de la calidad objetivos y políticas lo cual ayudara al establecimiento a mejorar la atención a los clientes en cada una de las áreas que lo conforman para poder obtener mejores ventajas competitivas y crear oportunidades dentro del mercado tan competitivo que existe en la actualidad todo esto con el fin de buscar un factor diferenciador y destacar ante la competencia todo esto en conjunto le permitirá en un futuro poder expandirse mediante la creación de nuevas sucursales dentro del cantón.

- Inexistencia de principios básicos de calidad para poder cumplir con las metas trazadas por la empresa.
- Desinformación del personal sobre políticas y objetivos de calidad.
- Uno de los problemas en el Hipermarket es que no se han realizan capacitaciones al personal.
- Carece de un enfoque de gestión de la calidad que oriente y optimice el tiempo y recursos, lo que ocasiona el desperdicio de esfuerzos tanto administrativos como económicos.

Todos los problemas mencionados anteriormente tuvieron su origen principal en la falta de auditorías de calidad al Hipermarket “Su Kasa” por lo cual es de gran importancia la ejecución de una auditoría de calidad en el Hipermarket en cada una de las distintas áreas que lo conforman y dar a conocer a todo el personal acerca de políticas, objetivos y principios básicos de calidad tener un conocimiento acerca de todo lo que conlleva la calidad y sus principios en el servicio al cliente dentro del Hipermarket todo esto con el fin de conocer el grado de satisfacción de los clientes por medio del cual la auditoria de calidad se realiza con el fin de la mejora continua en los servicios y atención que permita alcanzar mayores niveles de ventas cumpliendo con los requerimientos de los clientes y atendiendo oportunamente a sus quejas creando mecanismos y capacitaciones constantes al personal acerca de la calidad , aprovechando las ventajas competitivas por sobre la competencia que en la actualidad aumenta con el ingreso de nuevas

cadena de supermercados.

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo general***

Realizar una Auditoría de Calidad al Hipermarket “SU KASA”, cantón pueblo viejo, provincia de los Ríos, período 2021 mediante la aplicación de las distintas fases de auditoría de tal manera que ayude a mejorar los servicios y el grado de satisfacción del cliente.

### ***1.2.2. Objetivos específicos***

- Establecer el marco teórico a través de la recopilación de información bibliográfica para la validación de la investigación.
- Determinar el marco metodológico con el uso de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, que ayuden a la recopilación de información íntegra y suficiente.
- Ejecutar las distintas fases de la auditoría de calidad al Hipermarket “SU KASA”, cantón pueblo viejo, provincia de los Ríos, período 2021, de tal forma que se oriente hacia la mejora en el servicio.

## **1.3. Justificación**

### ***1.3.1. Justificación teórica***

El presente trabajo de investigación se justifica principalmente desde el carácter teórico porque se basa en información que es obtenida de la revisión bibliográfica, en la cual se desarrollara una auditoría de calidad al Hipermarket “Su Kasa” mediante la recopilación de información de libros de distintos autores para poder construir el marco teórico del trabajo de investigación.

Esta investigación se desarrolla con la intención de proporcionar conocimientos acerca de la calidad y su sistema de gestión sus principios y aplicación para poder cumplir con las metas del Hipermarket a futuro con la expansión de nuevas sucursales y mejorar la toma de decisiones por parte de gerencia.

### ***1.3.2. Justificación metodológica***

El presente trabajo de investigación se justifica desde el carácter metodológico por el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que son relevantes y suficientes las cuales

permitirán la recopilación de toda la información necesaria para el desarrollo del trabajo de titulación.

### ***1.3.3. Justificación práctica***

En cuanto a la justificación práctica, el presente trabajo se ha fundamentado en la ejecución de una auditoria de calidad al Hipermarket “Su Kasa” del cantón Pueblo Viejo, provincia de Los Ríos en el período 2021 dentro del cual mediante el informe final se emitirá: recomendaciones, acciones correctivas y preventivas que permitirán establecer un conocimiento acerca de la calidad y mejorar el servicio al cliente para poder cuantificar el cumplimiento y los niveles de satisfacción de los usuarios del Hipermarket.

### **1.4. Pregunta de investigación**

- ¿De qué manera las inexistencias de principios básicos de calidad inciden en las metas de la empresa?
- ¿De qué manera la capacitación continua sobre políticas y objetivos permitirá generar una cultura de calidad?
- ¿De qué forma la realización de una auditoria de calidad beneficiaria al Hipermarket “Su Kasa”?
- ¿De qué manera se optimizarán los recursos al poseer un enfoque de calidad?

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

En el Hipermarket “Su Kasa” una vez realizado las investigaciones se ha podido comprobar que no han existido trabajos de titulación similares o de auditorías de calidad que ayude a establecer una mejora en los servicios de un Hipermarket con el fin de mejorar la calidad de los servicios y cuantificar el grado de satisfacción al cliente.

Para poder realizar el presente trabajo de titulación se han indagado en la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con temas parecidos y semejantes dentro de entidades privadas las cuales ya han sido realizadas por estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría y también se ha revisado dentro del repositorio institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo el cual tiene la siguiente dirección: <http://dspace.espace.edu.ec> los mismos que se detallan a continuación:

Según (Abarca, 2021) en su trabajo de Titulación denominado: “Auditoría de Calidad a la empresa Rio Textil del Cantón Guano Provincia de Chimborazo” concluye:

- En el trabajo obtenido del repositorio institucional se construyó un marco teórico donde se determina si los procesos y los sistemas de calidad dentro de la empresa Rio Textil se llevan a cabo en la empresa mediante la aplicación de la norma ISO 9001 mediante la aplicación de sus distintos componentes para poder mejorar los servicios y la calidad de los productos dentro de la empresa lo cual le permitirá tener una ventaja competitiva por sobre otras empresas de la zona debido a que la empresa busca expandir su mercado de ventas y establecerse como una marca reconocida en la provincia de Chimborazo.

Así mismo (Saltos, 2014) en su trabajo de titulación denominado: “Auditoría de calidad para la empresa INDUALCA S.A de la ciudad de Quito Provincia de Pichincha periodo 2017” concluye: L Auditoria de Calidad se pudo conocer la falta de implementación de sistemas y procesos de calidad establecidos para poder mejorar los procesos llevados a cabo por la empresa INDUALCA S.A de la ciudad de Quito mejorar toda su producción con principios y el conocimiento de conceptos básicos de calidad en todos los productos que la empresa elabora mejorando aspectos tanto internos como externos.

De acuerdo (GIRÓN, 2019) con en su trabajo de titulación denominado: “Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001-2015 a la empresa SUMATEX, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017 concluye:

- La investigación en las empresas SUMATEX se construyó un marco teórico de la empresa SUMATEX del cantón guano y de los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma sus falencias están principalmente enfocados en la falta de políticas y objetivos y el cumplimiento de los mismos que se ven reflejados en el desconocimiento de los empleados acerca de la calidad y de sus principios básicos por lo cual se deben tomar acciones correctivas aplicando los distintas componentes de la norma ISO 9001 y mediante aquello establecer los mecanismos necesarios para ofrecer un producto de calidad y bajo normas de calidad

(Tenesaca, 2015) en su trabajo de titulación denominado: “Auditoría de calidad a los servicios hospitalarios del hospital pediátrico Alfonso Villagómez Román, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, año 2014.” concluye:

- En la investigación Auditoria de Calidad a los servicios hospitalarios de hospital pediátrico Alfonso Villagómez Román se evaluó el cumplimiento de los servicios de la que ofrece la casa de salud mediante la aplicación de distintas encuestas del servicio que ofertan para tener un diagnóstico situacional del hospital ubicado en la ciudad de Riobamba en el cual se aplicó mediante las distintas fases de auditoria establecidas en el programa y se realizó el cuestionario de control interno mediante el COSO II en la finalización del trabajo de titulación se detectó que existen algunas falencias en el sistema de gestión de calidad y también en la infraestructura del hospital por lo cual la administración encargada durante el período de la administración debe aumentar los recursos asignados en cada una de las distintas áreas del hospital para el abastecimiento de insumos y equipos médicos al tomar estas acciones correctivas se atenderá de manera oportuna y eficiente a los pacientes que utilizan los servicios del hospital en la ciudad de Riobamba y reducirá las quejas y reclamos de años anteriores en administraciones pasadas que no manejaron bien los recursos y la implementación de los mismos en los servicios hospitalarios por lo cual si no se toman las acciones correctivas esto traerá consecuencias en todos los departamentos a futuro es por todo lo antes mencionado que las auditorias de calidad son de gran importancia no solo en centro de salud o en instituciones públicas sino también en instituciones del sector privado que buscan mejorar y ofertar un servicio de calidad eficaz y eficiente en cada uno de sus departamentos todo esto orientado en la satisfacción y crear un ambiente de fidelidad por parte de los clientes en la empresa.

## **2.2. Referencias teóricas**

### **2.2.1. Auditoria**

#### **2.2.1.1. Definición de Auditoria**

Según (Uriarte,J, 2019) menciona que la auditoria es una verificación que se realiza y consiste en la recopilación de toda la información financiera a ser evaluada y comprobar su patrimonio y verificar si los números de la contabilidad reflejan resultados para ser evaluados de acuerdo con el tipo de empresa en la que se va a realizar el estudio principalmente la auditoria se compone de varias fases entre las cuales tenemos:

- Planificación estratégica
- Planeación Especifica
- Ejecución
- Comunicación de Resultados
- Seguimiento

Toda auditoria debe ser analítica y objetiva en cada una de las fases que son de gran importancia en cada uno de los distintos procesos que se llevan a cabo en la empresa mediante la ejecución de cada proceso de manera oportuna se puede garantizar el éxito de toda la logística que se plantea todo con el fin de cumplir con las metas establecidas por la empresa para mantener su buen funcionamiento logístico y económico.

#### **2.2.1.2. Características principales de una Auditoría**

Según el sitio (Galan ,J, 2020) el trabajo de un auditor es de manera principal e independientemente de su ideología u objetivos abarca una serie de aspectos primordiales para su realización dentro de los cuales tenemos:

- Durante todo el proceso de auditoría se deben seguir distintos procedimientos y pautas los cuales deben ser establecidos de manera anticipada para su realización
- Se requiere de varios elementos para la realización de la auditoría entre ellos la observación de los distintos tipos de procesos que se deben de realizar en los plazos establecidos.
- Para la realización de la auditoría se deben tener en cuenta todo tipo de recursos tanto materiales como inmateriales que van a ser aplicados dentro de la organización y que forman parte de la actividad económica.
- Una vez realizado el análisis de los datos deben emplearse los datos como una base sólida para emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en un informe final.

Después de llevada a cabo la auditoría se debe dar el respectivo seguimiento de la misma esto con la aportación de nuevas ideas y estrategias para la organización y verificar el cumplimiento de las mismas de esta manera se beneficia la empresa al implementar su aplicación y obtendrá los resultados deseados dentro de un periodo determinado.

### **2.2.1.3. Características de la Auditoria**

Según (Ramos,D, 2015) entre las principales características de la Auditoria tenemos las siguientes:

**Es objetiva:** Siendo un examen imparcial, sin ningún tipo de presiones ni halagos, con actitud mental independiente, libre de influencias personales y políticas. Prevalciendo el juicio del auditor, mismo que está sustentado por su capacidad tanto profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en el informe de auditoría.

**Es sistemática y Profesional:** Planeada y llevada a cabo por contadores Públicos y otros profesionales que poseen la capacidad técnica y profesional requerida atendiéndose a las normas de auditoria establecidas, a los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como también al código de ética profesional del contador público.

**Finaliza con la elaboración de un informe escrito (Dictamen):** Da a conocer los resultados del examen practicado, previo conocimiento de la persona auditada, todo esto con el fin de emitir las cada una de las acciones o debilidades que se encuentran dentro de una organización y de la cual se deben de tomar las respectivas acciones correctivas y preventivas todo esto en conjunto con el fin de que no se repitan.

### **2.2.1.4. Importancia de la auditoria**

Según (Silva, 2019), nos menciona a la importancia de la Auditoria con los siguientes puntos:

- Determinar la existencia, ocurrencia o grado de integridad.
- Comprobar la integridad.
- Establecer los derechos y obligaciones de todos y cada uno de los trabajadores.
- Evidenciar la evaluación o asignación de las actividades consignadas en la empresa.
- Verificar que dentro de la organización se cumplan los reglamentos y controles necesarios.

(pág. 5)

### 2.2.1.5. *Objetivos de la Auditoría*

(Uriarte,J, 2019) manifiesta que “Cada una de las auditorias 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 uno de sus principales objetivos es ser un instrumento de supervisión en el cual se va a verificar el cumplimiento de las políticas las normas de cada una de las organizaciones que permita minimizar el riesgo que puede generarse durante el desarrollo de la auditoria en sus distintas fases.

### 2.2.1.6. *Clasificación de la Auditoría*

La auditoría se clasifica en diversos tipos dependiendo su objetivo y lo que busca examinar entre ellas tenemos:

**Tabla 2-1:** Clasificación de la Auditoria

<b>CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA</b>		
<b>CLASE DE AUDITORÍA</b>		<b>OBJETO</b>
Según la Naturaleza del Profesional	<b><i>Auditoría Interna</i></b>	Actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento bajo la dependencia de la máxima autoridad, dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, toda la veracidad de la información suministrada por distintos sistemas existentes en la misma.
	<b><i>Auditoría Externa</i></b>	Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma esto según los términos los cuales están contenidos en un contrato en este caso de prestación de servicios.
	<b><i>Auditoría Gubernativa</i></b>	Es la actividad de fiscalización que es realizada por diversas entidades del Estado, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional.
	<b><i>Auditoría Financiera</i></b>	Es la actividad que consiste en la aprobación y examen de las cuentas anuales de estados financieros todo esto

		con el objetivo de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad y razonabilidad.
Según los objetivos perseguidos	<i>Auditoría Operativa</i>	Es un examen y evaluación de todos los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización u empresa con el fin de aumentar su eficiencia.
Según el alcance de los procedimientos aplicados	<i>Auditoría Completa o Convencional</i>	Este tipo de Auditoria tiene objetivo los estados financieros y su razonabilidad al acabar el período contable dentro de las empresas u organizaciones que se debe establecer en base a parámetros o reglamentos al finalizar la auditoria y verificar el cumplimiento total de la misma.
	<i>Auditoría Parcial o Limitada</i>	Su principal objetivo es la revisión parcial de los documentos contables con el fin de emitir informes sobre los mismos.
En función de su obligatoriedad	<i>Auditoría Obligatoria</i>	Es la auditoria de las cuentas anuales o de las cuentas consolidadas, siempre y cuando sean exigidas por la legislación nacional.
	<i>Auditoría Voluntaria</i>	Es la revisión realizada por la empresa, pero de manera discreta.
Según la técnica utilizada	<i>Auditoría Ambiental</i>	Es un método sistemático documentado cuyo objetivo es determinar el impacto sobre el medio ambiente que tienen los procesos productivos de las empresas, así como verificar la normativa vigente.
	<i>Auditoría Ética</i>	Tiene como finalidad determinar el comportamiento personal y de los distintos órganos de la empresa esto con respecto al código de conducta ética que tenga la organización.
	<i>Auditoría Informática</i>	Su objetivo es determinar el grado de eficiencia del sistema informático de todos los datos que se llevan en la entidad auditada.
	<i>Auditoría de Calidad</i>	Tiene como objetivo verificar el grado de cumplimiento, desarrollo y mejora de los distintos procesos y procedimientos que se someten a dicha verificación, con el fin de obtener una acreditación de que todos los procesos o servicios que oferta la empresa estén cumpliendo con las metas de la organización.

Fuente: (Alvarez ,J, 2007)

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

### **2.2.2. La Calidad**

Cuando usamos el termino calidad, nos referimos a un excelente producto o servicio el mismo que cumple o supera las expectativas del cliente todo esto es un conjunto de normas que tiene como finalidad dar un precio de venta al producto final por ejemplo el cliente tiene varias expectativas de un producto dependiendo la duración de este y el servicio que le oferto la empresa. Cuando un producto supera las expectativas se lo puede considerar como de calidad es decir la calidad es algo que se basa en la percepción por parte de los clientes y usuarios de una marca por el producto recibido. (Besterfield, 2009, pág. 16)

La fórmula que puede definir la calidad se la puede definir como  $Q=P/E$

- Q calidad
- P desempeño
- E expectativas

#### **2.2.2.1. Objetivos de la Calidad**

Según el sitio (DGestion de Calidad, 2017), el propósito de la calidad dentro de las organizaciones es el de brindar o implementar mejoras dentro del servicio y el sistema de gestión de calidad todos y cada uno de los propósitos van a estar relacionados con las necesidades de los clientes y de medir el grado de satisfacción de los mismos después del servicio brindado todas las empresas tienen como objetivo final el cumplir con las expectativas de los clientes es el objetivo final.

La formulación de cada uno de los objetivos y políticas de calidad se los hace de acuerdo con el tipo de empresa de manera estratégica y por eso es la ata dirección la encargada del liderazgo necesario para establecer los objetivos y encargarse que los mismos se cumplan dentro de un periodo establecido o determinado según la dirección de la empresa.

#### **2.2.2.2. Servicio de calidad**

Según (Mora C, 2012), menciona que la calidad es muy importante en todo tipo de organizaciones y esto se ve reflejado en el servicio al brindar el mismo se da una interacción entre el usuario y el cliente por medio de esta acción la empresa lograra la fidelidad de los clientes en los servicios y hacia la marca de la institución por este motivo la calidad del servicio depende mucho de cómo actúen los empleados.

Un servicio de calidad es donde se genera una expectativa y equivalencia tanto de parte del usuario como del cliente donde lo ideal es que el cliente reciba más de lo que esperaba algunas de las principales cuestiones que puede influir en la baja calidad de una empresa pueden ser:

- El servicio brindado queda por debajo de las expectativas del cliente
- La insuficiente preparación o información por parte del personal de la empresa por lo cual los desconocimientos de las normas de calidad pueden afectar el servicio y la experiencia del cliente.
- Al no tener los empleados los conocimientos sobre normas o principios de calidad afecta en el rendimiento económico y da una ventaja competitiva a la competencia.

### **2.2.2.3. Sistema de Gestión de la Calidad**

Los sistemas de gestión de calidad son un instrumento por medio del cual la organización puede cumplir con las normas y estándares de calidad todo esto enfocado en la satisfacción de los clientes y en una mejora continua de los servicios que la empresa oferta de esta manera la organización puede cumplir con todos los objetivos establecidos por medio de la prestación de servicios adecuados a sus usuarios y orientado hacia la satisfacción de los clientes mediante la utilización de indicadores.

### **2.2.2.4. Principios de Gestión de la Calidad**

Según la norma (ISO 9001 2015) dentro de los principios de gestión de calidad tenemos que cada uno tiene sus enfoques y respectivas normas y está compuesto de 7 principios cada uno de ellos de gran importancia y relevancia para la organización:

**Tabla 2-2: Principios de Gestión de la Calidad**

<b>Principio 1:</b>	Enfoque al Cliente: Las empresas se deben a los clientes, es por ello por lo que deben percibir las necesidades de los usuarios el cliente tiene prioridad y se debe ofrecer un servicio de calidad el cual sea eficaz y eficiente todo esto en conjunto garantizara que los clientes se conviertan en nuevos clientes a la marca y también la recomienden en el medio externo.
<b>Principio 2:</b>	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.
<b>Principio 3:</b>	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.
<b>Principio 4:</b>	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.

	Todos los procedimientos que se rigen dentro de la organización deben cumplir ciertos estándares para su funcionamiento y para garantizar a los usuarios productos y servicios de calidad.
<b>Principio 5:</b>	Mejora Continua: La mejora continua en una empresa se logra cumpliendo y estableciendo metas que el personal de la organización está dispuesto y comprometido en conjunto con la alta dirección y gerencia de la empresa a cumplir para el mejoramiento de las actividades y procesos que se llevan a cabo en la empresa.
<b>Principio 6:</b>	Toma de decisiones basada en la evidencia: Esta fundamentada en la toma de decisiones por la gerencia y la alta dirección de las organizaciones son ellos los encargados de tomar las acciones correctivas que se van a tomar para corregir errores o prevenirlas basado en evidencias y de manera reglamentaria cumpliendo cada principio evidenciado.
<b>Principio 7:</b>	Gestión de las Relaciones: La correcta gestión permita mejorar las relaciones que las empresas tiene con la sociedad en general, los socios estratégicos y los proveedores, facilitan el éxito sostenido de la empresa ya sea a corto o largo plazo, es por ello que es significativo escuchar, conocer y evaluar todos los procesos que se cumplen dentro de las empresas y que se cumplan las actividades dentro de cada una de las áreas que la conforman.

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

#### **2.2.2.5. Propósitos de calidad**

Según (Silva, 2019), nos menciona los siguientes puntos como los propósitos a la cual se debe enfocar la calidad:

- Promover una cultura basada en la mejora continua y la creación de valor a los clientes/usuarios, así como al personal, accionistas y sociedad.
- Mejorar la capacidad de las organizaciones para competir exitosamente en los mercados mundiales.
- Promover el aprendizaje y la autoevaluación.
- Provocar un efecto multiplicador a partir del intercambio de las mejores prácticas en materia de administración por la calidad.

#### **2.2.2.6. Herramientas para la calidad**

Para (Silva, 2019) , menciona que todas las organizaciones deben considerar varias herramientas para obtener una mejor calidad dentro de los productos o servicios que ofrezcan estas se dividen en Básicas, Intermedias y Avanzadas

**Tabla 2-3:** Herramientas de Calidad

<b>Básicas</b>	<b>Intermedias</b>	<b>Avanzadas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Histograma.</li><li>• Diagrama de Pareto.</li><li>• Diagrama de Ishikawa.</li><li>• Hojas de comprobación.</li><li>• Gráficas de Control.</li><li>• Diagrama de dispersión.</li><li>• Estratificación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Control estadístico de procesos.</li><li>• Metrología.</li><li>• Beúchmariúg.</li><li>• Ingeniería Industrial (MRP, TPM, JIT).</li><li>• SGC (ISO-9000, QS9000, ISO-14000 e ISO18000, HACCP).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Optimización estadística de procesos.</li><li>• Diseño de experimentos.</li><li>• Pruebas no destructivas</li><li>• QFD.</li><li>• Confiabilidad y mantenimiento.</li></ul>

Fuente:(Silva, 2019)

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

### **2.2.3. Auditoria de calidad**

#### **2.2.3.1. Definición de auditoría de calidad**

Blanco afirma que Auditoria de Calidad: “Es un examen sistemático e independiente para determinar las actividades de calidad o resultados que cumplan con las disposiciones establecidas, y si estas son implantadas eficazmente y adecuadas para alcanzar los objetivos” (Blanco ,P , 2006, pág. 18)

La auditoría de calidad se la define como: “Una inspección independiente cuyo principal y más importante objetivo es implantar algunos aspectos de la calidad que cumplan con las normas establecidas dentro de las distintas fases que se llevaran a cabo por medio de una adecuada planificación en el área que se requiera dentro de una organización o empresa” (Varo, 2017, pág. 356).

Con base a las definiciones antes mencionadas la Auditoria de Calidad es un examen autónomo y de forma metodológica permite ejecutar una evaluación exhaustiva y objetiva del producto o servicio que ofrece una empresa u organización con el propósito de establecer medidas correctivas todas y cada una encaminadas para el beneficio y progreso de la empresa.

### 2.2.3.2. Clasificación de la Auditoría de Calidad

**Tabla 2-4:** Clasificación de la Auditoría de Calidad

<b>Por su Tipo</b>	<p><b>Auditorías Internas:</b> Son aquellas que se encuentran y se establecen dentro de la organización bajo un control que se establece por la organización o dirección de la empresa todo esto con el fin de asegurar el aseguramiento de la calidad.</p> <p><b>Auditorías Externas:</b> El objetivo principal de este tipo de auditorías se establece en evaluar si la empresa está cumpliendo de manera oportuna eficiente y eficaz con los requerimientos de los sistemas de calidad.</p>
<b>Por su Objetivo</b>	<p><b>Auditorías de Sistemas de Calidad:</b> Estos sistemas en cada una de las organizaciones deben ser implantados de tal manera que se dé cumplimiento a los requerimientos de calidad previamente establecidos.</p> <p><b>Auditorías de Proceso:</b> El propósito principal de este tipo de auditorías es verificar si los procesos o las distintas fases de un proceso están cumpliendo con la calidad y el nivel que los mismos deben cumplir.</p> <p><b>Auditorías de Producto:</b> El principal propósito es verificar si el o los productos que oferta la empresa cumple con los estándares establecidos en cada uno de los procesos desde el inicio del proceso hasta su entrega al cliente final.</p> <p><b>Auditorías de Ingeniería:</b> Tiene el propósito de verificar el cumplimiento de distintos estándares, métodos todo con el fin de cumplir las metas trazadas y objetivos establecidos por la organización.</p>

Fuente: (Blanco, 2012, págs. 149-151)

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

### 2.2.3.3. Principios de la Auditoría de Calidad

Los principios de calidad de acuerdo con (Luna, Y, 2016) en la cual indica que:

Los modelos de principios de calidad se sustentan en los siguientes mandatos:

- La calidad como idea general se sustenta en los clientes o usuarios de una empresa u organización en la creación de distintas políticas y objetivos que ayuden a cumplir las metas de la empresa.
- Siempre las organizaciones deben estar a la par en mejoras cumpliendo con altos estándares y niveles de competitividad en los servicios que ofrecen.
- Los líderes en una organización son los encargados de enrumbar a la misma hacia el cumplimiento de los más altos estándares teniendo una cultura organizacional competitiva.
- La base de la calidad es mejorar los procesos en todos los departamentos y áreas que deben trabajar en forma conjunta.

#### ***2.2.3.4. Importancia de la Auditoria de Calidad***

Según (Berau, Formacion , 2018), hace referencia a la auditoria de calidad es una herramienta la cual produce una ventaja competitiva en distintas empresas donde se establece las distintas normas de cumplimiento las políticas de alcance y cumplir con las metas que la empresa se ha propuesto una vez que se ha cumplido con todos los requisitos previamente establecidos dentro de una organización esto obliga a la empresa a tomar las correcciones necesarias dentro de la toma de decisiones y realizar un análisis de la empresa tanto interno como externo identificar todas las debilidades así como las fortalezas que conlleven al cumplimiento de todos sus logros.

*Principalmente las auditorias de calidad tienen un fin en común y buscan determinar:*

- *La Conformidad:* Son todos los requerimientos establecidos en base a un programa o manual de calidad esto se lo presenta mediante documentación que la organización debe cumplir o modificar de acuerdo con los reglamentos de cada organización.
- *La Eficacia:* En todas las empresas si se detectan debilidades y fortalezas todas estas en conjunto constituyen un sistema de gestión de calidad y se deberá tomar con tiempo las acciones preventivas o correctivas que la organización debe tomar.

En conclusión, las auditorias de calidad son aquellas que orientan y proporcionan el camino que la dirigencia debe tomar todo esto después de las evaluaciones establecidas previamente basado en hechos el fin de una auditoria de calidad siempre será el de evaluar el estado de la organización tanto interna como de manera externa y si llevan a cabo los procesos correctivos en la organización para mejorar de forma continua su desempeño esto se verá reflejado en cada uno de los resultados de la empresa.

#### ***2.2.3.5. Objetivos de la Auditoria de Calidad***

De acuerdo con (Berau, Formacion , 2018) menciona que los objetivos en los que especifica la auditoria de calidad incluye diversas fases que incluyen evaluar y seleccionar en base a requerimientos al equipo de auditores que se encargaran de definir el estado de la organización tanto interna como de manera externa para aquello los objetivos de calidad son:

- **Estudiar los documentos:** Es todo lo que conlleva el sistema y si se cumplen los requerimientos y si se basan en las normas establecidas dentro de esto tenemos diversos tipos de requisitos entre ellos los legales con los que la organización debe contar.
- **Evaluar la capacidad:** Mediante la implementación de un sistema de gestión la empresa tendrá un mayor enfoque acerca de la organización sus reglamentos sus disposiciones legales y que cada una de ellas se esté llevando y cumpliendo.

- **Establecer el nivel de cumplimiento:** Todos los partes los elementos que conforman un sistema de gestión de calidad dependiendo mucho del tipo de organización y de las metas planteadas.
- **Verificar:** Que se cumplan con todas las normas y estándares previamente establecidos y que en el transcurso del tiempo se estén llevando a cabo en la organización.
- **Comprobar el cumplimiento:** De los reglamentos establecidos para alcanzar las metas establecidas.
- **Proponer las acciones correctivas:** En caso de que no se estén cumpliendo de manera eficiente se deberá proponer las mejoras necesarias en los tiempos establecidos.
- **Proponer la modificación de los procedimientos:** Con los procedimientos adecuados toda organización presenta mejoras.
- **Prevenir la repetición de los problemas:** Una vez identificados las deficiencias se debe tomar las acciones correctivas y mantenerlas.
- **Identificar las áreas de mejora potencial:** Toda organización presenta áreas que poseen más fortalezas por sobre otras a partir de aquellas se debe tomar la iniciativa para poder fortalecer toda la estructura de la organización.

#### 2.2.3.6. Fases de la Auditoría de Calidad

(Bernal, 2018) menciona que para toda empresa uno de los puntos más fuertes es poseer una buena gestión de la calidad esto se lleva a cabo por medio de una buena auditoría de calidad el fin de una auditoría de este tipo es ayudar a identificar cuáles son las debilidades las fortalezas en una empresa u organización y si se han establecido procesos y se están llevando a cabo de la mejor manera posible en búsqueda de cumplir todos los objetivos que la empresa se ha planteado existen 4 etapas.

Al realizar una auditoría el auditor debe sujetarse al cumplimiento de las siguientes fases que comprenden el proceso de la Auditoría de Calidad, en este caso vamos a citar a (Villar, 2020)

En la tabla se establecen las fases del proceso de auditoría

**Tabla 2-5:** Fases de la Auditoría

<b>PLANIFICACIÓN</b>	
<b>FASE I</b>	Su objetivo fundamental, diseñar una estrategia de trabajo a la medida de las necesidades de la organización.
	En esta fase se determina toda la planificación que se llevara durante el transcurso de la auditoría en sus distintas fases y que se debe ir cumpliendo en cada una de las fases de auditoría. 1. El alcance que tendrá la auditoría

	2. El personal requerido. 3. Los plazos de ejecución. 4. Los principales componentes.
<b>EJECUCIÓN</b>	
<b>FASE II</b>	Cumple con un propósito de aplicar programas de trabajo, diseñados en la estrategia de auditoría a seguir.
	Dentro de esta fase se ejecuta todo el programa de auditoría que fue planificado con anterioridad en sus respectivas fechas y el tiempo establecido para el desarrollo de cada actividad que fue planteada, es decir, el valor adicional que busca la auditoría.
<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	
<b>FASE III</b>	Se cumple durante todo el proceso de la auditoría, su propósito, impulsar la toma de acciones correctivas de inmediato.
<b>SEGUIMIENTO</b>	
<b>FASE IV</b>	Esta fase comprende el seguimiento mediante la evaluación al cumplimiento de las acciones correctivas, es decir, en esta fase se sustenta el valor agregado del trabajo del auditor.

Fuente: (Villar, 2020)

Realizado por: Arias, Johan., 2023.

#### **2.2.4. El Control interno**

##### **2.2.4.1. Definición del control interno**

- De acuerdo con la (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2014) el control interno es una evaluación integral de todos y cada uno de los procesos de la organización y verificar que estos se estén cumpliendo de manera adecuada y conforme a los reglamentos establecidos con el fin de optimizar los recursos de la empresa y siguiendo cada uno de los componentes de control establecidos.
- Los componentes de control constituyen componentes del control interno también el ambiente de control, evaluación de riesgos las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento cada uno debe ser cumplido y ser supervisado por las autoridades encargadas de fomentar el control interno y verificar su cumplimiento.

(Melendez, 2016) Menciona lo siguiente: “es un proceso continuo o también es una herramienta de gestión realizado por la alta dirección, gerencia y todo el personal de la empresa el cual de manera coordinada debe cumplir con los reglamentos establecidos por gerencia en cada uno de los departamentos de la empresa.

En conclusión, se puede resumir el control interno como una herramienta que ayuda a las organizaciones a detectar y mitigar los riesgos a los que la organización se encuentra expuesta

con el fin de alcanzar todas las metas y objetivos propuestos por la organización por tanto todas aquellas empresas que apliquen procedimientos de control interno tienen una ventaja competitiva establecida.

#### ***2.2.4.2. Métodos de Evaluación del Control Interno***

(Monroy, L., 2016) Hace referencia a los siguientes métodos:

##### ***Método Cuestionario***

Cada uno de los cuestionarios se deben realizar mediante los programas y cada uno de los procedimientos que el auditor tenga que ejecutar. Además, es útil porque determina de manera específica en que área debe concentrarse la auditoría en el cuestionario debe contener tanto los objetivos generales y los específicos que debe tener el formato establecido por el auditor.

El método del cuestionario es de gran ayuda al momento de la ejecución de la auditoría en cada uno de sus componentes es de gran importancia para realizar cada uno de sus procesos y llegar a la consecución de los problemas y hallazgos encontrados en el transcurso del proceso.

##### **Método Narrativo o Descriptivo**

“Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema”

##### **Método gráfico**

“También llamado de flujogramas, consiste en revelar o describir la estructura las áreas y procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la organización”

#### ***2.2.4.3. Elementos del control interno***

Según (Silva, 2019), menciona los controles administrativos y contables, y estos deben ser divididos dentro de la organización, sistemas, procedimientos, personal y supervisión.

**Tabla 2-6:** Elementos del Control Interno

<p><b>Organización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección.</li> <li>• Asignación de Responsabilidades.</li> <li>• Segregación de deberes.</li> <li>• Coordinación.</li> </ul>	<p><b>Sistemas y Procedimientos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimientos.</li> <li>• Sistemas.</li> <li>• Formas.</li> <li>• Informes.</li> </ul>
<p><b>Personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Eficiencia.</li> <li>• Moralidad.</li> <li>• Retribución.</li> </ul>	<p><b>Supervisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna.</li> <li>• Externa.</li> <li>• Autocontrol.</li> </ul>

Fuente: (Silva, 2019)

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

#### 2.2.4.4. Componentes del control interno

Según el Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III (27.pdf, s. f.) menciona los siguientes componentes:

**Tabla 2-7:** Componentes del Control Interno

<p><b>Entorno de Control</b></p>	<p>El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.</p>
<p><b>Evaluación de riesgos</b></p>	<p>Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos. Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos. Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de estos. Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo. Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones. Se amplía la consideración del riesgo al fraude.</p>
<p><b>Actividades de control</b></p>	<p>Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología</p>

<b>Información y comunicación</b>	Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información
<b>Actividades de Monitoreo – Supervisión</b>	Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos

Fuente: (27.pdf, s. f.)

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

### 2.2.5. Riesgos

Según (Iturriaga, 2019) “Es el riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que pudiera perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno” los riesgos de auditoría constituyen los siguientes:

**Riesgo de control.** – Es una medición de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad que errores superiores a un monto tolerable en un segmento no sean evitados o detectados por el control interno del cliente. El riesgo de control presenta 1) una evaluación de la eficacia de la estructura de control interno del cliente para evitar o detectar errores, y 2) la intención del auditor para hacer esa evaluación en un nivel por debajo del máximo (100%) como parte del plan de auditoría. (p. 242)

**Riesgo inherente.** – Es una cuantificación de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad de que existan errores importantes antes de considerar la efectividad del control interno. (2019, p. 174)

**Riesgo de detección.** – Es una cuantificación del riesgo de que las evidencias de auditoría de un segmento no detecten errores superiores a un monto tolerable, si es que existen dichos errores. (p. 241)

### 2.2.6. Lista de verificación de una auditoría de calidad (Check list)

Al momento de realizar una Auditoría de calidad es necesario aplicar una lista de verificación que se base en la ISO 90001:2015, cada pregunta que se realice debe estar sujeta a los siguientes parámetros, en este caso nos basaremos en el artículo de (Trabancal García, 2019)

- **Contexto de la organización**

ISO 9001:2015, requiere a las organizaciones que construyan su sistema de gestión de calidad, en el contexto específico dentro del que es activo. Esto significa, entre otras cosas, que, como una

organización, se debe de tener en cuenta las necesidad y expectativas de las partes interesadas, y evaluar y tratar con cuestiones estratégicas internas y externas. La organización debe demostrar que entiende y responde a las expectativas de todas las partes concernidas. (p. 80)

**Tabla 2-8:** Contexto de la organización

<p style="text-align: center;"><b>Liderazgo</b></p> <p>Una de las maneras de conseguir la motivación del personal es el ofrecerle un puesto de trabajo estable, propiciado esto por la mejora continua y el afianzamiento de las organizaciones en los mercados.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Planificación</b></p> <p>La planificación se establece para cumplir con los objetivos y metas de la organización en cada uno de sus departamentos se realiza con anticipación cumpliendo con las normas y reglamentos establecidos dentro del programa de planificación.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Apoyo</b></p> <p>Se debe gestionar el sistema de gestión de calidad de la organización también se incluyen requisitos sobre la competencia y toma de conciencia del personal por medio de capacitaciones o de requisitos de nivel del desempeño laboral que debe cumplir el personal de la empresa en sus distintos departamentos, sobre cómo ha de ser la comunicación, y los controles a establecer sobre información documentada.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Operación</b></p> <p>En esta norma de manera principal se establece los requisitos específicos que la organización debe cumplir en cada una de sus actividades, que la diferencia del resto de las normas. Se establecen requisitos propios de estudio, como puede ser calidad, medioambiente, energía, seguridad y salud, entre otros parámetros todos importantes y de gran prioridad. (p. 71)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Evaluación del desempeño</b></p> <p>Seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión y sus componentes. Se establecen los requisitos para auditar el sistema y para la revisión por parte de la alta dirección en cada uno de los distintos departamentos y los procesos que la empresa lleve a cabo deben estar amparados en estándares de calidad.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Mejora</b></p> <p>Esto para generar un ambiente de integración y cooperación en el que todos estén involucrados en la empresa se basa principalmente en que se deben establecer acciones correctivas y preventivas en la empresa y la gerencia debe verificar que se cumpla para generar cambios y mejoras en toda la organización.</p>

Fuente: ISO 9001 2015

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

### 2.2.7. Normas Internacionales ISO

(ISO 9001 2015) menciona que: La ISO conocida en español por la Organización Internacional para la Estandarización, es una norma la cual está basada en los parámetro y reglamentos la elaboración de estos estándares están enfocados en las organizaciones y los parámetros de calidad que deben cumplir todo esto depende de la empresa y su dirección de calidad y el cumplimiento de las

normas las cuales fueron creadas en el año de 1947 en Suiza todas las normas en conjunto fueron creadas para que las organizaciones mejoren sus productos y procesos y el servicio en el cual el gran beneficiado final son los consumidores al tener un producto de calidad y el servicio eficiente.

Las normas ISO son un conjunto de estándares enfocados en la calidad y el servicio que se debe ofrecer de calidad cumpliendo con la calidad y cada uno de los principios que la conforman 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.

#### ***2.2.7.1. Norma Internacional ISO 9001:2015***

Según la norma (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.

. Por otra parte, 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.

#### ***2.2.7.2. Componentes de la Norma ISO 9001:2015***

Según la norma (ISO 9001 2015) establece los siguientes requisitos:

##### ***1. Objeto y campo de aplicación***

##### ***2. Referencias Normativas***

### ***3. Términos y definiciones***

### ***4. Contexto de la Organización***

- 4.1 Organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Alcance de sistema de gestión de calidad
- 4.4 Procesos del Sistema de Gestión de calidad

### ***5. Liderazgo***

- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política
- 5.3 Gerencia y alta dirección de la organización

### ***6. Planificación***

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Calidad Y planificación
- 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 Productos y Servicios
- 8.4 Control de Procesos
- 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***

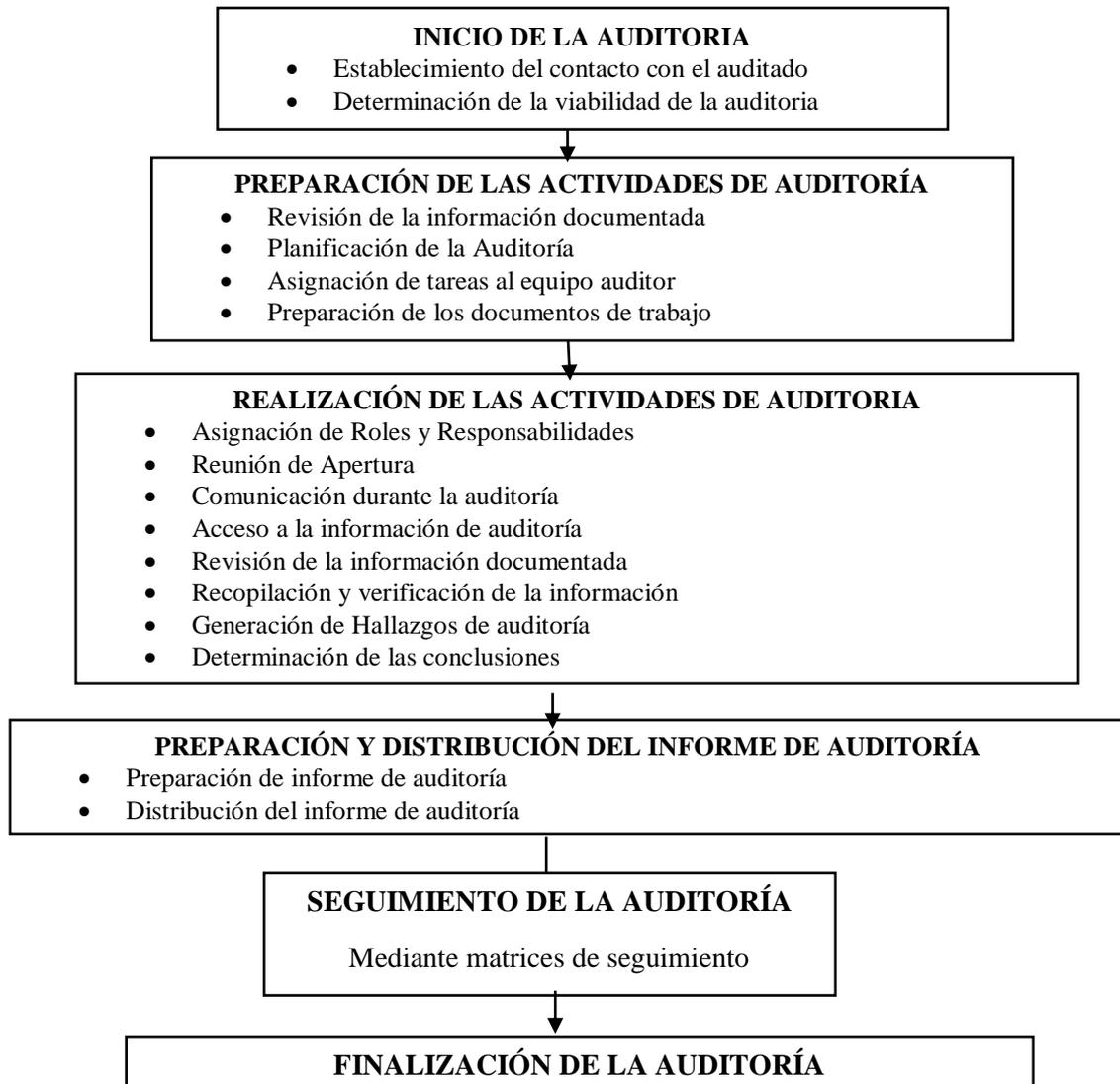
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría Interna
- 9.3 Revisión por la dirección

### ***10. Mejora***

- 10.1 Generalidades
- 10.2 No conformidad y acción correctiva
- 10.3 Mejora Continua

### 2.2.7.3. La Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría

#### Realización de la Auditoría



**Ilustración 2-1:** Proceso de Auditoría según ISO 19011:2018

**Fuente:** Normas ISO 19011-2018

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.

De acuerdo con (Sotelo, 2018) la norma ISO 19011 proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, sobre la planificación y realización de una auditoría del sistema de gestión, así como sobre la competencia y la evaluación de un auditor y de un equipo de auditoría dentro de la organización todas estas directrices están orientas a la correcta aplicación dentro de los sistemas de gestión de calidad.

- La estructura de la norma es la siguiente:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias Normativas
- Términos y definiciones
- Principios de Auditoría
- Gestión de un programa de Auditoría
- Actividades de Auditoría
- Competencia y Evaluación de los auditores

### **2.2.8. Marco conceptual**

#### ***2.2.8.1. Acción correctiva***

Según (Torres, 2020) Son operaciones que buscan causa de la no conformidad y la manera de eliminarla y por lo tanto resolver y evitar que el problema se repita”

#### ***2.2.8.2. No conformidad***

De acuerdo con (Torres, 2020) Manifiesta:” Se define no conformidad al incumplimiento de un requisito de la norma internacional, de un requisito legal o de cualquier requisito específico de los procesos y del sistema de gestión de calidad de una organización referente a los productos o servicios que ofrece la organización”

#### ***2.2.8.3. Sistema de calidad***

Según (Perez, 2014) Es el conjunto principalmente de la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de un servicio y de cómo está conformada la organización las responsabilidades los procedimientos y todos los recursos de los que disponen para poder llevar a cabo la gestión de la calidad en la empresa en cada una de las actividades dependiendo y siguiendo cada uno de los reglamentos que se establecen en la norma el sistema es una garantía que todo el conjunto de normas y reglamentos se cumplan dentro de la organización.

#### ***2.2.8.4. Flujoograma***

Los flujogramas son representaciones gráficas de un proceso específico de una empresa u organización, gracias al uso de símbolos con su respectivo sentido posibilita detallar cada uno de los puntos que pueden representar dificultades dentro de la organización. De forma ordenada los pasos a continuar en el proceso, demostrando la relación que tiene un componente con otro.

#### **2.2.8.5. Calidad**

Según (Remark , 2011) En el contexto de los servicios la calidad es de gran importancia para todas y cada una de las áreas de la empresa y todos los aspectos relacionados con la organización, está centrada principalmente en la mejora de la atención y servicio que ofrece el personal de la empresa en cada una de las actividades que realiza y lleva a cabo de manera eficiente y eficaz y de acuerdo al desempeño del servicio al cliente, se obtiene la calidad en todo lo relacionado a la organización, es decir, la calidad deja de ser un precedente para un producto sea de calidad y cumpla con todos los parámetros pertinentes.

#### **2.2.8.6. Política de calidad**

De acuerdo con (Fundación ECA Global., 2006). Es establecida por el área financiera de la empresa además el sistema de gestión de calidad es uno de los pilares fundamentales de toda la organización debido a que de esto depende la dirección y el correcto funcionamiento y es la base para el establecimiento de las políticas y objetivos de calidad.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de investigación

El proceso de indagación mixta es la recopilación, estudio e interpretación de datos tanto cualitativos y cuantitativos que el investigador considera necesarios para el análisis evaluación de una investigación. Este procedimiento representa un proceso de indagación sistemático, experimental y crítico, en el que una perspectiva objetiva de indagación cuantitativa y una perspectiva subjetiva de indagación cualitativa tienen la posibilidad de combinarse para ofrecer respuestas a los problemas humanos. (Ortega, 2018, pág. 18)

El enfoque de investigación, del presente trabajo se centra en el método cuantitativo y cualitativo es de un enfoque mixto al utilizar los dos tipos de investigación La investigación se realiza con un enfoque mixto, por una parte, se inicia con la recopilación de todo tipo de información teórica, de resúmenes libros y artículos se complementa con una investigación de campo en la cual se van a realizar entrevistas y encuestas a la organización.

#### 3.2. Nivel de investigación

La presente averiguación, dada las propiedades particulares de la organización, va a tener el carácter descriptivo.

**Descriptiva.** - En este tipo de investigación ya no se tiene como objetivo solamente observar el objeto de estudio, sino que su objetivo es describir el fenómeno que se va a estudiar. Mencionar sus características específicas y también identificar sus rasgos más importantes. Con esta investigación se busca tener un sentido de precisión porque ya va a describir puntualmente algunos aspectos a estudiar dentro de la investigación en cada una de sus fases y categorías. (Nieto, 2018, pág. 2)

El nivel de investigación que se usará en la presente investigación será descriptivo, puesto que, se describirán los datos e información y las características de la población de la empresa, todo ello enmarcado en la interpretación de información actual del Hipermarket “Su Kasa”

### **3.3. Diseño de investigación**

#### **3.3.1. Según la manipulación o no de la variable independiente**

Según (Alvarez, 2020) el diseño de estudio no experimental es aquel donde “No existe manipulación de las variables por parte del investigador”. Por otra parte, en este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio ya sea dependiente o independiente.

El diseño de la investigación se enmarca en una metodología no experimental, porque no se manipularán las variables a estudiar y las mismas serán medidas una sola vez por lo tanto la investigación es de carácter no experimental al no manipular ningún tipo de variable.

### **3.4. Tipo de estudio**

El tipo de estudio que se va a realizar para la presente investigación va a ser aplicada, documental y de campo.

#### **3.4.1. Documental**

Según (Ochoa, 2019) Cuando uno realiza un estudio donde requiere revisar todo tipo documentos, lo que está haciendo es utilizar la técnica entre ellas la técnica documental donde lee y obtiene información de los documentos que está revisando, como, expedientes judiciales, historias clínicas, informes técnicos, informes académicos. Para fundamentar la investigación, se apoyará en artículos científicos, libros y tesis referentes a la auditoría de calidad

#### **3.4.2. De campo**

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación directamente de la fuente en este caso del personal de la empresa el cual mediante entrevistas o encuestas de manera directa ayudara a recopilar datos de gran importancia para la investigación.

Según (Ochoa, 2019) Cuando uno realiza un estudio donde requiere revisar todo tipo documentos, lo que está haciendo es utilizar la técnica entre ellas la técnica documental donde lee y obtiene información de los documentos que está revisando, como, expedientes judiciales, historias

clínicas, informes técnicos, informes académicos. Para fundamentar la investigación, se apoyará en artículos científicos, libros y tesis referentes a la auditoría de calidad

En la presente investigación se utilizará diferentes tipos de investigación, ya que se realizará la recopilación de información para poder armar el marco teórico de la investigación sobre temas relacionados con la Auditoría de Calidad de trabajos de titulación anteriores, libros, revistas, sitios web, etc., con la finalidad ahondar más en el tema de investigación realizado basándose en la recopilación de información de distintas fuentes.

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

El objeto de estudio son los miembros del “Hipermarket Su Kasa”, representando un total de 12 personas en los diferentes departamentos y áreas que conforman el Hipermarket entre ellas las principales el área de bodega en donde se realiza todas las compras también el área administrativa de donde se realizan los pagos a proveedores para la mercadería y el servicio que se lo realiza por medio de las ventas del producto a los clientes del Hipermarket en el cantón que cada vez está en constante crecimiento comercial y económico.

**Tabla 3-1:** Población de estudio

<b>POBLACIÓN</b>	<b>Numero</b>
Gerente	1
Contadora	1
Secretaria	1
Jefe de Bodegas	1
Jefe de Ventas	1
Personal Operativo	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.

#### **3.5.2. Muestra**

La población que laboran en el “Hipermarket Su Kasa”, la misma que consta de 10 personas divididos en distintas áreas, a las que se realizara las encuestas.

### **3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.6.1. Método de investigación**

Los métodos de investigación en el cual se encuentra implementado el trabajo de investigación es de tipo: Deductivo, Inductivo.

Para (Vargas, 2014) El método que se utiliza para el desarrollo esta investigación es el inductivo el método inductivo “Implica la determinación de las características generales de toda una población, a partir del estudio de lo específico, es decir de la muestra en donde de manera principal se procesan y se analizan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información obtenida por lo tanto, este método consiste en estudiar y observar hechos o experiencias singulares o parecidas con el fin de llegar a conclusiones que permitan derivar de ello los fundamentos de una teoría y por medio del uso de estos métodos de investigación para estudiar las características de la población en estudio.

#### **3.6.2. Técnicas de investigación**

**Entrevistas:** Por medio de esta técnica de obtención de información mediante el diálogo con el gerente del Hipermarket que se transformó en un elemento útil para el desarrollo de este proyecto.

**Encuesta.** – Es una técnica dedicada a obtener datos concretos de algunas personas cuyas opiniones interesan acerca del asunto de indagación, estas cuestiones se han realizado a la gerencia y al personal, con el objeto de examinar y diagnosticar las falencias en el conocimiento de principios de calidad, por medio de la aplicación de cuestionarios.

**Observación directa.** - Por medio de esta técnica se recolectará información para ello se efectuará una visita al “Hipermarket Su Casa”, destinado a recabar la información necesaria para la implantación y conocimiento de un sistema de gestión de calidad.

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

#### **3.6.3. Instrumento de investigación**

Para el levantamiento de información de la presente investigación se utilizaron:

**Guía de Entrevista:** Facilita la práctica de entrevistas, que generalmente se realizan para evaluar a los miembros del ente auditado.

**Los Cuestionarios.** – Diseñado con preguntas afines a la calidad, contestadas por el personal involucrado.

**Ficha de Observación:** Recibir toda la información necesaria de la empresa para la implementación y conocimiento de un sistema de gestión de calidad.

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**OBJETIVO:** Identificar mediante una encuesta al gerente y trabajadores la situación interna del Hipermarket “Su Kasa” para mejorar el servicio y el grado de atención al cliente para finalmente interpretar la información obtenida.

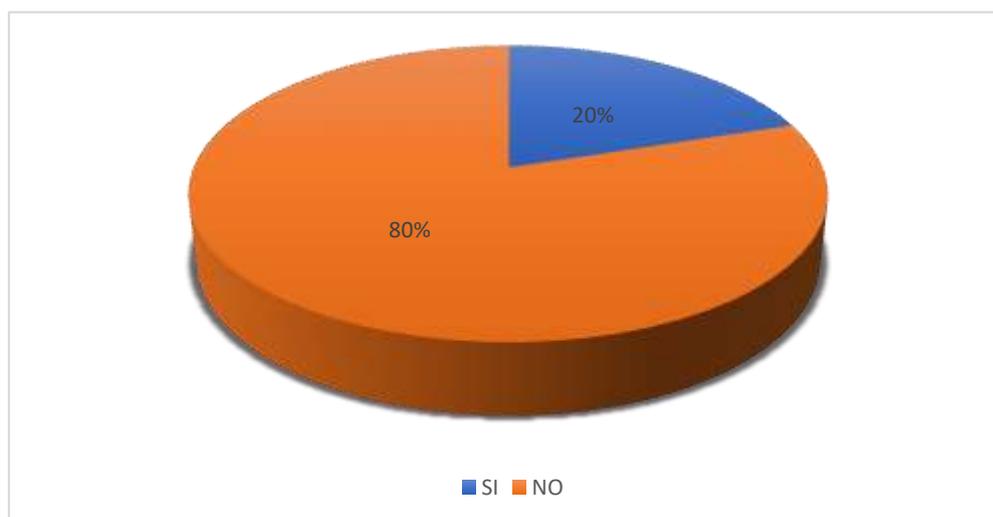
#### 1. ¿Conoce usted si se ha realizado una Auditoría de Calidad en la empresa?

**Tabla 4-1:** Conoce usted si se ha realizado una Auditoría de Calidad en la empresa

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-1:** Conoce usted si se ha realizado una Auditoría de Calidad en la empresa

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

#### Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada al Hipermarket “Su Kasa”, el 80% de los encuestados desconocen sobre anteriores auditorías de calidad realizadas a la empresa, mientras que el 20% restante mencionó que, si se han realizado otro tipo de auditorías en la empresa, por lo que se concluye que no se socializa con el personal los procesos que se realizan dentro de esta empresa.

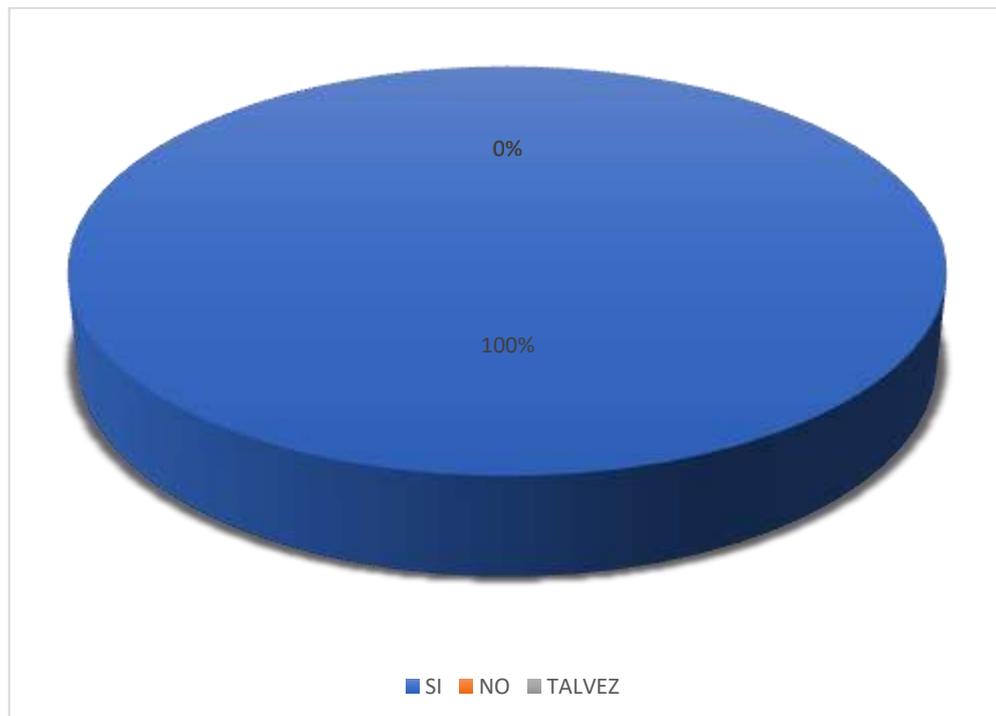
**2. ¿Cree usted que una Auditoría de Calidad ayudará a mejorar los servicios y el grado de satisfacción del cliente?**

**Tabla 4-2:** Cree usted que una Auditoría de Calidad ayudará a mejorar los servicios y el grado de satisfacción del cliente

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TALVEZ	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-2:** Cree usted que una Auditoría de Calidad ayudará a mejorar los servicios y el grado de satisfacción del cliente

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

**Análisis e Interpretación**

Según la encuesta realizada al Hipermarket “Su Kasa”, el 100% de los encuestados coinciden en que la realización de una auditoría de calidad ayudaría alcanzar un servicio de calidad y satisfacción del cliente.

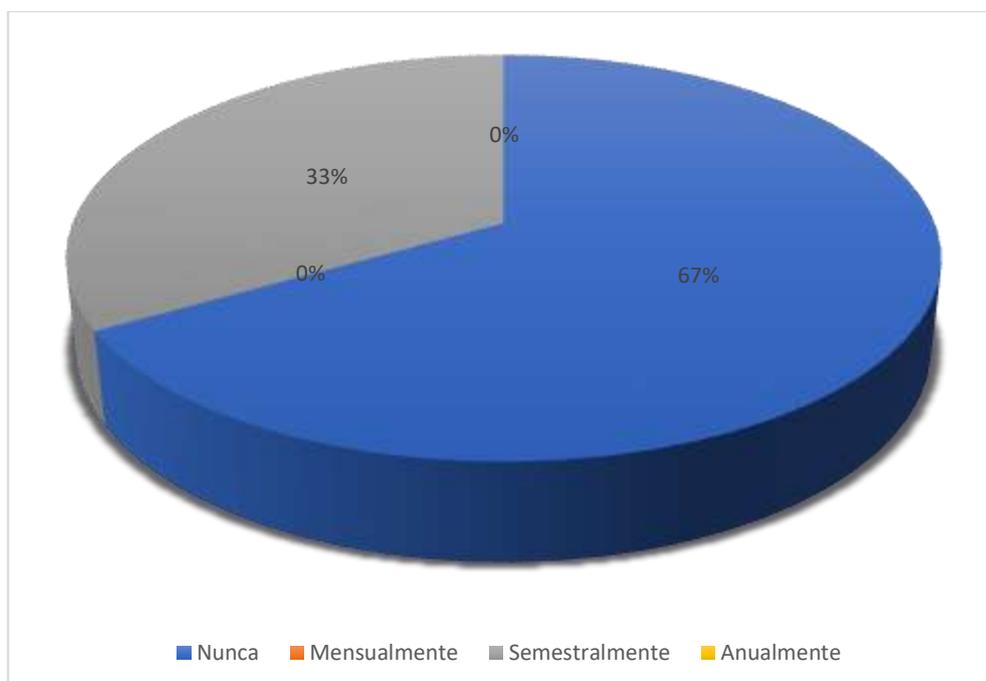
### 3. ¿Cada cuánto se capacita al personal para la mejora continua en todos los servicios?

**Tabla 4-3:** Cada cuánto se capacita al personal para la mejora continua en todos los servicios

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
<b>NUNCA</b>	6	67%
<b>MENSUALMENTE</b>	0	0%
<b>SEMESTRALMENTE</b>	4	33%
<b>ANUALMENTE</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-3:** Conoce usted si se capacita al personal para la mejora continua en todos los servicios

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

#### **Análisis e interpretación:**

Con respecto a la aplicación de las encuestas se determinó que del 100% del personal encuestado, el 67% nunca ha recibido capacitaciones por parte de la empresa, el 33% manifestó que se realizan capacitaciones semestralmente en ciertas áreas. En este punto se puede establecer que la empresa no realiza capacitaciones al personal, y la parte que manifiesta que, si es porque, ha recibido capacitaciones enfocado en su área de trabajo.

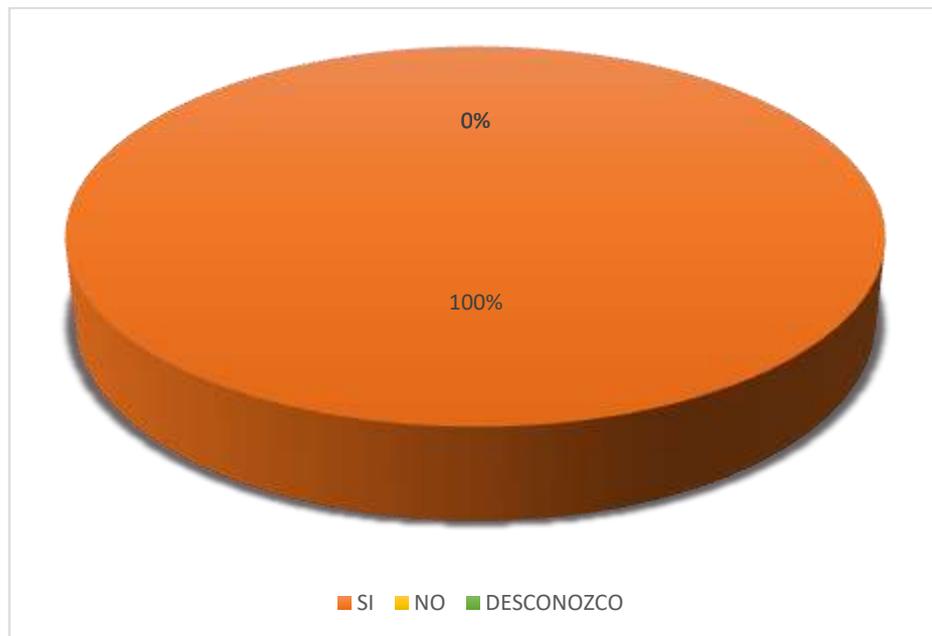
#### 4. ¿La empresa cuenta con un responsable que supervise las actividades que se realizan dentro del Hipermarket?

**Tabla 4-4:** La empresa cuenta con un responsable que supervise las actividades que se realizan dentro del Hipermarket

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI CUENTA	10	100%
NO CUENTA	0	0%
DESCONOZCO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-4:** La empresa cuenta con un responsable que supervise las actividades que se realizan dentro del Hipermarket

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

#### **Análisis e interpretación:**

De los datos obtenidos en la encuesta el 100% de los encuestados manifiesta que el Hipermarket si cuenta con un supervisor que es en este caso el jefe de ventas quien se encarga de vigilar las actividades que se desarrollan en el Hipermarket y atender cualquier inquietud por parte de los clientes y tomar las acciones correctivas para alcanzar un servicio de calidad y satisfacción al cliente.

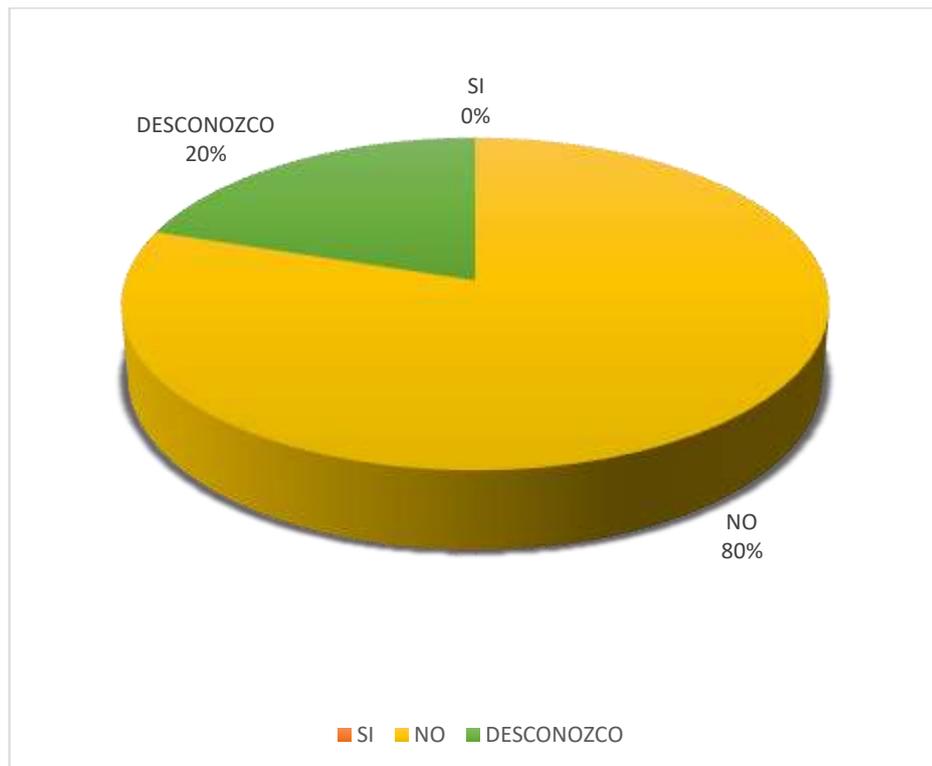
## 5. ¿La empresa cuenta con principios de calidad claramente definidos?

**Tabla 4-5:** La empresa cuenta con principios de calidad claramente definidos

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
<b>SI CUENTA</b>	0	0%
<b>NO CUENTA</b>	8	80%
<b>DESCONOZCO</b>	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Hipermarket “Su Kasa”

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-5:** La empresa cuenta con principios de calidad claramente definidos

**Fuente:** Hipermarket “Su Kasa”

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.

### **Análisis e interpretación:**

El 80% de los encuestados señalaron que la empresa no cuenta con principios de calidad que estén definidos y el 20% desconocen acerca del tema se puede determinar que la empresa no cuenta con conocimientos o principios de calidad por medio de los cuales se garantizaría un servicio de máxima satisfacción al cliente.

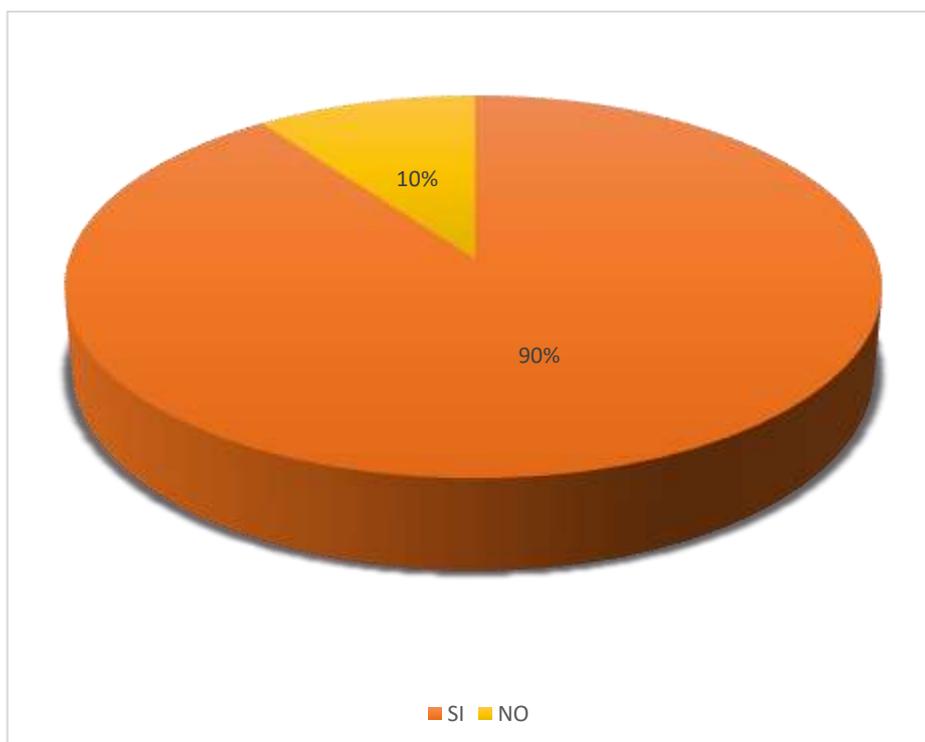
## 6. ¿Se ha socializado la misión, visión y los valores corporativos con todo el personal?

**Tabla 4-6:** Se ha socializado la misión, visión y los valores corporativos con todo el personal

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Hipermarket “Su Kasa”

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-6:** Se ha socializado la misión, visión y los valores corporativos con todo el personal

**Fuente:** Hipermarket “Su Kasa”

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.

### **Análisis e interpretación:**

Del 100% de los encuestados, 9 personas que representan el 90% de los trabajadores del Hipermarket “Su Kasa” afirman que, si se ha socializado la misión, visión y valores corporativos, sin embargo 1 persona que representa el 10% considera que no se socializa de manera más frecuente.

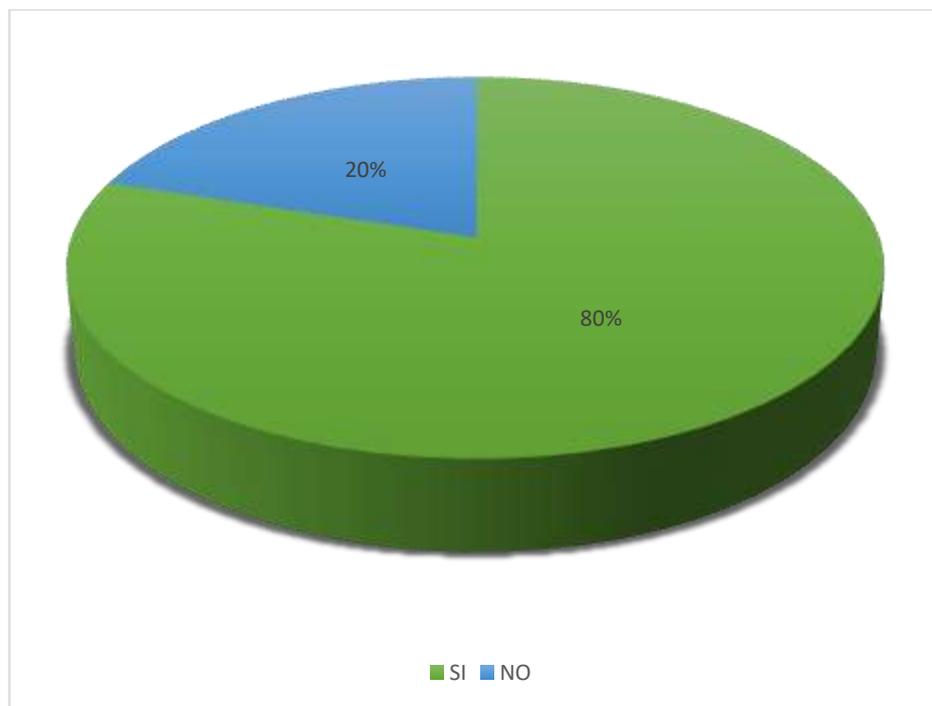
**7. ¿Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones?**

**Tabla 4-7:** Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	10	80%
NO	0	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Hipermarket "Su Kasa"

Realizado por: Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-7:** Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones

Fuente: Hipermarket "Su Kasa"

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

**Análisis e interpretación:**

El 100% de los empleados encuestados respondió que si cuenta con los implementos y la información necesarios para realizar su trabajo hoy en día el Hipermarket "Su Kasa" cuenta con todas las herramientas necesarias para que los empleados realicen su trabajo de manera eficiente facilitando el trabajo, reduciendo gastos innecesarios y ayudando al crecimiento de la empresa tanto interna como externamente.

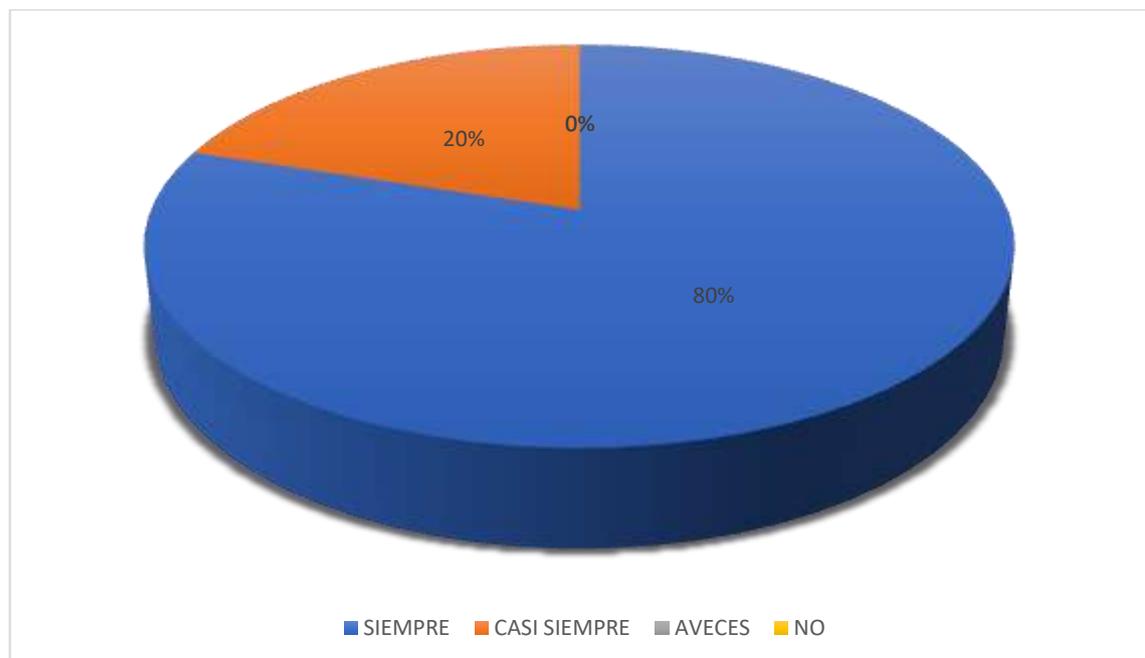
## 8. ¿Los productos son entregados a tiempo a los clientes?

**Tabla 4-8:** Los productos son entregados a tiempo a los clientes

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
<b>SIEMPRE</b>	8	80%
<b>CASI SIEMPRE</b>	2	20%
<b>A VECES</b>	0	0%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Hipermarket "Su Kasa"

Realizado por: Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-8:** Los productos son entregados a tiempo a los clientes

Fuente: Hipermarket "Su Kasa"

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

### **Análisis e interpretación:**

El 80% de los encuestados señalaron que los productos siempre están disponibles y son entregados a tiempo y el 20% manifestó que a veces debido a que en temporadas de alta demanda de productos como por ejemplo la navidad puede existir problemas y falta de coordinación con los proveedores se produce escases de ciertos productos siendo esto un inconveniente al tratar de ofrecer a los clientes un servicio eficaz y oportuno

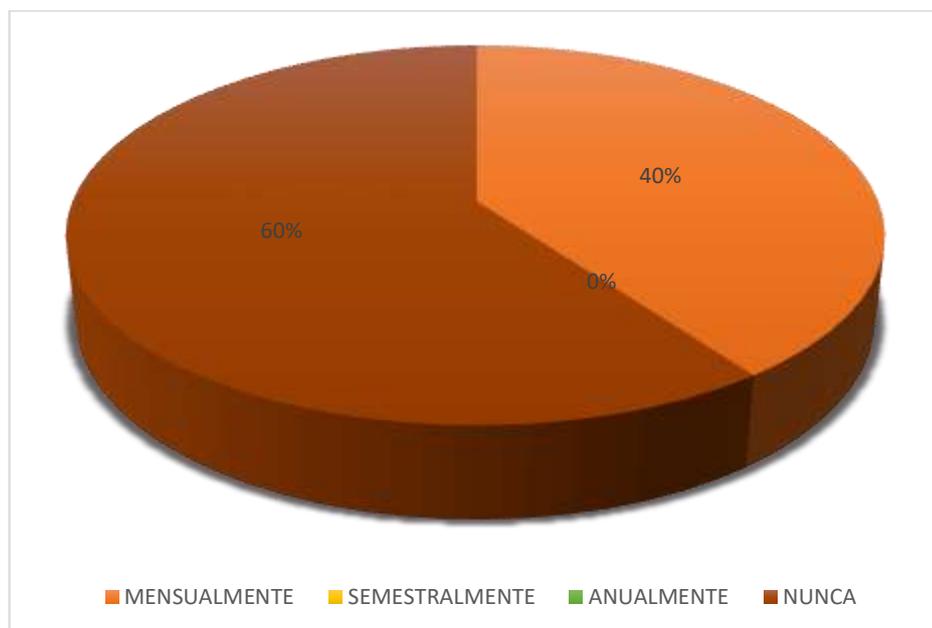
## 9. ¿Con que frecuencia se mide la satisfacción al cliente?

**Tabla 4-9:** Con qué frecuencia se mide la satisfacción al cliente

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
MENSUALMENTE	0	0%
SEMESTRALMENTE	0	20%
ANUALMENTE	0	0%
NUNCA	10	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Hipermarket "Su Kasa"

Realizado por: Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-9:** Con qué frecuencia se mide la satisfacción al cliente

Fuente: Hipermarket "Su Kasa"

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

### **Análisis e interpretación:**

Del 100% del personal encuestado, el 100% indica que no se mide la satisfacción del cliente. En este punto se determina que la empresa por sí mismo no mide la satisfacción del cliente por lo cual se dificulta saber o mejorar en ciertas debilidades sobre el servicio que presta la empresa y poder tomar las debidas acciones correctivas y necesarias todo enfocado en el servicio y satisfacción del cliente.

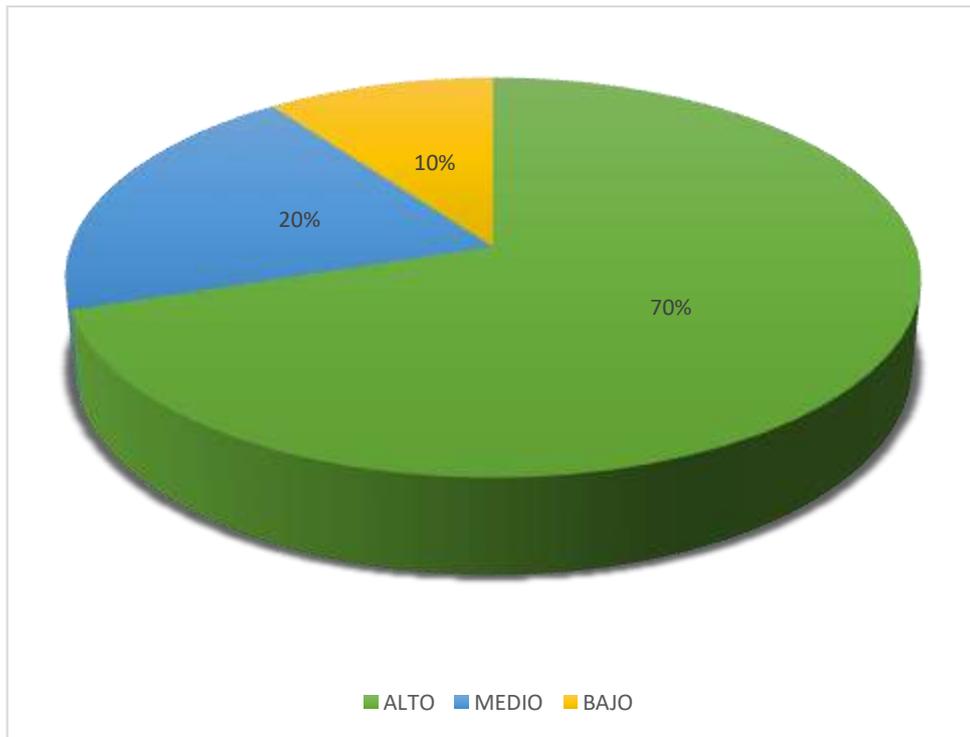
**10. ¿Cuál cree usted que es el nivel de comunicación dentro del Hipermarket?**

**Tabla 4-10:** Cuál cree usted que es el nivel de comunicación dentro del Hipermarket

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
<b>ALTO</b>	7	70%
<b>MEDIO</b>	2	20%
<b>BAJO</b>	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Hipermarket “Su Kasa”

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-10:** Cuál cree usted que es el nivel de comunicación dentro del Hipermarket

**Fuente:** Hipermarket “Su Kasa”

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.

**Análisis e interpretación:**

Según la encuesta realizada, el 70% de los encuestados consideran que el nivel de comunicación en el Hipermarket es alto mientras que el 20% considera que el nivel de comunicación es medio y el restante mencionó 10% que el nivel de comunicación es bajo por lo cual se puede determinar que se mantiene un ambiente laboral apropiado, pero falta en consolidar la comunicación entre todos los empleados de la empresa y en cada una de las aéreas a las que pertenezcan.

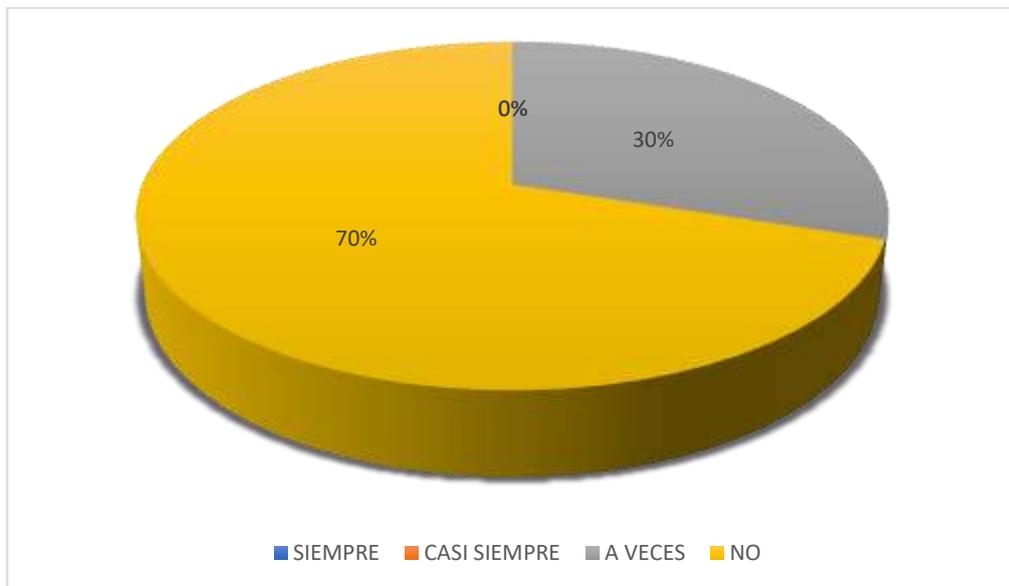
**11. ¿En el Hipermarket se ha detectado productos defectuosos o con bajos estándares de calidad?**

**Tabla 4-11:** En el Hipermarket se ha detectado productos defectuosos o con bajos estándares de calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
<b>SIEMPRE</b>	0	0%
<b>CASI SIEMPRE</b>	0	0%
<b>A VECES</b>	3	30%
<b>NO</b>	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.



**Ilustración 4-11:** En el Hipermarket se ha detectado productos defectuosos o con bajos estándares de calidad

Fuente: Hipermarket “Su Kasa”

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

**Análisis e interpretación:**

El 30% de los encuestados señalaron que los productos a veces pueden llegar caducados o con tiempos establecidos muy cortos para su consumo y no caducar y el 70% manifestó que no se han detectado productos defectuosos debido a que en temporadas de alta demanda de productos como por ejemplo la navidad puede existir problemas en ciertos productos no solo de consumo sino adornos u objetos de bazar por lo cual se toman acciones correctivas.

## CAPÍTULO V

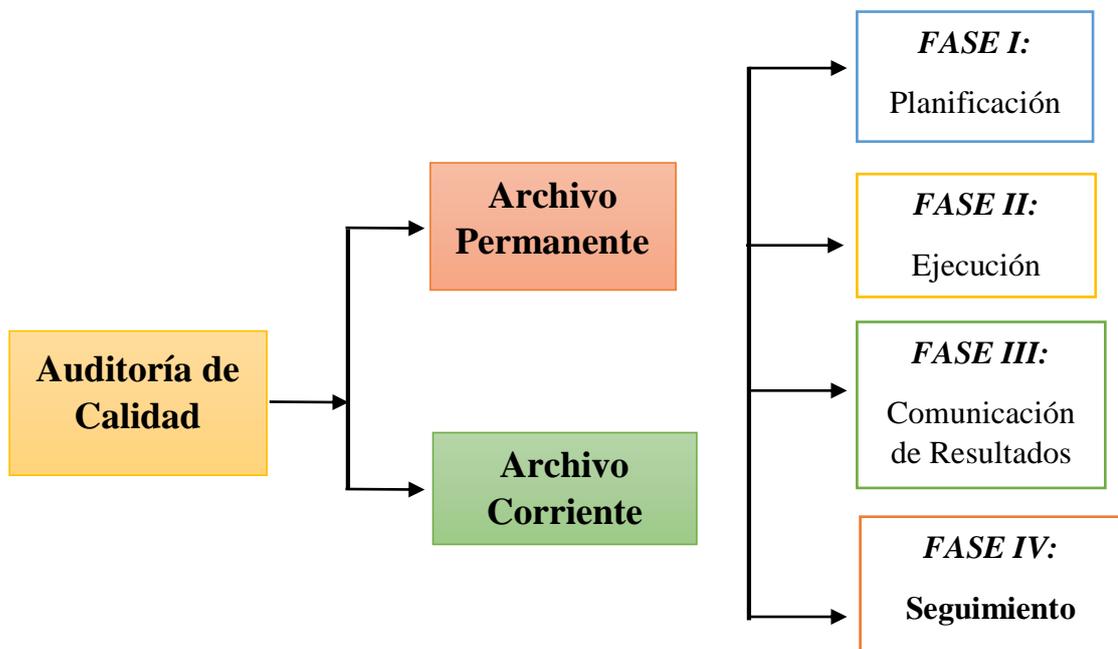
### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1. Propuesta

##### 5.1.1. Título

Auditoría De Calidad Al Hipermarket “Su Kasa”, Cantón Pueblo Viejo, Provincia De Los Ríos, Periodo 2021.

#### 5.2. Contenido de la propuesta



**Ilustración 5-1:** Contenido de la Propuesta

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

# ARCHIVO PERMANENTE



<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD</b>	HIPERMARKET "SU KASA"
<b>UBICACIÓN</b>	CANTÓN PUEBLO VIEJO, PROVINCIA LOS RÍOS, EN LA AV. AURORA ESTRADA Y 24 DE MAYO
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	AUDITORÍA DE CALIDAD
<b>PERIODO</b>	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>HOJA DE ÍNDICE</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>HI</b>  <b>1/1</b>
--	-----------------------------

**Tabla 5-1:** Índice de Archivo Permanente

<b>ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE</b>	
<b>MARCAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>AP</b>	Archivo Permanente
<b>CP</b>	Carta de Presentación
<b>IG</b>	Información General
<b>HM</b>	Hojas de Marcas
<b>HR</b>	Hoja de Referencias
<b>PA</b>	Programa de Auditoría

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:05/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>  <i>CARTA DE PRESENTACIÓN</i>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>CP</b>  <b>1/1</b>
Cantón Pueblo Viejo, 08 de enero del 2023		
<p>Abg. Matías Castro Paucar</p>		
<p><b>GERENTE DEL HIPERMARKET “SU KASA”</b> Presente.</p>		
<p>De mi consideración:</p>		
<p>Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en las actividades a usted encomendadas, me es grato dirigirme a usted con el propósito de presentarle la propuesta de AUDITORÍA DE CALIDAD AL HIPERMARKET “SU KASA” CANTÓN PUEBLO VIEJO, PROVINCIA DE LOS RIOS, PERIODO 2021, la presente tiene como finalidad generar una mejora continua en el servicio que brinda el Hipermarket.</p>		
<p>Quienes conformamos la Firma Auditora Arias &amp; Asociados, Auditores Independientes ponemos a su disposición nuestros servicios profesionales, el equipo de trabajo estará conformado por personas capacitadas con una vasta experiencia y profesionalismo. A la vez solicito su cooperación y la de sus colaboradores para acceder a toda la información necesaria para llevar a cabo la auditoría.</p>		
<p>Por la atención brindada al presente, reitero mis sinceros agradecimientos.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
<p>Sr. Johan Stalyn Arias Zambrano <b>AUDITOR JUNIOR DEL TRABAJO DE AUDITORÍA</b></p>		

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>08/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>INFORMACIÓN GENERAL</i> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IG</b>  <b>1/7</b>
<p><b>Reseña Histórica</b></p> <p>La empresa nace con el nombre Hipermarket “Su Kasa”, y con una gran posición en el mercado, hace que sus clientes se sientan atraídos por la empresa, es una persona obligada a llevar contabilidad la cual se encarga de la comercialización de víveres de primera necesidad.</p> <p>Está ubicada en la Parroquia San Juan de Pueblo Viejo en la Av. Aurora Estrada y 24 de mayo (Frente a la farmacia PASTEUR). Es una mediana empresa, la cual cuenta con 22 años en el mercado y su eslogan se centra en la atención a los clientes (La mejor experiencia en compras).</p> <p>La actividad económica es la venta al por menor de gran variedad de productos en tiendas, entre los que predominan, los productos alimenticios, las bebidas o el tabaco, como productos de primera necesidad.</p> <p><b>5.2.1. Misión</b></p> <p>Somos una empresa encargada de brindar y ofrecer productos de gran variedad y de excelente calidad, a través de un buen servicio, al mejor precio y un trato amable a los clientes, logrando así satisfacer todas sus necesidades en un mismo lugar a un precio muy accesible.</p> <p><b>5.2.2. Visión</b></p> <p>Ser una empresa reconocida y distinguida en el sector comercial, siendo la primera opción de nuestros clientes al momento de adquirir insumos para su negocio, brindando bajos costos y excelente calidad en nuestros productos, permitiéndonos crear relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y la honestidad que nos permita crecer conjuntamente todos los días.</p> <p><b>5.2.3. Valores corporativos</b></p> <p>Los valores al cual se rige el Hipermarket “Su Kasa” son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Honestidad</li> </ul>		

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>10/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>INFORMACIÓN GENERAL</i> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IG</b>  <b>2/7</b>
--	--	-----------------------------

**Localización**

El Hipermarket “Su Kasa” se encuentra ubicada en la parroquia San Juan, cantón Pueblo Viejo, provincia Los Ríos, en la Av. Aurora Estrada y 24 de mayo (Frente a la farmacia PASTEUR).

**Macro Ubicación Geográfica del Hipermarket “Su Kasa”**



**Ilustración 5-2:** Ubicación Geográfica del Hipermarket “Su Kasa”

**Fuente:** Google Maps

**Micro Ubicación Geográfica del Hipermarket “Su Kasa”**



**Ilustración 5-3:** Hipermarket "SU KASA"

<b>Realizado por:</b> <b>J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:</b> 10/01/2023
<b>Revisado por:</b> <b>M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:</b> 12/01/2023

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IG</b>  <b>3/7</b>
---	-----------------------------

**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

<b>Apellidos y nombres</b>		<b>Número RUC</b>
CASTRO PAUCAR MATIAS		1203024342001
<b>Estado</b>	<b>Régimen</b>	<b>Artesano</b>
ACTIVO	GENERAL	No registra
<b>Fecha de registro</b>	<b>Fecha de actualización</b>	
28/10/1999	12/11/2020	
<b>Inicio de actividades</b>	<b>Reinicio de actividades</b>	<b>Cese de actividades</b>
28/10/1999	No registra	No registra
<b>Jurisdicción</b>		<b>Obligado a llevar contabilidad</b>
ZONA 5 / LOS RIOS / PUEBLO VIEJO		SI
<b>Tipo</b>	<b>Agente de retención</b>	<b>Contribuyente especial</b>
PERSONAS NATURALES	SI	NO

**Domicilio tributario**  
**Ubicación geográfica**  
**Provincia:** LOS RIOS **Cantón:** PUEBLO VIEJO **Parroquia:** SAN JUAN  
**Dirección**  
**Calle:** AURORA ESTRADA **Número:** SIN **Intersección:** 24 DE MAYO **Referencia:** JUNTO AL COMERCIAL ARCOS

**Medios de contacto**  
**Email:** matiascastro72@hotmail.com **Celular:** 0967186072

**Actividades económicas**

- G46412401 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE BAZAR EN GENERAL.
- G47220201 - VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENTA) EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G47110101 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.

**Establecimientos**

<b>Abiertos</b>	<b>Cerrados</b>
1	4

**Obligaciones tributarias**

- 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO

1/2

[www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:10/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:12/01/2023</b>

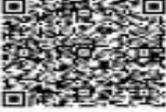
	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IG</b>  <b>4/7</b>
--	---	-----------------------------

<b>Apellidos y nombres</b> CASTRO PAUCAR MATIAS	<b>Número RUC</b> 1203024342001
--	------------------------------------

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

**Números del RUC anteriores**

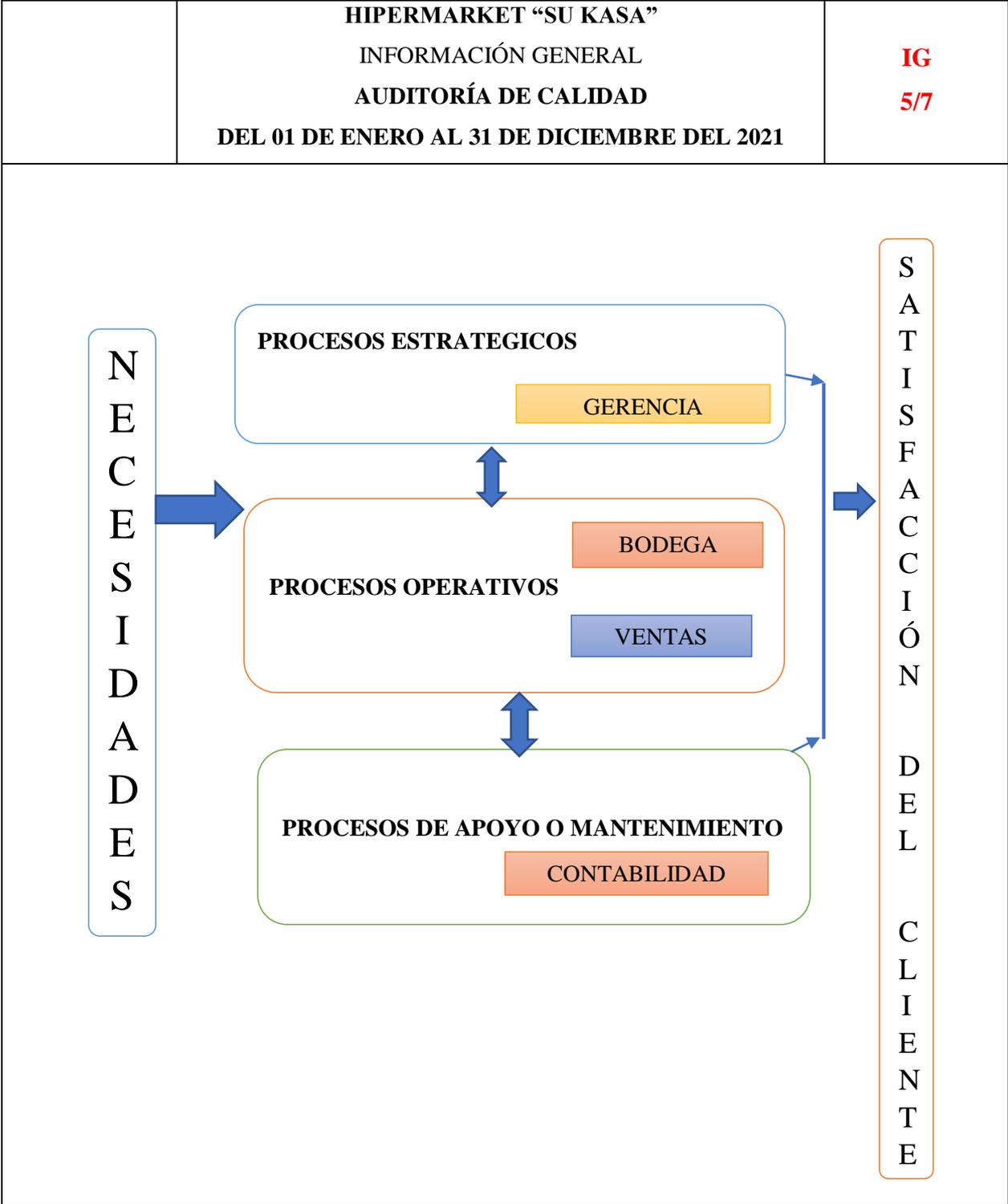
No registra

	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">Código de verificación:</td> <td>CASTRCP1203000079177</td> </tr> <tr> <td>Fecha y hora de emisión:</td> <td>10 de febrero de 2023 15:42</td> </tr> <tr> <td>Dirección IP:</td> <td>10.1.2.142</td> </tr> </table> <p><small>Validar del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERDGC-15-00002-17, 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.</small></p>	Código de verificación:	CASTRCP1203000079177	Fecha y hora de emisión:	10 de febrero de 2023 15:42	Dirección IP:	10.1.2.142
Código de verificación:	CASTRCP1203000079177						
Fecha y hora de emisión:	10 de febrero de 2023 15:42						
Dirección IP:	10.1.2.142						

2/2

[www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

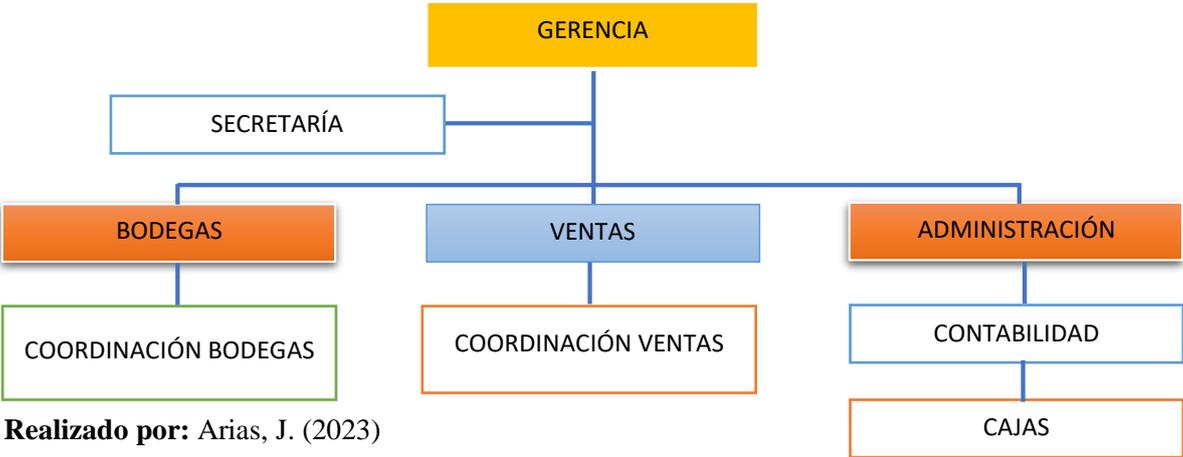
<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:10/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:12/01/2023</b>



Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>10/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IG</b>  <b>6/7</b>
--	---	-----------------------------

**Organigrama Estructural**



**Realizado por:** Arias, J. (2023)

<b>Realizado por:</b> J.S.A.Z.	<b>Fecha:</b> 05/01/2023
<b>Revisado por:</b> M.F./W.Y.	<b>Fecha:</b> 12/01/2023

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IG</b>  <b>7/7</b>
--	---	-----------------------------

***Marco legal***

El Hipermarket “Su Kasa” como entidad debe tener en cuenta varios aspectos importantes entre los cuales está el marco legal al cual debe regirse desde su creación por lo cual a continuación se describen las normas legales más importantes bajo los cuales se rige el Hipermarket.

***Materia tributaria***

***Código tributario.*** - Regulan las normativas jurídicas provenientes de los tributos de las organizaciones entre los sujetos activos y los contribuyentes ya sean nacionales, provinciales, municipales o locales y también de acreedores de estos.

***Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI).*** - Ley creada con el fin de controlar cada una de las actividades y regular los impuestos de las organizaciones a cancelar sobre los ingresos o rentas, producto de actividades económicas de dicha institución u organización.

***Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (RLORTI).*** - Son los parámetros los cuales están establecidos dentro del reglamento y que contienen diversas instrucciones por medio el cual debe llevarse a cabo las operaciones llevadas a cabo por los sujetos pasivo y lo sujetos activos

***Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.*** - Son las disposiciones reglamentarias establecidas para las empresas sea comerciales o de cualquier otro tipo dentro de cada una de las organizaciones y la debida utilización de documentos de los contribuyentes y de la administración con el fin de facilitar el cumplimiento.

***Material laboral***

***Código de Trabajo.*** - Contiene cada una de las reformas las cuales fueron emitidas y aprobadas para poder respaldar los derechos y obligaciones de os empleadores y trabajadores.

***Ley de Seguridad Social.*** – Instituye todos los derechos que le asiste a todas las personas a acceder a la protección básica de la seguridad social a nivel nacional principalmente enfocado en saciar sus necesidades, y las obligaciones que tiene que llevar a cabo por parte del patrono o de la persona a cargo por lo cual se basa en cada uno de los principios que se mencionan.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:10/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:12/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>HOJA DE MARCAS DE AUDITORÍA</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>HM</b>  <b>1/1</b>
---	-----------------------------

Marca	Significado
√	Verificado
Σ	Sumatoria
A	Analizado
©	Documento desactualizado
§	Documento mal estructurado
Ø	No existe documento
¥	Falta proceso
¢	No reúne requisitos
£	Sustentando evidencia
H	No conformidades
@	Conformidades

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:10/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:12/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>HOJA DE REFERENCIAS DE AUDITORÍA</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>HR</b>  <b>1/1</b>
--	-----------------------------

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
<b>IAC</b>	Índice del Archivo Corriente
<b>JSAZ</b>	Johan Stalyn Arias Zambrano
<b>MAFT</b>	María Auxiliadora Falconí Tello
<b>WGYC</b>	Willian Geovany Yanza Chávez
	<b>Fase I: Planificación</b>
<b>NIE</b>	Notificación de Inicio de Examen
<b>CNVP</b>	Cédula Narrativa de Vista Preliminar
<b>EG</b>	Entrevista Gerente
<b>AS</b>	Análisis Matriz FODA
<b>MPI</b>	Matriz de Correlación FO
<b>MPE</b>	Matriz de Correlación DA
<b>FODA-P</b>	FODA Priorizado
	<b>Fase II: Ejecución</b>
<b>SCI</b>	Evaluación del Sistema de Control Interno
<b>CL-SCG</b>	Check List al Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015
<b>ESGC</b>	Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad
<b>RISO</b>	Elabore el resumen a la evaluación de la aplicación de la Norma ISO
<b>NH</b>	Notas de hallazgo
<b>SACP</b>	Solicitud de acciones preventivas y correctivas
	<b>Fase III: Comunicación de Resultados</b>
<b>NLI</b>	Notificación de lectura de informe
<b>IAC</b>	Informe de auditoría de calidad
	<b>Fase IV: Seguimiento</b>
<b>MS</b>	Matriz de Seguimiento

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>10/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>PROGRAMA DE AUDITORÍA</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>PA</b>  <b>1/2</b>
---	-----------------------------

**Objetivo General**

Elaborar una correcta planificación, con el fin de obtener información general de la empresa., para la aplicación de las siguientes fases de la Auditoría de Calidad.

**Objetivos Específicos**

- Mediante la visita preliminar, conocer información general de la empresa.
- Evaluar la situación actual de la empresa mediante la aplicación de técnicas de auditoría.

N°	Procedimientos	Ref/pt	Elaborado por:	Fecha
<b>Fase I: Planificación</b>				
<b>1</b>	Emita la orden de trabajo	<b>OT</b>	<b>JSAZ</b>	10/01/2023
<b>2</b>	Notifique el inicio del examen de auditoría	<b>NIE</b>	<b>JSAZ</b>	11/01/2023
<b>3</b>	Elabore la cédula narrativa de visita Preliminar	<b>VP</b>	<b>JSAZ</b>	13/01/2023
<b>4</b>	Entreviste al Gerente	<b>EG</b>	<b>JSAZ</b>	13/01/2023
<b>5</b>	Prepare el memorándum de planificación	<b>MP</b>	<b>JSAZ</b>	14/01/2023
<b>6</b>	Realice el análisis de la matriz FODA	<b>AS</b>	<b>JSAZ</b>	15/01/2023
<b>7</b>	Elabore la matriz de correlación FO	<b>MPI</b>	<b>JSAZ</b>	15/01/2023
<b>8</b>	Elabore la matriz de correlación DA	<b>MPE</b>	<b>JSAZ</b>	15/01/2023
<b>9</b>	Realice el FODA priorizado	<b>FODA-P</b>	<b>JSAZ</b>	16/01/2023
<b>10</b>	Realice el Análisis Situacional	<b>FODA-AS</b>	<b>JSAZ</b>	16/01/2023

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>10/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/01/2023</b>

		<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>		
		<b>PROGRAMA GENERAL DE AUDITORIA</b>		<b>PA</b>
		<b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>		<b>2/2</b>
		<b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>		
<b>Fase II: Ejecución</b>				
1	Realice la Evaluación al Sistema de Control Interno	<b>SCI</b>	<b>JSAZ</b>	16/01/2023
2	Simbología del Flujograma	<b>P/C</b>	<b>JSAZ</b>	17/01/2023
3	Enuncie las actividades de los flujogramas	<b>AF</b>	<b>JSAZ</b>	17/01/2023
4	Realice el flujograma del proceso de Compras	<b>CH/C</b>	<b>JSAZ</b>	21/01/2023
5	Realice el flujograma del proceso de ventas	<b>NH</b>	<b>JSAZ</b>	23/01/2023
6	Realice el flujograma del proceso administrativo	<b>CH/V</b>	<b>JSAZ</b>	26/01/2023
7	Elabore el check list en base a la norma ISO 9001:2015	<b>SACP</b>	<b>JSAZ</b>	07/02/2023
8	Elaborar un resumen del check list en base a la norma ISO 9001:2015	<b>CH/A</b>	<b>JSAZ</b>	09/02/2023
9	Realice la matriz de hallazgos	<b>N-EC</b>	<b>JSAZ</b>	10/02/2023
<b>FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
1	Notificar la lectura de informe	<b>NL</b>	<b>JSAZ</b>	10/02/2023
2	Elaborar el informe de auditoría de calidad	<b>IAC</b>	<b>JSAZ</b>	10/02/2023
<b>FASE IV: SEGUIMIENTO</b>				
1	Elaborar la matriz de seguimiento	<b>IAC</b>	<b>JSAZ</b>	10/02/2023

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>10/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/01/2023</b>

# ARCHIVO CORRIENTE



<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD</b>	HIPERMARKET "SU KASA"
<b>UBICACIÓN</b>	CANTÓN PUEBLO VIEJO, PROVINCIA LOS RÍOS, EN LA AV. AURORA ESTRADA Y 24 DE MAYO
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	AUDITORÍA DE CALIDAD
<b>PERIODO</b>	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

		<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>		
		<i>PROGRAMA DE AUDITORÍA</i>		<b>PA</b>
		<b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>		<b>1/1</b>
		<b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>		
<b>Objetivo General</b>				
Elaborar una correcta planificación, con el fin de obtener información general de la empresa., para la aplicación de las siguientes fases de la Auditoría de Calidad.				
<b>Objetivos Específicos</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mediante la visita preliminar, conocer información general de la empresa.</li> <li>▪ Evaluar la situación actual de la empresa mediante la aplicación de técnicas de auditoría.</li> </ul>				
N°	Procedimientos	Ref/pt	Elaborado por:	Fecha
<b>Fase I: Planificación</b>				
<b>1</b>	Emita la orden de trabajo	<b>OT</b>	<b>JSAZ</b>	10/01/2023
<b>2</b>	Notifique el inicio del examen de auditoría	<b>NIE</b>	<b>JSAZ</b>	11/01/2023
<b>3</b>	Elabore la cédula narrativa de visita Preliminar	<b>VP</b>	<b>JSAZ</b>	13/01/2023
<b>4</b>	Entreviste al Gerente	<b>EG</b>	<b>JSAZ</b>	13/01/2023
<b>5</b>	Prepare el memorándum de planificación	<b>MP</b>	<b>JSAZ</b>	14/01/2023
<b>6</b>	Realice el análisis de la matriz FODA	<b>AS</b>	<b>JSAZ</b>	15/01/2023
<b>7</b>	Elabore la matriz de correlación FO	<b>MPI</b>	<b>JSAZ</b>	15/01/2023
<b>8</b>	Elabore la matriz de correlación DA	<b>MPE</b>	<b>JSAZ</b>	15/01/2023
<b>9</b>	Realice el FODA priorizado	<b>FODA-P</b>	<b>JSAZ</b>	16/01/2023
<b>10</b>	Realice el Análisis Situacional	<b>FODA-AS</b>	<b>JSAZ</b>	16/01/2023

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:10/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>ORDEN DE TRABAJO</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>OT</b>  <b>1/1</b>
--	--	-----------------------------

**ASUNTO:** ORDEN DE TRABAJO

**DIRIGIDO A:** HIPERMARKET “SU CASA”

Cantón Pueblo Viejo ,10 de enero del 2023

Sr.

**Johan Stalyn Arias Zambrano**

Presente. –

De mi consideración:

Una vez firmado el contrato de mutuo acuerdo, entre las dos partes para la ejecución del trabajo de titulación, autorizo que realice la Auditoría de Calidad al Hipermarket “Su Kasa”., del cantón Pueblo viejo, Provincia de los Ríos, periodo 2021, recordando la responsabilidad y pertinencia durante la ejecución del examen de auditoría.

El objetivo principal para cumplir:

Realizar una auditoría de calidad, al Hipermarket “Su Kasa”., del cantón Pueblo viejo, Provincia de los Ríos, periodo 2021, para generar una mejora continua en los servicios que brinda la empresa, mediante la aplicación de las fases de la auditoría de calidad, con el fin de detectar irregularidades e implantar acciones de mejora.

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Calidad es de 30 días laborables que incluye la elaboración del Borrador del Informe y la comunicación del Informe Final de Auditoría.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
 Johan Stalyn Arias Zambrano

**AUDITOR JUNIOR**

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:10/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL EXAMEN <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IE</b>  <b>1/1</b>
<p style="text-align: right;">Cantón Pueblo Viejo, 11 de enero del 2023</p> <p>Abg.          Matías Castro Paucar  <b>GERENTE DEL HIPERMARKET “SU KASA”</b></p> <p>Presente. –</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad con lo dispuesto, notifico a usted, que el día 08 de enero del 2023, iniciará el proceso de Auditoría de Calidad al Hipermarket “Su Kasa”., periodo comprendido del 01 de Enero al 21 de Diciembre del 2021. Por lo cual solicitamos que nos facilite la información necesaria para la ejecución de la auditoría, así como la colaboración del personal de la empresa.</p> <p>Por su colaboración, anticipo mis agradecimientos,          Atentamente,</p> <p>_____</p> <p>Johan Stalyn Arias Zambrano  <b>AUDITOR JUNIOR</b></p>		

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>11/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>VISITA PRELIMINAR</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>VP</b>  <b>1/1</b>
<p><b>Nombre de la Empresa:</b> HIPERMARKET “SU KASA”</p> <p><b>Fecha:</b> Cantón Pueblo Viejo, 13 de enero del 2023</p> <p>El día 13 de enero del 2023 se realizó la visita preliminar a el Hipermarket “Su Kasa” ubicado en la provincia de Los Ríos, cantón Pueblo Viejo, en la avenida Aurora Estrada y 24 de mayo frente a la farmacia Pasteur.</p> <p>El Hipermarket cuenta con 10 empleados distribuidos en las distintas áreas del Hipermarket cuenta con un local principal el cual en un periodo determinado de tiempo según el gerente se va a expandir a la segunda planta del edificio que se encuentra en adecuaciones todo esto con el fin de brindar el mejor servicio a los clientes del sector las actividades inician a las 7:am hasta las 8:pm todos los días de lunes a domingo debido a la alta demanda de productos por parte de los clientes.</p> <p>Se observó que el personal que labora en el Hipermarket cuenta con sus implementos de trabajo y también 2 oficinas una para la parte administrativa y en la parte posterior una oficina para usos varios con una computadora donde también tienen todos los documentos disponibles para las respectivas declaraciones y facturas propias de la actividad económica del local también cuenta con una persona encargada de la administración del local en las actividades de bodega y atender a proveedores para mantener siempre el local con productos y que no presente escasez o productos que puedan tener fechas de caducidad y no sean aptos para la venta por lo cual en fechas con gran demanda de productos como la navidad , carnaval , fin de año siempre se toma las medidas respectivas y se coordina con todo el personal para que el Hipermarket funcione y brinde a sus clientes un servicio de calidad.</p> <p>Finalmente se determinó y coordino los parámetros necesarios para una auditoria de calidad</p>		

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:13/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> ENTREVISTA AL GERENTE <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>EG</b>  <b>1/1</b>
<p style="text-align: right;">Cantón Pueblo Viejo, 13 de enero del 2023</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Recoger información que sea de apoyo para la ejecución de la Auditoría de Calidad al Hipermarket “Su Kasa” del cantón Pueblo Viejo, provincia de LOS RIOS en el periodo 2021, a través de una entrevista personal al gerente, con el fin de mejorar el grado de satisfacción del cliente en los servicios y atención del Hipermarket.</p> <p><b>1. ¿Conoce usted de qué se trata una Auditoría de Calidad?</b>          Por el momento desconozco de lo que trata una auditoría de calidad.</p> <p><b>2. ¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de Calidad?</b>          No nunca</p> <p><b>3. ¿Cree que es importante realizar una Auditoría de Calidad?</b>          Sí, creo que es necesario, para mejorar el tema de calidad de servicio</p> <p><b>4. ¿De qué forma está usted comprometido con la de Gestión de Calidad dentro del Hipermarket?</b>          Cumpliendo con que la atención sea eficiente y de manera cordial a nuestros clientes y tratar de crear una cultura de calidad.</p> <p><b>5. ¿Cuál es su aporte para que la empresa alcance la mejora continua?</b>          Promover e incentivar la participación de todos los empleados y así poder mejorar los resultados y la fidelización de los clientes a la empresa.</p> <p><b>6. ¿Considera usted que con la realización de una Auditoría de calidad aportaría a la mejora del servicio y satisfacción del cliente?</b>          Si para poder tener conocimiento acerca de la calidad y ofrecer una mejor atención al cliente.</p> <p><b>7. ¿Considera importante capacitar al personal en el área de atención y ventas?</b>          Si sería de gran importancia debido a que con una atención buena y oportuna que se brinde al cliente.</p> <p><b>8. ¿En su empresa se realiza un inventario en cada uno de los pedidos para evitar que el producto venga con desperfectos?</b>          Si se realiza para evitar que haya escases de algún producto se tiene el inventario al día o a su vez se realiza el pedido a los proveedores.</p>		

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>13/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>MP</b>  <b>1/2</b>
--	---	-----------------------------

**PARA:** HIPERMARKET “SU KASA”

**ASUNTO:** MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

**FECHA:** Cantón Pueblo Viejo, 14 de enero del 2023

**1. Antecedentes**

El Hipermarket “Su Kasa”, inicio sus actividades económicas en la parroquia San Juan de Pueblo Viejo en el año 1990, siendo una pequeña tienda dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad, su crecimiento dentro del mercado fue relevante, el cual cuenta con una trayectoria considerable dentro del mercado, ya que llego a ser una marca reconocida por los habitantes de la parroquia, convirtiéndose en una persona natural obligada a llevar contabilidad desde octubre de 1999.

**2. Motivo de la Auditoría**

Realizar una Auditoría de Calidad al Hipermarket “Su Kasa”., con el propósito de evaluar las actividades y procedimientos, para determinar las no conformidades y debilidades que presenta la empresa y así emitir acciones correctivas.

**3. Objetivos de la Auditoría de Calidad**

**Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Calidad al Hipermarket “SU KASA”, cantón pueblo viejo, provincia de los Ríos, período 2021 para generar una mejora continua en los servicios que brinda la empresa y aumentar el grado de satisfacción del cliente., mediante la aplicación de las fases de la auditoría de calidad.

**Objetivos Específicos**

Obtener información general de la empresa mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, para que los resultados sean lo más reales posibles.

Evaluar los procedimientos internos externos de la empresa, mediante la aplicación del cuestionario de control interno.

Emitir el informe final de auditoría de calidad en base a los resultados obtenidos, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:14/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:12/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>MP</b>  <b>2/2</b>
--	---	-----------------------------

**4. Alcance de la Auditoría**

El alcance de la Auditoría de Calidad comprende la evaluación del Hipermarket Su Kasa., se realizará en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

**5. Personal Encargado**

Cargo	Nombre
Supervisor	Ing. María Auxiliadora Falconí Tello
Jefe de Equipo	Ing. Willian Geovany Yanza Chávez
Auditor Junior	Johan Stalyn Arias Zambrano

**6. Tiempo Estimado**

La Auditoría de Calidad al Hipermarket “Su Kasa”, se ejecutará en un tiempo estimado de 30 días.

**7. Metodología de Trabajo**

**FASE I.** – Planificación, consiste en el diagnóstico y conocimiento preliminar, el cual permite reunir información importante sobre la empresa, además el auditor se encarga de ~~de~~ del programa de auditoría.

**FASE II.** – Ejecución de la Auditoría de Calidad, se llevan a cabo los programas de trabajo, además se evalúa la gestión a través de la aplicación de indicadores con el propósito de detectar las no conformidades.

**FASE III.** – Comunicación de resultados, el auditor debe emitir un Informe de Auditoría, su propósito es impulsar la toma de acciones correctivas.

**FASE IV.** \_Realizar el seguimiento de los hallazgos encontrados

**8. Resultados del Examen**

Una vez ejecutada la Auditoría de Calidad, se proporcionará al Gerente General de la empresa el Informe de Auditoría con la finalidad de que la información sea verídica.

Por la atención brindada al presente, reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Willian Geovany Yanza Chávez  
**JEFE DEL EQUIPO DE AUDITORÍA**

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>14/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>MATRIZ FODA</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>		<b>FODA</b>  <b>1/1</b>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">FORTALEZAS</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">OPORTUNIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención los 365 días del año</li> <li>• Fidelidad de clientes internos</li> <li>• Atención personalizada a la queja de los clientes</li> <li>• Variedad y calidad de Productos</li> <li>• Precios accesibles</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de nuevos clientes</li> <li>• Variedad de Proveedores</li> <li>• Descuento por parte de los proveedores</li> <li>• Buena ubicación en el cantón</li> <li>• Oportunidad de expansión</li> </ul> </td> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">DEBILIDADES</th> <th style="text-align: center;">AMENAZAS</th> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Infraestructura</li> <li>• No se realizan capacitaciones al personal</li> <li>• No se mide la satisfacción del servicio al cliente</li> <li>• Falta de Publicidad</li> <li>• Poca rotación en algunos productos</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de nuevas cadenas de supermercados</li> <li>• Precios de Proveedores altos</li> <li>• Inestabilidad en los precios</li> <li>• Competencia alta</li> <li>• Proveedores de insumos compartidos con otras empresas competidoras</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>			FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención los 365 días del año</li> <li>• Fidelidad de clientes internos</li> <li>• Atención personalizada a la queja de los clientes</li> <li>• Variedad y calidad de Productos</li> <li>• Precios accesibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de nuevos clientes</li> <li>• Variedad de Proveedores</li> <li>• Descuento por parte de los proveedores</li> <li>• Buena ubicación en el cantón</li> <li>• Oportunidad de expansión</li> </ul>	DEBILIDADES	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Infraestructura</li> <li>• No se realizan capacitaciones al personal</li> <li>• No se mide la satisfacción del servicio al cliente</li> <li>• Falta de Publicidad</li> <li>• Poca rotación en algunos productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de nuevas cadenas de supermercados</li> <li>• Precios de Proveedores altos</li> <li>• Inestabilidad en los precios</li> <li>• Competencia alta</li> <li>• Proveedores de insumos compartidos con otras empresas competidoras</li> </ul>
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención los 365 días del año</li> <li>• Fidelidad de clientes internos</li> <li>• Atención personalizada a la queja de los clientes</li> <li>• Variedad y calidad de Productos</li> <li>• Precios accesibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de nuevos clientes</li> <li>• Variedad de Proveedores</li> <li>• Descuento por parte de los proveedores</li> <li>• Buena ubicación en el cantón</li> <li>• Oportunidad de expansión</li> </ul>									
DEBILIDADES	AMENAZAS									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Infraestructura</li> <li>• No se realizan capacitaciones al personal</li> <li>• No se mide la satisfacción del servicio al cliente</li> <li>• Falta de Publicidad</li> <li>• Poca rotación en algunos productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de nuevas cadenas de supermercados</li> <li>• Precios de Proveedores altos</li> <li>• Inestabilidad en los precios</li> <li>• Competencia alta</li> <li>• Proveedores de insumos compartidos con otras empresas competidoras</li> </ul>									

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:15/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>MATRIZ DE CORRELACIÓN FO</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>MC/FO</b>  <b>1/1</b>
--	--------------------------------

<b>MATRIZ DE CORRELACION FO ( FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES)</b>								
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>TOTAL L Σ</b>	<b>PORCENTAJE</b>
		Atención los 365 días del año	Fidelidad de clientes internos	Atención personalizada a la queja de los clientes	Variedad y calidad de Productos	Precios Accesibles		
<b>O1</b>	Captación de nuevos clientes	1	5	1	1	5	<b>13</b>	<b>20%</b>
<b>O2</b>	Variedad de Proveedores	3	5	3	3	3	<b>17</b>	<b>26%</b>
<b>O3</b>	Descuento por parte de los proveedores	1	1	3	3	5	<b>13</b>	<b>20%</b>
<b>O4</b>	Buena ubicación en el cantón	1	1	5	5	1	<b>13</b>	<b>20%</b>
<b>O5</b>	Oportunidad de expansión	1	3	1	1	3	<b>9</b>	<b>14%</b>
<b>TOTAL Σ</b>		<b>7</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>11%</b>	<b>23%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Arias, J,2023

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>15/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>19/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>MATRIZ DE CORRELACIÓN DA</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>MC/DA</b>  <b>1/1</b>
--	--------------------------------

MATRIZ DE CORRELACION DA ( DEBILIDADES Y AMENEZAS)								
DEBILIDADES AMENAZAS		D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL $\Sigma$	PORCENTAJE
		Falta de Infraestructura	No se realizan capacitaciones al personal	No se mide la satisfacción del servicio al cliente	Falta de Publicidad	Poca rotación en algunos productos		
A1	Ingreso de nuevas cadenas de supermercados	1	5	1	1	1	9	15%
A2	Precios de Proveedores altos	3	5	3	3	5	19	31%
A3	Inestabilidad en los precios	1	1	3	3	3	11	18%
A4	Competencia alta	1	1	5	3	5	15	25%
A5	Proveedores de insumos compartidos con otras empresas competidoras	1	1	1	1	3	7	11%
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>7</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>11%</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>	<b>18%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Arias, J,2023

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>15/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>19/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>FODA PRIORIZADO</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>FP</b>  <b>1/1</b>
---	-----------------------------

CÓDIGO		FORTALEZAS
F5	26%	Precios Accesibles
F2	23%	Atención personalizada a la queja de los clientes
F4	20%	Variedad y calidad de Productos
F3	20%	Fidelidad de los clientes internos
F1	11%	Atención los 365 días del año
DEBILIDADES		
D5	28%	Poca rotación en algunos productos
D2	21%	No se realizan capacitaciones al personal
D4	21%	Falta de Publicidad
D3	18%	No se mide la satisfacción de servicio al cliente
D1	11%	Falta de Infraestructura
OPORTUNIDADES		
O2	26%	Variedad de Proveedores
O1	21%	Captación de nuevos clientes
O3	20%	Descuento por parte de los proveedores
O4	20%	Buena ubicación en el cantón
O5	14%	Oportunidad de expansión
AMENAZAS		
A2	31%	Precios de Proveedores altos
A4	25%	Competencia alta
A3	18%	Inestabilidad en los precios
A1	15%	Ingreso de nuevas cadenas de supermercados
A5	11%	Proveedores de insumos compartidos con otras empresas competidoras

**Análisis:** Una vez realizada la matriz de correlación FO y DA se procedió a realizar la ponderación de las variables de la empresa en la cual tenemos como principal fortaleza los precios accesibles por lo cual atrae y crea una fidelidad por parte del cliente y por parte de las debilidades hay poca rotación en algunos productos por lo cual se presenta perdidas por lo cual se debe implementar nuevas estrategias.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>ANÁLISIS SITUACIONAL</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>AS</b>  <b>1/4</b>
--	--	-----------------------------

Código	Σ	<b>FORTALEZAS</b>	
<b>F5</b>	<b>26%</b>	Precios accesibles	Los precios accesibles es algo indispensable para atraer a distintos tipos de clientes y expandir la marca.
<b>F3</b>	<b>20%</b>	Fidelidad de clientes internos	La fidelidad se crea con el tiempo y la atención adecuada a cada uno de los clientes del Hipermarket.
<b>F4</b>	<b>20%</b>	Variedad y calidad de productos	La calidad de y la variedad de productos son factores que los consumidores toman en cuenta para adquirir ciertos productos.
<b>F2</b>	<b>23%</b>	Atención personalizada a las quejas de los clientes	Se atiende de manera oportuna alguna queja que sugieren los clientes en los servicios del Hipermarket.
<b>F1</b>	<b>11%</b>	Atención los 365 días del año	Se atiende de manera ininterrumpida en horario normal en festividades o feriados por lo cual esto aumenta la concurrencia de clientes.

**Comentario:**

Las fortalezas de hipermarket en ofrecer una gran variedad de productos a los clientes y crear una fidelidad de los usuarios también se atienden las quejas de los clientes de manera oportuna tratando de dar solución a sus quejas y requerimientos de manera eficiente y eficaz.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>ANÁLISIS SITUACIONAL</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>AS</b>  <b>2/4</b>
--	-----------------------------

Código	Σ	<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>02</b>	<b>26%</b>	Variedad de Proveedores.	Tener distintos proveedores con distintas marcas es adecuado para tener más variedad de productos de calidad.
<b>01</b>	<b>20%</b>	Captación de nuevos clientes.	La fidelidad se crea con el tiempo y la atención adecuada a cada uno de los clientes del Hipermarket lo que crea expandir las ventas y captar nuevos clientes.
<b>03</b>	<b>20%</b>	Descuento por parte de los proveedores.	Los precios accesibles es algo indispensable para adquirir distintos tipos de clientes y expandir la marca.
<b>04</b>	<b>20%</b>	Buena ubicación en el cantón.	La ubicación estratégica en el cantón es algo indispensable ya que de esta manera se puede tener nuevos clientes y al estar en una zona céntrica poder destacar de la competencia.
<b>05</b>	<b>14%</b>	Oportunidad de Expansión.	El crear nuevas sucursales podría ayudar a prestar una atención personalizada y más cercana a los clientes de zonas rurales que están más alejadas del perímetro urbano.

**Comentario:**

Las oportunidades del hipermarket son crear una nueva sucursal debido a la alta demanda de clientes por lo cual la estructura actual requiere de expansión para atraer a nuevos clientes esto principalmente se debe a los proveedores que son de marcas reconocidas y competitivas.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>ANÁLISIS SITUACIONAL</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>AS</b>  <b>3/4</b>
--	--	-----------------------------

Código	Σ	DEBILIDADES	
<b>D5</b>	<b>28%</b>	Poca rotación en algunos productos.	En ciertos productos no se venden de manera diaria o constante por lo cual se debe adquirir en cantidades minoritarias.
<b>D3</b>	<b>18%</b>	No se mide la satisfacción del servicio al cliente.	Se debe establecer indicadores para medir el grado de satisfacción y la experiencia que tiene el cliente en el Hipermarket para su retorno o recomendación con otras personas.
<b>D2</b>	<b>21%</b>	No se realizan capacitaciones al personal.	Una de las falencias es que no se capacita al personal de manera periódica o por las distintas áreas que conforman toda la estructura organizacional del Hipermarket.
<b>D4</b>	<b>21%</b>	Falta de publicidad.	No se tiene un adecuado conocimiento de cómo atraer nuevos clientes por medio del uso de redes sociales o anuncios fuera del local o en lugares cercanos.
<b>D1</b>	<b>11%</b>	Falta de infraestructura.	Debido a la alta demanda de clientes ya se debe expandir la infraestructura para ofrecer una atención adecuada y eficiente en el Hipermarket.

**Comentario:**

Dentro de las principales debilidades del hipermarket tenemos la falta de capacitación al personal e sus diferentes áreas y la falta de indicadores para medir el nivel de satisfacción al cliente lo cual crea posibles quejas o demoras en el servicio por lo cual también se debe publicitar más a través de redes sociales o medios escritos el Hipermarket.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>ANÁLISIS SITUACIONAL</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>		<b>AS</b>  <b>4/4</b>
--	--	-----------------------------

Código	Σ	<b>AMENAZAS</b>	
<b>A2</b>	<b>31%</b>	Precios de proveedores altos	Debido a la variedad de precios en algunos productos los proveedores pueden establecer o especular precios.
<b>A4</b>	<b>25%</b>	Competencia alta.	Al estar ubicados en una zona céntrica la competencia tiende a aumentar en algunas zonas debido a la alta afluencia y movimiento comercial diario.
<b>A3</b>	<b>18%</b>	Inestabilidad en los precios.	Una de las amenazas es la inestabilidad de precios de los productos por lo cual pueden alterar las ventas o disminuir su comercio.
<b>A1</b>	<b>15%</b>	Ingreso de nuevas cadenas de supermercados.	Las nuevas y antiguas cadenas de supermercados con una experiencia más amplia en el ámbito comercial cada vez se expanden más y buscan atraer nuevos clientes en ciudades y cantones.
<b>A5</b>	<b>11%</b>	Proveedores de insumos compartidos con otras empresas competidoras.	Algunas de las marcas más reconocidas son comercializadas por proveedores que ofertan sus productos en distintos locales y cadenas de supermercados generando una demanda y variación en calidad y precios.

**Comentario:**

Las amenazas a las que se enfrenta el Hipermarket son los precios de los proveedores altos y el crecimiento exponencial de la competencia con el ingreso de nuevas cadenas de supermercados y la inestabilidad en los precios a nivel general por lo cual se debe ofrecer un servicio de calidad y eficiente para poder hacer frente a las cadenas de supermercados.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>MPI</b>  <b>1/3</b>
--	------------------------------

<b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</b>						
FACTORES INTERNOS	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	GRAN FORTALEZA	FORTALEZA	
<b>DEBILIDADES</b>						
<b>D1</b>	Poca rotación en algunos productos	●				
<b>D2</b>	No se mide la satisfacción del servicio al cliente		●			
<b>D3</b>	No se realizan capacitaciones al personal	●				
<b>D4</b>	Falta de Publicidad		●			
<b>D5</b>	Falta de Infraestructura	●				
<b>FORTALEZAS</b>						
<b>F1</b>	Precios Accesibles			●		
<b>F2</b>	Fidelidad de clientes internos			●		
<b>F3</b>	Variedad y calidad de Productos				●	
<b>F4</b>	Atención personalizada a la queja de los clientes				●	
<b>F5</b>	Atención los 365 días del año			●		
<b>TOTAL Σ</b>		3	2	0	3	2
<b>RELACIÓN PORCENTUAL</b>		30%	20%	0%	30%	20%

**Elaborado por:** Arias, J,2023

<b>Realizado por:</b> J.S.A.Z.	<b>Fecha:</b> 16/01/2023
<b>Revisado por:</b> M.F./W.Y.	<b>Fecha:</b> 19/01/2023

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>MPE</b>  <b>2/3</b>
--	------------------------------

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO					
FACTORES EXTERNOS	GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	GRAN OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD
<b>AMENAZAS</b>					
<b>A1</b>	Precios de Proveedores altos	●			
<b>A2</b>	Competencia alta	●			
<b>A3</b>	Inestabilidad en los precios		●		
<b>A4</b>	Ingreso de nuevas cadenas de supermercados	●			
<b>A5</b>	Proveedores de insumos compartidos con otras empresas competidoras	●			
<b>OPORTUNIDADES</b>					
<b>O1</b>	Variedad de Proveedores				●
<b>O2</b>	Captación de nuevos clientes			●	
<b>O3</b>	Descuento por parte de los proveedores				●
<b>O4</b>	Buena ubicación en el cantón			●	
<b>O5</b>	Oportunidad de expansión			●	
	<b>TOTAL Σ</b>	3	2	0	3
	<b>RELACIÓN PORCENTUAL</b>	30%	20%	0%	30%

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>16/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>19/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>ANÁLISIS DE PERFIL ESTRATÉGICO</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>MP</b>  <b>3/3</b>
--	--	-----------------------------

### **ANÁLISIS MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**

Se puede identificar dentro del entorno interno, que existe un equilibrio porcentual en cuanto a las debilidades y fortalezas de la empresa las grandes fortalezas presentan un 30% y las fortalezas con 20% al igual que las debilidades , es por ello que la empresa debe tener en consideración actividades que permitan potenciar las fortalezas ya existentes en la empresa y se debe disminuir las debilidades encontradas todo esto mediante acciones correctivas de manera inmediata de tal forma que se pueda un óptimo desarrollo del perfil interno del Hipermarket “Su Kasa”

- Variedad de Calidad de Productos
- Precios Accesibles
- Atención los 365 días del año
- Fidelidad de los clientes Internos

### **ANÁLISIS MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**

En cuanto al perfil externo, se puede observar que la empresa cuenta también con un balance porcentual tanto en oportunidades como en amenazas existe un porcentaje de 30% en gran amenaza y de 20% en amenaza es por aquello que el Hipermarket debe establecer mecanismos y por medio de ellos buscar los medios para acercarse al cumplimiento de todas oportunidades establecidas y mediante una adecuada planificación disminuir las amenazas encontradas.

- Mercado en constante crecimiento
- proveedores con productos de buena calidad
- Variedad de proveedores
- Aparición de nuevos competidores

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>FASE II EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA DE CALIDAD</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>AC</b>  <b>1/1</b>
--	--	-----------------------------

**Objetivo General:** Evaluar el cumplimiento del control interno mediante el cuestionario de control y la lista de verificación con el fin de detectar posibles no conformidades de la empresa.

**Objetivos Específicos:**

- Identificar irregularidades que no permiten la calidad total del servicio

<b>Fase II: Ejecución</b>				
1	Realice la Evaluación al Sistema de Control Interno	<b>SCI</b>	<b>JSAZ</b>	16/01/2023
2	Simbología del Flujograma	<b>P/C</b>	<b>JSAZ</b>	17/01/2023
3	Enuncie las actividades de los flujogramas	<b>AF</b>	<b>JSAZ</b>	17/01/2023
4	Realice el flujograma del proceso de Compras	<b>CH/C</b>	<b>JSAZ</b>	21/01/2023
5	Realice el flujograma del proceso de ventas	<b>NH</b>	<b>JSAZ</b>	23/01/2023
6	Realice el flujograma del proceso administrativo	<b>CH/V</b>	<b>JSAZ</b>	26/01/2023
7	Elabore el check list en base a la norma ISO 9001:2015	<b>SACP</b>	<b>JSAZ</b>	07/02/2023
8	Elaborar un resumen del check list en base a la norma ISO 9001:2015	<b>CH/A</b>	<b>JSAZ</b>	09/02/2023
9	Realice la matriz de hallazgos	<b>N-EC</b>	<b>JSAZ</b>	10/02/2023

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ECI</b> <b>1/10</b>
---	---------------------------

**NATURALEZA:** Auditoría de Calidad

**PERÍODO:**2021

**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**PRINCIPIO:** COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL

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

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		Si	NO	
1	¿Se define la misión y visión de la empresa?	X		
2	¿Están claramente definidas las responsabilidades en la organización?	X		
3	¿La empresa al tomar una decisión en la contratación del personal identifica beneficios y posibles riesgos?	X		
4	¿La empresa establece sanciones por actos fraudulentos e ilegalidades por parte del personal?		X	<b>H1:</b> La empresa no establece sanciones por actos fraudulentos o ilegalidades.
5	¿La estructura de la empresa está dividida por su tamaño y las actividades que realiza?	X		
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	

**Respuestas Positivas:**4

**Respuestas Negativas:**1

**Total:**5

<b>Realizado por:</b> <b>J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:</b> 16/01/2023
<b>Revisado por:</b> <b>M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:</b> 19/01/2023

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>  <b>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ECI</b>  <b>2/10</b>
--	--	-------------------------------

**NIVEL DE CONFIANZA=Respuestas Positivas \* 100**

**Total, Respuestas**

=4

5

= 80%

**NIVEL DE RIESGO=100%-Nivel de Confianza**

=100%-80%

=20%

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

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.

**Análisis:** El Hipermarket “Su Kasa”, los empleados en su mayoría tienen conocimiento de la misión, visión y sobre cada una de sus actividades no obstante no han establecido políticas de forma documentada para sancionar actos de fraudes e irregularidades que puedan surgir en las labores diarias del Hipermarket sin embargo en el caso de haber alguna irregularidad se sancionara al trabajador de manera inmediata.

<b>Realizado por:</b> J.S.A.Z.	<b>Fecha:</b> 16/01/2023
<b>Revisado por:</b> M.F./W.Y.	<b>Fecha:</b> 19/01/2023

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ECI</b> <b>3/10</b>
--	---	---------------------------

**NATURALEZA:** Auditoría de Calidad

**PERÍODO:**2021

**COMPONENTE:** EVALUACIÓN DE RIESGOS

**PRINCIPIO:** ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU PROCESO

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

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Existe un sistema de control interno en cada uno de los niveles de la organización?	X		
2	¿Existe un plan de contingencia de los riesgos tanto internos como externos?		X	<b>H2:</b> Inexistencia de un plan de contingencia ante posibles riesgos
3	¿Las actividades del Hipermarket están orientadas al logro de las metas establecidas?	X		
4	¿Se realiza un análisis del impacto una vez ocurridos?	X		
5	¿Se realiza un análisis de eventos pasados y los posibles riesgos en un futuro?	X		
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	

**Respuestas Positivas:**4

**Respuestas Negativas:**1

**Total:**5

<b>Realizado por:</b> J.S.A.Z.	<b>Fecha:</b> 16/01/2023
<b>Revisado por:</b> M.F./W.Y.	<b>Fecha:</b> 19/01/2023

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>  <i>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ECI</b>  <b>4/10</b>
--	--	-------------------------------

**NIVEL DE CONFIANZA=** $\frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total, Respuestas}} * 100$   
 $=\frac{4}{5}$   
 $= 80\%$

**NIVEL DE RIESGO=** $100\% - \text{Nivel de Confianza}$   
 $=100\% - 80\%$   
 $=20\%$

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

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.

**Análisis:** El Hipermarket “Su Kasa”, cuenta con un sistema de control interno que presenta sus dificultades en algunos aspectos de los cuales se debe fortalecer el análisis de riesgos y la planificación de posibles sucesos de tal forma que puedan ayudar a la empresa a combatir riesgos a futuro y que esto afecte el rendimiento de los distintos departamentos que la conforman.

<b>Realizado por:</b> J.S.A.Z.	<b>Fecha:</b> 16/01/2023
<b>Revisado por:</b> M.F./W.Y.	<b>Fecha:</b> 19/01/2023

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IE</b>  <b>5/10</b>
--	---	------------------------------

**NATURALEZA:** Auditoría de Calidad

**PERÍODO:**2021

**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL

**PRINCIPIO:** TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

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

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿La empresa cuenta con indicadores de gestión para medir su rendimiento?		X	<b>H3:</b> Inexistencia de indicadores de gestión los cuales ayudarían a medir el rendimiento de cada área de la empresa.
2	¿Cuenta con actividades de control para cumplir con las actividades asignadas?	X		
3	¿El Hipermarket maneja sus servicios bajo un control de calidad?		X	<b>H4:</b> No posee un sistema de calidad para verificar el cumplimiento en el servicio y en los productos.
4	¿El Hipermarket posee un inventario documentado y actualizado?	X		
5	¿La empresa cuenta con políticas para mantener un stock de productos siempre disponibles?	X		
<b>TOTAL</b>		3	2	

**Respuestas Positivas:**3

**Respuestas Negativas:**2

**Total:**5

<b>Realizado por:</b> J.S.A.Z.	<b>Fecha:</b> 16/01/2023
<b>Revisado por:</b> M.F./W.Y.	<b>Fecha:</b> 19/01/2023

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ECI</b>  <b>6/10</b>
--	--	-------------------------------

**NIVEL DE CONFIANZA=Respuestas Positivas \* 100**  
**Total, Respuestas**  
 =3  
 5  
 = 60%

**NIVEL DE RIESGO=100%-Nivel de Confianza**  
 =100%-60%  
 =40%

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

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno  
**Elaborado Por:** Arias, J, 2021

**Análisis:** El Hipermarket “Su Kasa”, no posee las adecuadas herramientas que permitan confirmar el correcto cumplimiento de cada una de las actividades, esto principalmente debido a las actividades de control que se verifique el cumplimiento y debido control de cada tarea asignada por lo cual se debería manejar indicadores de gestión para medir el rendimiento y cumplimiento de cada una de las actividades.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IE</b>  <b>7/10</b>
--	---	------------------------------

**NATURALEZA:** Auditoría de Calidad

**PERÍODO:**2021

**COMPONENTE:** SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

**PRINCIPIO:** COMUNICACIÓN

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

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Se registra diariamente los ingresos de mercadería?	X		
2	¿Se protege rigurosamente la información de la empresa a fin de proporcionar confidencialidad?	X		
3	¿La comunicación con los proveedores es adecuada y oportuna?	X		
4	¿La empresa lleva un registro y adecuado de la información contable?	X		
5	¿Se presenta con regularidad información para el logro de las metas establecidas?	X		
<b>TOTAL</b>		5	0	

**Respuestas Positivas:**5

**Respuestas Negativas:**0

**Total:**5

<b>Realizado por:</b> J.S.A.Z.	<b>Fecha:</b> 16/01/2023
<b>Revisado por:</b> M.F./W.Y.	<b>Fecha:</b> 19/01/2023

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>  <i>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ECI</b>  <b>8/10</b>
--	--	-------------------------------

**NIVEL DE CONFIANZA=Respuestas Positivas \* 100**

**Total, Respuestas**

=5

5

**= 100%**

**NIVEL DE RIESGO=100%-Nivel de Confianza**

**=100%-100%**

**=0%**

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

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado Por:** Arias, J, 2021

**Análisis:** En el Hipermarket, se difunde la información empresarial por lo cual también se realiza un registro diario de los productos que ingresan a bodega para luego ser comercializados de la misma manera mantiene una buena comunicación con los distintos proveedores y archiva oportunamente la información contable.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IE</b>  <b>9/10</b>
---	------------------------------

**NATURALEZA:** Auditoría de Calidad

**PERÍODO:**2021

**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SUPERVISIÓN

**PRINCIPIO:** MONITOREO Y CUMPLIMIENTO

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

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Se realizan evaluaciones de manera periódica al personal para evaluar su cumplimiento?		X	<b>H5:</b> No se efectúan evaluaciones periódicas al personal
2	¿Existe un adecuado sistema de comunicación con el cliente?	X		
3	¿Se corrige de inmediato las deficiencias encontradas?	X		
4	¿El gerente realiza un monitoreo de las distintas áreas de la empresa acuerdo al grado de prioridad?		X	<b>H6:</b> No se realiza un seguimiento de las actividades en los distintos departamentos.
5	¿Existe una persona encargada de bodega en la empresa?	X		
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	

**Respuestas Positivas:3**

**Respuestas Negativas:2**

**Total:5**

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>  <i>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</i> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ECI</b>  <b>10/10</b>
--	--------------------------------

**NIVEL DE CONFIANZA=Respuestas Positivas \* 100**  
**Total, Respuestas**  
 =3  
 5  
 = 60%

**NIVEL DE RIESGO=100%-Nivel de Confianza**  
 =100%-60%  
 =40%

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

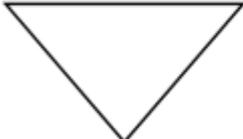
**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.

**Análisis:** El Hipermarket no maneja actividades que permitan la supervisión y monitoreo de las actividades realizadas por lo cual se deben realizar evaluaciones y deben ser establecidas de manera frecuente para que el gerente pueda tener una mejor perspectiva de los departamentos o áreas que requieren mayor prioridad para el correcto funcionamiento en cada una de las actividades desarrolladas.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:16/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

**Simbología a usarse en el flujograma**

Símbolo	Nombre	Significado
	Inicio / Fin	Este símbolo se utiliza para el inicio del procedimiento y para indicar su terminación.
	Operación / Actividad	Representa las actividades de ejecución en un procedimiento.
	Documentación	Son los documentos que respaldan los procedimientos.
	Datos	Indica la entrada y salida de los datos e información.
	Archivo temporal o permanente	Es el almacenamiento de documentos e información en un archivo.
	Decisión	Indica las alternativas o caminos a escoger en un procedimiento.
	Líneas de Flujo	Permite conocer los símbolos para dar secuencia en las operaciones.

**Ilustración 5-4:** Simbología del Flujoograma

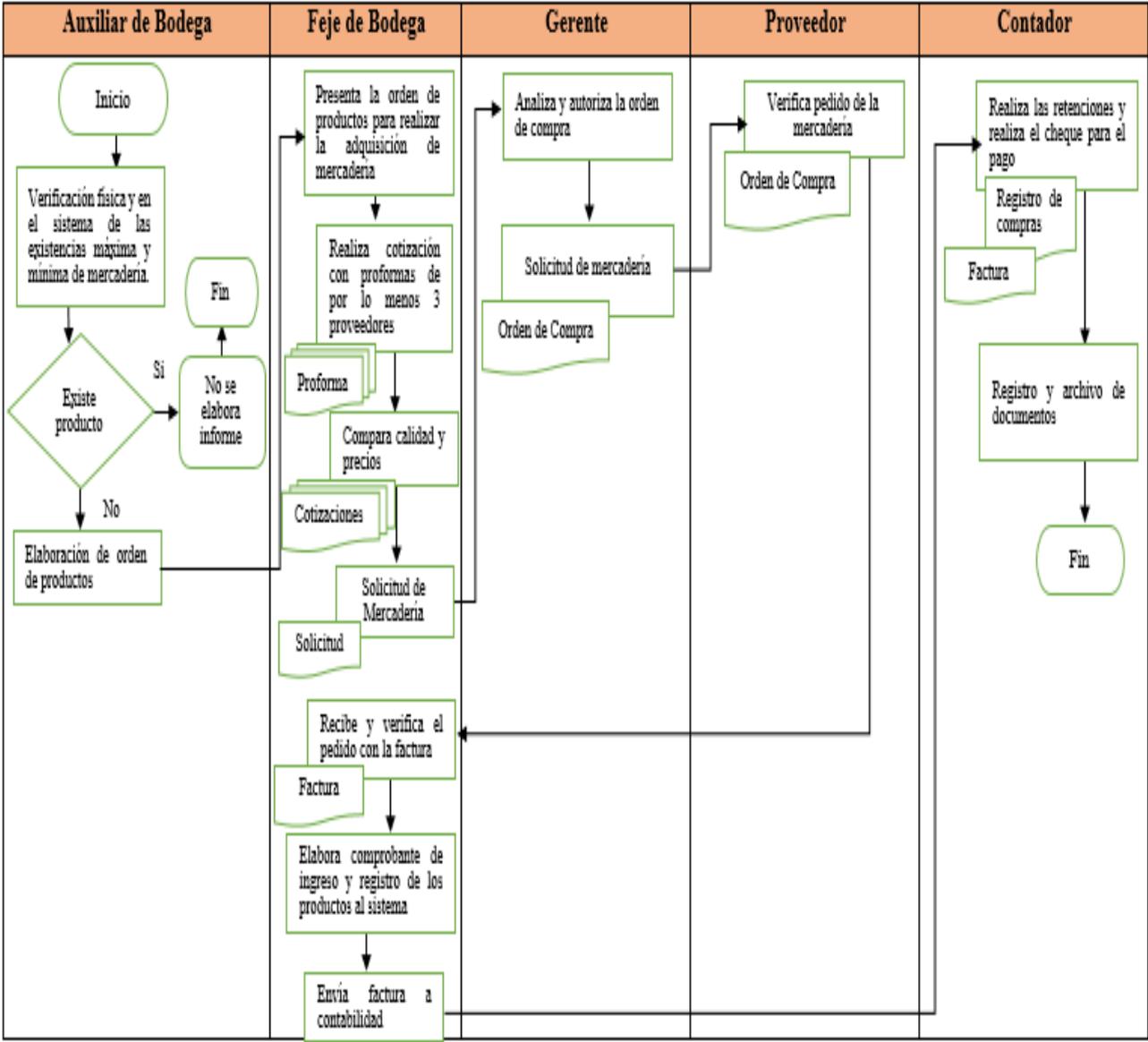
Realizado por: Arias, Johan.,2023.

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>17/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>19/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>  <i>ACTIVIDADES PROCESO DE COMPRAS</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>APC</b>  <b>1/3</b>
<p>A continuación, se detallan las actividades que se llevan a cabo para el proceso de compras dentro del Hipermarket “Su Kasa”:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza la verificación física y en el sistema de las existencias máxima y mínima de la mercadería requerida.</li> <li>2. Se elabora un informe de requerimiento de los productos</li> <li>3. El jefe de bodega presenta la orden de productos para realizar el pedido de la mercadería</li> <li>4. Se realiza la cotización con proformas de por lo menos 3 a 4 proveedores de las distintas marcas</li> <li>5. Se compara la calidad y precios</li> <li>6. Se solicita la mercadería a los proveedores</li> <li>7. El gerente analiza y autoriza la orden de compra</li> <li>8. Se recibe los productos requeridos y se verifica el pedido con la factura</li> <li>9. Se elabora un comprobante de ingreso y registro de los productos</li> <li>10. Se envía la factura a contabilidad</li> <li>11. El contador realiza las retenciones y realiza el cheque para el pago</li> <li>12. Se registra y archiva todos los documentos</li> <li>13. Se notifica al gerente de todos los pedidos realizados</li> </ol>		

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 17/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 19/01/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRAS</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>FPC</b>  <b>1/3</b>
--	---	------------------------------



**Ilustración 5-5:** Flujograma de Compras

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>21/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>10/02/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>  <b>ACTIVIDADES PROCESO DE VENTAS</b>  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>APV</b>  <b>2/3</b>
--	---	------------------------------

A continuación, se detallan las actividades que se llevan a cabo para el proceso de compras dentro del Hipermarket “Su Kasa”:

1. Se realiza la solicitud de productos para la local
2. Se consulta a bodega si existen los productos solicitados.
3. El auxiliar de bodega verifica las existencias.
4. El auxiliar de bodega registra la salida de mercaderías al local
5. El cajero se encarga de realizar el registro y los cobros de las ventas
6. El cliente adquiere sus productos y realiza el pago en efectivo
7. Se realiza la respectiva factura de los productos adquiridos
8. Se elabora un reporte de ventas
9. Al final del día se realiza un arqueo de caja del dinero recaudado
10. Todo se registra en asientos contables saldo de caja y bancos
11. El contador realiza el respectivo reporte de ventas de todos los documentos
12. Se notifica al gerente de todas las ventas realizadas y las novedades

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:17/01/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:19/01/2023</b>

**HIPERMARKET “SU KASA”**

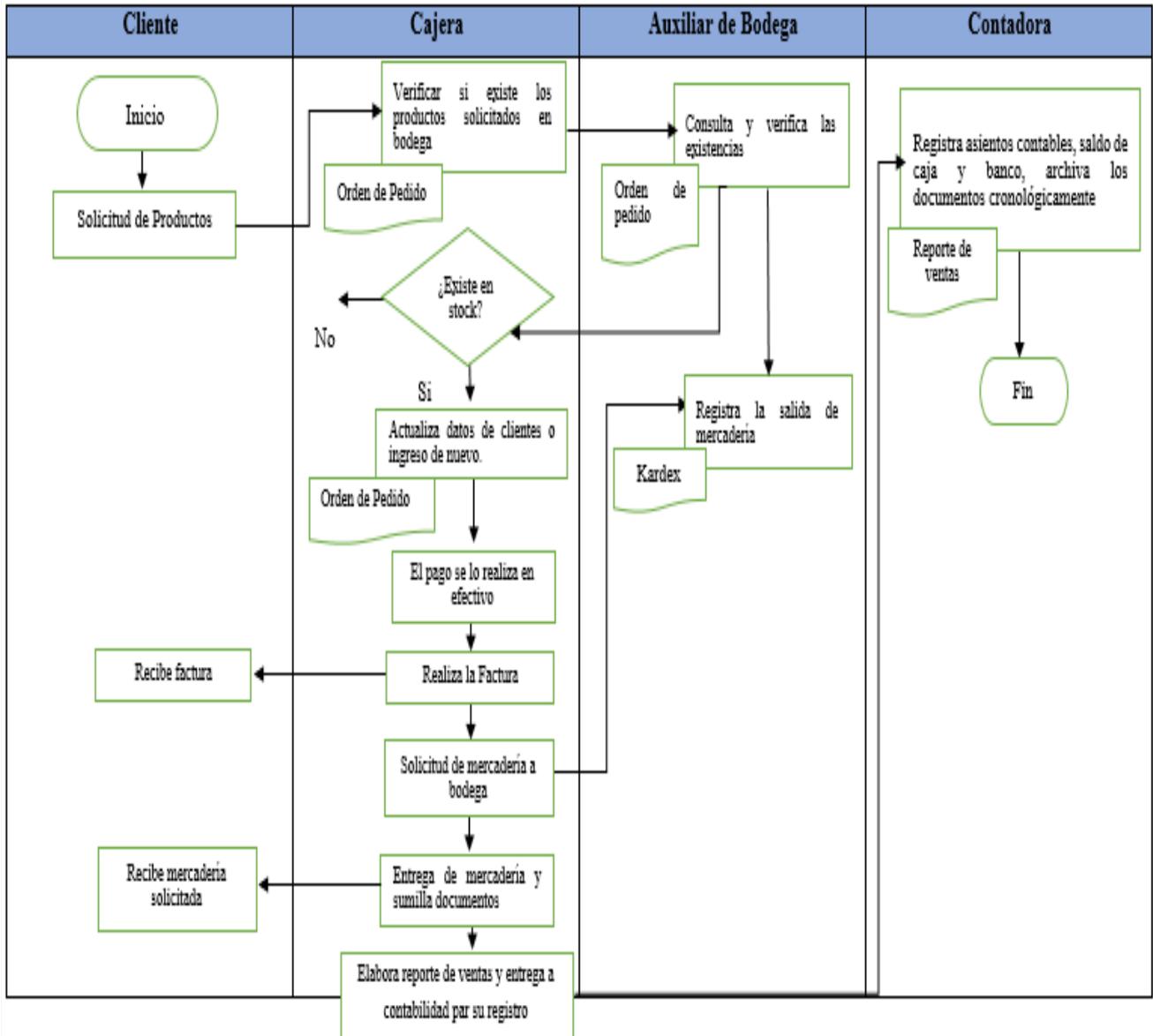
**FLUJOGRAMA PROCESO DE VENTAS**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**FPV**

**2/3**



**Ilustración 5-6:** Flujograma de Bodegas

Realizado por: Arias, Johan.,2023.

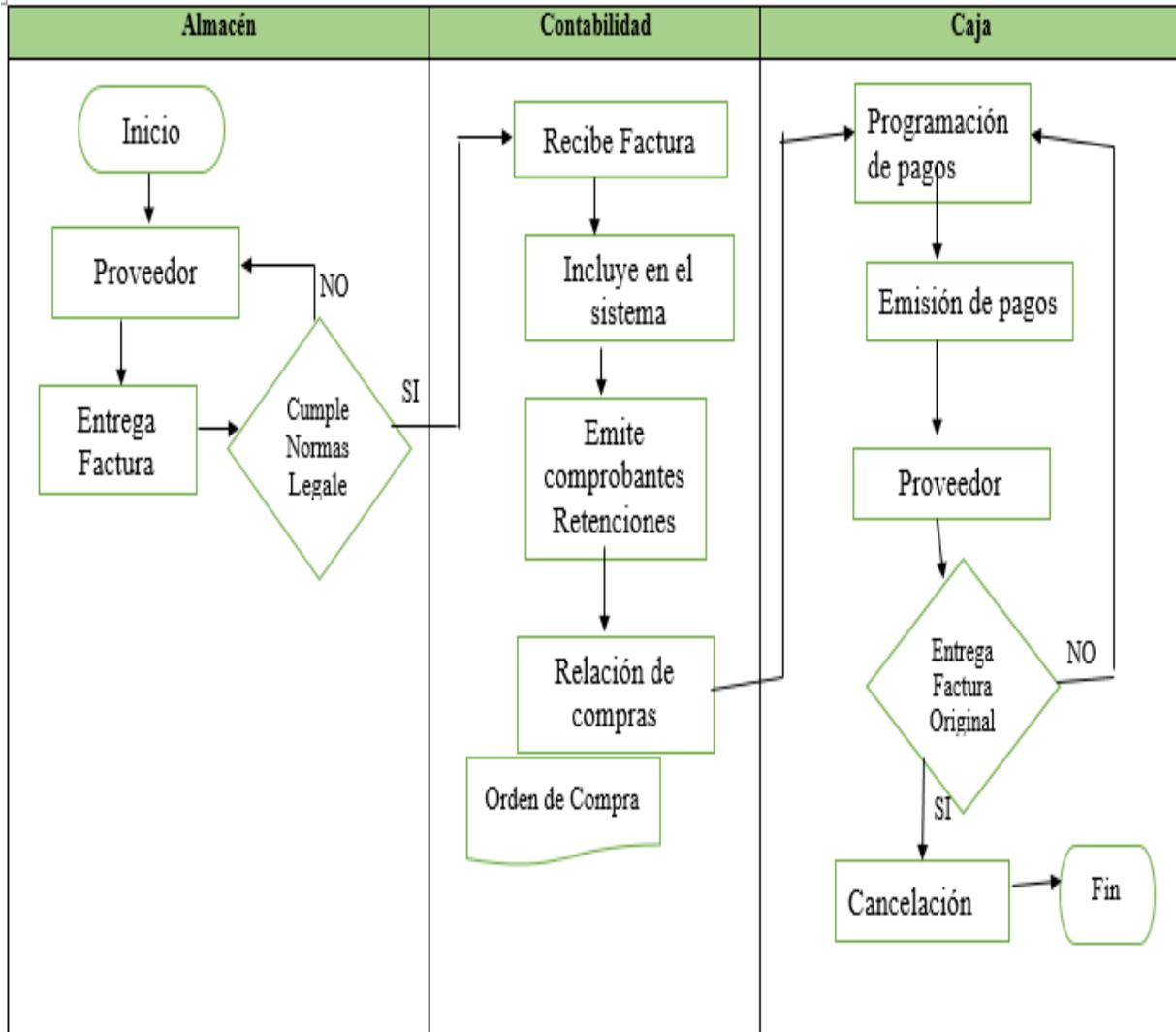
Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>23/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>10/02/2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>  ACTIVIDADES PROCESO ADMINISTRATIVO  <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>APA</b>  <b>3/3</b>
<p>A continuación, se detallan las actividades que se llevan a cabo para el proceso de compras dentro del Hipermarket “Su Kasa”:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza el pedido al proveedor</li> <li>2. Se recibe facturas de todos los pedidos realizados al proveedor.</li> <li>3. El contador verifica que cumpla con todos los requerimientos legales.</li> <li>4. Una vez que se constata la mercadería y los documentos se recibe el producto.</li> <li>5. El contador realiza las respectivas retenciones y emite facturas al proveedor</li> <li>6. Se realiza el registro de compras en el sistema contable</li> <li>7. Se realiza la programación y la forma de pagos</li> <li>8. Se emite los pagos a proveedores</li> <li>9. Llamada para la cancelación del dinero a todos los proveedores</li> <li>10. El proveedor entrega la factura original y se realiza la cancelación en efectivo o por medio de depósito.</li> <li>12. Se notifica al gerente de los pagos realizados a proveedores.</li> </ol>		

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>17/01/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>19/01/2023</b>

**HIPERMARKET “SU KASA”**  
**FLUJOGRAMA PROCESO ADMINISTRATIVO**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL**  
**2021**

**FPA**  
**3/3**



**Ilustración 5-7:** Flujoograma del Proceso Administrativo

**Realizado por:** Arias, Johan.,2023.

<b>Realizado por:</b> J.S.A.Z.	<b>Fecha:</b> 26/01/2023
<b>Revisado por:</b> M.F./W.Y.	<b>Fecha:</b> 10/02/2023

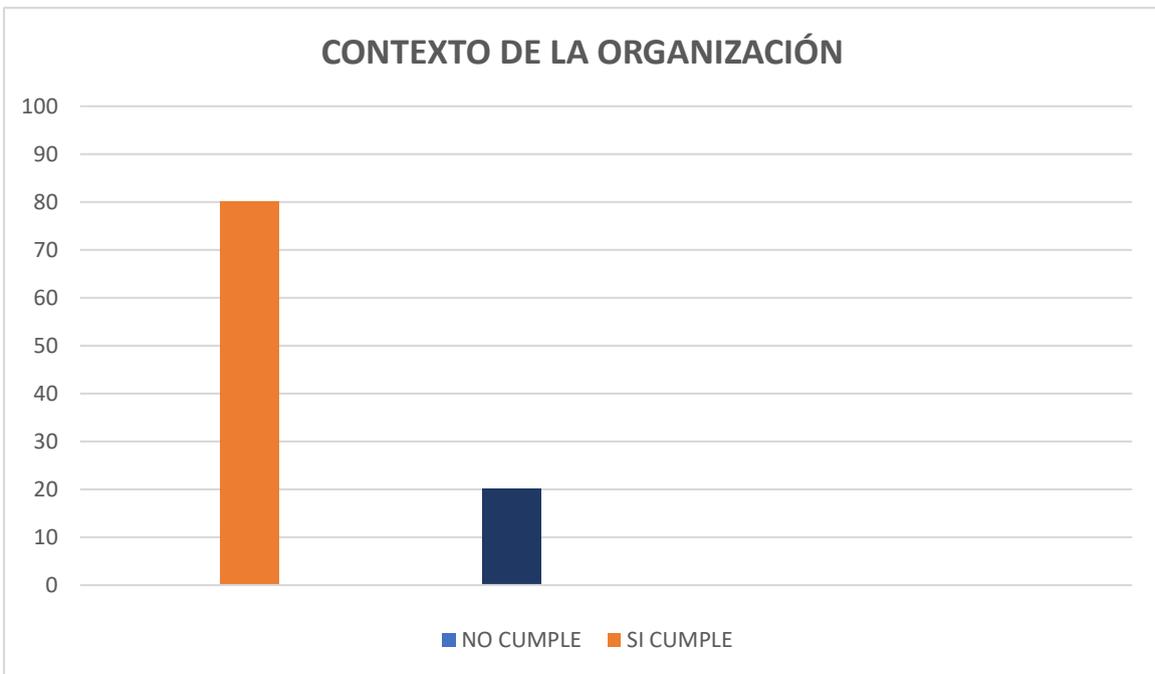
<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>CLSC</b>  <b>1/7</b>
---	-------------------------------

<b>4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
¿La dirección se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente?	X			Se maneja estrategias post venta para satisfacer al cliente.
¿La empresa se orienta hacia la búsqueda de mejora continua a través de la calidad?			X	El Hipermarket “Su Kasa” tiene la intención de crear nuevas sucursales en el cantón
¿La Empresa cuenta con visión y visión bien definidas?	X			En el Hipermarket si cuentan con misión, visión y valores institucionales.
¿La Empresa cumple con las necesidades del cliente?	X			Las quejas son atendidas de manera inmediata por el personal encargado.
¿Todo el personal de la empresa tiene el perfil profesional para desempeñar el cargo asignado?	x			Se contrata al personal mediante méritos y actitudes en sus actividades diarias.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ESGC</b>  <b>1/7</b>
--	-------------------------------

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
(Respuestas Positivas/Total Respuestas) *100	5/5*100%	80%
NIVEL DE INCUPLIMIENTO		
(Respuestas Negativas/Total Respuestas) *100	0/5*100%	20%



**Análisis:** Se determinó que el nivel de cumplimiento es del 100% es decir se cumple con todos los requerimientos del contexto de la organización se debe implementar y continuar con los requerimientos para mejorar los servicios que oferta el Hipermarket.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

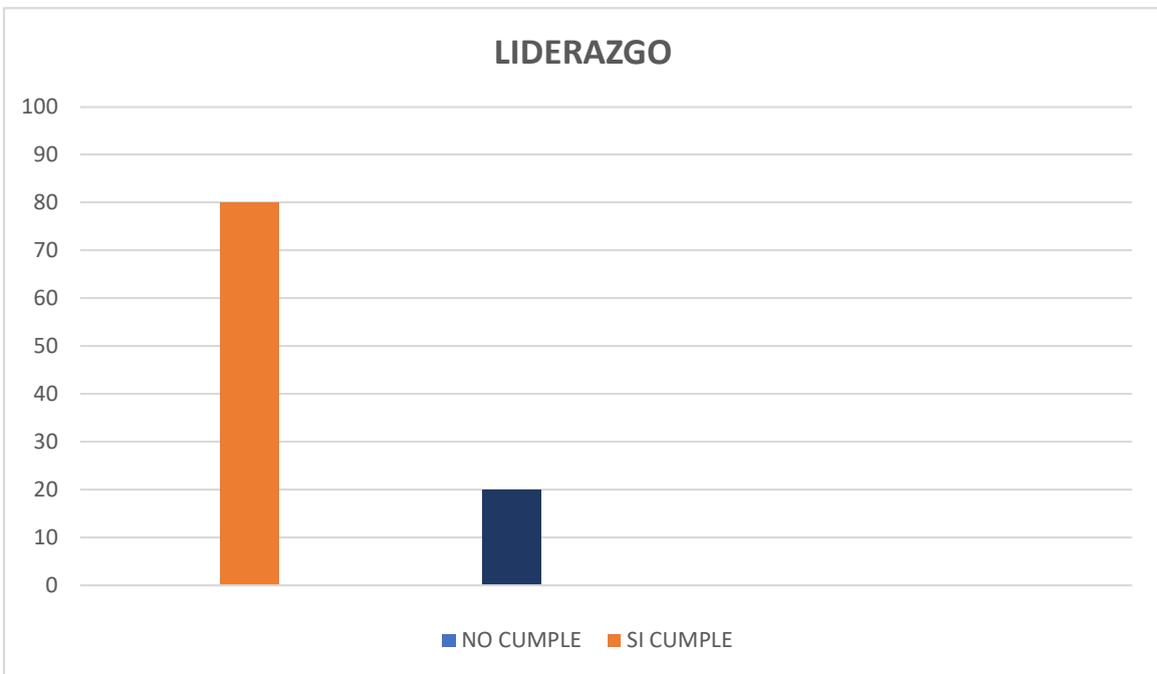
<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>CLSC</b>  <b>2/7</b>
---	-------------------------------

<b>5.LIDERAZGO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE CONFORMIDAD</b>
¿Se cumplen los requisitos legales y reglamentarios que el cliente solicita?	X			Se establece medidas correctivas de todos los requerimientos por parte de los clientes.	
¿La empresa cuenta con un constante seguimiento para medir la satisfacción del cliente?			X	<b>H7:</b> El Hipermarket no cuenta con indicadores para medir la satisfacción del cliente.	MENOR
¿Se consideran las oportunidades para mejorar el servicio dentro de la empresa?	X			Se establecen las oportunidades como aspectos a mejorar.	
¿Se han definido y actualizado los roles, responsabilidades del personal?	X			Todo el personal trabaja y cumple con las actividades designadas por el gerente.	
¿El gerente ha designado se involucra en todas las áreas de la empresa?	x			Al ser una empresa pequeña el gerente toma atención en todas las áreas y atención directo con los requerimientos del cliente.	

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ESGC</b>  <b>2/7</b>
--	-------------------------------

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
(Respuestas Positivas/Total Respuestas) *100	4/5*100%	80%
NIVEL DE INCUPLIMIENTO		
(Respuestas Negativas/Total Respuestas) *100	1/5*100%	20%



**Análisis:** Se determinó que el nivel de cumplimiento es del 80% se establecen correctamente los roles de cada uno de los empleados y se tiene la documentación actualizada, pero se debe mejorar el dar seguimiento al cliente mediante el uso de indicadores o una atención personalizada a sus requerimientos y quejas.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

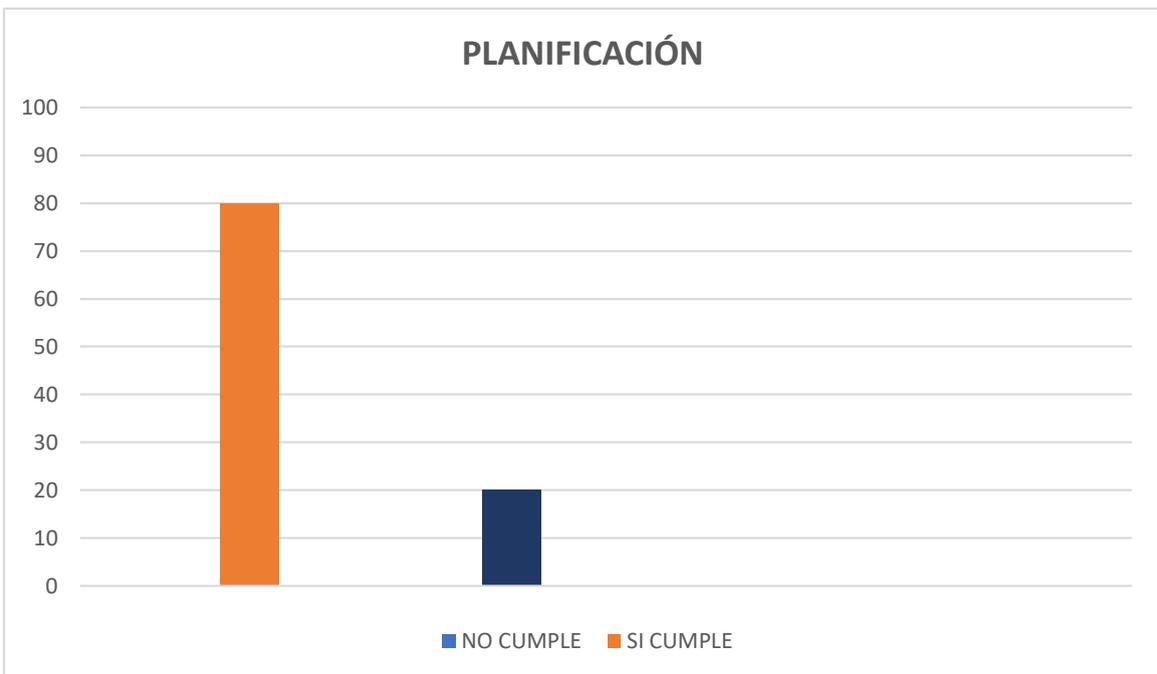
<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>CLSC</b>  <b>3/7</b>
---	-------------------------------

6.PLANIFICACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	TIPO DE CONFORMIDAD
¿La empresa cuenta con acciones de prevención de riesgos?	X			Se toman las medidas necesarias y correctivas ante posibles riesgos.	
¿Al considerar cambios se estudia el propósito y consecuencias de ejecutarlos?	X			Se establecen cambios cada cierto tiempo dependiendo el área de trabajo.	
¿En la planificación se establecen las autoridades y responsabilidades?	X			El personal conoce sus actividades y funciones.	
¿Se planifica diferentes tipos de acciones para conllevar los riesgos y oportunidades?	X			Se planifica con anticipación y se comunica al gerente de manera inmediata.	
¿Cuenta con objetivos de calidad que sean medibles para su control y seguimiento?			X	<b>H8:</b> El Hipermarket no cuenta con objetivos de calidad.	MAYOR

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>07/02/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>10/02/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ESGC</b>  <b>3/7</b>
--	-------------------------------

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
(Respuestas Positivas/Total Respuestas) *100	4/5*100%	80%
NIVEL DE INCUPLIMIENTO		
(Respuestas Negativas/Total Respuestas) *100	1/5*100%	20%



**Análisis:** En el Hipermarket se cumple con la planificación establecida y acciones de prevención ante los riesgos o inconformidades detectadas dentro del establecimiento no cuenta con normativa de calidad en este caso con objetivos por lo cual los trabajadores no tienen un conocimiento previo de los principios de calidad.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

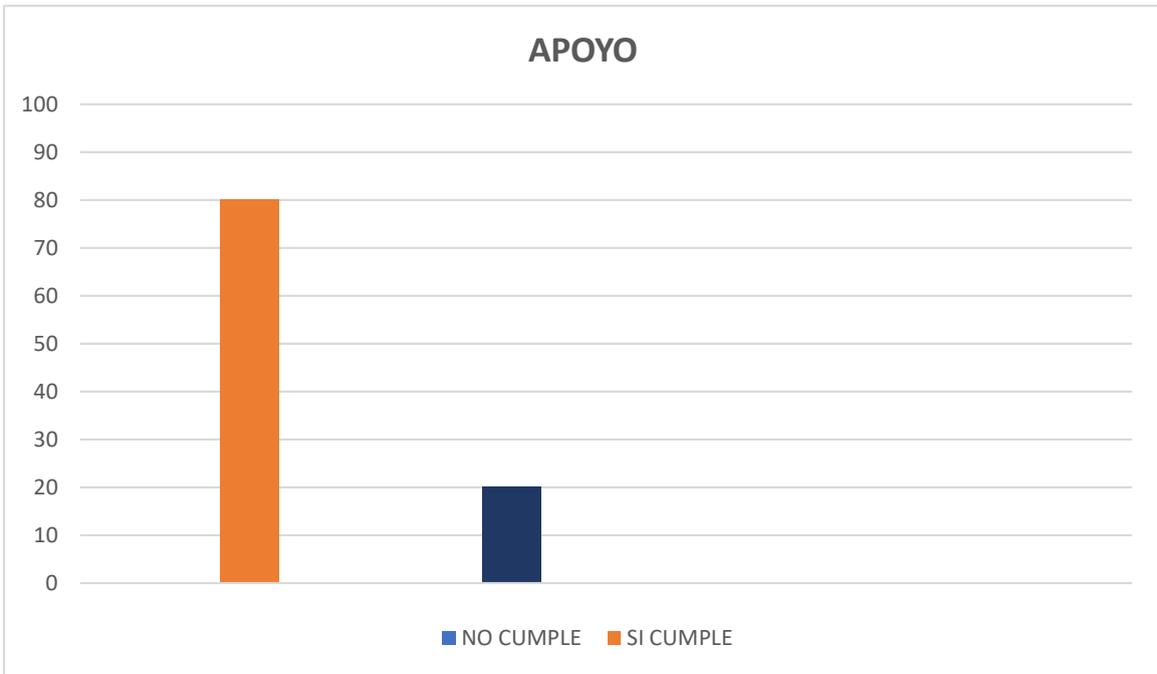
<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>CLSC</b>  <b>4/7</b>
---	-------------------------------

<b>7.APOYO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE CONFORMIDAD</b>
¿La empresa cuenta con instalaciones apropiadas para el giro del negocio?	X			El Hipermarket tiene planes a futuro de expandir su local y crear otra sucursal en un lugar estratégico dentro del cantón.	
¿La empresa cuenta con el personal necesario para alcanzar la eficacia en sus servicios?	X			Se tiene el personal necesario para cumplir cada una de las actividades.	
¿La empresa capacita al personal para alcanzar un alto nivel de competencia?			X	<b>H9:</b> No se capacita al personal de manera periódica en las distintas áreas.	MENOR
¿La información documentada es revisada y aprobada antes de su archivo?	X			Toda la información es archivada y aprobada por el gerente	
¿En la empresa se protege adecuadamente la información documentada?	X			Se respalda la información en el sistema contable.	

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ESGC</b>  <b>4/7</b>
--	-------------------------------

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
(Respuestas Positivas/Total Respuestas) *100	4/5*100%	80%
NIVEL DE INCUPLIMIENTO		
(Respuestas Negativas/Total Respuestas) *100	1/5*100%	20%



**Análisis:** En el Hipermarket cumple con el personal requerido en cada una de las áreas que lo conforman y se respalda de manera adecuada la información en el sistema y mediante registros, pero si embargo no se realiza capacitaciones al personal de manera frecuente para producir un mejor rendimiento dentro de sus lugares de trabajo.

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>07/02/2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>10/02/2023</b>

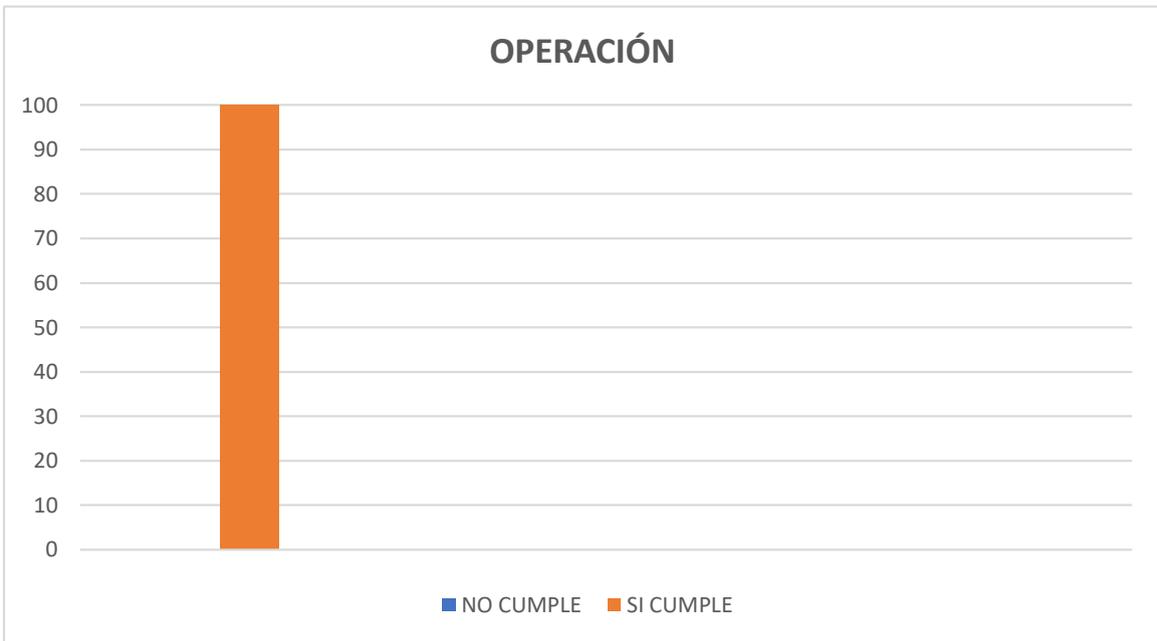
<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>CLSC</b>  <b>5/7</b>
---	-------------------------------

<b>8.OPERACIÓN</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE CONFORMIDAD</b>
¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	<b>X</b>			Mediante el servicio y las sugerencias receptadas de manera directa por el personal se toma acciones correctivas.	
¿Se recepta la debida retroalimentación por parte de los clientes, incluyendo las quejas?			<b>X</b>	No se recepta la sugerencias y reclamos de los clientes por medio de los encargados de ventas.	
¿La empresa conserva la información sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios?	<b>X</b>			Toda la información es archivada y respaldada en el sistema.	
¿Los productos adquiridos a los proveedores cumplen con los requisitos de compra especificados?	<b>X</b>			En bodega se encargan del cumplimiento tanto en calidad como en cantidad.	
¿Se tiene criterios establecidos para la evaluación a los proveedores?	<b>X</b>			Se elige a los proveedores más eficientes y de marcas reconocidas	

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ESGC</b>  <b>5/7</b>
--	-------------------------------

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
(Respuestas Positivas/Total Respuestas)*100	5/5*100%	100%
NIVEL DE INCUMPLIMIENTO		
(Respuestas Negativas/Total Respuestas)*100	0/5*100%	0%



**Análisis:** En este apartado referente a la operación de actividades que se realizan en el Hipermarket “Su Kasa” en donde se realiza una selección adecuada de los proveedores y también se verifica que cumplan con todos los requisitos esto le proporciona ventajas por sobre la competencia al momento de comerciar los productos y cumplir con los requerimientos del cliente.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

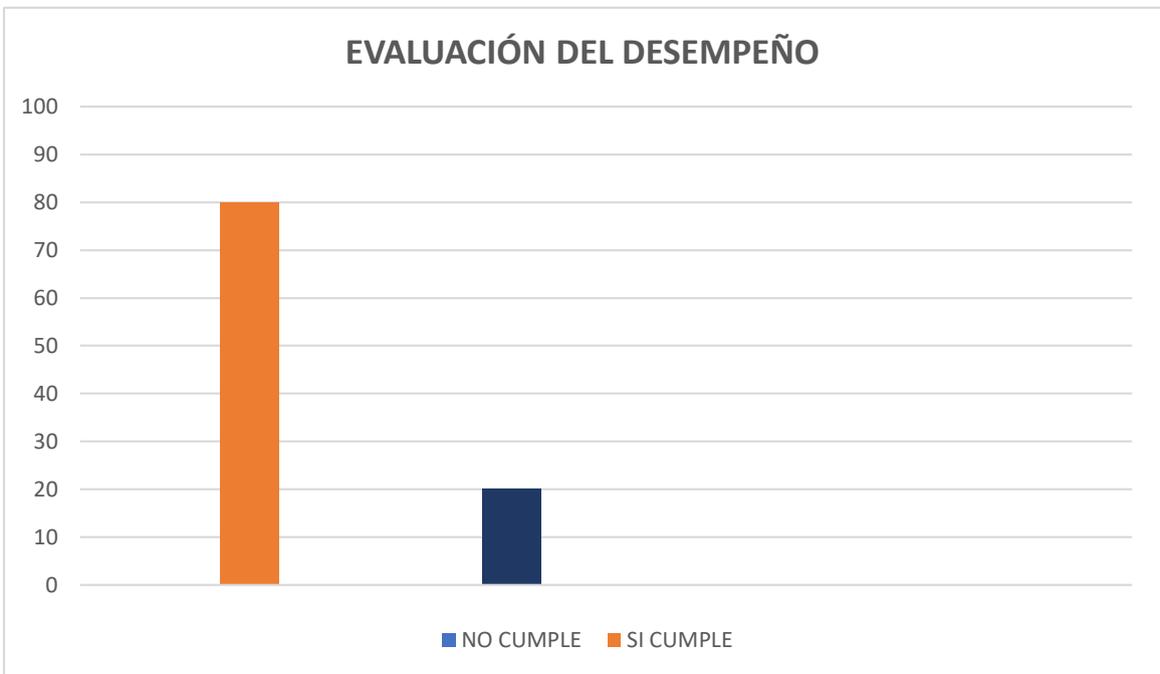
<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>CLSC</b>  <b>6/7</b>
---	-------------------------------

<b>9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE CONFORMIDAD</b>
¿Se realiza encuestas a los clientes que permitan medir su percepción del servicio brindado?	X			Mediante el servicio y las sugerencias receptadas de manera directa por el personal se toma acciones correctivas.	
¿El gerente planifica y ejecuta con eficiencia el uso de los recursos?	X			Todos los recursos del Hipermarket son usados para el mejorar el servicio y cumplir con las expectativas del cliente.	
¿La empresa planifica auditorías de calidad?			X	<b>H10:</b> No se han realizado auditorías de calidad en el Hipermarket.	MENOR
¿La empresa planifica oportunidades de mejora?	X			Se realiza mejoras mediante las sugerencias de los usuarios.	
¿La alta dirección incluye decisiones y acciones relacionadas con las necesidades y uso de los recursos?	X			Se establece el uso de recursos desde gerencia.	

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 AL 32 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ESGC</b>  <b>6/7</b>
---	-------------------------------

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
(Respuestas Positivas/Total Respuestas) *100	4/5*100%	80%
NIVEL DE INCUPLIMIENTO		
(Respuestas Negativas/Total Respuestas) *100	1/5*100%	20%



**Análisis:** En el Hipermarket se cumple con la planificación establecida y se toman las acciones pertinentes por parte del gerente dentro del establecimiento, pero no se registran antecedentes de anteriores auditorías de cualquier tipo por lo cual se requiere realizar auditorías para poder mejorar en el control interno de la empresa.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

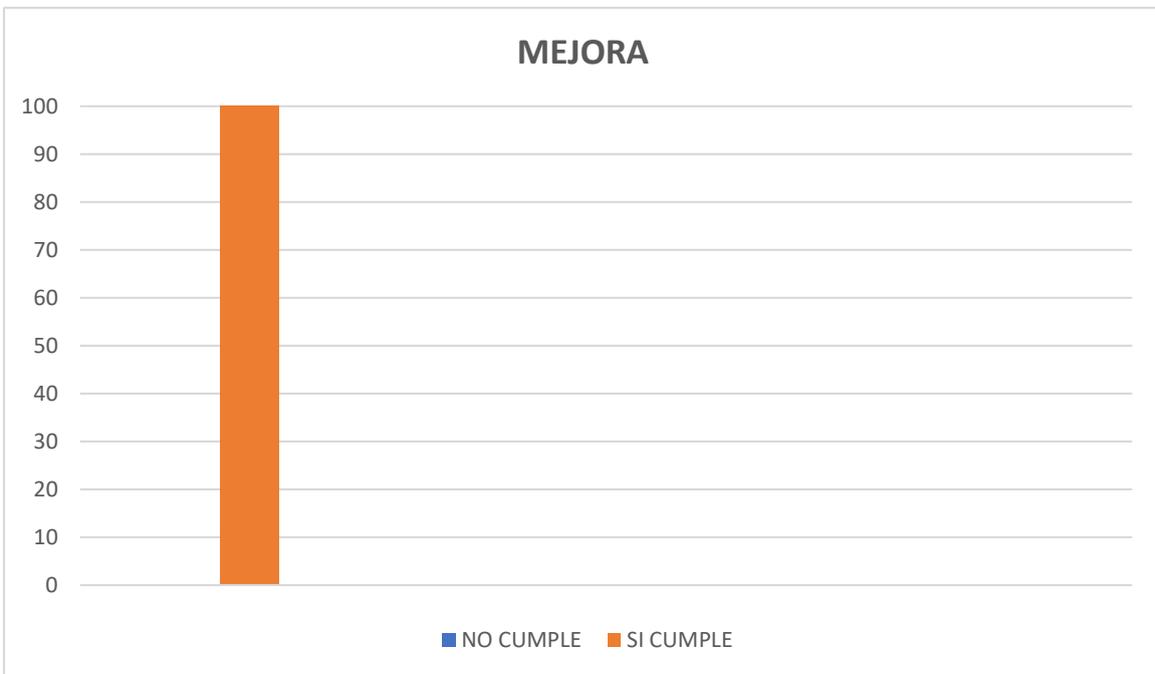
<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <i>CHECK LIST AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</i> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>CLSC</b>  <b>7/7</b>
---	-------------------------------

<b>10.MEJORA</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIAL</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE CONFORMIDAD</b>
¿La empresa selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para mejorar los servicios y considerar las necesidades y expectativas?	X			Se implementan las acciones necesarias dependiendo de las quejas o requerimientos de los clientes.	
¿Cuándo ocurre una no conformidad originada en quejas el Hipermarket hace frente a las consecuencias?	X			Se toman acciones correctivas o preventivas dependiendo el caso.	
¿La empresa mejora continuamente la convivencia, educación y eficacia de todas las áreas que la conforman?	X			Se mantiene una correcta comunicación y un buen ambiente laboral	
¿La empresa planifica oportunidades de mejora en el futuro basado en las no conformidades?	X				
¿La empresa dispone de herramientas para favorecer la mejora continua?	X			Mediante el personal de ventas se establecen los parámetros y herramientas requeridas enfocados en la mejora.	

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>ESGC</b>  <b>7/7</b>
--	-------------------------------

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
(Respuestas Positivas/Total Respuestas) *100	5/5*100%	100%
NIVEL DE INCUPLIMIENTO		
(Respuestas Negativas/Total Respuestas) *100	0/5*100%	0%

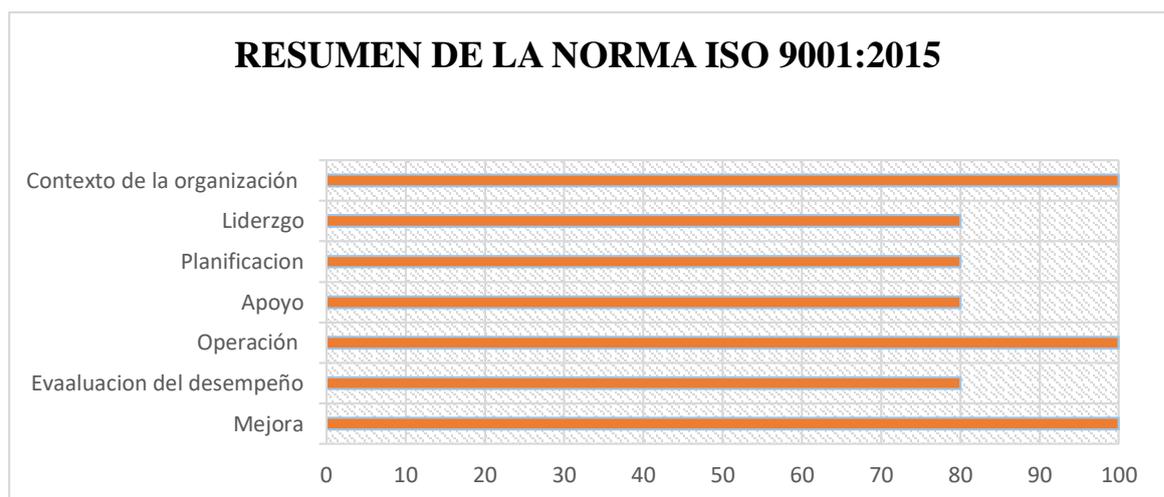


**Análisis:** En el análisis de mejora el Hipermarket dispone de las herramientas necesarias y del personal adecuado para la realización de una correcta gestión y planes de mejora en un futuro con la creación de otra sucursal dentro del cantón y creando una fidelidad del cliente y posicionamiento de la marca.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:07/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>RESUMEN DE LA NORMA ISO 9001:2015</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>RISO</b>  <b>1/1</b>
--	-------------------------------

N°	Componentes	Nivel de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento Parcial	Nivel de Incumplimiento
4	Contexto de la Organización	80%	0%	20%
5	Liderazgo	80%	0%	20%
6	Planificación	80%	0%	20%
7	Apoyo	80%	0%	20%
8	Operación	100%	0%	0%
9	Evaluación del Desempeño	80%	0%	20%
10	Mejora	100%	0%	0%
<b>PROMEDIO</b>		<b>85%</b>	<b>0%</b>	<b>15%</b>



**Interpretación:**

Mediante la elaboración del Check List se identificó un nivel del cumplimiento parcial del 89% y un nivel de incumplimiento del 11% por lo que la empresa debe seguir estableciendo las mejoras necesarias para ofrecer a los clientes un servicio de calidad que hasta ahora lo ha venido haciendo pero se debe mejorar y tomar acciones correctivas con respecto a los resultados en cierto puntos de la norma ISO 9001:2015.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha:09/02/2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha:10/02/2023</b>

		<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>		
		MATRIZ DE HALLAZGOS		<b>MH</b>
		DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		<b>1/5</b>
<b>N°</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
1	<b>H1:</b> La empresa no establece sanciones por actos fraudulentos o ilegalidades.	De acuerdo con la Norma de control Interno de la Contraloría General del Estado 407-04 Evaluación de Desempeño. - “La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la unidad de talento humano, emitirán y difundirá las sanciones y procedimientos.	Se debe dentro de la empresa documentar los valores y principios.  Se debe tomar las medidas correctivas ante cualquier falta o incumplimiento.	Establecer de manera escrita reglamentos de ética en el reglamento laboral y establecer sanciones de irregularidades que podrían presentarse.
2	<b>H2:</b> Inexistencia de un plan de contingencia ante posibles riesgos.	Conforme a las Normas de Control Interno 300-03. Valoración de los Riesgos. – La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre como los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre los riesgos que se hayan decidido evaluar	Establecer objetivos claros que permitan identificar posibles riesgos.  Evaluar con anticipación todo tipo de eventos eventuales o inesperados para prevenir riesgos futuros.	Se debe tomar las medidas correctivas necesarias al realizar un plan el cual debe contener la mitigación de riesgos encontrados o de posibles riesgos.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10/02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10/ 02 /2023</b>

		<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>			
		MATRIZ DE HALLAZGOS			
		DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		MH 2/5	
N°	Condición	Criterio	Causa	Efecto	
3	<b>H3:</b> Carece de indicadores de satisfacción y cumplimiento dentro de los cuales ayudarían a medir el rendimiento de las áreas de la empresa.	En la norma ISO 9001:2015 en el apartado 9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación. 9.1.1 nos menciona que: “La organización debe determinar y llevar a cabo seguimiento.	Difundir dentro del Hipermarket el conocimiento de indicadores orientados al servicio al cliente para poder medir su nivel de satisfacción en el servicio prestado.	Establecer los indicadores por medio de encuestas o atendiendo de manera directa la queja de clientes. Evaluar las áreas que necesitan más atención y priorizar su rendimiento.	
4	<b>H4:</b> No posee un sistema de gestión de calidad por medio del cual poder verificar el cumplimiento en el servicio y en los productos.	La norma ISO 9001:2015 nos menciona en el apartado 4.4:” La organización debe establecer, implementar y mejorar un sistema de gestión de calidad.	Difundir en el Hipermarket el conocimiento acerca de la calidad y sus beneficios sus principios y la manera de aplicarlos.	Promover y establecer el uso de un sistema de gestión de calidad que traerá consigo beneficios para el cumplimiento del servicio de calidad y eficiente.	

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 /02/2023</b>

		<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>		
		MATRIZ DE HALLAZGOS		<b>MH</b>
		DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		<b>3/5</b>
<b>N°</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
5	<b>H5:</b> No se realizan evaluaciones periódicas al personal del Hipermarket	Según la norma ISO 9001:2015 en el apartado 7 Apoyo en el literal 7.2 que habla sobre la competencia de los recursos en el literal c: “Cuando sea aplicable tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluarla” 9.1.1 Generalidades “La organización debe evaluar el desempeño en sus distintas áreas ”	Se debe reconocer al personal mediante incentivo el desempeño en sus actividades diarias.	Realizar y establecer un programa de la evaluación del desempeño de los trabajadores en cada uno de sus lugares de trabajo.
6	<b>H6:</b> No se efectúa un seguimiento de las actividades en los distintas áreas o departamentos.	Según la norma ISO 9001:2015 en el apartado 7.1 se manifiesta la organización debe: "determinar los conocimientos que sean necesarios para la operación de sus actividades y lograr la conformidad de sus productos y servicios ". (p. 7)	Dar cumplimiento a la misión y visión establecidos. Orientar a la empresa hacia la mejora continua del Hipermarket al mando de gerencia.	Desarrollar herramientas necesarias para controlar los servicios y por medio de aquello poder medir la satisfacción del usuario que es el beneficiario final al implementar todos estos cambios.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10/ 02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

		<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>		
		MATRIZ DE HALLAZGOS		<b>MH</b>
		<b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>		<b>4/5</b>
<b>N°</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
7	<b>H7:</b> El Hipermarket no cuenta con indicadores para medir la satisfacción del cliente.	En la norma ISO 9001:2015 en el apartado 9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación. 9.1.1 nos menciona que: “La organización debe determinar y llevar a cabo seguimiento, medición y análisis estableciendo métodos para su mejoramiento”	Por medio del supervisor de ventas atender quejas o sugerencias de manera directa con los clientes.	Mediante encuestas al cliente para saber su opinión acerca del servicio brindado y cuáles serían sus sugerencias y aplicarlas mediante indicadores o el uso de los mismos.
8	<b>H8:</b> El Hipermarket no cuenta con objetivos ni políticas de calidad.	Según la norma ISO 9001:2015 apartado 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.2.1 “La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinente dentro de la organización”	Establecer objetivos de calidad esto ayudara al servicio y satisfacción de los usuarios en servicio que se les ofrece.	Orientar a la empresa hacia la aplicación de una cultura de calidad mediante el uso de objetivos de calidad los cuales deben priorizar el servicio eficaz y eficiente en el Hipermarket.

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

		<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b>		
		MATRIZ DE HALLAZGOS		<b>MH</b>
		DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		<b>5/5</b>
N°	Condición	Criterio	Causa	Efecto
9	<b>H9:</b> No se capacita al personal de manera periódica en las distintas áreas.	En el apartado 7.2 de la norma ISO 9001:2015, se expresa dentro de la organización "debe asegurarse de que el personal sea competente, principalmente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas de cada uno de los servidores ". (p.8)	Establecer fechas y jornadas de capacitación de manera más frecuente.	Capacitar al personal cada 3 o 6 meses sobre el servicio y el conocimiento de la calidad y todos sus beneficios.
10	<b>H10:</b> No se han realizado anteriormente auditorias de calidad a la empresa.	Según la norma ISO 9001:2015 en el apartado 9.2. Auditoría de calidad, literal 9.2.2 establece: “La organización debe: a) Se debe realizar, planificar, establecer uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración del informe final en donde contenga todos los hallazgos encontrados”.	Contratar periódicamente auditorias en las áreas de mayor interés o que presenten debilidades.	Efectuar periódicamente auditorías de calidad u otro tipo de auditorías que permitan evaluar las deficiencias en el Hipermarket

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA” FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>AC 1/1</b>
<b>INDICE DE ARCHIVO CORRIENTE</b>		
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Referencia</b>
<b>1</b>	Programa de Auditoría	<b>IA</b>
<b>2</b>	Notificar Lectura del Informe	<b>NL</b>
<b>3</b>	Elaborar el informe de auditoría de calidad	<b>IAC</b>

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>PA</b>  <b>1/1</b>
--	--	-----------------------------

**Objetivo General:**

Notificar los resultados que se obtuvieron en el proceso del examen de auditoría dando a conocer todas no conformidades, con la finalidad que se adopten medidas de prevención o medidas correctivas.

**Objetivos Específicos:**

- Elaborar el informe final de la auditoría de calidad, a ser presentado a la gerencia del Hipermarket “Su Kasa”

N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por:	Fecha
<b>1</b>	Notificar Lectura del Informe	<b>NL</b>	<b>JSAZ</b>	<b>10/02/2023</b>
<b>2</b>	Elaborar el informe de auditoría de calidad	<b>IAC</b>	<b>JSAZ</b>	<b>10/02/2023</b>

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>NOTIFICACIÓN DE LA LECTURA DEL INFORME</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>NLI</b>  <b>1/1</b>
<p style="text-align: right;">Riobamba, 10 de febrero del 2023</p> <p>Abg.  Matías Castro  Gerente del Hipermarket “Su Kasa”  Presente. _</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Mediante la presente se comunica de acuerdo con el cumplimiento de la planificación y ejecución del examen de Auditoria de Calidad al Hipermarket “Su Kasa” por el período terminado al 31 de diciembre del 2021, se convoca a la Lectura del Informe Borrador que se llevará a cabo el día 02 de febrero del 2023, el mismo que se efectuará en las instalaciones de la empresa.</p> <p>Atentamente,</p> <p><u>Johan Stalyn Arias Zambrano</u>  <b>Auditor Junior</b></p>		

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>10 /02 /2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>10 / 02 /2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IA</b>  <b>1/6</b>
---	-----------------------------

## **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.Antecedentes**

El Hipermarket “Su Kasa”, inicio sus actividades económicas en la parroquia San Juan de Pueblo Viejo en el año 1990, siendo una pequeña tienda dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad, su crecimiento dentro del mercado fue relevante, el cual cuenta con una trayectoria considerable dentro del mercado, ya que llego a ser una marca reconocida por los habitantes de la parroquia, convirtiéndose en una persona natural obligada a llevar contabilidad desde octubre de 1999.

### **2.Motivo de la Auditoría**

Realizar una Auditoría de Calidad al Hipermarket “Su Kasa”., con el propósito de evaluar las actividades y procedimientos, para determinar las no conformidades y debilidades que presenta la empresa y así emitir acciones correctivas.

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

#### **Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Calidad al Hipermarket “SU KASA”, cantón pueblo viejo, provincia de los Ríos, período 2021 para generar una mejora continua en los servicios que brinda la empresa y aumentar el grado de satisfacción del cliente., mediante la aplicación de las fases de la auditoría de calidad.

#### **Objetivos Específicos**

Obtener información general de la empresa mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, para que los resultados sean lo más reales posibles.

Evaluar los procedimientos internos externos de la empresa, mediante la aplicación del cuestionario de control interno.

Emitir el informe final de auditoría de calidad en base a los resultados obtenidos

### **4.Alcance de la Auditoría**

El alcance de la Auditoría de Calidad comprende la evaluación del Hipermarket Su Kasa., se realizará en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

### **5.Personal Encargado**

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IA</b>  <b>2/6</b>
---	-----------------------------

Cargo	Nombre
Supervisor	Ing. María Auxiliadora Falconí Tello
Jefe de Equipo	Ing. Willian Geovany Yanza Chávez
Auditor Junior	Johan Stalyn Arias Zambrano

### 6. Tiempo Estimado

La Auditoría de Calidad al Hipermarket “Su Kasa”, se ejecutará en un tiempo estimado de 30 días.

### 7. Metodología de Trabajo

**FASE I.** – Planificación, consiste en el diagnóstico y conocimiento preliminar, el cual permite reunir información importante sobre la empresa, además el auditor se encarga de cumplir con el programa de auditoría.

**FASE II.** – Ejecución de la Auditoría de Calidad, se llevan a cabo los programas de trabajo, además se evalúa la gestión a través de la aplicación de indicadores con el propósito de detectar las no conformidades.

**FASE III.** – Comunicación de resultados, el auditor debe emitir un Informe de Auditoría, su propósito es impulsar la toma de acciones correctivas.

**FASE IV:** Seguimiento

### 8. Resultados del Examen

Una vez ejecutada la Auditoría de Calidad, se proporcionará al Gerente General de la empresa el Informe de Auditoría con la finalidad de que la información sea verídica.

Por la atención brindada al presente, reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Willian Geovany Yanza Chávez

**JEFE DEL EQUIPO DE AUDITORÍA**

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IA</b>  <b>3/6</b>
<p><b>1.Hallazgo</b></p> <p><b>H1:</b></p> <p>La empresa no establece sanciones por actos fraudulentos o ilegalidades.</p> <p><b>Criterio:</b></p> <p>En la norma ISO 9001:2015 dentro del apartado 7 APOYO, numeral 7.3 denominado toma de conciencia menciona:</p> <p>d)Las implicaciones de incumplimiento de las normas establecidas en la organización se debe tomar las medidas correctivas.</p> <p><b>Correctiva:</b></p> <p>Establecer de manera escrita reglamentos de ética en el reglamento laboral y establecer sanciones de irregularidades que podrían presentarse.</p> <p><b>Responsable:</b></p> <p>Gerencia</p> <p><b>2.Hallazgo</b></p> <p><b>H2:</b></p> <p>Inexistencia de un plan de contingencia ante posibles riesgos.</p> <p><b>Criterio:</b></p> <p>En la norma ISO 9001:2015 dentro del apartado 5.1.1 liderazgo y compromiso nos menciona: “La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso promoviendo el pensamiento basado en posibles riesgos”</p> <p>Por su parte en literal 6.12” La organización debe planificar las acciones para poder abordar todo tipo de riesgos y las oportunidades que se presenten”</p> <p><b>Correctiva:</b></p> <p>Se debe tomar las medidas correctivas necesarias al realizar un plan el cual debe contener la mitigación de riesgos encontrados o de posibles riesgos</p> <p><b>Responsable:</b></p> <p>Gerencia</p>		

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IA</b> <b>4/6</b>
<p><b>3.Hallazgo</b></p> <p><b>H3:</b></p> <p>Carece de indicadores de satisfacción y cumplimiento dentro de los cuales ayudarían a medir el rendimiento de las áreas de la empresa.</p> <p><b>Criterio:</b></p> <p>En la norma ISO 9001:2015 en el apartado 9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación.</p> <p>9.1.1 nos menciona que:</p> <p>“La organización debe determinar y llevar a cabo seguimiento, medición y análisis estableciendo métodos para su mejoramiento”</p> <p><b>Correctiva:</b></p> <p>Establecer los indicadores por medio de encuestas o atendiendo de manera directa la queja de clientes. Evaluar las áreas que necesitan más atención y priorizar su rendimiento.</p> <p><b>Responsable:</b></p> <p>Gerencia</p> <p><b>4.Hallazgo</b></p> <p><b>H4:</b></p> <p>No posee un sistema de gestión de calidad por medio del cual poder mejorar el cumplimiento en el servicio a los clientes.</p> <p><b>Criterio:</b></p> <p>La norma ISO 9001:2015 nos menciona en el apartado 4.4:” La organización debe establecer implantar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad.</p> <p>4.1:” Se debe determinar las cuestiones externas e internas para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad dentro de la organización.”</p> <p><b>Correctiva:</b></p> <p>Promover y establecer el uso de un sistema de gestión de calidad que traerá consigo beneficios para el cumplimiento del servicio de calidad y eficiente.</p> <p><b>Responsable:</b></p> <p>Gerencia</p>		

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>10 /02 /2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>10 / 02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IA</b>  <b>3/6</b>
<p><b>5.Hallazgo</b></p> <p><b>H5:</b></p> <p>No se realizan evaluaciones periódicas al personal del Hipermarket</p> <p><b>Criterio:</b></p> <p>Según la norma ISO 9001:2015 en el apartado 7 Apoyo en el literal 7.2 que habla sobre la competencia de los recursos en el literal c: “Cuando sea aplicable tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluarla”</p> <p>9.1.1 Generalidades “La organización debe evaluar el desempeño en sus distintas áreas”</p> <p><b>Correctiva:</b></p> <p>Realizar y establecer un programa de la evaluación del desempeño de los trabajadores en cada uno de sus lugares de trabajo.</p> <p><b>Responsable:</b></p> <p>Gerencia</p> <p><b>6.Hallazgo</b></p> <p><b>H6:</b></p> <p>No se efectúa un seguimiento de las actividades en los distintas áreas o departamentos.</p> <p><b>Criterio:</b></p> <p>Según la norma ISO 9001:2015 en el apartado 7.1 se manifiesta la organización debe:</p> <p>"determinar los conocimientos que sean necesarios para la operación de sus actividades y lograr la conformidad de sus productos y servicios ". (p. 7)</p> <p><b>Correctiva:</b></p> <p>Desarrollar herramientas necesarias para controlar los servicios y por medio de aquello poder medir la satisfacción del usuario que es el beneficiario final al implementar todos estos cambios.</p> <p><b>Responsable:</b></p> <p>Gerencia</p>		

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>10 /02 /2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>10 / 02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IA</b> <b>3/6</b>
<p><b>7.Hallazgo</b></p> <p><b>H7:</b></p> <p>El hipermarket no cuenta con indicadores para medir la satisfacción del cliente.</p> <p><b>Criterio:</b></p> <p>En la norma ISO 9001:2015 en el apartado 9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación.</p> <p>9.1.1 nos menciona que:</p> <p>“La organización debe determinar y llevar a cabo seguimiento, medición y análisis estableciendo métodos para su mejoramiento”</p> <p><b>Correctiva:</b></p> <p>Mediante encuestas al cliente para saber su opinión acerca del servicio brindado y cuáles serían sus sugerencias y aplicarlas mediante indicadores o el uso de estos.</p> <p><b>Responsable:</b></p> <p>Gerencia</p> <p><b>8.Hallazgo</b></p> <p><b>H8:</b> El Hipermarket no cuenta con políticas de calidad.</p> <p><b>Criterio:</b></p> <p>Según la norma ISO 9001:2015 apartado 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p> <p>6.2.1 “La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinente dentro de la organización”</p> <p><b>Correctiva:</b></p> <p>Orientar a la empresa hacia la aplicación de una cultura de calidad mediante el uso de políticas de calidad los cuales deben priorizar el servicio eficaz y eficiente en el Hipermarket.</p> <p><b>Responsable:</b></p> <p>Gerencia</p>		

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>IA</b>  <b>3/6</b>
--	---	-----------------------------

**9.Hallazgo**

**H9:** No se realiza capacitaciones en las distintas áreas.

**Criterio:**

En el apartado 7.2 de la norma ISO 9001:2015, se expresa dentro de la organización "debe asegurarse de que el personal sea competente, principalmente basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas de cada uno de los servidores ". (p.8)

**Correctiva:**

Capacitar al personal cada 3 o 6 meses sobre el servicio y el conocimiento de la calidad y todos sus beneficios.

**Responsable:**

Gerencia

**10.Hallazgo**

**H10:**

No se han realizado anteriormente auditorías a la empresa.

**Criterio:**

Según la norma ISO 9001:2015 en el apartado 9.2. Auditoría de calidad, literal 9.2.2 establece: “La organización debe: a) Se debe realizar , planificar, establecer uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración del informe final en donde contenga todos los hallazgos encontrados”.

**Correctiva:**

Efectuar periódicamente auditorías de calidad u otro tipo de auditorías que permitan evaluar las deficiencias en el Hipermarket

**Responsable:**

Gerencia

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 10 /02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 10 / 02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	<b>PA</b>  <b>1/1</b>
--	--	-----------------------------

**Objetivo General:**

Notificar las recomendaciones en la matriz de seguimiento de cada uno de los hallazgos encontrados y sus respectivas soluciones y el tiempo en que deben ejecutarse.

**Objetivos Específicos:**

- Elaborar la matriz de seguimiento, a ser presentado a la gerencia del Hipermarket “Su Kasa”

N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por:	Fecha
<b>1</b>	Elaborar la matriz de seguimiento	<b>MS</b>	<b>JSAZ</b>	<b>12/02/2023</b>

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 12/02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 12 / 02 /2023</b>

		<b>HIPERMARKET “SU KASA”</b> <b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>			<b>MS</b>  <b>1/4</b>
<b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO</b>					
N.	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD POR EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE	
1	Establecer y sancionar por actos fraudulentos o irregularidades que se puedan producir dentro de las labores diarias del hipermarket.	Establecer reglamentos dentro de las distintas áreas del hipermarket y observar que se cumplan todas los reglamentos establecidos.	Inmediato	Gerente	
2	Se recomienda incorporar un plan de contingencia ante posibles riesgos que pueden ocurrir en el ámbito laboral y administrativo.	Elaborar un plan que contenga las soluciones ante posibles riesgos en las actividades del hipermarket como mercadería o la relación con proveedores.	Inmediato	Gerente Supervisor de ventas	
3	Tener indicadores para medir el nivel de cumplimiento y mejorar el rendimiento en las distintas áreas que conforman la empresa.	Implementar indicadores para medir el cumplimiento tanto del personal como de las actividades que realizan deben ser de manera eficiente y eficaz.	Inmediata	Gerente	

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>12/02 /2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/02 /2023</b>

	<p><b>HIPERMARKET “SU KASA”</b></p> <p><b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b></p>	<p><b>MS</b></p> <p><b>2/4</b></p>
--	--	------------------------------------

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**

N.	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD POR EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
4	Poseer un sistema de gestión de calidad el cual ayudara a establecer mejoras en el servicio y mejorar la experiencia del cliente.	Mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara el servicio y se crear una fidelidad del cliente hacia el hipermarket.	01 DE DICIEMBRE	Gerente
5	Realizar evaluaciones al personal para saber cuál debería ser los aspectos a mejorar .	Establecer fechas para realizar capacitaciones al personal y realizar evaluaciones periódicas de su desempeño y la actividad que realizan.	Inmediato	Gerente Jefe de Bodega
6	Efectuar un seguimiento de las actividades en los distintos departamentos.	Tener un plan en el cual se dé prioridad a los departamentos que presenten algún problema.	Inmediata	Gerente Secretaria

Realizado por: <b>J.S.A.Z.</b>	Fecha: <b>12/02 /2023</b>
Revisado por: <b>M.F./W.Y.</b>	Fecha: <b>12/02 /2023</b>

**HIPERMARKET "SU KASA"**  
**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**  
**AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

**MS**  
**3/4**

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**

<b>N.</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>ACTIVIDAD POR EJECUTARSE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>7</b>	Tener indicadores para medir el nivel de satisfacción del cliente y saber su perspectiva del servicio brindado.	Mediante indicadores o encuestas de manera directa al cliente del hipermarket se podrá mejorar el servicio y su calidad.	Inmediato	Supervisor de Ventas
<b>8</b>	Establecer objetivos de calidad para el hipermarket y que sea de conocimiento del personal.	Implementar objetivos y políticas de calidad enfocado en el servicio y su respectiva mejora.	Inmediato	Gerente
<b>9</b>	Capacitar sobre los principios básicos de calidad al personal y esto se vea reflejado en el servicio.	Incorporar en los planes de la empresa las capacitaciones al personal y establecer cada que tiempo se realizan y verificar su cumplimiento.	01 DE AGOSTO	Gerente Supervisor de Ventas

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 12/02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 12/02 /2023</b>

	<b>HIPERMARKET "SU KASA"</b> <b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO</b> <b>AUDITORÍA DE CALIDAD</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>			<b>MS</b>  <b>4/4</b>
<b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO</b>				
<b>N.</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>ACTIVIDAD POR EJECUTARSE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>10</b>	Efectuar auditorias de calidad cada cierto tiempo para poder tener un diagnóstico de la empresa.	Contratar a auditores independientes o firmas auditoras para realizar una auditoria de calidad en el hipermarket y constatar cuales son las áreas que necesitan mejoras.	Inmediato	Gerente

<b>Realizado por: J.S.A.Z.</b>	<b>Fecha: 12/02 /2023</b>
<b>Revisado por: M.F./W.Y.</b>	<b>Fecha: 12/02 /2023</b>

## CONCLUSIONES

- La investigación se sustentó a través del análisis y revisión bibliográfica de libros, revistas, artículos e investigaciones referentes a la auditoría de calidad mediante lo cual se realizó el examen de auditoría.
- Para la realización de del presente trabajo de investigación se utilizaron distintas técnicas como entrevistas, encuestas y también cuestionarios para dar cumplimiento con las 4 fases de la auditoría en la primera fase la planificación se identificó el funcionamiento de la empresa y como se desarrollan sus actividades al momento de brindar sus servicios a los clientes.
- Se realizó una auditoría de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 al Hipermarket “Su Kasa” cantón Pueblo Viejo, provincia de Los Ríos período 2021 en la fase II en la ejecución de la auditoría se realizó cuestionarios de control interno y el check list para identificar las no conformidades de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda dar a conocer revisar conceptos y principios relacionados a la calidad del servicio así también como la norma ISO 9001:2015 y sus componentes, todo esto con el fin que se vaya socializando todos estos términos en el Hipermarket y todo el personal de las diferentes áreas se mantenga informado sobre a qué se refiere y de que trata brindar un servicio de calidad.
- Se recomienda realizar auditorías de calidad tomando en cuenta normas y reglamentos con el objetivo de proteger y optimizar los recursos económicos.
- El Hipermarket necesita implementar objetivos y políticas de calidad, para lo cual es necesario realizar capacitaciones con todo el personal esto permitirá la mejora en los servicios y aumentar la fidelidad y el grado de satisfacción de los clientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Monroy, L. (10 de Octubre de 2016). *Estudiantes de Area Andina*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/auditoriaiaareaandina/matematicas>
- Abarca, J. (2021). “*Auditoría de calidad a la empresa rio textil, del cantón Guano, Provincia de Chimborazo*”. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/OneDrive%20-%20ESCUELA%20SUPERIOR%20POLITECNICA%20DE%20CHIMBORAZO/Grabaciones/Escritorio/AUDITORIA%20DE%20CALIDAD/AUDITORIA%20DE%20CALIDAD%20RIOTEXTIL.pdf>
- Alvarez, J. (2007). *Auditoria Gubernamental Integral*. Obtenido de Auditoria Gubernamental Integral, Tecnicas y Procedimientos: <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2981>
- Alvarez, R. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Berau, Formacion. (2018). *El auditor de Calidad*.
- Bernal, C. A. (26 de julio de 2018). Metodología de la Investigación. Mexico: CUARTA EDICION. Obtenido de <https://iauditoria.com/4-etapas-para-realizar-auditorias-de-calidad-con-exito/>
- Besterfield, D. (2009). Control de Calidad Octava Edición. En D. Besterfield. Mexico: Pearson Education. Obtenido de [https://www.academia.edu/26074978/Control\\_de\\_calidad\\_Control\\_de\\_calidad\\_Octava\\_edición](https://www.academia.edu/26074978/Control_de_calidad_Control_de_calidad_Octava_edición)
- Blanco, P. (2006). *Administración de la calidad*. Obtenido de [http://www.portalcalidad.com/etiquetas/240-Checklist\\_Lista\\_de\\_verificacion](http://www.portalcalidad.com/etiquetas/240-Checklist_Lista_de_verificacion)
- Blanco, J. L. (2012). Administración de la Calidad. En J. L. Blanco. Mexico: Pearson.
- Contraloría general del estado. (2014). *Normas de control interno de la contraloría*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)
- DGestión de Calidad. (2017). *Club Responsable de DGestión de Calidad*. Obtenido de Club Responsable de DGestión de Calidad: <https://clubresponsablesdecalidad.com/cual-es-el-proposito-de-los-objetivos-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Díaz, M. C. (2019). *Gestión de Calidad y Prevención de riesgos laborales y Medioambientales*.
- Díaz, M. C. (2019). *Gestión de Calidad y Prevención de riesgos laborales y Medioambientales*. Málaga: IC Editoial.
- ECA, G. F. (2006). *El auditor de calidad*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books/about/El\\_auditor\\_de\\_calidad.html?id=IXO6c4uHRvEC&hl=es-419&output=html\\_text](https://books.google.com.ec/books/about/El_auditor_de_calidad.html?id=IXO6c4uHRvEC&hl=es-419&output=html_text)

- Fundación ECA Global. (2006). *Fundación ECA Global*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books/about/El\\_auditor\\_de\\_calidad.html?id=IXO6c4uHRv](https://books.google.com.ec/books/about/El_auditor_de_calidad.html?id=IXO6c4uHRv)
- Galan ,J. (07 de Junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>
- GIRÓN, V. (2019). *Auditoría de calidad en base a la norma iso 9001:2015 a la empresa sumatex, de la ciudad de riobamba, provincia de chimborazo, período 2017*. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/OneDrive%20-%20ESCUELA%20SUPERIOR%20POLITECNICA%20DE%20CHIMBORAZO/Grabaciones/Escritorio/AUDITORIA%20DE%20CALIDAD/AUDITORIA%20DE%20CALIDAD%20SUMATEX.pdf>
- ISO 9001 2015. (s.f.). *ISO 9001:2015(es)*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- ISO 9001 2015. (s.f.). *Nuevas normas iso es una iniciativa de escuela europea de excelencia*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Iturriaga, T. (2019). *Fundamentos de Auditoria*. Obtenido de Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría: . <https://elibro.net/es/ereader/espoch/124948>
- Luna, Y. (2016). *Auditoria Integral Normas y Procedimientos*.
- Melendez, J. T. (2016). *Metodos para evaluar el Control Interno*. Peru: Unladech. Obtenido de [https://www.academia.edu/31886154/M%C3%A9todos\\_para\\_evaluar\\_el\\_Control\\_Interno](https://www.academia.edu/31886154/M%C3%A9todos_para_evaluar_el_Control_Interno)
- Mora C. (mayo de 2012). *Remark*. Obtenido de Revista Brasileña de Marketing: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Nieto, N. E. (2018). *Tipos de Investigacion*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- NORMA ISO 2015. (s.f.).
- Ochoa, J. (2019). *El estudio descriptivo en la investigación científica*. Obtenido de <http://201.234.119.250/index.php/AJP/article/view/224>
- Ortega, A. (2018). *Enfoque de Investigaacion*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
- Perez, G. (16 de Septiembre de 2014). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Obtenido de Definicion.de.: <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Ramos,D. (2015). Obtenido de La Auditoria: <http://davidramosm.blogspot.com/2013/04/auditoría.html>
- Remark . (2011). *Revista Brasileña de Marketing*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Riquelme, M. A. (2019). *Teoria y Practica de la Auditoria*. Madrid: Ediciones Piramide.

- Rosado, S. N. (2018). *El mito de la ISO 9001*. Mexico: Panorama Editorial S.A.
- Salto, W. (2014). "Auditoría de calidad para la empresa indualca s.a de la ciudad de quito, Provincia de Pichincha, periodo 2011". Obtenido de file:///C:/Users/usuario/OneDrive%20-%20ESCUELA%20SUPERIOR%20POLITECNICA%20DE%20CHIMBORAZO/Grabaciones/Esitorio/AUDITORIA%20DE%20CALIDAD/AUDITORIA%20DE%20CALIDAD%20EMPRESA%20PINTURA.pdf
- Sotelo, J. (2018). *Revista Iberoamericana para la investigacion y desarrollo educativo RIDE*. Obtenido de La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011: <http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/329>
- Tenesaca, D. (2015). "Auditoría de calidad a los servicios hospitalarios del hospital pediátrico alfonso villagómez román, de la ciudad de Riobamba, Provincia De Chimborazo, año 2014.". Obtenido de file:///C:/Users/usuario/OneDrive%20-%20ESCUELA%20SUPERIOR%20POLITECNICA%20DE%20CHIMBORAZO/Grabaciones/Esitorio/AUDITORIA%20DE%20CALIDAD/AUDITORIA%20DE%20CALIDAD%20SERVICIOS%20HOSPITALARIOS.pdf
- Torres, I. (2020). *21 definiciones básicas para que no te pierdas en el argot de la norma iso 9001:2015*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/vocabulario-iso-9001/>
- Trabanca García, M. (2019). Evolución de la calidad a través de la norma ISO 9001. En M. Trabanca García.
- Uriarte, J. (05 de junio de 2019). *Enciclopedia Humanidades*. Obtenido de <https://humanidades.com/auditoria/>
- Vargas, B. (2014). Tópicos de inferencia estadística: el método inductivo Y . *Revista de Difusión* , 85-95.
- Varo, J. (2017). Gestion Estrategica de la calidad en los servicios sanitarios. En J. Varo, *Gestion Estrategica de la calidad en los servicios sanitarios* (pág. 356). Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Villar, M. (20 de Octubre de 2020). *Etapas de la auditoría*. Obtenido de La Etapa de la Fase Interina: <https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/etapas-de-la-auditoria-fase-interina/>