



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**

**FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA UTILIZACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS  
NORMAS ISO 9001 PARA LA VALIDACIÓN DE PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EN LA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y  
MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A UBICADA EN LA  
CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2022.**

**AUTORES:**

**AMANGANDI MULLO ALEXANDRA MISHELLE**

**CAIZA CAYAMBE JOSSELYN ELIZABETH**

**DIRECTORA**

**ING. MERCEDES ANABEL MONAR VERDEZOTO**

**GUARANDA -ECUADOR**

**2023**

## **TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA UTILIZACIÓN Y APLICACIÓN DE  
NORMAS ISO 9001 PARA LA VALIDACIÓN DE PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EN LA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y  
MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A UBICADA EN LA  
CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2022.

## **AGRADECIMIENTO**

### **AUTOR 1**

En este momento de logro y culminación, quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas aquellas personas que han sido pilares fundamentales en este viaje académico. A Dios, mi guía constante, cuya gracia y dirección han iluminado mi camino en cada paso de este recorrido educativo.

A mi querida familia, cuyo amor incondicional, apoyo y sacrificio han sido la fuerza motriz detrás de mis logros. Sus palabras de aliento y constante respaldo me han impulsado a dar lo mejor de mí en cada etapa de esta travesía.

A mis amigos, compañeros de risas, esfuerzos y desafíos, su amistad genuina y apoyo inquebrantable han enriquecido cada momento de este recorrido. Sus palabras de ánimo y compañía en los momentos difíciles han sido como un faro en la oscuridad.

Este logro no solo es el resultado de mi esfuerzo individual, sino una colaboración de corazones y mentes que han creído en mí. Es un testimonio del poder de la fe, el amor y la amistad en la construcción de logros significativos.

A todos ustedes, mi familia, amigos y a mi Dios, les agradezco sinceramente por su presencia en mi vida. Que este logro también sea un tributo a su confianza en mí y en mi capacidad para superar desafíos. Su influencia positiva perdurará en cada paso que dé en el futuro.

Con gratitud y humildad,

**Alexandra Mishelle Amangandi Mullo**

## **AUTOR 2**

Ser agradecida y mostrar gratitud son valores que me han inculcado mis padres desde mis inicios, motivo por el cual agradezco de manera especial a:

La Ingeniera Anabel Monar, por habernos apoyado como directora de nuestro trabajo de investigación quien fue una de las personas que nos ayudó durante este proceso ayudándonos así que nuestro trabajo se desarrolle de manera eficaz; de todo corazón deseamos éxitos en su vida profesional y personal.

A la Ing. Verónica Arguello y a la Ing. Nelly Rumiguano, por ser nuestros pares académicos que nos han ayudado en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, con sus recomendaciones y correcciones mismas que sirvieron para concretar la finalización del presente trabajo.

A mi compañera de trabajo por confiar en mí, por estar ahí apoyándome mutuamente y dándome sus consejos, esperando que tenga muchos éxitos en todos los ámbitos de su vida, mencionándole que mi amistad permanecerá cuando ella más lo necesite.

Finalmente agradezco a La Universidad Estatal de Bolívar por permitirme desarrollarme como profesional, a todos los docentes que han compartido sus conocimientos en el transcurso de la carrera, y por último a la empresa Alexcint S.A. por brindarnos la información necesaria para la realización de nuestro trabajo de investigación.

Con mucha gratitud;

**Josselyn Elizabeth Caiza Cayambe**

## **DEDICATORIA**

### **AUTOR 1**

Dedico este trabajo a todos aquellos que han sido mi fuente de inspiración, apoyo y guía a lo largo de este viaje académico. A mi familia, cuyo amor incondicional me ha dado la fortaleza para seguir adelante. A mis profesores, cuyo conocimiento y sabiduría han iluminado mi camino. Y a mis amigos, cuya amistad y aliento me han acompañado en cada paso. Este proyecto es un tributo a su confianza en mí y a su influencia positiva en mi vida. Gracias por ser parte de este logro.

Este proyecto lleva consigo el sincero reconocimiento y agradecimiento a cada uno de ustedes. Es un testimonio de su confianza inquebrantable en mi capacidad y de la positiva influencia que han ejercido en mi desarrollo personal y académico. Cada página escrita y cada logro alcanzado son también un homenaje a su dedicación y apoyo. En cada desafío superado y en cada logro obtenido, resuena el eco de su aliento.

De corazón, gracias por formar parte integral de este logro. Este proyecto no solo representa el culmen de mi esfuerzo, sino también una sincera gratitud hacia ustedes, quienes han sido los pilares de mi camino. Este logro es nuestro, y en él se refleja la estrecha colaboración que nos ha llevado a esta etapa. Su presencia en mi vida ha sido una bendición que ha enriquecido este recorrido y lo ha convertido en una experiencia significativa.

Con profundo aprecio,

**Alexandra Mishelle Amangandi Mullo**

## AUTOR 2

En el transcurso de mi vida, han estado conmigo las personas más maravillosas y especiales a mi lado convirtiéndose en el pilar fundamental para cumplir esta meta, motivo por el cual este triunfo se lo dedico:

En primer lugar, este logro se lo dedico a Dios por brindarme salud y sabiduría para afrontar cada obstáculo puesto en mi camino, a mi Virgencita de Baños de Agua Santa que supo escuchar mis oraciones y peticiones para alcanzar este triunfo.

A mis padres Rolando Caiza y Rosa Cayambe por no dejarme sola en este largo camino, en donde hubo muchos tropiezos, momentos en el que me rendía y no me creía capaz, días en los que lloraba contándoles que mi meta era obtener este triunfo para ayudarles, así como ellos me han ayudado, convirtiéndose una de las razones principales por las que yo buscaré seguir preparándome profesionalmente, para poder asegurarme que durante mi existencia no les falte nada.

A mi hermana Viviana por darme ánimos, consejos y haberme dado las mejores razones del mundo, mi sobrina Raiza que es aquella luna que me ilumina en mi oscuridad y a mi pequeño Jared por ser el sol que ilumina mis días, a mi hermano Rusbel por todas las ocurrencias y apoyo; a mi hermana Jeily, ya que es la que me ha visto llorar cada vez que mencionaba porque quería lograr esta meta y me consolaba con sus abrazos, sin olvidar a mi segundo sobrino que es el Angelito de la familia.

Y finalmente lo dedico a aquella persona que sembró en mí la frase “El tiempo de Dios es perfecto”, ya que me enseñó a confiar y creer en mí misma, me aconsejaba y me motivaba diciéndome que yo era capaz de alcanzar esta meta y por último a mi amiga del colegio Patricia que a pesar de la distancia fue aquella persona que a diario me motivaba con sus frases, ocurrencias y mensajes de apoyo.

Con mucho amor y cariño,

**Josselyn Elizabeth Caiza Cayambe**

# CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE TITULACIÓN Y UNIDAD DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto, Ing. Veronica del Carmen Arguello Delgado e Ing. Nelly Cristina Rumiguano Estrada, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “Auditoría de gestión en la utilización y aplicación de las normas ISO 9001 para la validación de procesos administrativos en la Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcint S. A ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022” desarrollado por las señoritas Amangandi Mullo Alexandra Mishelle y Josselyn Elizabeth Caiza Cayambe.

## CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 30 de Octubre de 2023

Ing. Anabel Monar  
Director

Ing. Veronica Arguello  
Par Académico

Ing. Nelly Rumiguano  
Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira  
Guaranda-Ecuador  
Teléfono: (593) 3220 6059  
[www.ueb.edu.ec](http://www.ueb.edu.ec)

## DERECHOS DE AUTOR

### DERECHOS DE AUTOR

Nosotros **Amangandi Mullo Alexandra Mishelle** y **Caiza Cayambe Josselyn Elizabeth** portadores de la Cédula de Identidad No **0250311073** y **0202431813** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **“Auditoría de gestión en la utilización y aplicación de las normas ISO 9001 para la validación de procesos administrativos en la Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcint S. A ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022”**, modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Alexandra Mishelle Amangandi Mullo  
C.I. 0250311073



Josselyn Elizabeth Caiza Cayambe  
C.I. 0202431813



## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>CERTIFICADO DE VALIDACIÓN</b> .....	vii
<b>DERECHOS DE AUTOR</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xiii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xvi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	15
<b>RESUMEN</b> .....	17
<b>ABSTRACT</b> .....	18
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA</b> .....	19
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	19
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	20
<b>1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	20
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	20
<b>1.5. OBJETIVOS</b> .....	21
<b>1.5.1. General</b> .....	21
<b>1.5.2. Específicos</b> .....	21
<b>1.6. HIPÓTESIS</b> .....	21
<b>1.7. VARIABLES (OPERACIONALIZACIÓN)</b> .....	22
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	28
<b>2.1. ANTECEDENTES</b> .....	28
<b>2.2. MARCO CIENTÍFICO</b> .....	32
<b>2.2.1. Auditoría</b> .....	32
<b>2.2.2. Auditoría de gestión</b> .....	33
<b>2.2.3. Características de la auditoría de gestión</b> .....	34
<b>2.2.4. Elemento de la auditoría de gestión</b> .....	34
<b>2.2.5. Técnicas de recolección de información</b> .....	35
<b>2.2.6. Indicadores de gestión</b> .....	36
<b>2.2.7. Fases de la auditoría de gestión</b> .....	36

<b>Fase I. Conocimiento preliminar:</b> .....	36
<b>Fase II. Planificación Específica</b> .....	37
<b>Fase III. Ejecución:</b> .....	37
<b>Fase IV. Comunicación de resultados</b> .....	37
<b>Fase V. Seguimiento</b> .....	37
<b>2.2.8. Control interno</b> .....	38
<b>2.2.9. Sistema de control interno</b> .....	38
<b>Ambiente de control</b> .....	38
<b>Evaluación de riesgo</b> .....	39
<b>Actividades de control</b> .....	39
<b>Información y comunicación</b> .....	39
<b>Monitoreo</b> .....	39
<b>2.2.10. Proceso administrativo</b> .....	39
<b>2.2.11. Etapas del proceso administrativo</b> .....	40
<b>Planificación</b> .....	40
<b>Organización</b> .....	41
<b>Control</b> .....	43
<b>2.2.12. Norma ISO</b> .....	44
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	46
<b>2.4. MARCO LEGAL</b> .....	50
<b>2.5. MARCO GEORREFERENCIAL</b> .....	56
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b> .....	57
<b>3.1. Tipo de investigación</b> .....	57
<b>3.2. Enfoque de la investigación</b> .....	58
<b>3.3. Métodos de investigación</b> .....	59
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos</b> .....	59
<b>3.5. Universo, población y muestra</b> .....	60
<b>3.6. Procesamiento de la información</b> .....	61
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	62
<b>4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados</b> .....	62
<b>4.1.1. Análisis de la entrevista al gerente</b> .....	62
<b>4.1.2. Análisis e interpretación de la encuesta al personal</b> .....	65
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA</b> .....	84
<b>ÍNDICE DE LAS FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> .....	85

<b>MARCAS DE AUDITORÍA</b> .....	85
<b>HOJA DE REFERENCIAS</b> .....	86
<b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b> .....	88
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA PRELIMINAR</b> .....	88
<b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b> .....	89
<b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b> .....	90
<b>CONTRATO DE SERVICIO</b> .....	91
<b>CONTRATO DE SERVICIO</b> .....	92
<b>ORDEN DE TRABAJO</b> .....	93
<b>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA</b> .....	94
<b>GUIA DE OBSERVACIÓN</b> .....	95
<b>GUIA DE ENTREVISTA PRELIMINAR</b> .....	96
<b>GUIA DE ENTREVISTA PRELIMINAR</b> .....	97
<b>REPORTE DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b> .....	98
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	99
<b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b> .....	113
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> .....	113
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b> .....	114
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A GERENCIA</b> .....	117
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE PROYECTOS</b> .....	120
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD</b> .....	123
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A RECEPCIÓN</b> .....	127
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A BODEGA</b> .....	130
<b>GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA COMPAÑÍA</b> .....	133
<b>INFORME DE RESULTADOS DE CONTROL INTERNO</b> .....	135
<b>ORDEN DE TRABAJO</b> .....	140
<b>FASE III. EJECUCIÓN</b> .....	142
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> .....	142
<b>PROGRAMA DE APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	143
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> .....	144
<b>OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR</b> .....	151

<b>MATRIZ DE HALLAZGO .....</b>	<b>155</b>
<b>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADO .....</b>	<b>189</b>
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA .....</b>	<b>189</b>
<b>Informe de auditoría.....</b>	<b>190</b>
<b>FASE V: SEGUIMIENTO .....</b>	<b>210</b>
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA .....</b>	<b>210</b>
<b>CONVOCATORIA.....</b>	<b>211</b>
<b>MATRIZ DE RECOMENDACIONES .....</b>	<b>212</b>
<b>CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES</b> <b>.....</b>	<b>216</b>
<b>CICLO DE DEMING .....</b>	<b>222</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>234</b>
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>234</b>
<b>RECOMENDACIÓN.....</b>	<b>236</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>237</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>241</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización Variable dependiente .....	23
Tabla 2. Operacionalización Variable Independiente .....	26
Tabla 3 aplicación de una auditoría de gestión .....	65
Tabla 4 Conocimiento de objetivos y metas de la compañía .....	66
Tabla 5 Funciones en relación al perfil profesional .....	67
Tabla 6 Procesos administrativos .....	68
Tabla 7 Satisfacción del ambiente laboral .....	69
Tabla 8 Importancia del manual de funciones .....	70
Tabla 9 Evaluación al personal .....	71
Tabla 10 Evaluación periódica del personal .....	72
Tabla 11 Comunicación entre departamentos .....	73
Tabla 12 Motivación del personal .....	74
Tabla 13 Control de departamentos .....	75
Tabla 14 Manual de procesos .....	76
Tabla 15 Capacitación al personal .....	77
Tabla 16 Norma ISO 9001 .....	78
Tabla 17 Aplicación de la Norma ISO 9001 .....	79
Tabla 18 Frecuencias Observadas .....	81
Tabla 19 Frecuencias Esperadas .....	81
Tabla 20 Cálculo Chi Cuadrada .....	81
Tabla 21 Regla de decisión .....	82
Tabla 22 Índice fases de la auditoría de gestión .....	85
Tabla 23 Hoja de Abreviaturas .....	85
Tabla 24 Hoja de referencia .....	86
Tabla 25 Programa de Auditoría .....	88
Tabla 26 Carta de presentación .....	89
Tabla 27 Contrato de servicio .....	91
Tabla 28 Orden de trabajo .....	93
Tabla 29 Notificación de inicio de auditoría .....	94
Tabla 30 Guía de observación .....	95
Tabla 31 Guía de entrevista preliminar .....	96
Tabla 32 Reporte de conocimiento preliminar .....	98
Tabla 33 Cuestionario de control interno preliminar .....	106
Tabla 34 Valoración .....	110
Tabla 35 Porcentaje Nivel de confianza y riesgo .....	110
Tabla 36 Nivel de confianza .....	111
Tabla 37 Nivel de riesgo .....	111
Tabla 38 Programa de auditoría específica .....	113
Tabla 39 Cuestionario de control interno departamento administrativo .....	114
Tabla 40 Nivel de riesgo y confianza departamento administrativo .....	116
Tabla 41 Cuestionario de control interno departamento Gerencia .....	117
Tabla 42 Nivel de Confianza y Riesgo Gerencia .....	119
Tabla 43 Cuestionario de Control Interno Departamento Proyectos .....	120

Tabla 44 Nivel de Confianza y Riesgo departamento de Proyectos .....	122
Tabla 45 Cuestionario de Control Interno Departamento de Contabilidad.....	123
Tabla 46 Nivel de Confianza y Riesgo departamento de contabilidad .....	125
Tabla 47 cuestionario de Control Interno a Recepción .....	127
Tabla 48 Nivel de Confianza y Riesgo Recepción.....	129
Tabla 49 Cuestionario de Control Interno a Bodega.....	130
Tabla 50 Nivel de Confianza y Riesgo a Bodega .....	132
Tabla 51 Grado de confianza y riesgo de los departamentos de la compañía.....	133
Tabla 52 Nivel de Confianza y Riesgo .....	133
Tabla 53 Informe de resultados de control interno .....	135
Tabla 54 Orden de trabajo.....	140
Tabla 55 Programa de Auditoría ejecución.....	142
Tabla 56 Programa de Aplicación de los procedimientos.....	143
Tabla 57 Indicador Planificación .....	144
Tabla 58 Indicador Organización.....	145
Tabla 59 Indicador Dirección.....	146
Tabla 60 Indicador Control .....	147
Tabla 61 Indicador de Eficiencia .....	148
Tabla 62 Indicador de Eficacia .....	149
Tabla 63 Indicador de Calidad .....	150
Tabla 64 Matriz de Hallazgo 1 .....	155
Tabla 65 Matriz de Hallazgo 2.....	157
Tabla 66 Matriz de Hallazgo 3 .....	160
Tabla 67 Matriz de Hallazgo 4.....	162
Tabla 68 Matriz de Hallazgo 5.....	164
Tabla 69 Matriz de Hallazgo 6.....	168
Tabla 70 Matriz de Hallazgo 7 .....	171
Tabla 71 Matriz de Hallazgo 8.....	174
Tabla 72 Matriz de Hallazgo 9.....	177
Tabla 73 Matriz de Hallazgo 10.....	180
Tabla 74 Matriz de Hallazgo 11 .....	183
Tabla 75 Matriz de Hallazgo 12.....	186
Tabla 76 Programa de Auditoría Fase IV .....	189
Tabla 77 Programa de auditoría fase V .....	210
Tabla 78 Convocatoria lectura del cronograma de recomendaciones.....	211
Tabla 79 Matriz de recomendaciones .....	212
Tabla 80 Ciclo de Deming 1 .....	222
Tabla 81Ciclo de Deming 2 .....	223
Tabla 82 Ciclo de Deming 3 .....	224
Tabla 83 Ciclo de Deming 4 .....	225
Tabla 84 Ciclo de Deming 5 .....	226
Tabla 85 Ciclo de Deming 6 .....	227
Tabla 86 Ciclo de Deming 7 .....	228
Tabla 87 Ciclo de Deming 8 .....	229
Tabla 88 Ciclo de Deming 9 .....	230

Tabla 89 Ciclo de Deming 10 .....	231
Tabla 90 Ciclo de Deming 11 .....	232
Tabla 91 Ciclo de Deming 12 .....	233

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa geográfico de la compañía Alexcynth S. A .....	56
Figura 2 Aplicación de una auditoría de gestión.....	65
Figura 3 Conocimiento de metas y objetivos de la compañía.....	66
Figura 4 Funciones en relación al perfil profesional.....	67
Figura 5 Procesos administrativos .....	68
Figura 6 Satisfacción del ambiente laboral .....	69
Figura 7 Importancia del manual de funciones .....	70
Figura 8 Evaluación al personal .....	71
Figura 9 Evaluación periódica al personal .....	72
Figura 10 Comunicación entre departamentos.....	73
Figura 11 Motivación del personal .....	74
Figura 12 Control de departamentos .....	75
Figura 13 Manual de procesos .....	76
Figura 14 Capacitación al personal .....	77
Figura 15 Norma ISO 9001 .....	78
Figura 16 Aplicación de la Norma ISO 9001.....	79
Figura 17 Valores críticos para la distribución chi-cuadrada.....	82



## INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto investigativo de titulación está enfocado en la “Auditoría de Gestión en la Utilización y Aplicación de Normas ISO 9001 para la Validación de Procesos Administrativos en la Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcynth S. A”, ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el año 2022. La empresa de construcción y mantenimiento industrial “Alexcynth S.A” fue fundada el 20 de febrero de 2013 con la visión de ser la industria de construcción y mantenimiento industrial líder en el Ecuador. Desde sus inicios, la empresa se ha dedicado a proporcionar soluciones integrales y servicios de alta calidad en el campo de la ingeniería civil.

Durante los primeros años, la empresa se destacó por su enfoque en la construcción de proyectos industriales de diversas escalas, lo que le permitió acumular experiencia en la ejecución de proyectos complejos y desafiantes. Con el tiempo, la compañía ganó reconocimiento gracias a su profesionalismo y calidad en la ejecución, lo que le permitió establecer relaciones sólidas con clientes tanto locales como internacionales.

La auditoría de gestión en la utilización y aplicación de las normas ISO 9001 para validar los procesos administrativos es un proceso esencial para asegurar que los procesos de una organización se ajusten a las normas y requisitos establecidos dentro de la norma ISO 9001. Cabe destacar que la auditoría no se limita al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, sino que también significa centrarse en la mejora continua de los procesos de gestión con el fin de mejorar la eficiencia y la calidad. En este sentido, la participación activa y el compromiso de la alta dirección juega un papel vital en el éxito de este proceso. Además, la comunicación efectiva y la formación continua con los empleados son algunos de los elementos esenciales para garantizar la correcta implantación de la norma ISO 9001 en los procesos de gestión.

En la Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcynth S. A, se aplica el proceso de auditoría de gestión a los procesos administrativos de

acuerdo con la Norma ISO 9001. A continuación, se presentan los temas de trabajo y estudio propuestos y desarrollados en el presente proyecto.

**CAPÍTULO I:** En este primer capítulo, se ofrece una visión global del trabajo investigativo. Se describen elementos clave, como la formulación general del proyecto, las preguntas de investigación, la justificación de por qué se realiza esta investigación y sus objetivos generales y específicos. También se presentan las hipótesis, las variables de investigación, y se concluye con la operacionalización de dichas variables.

**CAPÍTULO II:** Se exponen las bases teóricas que sustentan el tema de investigación. Se basa en literatura especializada, investigaciones previas relacionadas con el proyecto, artículos científicos, tesis y conceptos clave presentados a lo largo del estudio. Además, se describe la ubicación geográfica de la empresa mediante el marco georreferencial y se proporciona el respaldo legal que guía el proyecto.

**CAPÍTULO III:** Contiene una descripción de los métodos de investigación, las técnicas y las herramientas utilizadas para recopilar datos. También se analiza la muestra y el universo los cuales se aplicarán las entrevistas y encuestas con el objetivo de obtener los datos necesarios para su posterior análisis.

**CAPÍTULO IV:** Se expone los resultados alcanzados después de la aplicación de encuestas a los empleados de la empresa Alexcynth S. A. Previa a la tabulación de datos, se ofrece la respuesta obtenida en la entrevista con el Gerente de la compañía. Además, se lleva a cabo la verificación de las hipótesis planteadas.

**CAPÍTULO V:** El quinto capítulo se expone los resultados obtenidos mediante la auditoría de gestión aplicada a los procesos administrativos basada en la Norma ISO 9001. Este capítulo resume las conclusiones y proporciona recomendaciones basadas en la revisión y análisis de las actividades realizadas por la Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcynth S. A.

## RESUMEN

El propósito de este estudio es desarrollar una auditoría de gestión de los procesos administrativos bajo la Norma ISO 9001 para evaluar la eficiencia, eficacia y nivel de calidad de las operaciones de la empresa de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcynth S. A, ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el año 2022. Para lograrlo, se empleó una metodología que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, incluyendo la aplicación de instrumentos de investigación como encuestas y entrevistas. Estos métodos proporcionan una comprensión clara de cómo opera la empresa y brindan la oportunidad de observar que hasta el momento no se ha realizado una auditoría de gestión, falta de auditoría conduce a la falta de control interno en la empresa.

Además, se identificó que el control y la supervisión de las actividades realizadas por los trabajadores se basaban principalmente en la experiencia del gerente, a pesar de que los empleados contaban con el conocimiento necesario de acuerdo a sus perfiles profesionales y asignaciones de cargo. Sin embargo, no existía un registro documentado para verificar sus funciones.

La auditoría de gestión reveló diversas deficiencias, siendo una de las más notables la falta de integración de las obligaciones del sistema de gestión de la calidad en los procesos de comerciales de la organización. Además, la empresa no ha creado, implementado, mantenido o mejorado continuamente el sistema de gestión de calidad, necesario para asegurar el funcionamiento y control efectivo de los procesos administrativos, también se constató que no se cumplían los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad, entre otras deficiencias.

En última instancia, se descubrió que los empleados no tenían un conocimiento completo de las Normas ISO 9001, lo cual se reflejó en los resultados obtenidos a través de la auditoría de gestión. Estas conclusiones subrayan la importancia de abordar estas deficiencias y trabajar en la implementación efectiva de las normas ISO 9001 en los procesos administrativos de la organización.

**Palabras claves:** Auditoría de gestión, Empresa industrial, Operación administrativa, Estructura administrativa, legislación.

## ABSTRACT

The purpose of this study is to develop a management audit of the administrative processes under the ISO 9001 Standard to evaluate the efficiency, effectiveness and level of quality of the operations of the Industrial Construction and Maintenance company Alexcint S. A, located in the city of Guayaquil during the year 2022. To achieve this, a methodology was employed that combines qualitative and quantitative approaches, including the application of research instruments such as surveys and interviews. These methods provide a clear understanding of how the company operates and provide the opportunity to observe that a management audit has not been conducted so far. Lack of auditing leads to lack of internal control in the company.

In addition, it was identified that the control and supervision of the activities carried out by the workers were mainly based on the experience of the manager, despite the fact that the employees had the necessary knowledge according to their professional profiles and position assignments. However, there was no documented record to verify its functions.

The performance audit revealed a number of shortcomings, one of the most notable being the failure to integrate quality management system obligations into the organization's business processes. In addition, the company has not created, implemented, maintained or continuously improved the quality management system, necessary to ensure the effective operation and control of administrative processes. It was also found that the applicable requirements of the quality management system were not met, among other shortcomings.

Ultimately, it was discovered that the employees did not have a complete knowledge of the ISO 9001 Standards, which was reflected in the results obtained through the management audit. These findings underscore the importance of addressing these shortcomings and working towards the effective implementation of ISO 9001 standards in the organization's administrative processes.

**Key words:** Management audit, Industrial company, administrative operation, administrative structure, legislation

## **CAPÍTULO I:**

### **PROBLEMA**

#### **1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La compañía de construcciones y mantenimiento industriales Alexcynth S. A es una empresa privada ubicada en Guayaquil fundada el 20 de febrero de 2013, en la actualidad cuenta con 24 empleados, la principal actividad de la empresa es la prestación de servicios de reparación y mantenimiento de hornos de procesos industriales, maquinaria, metalurgia, herramienta y accesorios para cortar y conformar metales.

Desde sus inicios la empresa ha ido evolucionando de manera empírica por lo cual se ve la necesidad de la utilización y aplicación de las Normas ISO 9001:2015 con el propósito de mejorar los procesos administrativos dentro de la empresa, de forma que ayude a mejorar la productividad y reforzar su competitividad en el mercado local, regional, nacional.

Este estudio se realizó teniendo en cuenta la necesidad de aplicar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 dentro de la empresa, ya que se ha identificado varios problemas como la inexistencia de procedimientos que guíen el funcionamiento de la entidad, además no se realiza evaluaciones de los resultados de eficiencia, eficacia de la gestión de procesos y calidad en áreas administrativas tomando en cuenta que esto se ejecuta de manera empírica, de acuerdo a la experiencia adquirida a largo del tiempo por parte del gerente.

La falta de la utilización y aplicación de la Norma ISO 9001:2015 traen como consecuencia al cometimiento de errores en los procesos de gestión administrativa, perjudicando a los clientes que recurren a los servicios ofrecidos por la empresa.

Por lo que la solución al problema mencionado anteriormente se basa en una evaluación de auditoría de gestión a los procesos administrativos basándose en la Norma ISO 9001:2015 a fin de detectar el cumplimiento de la misma para lograr obtener estándares de calidad de los servicios ofrecidos.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué aporte da la Norma ISO 9001:2015 a la validación de procesos administrativos en la compañía de construcciones y mantenimiento Alexcynth S.A.?

## **1.3.PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo influye la gestión de calidad en el desarrollo administrativo de la compañía?

¿Los indicadores de gestión de calidad ayudan en el desarrollo administrativo de la compañía?

¿La utilización y aplicación de herramientas administrativas brinda ayuda en los procesos de la compañía?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo se basa en una auditoría de gestión realizada según la norma ISO 9001:2015, que define parámetros para mejoras empresariales en la gestión de calidad y procesos administrativos.

La **importancia** de realizar este proyecto con énfasis en las normas ISO 9001:2015 permitirá a la empresa organizar de mejor manera la administración, logrando encaminar al éxito empresarial, teniendo en cuenta la eficiencia, eficacia, calidad de sus procesos innovando continuamente los mismos.

El uso de la Norma ISO 9001:2015, ayuda a la empresa a gestionar, diseñar y perfeccionar sus procesos administrativos con la finalidad de que las medidas tomadas puedan precautelar y mejorar las operaciones, actividades, servicios; logrando así que se pueda obtener un elevado rendimiento para el previo cumplimiento de sus objetivos.

El tema planteado es de alto **interés** para la empresa en cuestión, considerando que los clientes se beneficien del servicio que brinda la institución, además este trabajo de investigación es **factible** gracias a la colaboración por parte de las autoridades, considerando que mantienen los suficientes recursos para llevar a cabo la utilización y aplicación de la gestión de calidad, aplicando a los procesos administrativos de la compañía, a partir de la evaluación con la auditoría de gestión.

El trabajo es original porque no existe una materia similar en este departamento, por lo que se convierte en un trabajo real con iniciativas únicas y diferentes en el marco de la gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2015, como objetivo de crear mejores oportunidades en un mercado altamente competitivo; beneficiando a los clientes a través de la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios prestados por el personal de la empresa.

Los **beneficiarios directos** del proyecto de investigación serán: Alexcynth S.A. propietarios y empleados, mientras que los **beneficiarios indirectos** serán proveedores, clientes, estudiantes y la Universidad Estatal de Bolívar.

## **1.5.OBJETIVOS**

### **1.5.1. General**

Realizar una auditoría de gestión a los procesos administrativos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 a la compañía de construcciones y mantenimiento industriales Alexcynth S.A.

### **1.5.2. Específicos**

- Conocer el estado actual de la compañía mediante el FODA.
- Identificar los indicadores de gestión que se aplican a los procesos administrativos, en relación a la Norma ISO 9001:2015 a la compañía Alexcynth S.A.
- Aplicar la Norma ISO 9001:2015 para determinar los niveles de eficiencia, eficacia, y calidad de los procesos administrativos de la compañía Alexcynth S. A
- Emitir un informe final de auditoría a los directivos de la compañía como herramienta que posibilita potenciar la calidad de la toma de decisiones.

## **1.6.HIPÓTESIS**

La ejecución de la auditoría de gestión en la compañía de construcciones y mantenimiento industriales Alexcynth S. A, mediante la aplicación y utilización de la Norma ISO 9001:2015 ayudará a determinar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

## **1.7.VARIABLES (OPERACIONALIZACIÓN)**

**Variable independiente:** Auditoría de gestión

**Variable dependiente:** Procesos administrativos



**Tabla 1.**

*Operacionalización Variable dependiente*

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<b>Procesos administrativos</b>	El proceso administrativo es la agrupación de funciones administrativas dentro de una organización o empresa, cuyo propósito es utilizar los recursos disponibles de la mejor manera posible, correcta, rápida y eficientemente.	Planificación	El cumplimiento de los objetivos estratégicos en el año 2023 se obtendrá en un 70%	¿Está de acuerdo que los procesos administrativos ayudan al logro de objetivos? ¿Qué tan importante considera la planificación para el cumplimiento de los objetivos estratégicos?	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
		Organización	En el año 202 la selección del personal de acuerdo	¿Qué tan importante son los indicadores para	

			a su perfil alcanzará en un 80%	evaluar el desempeño del personal? ¿Cuán importante es la eficacia de la organización en la contratación del talento humano?	
		Dirección	El cumplimiento de gestión empresarial en el año 2023 se alcanzará en un 80%	¿Con qué frecuencia se utiliza los procesos administrativos para identificar las competencias profesionales del personal? ¿Qué tan difícil considera el cumplimiento de la	

				gestión empresarial?	
		Control	El cumplimiento de obligaciones del trabajador alcanzará el 85% en el año 2023	¿Con qué frecuencia los procesos administrativos miden el rendimiento laboral? ¿Qué tan importante es el control en el cumplimiento de las obligaciones del trabajador?	

**Tabla 2.**

*Operacionalización Variable Independiente*

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<b>Auditoría de gestión</b>	Evalúa la eficiencia y eficacia de la organización en la forma en que administra los recursos de la organización, evaluando los procesos administrativos utilizando indicadores de desempeño, rentabilidad y eficiencia de las operaciones de la organización.	Eficiencia	En el año 2023 se conseguirá el 60% en mejorar el tiempo de producción.	¿Qué tan importante considera usted una auditoría de gestión? ¿Qué tan difícil resulta mejorar el tiempo de producción?	<b>Técnica:</b> Entrevista <b>Instrumento:</b> Cuestionario
		Eficacia	El cumplimiento de metas en el año 2023 alcanzará en un 75%	¿Qué tan importante resulta una auditoría para verificar el	

				<p>cumplimiento de metas?</p> <p>¿Está de acuerdo que la eficacia es un factor indispensable en una organización?</p>	
		Calidad	<p>En el año 2023 se alcanzará un 80% en mejorar la calidad en atención al cliente.</p>	<p>¿Qué tan difícil es medir la satisfacción de los clientes?</p> <p>¿Qué tan importante considera que los servicios y productos de la empresa tenga buena calidad?</p>	

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.ANTECEDENTES**

Según (Bezanquen, 2018) En su artículo la ISO 9001 y la administración de calidad total en las empresas peruanas donde la metodología utilizada es analítica con un enfoque cuantitativo, ya que requiere determinar la importancia de la gestión de calidad como una herramienta importante en las organizaciones, además de conocer la importancia de la Norma ISO 9001 en el éxito de la administración de la calidad total; también pretende determinar si las empresas peruanas con certificación ISO 9001 miden los nueve factores TQM en contraste con las empresas que no están certificadas; debido a su nivel de importancia muchas empresas deciden su implementación para obtener la certificación ISO 9001. Los resultados arrojados en el estudio demuestran que las empresas con certificación poseen promedios superiores y diferencias significativas en los 9 factores TQM, este resultado se debe a que se necesita de planificación y desarrollo de políticas, objetivos y planes de calidad; lo que confirma la importancia de la certificación para mejorar la gestión de la calidad en las empresas peruanas.

El estudio realizado por los científicos (Urdaneta & Martínez, 2020) La Norma ISO 9001:2015 y la mejora de procesos en el programa ingeniería de producción de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (Venezuela); la metodología utilizada es de tipo descriptivo, ya que la recolección de datos se realiza mediante una lista de verificación utilizando el diagrama de tortuga a fin de evaluar el cumplimiento de criterios de calidad, de acuerdo con las exigencias de la Norma ISO 9001:2015; los estándares ISO son sistemas diseñados para evaluar la capacidad que tiene las organizaciones para diseñar, producir, entregar servicios y productos de calidad; según la evaluación a las prácticas de educación en ingeniería de manufactura, educación profesional y procesos de servicio comunitario, se puede concluir que generalmente tienen un incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en cuanto a recursos, personal, capacitación, desempeño, la evaluación y mejora continua. Esto se relacionan cuando el proceso descrito brinda

oportunidades para realizar mejoras con base en los criterios anteriores; también documentar las actividades actuales en curso, satisfacer las necesidades de las partes involucradas en la empresa y establecer un procedimiento de valoración del desempeño, garantizar la toma de decisiones oportuna y prestar plena atención a todas las partes involucradas asegura la selección efectiva de estrategias basadas en la calidad aplicadas para llegar al grado de competitividad que el mercado globalizado impone a las organizaciones, incluidas las universidades.

El artículo científico realizado por (Ulloa et al., 2020) titulado Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del cliente en C.EL Conache S.A.C, 2020 el cual tiene como metodología diseño experimental a fin de identificar la problemática y dar solución mediante comparación de los resultados realizados antes y después de la investigación, además se evidencia la utilización de un cuestionario y check list para cumplir con los objetivos de la investigación; al realizar el diagnóstico se encuentra que la empresa carece de cumplimiento a lo estipulado en la Norma ISO 9001, por lo que los investigadores llegan a concluir que la organización tiene 29% de grado de satisfacción denotando que los servicios brindados no son de buena calidad, además de que incumple totalmente con los requisitos determinados en la Norma ISO 9001 capítulos 4, 5, 6 y 10; para finalizar concluye que la aplicación del sistema de gestión de calidad mejora el nivel de satisfacción de los clientes permaneciendo en su etapa final en un 81%.

Según (López, 2019) En su estudio “Análisis de los procesos administrativos y contables para mejorar la rentabilidad de la Planta Purificadora de Agua Ricafuente de la ciudad de Manta” utilizando enfoques cuantitativo y cualitativo mediante el cual propone un manual de procedimientos administrativos y contables con el fin de que sus actividades vayan acorde al mencionado manual, ya que la empresa no cuenta con ello, por lo tanto no están establecidas las políticas y funciones por escrito limitando así a los empleados a seguir solo órdenes del propietario de la planta, además los registro de ingreso son precarios porque no utilizan plantillas o formatos y herramientas tecnológicas para realizar el registro adecuado de sus operaciones diarias motivo por el cual hacen hincapié en emplear dichas herramientas para mejorar la organización de los ingresos y datos de las tareas que

se lleven a cabo en el ámbito de la planta de agua; por último los empleados no reciben ninguna capacitación en relación a seguridad laboral o normas de calidad lo cual es importante para generar una buena producción, donde se recomienda capacitar al personal para motivar y precautelar su bienestar.

Según (Baque, 2019) De acuerdo a la investigación titulada Auditoría de gestión y su efecto en los Procesos administrativos de las Empresas Empacadoras de Pescado Eurofish S. A el cual tiene por objetivo analizar la gestión de los procesos administrativos y su efecto en la productividad de la empresa Eurofish S. A, dicho estudio está basado en una investigación deductiva e inductiva a fin de determinar el área de riesgo iniciando desde el cumplimiento de objetivos planteados para establecer los motivos y consecuencias de procesos administrativos el cual permite evaluar los elementos tanto internos como externos que influyen en desarrollo de las actividades de la empresa, también dan a conocer el interés teniendo a disposición un manual de procedimientos donde se especifican los cargos y funciones que debe tener el personal para el correcto desenvolvimiento de sus tareas, además de realizar una evaluación para determinar el rendimiento individual de los trabajadores, por ello recomiendan aplicar la auditoría de gestión para lograr alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la entidad, del mismo modo elaboran manuales de funciones y procedimientos que ayuden a orientar el cumplimiento de los objetivos y metas organizaciones; por último realizan una estructuración administrativa para establecer de forma adecuada las funciones y cargos de cada departamento existentes en la empresa.

Según (Mora, 2019) En su estudio denominado Análisis de los procesos en la fabricación de redes de pesca para el mejoramiento del sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2015 de la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda. teniendo una investigación sintético-descriptivo el cual permite narrar los hechos y problemas del estudio, siendo ello la falta de sistema de gestión de calidad por lo cual diseñan un manual de calidad para mejorar los procesos productivos y mantener un índice alto de productividad, también plasman en bases teóricas la fabricación de redes de pesca basada en la Norma ISO 9001, además se evidencia la inexistencia de procesos de calidad y evaluación de la contentación de los clientes. Por ello



recomiendan aplicar un patrón de sistema de gestión de calidad donde se establecen los objetivos y políticas para su mejoramiento atacando puntos débiles para prevenir acciones ante amenazas de tal manera que se busque mejorar la empresa mediante el manual de funciones bajo las especificaciones de la Norma ISO 9001.

Según (Carmilema, 2021) En su estudio denominado "Diseño de un sistema de gestión de calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para la línea de faena miento de porcinos en el camal municipal de Riobamba" donde el objetivo es diseñar un sistema de gestión de calidad basada en la Norma ISO 9001:2015, teniendo como método investigativo carácter descriptivo a fin de analizar datos y característica del objeto de estudio, para lo cual establecen un marco documental y conceptual sobre la gestión de calidad, con ello también se aplica las normativas de referencias estableciendo que el 80% de los registros ya presentes en el depósito, están debidamente en cumplimiento, mientras que el 60% de cumplimiento son de políticas y objetivos, así mismo el 80% de los empleados están al tanto del organigrama funcional para cumplir las tareas que son asignadas a los empleados. El camal municipal cuenta con una infraestructura acorde a lo establecido en la Norma dando a denotar un 100% en su cumplimiento, por último, se evidencia el desarrollo de reglas, instructivos, plantillas, guías de procesos y procedimientos en la creación del sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001: 2015.

Los investigadores (Carriel et al., 2018) En su artículo titulado "Sistema de gestión y control de calidad: Norma ISO 9001:2015" el cual tuvo por determinar que la gestión de calidad es parte de la administración de una empresa, siendo su propósito realizar acciones que se puedan aplicar a las direcciones que han sido establecidas por los encargados de las empresas o directivos, de esta manera poder alcanzar los objetivos organizacionales. La ventaja de llevar a cabo la instalación del sistema de gestión de calidad genera un cambio total de cultura y calidad del personal, El resultado de esta investigación radica en promover la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a fin de implementar, mejorar la eficiencia del sistema de calidad, incrementar la satisfacción de los clientes de tal forma que se pueda optimizar el desempeño de la organización para alcanzar el éxito deseado, motivando a los trabajadores involucrarse en el desarrollo y la mejora de la compañía.

## 2.2. MARCO CIENTÍFICO

### 2.2.1. Auditoría

Se sabe que la **auditoría** es una virtud de examinar la eficiencia, eficacia y control en la utilización de los recursos de una empresa para obtener evidencia de manera objetiva de diversas actividades que realizan las organizaciones. Según (Pizarro et al., 2018) “La auditoría se ha convertido en una de las prácticas más cruciales para mejorar el desempeño de las organizaciones. Su implementación y desarrollo proporcionan a la alta dirección un mecanismo de supervisión que les permite evaluar la situación actual de sus procesos y acceder a información precisa para evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones. Esto les permite tomar medidas adecuadas en el momento oportuno para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.”. Como aporte a la investigación los científicos (Remache et al., 2021) señala que a través de la auditoría, la organización puede obtener información sobre la situación actual de sus procesos y la autenticidad de los datos, lo que les permite evaluar la efectividad y la eficiencia de la ejecución de dichos procesos. Esto les permite tomar de manera oportuna las medidas necesarias para garantizar el logro adecuado de sus objetivos y metas.

La auditoría se ha convertido en una técnica de mayor relevancia al momento de realizar una evaluación o inspección de los procedimientos que lleva una empresa ya sea en el nivel contable, desempeño de la organización o laboral entre otras actividades, todas las empresas están sujetas a ser controladas para evitar problemas o riesgos de incumplimiento a los regímenes legales, irregularidades fiscales, normativas y otros.

El auditor tiene la obligación de examinar y valorar todas las actividades administrativas y financieras de una empresa, además de garantizar el acatamiento de las políticas y regulaciones en vigencia. Los científicos (Lara et al., 2019) destaca que el auditor debe unir el análisis de la normativa con el fin de utilizar su contenido como guía para diversas cuestiones, como respaldar la divulgación de información confidencial en situaciones particulares o excepcionales.

### 2.2.2. Auditoría de gestión

La **auditoría de gestión** consiste en la revisión de todos los movimientos que realiza una empresa con base a los objetivos planteados, esta auditoría evalúa el desempeño organizacional, identifica los posibles riesgos a fin de mejorar de manera inmediata su grado de eficiencia, eficacia y economía a través de recomendaciones proporcionadas por el profesional en el informe final. (Armas, 2008) en su obra menciona que “La auditoría de gestión es el proceso de examinar las actividades realizadas en una unidad, programa, proyecto o actividad para determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, mediante la formulación de sugerencias eficaces, promoviendo la preservación de los derechos públicos o patrimonio privado”. De la misma forma (Arias, 2018) en su trabajo titulado auditoría de gestión menciona que la auditoría de gestión implica un análisis imparcial, metódico y experto de pruebas, con el propósito de ofrecer una evaluación independiente acerca del rendimiento de una entidad, programa o proyecto, su enfoque radica en la mejora de la efectividad, eficiencia y economía en la utilización de los recursos.

Mientras que (Cubero, 2019) refuerza lo mencionado por Armas y Arias definiendo a la gestión como un conjunto de actividades de organización, lo que significa fijar metas y fines, del mismo modo evaluar el desempeño y cumplimiento del mismo, igualmente desarrollar estrategias operativas a fin de asegurar la estabilidad de la empresa. En tanto (Contraloría General del Estado, 2003) en su guía de auditoría de gestión, la describe como el procedimiento a través del cual una organización garantiza que los recursos están siendo adecuadamente utilizados, se adquieran y manejen de manera eficiente y eficaz para lograr sus objetivos. Busca esencialmente la estabilidad y desarrollo de la unidad estructural, además se formula en el marco de las metas y políticas establecidas en el plan estratégico de desarrollo, e incluye la responsabilidad de los niveles de la unidad estructural.

La auditoría de gestión es una importante herramienta para las empresas, negocios, el cual se encarga de analizar la calidad, la eficiencia y el impacto de los negocios administración y los recursos de la organización promoviendo implementar

estrategias para alcanzar los objetivos de la empresa (Davila, 2021). Además, en la investigación realizada por (Llumiguano et al., 2021) Expresa que la auditoría de gestión se refiere a la revisión disponible para verificar el logro de resultados, y debe ser realizada desde dentro de la propia entidad.

### **2.2.3. Características de la auditoría de gestión**

Las **características** que posee la auditoría de gestión según (Arias, 2018) debe ser sostenida en el tiempo e identificar, analizar, evaluar, abordar, comunicar y monitorear de manera efectiva y oportuna los riesgos de los proveedores(permanencia); enfoques en áreas identificadas en el proceso de diseño de auditoría que demuestren resolución y otros estándares organizacionales relevantes (Estratégica); además debe garantizar que los hallazgos estén de acuerdo a las evidencias comprobadas (Objetiva); la información presentada e informada debe ser verídica y precisa a fin de disminuir el nivel de riesgo (Confiable); las regulaciones del ente de supervisión deben estar en conformidad con las normativas cumplidas en tiempo y forma oportuno (Diligente); las evaluaciones deben proporcionar recomendaciones basadas en conclusiones sobre las medidas de corrección, prevención y mejoramiento que son requeridas para tomarse en respuesta a los hallazgos (Efectiva).

El aporte de (Castillo et al., 2019) en el campo de la acción de la auditoría de gestión abarcar toda una unidad o una parte de ella, por ejemplo, proyectos, procesos, conjunto de actividades, además el alcance también incluye la última acción realizada o en curso conocido como operaciones corrientes. Al respecto (Infante et al., 2022) indican que la labor de campo que habilitará a los inspectores para adquirir una comprensión de la instalación y su estado actual, involucrando la recopilación de información que servirá de base para el cuestionario evaluativo y las encuestas posteriores. Además, esto ayudará a diseñar la estrategia y orientación de las acciones a tomar.

### **2.2.4. Elementos de la auditoría de gestión**

La auditoría de gestión de acuerdo con (Cubero, 2019) tiene como objetivo principal evaluar la eficiencia, eficiencia y economía de las operaciones y actividades de una organización. Sus fines o propuestas pueden variar según el

contexto y los requisitos particulares de la empresa, pero algunos de los fines comunes de la auditoría de gestión son: identificar áreas de mejora el cual permite detectar sectores donde es posible introducir mejoras con el fin de perfeccionar los procedimientos y elevar la eficacia de la entidad. (Cubero, 2019) además hace mención que los elementos de la auditoría de gestión son:

- **Economía:** Selección de recursos adecuados, sean estas la cantidad y calidad al momento, lugar adecuado y al precio acordado, es decir, al menor costo posible.
- **Eficiencia:** Quiere decir lograr mejor resultados con los costos más bajos, utilizando al máximo los recursos, pero respetando las políticas de producción, asegurando la calidad, minimizando las pérdidas y desperdicios en el proceso.
- **Eficacia:** Hace alusión a la conexión entre una actividad o programa según lo previsto, lograr sus objetivos de acuerdo a la cantidad y calidad deseada.
- **Ecología:** Son condiciones y actividades relacionadas con los requisitos ambientales y sus efectos a evaluar en el manejo de una empresa, proyecto, actividad.
- **Ética:** Es esencial dentro de la institución, refleja el comportamiento ético, sea individual o grupal del personal de servicio, con base en sus funciones, códigos de ética, marco normativo dentro y fuera de la entidad u organización.
- **Equidad:** Esto incluye la asignación y distribución de recursos entre la población en su conjunto, tomando en cuenta todo el territorio, estimulando las necesidades de las regiones cultural y el factor económico al momento del reparto de la carga tributaria.

#### **2.2.5. Técnicas de recolección de información**

Para las **técnicas de recolección de información** (Armas, 2008) manifiesta que los auditores necesitan saber qué técnicas se utilizan para obtener información, los métodos de auditoría para recopilar información generalmente son clasificados de la siguiente manera:

- **Verbal:** Hace referencia a obtener información de manera oral, ya sean por entrevistas directas a las personas involucradas mismas que serán documentados en los papeles de trabajo.
- **Ocular:** Consiste en la observación directa, es decir verificar como el personal realiza los procesos y ejecutan sus actividades sujetas a examen.
- **Documental:** La información se obtiene de manera escrita para sustentar el examen o estudio realizado por el auditor ya sean por medio de comprobación, sistemático, revisión analítica y estudio general.
- **Física:** Reconocimiento real de los hechos encontrados en una empresa a través de una inspección es decir examen físico y ocular de los sucesos hallados.

#### **2.2.6. Indicadores de gestión**

Los **indicadores de gestión** (Vásquez & Pinargote, 2018) define como herramientas que promueven un adecuado control en la empresa. Utilizándolo, se puede extraer información efectiva de los resultados presentados; los indicadores se agrupan en **Cualitativos** se utilizan para obtener información en forma de entrevistas, diálogos, encuestas, que brindan características generales, pero no se pueden cuantificar, pero ayudan en la investigación realizada; **Cuantitativo** es un indicador para evaluar el nivel de acatamiento de los programas que realizan dentro de la empresa.

#### **2.2.7. Fases de la auditoría de gestión**

Las **fases de la auditoría de gestión** por lo general empiezan con la observación directa de la empresa objeto de estudio, otro factor es el conocimiento de las actividades que desarrolla la compañía llegando a finalizar con la presentación de los hallazgos a través del informe donde se plasma los resultados obtenidos de la auditoría. Gracias a (Zambrano et al., 2021) se plasma las 5 fases de auditoría de gestión:

**Fase I. Conocimiento preliminar:** Esto incluye obtener una comprensión integral de los objetos de la entidad, con mayor énfasis en sus operaciones claves; permitirá la adecuada planificación, ejecución e implementación de los resultados de la

auditoría a un costo y plazo adecuados. (Zambrano et al, 2021). Al respecto (Toala, 2022) señala que la planificación es la fase inicial del proceso de auditoría que brinda una apreciación general de la institución con el único fin de comprender su funcionamiento, políticas, misión, visión y objetivos; el auditor debe recorrer toda la empresa para comprender su funcionamiento y los posibles vacíos, es decir, una planificación inicial dirigida al conocimiento global de las unidades estructurales u organizaciones.

**Fase II. Planificación Específica:** El propósito de esta fase es obtener información general tanto del reglamento de la unidad, información previa, estructura, propósito, metas, roles, medios y directrices generales, métodos de trabajo y evaluaciones o investigaciones existentes (Zambrano et al., 2021). Por otro lado (Toala, 2022) define a la planificación específica como estrategias a seguir en la auditoría, especificando los procedimientos específicos a utilizar para cada componente y cómo se desarrollan las fases posteriores.

**Fase III. Ejecución:** La información recopilada y procesada está sujeta a los métodos establecidos de eficacia, eficiencia, economía y equidad (Zambrano et al, 2021). La fase de ejecución para (Remache, 2022) son todos los procedimientos y métodos de auditoría que se utilizan para encontrar hallazgos basados en evidencia.

**Fase IV. Comunicación de resultados:** El informe de control de gestión refleja los resultados alcanzados para cada uno de los parámetros anteriores para emitir un juicio acerca de la administración durante un período de tiempo determinado (Zambrano et al., 2021). Para (Remache, 2022) En un informe de auditoría, se traduce como una conclusión formal que resulta de una investigación de auditoría interna o externa en una unidad o área de negocios.

**Fase V. Seguimiento:** Necesitamos definir los indicadores por los cuales queremos evaluar el desempeño de cada área y cada puesto (Zambrano et al., 2021). De acuerdo (Remache, 2022) en esta fase se comprueba si las sugerencias del informe de auditoría fueron implementadas suficientemente y en tiempo para alcanzar las metas previstas de eficiencia, eficacia y economía en los procedimientos que la entidad ejecuta.

### **2.2.8. Control interno**

El **control interno** según (Quinaluisa et al, 2018) es un proceso por parte de la administración, la junta directiva y otro personal de una empresa para proporcionar seguridad razonable del logro de la eficiencia y eficacia de sus operaciones y actividades empresariales. Mientras que (Molina, 2013) en su aporte manifiesta que el objetivo principal de cualquier actividad de control es asegurar que la organización funcione de manera efectiva, es decir, que todo en la empresa funcione como debe, sin problemas, con rentabilidad y de acuerdo con los planes establecidos.

El control interno es un procedimiento completo implementado por la más alta jerarquía, la gestión y el personal de cada entidad, con el propósito de asegurar de manera razonable la consecución de los objetivos de la organización y la salvaguardia de los recursos públicos. Los elementos del control interno comprenden el ambiente de control, la valoración de riesgos, las medidas de control, los sistemas de información y comunicación, y el seguimiento (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2009, p. 3).

### **2.2.9. Sistema de control interno**

El **sistema de Control interno** es “Conjuntos de principios, estrategias, políticas, normas, reglamentos, procedimientos, métodos, manuales, documentos, personas, puestos de trabajo y departamentos que coordinados entre sí procuran alcanzar los objetivos previstos por la gerencia y al alcanzarlos, lograr su eficiencia” (Molina, 2013, p. 103). Entonces se puede decir que un sistema de control interno es un conjunto de políticas, procedimientos y actividades diseñadas con el fin de asistir a una entidad en la consecución de sus metas de manera eficaz y productiva para proteger los activos de una organización, promover la autenticidad y la credibilidad de los datos financiera, asegurar el cumplimiento y la aplicación legal, el control interno este compuesto por:

**Ambiente de control:** para (Mejía, 2022) es el conjunto de comportamientos que conforman el comportamiento de la entidad siendo la integridad, valores éticos, dirección estratégica, política y práctica de talento, estructura organizativa, división



de responsabilidades, competencia profesional de los empleados, cumplimiento de la política, coordinación de actividades y unidad de auditoría interna.

**Evaluación de riesgo:** (Mejía, 2022) indica que son mecanismos que tiene por objetivo identificar, analizar y eliminar los riesgos a los que se enfrenta la empresa para la consecución de sus objetivos; Entre ellos, la alta dirección, gerentes y otros encargados de desarrollar estrategias, procedimientos, planes de mitigación para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos.

**Actividades de control:** (Mejía, 2022) señala que son todos los procedimientos de control utilizados para gestionar los riesgos para lograr los objetivos organizacionales.

**Información y comunicación:** (Mejía, 2022) afirma que sirve para registrar, procesar y comunicar las actividades económicas, administrativas de las empresas, para controlar las actividades y elaborar información confiable, evaluando la gestión con resultados y tomando decisiones acertadas.

**Monitoreo:** según (Mejía, 2022) regula el cumplimiento y operación del sistema de control interno.

#### **2.2.10. Proceso administrativo**

El **proceso administrativo** según (Salgado et al., 2016) es un proceso dinámico, y sus diversas etapas están íntimamente relacionadas y pueden ser analizadas de forma separada en los estudios, pero en la práctica se realizan de manera simultánea. Estas etapas concluyen una guía para el desarrollo de las actividades y toma de decisiones dentro del ámbito administrativo de una entidad; mientras que (Gonzalez, 2015) menciona que el proceso administrativo consiste en aplicación de las etapas como son la planeación, organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los propósitos fijados; mediante esto (Blandez, 2014) determina que el proceso dentro de las organizaciones menciona una cadena de actividades significativas que se deben realizar para el logro de objetivos y el cumplimiento de los mismos, por último (Cordova, 2012) habla que el proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas continuas que su propósito es alcanzar los objetivos planteados, finalmente

se determina que los procesos administrativos ayudan a conseguir los objetivos que se plantea una institución mediante las etapas que conforman el proceso administrativo.

En la corriente delineada por Fayol, los teóricos neoclásicos abrazan el proceso administrativo como elemento central de su enfoque ecléctico y pragmático. Sin embargo, cada pensador se distancia de los demás al definir funciones administrativas ligeramente distintas entre sí. Se refiere al conjunto de tareas administrativas que engloba la planificación, organización, supervisión y dirección. (Chiavenato, 2007 p 146).

### **2.2.11. Etapas del proceso administrativo**

#### **Planificación**

Determinando así la **planificación** en los procesos administrativos es una función esencial que implica la formulación de objetivos, estrategias y cursos de acción para alcanzar los resultados deseados de una organización, para (Salgado et al., 2016) cuando la planificación comienza y da forma a los pasos del proceso administrativo, es una responsabilidad gerencial crucial, que ayudará a garantizar que los objetivos se cumplan según lo previsto; mientras que para (Blandez, 2014) la planificación implica decidir sobre metas y cursos de acción; también implica completar los objetivos de la organización y los planes necesarios para alcanzarlos, de esta manera (Cordova, 2012) plantea que la planificación implica decidir el curso de acción preciso a seguir, establecer las reglas que lo regirán, delinear los pasos para llevarlo a cabo y estimar cuándo estará terminado. Es la primera etapa del procedimiento administrativo mediante la cual se define un problema, se examinan experiencias anteriores y se establecen planes y programas.

La importancia de la planeación impulsa el crecimiento empresarial creando métodos para el uso racional de los recursos, además reduce el nivel de incertidumbre que pueda surgir en el futuro, preparar a la empresa para hacer frente a posibles imprevistos, mantiene una mentalidad futurista, adapta la empresa al entorno que la rodea, crear un sistema razonable de toma de decisiones, reducir el riesgo y aumentar la oportunidad (Salgado et al, 2016).

La planificación engloba la labor administrativa que anticipadamente establece los propósitos a lograr y el método para lograrlos. Representa un diseño teórico para futuras acciones. Comienza con la definición de metas y desglosa los esquemas necesarios para su logro de la manera más eficiente. Planificar y fijar objetivos equivale a preseleccionar de manera anticipada la ruta óptima para su consecución. La planificación determina la dirección, las acciones requeridas, el cuándo, el cómo y el orden en el que deben llevarse a cabo (Chiavenato, 2007).

### **Organización**

En la etapa de **organización** (Salgado et al, 2016) manifiesta que desde tiempos inmemoriales ha habido el requerimiento de organizar los recursos; como resultado, se tuvo que establecer una estructura administrativa para que el uso de los recursos fuera más fácil, más eficiente y mejor administrado. Las personas a cargo de la organización de estos eventos deben asegurarse de que se cree un ambiente motivador, (Cordova, 2012) piensa que, para maximizar el uso de los recursos materiales, económica, tecnológica y humana para el cumplimiento de los fines que persigue la empresa, es importante diseñar y fijar los sistemas, procedimientos, roles, obligaciones, enfoques y destrezas que simplifiquen el trabajo. Finalmente (Villalva, 2009) hace referencia que, mediante el establecimiento de jerarquías, arreglos, correlaciones y agrupaciones de actividades, la organización crea el marco necesario para la organización eficiente de los recursos con el propósito de llevar a cabo y simplificar las tareas del conjunto de individuos.

**Organización como entidad social.** Dirigida hacia la consecución de metas concretas y planificada de forma intencional. La organización es una entidad social porque está compuesta por individuos; se orienta hacia metas porque está diseñada con el propósito de lograr resultados, ya sea generando beneficios (como en empresas en general) o proporcionando satisfacción a la sociedad (Chiavenato, 2007).

**Organización formal** se refiere a la estructura organizativa establecida, la cual se fundamenta en la subdivisión lógica de las labores; asigna funciones específicas a órganos y personas. Por lo tanto, representa la organización previamente diseñada,

aquella que se encuentra delineada en el organigrama, establecida por la gestión y difundida a través de manuales de organización. En esencia, es la formalización oficial de la estructura organizativa (Cubero, 2019).

**Organización informal** se refiere a la estructura que surge de manera espontánea y orgánica entre los individuos que ocupan puestos en la organización formal, a raíz de las interacciones humanas desarrolladas en el cumplimiento de sus roles. Se forma a través de relaciones de amistad y la aparición de grupos no reconocidos en el organigrama ni en ninguna otra documentación oficial (Chiavenato, 2007).

La organización en cuanto a la función administrativa y componente es esencial para el proceso administrativo. Desde esta perspectiva, la organización implica la acción de estructurar, coordinar y amalgamar los recursos y elementos operativos que participan en la ejecución, además de establecer las conexiones entre ellos y las responsabilidades correspondientes a cada uno (Chiavenato, 2007).

### **Dirección**

Para (Salgado et al., 2016) manifiesta que, en esta etapa del proceso administrativo de **dirección**, también conocida como ejecución es una característica importante. Algunos autores incluso consideran que administración y gestión son lo mismo. Esto se debe a que la gestión es el desempeño de las funciones ejecutivas por parte de los representantes, por lo que todos los gerentes pueden ser considerados líderes, por lo tanto (Cordova, 2012) Se refiere a llevar a cabo las tareas que se han planificado y organizado, gestionando y dirigiendo los recursos a través de la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo, implica supervisar las operaciones mediante la colaboración y el esfuerzo de los subordinados para alcanzar niveles elevados de eficiencia. Mientras que para (Villalva, 2009) Esta fase del proceso de gestión, también conocida como ejecución, supervisión o liderazgo, es una tarea de tal relevancia que algunos expertos consideran que la administración y la dirección son conceptos indistinguibles.

La tercera función administrativa, conocida como dirección, sucede después de la etapa de planeación y organización. Una vez que la planificación está definida y la

estructura organizativa establecida, queda pendiente dar inicio a las actividades y llevarlas a cabo. En este punto es cuando cobra importancia la dirección: su objetivo es activar y dar energía a las operaciones de la empresa. La dirección se encuentra asociada con la acción y el inicio de actividades, y tiene una estrecha relación con las personas. Su enfoque está directamente vinculado a la gestión de los recursos humanos de la organización. (Chiavenato, 2007)

## **Control**

Según (Cordova, 2012) considera que la fase de supervisión fija criterios para medir los resultados alcanzados, con el fin de rectificar discrepancias, anticiparlas y perfeccionar de manera constante las operaciones de la entidad; (Salgado et al., 2016) refiere que el control es la última etapa del proceso de gestión, el control está relacionado con la planificación, por lo que muchas veces es difícil para un administrador decidir si está planificando o controlando. La información obtenida a través del control es fundamental para reiniciar el proceso de planificación. El control es considerado el hermano gemelo de la planificación. Ambas funciones son difíciles de realizar, pero son las más importantes en cualquier empresa.

Control, como función de naturaleza restrictiva y coercitiva, es empleado con el propósito de restringir o limitar determinados desvíos no deseables o comportamientos que carecen de aceptación. En este contexto, el control adopta una connotación negativa y restringida, y en ocasiones se percibe como coerción, restricción, supresión e influencia manipuladora. Se refiere al concepto de control social, implementado tanto en organizaciones como en la sociedad en general, con el propósito de restringir el individualismo y las libertades individuales (Chiavenato, 2007).

Control, concebido como un sistema de regulación automática, se emplea con la intención de sostener un nivel constante de flujo o el funcionamiento continuo de un sistema. Un ejemplo ilustrativo es el proceso de control automático implementado en refinerías de petróleo y en industrias químicas de procesamiento ininterrumpido y automatizado (Chiavenato, 2007).

### 2.2.12. Norma ISO

Las **Normas ISO** según (González & Manzanares, 2020) Establece los criterios para un sistema de gestión de calidad de manera que todos sus requisitos son de carácter genérico y aplicables a cualquier entidad, independientemente de su naturaleza, dimensión, o la naturaleza de los productos y servicios que ofrece. La norma ISO 9001 es uno de los estándares más reconocidos y ampliamente utilizados en el ámbito de la gestión de calidad, y establece los criterios para un sistema de gestión de calidad en cualquier organización, sin importar su escala o sector de operación.

Optar por implementar un sistema de gestión de calidad representa una elección estratégica para una entidad, la cual puede contribuir a elevar su rendimiento global y establecer un sólido fundamento para proyectos de sostenibilidad a largo plazo. (Gómez, 2015, p. 10).

En el estudio realizado por (Castañeda, 2018) señala que la gestión de calidad es un sistema que debe generar la documentación adecuada, teniendo en cuenta diversos procedimientos relacionados con la tecnología y verificados en las auditorías correspondientes, considerando los fundamentos de la administración de la calidad, los cuales son estos: enfoque al cliente, liderazgo, enfoque de procesos, enfoque de sistema de calidad, mejora continua, relación beneficiosa y recíproca con los proveedores.

En el aporte del contexto de la organización (Buritica et al, 2019) añade que la dirección estratégica y su proporción a lo largo de la norma; la misión de la organización debe estar vinculada a la política de calidad y su visión, y las metas deben ser consistentes con el negocio para alcanzar los resultados previstos en el sistema de calidad esto se llega a obtener cuando se identifican las debilidades y amenazas, además teniendo en cuenta el entorno legal, económico, cultural, social, tecnológico, de mercado, competitivo, etc. Tanto internacional o nacional, lo que puede influir en la inversión de las oportunidades de mejorar comprendiendo requerimientos y anticipaciones de los trabajadores., accionistas, proveedores, clientes y el entorno institucional.

La (Norma Internacional ISO 9001, 2015) indica que la percepción de la entidad y su entorno identifica las situaciones externas e internas que se relacionan con el objetivo, direccionamiento estratégico y los factores que afectan el logro de los resultados presentados en el sistema de gestión de la calidad.

La comprensión de lo que requieren y esperan las partes involucradas de acuerdo a (Norma Internacional ISO 9001, 2015) es el impacto en la capacidad de las organizaciones para promover formalmente productos y prestación de servicios que se ajusten a las normas del cliente, las políticas y reglamentarios que se aplican, las organizaciones deben establecer grupos de interés relacionados con los respectivos requerimientos de las partes involucradas para el sistema de gestión de la calidad.

En consecuencia, a lo anterior (Norma Internacional ISO 9001, 2015) cita que la definición del alcance del sistema de gestión de la calidad es un proceso clave en el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad efectiva. El alcance del sistema de gestión de la calidad se refiere a los límites y la extensión de las actividades y procesos que se realizarán en el sistema.

Del mismo modo la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) expone que un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de actividades interrelacionadas las acciones que una empresa implementa para dirigir y supervisar los procesos relacionados con la calidad y lograr los objetivos de calidad establecidos, dentro de los procesos de un SGC están diseñados para garantizar que se cumplan los requisitos del cliente, se mejore continuamente y se mantenga un enfoque sistemático en la gestión de la calidad.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **Auditor**

Se conoce como auditor a una persona que ha recibido capacitación en una entidad ya sea privada o pública para valorar las operaciones administrativas y financieras de una empresa.

### **Auditoría**

La auditoría es un conjunto de etapas que posibilita la evaluación de los diversos componentes que conforman una empresa u organización, permitiendo la identificación de fallas y la presentación de las recomendaciones correspondientes a las mismas.

### **Auditoría de gestión**

Una auditoría de gestión proporciona una evaluación de manera independiente al desempeño de una entidad, programa o proyecto, que se centra en mejorar la eficacia, la eficiencia y la economía.

### **Calidad**

Es el grado en que un procedimiento, servicio o producto que ofrece una empresa satisface los estándares establecidos dentro de la Norma ISO 9001.

### **Causa**

La causa es el motivo por el que se genera una condición; en el caso de una auditoría, es la razón por la cual se descubrieron fallas específicas.

### **Condición**

La condición es el estado actual de las cosas descubierto por el auditor dentro de una entidad al explorar sus diversos departamentos, actividades y operaciones.



### **Comprensión de la organización**

La entidad determinará cuáles son aquellos problemas externos e internos, que ayudan a alcanzar el propósito y aquellas que afectan la capacidad de conseguir el resultado deseado.

### **Contexto de la organización**

Se refiere a todos los factores internos y externos que pueden intervenir en la forma en que una entidad opera, en su toma decisiones y cumplimiento de sus objetivos.

### **Criterio**

Un criterio es una variable a partir de la cual se evalúa la gravedad de las fallas o debilidades identificadas en la entidad auditada.

### **Efecto**

El resultado de la condición descrita, ya sea cuantitativa o cualitativa, se conoce como efecto.

### **Eficacia**

Es el proceso en el cual se deben lograr los objetivos empresariales de una institución lo más rápido posible.

### **Eficiencia**

Se trata sobre el cumplimiento de los objetivos, metas empresariales mediante la optimización de los recursos.

### **Evaluación de control interno**

Esta evaluación sirve como mecanismos de control de la organización para el crecimiento de sus operaciones y asegurando que producirán resultados auténticos.

### **Evidencia de Auditoría**

Estos son documentos e información confiable, donde los auditores sacan conclusiones y hacen recomendaciones basadas en su juicio profesional.

### **Evidencia competente**

La evidencia que se puede encontrar debe ser clara, válida y confiable misma que debe ser suficiente, para que no se deba dudar de su veracidad o integridad.

### **Evidencia documental**

Es aquella evidencia en donde se encuentra información sobre el desarrollo de las operaciones, misma que esta desarrolla por la organización.

### **Evidencia física**

Es la evidencia que se obtiene mediante la observación de forma directa de aquellas actividades que se desenvuelven de manera organizacional.

### **Evidencia Suficiente**

La evidencia es suficiente si es objetiva y persuasiva, ya que sirve para respaldar aquellas debilidades, conclusiones y sugerencias del auditor.

### **Evidencia relevante**

La evidencia es relevante si le permite al auditor sacar conclusiones que sean relevantes para los objetivos específicos de la auditoría.

### **Gestión de calidad**

La gestión de la calidad es un conjunto de actividades y herramientas encaminadas a evadir posibles faltas o desviaciones en el proceso productivo y en los productos o servicios obtenidos durante el proceso productivo.

## **Hallazgo**

Toda información, que ayuda al auditor a identificar eventos o hechos significativos que tienen un impacto en la operación de una entidad o programa bajo revisión y deben mencionarse dentro del informe.

## **Informe de auditoría**

Este es un informe elaborado por los auditores, que expresa su conclusión no vinculante sobre el desempeño de la empresa e incluye conclusiones y recomendaciones relevantes para subsanar las deficiencias.

## **La norma ISO 9001:2015**

Es una norma internacional que define el sistema de gestión de la calidad de una organización de acuerdo con sus requisitos.

## **Norma ISO**

La norma ISO es un conjunto de normas diseñadas para regular la gestión de las empresas en diversos campos.

## **Objetivo de auditoría**

El objetivo primordial de la auditoría es evaluar y verificar la información financiera y de una entidad, con el fin de brindar una opinión independiente y objetiva sobre su precisión, confiabilidad y conformidad con los principios contables aplicables y las leyes pertinentes.

## **Procesos administrativos**

Es una serie de acciones o etapas por medio de las cuales el administrador crea planes, selecciona el curso de acción más ventajoso para los intereses de la empresa y crea acciones de acuerdo con los estándares para lograr las metas propuestas.

## **Programa de auditoría**

Un programa de auditoría hace referencia a una o varias auditorías planeadas para un período determinado.

## **2.4.MARCO LEGAL**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

#### **Capítulo Quinto**

#### **Función de transparencia y Control social**

##### **Sección cuarta**

##### **Superintendencias**

**Art. 213.-** Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008 p. 75).

### **LEY DE COMPAÑÍAS**

#### **Sección VI**

##### **De la compañía anónima**

**Art. 143.-** La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas (LEY DE COMPAÑÍAS , 1999 p. 35).

## **De la función de la compañía**

**Art. 146.-** La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo.

**Art. 147.-** Ninguna compañía anónima podrá constituirse sin que se halle suscrito totalmente su capital, el cual deberá ser pagado en una cuarta parte, por lo menos, una vez inscrita la compañía en el Registro Mercantil (LEY DE COMPAÑÍAS , 1999 p. 36).

Para que pueda celebrarse la escritura pública de fundación o de constitución definitiva, según el caso, será requisito que los accionistas declaren bajo juramento que depositarán el capital pagado de la compañía en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones sean en numerario. Una vez que la compañía tenga personalidad jurídica será objeto de verificación por parte de la Superintendencia de Compañías y Valores a través de la presentación del balance inicial u otros documentos, conforme disponga el reglamento que se dicte para el efecto (LEY DE COMPAÑÍAS , 1999 p. 36).

La compañía anónima no podrá subsistir con menos de dos accionistas, salvo las compañías cuyo capital pertenezca en su totalidad a una entidad del sector público.

En los casos de la constitución simultánea, todos los socios fundadores deberán otorgar la escritura de fundación y en ella estará claramente determinada la suscripción íntegra del capital social (LEY DE COMPAÑÍAS , 1999 p. 36).

Tratándose de la constitución sucesiva, la Superintendencia de Compañías y Valores, para aprobar la constitución definitiva de una compañía, comprobará la suscripción formal de las acciones por parte de los socios, de conformidad los términos del prospecto de oferta pública (LEY DE COMPAÑÍAS , 1999 p. 36).

# LEY DE FOMENTO INDUSTRIAL, CODIFICACIÓN

## Capítulo I

### Generalidades

**Art.- 4** Para efectos de esta ley, se considera empresas industriales aquellas que se dediquen a actividades de transformación, inclusive en la forma, de materias primas o de productos semielaborados; en artículos finales o intermedios, siempre que, por sus características, no puedan ser calificados como propias de la actividad artesanal (LEY DE FOMENTO INDUSTRIAL, CODIFICACIÓN, 2006 p. 2).

## Capítulo II

### Del procedimiento

#### **Art. 39 Serán obligaciones de las empresas**

1. Cumplir las leyes, reglamentos y regulaciones pertinentes;
2. Llevar la contabilidad de costos con registros que permitan la comprobación de inventario, activos fijos, depreciaciones, etc., de acuerdo a los reglamentos que rijan sobre la materia;
3. Remitir a la subsecretaría de industrialización del Ministerio de Comercio exterior, Industrialización, pesca y competitividad copia de la declaración del impuesto a la renta, con todos los anexos que el reglamento de dicha Ley determine;
4. Prestar en todo momento su colaboración para el mejor cumplimiento de las disposiciones de esta ley;
5. Toda empresa acogida al régimen de esta ley deberá contratar profesionales técnicos y más trabajadores nacionales salvo que en el país no exista personal con la calificación requerida.  
Cuando una empresa ocupe personal extranjero estará obligada a contratar personal nacional, como contraparte a fin de asegurar el traspaso de conocimientos teórico-práctico; y,
6. Publicar anualmente en uno de los periódicos de mayor circulación de Quito o Guayaquil hasta el 31 de marzo de cada año, el balance general y

el estado de pérdidas o ganancias en el 31 de diciembre (LEY DE FOMENTO INDUSTRIAL, CODIFICACIÓN, 2006 p.11).

## **CÓDIGO DE TRABAJO**

### **Título preliminar**

#### **Disposiciones fundamentales**

**Art. 1 Ámbito de este código.** - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren (CÓDIGO DEL TRABAJO, 2005 p. 2).

**Art. 3 - Libertad de trabajo y contratación.** - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado (CÓDIGO DEL TRABAJO, 2005 p.3).

**Art. 9 Concepto de trabajador.** - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero (CÓDIGO DEL TRABAJO, 2005 p.7).

**Art. 10 - Concepto de empleador.** - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador (CÓDIGO DEL TRABAJO, 2005 p. 7).

## **NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO**

### **Normas generales**

**100-01 Control Interno** responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento (Contraloría General del Estado, 2003, p. 3).

### **NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 210**

#### **Acuerdo en las condiciones en los compromisos de Auditoría**

##### **Alcance de esta NÍA**

La norma internacional de Auditoría 210 trata de las responsabilidades del auditor para acordar los lineamientos y términos del trabajo de auditoría con la administración, o quienes estén encargados del gobierno corporativo. Dentro de este acuerdo se establecen también las precondiciones para la auditoría y las responsabilidades de la administración o quienes estén a cargo de la entidad (NÍA , 2009 p. 94).

##### **Objetivo**

El objetivo del auditor es aceptar o continuar el trabajo de auditoría una vez se hayan establecido las precondiciones para la auditoría, y confirmar que exista un entendimiento común entre el auditor y la administración sobre los términos del trabajo a desarrollar (NÍA , 2009 p. 95).



## **Requisitos**

Control interno: La administración llevará a cabo el control interno que determine necesario para la preparación de los estados financieros libres de representación errónea por fraude o error; control que le da una seguridad razonable a la entidad. La eficiencia del control interno es responsabilidad de la administración, e incluye actividades necesarias de acuerdo a la entidad como lo son valoración del riesgo de la entidad, actividades de control y monitoreo de controles, para descubrir errores, ineficiencias, desviaciones de políticas establecidas o fraude (NÍA , 2009 p. 96).

## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH.**

### **Capítulo primero**

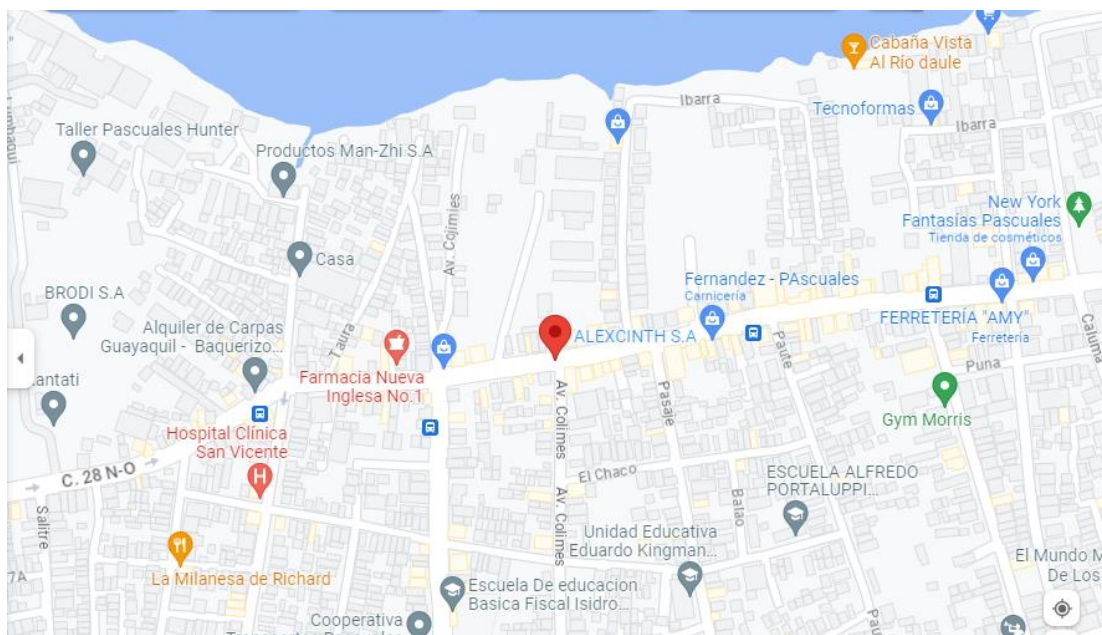
#### **Disposiciones Generales**

**Art. 1.-** El presente reglamento interno de trabajo regido a partir de su aprobación legal, en todas las instalaciones y proyectos del empleador que tenga en el país, así como en los vehículos de transporte de carga o los utilizados para la movilización del personal sea que tales vehículos se encuentren dentro o fuera de los predios del Empleador, y que dichos vehículos sean de propiedad de Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcynth S. A., o que presten servicio a este mediante contratos con tercero (ALEXCINTH S.A., 2021).

## 2.5.MARCO GEORREFERENCIAL

El objeto de estudio Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcynth S.A. ubica en la ciudad de Guayaquil en la dirección Coop Vilcabamba Manz 160 10 Y 11 160, parroquia Pascuales, perteneciente a la Provincia del Guayas, la actividad económica principal es la prestación de servicio en reparación y mantenimiento de hornos para procesos industriales, maquinaria, metalúrgica, herramientas y accesorios para cortar y conformar metales.

**Figura 1** Mapa geográfico de la compañía Alexcynth S. A



*Fuente: Google maps*

## CAPÍTULO III.

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de investigación

Con el fin de obtener datos que ayudaran a identificar el problema, se realizó un estudio de acuerdo a las necesidades de la organización, utilizando tipos de investigación como lo son explicativa, de campo, documental-bibliográfico; de esta manera se detalla los tipos de investigación que se utilizaron en el presente trabajo:

**Descriptiva:** El objetivo de esta investigación descriptiva es examinar y analizar cómo las organizaciones utilizan y aplican las Normas ISO 9001 en sus procesos administrativos, con el propósito de validar su efectividad y generar recomendaciones para mejorar su implementación. El análisis de los datos recolectados se realizará utilizando técnicas de análisis de contenido, para identificar los principales hallazgos y tendencias relacionadas con la utilización y aplicación de las Normas ISO 9001 en la validación de procesos administrativos. También se realizará un análisis comparativo entre diferentes organizaciones y sectores, para determinar posibles diferencias en la forma en que se utiliza y aplica esta normativa. Teniendo relación con (Monroy & Nava, 2018) quien menciona que la investigación descriptiva se centra en situaciones concretas y su característica principal es brindarnos una interpretación precisa.

**Explicativa:** Dentro de este tipo de investigación se logrará determinar la importancia de la aplicación y la utilización de la Norma ISO 901:2015 dentro de la empresa.

**Campo:** El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Guayaquil, parroquia Pascuales en las instalaciones de la Compañía Alexcint S. A, donde se procedió a solicitar la respectiva información directamente al Gerente General de la empresa. Relacionado con (Monroy & Nava, 2018) se lleva a cabo en el sitio donde ocurren los acontecimientos, implica obtener información de fuentes primarias, sin intervenir ni influir en las variables. Los datos recolectados son directamente proporcionados por el individuo o grupo bajo análisis. La

investigación de campo posibilita la observación de un fenómeno en su contexto auténtico.

**Documental-Bibliográfico:** Se recolectó información en fuentes bibliográficas como; libros, artículos científicos, revistas, Leyes vigentes en el país, constitución de la República del Ecuador, tesis y documentos asociados al tema de investigación planteado. En concordancia con (Monroy & Nava, 2018) la investigación documental se refiere a un proceso organizado y planificado que tiene como objetivo recopilar y examinar información mediante la revisión y observación de fuentes en formato de documentos. Esta búsqueda implica la recolección y evaluación de datos que necesitan ser interpretados, organizados y clasificados. Estos datos no solo se limitan a materiales impresos, sino que también pueden provenir de recursos audiovisuales como grabaciones de audio y video, además de mapas y fotografías.

### **3.2.Enfoque de la investigación**

**Enfoque cuantitativo:** Con este método se analizó la información obtenida a partir de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los empleados de la entidad, para proceder a posterior tabulación de los datos. Esto se realiza de acuerdo con (Monroy & Nava, 2018) el cual menciona que perspectiva se basa en la evaluación de las cualidades de los fenómenos, por lo que es necesario definir desde el inicio los conceptos, postulados o teorías que guiarán y alterarán las variables. Los datos generados y a ser interpretados son susceptibles de cuantificación, lo que significa que pueden ser contados y medidos. Se emplean conceptos métricos con una escala numérica.

**Enfoque cualitativo:** Se analizó la información recopilada a partir de la entrevista con los datos recopilados se pudo conocer la información real de la empresa, ya que no se manejaron datos numéricos. Poniendo en consideración que el autor (Monroy & Nava, 2018) menciona que las investigaciones llevadas a cabo desde una perspectiva cualitativa buscan comprender un fenómeno social en su totalidad, considerando sus características y su evolución, obteniendo datos directamente de las personas, grupos o comunidades que están siendo estudiadas.

### **3.3.Métodos de investigación**

#### **Método deductivo**

Con este método se realizó el análisis de los datos generales de la información, de la misma forma la importancia de la utilización y aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos administrativos dando validez a los resultados obtenidos. Teniendo en cuenta con (Monroy & Nava, 2018) la deducción es un método lógico que posibilita la interpretación de eventos específicos mediante su inclusión o categorización en un entendimiento más amplio, que puede ser una teoría, ley, postulado o hipótesis previamente confirmada.

#### **3.4.Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

Los datos necesarios para la investigación se pueden obtener a través de la tecnología y las herramientas, por lo que se utilizan técnicas como la entrevistas, encuestas y observación, y luego se utilizan cuestionarios como medio para recopilar y acumular información.

#### **Técnicas**

**Entrevista:** Fue aplicada al Sr. Jorge Lema Gerente de la Compañía Alexcynth S. A, con el objetivo de recopilar información a través de la relación directa con las personas. Por ello el autor (Monroy & Nava, 2018) menciona que en la entrevista el investigador se encuentra con el informante, quien debe poseer conocimiento y experiencia en relación al tema de investigación, lo que posibilita el acceso a detalles directos del problema en cuestión.

**Encuesta:** Mediante esta técnica se pudo conocer la información acerca de la Compañía Alexcynth S. A, con la ayuda de diferentes preguntas cerradas, el objetivo de esta encuesta fue conocer la situación actual de la empresa en relación a los procesos administrativos. Poniendo en consideración sobre la mención de (Monroy & Nava, 2018) se trata de un cuestionario empleado por un entrevistador para guiar al encuestado hacia la información necesaria, mientras se respeta la respuesta proporcionada por este último.

**Observación:** Nos permitió visualizar la entidad para recabar información de las actividades que se realiza dentro de la misma, haciendo hincapié en la aplicación y utilización de la norma ISO 9001: 2015 para la validación de procesos administrativos en la entidad. Por ello (Monroy & Nava, 2018) menciona que la observación posibilita adquirir datos de primera mano del entorno en el que se realiza la investigación; es una herramienta esencial para investigaciones monográficas, etnográficas, análisis de historias de vida y estudios de casos.

### **Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario:** Se formuló preguntas no estructuradas, es decir preguntas abiertas que los entrevistados respondieron con sus propias palabras y expresando con toda libertad sus puntos de vista.

### **3.5.Universo, población y muestra**

#### **Población**

La población de la parroquia Pascuales comprende de 74. 932 habitantes, dentro de ello están incluidos las personas que conforman la entidad objeto de estudio.

#### **Muestra**

La muestra es de 382 habitantes, el cual fue calculado de acuerdo a la aplicación de la siguiente forma

$$n = \frac{z^2 N (p * q)}{e^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

Para aplicar esta fórmula se establece el 95% de confiabilidad llegando a ser la desviación estándar el 1,96 y 5% de margen de error

$$n = \frac{1,96^2 * 74932 (0.5 * 0.5)}{0.05^2(74932 - 1) + 1,96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{3,84 * 74932 (0,25)}{0.0025(74932 - 1) + 3,84(0.25)}$$

$$n = \frac{3,84 * 18932}{187,3275 + 0,96}$$

$$n = \frac{3,84 * 18932}{187,3275 + 0,96}$$

$$n = \frac{71964,6928}{188,2879}$$

$$n = 382,205616$$

$$n = 382$$

### **3.6. Procesamiento de la información**

El procedimiento se lo realizará por medio de programas informáticos tales como:

Microsoft Excel necesario para la tabulación de datos obtenidas de las encuestas aplicadas, además brinda herramientas para representaciones gráficas que nos permitirá realizar análisis, interpretaciones, comparaciones y reportes de una forma visual, haciéndolos más fácil de entender.

Microsoft Word es un software indispensable al momento de desarrollar por escrito análisis de los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas efectuadas a través del contacto directo con las personas seleccionadas.

Los Formularios Google son herramientas de recopilación de datos en línea, que nos permitirá crear encuestas, cuestionarios, formularios de inscripción y otros tipos de formularios personalizados, mismo que se pueden compartir a través de un link de acceso para que los encuestados respondan.

## **CAPÍTULO IV.**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

##### **4.1.1. Análisis de la entrevista al gerente**

###### **Entrevista dirigida al gerente de la Compañía ALEXCINTH S.**

**1. ¿Cuál es su conocimiento sobre la auditoría de gestión y como la describiría?**

Yo la describo como una herramienta que ayuda a evaluar la situación real de la empresa en general.

**2. ¿A fin de mejorar los procesos administrativos qué medidas correctivas cree que deben implementarse en la compañía?**

Incentivar la responsabilidad que cada uno de los trabajadores tienen, respecto a sus funciones, para lograr que los procesos administrativos sean eficientes.

**3. ¿Cómo describiría el estado actual de los procesos administrativos en la compañía?**

La describo con algo de falencia, ya que no tengo un control adecuado del seguimiento a la cartera vencida de los proyectos que se realizan.

**4. ¿Cómo influye las metas y objetivos de la institución para alcanzar los resultados deseados?**

Influye de manera eficaz, porque nos ayuda a alcanzar los resultados que deseamos en cada proyecto y en la empresa en general.

**5. ¿Qué tan efectiva cree que es la gestión administrativa de la compañía y como esta ayuda al mejoramiento institucional?**

Es muy efectiva, ya que constantemente se realiza seguimientos, reflejándose así en los resultados de la empresa

**6. ¿Cómo se evalúa el rendimiento laboral del personal?**

Se evalúa de acuerdo a sus capacidades, en los proyectos que la empresa entrega a sus clientes.



**7. ¿Cuál considera que sería un ambiente laboral adecuado para el personal dentro de la compañía?**

Un ambiente laboral adecuado es uno lleno de comunicación y trabajo en equipo.

**8. ¿Por qué es importante los procesos administrativos en la productividad de la compañía?**

Es importante, ya que nos ayuda para una mejor gestión de la empresa.

**9. ¿Cómo cree que la implementación de las normas ISO 9001 mejoraría los productos y servicios de la compañía?**

Con un seguimiento adecuado a los distintos proyectos.

**10. ¿En su opinión cree que es importante realizar una Auditoría de Gestión en la compañía?**

Si considero muy importante porque me ayudara mucho para saber el estado de mi empresa.

**Análisis:** A través de la entrevista realizada, se pudo evidenciar que en la empresa no se ha realizado una auditoría de gestión misma que ayuda a establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en los procesos administrativos de la entidad.

Considerando que dentro de la compañía existe un manual de procesos que ayudan a verificar el cumplimiento de las actividades que desarrollan dentro de la misma, de la misma manera se desarrolla la supervisión directa por parte del gerente propietario que controla de manera empírica las actividades que desarrollan sus trabajadores a pesar de que ellos tienen conocimientos sobre sus funciones de acuerdo a su perfil profesional y asignación de cargo, ya que no existe un registro impreso para la verificación de sus funciones.

Se puede evidenciar que, para verificar el desempeño laboral y cumplimiento de sus funciones, se evalúan cuando se entrega los proyectos o contratos que la empresa acoge; detallando así que para cumplir con lo asignado en la empresa se realiza las actividades en un ambiente laboral muy satisfactorio para cumplir con eficiencia y eficacia los trabajos.

Se detalló que la gestión administrativa de la compañía es muy eficiente, ya que se realiza constantemente supervisiones por parte del gerente general, considerando así que la eficiencia de los procesos administrativos ayuda a obtener una mejor productividad de la empresa.

De tal manera se destacó que, para una mejor gestión en los procesos administrativos de la compañía se debería implementar la gestión de calidad, por consiguiente, realizar una auditoría de gestión, ya que permitirá saber el estado actual de la empresa.

#### 4.1.2. Análisis e interpretación de la encuesta al personal

##### 1. ¿Cómo considera la aplicación de una auditoría de gestión en la compañía?

**Tabla 3**

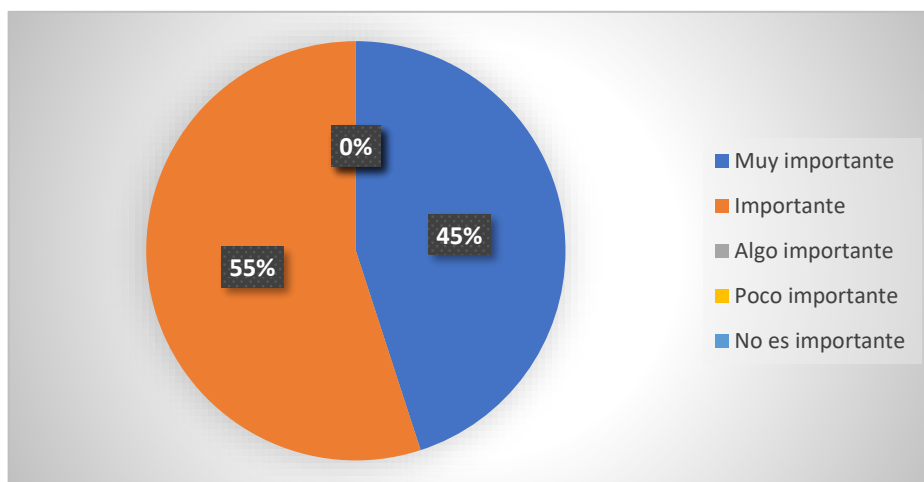
*Aplicación de una auditoría de gestión*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Muy importante	9	45
Importante	11	55
Algo importante	0	0
Poco importante	0	0
No es importante	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 2**

*Aplicación de una auditoría de gestión*



*Elaborado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** La percepción de las personas que participaron en la encuesta revela un consenso general en torno a la relevancia de llevar a cabo una auditoría de gestión. No obstante, existe una opinión compartida de que sus beneficios podrían no ser extraordinarios y se podría contemplar su introducción en la estructura de la empresa. Entre tanto, para algunos, esta auditoría reviste un grado considerable de importancia, ya que contribuye de manera significativa en la

detección de posibles fallos o debilidades que la empresa pudiera presentar, con el propósito de abordar y mejorar los aspectos críticos identificados.

**2. ¿Cuán relevante es conocer las metas y objetivos establecidos dentro de la compañía?**

**Tabla 4**

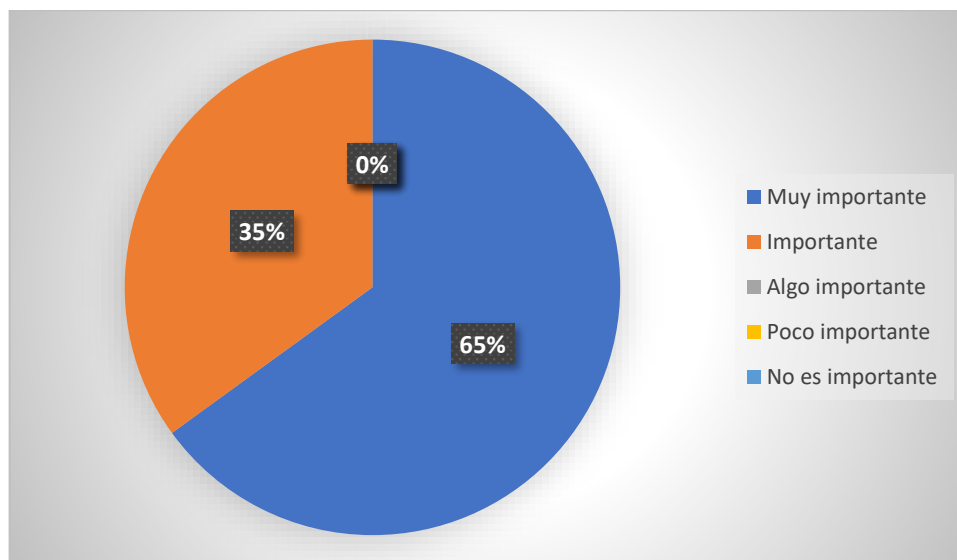
*Conocimiento de objetivos y metas de la compañía*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Muy importante	13	65
Importante	7	35
Algo importante	0	0
Poco importante	0	0
No es importante	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 3**

*Conocimiento de metas y objetivos de la compañía*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** A través de los resultados obtenidos, se pone de manifiesto un nivel destacado de valoración en relación con la comprensión de las metas y objetivos de la empresa. De este modo, se puede inferir que la gran mayoría de los participantes opina que es sumamente significativo estar al tanto de las metas

y objetivos que han sido establecidos en el seno de la organización, mientras que una minoría sostiene que su importancia es más bien notable.

### 3. ¿Deben las funciones del personal tener relación con el perfil profesional?

**Tabla 5**

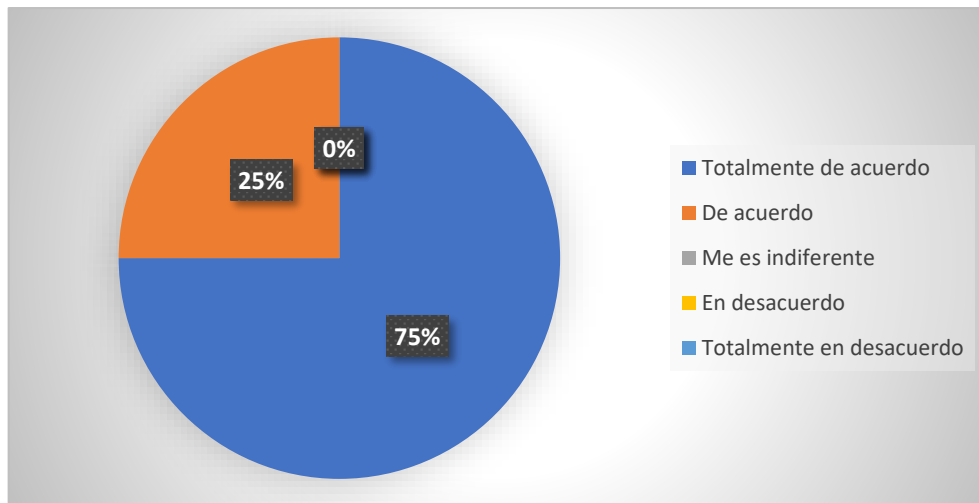
*Funciones en relación al perfil profesional*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Totalmente de acuerdo	15	75
De acuerdo	5	25
Me es indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 4**

*Funciones en relación al perfil profesional*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** Los resultados apuntan a la necesidad de que las tareas y responsabilidades asignadas estén estrechamente vinculadas con las aptitudes, saberes y trayectoria que los empleados poseen en su campo de especialización. En este sentido, es evidente que en gran parte de los encuestados considera de vital importancia que las funciones del personal guarden coherencia con su perfil

profesional. Este hallazgo demuestra que la asignación de labores alineadas con las habilidades y conocimientos de cada individuo potenciará tanto la eficiencia como el desempeño de los empleados. No obstante, pocos concuerdan en que las funciones del personal deben guardar relación con su perfil profesional, aunque su grado de convicción no es tan marcado como el de aquellos que sostienen esta perspectiva de manera categórica.

**4. ¿Cuán importante considera que los procesos administrativos son efectivos para alcanzar los objetivos y metas de la compañía?**

**Tabla 6**

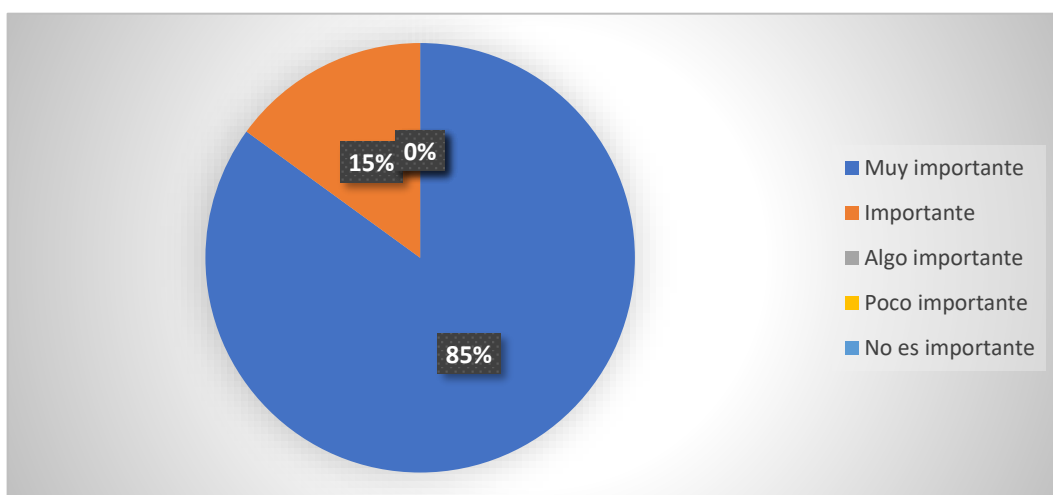
*Procesos administrativos*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Muy importante	17	85
Importante	3	15
Algo importante	0	0
Poco importante	0	0
No es importante	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 5**

*Procesos administrativos*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** Los resultados obtenidos de esta pregunta revelan que la gran parte de los participantes en la encuesta valoran en alto grado la importancia de los procesos administrativos en la consecución de los objetivos y metas establecidos. Por otro lado, algunos sostienen que, si bien reconocen su relevancia, no los consideran esenciales para lograr alcanzar los objetivos y metas de la compañía.

**5. ¿Cuán satisfecho es el ambiente laboral en la compañía?**

**Tabla 7**

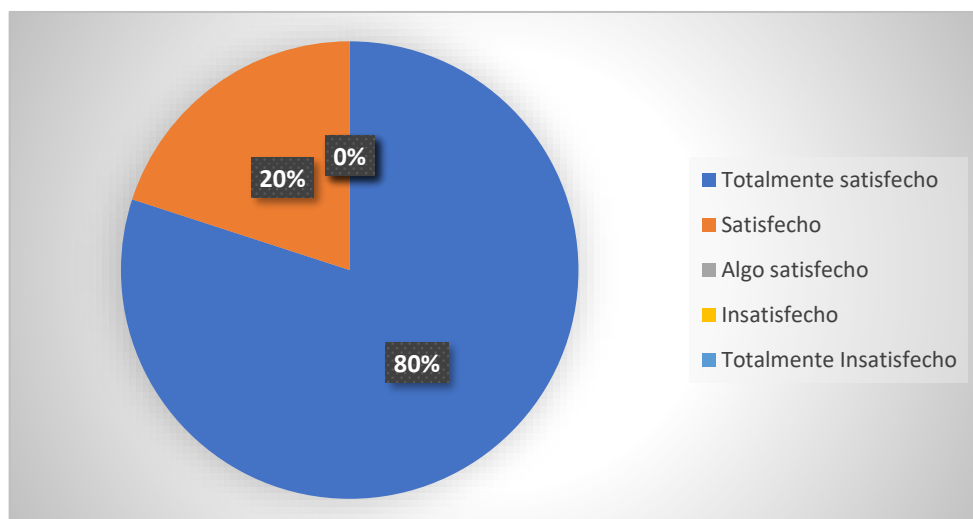
*Satisfacción del ambiente laboral*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Totalmente satisfecho	16	80
Satisfecho	4	20
Algo satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Totalmente Insatisfecho	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 6**

*Satisfacción del ambiente laboral*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** La mayor parte de los encuestados manifiestan un nivel de satisfacción completo con el ambiente laboral en la compañía, lo que sugiere que

los empleados experimentan un sentido de alegría y satisfacción en su entorno de trabajo. Por otro lado, una facción de los participantes se siente satisfecha con el ambiente laboral en la compañía, aunque esta satisfacción no alcanza el nivel máximo. Esto refleja que hay algunos sentimientos de insatisfacción o descontento con el entorno de trabajo, aunque estos son menos frecuentes en comparación con la percepción general positiva.

**6. ¿Qué tan importante es cumplir con los lineamientos del manual de organización y funciones de la compañía?**

**Tabla 8**

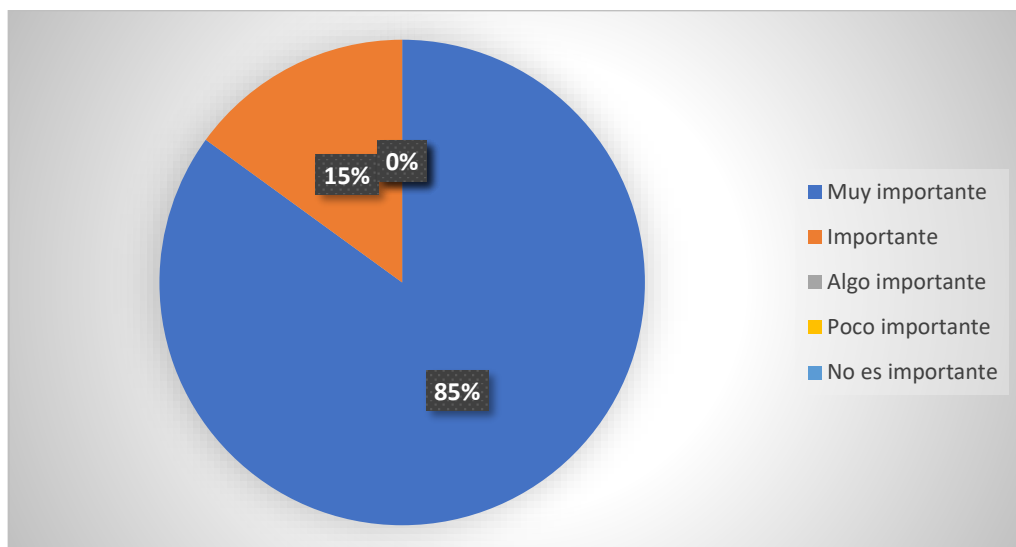
*Importancia del manual de funciones*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Muy importante	17	85
Importante	3	15
Algo importante	0	0
Poco importante	0	0
No es importante	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 7**

*Importancia del manual de funciones*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*



**Análisis e interpretación:** Los resultados señalan que muchos de los participantes consideran de suma importancia adherirse a las directrices establecidas en el manual de funciones de la compañía. En contraste, un segmento minoritario de las personas encuestadas valora la importancia de cumplir con dichas directrices, aunque no atribuye una significancia tan marcada al acto de cumplimiento en sí.

**7. ¿Qué importancia tiene realizar evaluaciones a los funcionarios de la institución?**

**Tabla 9**

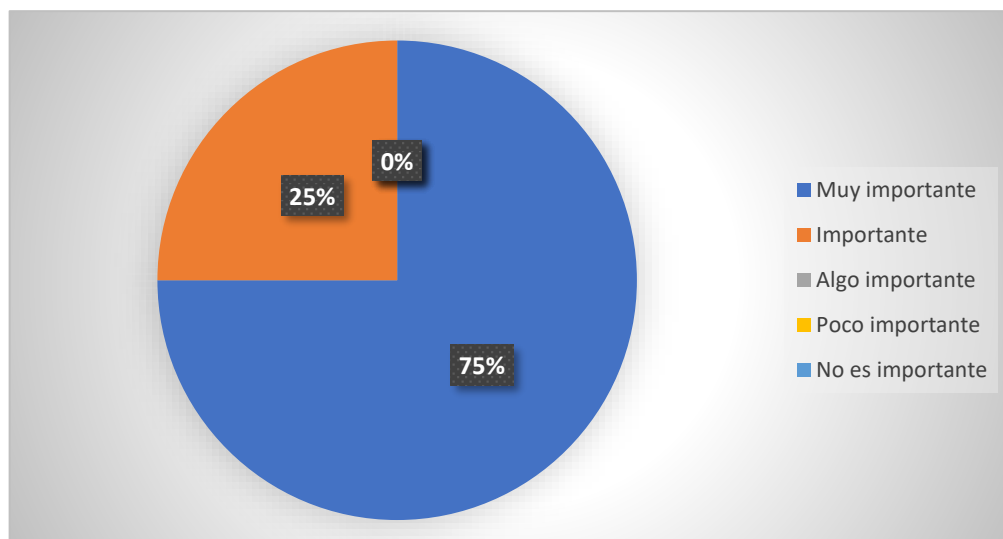
*Evaluación al personal*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Muy importante	15	75
Importante	5	25
Algo importante	0	0
Poco importante	0	0
No es importante	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 8**

*Evaluación al personal*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** La opinión predominante entre el personal encuestado destaca la alta importancia de llevar a cabo evaluaciones al equipo de la compañía, lo que implica que se reconoce como un elemento fundamental en la gestión organizacional. Por otro lado, pocos expresaron un nivel más bajo de importancia en relación con las evaluaciones al personal de la compañía, aunque aún se valora su relevancia sin llegar a considerarlo un aspecto esencial.

**8. ¿Está de acuerdo que las evaluaciones al personal se ejecuten de manera periódica?**

**Tabla 10**

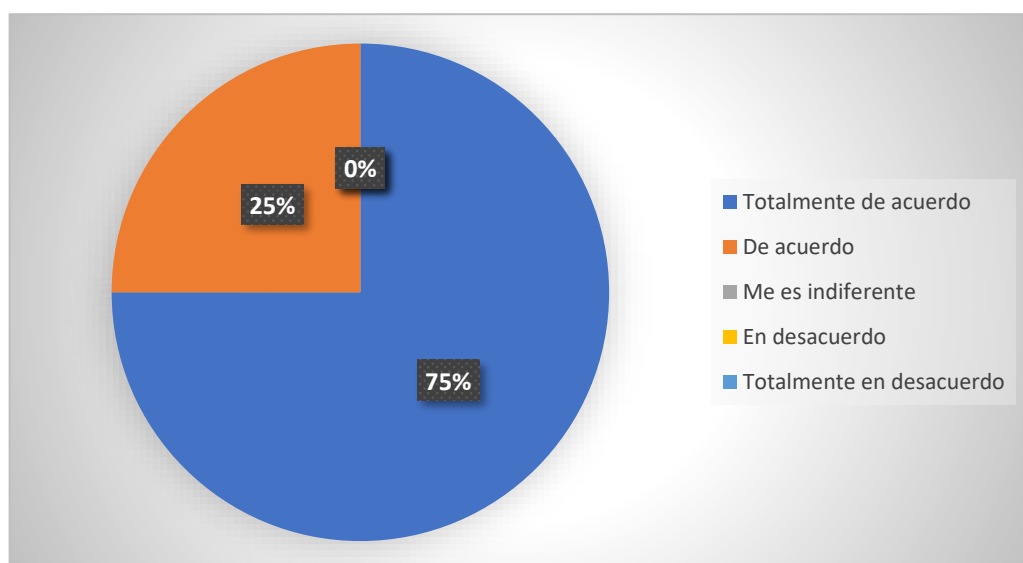
*Evaluación periódica del personal*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Totalmente de acuerdo	15	75
De acuerdo	5	25
Me es indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 9**

*Evaluación periódica al personal*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** Los resultados obtenidos de esta pregunta revelan que una cantidad importante de los participantes están completamente alineados con la idea, lo que denota un respaldo total a la implementación de evaluaciones periódicas. En contraste, un grupo minoritario expresa su acuerdo en términos generales, aunque no con la misma firmeza, lo cual sugiere un nivel de compromiso menor en lo que respecta a las evaluaciones periódicas.

**9. ¿Está de acuerdo que la comunicación entre departamentos de la empresa debe ser eficiente, clara y precisa?**

**Tabla 11**

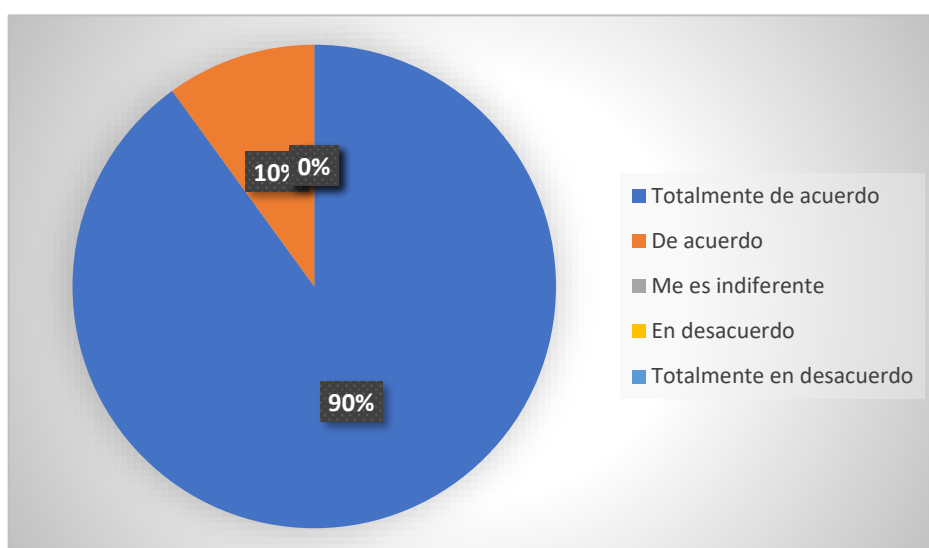
*Comunicación entre departamentos*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Totalmente de acuerdo	18	90
De acuerdo	2	10
Me es indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 10**

*Comunicación entre departamentos*



*Elaborado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** Los resultados obtenidos de la pregunta dirigida a evaluar la opinión acerca de la necesidad de una comunicación eficiente, clara y precisa entre los distintos departamentos de la empresa, reflejan en la escala de respuestas que un gran número de los participantes está en completa concordancia con esta afirmación. Por otro lado, existe una pequeña fracción que asiente en términos generales, sin presentar respuestas negativas en relación a esta perspectiva.

**10. ¿Con qué frecuencia la alta gerencia brinda motivación a los trabajadores?**

**Tabla 12**

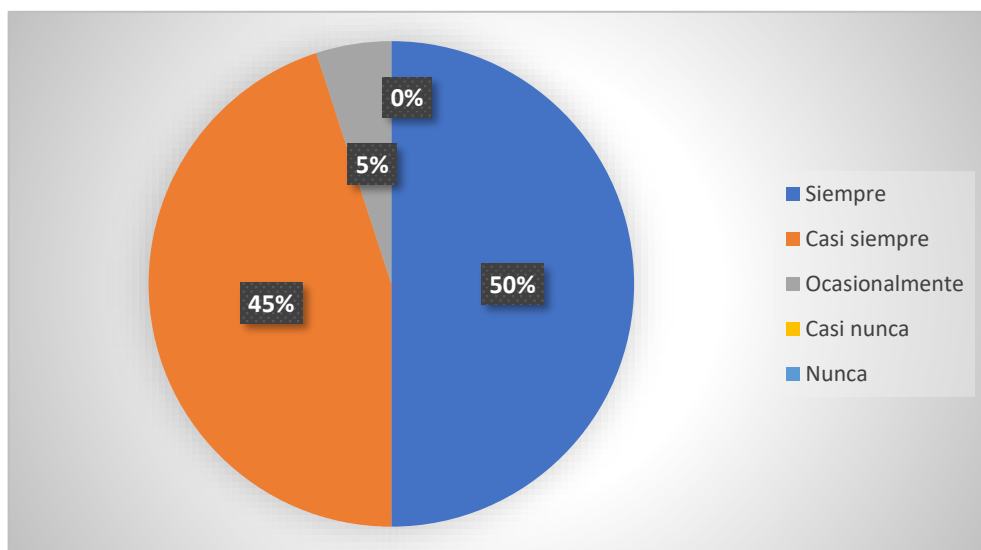
*Motivación del personal*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Siempre	10	50
Casi siempre	9	45
Ocasionalmente	1	5
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 11**

*Motivación del personal*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** La interrogante aborda la regularidad con la que la alta gerencia proporciona motivación al personal. Las respuestas presentan una frecuencia acumulada que refleja la probabilidad de que esto ocurra, y en este sentido, una considerable respuesta indica que la alta gerencia brinda motivación al personal de manera constante. Algunos participantes mencionaron que la gerencia otorga motivación en la mayoría de las ocasiones, aunque podría haber momentos en los que esto no suceda.

**11. ¿Con qué frecuencia se realiza el control en los departamentos a fin de verificar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?**

**Tabla 13**

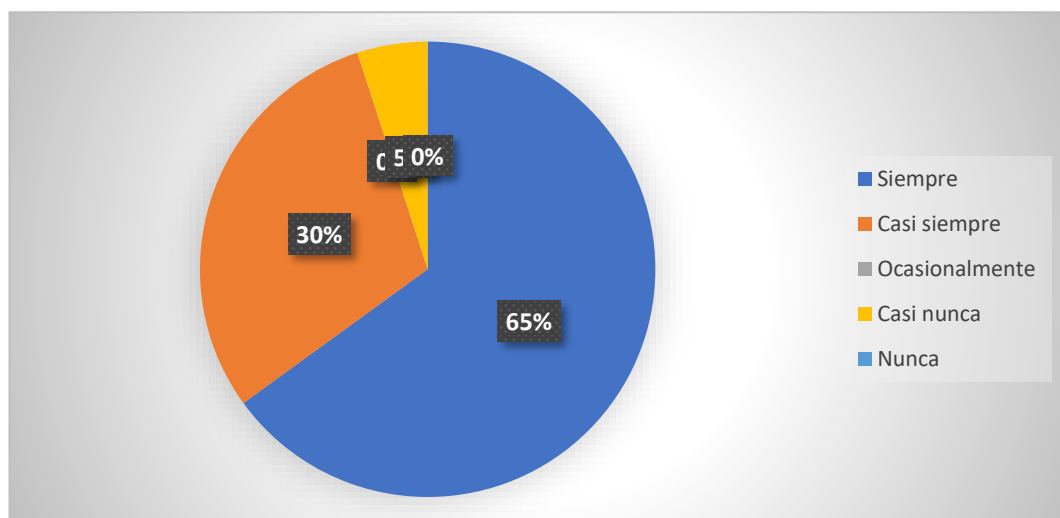
*Control de departamentos*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Siempre	13	65
Casi siempre	6	30
Ocasionalmente	0	0
Casi nunca	1	5
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 12**

*Control de departamentos*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** La interpretación de la pregunta es la siguiente: busca comprender con qué frecuencia se efectúa la supervisión en los distintos departamentos para verificar si se están logrando los objetivos y metas establecidos. Los resultados obtenidos reflejan que existe una consistente y regular práctica de control en los departamentos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas. No obstante, algunas personas señalan que esta supervisión se lleva a cabo en la mayoría de las ocasiones, aunque podría haber excepciones en las que no se realiza.

**12. ¿Cuán importante es la existencia de un manual de procesos para verificar el cumplimiento de actividades?**

**Tabla 14**

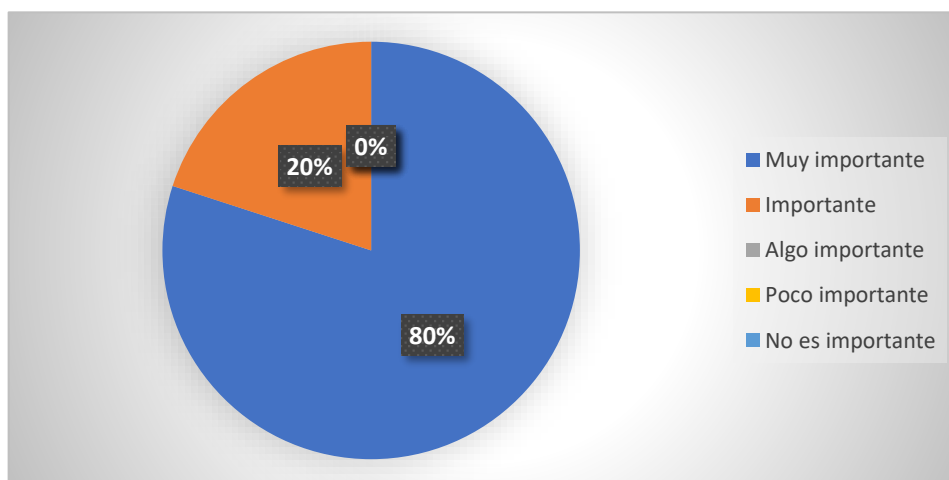
*Manual de procesos*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Muy importante	16	80
Importante	4	20
Algo importante	0	0
Poco importante	0	0
No es importante	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 13**

*Manual de procesos*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** Los resultados obtenidos de la pregunta revelan una ventaja considerada en la gran importancia de disponer un manual de procesos con el propósito de supervisar el cumplimiento de las actividades. Esta tendencia indica que una amplia proporción de individuos valora la utilidad del manual como un facilitador para supervisar y controlar las tareas, garantizando su correcta ejecución y la adhesión a los estándares establecidos. Por otro lado, un pequeño grupo de encuestados señala que considera importante contar con un manual de procesos. Aunque esta cifra sea menor en comparación, aún representa una frecuencia acumulada significativa de personas que reconocen el valor del manual para el cumplimiento de las actividades, aunque quizás no lo vean como una herramienta imprescindible.

### 13. ¿Con qué frecuencia se realiza capacitación al personal?

**Tabla 15**

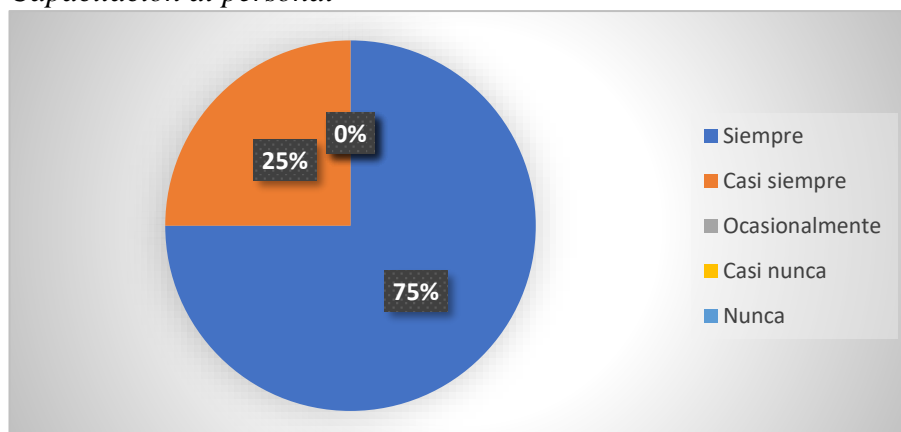
*Capacitación al personal*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Siempre	15	75
Casi siempre	5	25
Ocasionalmente	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 14**

*Capacitación al personal*



*Realizado por: Alexandra Amangandi Mullo; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** La pregunta versa sobre la frecuencia de las sesiones de capacitación para el personal. Las alternativas de respuesta señalan que un grupo siempre se somete a estas capacitaciones, lo cual implica que las mismas se llevan a cabo en todas las instancias o de forma continua. Por otro lado, los demás encuestados indican que se realiza casi siempre, lo que denota que las sesiones de capacitación se desarrollan en la mayoría de las ocasiones.

**14. La Norma ISO 9001 se refiere a la gestión de calidad ¿Qué tan importante considera usted tener conocimiento sobre ella?**

**Tabla 16**

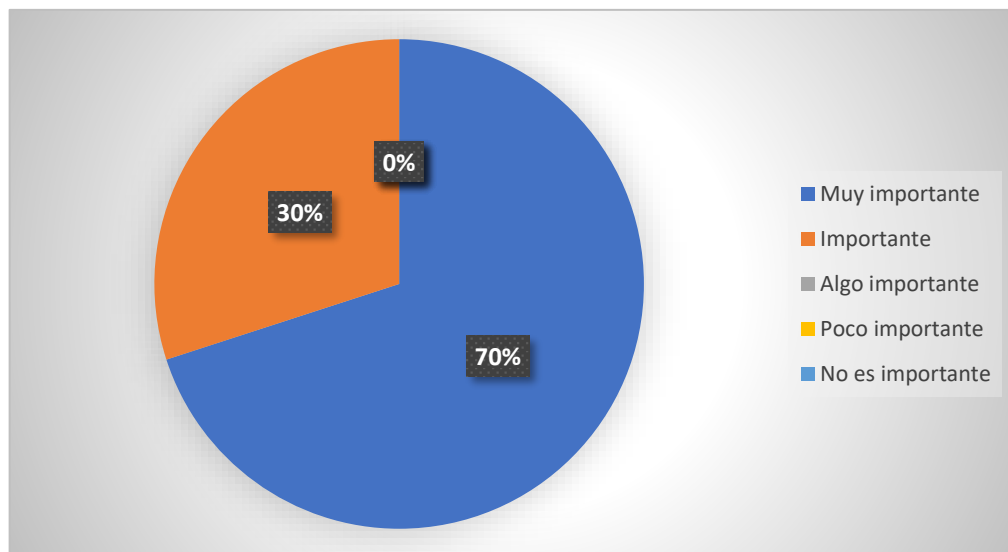
*Norma ISO 9001*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Muy importante	14	70
Importante	6	30
Algo importante	0	0
Poco importante	0	0
No es importante	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 15**

*Norma ISO 9001*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*



**Análisis e interpretación:** A través de los resultados obtenidos en esta pregunta, se puede inferir la percepción de los participantes en relación a la relevancia de poseer conocimientos sobre la Norma ISO 9001 y la gestión de la calidad. Un alto grado de participantes se espera que consideren este conocimiento como de gran importancia. Esto sugiere que existe un consenso en torno a la idea de que es fundamental tener un sólido entendimiento de la Norma ISO 9001 y la gestión de la calidad. Por otro lado, hay quienes manifiestan que es relevante tener en cuenta estos conceptos, aunque no les atribuyen una relevancia y un interés tan marcados.

**15. ¿Está de acuerdo con la aplicación de la norma ISO 9001 en la compañía?**

**Tabla 17**

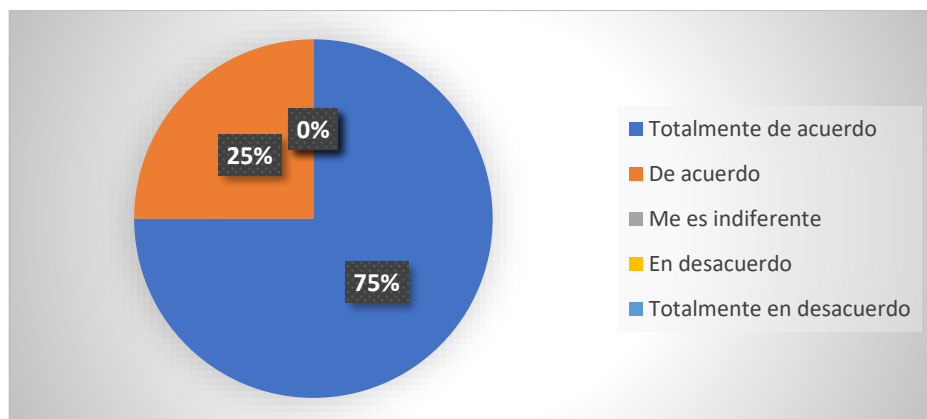
*Aplicación de la Norma ISO 9001*

Opción	Frecuencia	Frecuencia acumulada
Totalmente de acuerdo	15	75
De acuerdo	5	25
Me es indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Figura 16**

*Aplicación de la Norma ISO 9001*



*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza*

**Análisis e interpretación:** Los resultados de la consulta acerca de la opinión de las personas con respecto a la implementación de la norma ISO 9001 en la compañía muestran que un grado significativo está en total acuerdo. Esto señala que el personal está completamente a favor de incorporar la norma ISO 9001 en la compañía y demuestra un alto nivel de aprobación con su adopción. Por otro lado, algunos miembros del personal expresan su acuerdo, aunque con un grado menor de conformidad en relación a la implementación de la norma ISO 9001 en la compañía. A pesar de esto, todavía están dispuestos a aceptarla en cierta medida.

### **Comprobación de Hipótesis**

En este apartado se realizará la hipótesis no direccional con el objetivo de conocer la existencia de relación entre variables.

**Ho:** La ejecución de la auditoría de gestión en la compañía de construcciones y mantenimiento industriales Alexcynth S. A, mediante la aplicación y utilización de la Norma ISO 9001:2015 no está asociado en la determinación del nivel de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

**HA:** La ejecución de la auditoría de gestión en la compañía de construcciones y mantenimiento industriales Alexcynth S. A, mediante la aplicación y utilización de la Norma ISO 9001:2015 está asociado en la determinación del nivel de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

La prueba de chi-cuadrado es una herramienta estadística útil para evaluar si hay una asociación significativa entre dos variables categóricas. Se puede usar esta prueba para determinar si existe una relación significativa entre dos variables categóricas específicas y, por lo tanto, se emplea para probar la hipótesis nula de independencia entre estas variables y la hipótesis alternativa de asociación significativa. La fórmula para determinar la comprobación de hipótesis es la siguiente:

$$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_o}$$

**Tabla 18***Frecuencias Observadas*

<b>FRECUENCIAS OBSERVADAS</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>PREGUNTA 1</b>	<b>PREGUNTA 4</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Muy importante</b>	9	17	26
<b>Importante</b>	11	3	14
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza***Tabla 19***Frecuencias Esperadas*

<b>FRECUENCIAS ESPERADAS</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>PREGUNTA 1</b>	<b>PREGUNTA 4</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Muy importante</b>	13	13	26
<b>Importante</b>	7	7	14
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza***Tabla 20***Cálculo Chi Cuadrado*

	<b>FO</b>	<b>FE</b>	<b>X2</b>
$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_o}$	<b>9</b>	13	1,23
	<b>17</b>	13	1,23
	<b>11</b>	7	2,29
	<b>3</b>	7	2,29
	<b>TOTAL</b>		<b>7,03</b>

*Realizado por: Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza***Donde:****X2** = Chi cuadrado calculado**Fo**= Frecuencia observada**Fe**= Frecuencia esperada

**Figura 17**

*Valores críticos para la distribución chi-cuadrado*

$\nu$	$\alpha$									
	0,30	0,25	0,20	0,10	0,05	0,025	0,02	0,01	0,005	0,001
1	1,074	1,323	1,642	2,706	3,841	5,024	5,412	6,635	7,879	10,827
2	2,408	2,773	3,219	4,605	5,991	7,378	7,824	9,210	10,597	13,815
3	3,665	4,108	4,642	6,251	7,815	9,348	9,837	11,345	12,838	16,268
4	4,878	5,385	5,989	8,445	10,297	12,038	12,641	14,454	16,161	20,483
5	6,064	6,626	7,289	10,236	12,832	15,086	15,799	18,307	20,517	27,488
6	7,231	7,841	8,558	12,592	15,449	18,033	18,812	22,027	24,457	31,526
7	8,383	9,037	9,803	14,067	17,013	19,622	20,475	24,278	27,155	37,156
8	9,524	10,219	11,030	15,507	18,475	21,337	22,217	26,757	30,191	40,790
9	10,656	11,389	12,242	16,919	19,923	22,920	23,825	29,141	32,909	44,981
10	11,781	12,549	13,442	18,307	21,483	24,483	25,411	31,578	34,909	49,432
11	12,899	13,701	14,631	19,675	22,920	26,018	27,000	33,409	36,191	53,974
12	14,011	14,845	15,812	21,026	24,337	27,535	28,622	35,578	38,582	59,638
13	15,119	15,984	16,985	22,362	25,736	29,035	30,141	37,675	40,790	65,657
14	16,222	17,117	18,151	23,685	27,119	30,526	31,641	39,805	42,981	72,000
15	17,322	18,245	19,311	24,996	28,488	31,900	33,135	41,909	45,156	78,784
16	18,418	19,369	20,465	26,296	29,845	33,263	34,618	44,027	47,427	86,027
17	19,511	20,489	21,615	27,587	30,791	34,633	36,095	46,161	49,790	93,781
18	20,601	21,605	22,760	28,869	31,726	35,600	37,566	48,319	52,256	102,000
19	21,689	22,718	23,900	30,144	32,652	36,526	39,035	50,000	54,817	110,757

*Nota: La tabla muestra el nivel de significancia correspondiente a 0,05. Obtenido de: (Llinás , 2017 p. 394).*

**Tabla 21**

*Regla de decisión*

<b>Regla de decisión</b>	
<b>Grados de libertad (GL)</b>	GL= (F-1) (C-1)
<b>Cálculo</b>	(2-1) (2-1)
<b>Resultado</b>	1

**Donde**

**F=** Fila

**C=** Columna

**Decisión**

**Nivel de significancia = 0,05**

**X2 Crítico= 3,841**

**X2 Calculado = 7,03**

**X2 Calculado > X2 Crítico**

**Decisión:** A partir de los resultados obtenidos, el valor calculado de X2 es 7.03, mientras que el valor crítico de X2 es 3.841. En función de esta información, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto conduce a la conclusión de que en la empresa de construcciones y mantenimiento industriales Alexcynth S.A., la auditoría de gestión, llevada a cabo a través de la aplicación y uso de la Norma ISO 9001:2015, está estrechamente vinculada a la evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos. Esto demuestra que la compañía puede mantenerse con altos estándares sin experimentar dificultades significativas.

## **CAPÍTULO V.**

### **PROPUESTA**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA UTILIZACIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS ISO 9001 PARA LA VALIDACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA COMPAÑÍA CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2022”.**

La Auditoría de Gestión en la utilización y aplicación de las Normas ISO 9001 para la validación de procesos administrativos es una práctica fundamental en la búsqueda de la excelencia y la eficiencia en las organizaciones. En este contexto, en el año 2023, la compañía Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcint S.A., con sede en la ciudad de Guayaquil, se sometió a un proceso de auditoría con el objetivo de evaluar su conformidad con las normativas de calidad ISO 9001. Esta auditoría es esencial para garantizar que los procesos administrativos de la empresa estén alineados con estándares internacionales, lo que, a su vez, contribuye a mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa. En esta introducción, exploraremos cómo esta auditoría de gestión se convierte en una herramienta crucial para el crecimiento y la competitividad de Alexcint S.A. en el mercado actual.

## ÍNDICE DE LAS FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Tabla 22**

*Índice fases de la auditoría de gestión*

DESCRIPCIÓN	PT
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR	CP
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	PE
FASE III: EJECUCIÓN	E
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CR
FASE V: SEGUIMIENTO	S

*Nota: Autoría propia de acuerdo al manual de auditoría de gestión*

**Tabla 23**

*Hoja de Abreviaturas*

### MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	SIGNIFICADO
$\Sigma$	Sumatoria
$\checkmark$	Verificado
€	Hallazgo
*	Analizado
e	Sustentado con evidencia
θ	Inexistencia de documentos

## HOJA DE REFERENCIAS

**Tabla 24**

*Hoja de referencia*

<b>Programa de auditoría preliminar</b>	<b>PA/P</b>
<b>Carta de presentación</b>	<b>CP</b>
<b>Contrato del servicio</b>	<b>CS</b>
<b>Calificación de confianza y riesgo</b>	<b>CCR</b>
<b>Comunicación provisional de resultados</b>	<b>CPR</b>
<b>Cuestionario de control interno</b>	<b>CCI</b>
<b>Guía de observación</b>	<b>GO</b>
<b>Guía de entrevista</b>	<b>GE</b>
<b>Informe final de auditoría</b>	<b>IFA</b>
<b>Informe de resultados de control interno</b>	<b>IRCI</b>
<b>Indicadores de gestión</b>	<b>IG</b>
<b>Matriz de riesgo</b>	<b>MR</b>
<b>Matriz de Hallazgo</b>	<b>MH</b>
<b>Memorando de planificación</b>	<b>MP</b>
<b>Notificación de inicio de auditoría</b>	<b>NIA</b>
<b>Orden de trabajo</b>	<b>OT</b>




<b>Obligaciones del trabajador</b>	<b>OBT</b>
<b>Papeles de trabajo</b>	<b>PT</b>
<b>Programa de aplicación de procedimientos</b>	<b>PAP</b>
<b>Reporte de conocimiento preliminar</b>	<b>RCP</b>

*Nota: Autoría propia de acuerdo al manual de auditoría de gestión*

## FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

**Tabla 25**

*Programa de Auditoría*


	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA PRELIMINAR                  COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y                  MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH                  S. A                  AUDITORÍA DE GESTIÓN                  Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022                  FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>			<b>PAP                  1/1</b>
<b>Objetivo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener información de las actividades que desarrollan dentro de la compañía</li> </ul>				
N°	DESCRIPCIÓN	PT	REALIZADO	FECHA
1	Elaboración de la carta de presentación	CP	Josselyn Caiza	01/08/2023
2	Elaboración contrato del servicio	CS	Alexandra Amangandi	03/08/2023
3	Elaboración de la orden de trabajo	OT	Alexandra Amangandi	05/08/2023
4	Notificación del inicio de la auditoría	NIA	Josselyn Caiza	07/08/2023
5	Visité a la institución para conocer las actividades que desarrollan.	GO	Josselyn Caiza Alexandra Amangandi	09/08/2023
6	Realicé la entrevista al gerente de la empresa	GE	Josselyn Caiza	11/08/2023
7	Realicé el reporte de planificación	RCP	Alexandra Amangandi	13/08/2023
8	Elaboré el cuestionario de control interno preliminar	CIN/P	Josselyn Caiza Alexandra Amangandi	15/08/2023

*Nota: Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión*

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 01/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	

**Tabla 26**

*Carta de presentación*

 <p>AUDITORES J &amp; A</p>	<p><b>CARTA DE PRESENTACIÓN COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO ALEXCINTH S. A</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p><b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p><b>CP 1/2</b></p>
--	--	--------------------------

Guaranda, 01 de agosto del 2023

Ing. Jorge Lema


**GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y  
MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A**

De nuestra consideración

La presente comunicación tiene el propósito de expresar nuestro más sincero agradecimiento por la atención brindada a nuestra solicitud de llevar a cabo una Auditoría de Gestión en la empresa Alexcynth S.A. durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2022, como parte de nuestro proyecto de investigación para obtener la titulación correspondiente.

Dicha auditoría se llevará a cabo siguiendo rigurosamente las normativas, leyes y reglamentos vigentes que rigen las actividades de la compañía. Nuestro objetivo con este examen exhaustivo es obtener elementos válidos y suficientes que nos permitan emitir una opinión sustentada acerca de la racionalización de la información recopilada.

El equipo de auditores tiene plena confianza en que la Compañía Alexcynth S.A. cooperará plenamente al proporcionar toda la documentación, registros y otra

	<p style="text-align: center;"><b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y</b>  <b>MANTENIMIENTO ALEXCINTH S. A</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p><b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CP</b> <b>2/2</b></p>
---	--	---

información necesaria para llevar a cabo la auditoría de manera completa y precisa. Esto será fundamental para asegurar la calidad y validez de los resultados.

El informe final resultante de esta auditoría contendrá conclusiones y recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados. Estamos seguros de que este proceso contribuirá no solo a nuestro proyecto de investigación, sino también a mejorar la eficiencia y calidad de las operaciones de la compañía.

Agradecemos de antemano su colaboración y disposición. Quedamos a su disposición para cualquier consulta o aclaración adicional que pueda surgir en el transcurso de este proceso. Una vez más, reiteramos nuestro agradecimiento por la oportunidad brindada.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**J&A AUDITORES**

J&A Auditores  
**Equipo auditor**

<p><b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza</p>	<p><b>Fecha:</b> 01/08/2023</p>
<p><b>Revisado por:</b> Anabel Monar</p>	

**Tabla 27**

*Contrato de servicio*

 <p>AUDITORES J&amp;A</p>	<p><b>CONTRATO DE SERVICIO</b> <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y</b> <b>MANTENIENDO INDUSTRIALES ALEXCINTH</b> <b>S. A</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p><b>CS</b> <b>1/2</b></p>
--	--	---------------------------------

**Comparecientes:**

En la ciudad de Guaranda el 03 de agosto de 2023 la compañía de construcciones y mantenimiento Alexcynth S. A en calidad de contratante representada por el Ing. Jorge Lema gerente, contrata al equipo auditora J&A siendo este el contratista, en la presente acuerdan celebrar las dos partes el contrato por la prestación de servicios de auditoría de gestión, el cual dispondrá de las siguientes cláusulas.


**Primera: Antecedentes**

**Contratista:** En calidad a la prestación ofrecida por parte del equipo J&A auditores resuelve un contrato por servicios profesionales para ejecutar la auditoría de gestión en la compañía de Construcciones y Mantenimiento Alexcynth S. A.

**Contratante:** La Compañía de Construcciones y Mantenimiento Alexcynth S. A es una entidad que apoya al desarrollo económico nacional, regional y local, ofreciendo servicios y productos con altos estándares de calidad.

**Segunda: Objeto del contrato**

Mediante el contrato prescrito el contratante y contratista acuerdan ejecutar la auditoría de gestión a los procesos administrativos con base a la Norma ISO 9001:2015, el examen se efectuará bajo exigencia de las Normas del control interno, Normas de auditoría generalmente aceptadas, Normas internacionales de auditoría, entre otras normas en materia a la auditoría de gestión. Dicho orden se pondrá a conocimiento y disposición del gerente de la compañía.

	<p style="text-align: center;"><b>CONTRATO DE SERVICIO COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIENDO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CS 2/2</b></p>
---	--	--

### **Tercera: Plazo**

El contrato tendrá vigencia y validez hasta el fin de la auditoría, es decir hasta el momento de emitir y dar conocimiento del informe final de auditoría al gerente de la compañía de Construcciones y Mantenimiento industriales Alexcint S.A.

### **Cuarta: Condiciones**

A fin de realizar la auditoría de gestión sin ningún inconveniente, aplazamiento, corte, demora u otro factor que afecte al desarrollo de la auditoría, el contratante dispondrá, facilitará y entregará toda información real requerida por parte del contratista.

### **Quinta: Honorarios**

Por los servicios profesionales prestados por J&A Auditores, el contratante emitirá una factura de tres mil dólares americanos al término del contrato.

### **Sexta: Domicilio, jurisdicción y competencia**

La parte contratante tiene su domicilio en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas; mientras que el contratista J&A auditores reside en el cantón Guaranda perteneciente a la provincia de Bolívar, poniendo a conocimiento lo antes redactado las dos partes firman y certifican la validez de este contrato



Firmado electrónicamente por:  
**J&A AUDITORES**


**J&A Auditores  
Equipo auditor**



**Ing. Jorge lema  
Gerente**

**Tabla 28**

*Orden de trabajo*

 <p><b>AUDITORES</b> <b>J&amp;A</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ORDEN DE TRABAJO</b> <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y</b> <b>MANTENIENDO INDUSTRIALES</b> <b>ALEXCINTH S. A</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OT</b> <b>1/1</b></p>
--	---	---

Guayaquil, 05 de agosto del 2023

### **GRUPO AUDITOR**

De nuestra consideración:

Siguiendo el plan de actividades delineado por el grupo auditor J&A para el presente año, nos encontramos en proceso de llevar a cabo la Auditoría de Gestión en la empresa de construcciones y mantenimiento industriales ALEXCINTH S.A., en relación al ejercicio del año 2022. El objetivo principal de esta auditoría es evaluar y analizar a profundidad la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos dentro de la compañía.

El alcance de este examen abarcará las actividades y operaciones realizadas durante el año 2022, con el fin de determinar cómo se han desarrollado los procesos administrativos y qué niveles de eficiencia y efectividad se han alcanzado en dichas operaciones. Nuestro enfoque se centra en identificar áreas de mejora, oportunidades de optimización y posibles ajustes que puedan contribuir a una gestión más eficiente y a la obtención de resultados óptimos.




Firmado electrónicamente por:  
**J&A AUDITORES**

**J&A Auditores**  
**Equipo auditor**

<p><b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza</p>	<p><b>Fecha:</b> 05/08/2023</p>
<p><b>Revisado por:</b> Anabel Monar</p>	

**Tabla 29**

*Notificación de inicio de auditoría*

 <p>AUDITORES J&amp;A</p>	<p><b>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p><b>NIA 1/1</b></p>
--	---	---------------------------

Guayaquil, 07 de agosto del 2023

Ing. Jorge Lema

**GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y  
MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A**

De mi consideración;

De parte del grupo auditor reciba un cordial saludo, nos dirigimos a usted para darle a conocer que se va a proceder a iniciar la Auditoría de Gestión en la compañía que usted dirige del año 2022, actividad que se desarrollará de acuerdo a lo descrito en la Orden de Trabajo N°01.

Por su gentil atención prestada, pongo en conocimiento con la finalidad de obtener la suficiente información y documentación que sustenten y verifiquen las actividades de la entidad.

Atentamente.



Firmado electrónicamente por:  
J&A AUDITORES

J&A Auditores


**Equipo auditor**

<p><b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza</p>	<p><b>Fecha:</b> 07/08/2023</p>
<p><b>Revisado por:</b> Anabel Monar</p>	



**Tabla 30**

*Guía de observación*

 <p>AUDITORES J&amp;A</p>	<p><b>GUIA DE OBSERVACIÓN</b> <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y</b> <b>MANTENIENDO INDUSTRIALES ALEXCINTH</b> <b>S. A</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p><b>GO</b> <b>1/1</b></p>
--	---	---------------------------------

El 9 agosto del 2023 siendo las 10:00, se realiza la visita a la compañía AlexcintH S. A. ubica en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas Parroquia Pascuales, Coop Vilcabamba Manz 160 10 Y 11 160, su infraestructura es de dos pisos, en la planta alta se sitúa todos los departamentos existentes en la empresa.

La compañía AlexcintH S. A presta sus servicios desde las 8:00 am hasta las 17:00 pm de lunes a viernes, mientras que los días sábados laboran desde las 8:00 am hasta las 15:00 pm, en caso de feriados la empresa trabaja a fin de cumplir con los plazos establecidos dentro de los contratos; mediante la observación se pudo evidenciar que la compañía está estructurado con un Galpón de 500 metros cuadrados en donde se ubica toda la maquinaria y un edificio de dos pisos donde en la planta alta se encuentra los departamentos de gerencia, proyectos, contabilidad; mientras que en la primera planta es ocupado por recepción y bodega.

Atentamente




Firmado electrónicamente por:  
J&A AUDITORES

J&A Auditores  
**Equipo auditor**

<p><b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza</p>	<p><b>Fecha:</b> 09/08/2023</p>
<p><b>Revisado por:</b> Anabel Monar</p>	

**Tabla 31**

*Guía de entrevista preliminar*

 <p>AUDITORES J&amp;A</p>	<p><b>GUIA DE ENTREVISTA PRELIMINAR COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIENDO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p><b>GE</b> <b>1/2</b></p>
--	---	---------------------------------

La entrevista se realiza el 11 de agosto del 2023

**1. ¿Cuál es su conocimiento sobre la auditoría de gestión y como la describiría?**

Yo la describo como una herramienta que ayuda a evaluar la situación real de la empresa en general.

**2. A fin de mejorar los procesos administrativos ¿Qué medidas correctivas cree que deben implementarse en la compañía?**

Incentivar la responsabilidad que cada uno de los trabajadores tienen respecto a sus funciones, para lograr que los procesos administrativos sean eficientes.

**3. ¿Cómo describiría el estado actual de los procesos administrativos en la compañía?**

La describo con algo de falencia, ya que no tengo un control adecuado del seguimiento a la cartera vencida de los proyectos que se realizan.

**4. ¿Cómo influye las metas y objetivos de la institución para alcanzar los resultados deseados?**


Influye de manera eficaz, porque nos ayuda a alcanzar los resultados que deseamos en cada proyecto y en la empresa en general.

**5. ¿Qué tan efectiva cree que es la gestión administrativa de la compañía y como esta ayuda al mejoramiento institucional?**

Es muy efectiva, ya que constantemente se realiza seguimientos, reflejándose así en los resultados de la empresa

**6. ¿Cómo se evalúa el rendimiento laboral del personal?**

Se evalúa de acuerdo a sus capacidades, en los proyectos que la empresa entrega a sus clientes.

 <p><b>AUDITORES</b> J &amp; A</p>	<p><b>GUIA DE ENTREVISTA PRELIMINAR COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIENDO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p><b>GE</b> <b>1/2</b></p>
---	---	---------------------------------

**7. ¿Cuál considera que sería un ambiente laboral adecuado para el personal dentro de la compañía?**

Un ambiente laboral adecuado es uno lleno de comunicación y trabajo en equipo.

**8. ¿Por qué es importante los procesos administrativos en la productividad de la compañía?**

Es importante, ya que nos ayuda para una mejor gestión de la empresa.

**9. ¿Cómo cree que la implementación de las normas ISO 9001 mejoraría los productos y servicios de la compañía?**

Con un seguimiento adecuado a los distintos proyectos


**10. ¿En su opinión cree que es importante realizar una Auditoría de Gestión en la compañía?**

Si considero muy importante porque me ayudará mucho para saber el estado de mi empresa.

<p><b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza</p>	<p><b>Fecha:</b> 09/08/2023</p>
<p><b>Revisado por:</b> Anabel Monar</p>	

Tabla 32

Reporte de conocimiento preliminar

 <p>AUDITORES J&amp;A</p>	<p><b>REPORTE DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIENDO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p><b>RCP 1/1</b></p>
--	---	---------------------------

Guayaquil. 13 de agosto del 2023

Ing. Jorge Lema

**GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y  
MANTENIENDO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A**

De nuestra consideración

La investigación preliminar ha concluido y el resultado de esta fase se dará a conocer mediante la Auditoría de gestión realizada la compañía de construcciones y mantenimiento Industriales Alexcintth S. A., ubicada en la ciudad de Guayaquil Provincia del Guayas correspondiente al período 2022.


Atentamente



Firmado electrónicamente por:  
J&A AUDITORES

J&A Auditores  
**Equipo auditor**

<p><b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza</p>	<p><b>Fecha:</b> 09/08/2023</p>
<p><b>Revisado por:</b> Anabel Monar</p>	

 <p>AUDITORES J&amp;A</p>	<p align="center"><b>REPORTE DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIENDO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p align="center"><b>RCP 1</b></p>
--	--	--

## INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### Breve reseña histórica

A medida que la industria evolucionaba, Alexcynth S. A supo adaptarse a las demandas cambiantes del mercado. Con el tiempo, la empresa amplió sus servicios para incluir no solo la construcción, sino también el mantenimiento de instalaciones industriales. Esta expansión permitió a la empresa brindar un servicio completo a sus clientes, desde la planificación y construcción inicial hasta el mantenimiento continuo de sus operaciones.

A lo largo de los años, la compañía Alexcynth S. A ha demostrado un compromiso inquebrantable con la calidad, la seguridad y la innovación en todos sus proyectos. Ha invertido en la formación de su equipo de profesionales altamente capacitados y ha adoptado tecnologías modernas para mejorar la eficiencia y la precisión en sus operaciones.

Hoy en día, Alexcynth S. A se enorgullece de contar con un sólido historial de proyectos exitosos en diversos sectores industriales, incluyendo energía, manufactura, petroquímica y más. La empresa sigue siendo un líder en su campo y está dedicada a continuar ofreciendo soluciones de vanguardia para satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes.

Con una trayectoria histórica de 10 años, Alexcynth S. A se ha consolidado como una empresa confiable, innovadora y comprometida con la excelencia en la construcción y el mantenimiento industrial. Su legado de logros y su visión de futuro la posicionan como una fuerza líder en el mercado y como un socio valioso para sus clientes en la búsqueda de soluciones integrales y sostenibles para sus proyectos industriales.

## **Misión**

Diseñar, construir, reparar y dar mantenimiento a equipos industriales en distintos sectores productivos y estratégicos, impulsando así la transformación del país aplicando la innovación y la creatividad, apoyados así en recursos tecnológicos y profesionales donde se mantiene el respeto a la integridad humana.

## **Visión**

Ser una compañía líder en la construcción y mantenimiento de servicios industriales en el mercado nacional. A través de una organización hábil que crea oportunidades de trabajo y que valora al factor humano como el fundamento de la calidad en nuestros servicios.

## **FODA**

### **Fortalezas**

1. Experiencia y conocimiento en el sector de construcción y mantenimiento industrial.
2. Equipo altamente capacitado y especializado en diferentes áreas técnicas.
3. Buena reputación y referencias de proyectos exitosos anteriores.
4. Capacidad para administrar proyectos de alta complejidad y amplia magnitud.
5. Relaciones sólidas con proveedores y socios estratégicos.
6. Uso de tecnologías avanzadas y herramientas modernas en la ejecución de proyectos.

### **Oportunidades**

1. Creciente demanda en el mercado de construcción y mantenimiento industrial.
2. Mayor enfoque en sostenibilidad y eficiencia energética, que puede ser una ventaja competitiva.
3. Posibilidad de expansión hacia nuevos mercados o regiones.
4. Avances tecnológicos que pueden mejorar la productividad y calidad del trabajo.

5. Participación en proyectos gubernamentales de infraestructura y desarrollo.
6. Ofrecer soluciones innovadoras en mantenimiento predictivo y preventivo.

### **Debilidades**

1. Posible falta de agilidad en la adaptación a cambios tecnológicos rápidos.
2. Dependencia de ciertos proveedores o recursos clave.
3. Posibles retrasos en la ejecución de proyectos debido a factores externos como el clima.
4. Necesidad de mejorar la gestión financiera y control de costos.
5. Posible limitación en recursos humanos para afrontar un aumento en la demanda.
6. Competencia fuerte en el sector.

### **Amenazas**

1. Cambios en regulaciones gubernamentales o normativas de construcción.
2. Volatilidad económica que puede afectar la inversión en proyectos de construcción.
3. Posible aumento en los costos de materiales y recursos.
4. Competidores agresivos que pueden ofrecer precios más bajos.
5. Riesgos de seguridad en los lugares de trabajo y en la ejecución de proyectos.
6. Impacto de eventos imprevistos como desastres naturales en los proyectos.

### **Valores institucionales**

1. **Calidad:** Un compromiso total con la excelencia en los proyectos y servicios que se ofrecen.
2. **Integridad:** Actuar de manera ética y honesta en todas las relaciones y transacciones comerciales.

3. **Seguridad:** Implementar y mantener altos estándares de seguridad en todas las operaciones y proyectos, garantizando un ambiente de trabajo seguro tanto para los empleados como para los clientes.
4. **Innovación:** Buscar constantemente nuevas soluciones y tecnologías supervisando proyectos que son altamente complicados y de gran alcance.
5. **Trabajo en equipo:** Promover la cooperación y la comunicación eficaz entre todos los integrantes de la entidad, fomentando una atmósfera laboral favorable y la solidaridad.
6. **Compromiso con el cliente:** Satisfacer las expectativas de los clientes, ofreciendo un servicio de primera categoría y persiguiendo constantemente su contentamiento.
7. **Sostenibilidad:** Promover prácticas empresariales responsables, que minimicen el impacto ambiental y contribuyan al desarrollo sostenible.
8. **Responsabilidad social:** Colaborar en el mejoramiento de la sociedad y tomar parte en proyectos de responsabilidad social y ambiental.

### **Principios**

1. **Calidad:** Nuestra compañía se compromete a ofrecer servicios de construcción y mantenimiento industrial de la más alta calidad, asegurando la satisfacción total de nuestros clientes.
2. **Seguridad:** La seguridad es nuestra máxima prioridad. Nos comprometemos a seguir y cumplir con todas las normas de seguridad establecidas, garantizando un entorno de trabajo seguro para nuestros empleados y clientes.
3. **Profesionalismo:** Contamos con un grupo de expertos altamente capacitados y con una amplia trayectoria en el ámbito de la construcción y el mantenimiento industrial. Trabajamos incansablemente para proporcionar un servicio de alta calidad en todas nuestras labores.
4. **Eficiencia:** Buscamos la eficiencia en todas nuestras operaciones, optimizando los recursos y el tiempo para cumplir con los plazos acordados y garantizar la satisfacción de nuestros clientes.



5. **Innovación:** Permanecemos al día con las tecnologías y enfoques más recientes en la construcción y el mantenimiento industrial, siempre en busca de soluciones creativas y efectivas para nuestros clientes.
6. **Sostenibilidad:** Llevar a cabo nuestras operaciones de manera que sean respetuosas con el medio ambiente, con la intención de reducir al máximo el impacto ambiental y fomentar prácticas responsables relacionadas con el consumo de energía, agua y recursos.
7. **Transparencia:** Mantenemos una comunicación franca y clara con nuestros clientes, ofreciendo reportes minuciosos y actualizados en relación al avance de los proyectos.
8. **Compromiso social:** Jugamos un papel activo en el progreso de las comunidades donde tenemos presencia, impulsando la generación de empleo local y respaldando iniciativas sociales y medioambientales.
9. **Responsabilidad:** Asumimos la responsabilidad de nuestros actos y garantizamos que todos nuestros proyectos cumplen con las regulaciones y leyes establecidas.
10. **Orientación al cliente:** Nuestra principal meta es garantizar la contentura de nuestros clientes. Trabajamos arduamente para comprender sus necesidades y proporcionar soluciones.

#### **Base legal**

Constitución De La República Del Ecuador

Ley De Compañías

Ley De Fomento Industrial, Codificación

Código De Trabajo

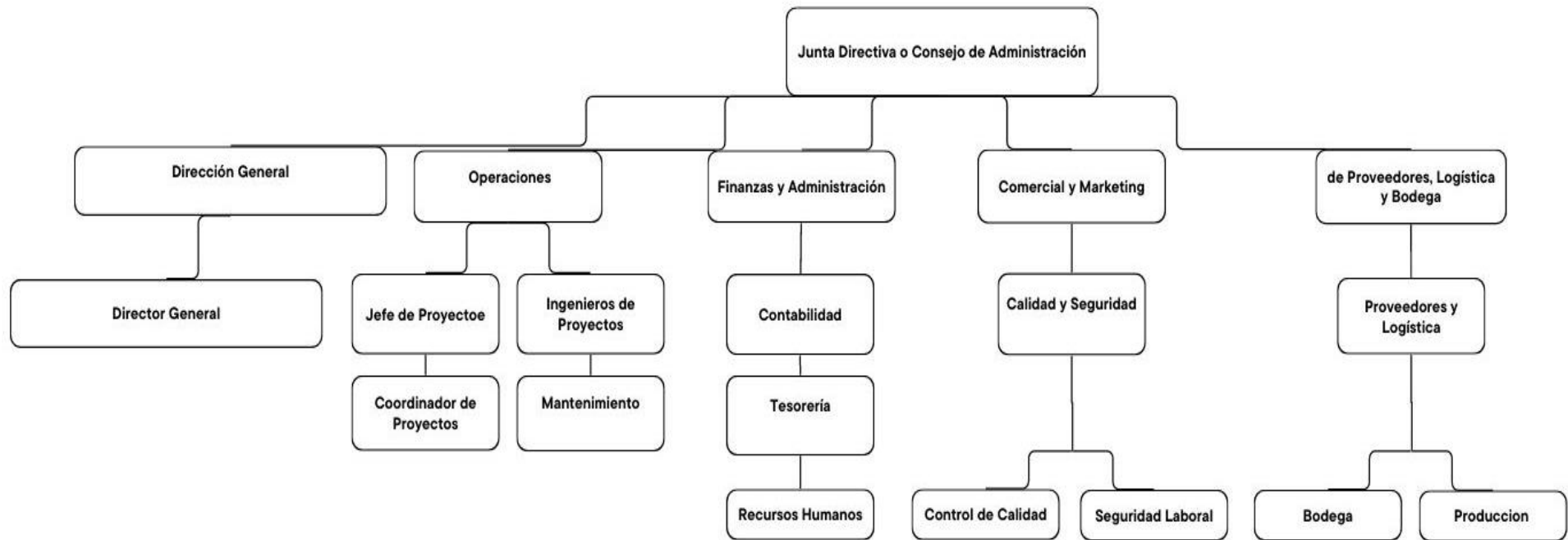
Normas De Control Interno De La Contraloría General Del Estado

Norma Internacional De Auditoría 210

Reglamento Interno De Trabajo De Compañía De Construcciones Y  
Mantenimiento Industriales Alexcint.

Norma ISO 9001

# Organigrama Estructural



## **Objetivos Institucionales**

1. Mejorar la eficiencia y productividad en la ejecución de proyectos de construcción y mantenimiento industrial.
2. Incrementar la cartera de clientes y contratos en el sector de la construcción y mantenimiento industrial.
3. Expandir geográficamente la presencia de la compañía y diversificar su oferta de servicios en nuevos mercados.
4. Desarrollar alianzas estratégicas con proveedores y socios clave para fortalecer la cadena de suministro y mejorar los tiempos de entrega.
5. Implementar medidas de seguridad laboral y medioambiental en todas las operaciones de construcción y mantenimiento industrial.
6. Fomentar el desarrollo y capacitación del talento interno para mejorar la calidad y especialización de los servicios ofrecidos.
7. Utilizar tecnologías innovadoras y soluciones digitales en la gestión de proyectos de construcción y mantenimiento industrial.
8. Incrementar la contentura y lealtad de los clientes mediante un servicio al cliente personalizado y de excelencia.
9. Perfeccionar las operaciones internas de la empresa con el fin de disminuir gastos y elevar la lucratividad.
10. Mantener una reputación sólida en el mercado de construcción y mantenimiento industrial, basada en la calidad de cumplir con los plazos acordados y asegurar la contentura del cliente.

## **Determinación de indicadores**

Eficiencia

Eficacia

Calidad

Planificación

Organización

Dirección

Control

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PRELIMINAR**

**Tabla 33**

*Cuestionario de control interno preliminar*

<b>COMPAÑÍA CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b>						
<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO I</b>						
<b>Componente: Compañía Alexcynth S. A</b>						
<b>Entrevistado: Gerente de la compañía</b>						
<b>PREGUNTAS</b>		<b>PONDERACIÓN</b>	<b>RESPUESTA</b>		<b>EVALUACIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>N</b>	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>		
1	¿La compañía cuenta con un código de ética?	1	X		1	
2	¿Existe un organigrama actualizado y disponible para todos los empleados?	1	X		1	
3	¿Existe un liderazgo comprometido y visible por parte de la alta dirección en relación con el sistema de gestión de calidad?	1	X		1	
4	¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad de la organización?	1	X		1	
5	¿Se han establecido y comunicado los objetivos de calidad y la política de calidad de la organización?	1	X		1	
6	¿Se lleva a cabo una evaluación regular de la competencia y capacitación del personal?	1	X		1	

7	¿Se promueve y fomenta un ambiente de trabajo seguro y saludable para brindar mayor rendimiento y servicio de calidad?	1	X		1	
8	¿Se realizan revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección?	1		X	0	
9	¿Existe un procedimiento documentado para la gestión de documentos y registros?	1	X		1	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>9</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
1	¿La organización ha designado a un representante de la dirección con la autoridad necesaria para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad para minimizar, analizar y tratar los riesgos?	1	X		1	
2	¿Se ha realizado una identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar el sistema de gestión de calidad?	1	X		1	
3	¿Se registra y se analiza cualquier no conformidad o acción correctiva tomada para prevenir recurrencias?	1	X		1	
4	¿Se han establecido medidas preventivas para mitigar riesgos o prevenir problemas potenciales en el sistema de gestión de calidad?	1	X		1	
5	¿La compañía determina los riesgos y oportunidades necesarias para asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr resultados esperados?	1	X		1	

6	¿La compañía identifica los riesgos para prevenir o reducir efectos no deseados?	1	X		1	
7	¿La compañía utiliza métodos que minimice los riesgos que afecten al logro de objetivos de calidad organizacional?	1	X		1	
8	¿Se realizan formaciones y capacitaciones periódicas para asegurar la competencia del personal en relación con sus responsabilidades en el sistema de gestión de calidad?	1		X	0	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
1	¿Se cuentan con indicadores de desempeño clave que permitan evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad?	1	X		1	
2	¿Se lleva a cabo una revisión y actualización periódica de los procedimientos del sistema de gestión de calidad?	1	X		1	
3	¿Se lleva a cabo una evaluación de proveedores y se establecen criterios de selección y seguimiento?	1	X		1	
4	¿Se promueve la mejora continua y la prevención de no conformidades en todos los procesos y actividades de la organización?	1	X		1	
5	¿Se realizan inspecciones y pruebas de control de calidad del producto o servicio antes de ser entregado al cliente?	1	X		1	

6	¿Se han establecido roles y responsabilidades claras para cada puesto de trabajo en relación con el sistema de gestión de calidad?	1		X	0	
7	¿Se lleva a cabo un control de documentos para asegurar que solo se utiliza la versión actualizada?	1	X		1	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
1	¿Existen canales de comunicación efectivos en todos los niveles de la organización para fomentar la comunicación sobre el sistema de gestión de calidad?	1	X		1	
2	¿Se cuenta con un sistema de gestión de registros que asegure la adecuada identificación, almacenamiento, protección y recuperación de la información?	1	X		1	
3	¿Se han establecido y mantenido procedimientos documentados para el control de los documentos y registros relevantes?	1		X	0	
4	¿Existen canales de comunicación efectivos en todos los niveles de la organización para fomentar la comunicación sobre el sistema de gestión de calidad?	1	X		1	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>SEGUIMIENTO</b>						
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal para identificar posibles necesidades de capacitación?	1	X		1	

2	¿Se lleva a cabo una revisión periódica del sistema de gestión de calidad por parte de la dirección?	1		X	0	
3	¿Se realiza una auditoría interna con regularidad para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma?	1	X		1	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>31 <math>\Sigma</math></b>	<b>26 <math>\Sigma</math></b>	<b>5 <math>\Sigma</math></b>	<b>26 <math>\Sigma</math></b>	

*Nota: Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión y las normas de control interno*

### Valoración del nivel de confianza y riesgo

**Tabla 34**

*Valoración*

<b>VALORACIÓN</b>	
<b>PT</b>	<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>
<b>CT</b>	<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>
<b>NC</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
<b>R</b>	<b>RIESGO</b>

*Nota: Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión*

**Tabla 35**

*Porcentaje Nivel de confianza y riesgo*

<b>PORCENTAJE</b>	<b>Nivel de confianza</b>		
	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
	15% a 50%	51% a 75%	76% a 95%
	<b>Nivel de riesgo</b>		
	15% a 50%	51% a 75%	76% a 95%

*Nota: Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión*

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



**Tabla 36**

*Nivel de confianza*

N	Componentes	100	Calificación Total	Ponderación Total	% De Confianza	Calificación
1	Ambiente De Control	100	8	9	88,89	ALTA
2	Evaluación De Riesgo	100	7	8	87,50	ALTA
3	Actividades De Control	100	6	7	85,71	ALTA
4	Información Y Comunicación	100	3	4	75,00	MODERADA
5	Seguimiento	100	2	3	66,67	MODERADA
<b>TOTALES</b>		100	<b>26,00</b>	<b>31,00</b>	83,87	ALTA

*Nota: Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión*

$$R = \text{Porcentaje Óptimo} - \text{Porcentaje obtenido}$$

**Tabla 37**

*Nivel de riesgo*

Orden	Componentes	Porcentaje Óptimo	% Nivel De Riesgo	Calificación
1	Ambiente De Control	100	11,11	BAJA
2	Evaluación De Riesgo	100	12,50	BAJA
3	Actividades De Control	100	14,29	BAJA
4	Información Y Comunicación	100	25,00	BAJA
5	Seguimiento	100	33,33	BAJA
<b>Totales</b>		100	16,13	BAJA

*Nota: Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión*


**Análisis:** La empresa de construcciones y mantenimiento industriales Alexcynth S.A. ha logrado un nivel de confianza sobresaliente, alcanzando un porcentaje del 83.87%, lo que la sitúa en una categoría de alta confianza. Por otro lado, el riesgo asociado se mantiene en un porcentaje del 16.13%, lo que indica que no hay una amenaza considerable. No obstante, se sigue prestando atención a las áreas que pueden mejorar para evitar que esto afecte la eficiencia, eficacia y calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 10/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	

## FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**Tabla 38**

*Programa de auditoría específica*

 <p><b>AUDITORES</b> <b>J&amp;A</b></p>	<p><b>PROGRAMA DE AUDITORÍA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b></p>			<p><b>PE</b> <b>1/1</b></p>
<p><b>Objetivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la situación real de la compañía mediante la aplicación del cuestionario de control interno a cada departamento existente dentro de la empresa, además de aplicar los indicadores de gestión.</li> </ul>				
Nº	DESCRIPCIÓN	PT	REALIZADO	FECHA
1	Elaboré el programa de auditoría	PA/E	Josselyn Caiza	11/08/2023
2	Realicé la evaluación del cuestionario del control interno para cada departamento de la compañía	CCI	Alexandra Amangandi - Josselyn Caiza	11/08/2023
3	Determiné los niveles de riesgo y confianza	NR-NC	Alexandra Amangandi Josselyn Caiza	11/08/2023
4	Elaboré el informe del cuestionario de control interno	IRCI	Josselyn Caiza	11/08/2023
5	Elaboré la Orden de Trabajo	OT	Alexandra Amangandi	11/08/2023


*Nota:* Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 11/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

**Tabla 39**

*Cuestionario de control interno departamento administrativo*

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO                  COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y                  MANTENIMIENTO INDUSTRIALES                  ALEXCINTH S. A                  AUDITORÍA DE GESTIÓN                  DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO                  Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022                  FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>			<b>CCI                  1/6</b>	
Preguntas		Ponderación	Respuesta		Evaluación	Observación
N			SI	NO		
1	¿Se realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas?	1	X		1	
2	¿Los productos y servicios de la organización se encuentran dentro del alcance del sistema de gestión de calidad?	1	X		1	
3	¿Se realizan revisiones periódicas de los procedimientos y políticas para asegurar que estén actualizados y sean conformes a los requisitos del sistema de gestión de calidad?	1		X	0	
4	¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión	1		X	0	

	de calidad necesario para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos administrativos?					
5	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos?	1	X		1	
6	¿Conservan la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?	1	X		1	
7	¿Existe un ambiente laboral adecuado para el personal?	1	X		1	
8	¿Aseguran que el personal sea competente, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?	1	X		1	
9	¿Verifican que el personal cumpla con las políticas de gestión de la calidad?	1	X		1	
10	¿Se realizan auditorías internas de manera periódica para evaluar la efectividad del departamento administrativo?	1	X		1	
	<b>TOTAL</b>	<b>10 <math>\Sigma</math></b>	<b>8 <math>\Sigma</math></b>	<b>2 <math>\Sigma</math></b>	<b>8 <math>\Sigma</math></b>	

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación Total

CP= Calificación optima

NR= Nivel de Riesgo

NC=  $CT*100/ PT$

NC=  $10*100/8$

NC= 80%

NR= 100% - 80%

NR= 20%

#### Tabla 40

*Nivel de riesgo y confianza departamento administrativo*

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
15% a 50%	BAJO	ALTO
51% a 75%	MODERADO	MODERADO
76% a 95%	ALTO	BAJO

**Análisis:** La evaluación llevada a cabo en el departamento administrativo destaca un nivel de confianza del 80%, mientras que el nivel de riesgo se sitúa en un 20%. Este resultado se debe a la falta de revisiones periódicas de los procedimientos y políticas, lo que resulta en la falta de actualización y conformidad con los requerimientos del sistema de gestión de calidad. Adicionalmente, se observa que la empresa no establece, implementa, mantiene ni mejora de manera continua el sistema de calidad necesario para asegurar una operación eficaz y controlada de los procesos administrativos.

En vista de esto, es crucial poner un fuerte énfasis en considerar los requisitos de las Normas ISO 9001. Esto se hace con el propósito de evitar posibles errores que podrían afectar la eficiencia, eficacia y calidad de los bienes, productos y servicios que ofrece la compañía. La implementación adecuada de estos estándares puede ayudar a mitigar riesgos y garantizar un funcionamiento más efectivo y controlado de los procesos administrativos.

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A GERENCIA

**Tabla 41**

*Cuestionario de control interno departamento Gerencia*

Preguntas		Ponderación	Respuesta		Evaluación	Observación
			SI	NO		
N						
1	¿Demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad?	1	X		1	
2	¿Rinde cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	1	X		1	
3	¿Se establecen políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad, siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	1		X	0	
4	¿Integran requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de	1		X	0	

	negocio de la organización?					
5	¿La alta gerencia comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz?	1	X		1	
6	¿La alta gerencia asegura que el sistema de gestión de la calidad logra obtener los resultados previstos?	1	X		1	
7	¿Se encuentran comprometidos en dirigir y apoyar al personal para contribuir a la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad?	1	X		1	
8	¿Promueven la mejora continua al personal mediante el sistema de gestión de calidad?	1	X		1	
	<b>TOTAL</b>	<b>8 <math>\Sigma</math></b>	<b>6 <math>\Sigma</math></b>	<b>2 <math>\Sigma</math></b>	<b>6 <math>\Sigma</math></b>	

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación Total

CP= Calificación optima

NR= Nivel de Riesgo

NC= CT\*100/ PT

NC= 8\*100/6



NC= 75%

NR= 100% - 75%

NR= 25%

**Tabla 42**

*Nivel de Confianza y Riesgo Gerencia*

<b>CALIFICACIÓN PORCENTUAL</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
<b>15% a 50%</b>	BAJO	ALTO
<b>51% a 75%</b>	MODERADO	MODERADO
<b>76% a 95%</b>	ALTO	BAJO


**Análisis:** Basado en la evaluación llevada a cabo en el departamento de gerencia, se revela un nivel de confianza del 75%, mientras que el nivel de riesgo se sitúa en un 25%. Esto surge como resultado de no establecer políticas y objetivos coherentes con el sistema de gestión de calidad, los cuales deberían ser compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización. Además, se observa la falta de integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la empresa.

Por esta razón, es esencial aplicar las directrices establecidas en las normas ISO 9001 con el objetivo de abordar las deficiencias existentes, tal como se resalta en el cuestionario de control interno. Estas normas proporcionan un marco valioso para la mejora continua y el fortalecimiento de los procesos de calidad. Al implementar y adaptar estos estándares, la empresa puede trabajar en la corrección de las áreas débiles identificadas y avanzar hacia un enfoque más eficaz y eficiente en la gestión de la calidad.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE PROYECTOS**

**Tabla 43**

*Cuestionario de Control Interno Departamento Proyectos*

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO                      COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y                      MANTENIMIENTO INDUSTRIALES                      ALEXCINTH S. A                      AUDITORÍA DE GESTIÓN                      DEPARTAMENTO DE PROYECTOS                      Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022                      FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>				<b>CCI</b>  <b>3/6</b>
Preguntas		Ponderación	Respuesta		Evaluación	Observación
N			SI	NO		
1	¿Aseguran que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos en los proyectos?	1	X		1	
2	¿Se verifica que los proyectos cumplan con los estándares de calidad?	1	X		1	
3	¿Se toma acciones para abordar riesgos y oportunidades en los proyectos que mantiene la compañía?	1	X		1	
4	¿Se realiza un análisis para determinar la eficiencia y calidad de cada proyecto?	1	X		1	
5	¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la adquisición y gestión de calidad para cada proyecto?	1		X	0	

6	¿Se lleva a cabo un seguimiento regular y sistemático de calidad en el avance de los proyectos?	1	X		1	
7	¿Se documentan y gestionan adecuadamente los riesgos, problemas y cambios en cada proyecto?	1	X		1	
8	¿Se realiza una evaluación análisis de la calidad de cada proyecto?	1	X		1	
9	¿Se establecen y mantienen documentación adecuada de todas las actividades y decisiones relacionadas con cada proyecto?	1	X		1	
10	¿Existe un mecanismo para la comunicación eficiente y efectiva entre los diferentes miembros del equipo de proyectos y otras partes involucradas?	1	X		1	
	<b>TOTAL</b>	<b>10 <math>\Sigma</math></b>	<b>9 <math>\Sigma</math></b>	<b>1 <math>\Sigma</math></b>	<b>9 <math>\Sigma</math></b>	

**NC**= Nivel de confianza

**CT**= Calificación Total

**CP**= Calificación optima

**NR**= Nivel de Riesgo

**NC**=  $CT * 100 / PT$

**NC**=  $10 * 100 / 9$

**NC**= 90%

**NR**= 100% - 90%

NR= 10%

**Tabla 44**

*Nivel de Confianza y Riesgo departamento de Proyectos*

<b>CALIFICACIÓN PORCENTUAL</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
<b>15% a 50%</b>	BAJO	ALTO
<b>51% a 75%</b>	MODERADO	MODERADO
<b>76% a 95%</b>	ALTO	BAJO


**Análisis:** En la evaluación efectuada en el departamento de proyectos, se destaca un nivel de confianza del 90%, mientras que el nivel de riesgo se ubica en un 10%. Esto se origina debido a la carencia de políticas y procedimientos claramente establecidos para cada proyecto que la empresa lleva a cabo con terceros y para sus propios proyectos internos. Esta ausencia de directrices específicas hace que la solidez y la utilización de recursos en cada proyecto establecido se perciban como poco confiables.

En vista de esta situación, es vital abordar las deficiencias señaladas. Establecer políticas y procedimientos adecuados para cada proyecto, tanto para los externos como para los internos, contribuirá a un manejo más efectivo y transparente. Esta mejora puede conducir a un incremento en la confiabilidad de los procesos de proyectos, asegurando un mejor flujo de recursos y la consecución exitosa de los objetivos planteados.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

**Tabla 45**

*Cuestionario de Control Interno Departamento de Contabilidad*

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO                  COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y                  MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH                  S. A                  AUDITORÍA DE GESTIÓN                  DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD                  Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022                  FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>				<b>CCI                  4/6</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Ponderación</b>	<b>Respuesta</b>		<b>Evaluación</b>	<b>Observación</b>
N			<b>SI</b>	<b>NO</b>		
1	¿Se cuenta con políticas claras y establecidas para la autorización de transacciones financieras?	1	X		1	
2	¿Se realiza una revisión periódica de los registros contables para garantizar su exactitud y veracidad?	1	X		1	
3	¿Se lleva a cabo una separación de funciones adecuada dentro del departamento de contabilidad?	1	X		1	
4	¿Existen controles establecidos para la protección de los activos financieros de la empresa?	1	X		1	
5	¿Se realizan conciliaciones bancarias de manera regular y se investigan y	1	X		1	

	resuelven las diferencias identificadas?					
6	¿Se lleva a cabo un proceso de aprobación y seguimiento de proveedores y cuentas por pagar?	1	X		1	
7	¿Existe un control efectivo para la emisión de cheques y pagos a proveedores?	1	X		1	
8	¿Se realiza una evaluación de los ingresos y gastos de manera periódica para detectar posibles irregularidades?	1	X		1	
9	¿Se lleva a cabo una revisión y archivo adecuado de los documentos contables en cumplimiento de los requisitos legales?	1	X		1	
10	¿Se cuenta con un programa de auditoría interna que revise y evalúe los controles internos del departamento de contabilidad?	1	X		1	
11	¿Se realizan capacitaciones periódicas al personal del departamento de contabilidad sobre nuevas normativas y procedimientos internos?	1	X		1	

12	¿Se lleva un registro de las transacciones financieras, tales como ingresos, gastos y pagos, de manera ordenada y sistemática?	1	X		1	
	<b>TOTAL</b>	<b>12 <math>\Sigma</math></b>	<b>12 <math>\Sigma</math></b>	<b>0 <math>\Sigma</math></b>	<b>12 <math>\Sigma</math></b>	

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación Total

CP= Calificación optima

NR= Nivel de Riesgo

NC= CT\*100/ PT

NC= 12\*100/12

NC= 100%

NR= 100% - 90%

NR= 0%

**Tabla 46**

*Nivel de Confianza y Riesgo departamento de contabilidad*

<b>CALIFICACIÓN PORCENTUAL</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
<b>15% a 50%</b>	BAJO	ALTO
<b>51% a 75%</b>	MODERADO	MODERADO
<b>76% a 95%</b>	ALTO	BAJO

**Análisis:** Basándonos en la evaluación efectuada en el departamento de contabilidad, se destaca un nivel de confianza del 100%, mientras que el nivel de riesgo se sitúa en un 0%. Este panorama refleja la ausencia de debilidades evidentes. Sin embargo, ante tal nivel de confianza, surge la interrogante sobre si el desempeño en el área puede ser tan impecable como se percibe.

Esta situación puede generar dos opciones: mantenerse en la posición actual, confiando en que el departamento de contabilidad está en un estado óptimo, o bien,

trabajar para mejorar aspectos que podrían eventualmente dañar la imagen positiva actual. Dicha decisión dependerá de una evaluación más profunda y de considerar si existen oportunidades de optimización que puedan fortalecer aún más el rendimiento y la reputación del departamento.



## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A RECEPCIÓN

**Tabla 47**

*Cuestionario de Control Interno a Recepción*

Preguntas		Ponderación	Respuesta		Evaluación	Observación
			SI	NO		
N					<b>1</b>	
1	¿Determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del cliente?	1	X		1	
2	¿Determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos, servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?	1	X		1	
3	¿Mantienen el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	1	X		1	
4	¿Cumplen los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad?	1		X	0	

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y  
MANTENIMIENTO INDUSTRIALES  
ALEXCINTH S. A  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
RECEPCIÓN**  
**Período:** 1 de enero al 31 de diciembre del 2022  
**FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**CCI**  
**5/6**

5	¿Se cuenta con un sistema de control para medir la satisfacción del cliente?	1	X		1	
6	¿Tienen compromiso de mejorar continuamente en el sistema de gestión de la calidad de los servicios?	1	X		1	
7	¿Mantiene la disponibilidad de comunicar las políticas de calidad a los clientes?	1	X		1	
8	¿Mantienen una comunicación eficiente dentro de la organización en cuestión a las políticas de calidad?	1	X		1	
9	¿El personal de servicio al cliente sigue lineamientos específicos para brindar una atención de calidad al cliente?	1	X		1	
<b>TOTAL</b>		<b>9 <math>\Sigma</math></b>	<b>8 <math>\Sigma</math></b>	<b>1 <math>\Sigma</math></b>	<b>8 <math>\Sigma</math></b>	

**NC**= Nivel de confianza

**CT**= Calificación Total

**CP**= Calificación optima

**NR**= Nivel de Riesgo

**NC**=  $CT * 100 / PT$

$$NC = 8 * 100 / 9$$

$$NC = 88.89\%$$

$$NR = 100\% - 88.89\%$$

$$NR = 11.11\%$$

**Tabla 48**

*Nivel de Confianza y Riesgo Recepción*

<b>CALIFICACIÓN PORCENTUAL</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
<b>15% a 50%</b>	BAJO	ALTO
<b>51% a 75%</b>	MODERADO	MODERADO
<b>76% a 95%</b>	ALTO	BAJO

**Análisis:** Mediante la evaluación llevada a cabo en el departamento de recepción, se destaca un nivel de confianza del 88.89%, mientras que el nivel de riesgo se sitúa en un 11.11%. Esta situación señala la existencia de ciertas deficiencias en cuanto al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad aplicables al departamento.


Ante esta circunstancia, se plantea la oportunidad de considerar la revisión y aplicación de las normas ISO 9001. Esto podría contribuir significativamente al manejo eficiente de las funciones en el departamento de recepción, al mismo tiempo que podría impulsar mejoras en la compañía en su conjunto. Al abordar las debilidades identificadas y aplicar estándares de calidad reconocidos, se busca no solo corregir los aspectos problemáticos, sino también garantizar un mejor rendimiento y contribuir al crecimiento global de la organización.

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A BODEGA

**Tabla 49**

*Cuestionario de Control Interno a Bodega*

Preguntas		Ponderación	Respuesta		Evaluación	Observación
			SI	NO		
N						
1	¿Cuentan con una infraestructura acorde a la necesidad de los productos?	1	X		1	
2	¿Cuenta con software adecuado para realizar los inventarios?	1	X		1	
3	¿Tienen tecnologías de información y comunicación necesarios para desarrollar con eficiencia las actividades asignadas?	1	X		1	
4	¿El ambiente laboral es adecuado para desempeñar sus actividades sin ningún problema?	1	X		1	
5	¿Se lleva un registro de las entradas y salidas de productos de la bodega?	1	X		1	



**AUDITORES**  
**J & A**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y**  
**MANTENIMIENTO INDUSTRIALES**  
**ALEXCINTH S. A**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**BODEGA**  
**Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022**  
**FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**CCI**  
**6/6**

6	¿Se realiza una verificación de la calidad y cantidad de los productos recibidos antes de ser almacenados en la bodega?	1	X		1	
7	¿Se llevan documentación de las devoluciones de mercancías o productos defectuosos recibidos en la bodega?	1	X		1	
8	¿Se comunica a la alta gerencia en caso de existir robo o pérdida de productos en la bodega?	1	X		1	
9	¿Se lleva un registro actualizado de los productos obsoletos o vencidos en la bodega?	1		X	0	
10	¿Se realizan inspecciones periódicas para verificar el estado y condiciones de almacenamiento de los productos en la bodega?	1	X		1	
11	¿Se realizan inspecciones internas o externas para evaluar la eficacia de los controles y calidad internos implementados en el departamento de bodega?	1	X		1	
	<b>TOTAL</b>	<b>11 <math>\Sigma</math></b>	<b>10 <math>\Sigma</math></b>	<b>1 <math>\Sigma</math></b>	<b>10 <math>\Sigma</math></b>	

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación Total

CP= Calificación optima

NR= Nivel de Riesgo

NC=  $CT * 100 / PT$

NC=  $10 * 100 / 11$

NC= 90.91%

NR=  $100\% - 90.91\%$

NR= 9.09%

### Tabla 50

*Nivel de Confianza y Riesgo a Bodega*

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
15% a 50%	BAJO	ALTO
51% a 75%	MODERADO	MODERADO
76% a 95%	ALTO	BAJO

**Análisis:** A partir de la evaluación efectuada en el área de bodega, los resultados revelan un nivel de confianza del 90.91%, mientras que el nivel de riesgo se encuentra en un 9.09%. Estos resultados se derivan de la falta de un registro actualizado de productos obsoletos o vencidos en el inventario de la bodega. Esta ausencia de seguimiento impide que la compañía tenga un conocimiento preciso sobre la utilidad de los productos que alberga, lo que a su vez genera riesgos que afectan tanto la pérdida de productos como el aspecto económico.

Ante esta situación, se hace evidente la necesidad de abordar el problema de registros desactualizados en la bodega. Tomar medidas para mantener un control más riguroso sobre los productos obsoletos o vencidos puede reducir los riesgos asociados a pérdidas económicas y operativas. La revisión y actualización constante de los registros, posiblemente aplicando prácticas y directrices de gestión de inventario, puede contribuir a un manejo más eficiente de los recursos y a la minimización de los riesgos señalados.

## GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA COMPAÑÍA

**Tabla 51**

*Grado de confianza y riesgo de los departamentos de la compañía*

N°	Componente a Evaluar	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1	Departamento administrativo	80 ✓	20 ✓
2	Departamento gerencia	75 ✓	25 ✓
3	Departamento de proyectos	90 ✓	10 ✓
4	Departamento de Contabilidad	100 ✓	0 ✓
5	Departamento recepción	88.89 ✓	11.11 ✓
6	Bodega	90.91 ✓	9.09 ✓

<b>Total nivel de confianza</b>	88.33% ✓
<b>Total nivel de riesgo</b>	11.67% ✓

**Tabla 52**

*Nivel de Confianza y Riesgo*

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
15% a 50%	BAJO	ALTO
51% a 75%	MODERADO	MODERADO
76% a 95%	ALTO	BAJO

**Análisis:** Los resultados obtenidos a través de la implementación del cuestionario de control interno en cada departamento de la compañía han arrojado un nivel de confianza de 88.33%, mientras que el nivel de riesgo se sitúa en un 11.67%. Esto indica que los departamentos muestran un nivel elevado de control interno en general. Sin embargo, se han identificado ciertos aspectos que requieren corrección para lograr una mayor eficiencia, eficacia y calidad en las operaciones de la compañía.

A pesar de la confianza sustancial en los procesos internos, el reconocimiento de áreas que pueden mejorarse subraya la importancia de la revisión continua y la adaptación. Abordar estos aspectos pendientes puede contribuir a fortalecer aún más los controles internos, optimizando el rendimiento y garantizando que los objetivos de eficiencia, eficacia y calidad se cumplan de manera más efectiva en todos los departamentos de la compañía.


<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 11/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	



## INFORME DE RESULTADOS DE CONTROL INTERNO

**Tabla 53**

*Informe de resultados de control interno*

 <p>AUDITORES J &amp; A</p>	<p><b>INFORME DE RESULTADO DE CONTROL INTERNO</b></p> <p><b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p><b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b></p>	<p><b>IRCI</b> <b>1/5</b></p>
--	---	-----------------------------------

Guaranda, 11 de agosto del 2023

Ing. Jorge Lema

**GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A**

Presente. -

De nuestra consideración

Reciba un cordial saludo de nuestra parte, con nuestros mejores deseos de éxito en las actividades que realiza día tras día. Aprovechamos este mensaje para extenderle nuestros agradecimientos por la autorización concedida mediante la carta fechada el 01 de agosto de 2023, para llevar a cabo la auditoría de gestión en la empresa de construcciones y mantenimiento industriales Alexcintth S.A., con sede en Guayaquil, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

En concordancia con lo previamente mencionado, deseamos informarle que el equipo auditor, bajo la insignia de J&A, ha procedido a ejecutar el cuestionario de control interno en la compañía. Los resultados de este proceso se encuentran en análisis y evaluación, y estamos comprometidos a presentarle un informe completo y detallado que refleje con precisión el estado actual del control interno en la empresa.

Le agradecemos su confianza y colaboración en este proceso y esperamos que los resultados de nuestra evaluación contribuyan al continuo crecimiento y mejora de la compañía Alexcynth S.A. Quedamos a su disposición para cualquier consulta o aclaración adicional que pueda requerir.

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Departamento administrativo

1. Se ha observado que no se llevan a cabo revisiones regulares de los procedimientos y políticas, lo que impide asegurar su actualización y conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad.

**Recomendación:** Se sugiere implementar un plan sistemático de verificaciones periódicas de los procedimientos y políticas vigentes, en línea con los estándares establecidos por el sistema de gestión de calidad. Esta práctica ayudará a mantener los documentos actualizados y alineados con los requerimientos actuales, mejorando así la eficiencia y efectividad de los procesos organizacionales.

2. Se ha notado que la organización no ha establecido, implementado, mantenido ni mejorado de manera continua el sistema de gestión de calidad necesario para garantizar la operación eficaz y el control de los procesos administrativos.

**Recomendación:** Se recomienda tomar medidas inmediatas para diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad sólido y continuamente mejorado que se adapte a las necesidades y particularidades de los procesos administrativos de la organización. Esta acción permitirá no solo optimizar la eficacia y el control de dichos procesos, sino también garantizar una mejora constante y una adaptación adecuada a los cambios y desafíos en el entorno empresarial.

**Departamento de Gerencia.**

1. Se ha identificado que la organización no ha establecido políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad que sean coherentes con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

**Recomendación:** Se aconseja desarrollar y establecer políticas y objetivos específicos para el sistema de gestión de calidad que estén en línea con el contexto y la dirección estratégica de la organización. Estas políticas y objetivos deberían reflejar los valores y metas de la empresa, promoviendo una mayor coherencia y alineación entre las actividades diarias y los objetivos a largo plazo. Esto contribuirá a mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y a fortalecer la integración de las prácticas de calidad en todas las áreas de la organización.

2. Se ha constatado que la organización no ha incorporado los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de manera adecuada.

**Recomendación:** Se sugiere realizar un análisis exhaustivo de los procesos de negocio y su alineación con los requisitos del sistema de gestión de calidad. Es esencial integrar estos requisitos en cada etapa de los procesos, desde la planificación hasta la ejecución y el seguimiento. Al hacerlo, se logrará una mayor coherencia y eficacia en la implementación de prácticas de calidad en toda la organización. La alineación de los procesos con los requisitos del sistema de gestión de calidad contribuirá a mejorar la calidad de los productos y servicios, así como a fortalecer la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

**Departamento de proyecto**

1. Se ha identificado que no existen políticas y procedimientos definidos para la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto de la organización.

**Recomendación:** Se recomienda desarrollar y establecer políticas y procedimientos claros para la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto. Estos lineamientos deben abordar de manera detallada los pasos y criterios para

seleccionar, adquirir y gestionar recursos y materiales que cumplan con los estándares de calidad establecidos. La implementación de políticas y procedimientos sólidos en este sentido ayudará a garantizar que cada proyecto se desarrolle con altos niveles de calidad y eficiencia, lo que a su vez contribuirá a la satisfacción del cliente y al éxito general de la organización.

### **Departamento de contabilidad**

1. Se ha constatado que no se han identificado debilidades que puedan impactar negativamente en las funciones de la compañía. En vista de esta situación, se sugiere mantener la posición actual.

**Recomendación:** Dado que no se han detectado debilidades significativas en las funciones de la compañía en el momento presente, se recomienda continuar con las prácticas y estrategias que han llevado a este estado positivo. No obstante, se aconseja realizar evaluaciones regulares para garantizar que se mantenga este nivel de fortaleza y para estar preparados ante posibles cambios en el futuro. Mantener una actitud proactiva en la identificación y mitigación temprana de riesgos potenciales asegurará la sostenibilidad y el éxito continuo de la organización.

### **Recepción**

1. Se ha verificado que la organización no cumple con los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad.

**Recomendación:** Se recomienda llevar a cabo una revisión exhaustiva de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad y compararlos con las prácticas y procesos actuales de la organización. A partir de esta evaluación, se deben identificar las áreas en las que se está incumpliendo y tomar medidas inmediatas para corregir estas deficiencias. La alineación con los requisitos del sistema de gestión de calidad es esencial para garantizar la entrega consistente de productos y servicios de alta calidad, así como para mantener la confianza del cliente y la competitividad en el mercado.

## Bodega

1. Se ha evidenciado que la organización no mantiene un registro actualizado de los productos obsoletos o vencidos almacenados en la bodega.

**Recomendación:** Se sugiere establecer y mantener un sistema de seguimiento y registro actualizado de los productos almacenados en la bodega, particularmente aquellos que han alcanzado su fecha de vencimiento o que se consideran obsoletos. Este sistema permitirá una gestión más efectiva de los inventarios y ayudará a prevenir la acumulación de productos no utilizados, reduciendo así el riesgo de pérdida económica. Asimismo, se recomienda implementar políticas y procedimientos claros para la rotación y disposición de productos caducados u obsoletos, contribuyendo a una operación más eficiente y a la optimización de recursos.

### RECOMENDACIÓN:

Es esencial que todos los integrantes de la compañía tengan en mente el sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015. Este sistema proporciona una herramienta invaluable para administrar y supervisar de manera eficaz y constante la eficiencia y calidad de los procesos en toda la organización. Al adoptar y aplicar este enfoque, la empresa tiene la oportunidad de consolidarse como un actor competitivo en el ámbito de la construcción y el mantenimiento.


La adhesión a los estándares de la Norma ISO 9001 no solo refuerza la calidad de los productos y servicios, sino que también impulsa la mejora continua en todas las facetas de la empresa. Esto contribuye a la optimización de los procesos, el aumento de la satisfacción del cliente y la potenciación de la reputación en el mercado. Mantener la atención en este sistema de gestión de calidad permitirá que la compañía alcance mayores niveles de excelencia y estabilidad en su funcionamiento, fomentando así su crecimiento y éxito a largo plazo.

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 11/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	

## ORDEN DE TRABAJO

**Tabla 54**

*Orden de trabajo*

 <p>AUDITORES J&amp;A</p>	<p><b>ORDEN DE TRABAJO</b> <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y</b> <b>MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b> <b>ALEXCINTH S. A</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b></p>	<p><b>OT</b> <b>1/2</b></p>
--	---	---------------------------------

Guaranda, 11 de agosto del 2023

J&A

### **EQUIPO AUDITOR**

Presente. –

Conforme a lo previamente establecido, se encomienda llevar a cabo la Auditoría de Gestión enfocada en la aplicación y utilización de las Normas ISO 9001 en la validación de los procesos administrativos de la Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcynth S.A. Esta auditoría se realizará durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

El propósito de esta auditoría es evaluar de manera exhaustiva cómo se aplican y utilizan las Normas ISO 9001 en la validación de los procesos administrativos de la organización. Este análisis tiene como objetivo asegurar la conformidad con los estándares de calidad establecidos e identificar áreas de mejora para fortalecer la eficiencia, eficacia y calidad en la gestión interna de la compañía.

La aplicación de la auditoría de Gestión tiene como objeto:

- Conocer las operaciones y actividades de la compañía
- Evaluar la situación real de la compañía en relación con la Norma ISO 9001:2015 y procesos administrativos.

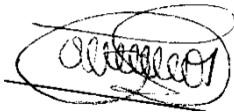
- Determinar los niveles de confianza y riesgo de la compañía.
- Emitir recomendaciones a los puntos débiles para mejoramiento de los mismos.

Motivo por el cual deberá ejecutar una previa visita a la compañía, con el objetivo de aplicar cuestionarios, programas, entre otras herramientas que sirva de ayuda para cumplir con el proceso de auditoría para luego emitir un informe de diagnóstico con los resultados.

La colaboración y cooperación de todos los involucrados en esta auditoría serán fundamentales para el éxito del proceso. El proceso de auditoría de gestión tendrá como duración el plazo de 30 días calendario, incluyendo el informe final de auditoría. Agradecemos de antemano su apoyo y disposición en este importante paso hacia la mejora continua y el crecimiento de la compañía.

Atentamente,

firma;



---


Ing. Anabel Monar  
**SUPERVISOR DEL EQUIPO AUDITOR**

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 11/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	

### FASE III. EJECUCIÓN

**Tabla 55**

*Programa de Auditoría ejecución*

 <p><b>AUDITORES</b> <b>J &amp; A</b></p>	<p><b>PROGRAMA DE AUDITORÍA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>			<p><b>PE/E</b> <b>1/1</b></p>
<p><b>Objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la matriz de hallazgo basándonos en el cuestionario de control interno aplicado en la compañía.</li> <li>• Aplicar los indicadores de gestión.</li> </ul>				
N°	DESCRIPCIÓN	PT	REALIZADO	FECHA
1	Elaboré el programa de auditoría fase III	<b>PA/E</b>	Alexandra Amangandi	12/08/2023
2	Elaboré el programa de aplicación de procedimientos	<b>PAP</b>	Alexandra Amangandi Josselyn Caiza	13/08/2023
3	Apliqué los indicadores de gestión	<b>IG</b>	Alexandra Amangandi Josselyn Caiza	13/08/2023
4	Realicé la matriz de hallazgo	<b>MH</b>	Josselyn Caiza	14/08/2023

*Nota: Auditoría propia en base al manual de auditoría de gestión*

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 12/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	



**Tabla 56**

*Programa de Aplicación de los procedimientos*

		<p align="center"><b>PROGRAMA DE APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p align="center"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p align="center"><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p align="center"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>			<p><b>PAP/E</b></p> <p><b>1/1</b></p>
<p><b>Objetivo:</b> Detallar los procedimientos que se llevara a cabo en la fase de ejecución, a fin de identificar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de la compañía.</p>					
N°	DESCRIPCIÓN	PT	REALIZADO	FECHA	
1	Apliqué los indicadores para verificar el cumplimiento de actividades institucionales.	<b>IG</b>	Alexandra Amangandi Josselyn Caiza	12/08/2023	
2	Identifiqué las funciones de cada personal.	<b>FP</b>	Alexandra Amangandi Josselyn Caiza	12/08/2023	
3	Determine el cumplimiento de las funciones del cada personal mediante el reglamento interno	<b>CRI</b>	Alexandra Amangandi Josselyn Caiza	12/08/2023	

*Nota:* Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión


<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 13/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	

## INDICADORES DE GESTIÓN

### Planificación

Tabla 57


Indicador Planificación

 <p>AUDITORES J&amp;A</p>	<p style="text-align: center;"><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b>  <b>ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022  <b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>			<p style="text-align: center;"><b>IG/E</b>  <b>1/7</b></p>
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN	
Cumplimiento de objetivos estratégicos	Número de objetivos cumplidos/ Total de objetivos	$\frac{8}{10} * 100 =$ <p style="text-align: center;">80%</p>	<p>El cumplimiento de los objetivos estratégicos tiene un resultado aceptable del 80%, de tal manera que se debe analizar las falencias que impide el cumplimiento de todos los objetivos planteados. *</p>	

**Organización**

**Tabla 58**


*Indicador Organización*

	<p style="text-align: center;"><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b>  <b>ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022  <b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>			<p style="text-align: center;"><b>IG/E</b>  <b>2/7</b></p>
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN	
Personal de acuerdo a su perfil profesional	Número de personal adecuado/ Total de personal	$\frac{16}{20} * 100 =$ <p style="text-align: center;">80%</p>	La compañía contrata personal de acuerdo a su perfil en un 80%, el cual es un diagnóstico favorable, pero se debe contratar personas adecuadas para que desempeñe muy eficaz las respectivas funciones. *	

**Dirección**


**Tabla 59**

*Indicador Dirección*

			
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b> <b>ALEXCINTH S. A</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</b>  <b>FASE III: EJECUCIÓN</b>			
<b>IG/E</b>  <b>3/7</b>			
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
El cumplimiento de gestión empresarial: Índice de retención de personal	Número de personal/ Número de personal al inicio del período	$\frac{20}{24} * 100 =$  83.33%	Al inicio de las actividades de la compañía contaban con 24 empleados, en la actualidad se mantiene con 20, dando como resultado un 83.33% en el índice de retención del personal.*
El cumplimiento de gestión empresarial: Rendimiento de costos de proyectos	Costo presupuestado para el proyecto - costo real del proyecto	$15000 - 12000 = 3000$  80%	La compañía demuestra que usa eficientemente el presupuesto asignado para cada proyecto, lo que refleja un resultado favorable del 80%. *

**Control**  
**Tabla 60**


*Indicador Control*

 <p>AUDITORES J&amp;A</p>	<p style="text-align: center;"><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b> <b>ALEXCINTH S. A</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>			<p style="text-align: center;"><b>IG/E</b> <b>4/7</b></p>
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN	
Cumplimiento de obligaciones del trabajador	Número de obligaciones cumplidas / Total de obligaciones del trabajador	$\frac{13}{15} * 100 =$ <p style="text-align: center;">86.66%</p>	De acuerdo al reglamento interno, existe 15 obligaciones del trabajador, pero al aplicar el respectivo indicador se demuestra un 86.66% de su cumplimiento, puesto que la falta más grave es la puntualidad del personal. *	

**Eficiencia**

**Tabla 61**


*Indicador de Eficiencia*

 <p>AUDITORES J &amp; A</p>	<p style="text-align: center;"><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b>  <b>ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022  <b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>			<p style="text-align: center;"><b>IG/E</b>  <b>5/7</b></p>
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN	
Tiempo de producción	Tiempo estimado para la producción / Tiempo real de producción	$\frac{3}{5} * 100 =$ <p style="text-align: center;">60%</p>	Los resultados demuestran la tardanza en realizar las actividades de producción en un 60%, por lo que puede afectar en la satisfacción del cliente.*	

**Eficacia**

**Tabla 62**


*Indicador de Eficacia*

	<p style="text-align: center;"><b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b>  <b>ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022  <b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>			<p style="text-align: center;"><b>IG/E</b>  <b>6/7</b></p>
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN	
Cumplimiento de metas	Número de metas cumplidas/ Total de metas	$\frac{4}{5} * 100 =$ <p style="text-align: center;">80%</p>	Las metas cumplidas por parte de la compañía son del 80% es un resultado favorable, demostrando su eficaz rendimiento en hacer cumplir las metas propuestas. *	
Eficacia en ventas	Resultado de ventas alcanzado/ Resultado previsto	$\frac{23.680.93}{30.000} * 100 =$ <p style="text-align: center;">78.93%</p>	Las ventas alcanzadas durante el período 2022 es de \$ 6.319,07 lo que equivale en porcentaje 78.93% demostrando que existe una leve baja en sus ventas. *	


**Calidad**

**Tabla 63**

*Indicador de Calidad*

	<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO</b> <b>INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022  <b>FASE III: EJECUCIÓN</b>			<b>IG/E</b>  <b>7/7</b>
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN	
Calidad de atención al cliente	Número de quejas y sugerencias / Total de respuestas	$\frac{250}{210} * 100 =$  84%	La respuesta a las quejas y sugerencias dadas por parte de los clientes son de 84% siendo que se realizan de manera rápida, sin embargo, existe una leve dificultad en responder en su totalidad.*	



	<p align="center"><b>OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p align="center"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>	<p align="center"><b>OBT/E</b></p> <p align="center"><b>1/1</b></p>
---	---	---

**CAPITULO NOVENO  
OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR**

**Art. 77.-** Son obligaciones de los trabajadores del Empleador, además de las que constan en sus contratos individuales de trabajo, en el Código de Trabajo, en otras leyes, decretos y reglamentos dictados por los órganos del poder público, las contenidas en el presente Reglamento Interno, especialmente las siguientes, su incumplimiento constituyen FALTAS GRAVE.

- a) Mantener conducta ejemplar durante las horas de trabajo, aportando toda la colaboración necesaria para preservar la moral y la disciplina de la compañía.
- b) Respetar en toda forma y en todo momento dentro y fuera de los predios del Empleador, a los Directivos, Gerentes y Jefes Departamentales, visitantes y más ejecutivos y funcionarios de la compañía, así como a los superiores inmediatos del trabajador y a todo el personal, en especial a las empleadas y obreras de la misma.
- c) Tratar con el mayor cuidado las máquinas, equipos, materiales, uniformes, credenciales, implementos de seguridad y más bienes que el Empleador le suministre para la ejecución de su trabajo o labor para su utilización personal.
- d) Restituir al Empleador los materiales no usados o los sobrantes que resultaren luego de ejecutado un trabajo.
- e) Laborar con el cuidado debido para prevenir accidentes y demás riesgos del trabajo, en general, acatar las medidas de prevención de salud, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos internos y los emitidos por las autoridades del trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- f) Cumplir las disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo, así como ejecutar sus labores en los términos del contrato individual, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- g) Trabajar en caso de peligro o siniestro inminente, por un tiempo mayor al señalado en la Ley para la jornada máxima de trabajo y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros trabajadores o del Empleador. En estos casos el trabajador que haya laborado según lo dispuesto en este literal, fuera de su jornada normal, recibirá, los recargos que la ley dispone para las horas suplementarias o extraordinarias.
- h) Comunicar en forma inmediata al Empleador o a sus representantes, los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleador y trabajador.
- i) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales, o de los que tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecute. Tratándose de empleados esta prohibición se extiende a no revelar cualquier secreto y hacer divulgaciones de cualquier índole, que ocasionen perjuicio al Empleador.
- j) Utilizar de manera correcta los medios de comunicación como son: radios, correos electrónicos e internet, evitando, realizar bromas o pasar mensajes extraños a la labor realizada.
- k) Utilizar de manera correcta los equipos tales como computadores, fotocopiadoras, celulares, etc.
- l) El uso correcto de cualquier dispositivo de almacenamiento externo, jugar en el computador, y el desperdicio de materiales, útiles de oficina y/o materias primas.

- m) Tratar a los trabajadores con la mayor atención y cortesía, dando muestras de delicadeza, de deseos de servir y de abierta colaboración.
- n) Cumplir las disposiciones establecidas en los procedimientos relacionado a la entrega/recepción correcta de los uniformes al proveedor que brinda el servicio de lavandería.
- o) Asistir a los cursos de inducción, entrenamiento y capacitación, que el Empleador organiza, principalmente aquellos relacionados con normas de calidad, de seguridad y salud ocupacional.
- p) Cumplir con los procedimientos, instructivos de trabajo, manual de convivencia en los campamentos, normas de calidad, buenas prácticas de manufactura (BPM), acuicultura (BAP), de seguridad y salud ocupacional establecidos por el Empleador.
- q) Transitar por las instalaciones respetando los límites de velocidad determinados en la señalética vial interna.
- r) Permitir o autorizar que conduzca un vehículo o maquinaria, a cualquier persona que no está debidamente autorizada o calificada.
- s) Utilizar como transporte de personal, volquetas, tractores, o vehículos de carga. Asimismo trasladarse en los estribos, parrillas, guardachoques, cubiertas.

**Obligaciones cuyo incumplimiento constituye FALTA LEVE:**

- a) Cumplir sin dilatar las órdenes emanadas de sus superiores, especialmente las normas internas que emita las Gerencias.
- b) Asistir cumplida y puntualmente a sus labores diarias y registrar sus entradas y salidas en los relojes biométricos y/o mecanismos de control de asistencia. Si las faltas de asistencia o puntualidad llegan o rebasan los máximos señalados en este Reglamento Interno, se aplicarán las correspondientes disposiciones del mismo.
- c) Usar el uniforme o ropa de trabajo proporcionado por el Empleador, todos los días y horas que se encuentre laborando en la misma.
- d) Usar, mientras esté laborando, la dotación completa de implementos de seguridad, tales como cascos, mascarillas, zapatos, botas, gafas, mono gafas, lentes, guantes, protectores auditivos y demás elementos que el Empleador entrega para protección de sus trabajadores. El trabajador no podrá laborar sin que lleve puesto tanto el uniforme como implementos de seguridad señalados en este literal, consecuentemente no tendrá derecho a su remuneración por el tiempo perdido por esta causa, sin perjuicio de aplicar el artículo 54 del Código del Trabajo,
- e) Dar aviso oportuno a sus superiores de todo lo que a su juicio pueda perjudicar la marcha normal del trabajo,
- f) Informar a su jefe inmediato, al jefe del departamento y/o al trabajador que lo releve, según el caso, sea por escrito, personalmente o por teléfono, todas las novedades, las mismas que deben ser completas y detalladas que hubieran ocurrido durante su turno, mediante la aplicación del respectivo procedimiento,
- g) Respetar el turno para registrar la entrada y salida en el reloj biométrico u otros equipos dedicados a controlar la asistencia del personal.
- h) Entregar todos los documentos exigidos por la ley, por este Reglamento o por los funcionarios de la compañía, para probar la existencia de cargas familiares, relaciones de parentesco, estado civil o unión de hecho, etc. Además deberá mantener actualizados ante el Área de Recursos Humanos todos sus datos de identificación personal y los demás requeridos para el registro de trabajadores dispuesto en el Artículo 42, numeral 7 del Código del Trabajo. Especialmente deberá informar al



REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:	COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S.A.		
SECTOR:	SOCIETARIO <input checked="" type="checkbox"/>	MERCADO DE VALORES <input type="checkbox"/>	SEGUROS <input type="checkbox"/>
NÚMERO DE EXPEDIENTE:	168043	DOMICILIO:	GUAYAQUIL
RUC:	0992808306001		
REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES):	LEMA PILCO JORGE RAMIRO,		
CAPITAL SOCIAL:	\$ 800,0000	SITUACIÓN ACTUAL:	ACTIVA
LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO SOCIAL CONCLUYE EL:	20-02-2063		
DISPOSICIÓN JUDICIAL QUE AFECTA A LA COMPAÑÍA:	NINGUNA		
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	

Siendo responsabilidad del Representante Legal la veracidad de la información remitida a esta Institución, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros certifica que, a la fecha de emisión del presente certificado, esta compañía ha cumplido con sus obligaciones.

FECHA DE EMISIÓN: 07/09/2023 12:17:16

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando a la página [https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/verificar\\_certificado.zul](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/verificar_certificado.zul) con el siguiente código de seguridad:



C0CK6254546

La Compañía de Construcciones y Mantenimiento Alexcynth S.A se enorgullece en demostrar que siempre han mantenido un estricto cumplimiento de todas las obligaciones y requisitos legales estipulados por la Superintendencia de Compañías y demás organismos reguladores pertinentes. La empresa considera la legalidad y la transparencia como pilares fundamentales en todas nuestras operaciones comerciales.\*

Desde su fundación, han trabajado diligentemente para mantener actualizados con las regulaciones gubernamentales y las leyes comerciales aplicables en Ecuador. Esto incluye la presentación puntual de informes financieros, el pago oportuno de impuestos y contribuciones, así como la adhesión a las normativas de contabilidad y auditoría. La firme dedicación a cumplir con todas las obligaciones legales les ha permitido operar con integridad y confianza tanto para sus socios comerciales como para la comunidad en general.\*

Además, se esfuerzan continuamente por mejorar los procesos y prácticas comerciales para garantizar que estén alineados con las últimas actualizaciones legislativas y regulaciones emitidas por la Superintendencia de Compañías. El compromiso con la legalidad y la ética empresarial es fundamental para el éxito sostenible de la compañía.\*


La Compañía de Construcciones y Mantenimiento Alexcynth S.A, cree firmemente que el cumplimiento riguroso de las obligaciones y requisitos legales es esencial para promover la confianza y la credibilidad en el mundo empresarial. Demuestran muy comprometidos con seguir siendo un modelo ejemplar en este sentido y contribuir positivamente al desarrollo económico y social de nuestro país.\*

Siempre estarán dispuestos a colaborar con las autoridades reguladoras y responder a cualquier solicitud de información que la Superintendencia de Compañías pueda requerir. El compromiso con la legalidad es inquebrantable, y están comprometidos a mantener su reputación como una empresa que opera con responsabilidad y transparencia en cumplimiento con todas las normativas pertinentes.\*

## MATRIZ DE HALLAZGO

**Tabla 64**


*Matriz de Hallazgo 1*

		<b>MATRIZ DE HALLAZGO</b> <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO</b> <b>INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</b>  <b>FASE III: EJECUCIÓN</b>				<b>MH/E</b>  <b>1/12</b>
<b>REVISIONES PERIÓDICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>1</b>	No se realizan revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección	No existe el cumplimiento de la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 4: contexto de la organización donde menciona que las organizaciones deben realizar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de conocimiento sobre la Norma ISO 9001 y sus requerimientos.</li> <li>2. <b>Falta de Comprensión:</b> Si la alta dirección no comprende plenamente la importancia y los beneficios de las comprobaciones periódicas del sistema de</li> </ol>	La compañía se encuentra vulnerable y puede ocurrir eventos no deseados, afectando los bienes, productos y servicios.	La compañía al momento no realiza revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad, por ende,	Se recomienda a la <b>asamblea general</b> conocer las Normas ISO 9001, para tener un pleno rendimiento en las actividades que se desarrolla día con día en la compañía, a fin de posicionarse como una compañía líder en brindar

		<p>seguimiento y revisiones de la información de las cuestiones externas e internas siendo estos los factores negativos o positivos que puedan afectar a la compañía.</p>	<p>gestión de calidad, es posible que no prioricen esta actividad.</p> <p>3. <b>Falta de Tiempo:</b> Los miembros de la alta dirección están ocupados con múltiples responsabilidades y decisiones estratégicas, lo que podría llevar a que no dediquen tiempo para revisar el sistema de gestión de calidad.</p> <p>4. <b>Falta de Cultura de Calidad:</b> Si la cultura organizacional no valora la calidad como un componente esencial de la operación, la alta dirección podría no considerar necesario realizar revisiones periódicas.</p>		<p>como consecuencia afectará el rendimiento operativo de la empresa.</p>	<p>atención y productos de calidad.</p>
--	--	---	---	--	---	---

**Tabla 65**

*Matriz de Hallazgo 2*

		<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ DE HALLAZGO</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b>  <b>ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p style="text-align: center;"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p style="text-align: center;"><b>MH/E</b>  <b>2/12</b></p>
<p><b>FORMACIONES Y CAPACITACIONES PERIÓDICAS PARA ASEGURAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL EN RELACIÓN CON SUS RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
2	No se realizan formaciones y capacitaciones periódicas para asegurar la competencia del personal en relación con sus responsabilidades en el sistema de	Falta de cumplimiento de la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 7.2 competencia literal b) la organización debe asegurarse que las personas sean competentes, basándose en la	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escaso conocimiento sobre las Normas ISO 9001</li> <li>2. <b>Falta de Reconocimiento de la Importancia:</b> Si la alta dirección no comprende plenamente cómo la formación y</li> </ol>	Al no realizar capacitación o formaciones a fin de asegurar la competencia del personal afectaría el rendimiento general de	La compañía no realiza capacitación de las competencias (Habilidades y destrezas) del trabajador por lo que dicho inconveniente afectar de forma directa en el	<b>Al Gerente</b> de la compañía; se sugiere implementar programas de capacitación para lograr identificar las habilidades y destrezas del personal, a fin de aprovechar al máximo las capacidades de los mismos.

	gestión de calidad	educación, formación o experiencias apropiadas.	<p>capacitación impactan la competencia del personal y la efectividad del sistema de gestión de calidad, podrían no asignar recursos ni priorizar esta actividad.</p> <p>3. <b>Limitaciones de Recursos:</b> La asignación insuficiente de recursos financieros, de tiempo y de personal para llevar a cabo formaciones y capacitaciones dificulta su implementación</p> <p>4. <b>Falta de Planificación:</b> La ausencia de un plan estructurado para la formación y</p>	compañía, generando pérdida tanto económico como clientes	rendimiento general de la compañía.	
--	--------------------	---	---	---	-------------------------------------	--



			<p>capacitación resulta que estas actividades sean relegadas o se realicen de manera inconsistente.</p> <p>5. <b>Falta de Conciencia de la Necesidad:</b> Si los empleados no comprenden la importancia de estar actualizados y competentes en relación con el sistema de gestión de calidad, es posible que no vean la necesidad de participar en formaciones.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

**Tabla 66**


*Matriz de Hallazgo 3*

		<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ DE HALLAZGO</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO</b>  <b>INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p style="text-align: center;"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>			<p><b>MH/E</b> <b>3/12</b></p>	
<p><b>LA EMPRESA NO ESTABLECE POLÍTICAS Y OBJETIVOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SIENDO COMPATIBLES CON EL CONTEXTO Y LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN.</b></p>						
N <sup>a</sup>	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
3	No establecen políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad, siendo compatibles con el contexto y la dirección	No cumplen con las exigencias de la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 5.2 política, dentro de la línea 5.2.1 sobre el establecimiento de la política de	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escasa utilización de las Normas ISO 9001, para obtener una excelente gestión de la organización.</li> <li>2. <b>Falta de Conciencia:</b> La alta dirección y los responsables del sistema de gestión de la calidad podrían no tener una comprensión completa de</li> </ol>	Surge una debilidad en la gestión de la organización, ya que si no se establecen los objetivos y políticas que garanticen la	La entidad no establece políticas y objetivos que garanticen una buena gestión de calidad que vayan relacionados conforme a la	Se recomienda <b>al Gerente</b> , establecer las políticas y objetivos que garanticen el contexto y la dirección estratégica de la organización.

	estratégica de la organización.	calidad; literal a) menciona que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad para un apropiado propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.	<p>cómo las políticas y objetivos de calidad están conectados con la dirección estratégica y el contexto de la organización.</p> <p>3. <b>Falta de Enfoque en la Calidad:</b> Si la organización no tiene una cultura centrada en la calidad y no considera que la gestión de calidad sea esencial para el éxito a largo plazo, podría haber poca motivación para establecer políticas y objetivos alineados.</p> <p>4. <b>Falta de Liderazgo y Compromiso:</b> La falta de liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección resulta que no se asignen los recursos ni el tiempo necesario para el desarrollo de políticas y objetivos coherentes.</p>	gestión de calidad.	Norma ISO 9001.	
--	---------------------------------	---	---	---------------------	-----------------	--

**Tabla 67**


*Matriz de Hallazgo 4*

		<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ DE HALLAZGO</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO</b>  <b>INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p style="text-align: center;"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p><b>MH/E</b></p> <p><b>4/12</b></p>
<p><b>PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS RELEVANTES</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
4	No realizan procedimientos documentados para el control de los documentos y registros relevantes	Incumplimiento de la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 5 lo que refiere a liderazgo en su literal c) donde hace mención que debe asegurarse de la	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconocimiento de la Norma ISO 9001, para previa aplicación en la entidad.</li> <li>2. <b>Falta de Conciencia:</b> Los empleados y equipos encargados de los procesos no están completamente conscientes de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y su importancia para la</li> </ol>	Al no integrar los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de la entidad, existe el riesgo de	La ausencia de una estructura sólida de gestión de calidad puede también dificultar el cumplimiento de las normas y reglamentaciones, lo que puede dar lugar a sanciones.	<b>Al gerente,</b> se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de los procesos de negocio actual para identificar donde se encuentra las brechas en la integración de los requisitos de calidad.

		<p>integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.</p>	<p>operación de la organización.</p> <p>3. <b>Falta de Comunicación:</b> Si no se comunica de manera efectiva cómo los requisitos del sistema de gestión de la calidad deben integrarse en los procesos, es probable que los equipos operativos no los consideren.</p> <p>4. <b>Falta de Comprensión:</b> Cómo los requisitos del sistema de gestión de la calidad se relacionan con las tareas diarias y cómo deben aplicarse en los procesos de negocio.</p> <p>5. <b>Cultura Organizacional:</b> Si la organización no valora la calidad como una prioridad o si hay una cultura de "hacer las cosas como siempre se han hecho", la integración de los requisitos podría verse obstaculizada.</p>	<p>que los productos y servicios entrados no cumplan con los estándares de calidad deseados.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

**Tabla 68**

*Matriz de Hallazgo 5*

		<p><b>MATRIZ DE HALLAZGO</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b>  <b>ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p><b>MH/E</b></p> <p><b>5/12</b></p>
<p><b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA ADQUISICIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD PARA CADA PROYECTO</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
5	No existen políticas y procedimientos establecidos para la adquisición y gestión de calidad para cada proyecto	No siguen los requisitos de la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartando 5.2 referentes a políticas en su literal a) establece que sea apropiada al	<ol style="list-style-type: none"> <li>La organización presenta una escasa utilización de las Normas ISO 9001, lo que limita su capacidad para lograr una gestión óptima.</li> <li><b>Falta de Reconocimiento</b></li> </ol>	<p>Esta falta de procedimientos puede resultar en adquisiciones inconsistentes, falta de control de calidad y riesgo de incumplimiento normativo.</p> <p>Puede llevar a retrasos en</p>	La empresa carece de una estructura formal para la adquisición de materiales y servicios, así como para asegurar la gestión de la calidad en cada	<p><b>Al gerente:</b> Designar un equipo responsable para desarrollar y documentar los procedimientos, y asegurarse de que se implementen y comuniquen a todo el personal involucrado en los proyectos.</p> <p>Evaluar</p>

		propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; además de incluir compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	<p><b>de la Importancia:</b> la organización no comprende plenamente cómo las políticas y procedimientos de calidad afectan la adquisición y gestión de cada proyecto, podría no considerar prioritaria esta actividad.</p> <p>3. <b>Falta de Enfoque en la Calidad:</b> Si la calidad no es una prioridad en la cultura organizacional y no se considera fundamental para el éxito de los proyectos, podría haber poca motivación para establecer políticas y</p>	proyectos, costos excesivos debido a la falta de optimización en la adquisición y la posibilidad de entregar productos o servicios de baja calidad.	proyecto. Falta de lineamientos claros para la selección de proveedores, evaluación de calidad y control en el proceso de adquisición.	periódicamente la eficacia de los procedimientos y realizar los ajustes según sea necesario.
--	--	---	--	---	--	--


			<p>procedimientos específicos.</p> <p>4. <b>Falta de Conocimiento y Experiencia:</b> Si el personal involucrado en la adquisición y gestión de proyectos carece del conocimiento necesario en términos de calidad, podría haber dificultades para establecer políticas y procedimientos adecuados.</p> <p>5. <b>Falta de Evaluación de Riesgos:</b> Si no se evalúan los riesgos relacionados con la adquisición y gestión de calidad en los proyectos,</p>			
--	--	--	---	--	--	--



			es probable que no se vea la necesidad de establecer políticas y procedimientos.			
--	--	--	--	--	--	--

Tabla 69

Matriz de Hallazgo 6


		<p align="center"><b>MATRIZ DE HALLAZGO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p align="center"><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p align="center"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p><b>MH/E</b></p> <p><b>6/12</b></p>
<p align="center"><b>REVISIONES PERIÓDICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA ASEGURAR QUE ESTÉN ACTUALIZADOS Y SEAN CONFORMES A LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
6	No se realizan revisiones periódicas de los procedimientos y políticas para asegurar que estén actualizados y sean conformes a los requisitos	Incumplen los requerimientos de la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 4 del contexto de la organización, menciona que se realiza el seguimiento y	<ol style="list-style-type: none"> <li>No hay adopción y aplicación de las Normas ISO 9001 para lograr una gestión de alto nivel y alcanzar los objetivos organizacionales de manera más efectiva.</li> <li><b>Falta de Priorización:</b> la organización no</li> </ol>	La falta de revisiones periódicas puede resultar en procedimientos obsoletos, ineficiencias operativas y riesgos de no cumplimiento	La empresa no tiene un proceso documentado para revisar y actualizar periódicamente los procedimientos y políticas. Esto puede llevar a la utilización de enfoques desactualizados, falta de	<b>Jefe departamento administrativo:</b> Establecer un proceso formal de revisión y actualización periódica de los procedimientos y políticas. Designar un equipo responsable de llevar a cabo estas revisiones en intervalos regulares y asegurarse de que se

	del sistema de gestión de calidad.	la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	<p>valora la mejora continua y la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad, es probable que no se prioricen las revisiones periódicas.</p> <p>3. <b>Falta de Comprensión:</b> Los responsables de los procedimientos y políticas no entienden completamente la importancia de mantenerlos actualizados y conformes, lo que puede llevar a la postergación de las revisiones.</p> <p>4. <b>Falta de Responsabilidad Designada:</b> no se ha designado a personas específicas para supervisar y realizar</p>	<p>con las normativas.</p> <p>Puede resultar en errores operativos, dificultades para cumplir con los estándares de calidad y una incapacidad para adaptarse a las demandas cambiantes del entorno empresarial.</p>	<p>conformidad con los cambios cambiantes y pérdida de oportunidades de mejora.</p>	<p>cumplan los requisitos de calidad y normas.</p>
--	------------------------------------	---	--	---	---	--

			las revisiones, estas podrían quedar en un limbo sin responsabilidad clara.			
--	--	--	---	--	--	--

**Tabla 70**

*Matriz de Hallazgo 7*


		<p align="center"><b>MATRIZ DE HALLAZGO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p align="center"><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p align="center"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p><b>MH/E</b></p> <p><b>7/12</b></p>
<p align="center"><b>ESTABLECER, IMPLEMENTAR, MANTENER Y MEJORAR CONTINUAMENTE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NECESARIO PARA ASEGURARSE DE LA OPERACIÓN EFICAZ Y EL CONTROL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
7	La organización no establece, implementa, mantiene ni mejora continuamente el sistema de gestión de calidad	Falta de cumplimiento de la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) 4; 4 sistemas de gestión de la calidad y sus procesos:	1. Se puede observar que la organización no está aprovechando en su totalidad las oportunidades que brindan las Normas ISO 9001, lo que limita su potencial para lograr una gestión altamente eficiente.	La falta de un sistema de gestión de calidad puede conducir a ineficiencias operativas, incumplimientos normativos, pérdida de	La empresa carece de un sistema de gestión de calidad documentado y estructurado para sus procesos administrativos.	<b>Jefe departamento administrativo:</b> Establecer un sistema de gestión de calidad robusto y basado en estándares reconocidos, como la Norma ISO 9001. Definir procedimientos claros

	necesario para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos administrativos.	establece que La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	<p>2. <b>Falta de Comprensión de la Importancia:</b> la alta dirección y otros responsables no comprenden plenamente cómo un sistema de gestión de calidad puede mejorar la operación y el control de los procesos administrativos, podría no ser priorizado.</p> <p>3. <b>Enfoque en el Corto Plazo:</b> la organización está centrada en resultados a corto plazo y no ve la calidad como un factor clave para el éxito a largo plazo, es posible que no se dediquen recursos ni esfuerzos al sistema de gestión de calidad.</p> <p>4. <b>Cultura Organizacional:</b> la organización carece de</p>	<p>confianza de los clientes y dificultades para lograr los objetivos organizacionales.</p> <p>Puede generar errores, falta de cumplimiento de estándares y regulaciones, y pérdida de competitividad en el mercado. Además, la falta de mejora continua limita la adaptación a las cambiantes demandas del entorno empresarial.</p>	No se establezcan procedimientos ni se realicen esfuerzos formales para mantener y mejorar la eficacia de los procesos. Esto puede llevar a la falta de uniformidad en las operaciones, dificultades en el control de calidad y falta de adaptabilidad ante cambios.	y documentados para cada proceso estable, administrativo.
--	--	---	---	--	--	---

			una cultura de mejora continua y calidad, es probable que no se establezcan sistemas de gestión de calidad de manera proactiva.			
--	--	--	---	--	--	--

**Tabla 71**

*Matriz de Hallazgo 8*

		<p><b>MATRIZ DE HALLAZGO DE GERENCIA</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO</b>  <b>INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p><b>MH/E</b></p> <p><b>8/12</b></p>
<p><b>POLÍTICAS Y OBJETIVOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SIENDO COMPATIBLES CON EL CONTEXTO Y LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN.</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>8</b>	No se establecen políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad, siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	Se incumple la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 5 referente a liderazgo literal b) dispone lo siguiente: La alta dirección debe asegurándose de que se establezcan la	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La falta de una adopción completa de las Normas ISO 9001 está impidiendo que la organización alcance un nivel óptimo en su gestión, lo cual podría afectar tanto a sus operaciones internas.</li> <li>2. <b>Falta de Conciencia:</b> la alta</li> </ol>	La falta de políticas y objetivos alineados puede resultar en una falta de dirección clara, dificultades para medir el rendimiento y la calidad, y falta de coherencia entre las actividades y la estrategia de la organización.	La empresa no ha definido políticas ni ha establecido objetivos específicos relacionados con la calidad que reflejan la visión y la estrategia organizacional. Esto puede llevar a la falta de enfoque en la	<b>Al gerente:</b> Establecer políticas claras que definan el compromiso de la organización mediante el sistema de gestión de la calidad.




		<p>política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.</p>	<p>dirección y los responsables del sistema de gestión de la calidad no comprenden plenamente cómo las políticas y objetivos influyen en el contexto y la dirección estratégica, podrían no darle la debida importancia.</p> <p>3. <b>Falta de Planificación Estratégica:</b> la organización carece de una planificación estratégica clara o si no se comunican adecuadamente los objetivos estratégicos, es difícil establecer políticas y objetivos alineados.</p> <p>4. <b>Falta de Comunicación:</b> no se comunica de manera efectiva cómo las políticas y objetivos de calidad</p>	<p>Puede conducir a operaciones desalineadas con la estrategia de la organización, oportunidades perdidas para la mejora y la innovación, y una posible falta de satisfacción del cliente.</p>	<p>mejora continua y la falta de orientación en la toma de decisiones relacionadas con la calidad.</p>	
--	--	---	---	--	--	--

			deben estar alineados con la dirección estratégica, es probable que no se realice la conexión adecuada.			
--	--	--	---	--	--	--

**Tabla 72**

*Matriz de Hallazgo 9*


		<p><b>MATRIZ DE HALLAZGO DE GERENCIA</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO</b>  <b>INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p><b>MH/E</b></p> <p><b>9/12</b></p>
<p><b>REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE NEGOCIO DE LA ORGANIZACIÓN</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
9	No integran requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.	Incumplimiento de la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 5 liderazgo literal c) manifiesta que la alta dirección debe asegurarse la integración de los requisitos del	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los indicios muestran que la organización está sub utilizando las ventajas que las Normas ISO 9001 pueden proporcionar, lo que está limitando su capacidad para lograr una gestión en su mejor forma.</li> <li>2. <b>Falta de Conciencia:</b> Los empleados y</li> </ol>	La falta de integración puede resultar en no uniformes, incumplimientos normativos, pérdida de calidad y dificultades para medir el rendimiento de	La empresa no ha incorporado los requisitos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio. Esto puede llevar a cabo una falta de seguimiento	<b>Al gerente:</b> Integrar los requisitos del sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de negocio, desde la planificación hasta la entrega de productos y servicios. Establecer procedimientos claros y documentados para cada etapa, asegurando

		<p>sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.</p>	<p>equipos encargados de los procesos no están plenamente conscientes de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y su relevancia para los procesos de negocio.</p> <p>3. <b>Falta de Formación y Capacitación:</b> el personal no ha sido debidamente capacitado para comprender y aplicar los requisitos del sistema de gestión de la calidad, podrían tener dificultades para integrarlos en los procesos.</p> <p>4. <b>Falta de Planificación:</b> La ausencia de un enfoque estructurado para la integración de requisitos en los procesos puede resultar en que esta actividad se</p>	<p>manera coherente.</p> <p>Puede generar errores, ineficiencias y pérdida de control sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Además, puede dificultar la adaptación a cambios y a nuevas normativas.</p>	<p>de las directrices de calidad y la pérdida de oportunidades para la mejora continua en las operaciones.</p>	<p>que se sigan de manera coherente en toda la organización.</p>
--	--	--	--	--	--	--

			<p>realice de manera ad hoc.</p> <p>5. <b>Falta de Comunicación</b> <b>Interna:</b> no se comunica claramente cómo los requisitos del sistema de gestión de la calidad deben integrarse en los procesos, es probable que no se efectuó la integración de manera efectiva.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

**Tabla 73**

*Matriz de Hallazgo 10*

		<p align="center"><b>MATRIZ DE HALLAZGO DEPARTAMENTO DE PROYECTO COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p align="center"><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p align="center"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p align="center"><b>MH/E</b></p> <p align="center"><b>10/12</b></p>
<p align="center"><b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA ADQUISICIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD PARA CADA PROYECTO</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>10</b>	No existen políticas y procedimientos establecidos para la adquisición y gestión de calidad para cada proyecto.	No cumplen con la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 7: 1; 6 sobre conocimiento de la organización: debe determinar los conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resulta evidente que la organización no está maximizando el potencial de las Normas ISO 9001, lo que está actuando como un obstáculo para alcanzar una gestión eficaz.</li> <li>2. <b>Falta de Conciencia:</b> Los</li> </ol>	La falta de políticas y procedimientos puede llevar a adquisiciones ineficientes, falta de estandarización y posibles problemas de calidad en los	La empresa no ha implementado un enfoque sistemático para la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto. La falta de políticas y procedimientos puede llevar a	<b>Al encargado de proyecto:</b> Establecer políticas y procedimientos claros para la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto. Definir criterios para la selección de proveedores, evaluación de riesgos


		<p>necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios; siendo fuentes internas, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.</p>	<p>empleados y equipos encargados de los procesos no están plenamente conscientes de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y su relevancia para los procesos de negocio.</p> <p>3. <b>Carga de Trabajo Excesiva:</b> los empleados ya están ocupados con sus responsabilidades diarias, es posible que tengan dificultades para dedicar tiempo adicional a la integración de requisitos.</p> <p>4. <b>Falta de Planificación:</b> La ausencia de un enfoque estructurado para la integración de requisitos en los</p>	<p>proyectos, lo que podría afectar la satisfacción del cliente y la reputación de la organización.</p> <p>Conlletra retrasos en los proyectos, productos y servicios de baja calidad, y posibles conflictos con proveedores. Además, puede afectar la imagen de la empresa y la confianza del cliente.</p>	<p>cabo incoherencias en las prácticas de adquisición, falta de control sobre los proveedores y resultados inconsistentes en cuanto a calidad.</p>	<p>y aseguramiento de la calidad en todas las etapas.</p>
--	--	---	---	---	--	---

			procesos puede resultar en que esta actividad se realice de manera empírica.			
--	--	--	--	--	--	--



**Tabla 74**

*Matriz de Hallazgo 11*


		<p align="center"><b>MATRIZ DE HALLAZGO DE RECEPCIÓN</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b>  <b>ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p align="center"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p align="center"><b>MH/E</b></p> <p align="center"><b>11/12</b></p>
<p align="center"><b>REVISIÓN PERIÓDICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>11</b>	No cumplen los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad.	La compañía infringe con la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 1 objeto y campo de aplicación; Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas	1. La organización no está haciendo uso completo de las Normas ISO 9001, lo que está restringiendo su habilidad para alcanzar una gestión de alto rendimiento en todas las áreas de su operación.	El incumplimiento de los requisitos puede llevar a sanciones legales, pérdida de reputación, insatisfacción del cliente y posibles dificultades para mantener y aumentar la base de clientes.	La empresa no ha logrado cumplir con todos los requisitos establecidos en su sistema de gestión de la calidad. Esto puede incluir incumplimientos normativos, procedimientos no seguidos y falta de	<b>Recepción:</b> Identificar y abordar los requisitos específicos que no se cumplen actualmente. Establecer un plan de acción para corregir y mejorar los procesos que están incumpliendo.  Realizar una revisión exhaustiva de los requisitos del sistema de gestión de calidad en relación con los procesos actuales.

		<p>las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.</p>	<p>2. <b>Falta de Conciencia:</b> los empleados y responsables del sistema de gestión de la calidad no comprenden plenamente los requisitos y su importancia, es posible que no se les dé la atención debida.</p> <p>3. <b>Falta de Supervisión:</b> no hay supervisión o seguimiento adecuado para asegurarse de que los requisitos se están cumpliendo, es probable que surjan incumplimientos.</p> <p>4. <b>Falta de Liderazgo y</b></p>	<p>Puede resultar en productos y servicios de baja calidad, ineficiencias operativas y dificultades para demostrar conformidad con estándares y regulaciones.</p>	<p>documentación adecuada.</p>	<p>Establecer un plan de acción para abordar los incumplimientos, incluyendo capacitación, actualización de procedimientos y seguimiento periódico.</p>
--	--	--	---	---	--------------------------------	---

			<p><b>Compromiso:</b> los líderes y la alta dirección no respaldan activamente el cumplimiento de los requisitos, es menos probable que los empleados los consideren una prioridad.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

**Tabla 75**

*Matriz de Hallazgo 12*

		<p align="center"> <b>MATRIZ DE HALLAZGO DEPARTAMENTO DE BODEGA                  COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO                  INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A                  AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</b> </p> <p align="center"><b>FASE III: EJECUCIÓN</b></p>				<p><b>MH/E 12/12</b></p>
<p><b>REGISTRO ACTUALIZADO DE LOS PRODUCTOS OBSOLETOS O VENCIDOS EN LA BODEGA</b></p>						
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
12	No se lleva un registro actualizado de los productos obsoletos o vencidos en la bodega.	La empresa incumple la (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 7; 5 información documentada: la información	1. La falta de una integración más profunda de las Normas ISO 9001 está impidiendo que la organización logre una gestión en su mejor nivel, destacando su eficiencia y eficacia.	La falta de registro puede llevar a cabo la entrega de productos no conforme a los clientes, pérdida de reputación, sanciones legales y pérdida	La empresa no cuenta con un sistema o proceso establecido para identificar, registrar y manejar los productos que han quedado obsoletos o han vencido en la	<p><b>Jefe de bodega:</b>                      Implementar un sistema de control y registro para productos obsoletos o vencidos en la bodega.                      Establecer procedimientos claros para la identificación, registro y disposición de estos productos de manera segura y</p>


		documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	<p>2. <b>Falta de Procedimientos Claros:</b> no existen procedimientos claros y documentados para identificar, registrar y gestionar productos obsoletos o vencidos, es probable que se descuide esta actividad.</p> <p>3. <b>Falta de Conciencia:</b> el personal no está consciente de la importancia de mantener registros actualizados de productos obsoletos o vencidos, es probable que no se le dé prioridad.</p> <p>4. <b>Falta de Formación:</b> el personal no ha sido debidamente capacitado en cómo identificar y manejar productos obsoletos o vencidos, es probable</p>	<p>financiera por la no utilización eficiente de los recursos.</p> <p>Puede llevar a cabo la entrega de productos en mal estado, insatisfacción del cliente y posibles consecuencias legales. Además, puede causar ineficiencias en la gestión de inventario y pérdida de recursos.</p>	<p>bodega. Esto puede resultar en la falta de control sobre los productos que se utilizan o venden, lo que puede generar riesgos para la calidad y seguridad de los productos.</p>	<p>conforme a las reglamentaciones.</p> <p>Diseñar y poner en práctica un sistema de registro para productos obsoletos o vencidos en la bodega. Capacitar al personal en la identificación y manejo de estos productos. Establecer procedimientos para su disposición adecuada.</p>
--	--	---	---	---	--	---

			<p>que se cometan omisiones.</p> <p>5. <b>Desorganización en la Bodega:</b> la bodega no está organizada de manera eficiente y no hay sistemas para rastrear los productos, es más probable que se pasen por alto los productos obsoletos o vencidos.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

## FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADO

**Tabla 76**

*Programa de Auditoría Fase IV*

 <p><b>AUDITORES</b> J&amp;A</p>	<p><b>PROGRAMA DE AUDITORÍA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b></p>			<p><b>CR 1/1</b></p>
<p><b>Objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar las conclusiones y sugerencias específicas que se encuentran en el informe de auditoría.</li> </ul>				
N°	DESCRIPCIÓN	PT	REALIZADO	FECHA
1	Elaboré el programa de auditoría	<b>PA/CR 1/1</b>	Alexandra Amangandi	15/08/2023
2	Elaboré el informe final de auditoría	<b>IFA</b>	Alexandra Amangandi Josselyn Caiza	15/08/2023

*Nota:* Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 15/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	

**Informe de auditoría**



---

# **INFORME GENERAL**

---

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DE 2022**




### SIGLAS Y ABREVIATURAS

<b>Programa de auditoría preliminar</b>	<b>PA/P</b>
<b>Carta de presentación</b>	<b>CP</b>
<b>Contrato del servicio</b>	<b>CS</b>
<b>Calificación de confianza y riesgo</b>	<b>CCR</b>
<b>Comunicación provisional de resultados</b>	<b>CPR</b>
<b>Cuestionario de control interno</b>	<b>CCI</b>
<b>Guía de observación</b>	<b>GO</b>
<b>Guía de entrevista</b>	<b>GE</b>
<b>Informe final de auditoría</b>	<b>IFA</b>
<b>Informe de resultados de control interno</b>	<b>IRCI</b>
<b>Indicadores de gestión</b>	<b>IG</b>
<b>Matriz de riesgo</b>	<b>MR</b>
<b>Matriz de Hallazgo</b>	<b>MH</b>
<b>Memorando de planificación</b>	<b>MP</b>
<b>Notificación de inicio de auditoría</b>	<b>NIA</b>
<b>Orden de trabajo</b>	<b>OT</b>
<b>Obligaciones del trabajador</b>	<b>OBT</b>

<b>Papeles de trabajo</b>	<b>PT</b>
<b>Programa de aplicación de procedimientos</b>	<b>PAP</b>
<b>Reporte de conocimiento preliminar</b>	<b>RCP</b>

### MARCAS DE AUDITORÍA

<b>MARCAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
$\Sigma$	Sumatoria
$\sqrt{\quad}$	Verificado
€	Hallazgo
*	Analizado
e	Sustentado con evidencia
$\emptyset$	Inexistencia de documentos

	<p align="center"><b>COMPañÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p align="center"><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> <p align="center"><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	<p align="center"><b>IA</b></p> <p align="center"><b>1/1</b></p>
---	--	--

### CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME

Ing. Jorge Lema

**GERENTE DE LA COMPañÍA DE CONSTRUCCIONES Y  
MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A**

De nuestras consideraciones,

Se ha llevado a cabo la auditoría de gestión en la empresa Alexcinth S. A, especializada en construcciones y mantenimiento industriales, abarcando el período desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Esta auditoría se ha realizado en consonancia con las Normas ISO 9001, aplicadas a los procesos administrativos de la compañía. Dichas normas establecen los requisitos esenciales para un sistema de gestión de calidad, además de las Normas Internacionales de Auditoría, las cuales dictan que el proceso de examen debe ser meticulosamente planificado y ejecutado con el propósito de obtener un nivel de certeza y razonabilidad en relación con la información y documentación evaluadas.

Dado el carácter intrínseco de la auditoría de gestión, los resultados obtenidos, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas de este proceso, han sido presentados para su consideración por parte de J&A auditores. Estas sugerencias están destinadas a contribuir al mejoramiento institucional de Alexcinth S. A., y se espera que la compañía las tome en cuenta con el fin de avanzar hacia la optimización de sus operaciones.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**J&A AUDITORES**

J&A Auditores  
**Grupo Auditor**

## **CAPÍTULO I:**

### **ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

#### **MOTIVO:**

La auditoría de gestión llevada a cabo en Alexcynth S. A., una empresa especializada en construcciones y mantenimiento industriales, tuvo como propósito fundamental analizar en detalle sus procesos administrativos y verificar el grado de conformidad con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001 en materia de sistema de gestión de calidad. Además, este proceso evaluó minuciosamente el grado de cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, así como la medición de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en relación con los productos, bienes y servicios proporcionados por la entidad.

#### **OBJETIVOS:**

##### **Objetivo general**

Realizar una auditoría de gestión a los procesos administrativos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 a la compañía de construcciones y mantenimiento industriales Alexcynth S.A.

##### **Objetivos específicos**

- Examinar la situación real de los procesos administrativos y la Norma ISO 9001
- Determinar el nivel de racionalidad de la información expuesto por la compañía.
- Examinar el sistema de control interno mediante la utilización de cuestionarios dirigidos a distintas secciones, con el propósito de identificar los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría.
- Emplear los indicadores de desempeño para evaluar los grados de eficiencia, efectividad, calidad y optimización en la utilización y gestión de los recursos de la compañía.

**ALCANCE:**

La auditoría de gestión se llevó a cabo durante el lapso comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2022. Este proceso de examinación incluyó un análisis exhaustivo de la institución con el propósito de identificar tanto las debilidades inherentes como los riesgos presentes en su funcionamiento.

**ENFOQUE:**

La auditoría de gestión aplicada a los procesos administrativos y al cumplimiento de la norma ISO 9001 en la empresa Alexcynth S. A desempeñará un papel fundamental al evaluar y cuantificar la eficiencia, eficacia y calidad en relación con la utilización y optimización de los recursos empresariales.

**COMPONENTE AUDITADO:**

- Compañía en general

**INDICADORES UTILIZADOS:**

Los indicadores utilizados en el proceso de auditoría fueron la eficiencia, eficacia y calidad, mientras que para determinar el cumplimiento de los procesos administrativos se tomaron en cuenta los indicadores que miden la planificación, organización, dirección y control.

**CAPÍTULO II:****INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD****MISIÓN:**

Diseñar, construir, reparar y dar mantenimiento a equipos industriales en distintos sectores productivos y estratégicos, impulsando así la transformación del país, aplicando la innovación y la creatividad, apoyados así en recursos tecnológicos y profesionales donde se mantiene el respeto a la integridad humana.

## **VISIÓN:**

Ser una compañía líder en la construcción y mantenimiento de servicios industriales en el mercado nacional. A través de una empresa competente generando fuentes de empleo. Teniendo en cuenta el factor humano como principio de calidad para nuestros servicios.

## **FODA:**

### **Fortalezas**

1. Experiencia y conocimiento en el sector de construcción y mantenimiento industrial.
2. Equipo altamente capacitado y especializado en diferentes áreas técnicas.
3. Buena reputación y referencias de proyectos exitosos anteriores.
4. Capacidad para gestionar proyectos complejos y de gran envergadura.
5. Relaciones sólidas con proveedores y socios estratégicos.
6. Uso de tecnologías avanzadas y herramientas modernas en la ejecución de proyectos.

### **Oportunidades**

1. Creciente demanda en el mercado de construcción y mantenimiento industrial.
2. Mayor enfoque en sostenibilidad y eficiencia energética, que puede ser una ventaja competitiva.
3. Posibilidad de expansión hacia nuevos mercados o regiones.
4. Avances tecnológicos que pueden mejorar la productividad y calidad del trabajo.
5. Participación en proyectos gubernamentales de infraestructura y desarrollo.
6. Ofrecer soluciones innovadoras en mantenimiento predictivo y preventivo.

### **Debilidades**

1. Posible falta de agilidad en la adaptación a cambios tecnológicos rápidos.
2. Dependencia de ciertos proveedores o recursos clave.

3. Posibles retrasos en la ejecución de proyectos debido a factores externos como el clima.
4. Necesidad de mejorar la gestión financiera y control de costos.
5. Posible limitación en recursos humanos para afrontar un aumento en la demanda.
6. Competencia fuerte en el sector.

#### **Amenazas**

1. Cambios en regulaciones gubernamentales o normativas de construcción.
2. Volatilidad económica que puede afectar la inversión en proyectos de construcción.
3. Posible aumento en los costos de materiales y recursos.
4. Competidores agresivos que pueden ofrecer precios más bajos.
5. Riesgos de seguridad en los lugares de trabajo y en la ejecución de proyectos.
6. Impacto de eventos imprevistos como desastres naturales en los proyectos.

#### **BASE LEGAL:**

La institución se rige a las leyes y disposiciones tales como:

- Constitución De La República Del Ecuador
- Ley De Compañías
- Ley De Fomento Industrial, Codificación
- Código De Trabajo
- Normas De Control Interno De La Contraloría General Del Estado
- Norma Internacional De Auditoría 210
- Reglamento Interno De Trabajo De Compañía De Construcciones Y Mantenimiento Industriales Alexcint.
- Norma ISO 9001

#### **VALORES INSTITUCIONALES:**

1. **Calidad:** Un compromiso total con la excelencia en los proyectos y servicios que se ofrecen.

2. **Integridad:** Actuar de manera ética y honesta en todas las relaciones y transacciones comerciales.
3. **Seguridad:** Implementar y mantener altos estándares de seguridad en todas las operaciones y proyectos, garantizando un ambiente de trabajo seguro tanto para los empleados como para los clientes.
4. **Innovación:** Buscar constantemente nuevas soluciones y tecnologías que mejoren la eficiencia y la calidad de los proyectos de construcción y mantenimiento industrial.
5. **Trabajo en equipo:** Fomentar la colaboración y la comunicación efectiva entre todos los miembros de la organización, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y unión.
6. **Compromiso con el cliente:** Cumplir y superar las expectativas de los clientes, brindando un servicio de alta calidad y buscando siempre su satisfacción.
7. **Sostenibilidad:** Promover prácticas empresariales responsables, que minimicen el impacto ambiental y contribuyan al desarrollo sostenible.
8. **Responsabilidad social:** Contribuir al bienestar de la comunidad y participar en iniciativas sociales y ambientales.

#### **PRINCIPIOS:**

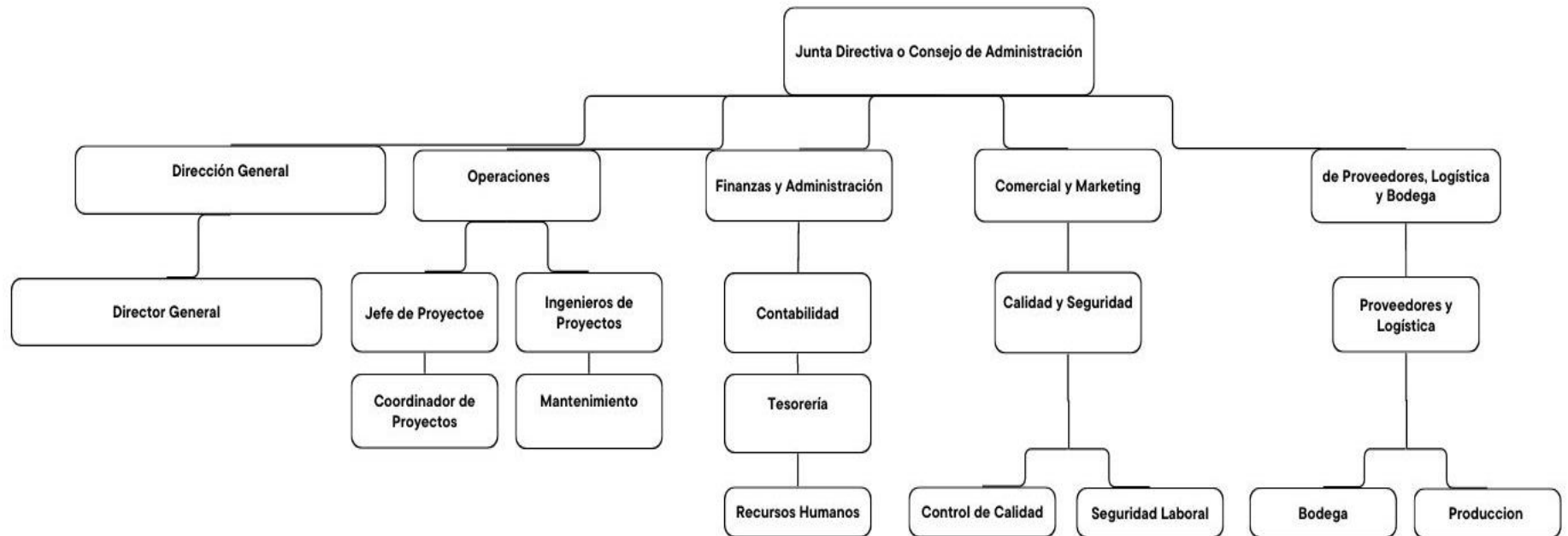
1. **Calidad:** Nuestra compañía se compromete a ofrecer servicios de construcción y mantenimiento industrial de la más alta calidad, asegurando la satisfacción total de nuestros clientes.
2. **Seguridad:** La seguridad es nuestra máxima prioridad. Nos comprometemos a seguir y cumplir con todas las normas de seguridad establecidas, garantizando un entorno de trabajo seguro para nuestros empleados y clientes.
3. **Profesionalismo:** Nuestro equipo está formado por profesionales altamente calificados y con experiencia en el sector de la construcción y mantenimiento industrial. Nos esforzamos por ofrecer un servicio profesional en todas nuestras actividades.



4. **Eficiencia:** Buscamos la eficiencia en todas nuestras operaciones, optimizando los recursos y el tiempo para cumplir con los plazos acordados y garantizar la satisfacción de nuestros clientes.
5. **Innovación:** Nos mantenemos actualizados con las últimas tecnologías y técnicas de construcción y mantenimiento industrial, buscando siempre soluciones innovadoras y eficientes para nuestros clientes.
6. **Sostenibilidad:** Nos comprometemos a realizar nuestras actividades de manera sostenible, minimizando el impacto ambiental y promoviendo prácticas responsables en cuanto a uso de energía, agua y materiales.
7. **Transparencia:** Mantenemos una comunicación abierta y transparente con nuestros clientes, proporcionando informes detallados y actualizados sobre el progreso de los proyectos.
8. **Compromiso social:** Contribuimos activamente al desarrollo de las comunidades en las que operamos, promoviendo la creación de empleo local y apoyando proyectos sociales y medioambientales.
9. **Responsabilidad:** Asumimos la responsabilidad de nuestros actos y garantizamos que todos nuestros proyectos cumplen con las regulaciones y leyes establecidas.
10. **Orientación al cliente:** Nuestro principal objetivo es la satisfacción de nuestros clientes. Nos esforzamos por entender sus necesidades y ofrecer soluciones personalizadas que se ajusten a sus requerimientos y presupuesto.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

# Organigrama Estructural



### **CAPÍTULO III:**

#### **RESULTADOS GENERALES**

##### **Evaluación de la compañía**

La empresa de construcciones Alexcynth S. A tiene su sede en la ciudad de Guayaquil, ubicada en la provincia del Guayas. Fue fundada el 20 de febrero de 2013 y opera como una entidad de naturaleza privada, sujeta a las directrices establecidas por la entidad reguladora Superintendencia de Compañías, valores y seguros, organismo con independencia administrativa y financiera, encargada de supervisar y regular la estructura, operaciones, operatividad, disolución y proceso de cierre de las empresas y otras entidades, en concordancia con los términos y situaciones definidas por la legislación vigente.

### **CAPÍTULO IV:**

#### **RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES**

##### **1. La empresa no realiza revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 4: contexto de la organización, menciona que las organizaciones deben realizar seguimiento y revisiones de la información de las cuestiones externas e internas, siendo estos los factores negativos o positivos que puedan afectar a la compañía.*

##### **CONCLUSIÓN:**

La compañía al momento no realiza revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad, por ende, como consecuencia afectará el rendimiento operacional de la empresa.

##### **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda a la asamblea general conocer las Normas ISO 9001, para tener un pleno rendimiento en las actividades que se desarrolla día con día en la

compañía, a fin de posicionarse como una compañía líder en brindar atención y productos de calidad.

**2. La compañía no realiza formaciones y capacitaciones periódicas para asegurar la competencia del personal en relación con sus responsabilidades en el sistema de gestión de calidad.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 7.2 competencia literal b: la organización debe asegurarse que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.*

**CONCLUSIÓN:**

La compañía no realiza capacitación de las competencias (habilidades y destrezas) del trabajador, por lo que dicho inconveniente afecta de forma directa en el rendimiento general de la compañía.

**RECOMENDACIÓN:**

**Al Gerente:** de la compañía; se sugiere implementar programas de capacitación para lograr identificar las habilidades y destrezas del personal, a fin de aprovechar al máximo las capacidades de cada personal.

**3. La empresa no establece políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad, siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 5.2 política, dentro de la línea 5.2.1 sobre el establecimiento de la política de calidad; literal “a” menciona que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad para un apropiado propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.*

## **CONCLUSIÓN:**

La entidad no establece políticas y objetivos que garanticen una buena gestión de calidad que vayan relacionados conforme.

## **RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda **al Gerente**, establecer las políticas y objetivos que garanticen el contexto y la dirección estratégica de la organización.

### **4. La empresa no realiza procedimientos documentados para el control de los documentos y registros relevantes**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 5 lo que refiere a liderazgo en su literal c menciona que debe asegurarse de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.*

## **CONCLUSIÓN:**

La ausencia de una estructura sólida de gestión de calidad puede también dificultar el cumplimiento de las normas y reglamentaciones, lo que puede dar lugar a sanciones.

## **RECOMENDACIÓN:**

**Al gerente**, se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de los procesos de negocio actual para identificar donde se encuentra las brechas en la integración de los requisitos de calidad.

### **5. No existen políticas y procedimientos establecidos para la adquisición y gestión de calidad para cada proyecto.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartando 5.2 referentes a políticas en su literal a) establece que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; además de incluir compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.*

## **CONCLUSIÓN:**

La empresa carece de una estructura formal para la adquisición de materiales y servicios, así como para asegurar la gestión de la calidad en cada proyecto. Falta de lineamientos claros para la selección de proveedores, evaluación de calidad y control en el proceso de adquisición.

## **RECOMENDACIÓN:**

**Al gerente:** Designar un equipo responsable para desarrollar y documentar los procedimientos, y asegurarse de que se implementen y comuniquen a todo el personal involucrado en los proyectos. Evaluar periódicamente la eficacia de los procedimientos y realizar los ajustes según sea necesario.

- 6. No se realizan revisiones periódicas de los procedimientos y políticas para asegurar que estén actualizados y sean conformes a los requisitos del sistema de gestión de calidad.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 4 del contexto de la organización, menciona que se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.*

## **CONCLUSIÓN:**

La empresa no tiene un proceso documentado para revisar y actualizar periódicamente los procedimientos y políticas. Esto puede llevar a la utilización de enfoques desactualizados, falta de conformidad con los cambios cambiantes y pérdida de oportunidades de mejora.

## **RECOMENDACIÓN:**

**Jefe departamento administrativo:** Establecer un proceso formal de revisión y actualización periódica de los procedimientos y políticas. Designar un equipo responsable de llevar a cabo estas revisiones en intervalos regulares y asegurarse de que se cumplan los requisitos de calidad y normas.

- 7. La organización no establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de calidad necesario para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos administrativos.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) 4.4 sistemas de gestión de la calidad y sus procesos: establece que La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.*

### **CONCLUSIÓN:**

La empresa carece de un sistema de gestión de calidad documentado y estructurado para sus procesos administrativos. No se establezcan procedimientos ni se realicen esfuerzos formales para mantener y mejorar la eficacia de los procesos. Esto puede llevar a la falta de uniformidad en las operaciones, dificultades en el control de calidad y falta de adaptabilidad ante cambios.

### **RECOMENDACIÓN:**

**Jefe departamento administrativo:** Establecer un sistema de gestión de calidad robusto y basado en estándares reconocidos, como la Norma ISO 9001. Definir procedimientos claros y documentados para cada proceso estable, administrativo.

- 8. No se establecen políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad, siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 5 referente a liderazgo literal "b" dispone lo siguiente: La alta dirección debe asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.*

## **CONCLUSIÓN:**

La empresa no ha definido políticas ni ha establecido objetivos específicos relacionados con la calidad que reflejan la visión y la estrategia organizacional. Esto puede llevar a la falta de enfoque en la mejora continua y la falta de orientación en la toma de decisiones relacionadas con la calidad.

## **RECOMENDACIÓN:**

**Al gerente:** Establecer políticas claras que definan el compromiso de la organización mediante el sistema de gestión de la calidad.

### **9. No integran requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 5 liderazgo literal “c” manifiesta que la alta dirección debe asegurarse la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.*

## **CONCLUSIÓN:**

La empresa no ha incorporado los requisitos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio. Esto puede llevar a cabo una falta de seguimiento de las directrices de calidad y la pérdida de oportunidades para la mejora continua en las operaciones.

## **RECOMENDACIÓN:**

**Al gerente:** Integrar los requisitos del sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de negocio, desde la planificación hasta la entrega de productos y servicios. Establecer procedimientos claros y documentados para cada etapa, asegurando que se sigan de manera coherente en toda la organización.



**10. No existen políticas y procedimientos establecidos para la adquisición y gestión de calidad para cada proyecto.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 7.1.6 trata sobre conocimiento de la organización: debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios; siendo fuentes internas, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.*

**CONCLUSIÓN:**

La empresa no ha implementado un enfoque sistemático para la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto. La falta de políticas y procedimientos puede llevar a cabo incoherencias en las prácticas de adquisición, falta de control sobre los proveedores y resultados inconsistentes en cuanto a calidad.

**RECOMENDACIÓN:**

**Al encargado de proyecto:** Establecer políticas y procedimientos claros para la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto. Definir criterios para la selección de proveedores, evaluación de riesgos y aseguramiento de la calidad en todas las etapas.

**11. No cumplen los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 1 objeto y campo de aplicación: Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.*

## **CONCLUSIÓN:**

La empresa no ha logrado cumplir con todos los requisitos establecidos en su sistema de gestión de la calidad. Esto puede incluir incumplimientos normativos, procedimientos no seguidos y falta de documentación adecuada.

## **RECOMENDACIÓN:**

**Recepción:** Identificar y abordar los requisitos específicos que no se cumplen actualmente. Establecer un plan de acción para corregir y mejorar los procesos que están incumpliendo.

Realizar una revisión exhaustiva de los requisitos del sistema de gestión de calidad en relación con los procesos actuales. Establecer un plan de acción para abordar los incumplimientos, incluyendo capacitación, actualización de procedimientos y seguimiento periódico.

### **12. No se lleva un registro actualizado de los productos obsoletos o vencidos en la bodega.**

*Según (Norma Internacional ISO 9001, 2015) apartado 7.5 información documentada: la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.*

## **CONCLUSIÓN:**

La empresa no cuenta con un sistema o proceso establecido para identificar, registrar y manejar los productos que han quedado obsoletos o han vencido en la bodega. Esto puede resultar en la falta de control sobre los productos que se utilizan o venden, lo que puede generar riesgos para la calidad y seguridad de los productos.

## **RECOMENDACIÓN:**

**Jefe de bodega:** Implementar un sistema de control y registro para productos obsoletos o vencidos en la bodega. Establecer procedimientos claros para la

identificación, registro y disposición de estos productos de manera segura y conforme a las reglamentaciones.


Diseñar y poner en práctica un sistema de registro para productos obsoletos o vencidos en la bodega. Capacitar al personal en la identificación y manejo de estos productos. Establecer procedimientos para su disposición adecuada.

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 15/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	

## FASE V: SEGUIMIENTO

**Tabla 77**

*Programa de auditoría fase V*


		<p align="center"><b>PROGRAMA DE AUDITORÍA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A</b></p> <p align="center"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE V: SEGUIMIENTO</b></p>			<p><b>S</b> <b>1/1</b></p>
<p><b>Objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el cronograma de aplicación de recomendaciones</li> <li>• Verificar el cumplimiento del cronograma de recomendaciones</li> </ul>					
Nº	DESCRIPCIÓN	PT	REALIZADO	FECHA	
1	Elaboré el programa de auditoría fase V	PA/S 1/1	Alexandra Amangandi	16/08/2023	
2	Realicé la convocatoria	N	Josselyn Caiza	16/08/2023	
3	Elaboré el cronograma de recomendaciones	CR	Alexandra Amangandi Josselyn Caiza	16/08/2023	

*Nota:* Autoría propia en base al manual de auditoría de gestión

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 16/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	

**Tabla 78**

*Convocatoria lectura del cronograma de recomendaciones*

	<p style="text-align: center;"><b>CONVOCATORIA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Período:</b> 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 <b>FASE V: SEGUIMIENTO</b></p>	<p><b>S</b> <b>1/1</b></p>
---	---	--------------------------------

Guaranda, 16 agosto del 2023

Ing. Jorge Lema

**GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y  
MANTENIMIENTO INDUSTRIALES ALEXCINTH S. A**

Presente,

De nuestras consideraciones

Mediante la presente comunicación, se convoca a todos los miembros de Alexcintth S. A. a participar en la presentación del cronograma de recomendaciones resultante de la auditoría llevada a cabo durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

El evento está programado para el 22 de agosto de 2023 a las 10:00 horas y tendrá lugar en las instalaciones de la misma empresa, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

Les solicitamos encarecidamente asistir a esta presentación, ya que se les proporcionará un cronograma que detalla las fechas específicas para la implementación de las mejoras propuestas. Esperamos su asistencia puntual y comprometida. Agradecemos su atención y quedamos a su disposición para cualquier consulta.

Atentamente,




Firmado electrónicamente por:  
**J&A AUDITORES**

<p><b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza</p>	<p><b>Fecha:</b> 16 /08/2023</p>
<p><b>Revisado por:</b> Anabel Monar</p>	

**Tabla 79**

*Matriz de recomendaciones*

 <p style="text-align: center;"> <b>MATRIZ DE RECOMENDACIONES</b>  <b>COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y</b>  <b>MANTENIMIENTO INDUSTRIALES</b>  <b>ALEXCINTH S. A</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022</b>  <b>FASE V: SEGUIMIENTO</b> </p>				<b>MR/S</b>  <b>1/1</b>
N°	RECOMENDACIONES	DIRIGIDO	APLICACIÓN	
1	Se recomienda a <b>la asamblea general</b> conocer las Normas ISO 9001, para tener un pleno rendimiento en las actividades que se desarrolla día con día en la compañía, a fin de posicionarse como una compañía líder en brindar atención y productos de calidad.	Asamblea general	Promedio	
2	<b>Al Gerente:</b> se sugiere implementar programas de capacitación para lograr identificar las habilidades y destrezas del personal, a fin de aprovechar al máximo las capacidades del personal.	Gerente	Promedio	
3	Se recomienda <b>al Gerente:</b> establecer las políticas y objetivos que garanticen el contexto y la dirección estratégica de la organización.	Gerente	Promedio	

4	<p><b>Al gerente:</b> se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de los procesos de negocio actual para identificar donde se encuentra las brechas en la integración de los requisitos de calidad.</p>	Gerente	Promedio
5	<p><b>Al gerente:</b> Designar un equipo responsable para desarrollar y documentar los procedimientos, y asegurarse de que se implementen y comuniquen a todo el personal involucrado en los proyectos. Evaluar periódicamente la eficacia de los procedimientos y realizar los ajustes según sea necesario.</p>	Gerente	Promedio
6	<p><b>Feje departamento administrativo:</b> Establecer un proceso formal de revisión y actualización periódica de los procedimientos y políticas. Designar un equipo responsable de llevar a cabo estas revisiones en intervalos regulares y asegurarse de que se cumplan los requisitos de calidad y normas.</p>	Jefe departamento administrativo	Promedio
7	<p><b>Jefe departamento administrativo:</b> Establecer un sistema de gestión de calidad robusto y basado en estándares reconocidos, como la Norma ISO</p>	Jefe departamento administrativo	Promedio

	9001. Definir procedimientos claros y documentados para cada proceso estable, administrativo.		
8	<b>Al gerente:</b> Establecer políticas claras que definan el compromiso de la organización mediante el sistema de gestión de la calidad.	Gerente	Promedio
9	<b>Al gerente:</b> Integrar los requisitos del sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de negocio, desde la planificación hasta la entrega de productos y servicios. Establecer procedimientos claros y documentados para cada etapa, asegurando que se sigan de manera coherente en toda la organización.	Gerente	Promedio
10	<b>Al encargado de proyecto:</b> Establecer políticas y procedimientos claros para la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto. Definir criterios para la selección de proveedores, evaluación de riesgos y aseguramiento de la calidad en todas las etapas.	Jefe de proyectos	Promedio
11	<b>Recepción:</b> Identificar y abordar los requisitos específicos que no se cumplen actualmente. Establecer un	Recepción	Promedio



	<p>plan de acción para corregir y mejorar los procesos que están incumpliendo.</p> <p>Realizar una revisión exhaustiva de los requisitos del sistema de gestión de calidad en relación con los procesos actuales. Establecer un plan de acción para abordar los incumplimientos, incluyendo capacitación, actualización de procedimientos y seguimiento periódico.</p>		
12	<p><b>Jefe de bodega:</b> Implementar un sistema de control y registro para productos obsoletos o vencidos en la bodega. Establecer procedimientos claros para la identificación, registro y disposición de estos productos de manera segura y conforme a las reglamentaciones.</p> <p>Diseñar y poner en práctica un sistema de registro para productos obsoletos o vencidos en la bodega. Capacitar al personal en la identificación y manejo de estos productos. Establecer procedimientos para su disposición adecuada.</p>	Jefe de bodega	Promedio

<b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza	<b>Fecha:</b> 16/08/2023
<b>Revisado por:</b> Anabel Monar	



**CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES  
COMPAÑÍA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO INDUSTRIALES  
ALEXCINTH S. A**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**Período:** 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

**FASE V: SEGUIMIENTO**

**CCR/S**

**1/1**

N°	CARGO/RECOMENDACIÓN	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		1	<b>Asamblea general:</b> conocer las Normas ISO 9001, para tener un pleno rendimiento en las actividades que se desarrolla día con día en la compañía, a fin de posicionarse como una compañía líder en brindar atención y productos de calidad.					X													
2	<b>Al Gerente:</b> de la compañía; se sugiere implementar programas de capacitación para lograr identificar las habilidades y destrezas													X							

	del personal, a fin de aprovechar al máximo las capacidades de cada personal.																			
3	Se recomienda <b>al Gerente</b> , establecer las políticas y objetivos que garanticen el contexto y la dirección estratégica de la organización.																			
4	<b>Al gerente:</b> se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de los procesos de negocio actual para identificar donde se encuentra las brechas en la integración de los requisitos de calidad.																			
5	<b>Al gerente:</b> se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de los procesos de negocio actual para identificar donde se encuentra las brechas en la integración de los requisitos de calidad.																			

6	<p><b>Feje departamento administrativos:</b> Establecer un proceso formal de revisión y actualización periódica de los procedimientos y políticas. Designar un equipo responsable de llevar a cabo estas revisiones en intervalos regulares y asegurarse de que se cumplan los requisitos de calidad y normas.</p>																		X		
7	<p><b>Jefe departamento administrativo:</b> Establecer un sistema de gestión de calidad robusto y basado en estándares reconocidos, como la Norma ISO 9001. Definir procedimientos claros y documentados para cada proceso estable, administrativo.</p>									X											
8	<p><b>Al gerente:</b> Establecer políticas claras que definan el compromiso de la organización mediante el sistema de gestión de la calidad.</p>							X													

9	<p><b>Al gerente:</b> Integrar los requisitos del sistema de gestión de la calidad en todos los procesos de negocio, desde la planificación hasta la entrega de productos y servicios. Establecer procedimientos claros y documentados para cada etapa, asegurando que se sigan de manera coherente en toda la organización.</p>																	X
10	<p><b>Al encargado de proyecto:</b> Establecer políticas y procedimientos claros para la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto. Definir criterios para la selección de proveedores, evaluación de riesgos y aseguramiento de la calidad en todas las etapas.</p>									X								
11	<p><b>Recepción:</b> Identificar y abordar los requisitos específicos que no se cumplen actualmente. Establecer un plan de acción</p>																	X

	<p>para corregir y mejorar los procesos que están incumpliendo.</p> <p>Realizar una revisión exhaustiva de los requisitos del sistema de gestión de calidad en relación con los procesos actuales. Establecer un plan de acción para abordar los incumplimientos, incluyendo capacitación, actualización de procedimientos y seguimiento periódico.</p>																							
12	<p><b>Jefe de bodega:</b> Implementar un sistema de control y registro para productos obsoletos o vencidos en la bodega. Establecer procedimientos claros para la identificación, registro y disposición de estos productos de manera segura y conforme a las reglamentaciones.</p> <p>Diseñar y poner en práctica un sistema de registro para productos obsoletos o vencidos</p>									X														

<p>en la bodega. Capacitar al personal en la identificación y manejo de estos productos. Establecer procedimientos para su disposición adecuada.</p>																							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p><b>Elaborado por:</b> Alexandra Amangandi; Josselyn Caiza</p>	<p><b>Fecha:</b> 16/08/2023</p>
<p><b>Revisado por:</b> Anabel Monar</p>	

## CICLO DE DEMING

**Tabla 80**

*Ciclo de Deming 1*

<b>PROBLEMA:</b> En la empresa no se realizan revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad por parte de la alta dirección.			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la necesidad de establecer revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad.</li> <li>2. Definir los objetivos y metas de las revisiones, así como los indicadores clave de rendimiento (KPIs) que se utilizarán para evaluar la efectividad del sistema.</li> <li>3. Diseñar un plan detallado para llevar a cabo las revisiones de manera periódica.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar el plan establecido, asegurando que las revisiones periódicas se lleven a cabo según lo programado.</li> <li>2. Recopilar información relevante y datos sobre el rendimiento del sistema de gestión de calidad durante cada ciclo de revisión.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar los datos recopilados durante las revisiones para analizar el desempeño del sistema de gestión de calidad.</li> <li>2. Comparar los resultados obtenidos con los objetivos y KPIs definidos en la etapa de planificación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación son satisfactorios, se puede continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad tal como está.</li> <li>2. Si se identifican desviaciones o áreas de mejora en los resultados, se debe actuar en consecuencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar ajustes en el sistema de gestión de calidad para abordar las deficiencias identificadas.</li> <li>• Actualizar el plan y los objetivos de revisión en función de los nuevos hallazgos.</li> <li>• Implementar las mejoras necesarias y ajustar las prácticas para lograr un mejor rendimiento en el futuro.</li> </ul> </li> </ol>



**Tabla 81***Ciclo de Deming 2*

<b>PROBLEMA:</b> La compañía no realiza formaciones y capacitaciones periódicas para asegurar la competencia del personal en relación con sus responsabilidades en el sistema de gestión de calidad.			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de formaciones y capacitaciones periódicas para garantizar la competencia del personal en el sistema de gestión de calidad.</li> <li>2. Definir los temas y contenidos de las formaciones, así como los roles y responsabilidades específicos que se abordarán.</li> <li>3. Diseñar un plan de formación que incluya la programación de las sesiones, los métodos de capacitación y los recursos necesarios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar el plan de formación, asegurándose de que se brinden las capacitaciones según lo programado.</li> <li>2. Proporcionar a los empleados los recursos necesarios para que adquieran y mejoren las habilidades relacionadas con el sistema de gestión de calidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar la efectividad de las formaciones y capacitaciones a través de la retroalimentación de los participantes.</li> <li>2. Realizar evaluaciones de competencia para medir el nivel de habilidad y conocimiento adquirido por el personal después de las formaciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación son positivos y se observa una mejora en la competencia del personal, se puede continuar con el plan de formación establecido.</li> <li>2. Si se identifican áreas de mejora en las formaciones o si hay deficiencias en la competencia del personal, se deben tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar los contenidos y métodos de capacitación según la retroalimentación recibida.</li> <li>• Actualizar el plan de formación y capacitación en función de los resultados de las evaluaciones de competencia.</li> <li>• Implementar mejoras y ajustes para garantizar que el personal adquiera las habilidades necesarias.</li> </ul> </li> </ol>

**Tabla 82***Ciclo de Deming 3*

<b>PROBLEMA:</b> La empresa no establece políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad, siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de definir políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad que se alineen con el contexto y la dirección estratégica de la empresa.</li> <li>2. Identificar los elementos clave del contexto y la estrategia que deben influir en la formulación de políticas y objetivos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar políticas y objetivos específicos que reflejen la visión estratégica y consideren el contexto en el que opera la organización.</li> <li>2. Comunicar de manera efectiva estas políticas y objetivos a todos los niveles relevantes de la organización.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar si las políticas y objetivos establecidos están en consonancia con la dirección estratégica y se adaptan adecuadamente al contexto de la organización.</li> <li>2. Comparar los resultados obtenidos con las metas establecidas para medir si se está avanzando hacia los objetivos planteados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación demuestran que las políticas y objetivos son congruentes con la dirección estratégica y contexto, se puede proceder con su implementación continua.</li> <li>2. Si se identifican discrepancias entre las políticas/objetivos y la dirección estratégica/contexto, es necesario tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar las políticas y objetivos para que estén en línea con la estrategia y el contexto actual.</li> <li>• Comunicar y capacitar al personal sobre los cambios realizados.</li> <li>• Implementar mejoras para garantizar que las políticas y objetivos se mantengan alineados con la dirección estratégica y el contexto.</li> </ul> </li> </ol>

**Tabla 83**

*Ciclo de Deming 4*

<b>PROBLEMA:</b> La empresa no ejecuta procedimientos para el control de los documentos y registros relevantes.			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la necesidad de establecer procedimientos para el control de documentos y registros.</li> <li>2. Definir los objetivos específicos del control de documentos y registros, incluyendo la claridad en la documentación, la facilidad de acceso y la garantía de su relevancia.</li> <li>3. Diseñar un plan que incluya los procedimientos necesarios, los roles y responsabilidades, y los recursos requeridos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar los procedimientos planificados para el control de documentos y registros.</li> <li>2. Asegurar de que todos los empleados pertinentes estén capacitados y conscientes de los nuevos procesos.</li> <li>3. Iniciar la aplicación de los procedimientos y monitorea la ejecución en la práctica.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un sistema de monitoreo para evaluar la efectividad de los nuevos procedimientos.</li> <li>2. Realizar auditorías internas para verificar el cumplimiento de los procedimientos y la calidad de la documentación y registros.</li> <li>3. Recopilar datos sobre el rendimiento del proceso y compáralos con los objetivos establecidos en la fase de planificación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación indican áreas de mejora, actuar en consecuencia.</li> <li>2. Realizar ajustes en los procedimientos y en el sistema de control según sea necesario.</li> <li>3. Implementar cambios y vuelve a iniciar el ciclo, repitiendo el proceso de mejora continua.</li> </ol>

**Tabla 84**

*Ciclo de Deming 5*

<b>PROBLEMA:</b> No existen políticas y procedimientos establecidos para la adquisición y gestión de calidad para cada proyecto.			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de establecer políticas y procedimientos para la adquisición y gestión de calidad en los proyectos.</li> <li>2. Identificar los elementos clave que deben considerarse en los procesos de adquisición y gestión de calidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar políticas y procedimientos específicos para guiar la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto.</li> <li>2. Implementar los procedimientos durante el proceso de adquisición y en la gestión continua de la calidad en el proyecto.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar si los procedimientos de adquisición y gestión de calidad están siendo efectivamente aplicados en los proyectos.</li> <li>2. Realizar seguimiento y análisis para medir si los resultados cumplen con los estándares de calidad definidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación indican que los procedimientos están funcionando correctamente, se puede continuar con la implementación.</li> <li>2. Si se encuentran deficiencias en los procedimientos o si no se están siguiendo adecuadamente, es necesario tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar los procedimientos para mejorar su eficacia y adaptarlos a las necesidades específicas del proyecto.</li> <li>• Proporcionar formación y orientación al personal involucrado en la adquisición y gestión de calidad.</li> <li>• Realizar mejoras y ajustes para asegurar que los procedimientos se alineen con los estándares de calidad y los requisitos de cada proyecto.</li> </ul> </li> </ol>

**Tabla 85**

*Ciclo de Deming 6*

<p><b>PROBLEMA:</b> No se realizan revisiones periódicas de los procedimientos y políticas para asegurar que estén actualizados y sean conformes a los requisitos del sistema de gestión de calidad.</p>			
PLANEACIÓN	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de establecer revisiones periódicas de los procedimientos y políticas para mantener su actualización y conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad.</li> <li>2. Definir la frecuencia y el alcance de las revisiones, así como los criterios que se utilizarán para evaluar la conformidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un plan detallado para llevar a cabo las revisiones periódicas de los procedimientos y políticas.</li> <li>2. Implementar el proceso de revisión de acuerdo con el plan establecido.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar si los procedimientos y políticas revisados cumplen con los requisitos del sistema de gestión de calidad y si están actualizados.</li> <li>2. Comparar los procedimientos y políticas revisados con los criterios de conformidad y actualización definidos en la etapa de planificación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación indican que los procedimientos y políticas revisados son conformes y están actualizados, se puede continuar con la implementación.</li> <li>2. Si se detectan discrepancias o insuficiencias en los procedimientos y políticas revisados, es necesario tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar los procedimientos y políticas para garantizar su conformidad y actualización de acuerdo con los requisitos.</li> <li>• Realizar capacitaciones y comunicar los cambios a los involucrados.</li> <li>• Realizar mejoras y ajustes para asegurar que los procedimientos y políticas se mantengan alineados con los estándares del sistema de gestión de calidad.</li> </ul> </li> </ol>

**Tabla 86**

*Ciclo de Deming 7*

<p><b>PROBLEMA:</b> La organización no establece, implementa, mantiene ni mejora continuamente el sistema de gestión de calidad necesario para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos administrativos.</p>			
PLANEACIÓN	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de establecer, implementar y mejorar un sistema de gestión de calidad para garantizar la operación eficaz y el control de los procesos administrativos.</li> <li>2. Definir los objetivos y metas del sistema de gestión de calidad, así como los procesos administrativos involucrados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar y desarrollar el sistema de gestión de calidad, incluyendo políticas, procedimientos y métodos para la operación y control de los procesos administrativos.</li> <li>2. Implementar el sistema de gestión de calidad en la organización y en los procesos relevantes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar si el sistema de gestión de calidad está siendo efectivamente implementado y si está logrando la operación eficaz y el control de los procesos administrativos.</li> <li>2. Realizar auditorías internas y revisiones para medir la conformidad con los estándares y objetivos definidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación indican que el sistema de gestión de calidad está funcionando adecuadamente y cumpliendo los objetivos, se puede continuar con la implementación.</li> <li>2. Si se identifican áreas de mejora o si el sistema no está cumpliendo los objetivos, es necesario tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar el sistema de gestión de calidad para mejorar su eficacia y alinearlo con los objetivos y procesos administrativos.</li> <li>• Realizar capacitaciones y proporcionar orientación al personal para asegurar la comprensión y correcta implementación.</li> <li>• Realizar mejoras y ajustes para asegurar que el sistema de gestión de calidad continúe operando eficazmente y controlando los procesos administrativos de manera adecuada.</li> </ul> </li> </ol>

**Tabla 87***Ciclo de Deming 8*

<b>PROBLEMA:</b> No se establecen políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad, siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la importancia de definir políticas y objetivos para el sistema de gestión de la calidad que se alineen con el contexto y la dirección estratégica de la organización.</li> <li>2. Identificar los elementos clave del contexto y la estrategia que deben influir en la formulación de políticas y objetivos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar políticas y objetivos específicos que reflejen la visión estratégica y consideren el contexto en el que opera la organización.</li> <li>2. Comunicar estas políticas y objetivos a todos los niveles pertinentes de la organización.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar si las políticas y objetivos establecidos están alineados con la dirección estratégica y son coherentes con el contexto de la organización.</li> <li>2. Comparar los resultados obtenidos con los objetivos y criterios definidos en la etapa de planificación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación indican que las políticas y objetivos están en línea con la dirección estratégica y el contexto, se puede continuar con la implementación.</li> <li>2. Si se identifican discrepancias o desviaciones entre las políticas/objetivos y la dirección estratégica/contexto, es necesario tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar las políticas y objetivos para asegurar su alineación con la estrategia y el contexto actual.</li> <li>• Proporcionar formación y comunicación para asegurar que el personal comprenda y se comprometa con los cambios.</li> <li>• Implementar mejoras y ajustes para garantizar que las políticas y objetivos reflejen la dirección estratégica y el contexto de manera adecuada</li> </ul> </li> </ol>

**Tabla 88**

*Ciclo de Deming 9*

<b>PROBLEMA:</b> No integran requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de incorporar los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio.</li> <li>2. Identificar los procesos clave que deben ser considerados para la integración de los requisitos de calidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar y desarrollar planes para incorporar los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio existentes.</li> <li>2. Implementar los cambios necesarios en los procesos para asegurarse de que los requisitos de calidad se apliquen adecuadamente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar si los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado de manera efectiva en los procesos de negocio.</li> <li>2. Realizar seguimiento y evaluación para asegurarse de que se están cumpliendo los requisitos de calidad en los procesos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación indican que los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado de manera satisfactoria en los procesos de negocio, se puede continuar con la implementación.</li> <li>2. Si se detectan desviaciones o insuficiencias en la integración de requisitos, es necesario tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar los procesos para garantizar una mejor integración de los requisitos de calidad.</li> <li>• Proporcionar capacitación y comunicación al personal para asegurar la comprensión y aplicación adecuada.</li> <li>• Implementar mejoras y ajustes para asegurar que los procesos estén alineados con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> </li> </ol>



**Tabla 89**

*Ciclo de Deming 10*

<b>PROBLEMA:</b> No existen políticas y procedimientos establecidos para la adquisición y gestión de calidad para cada proyecto.			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de establecer políticas y procedimientos para la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto.</li> <li>2. Definir los objetivos y metas específicas para la adquisición y gestión de calidad en los proyectos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar políticas y procedimientos detallados que guíen la adquisición y gestión de calidad en cada proyecto.</li> <li>2. Implementar los procedimientos al comenzar un nuevo proyecto, asegurándose de que se apliquen adecuadamente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar si los procedimientos de adquisición y gestión de calidad se están aplicando de manera efectiva en cada proyecto.</li> <li>2. Realizar seguimiento y análisis para medir si los proyectos cumplen con los estándares y objetivos de calidad definidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación demuestran que los procedimientos están funcionando correctamente y se están logrando los objetivos de calidad, se puede continuar con la implementación.</li> <li>2. Si se identifican áreas de mejora o si los proyectos no cumplen con los estándares de calidad, es necesario tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar los procedimientos de adquisición y gestión para mejorar su eficacia y alineamiento con los objetivos de calidad.</li> <li>• Proporcionar capacitación y orientación al personal involucrado en la adquisición y gestión de calidad.</li> <li>• Realizar mejoras y ajustes para asegurarse de que los procedimientos se mantengan alineados con los estándares de calidad y los objetivos de cada proyecto.</li> </ul> </li> </ol>

**Tabla 90**

*Ciclo de Deming 11*

<b>PROBLEMA:</b> No realizan revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad por parte de la dirección			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de cumplir con los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>2. Identificar los requisitos específicos del sistema de gestión de la calidad que deben ser cumplidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de cumplir con los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>2. Identificar los requisitos específicos del sistema de gestión de la calidad que deben ser cumplidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar si se están cumpliendo los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>2. Realizar auditorías internas y revisiones para medir la conformidad con los requisitos definidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación indican que los requisitos aplicables se están cumpliendo, se puede continuar con la implementación.</li> <li>2. Si se identifican desviaciones o incumplimientos en los requisitos aplicables, es necesario tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar acciones para abordar las desviaciones y restablecer el cumplimiento.</li> <li>• Identificar las causas subyacentes y realizar mejoras en los procesos para prevenir futuros incumplimientos.</li> <li>• Implementar cambios y ajustes necesarios para asegurar que los requisitos aplicables sean cumplidos de manera continua.</li> </ul> </li> </ol>

**Tabla 91**

*Ciclo de Deming 12*

<b>PROBLEMA:</b> No se lleva un registro actualizado de los productos obsoletos o vencidos en la bodega.			
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>HACER</b>	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la necesidad de llevar un registro actualizado de los productos obsoletos o vencidos en la bodega.</li> <li>2. Definir los objetivos y metas para el registro y control de productos obsoletos o vencidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar y establecer un sistema para llevar un registro y control adecuado de los productos obsoletos o vencidos en la bodega.</li> <li>2. Implementar prácticas y procedimientos para identificar, etiquetar y separar los productos obsoletos o vencidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar si el sistema de registro y control está funcionando efectivamente y si los productos obsoletos o vencidos están siendo identificados y manejados adecuadamente.</li> <li>2. Realizar revisiones periódicas para verificar la precisión y actualización de los registros.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si los resultados de la verificación demuestran que el sistema de registro y control es eficaz, se puede continuar con la implementación.</li> <li>2. Si se detectan problemas en la identificación o manejo de productos obsoletos o vencidos, es necesario tomar medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar la formación y comunicación para el personal encargado del registro y control.</li> <li>• Realizar mejoras en los procedimientos para una identificación más temprana y precisa de los productos obsoletos o vencidos.</li> <li>• Ajustar los sistemas de almacenamiento y etiquetado para facilitar la segregación adecuada.</li> </ul> </li> </ol>

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIÓN

- En conclusión, conocer el estado actual de la compañía mediante un análisis FODA es esencial para identificar sus fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas que enfrenta. Esta evaluación proporciona una base sólida para la planificación estratégica y la toma de decisiones, ayudando a la empresa a aprovechar sus ventajas competitivas, mitigar riesgos y adaptarse eficazmente a un entorno en constante cambio. El análisis FODA se convierte en un valioso punto de partida para el desarrollo de estrategias que impulsen el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.
- En definitiva, la identificación de los indicadores de gestión aplicables a los procesos administrativos en relación con la Norma ISO 9001:2015 en la compañía Alexcynth S.A. es un paso fundamental para garantizar la calidad y eficiencia en sus operaciones. Este proceso de identificación permite a la organización evaluar su desempeño, medir el cumplimiento de sus objetivos y tomar decisiones basadas en datos sólidos. La identificación de estos indicadores proporciona a Alexcynth S.A. una guía clara para medir y mejorar sus procesos administrativos de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015. Esto no solo contribuye a la satisfacción de los clientes y partes interesadas, sino que también fortalece la competitividad y la capacidad de adaptación de la empresa en un entorno empresarial en constante cambio.
- Además, la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos administrativos de la compañía Alexcynth S.A. es un paso crucial en la búsqueda de la mejora continua y la excelencia operativa. A través de este enfoque normativo, la organización evalúa sistemáticamente su desempeño y su capacidad para satisfacer las expectativas de sus clientes y partes interesadas. La aplicación de la Norma ISO 9001:2015 proporciona a Alexcynth S.A. un marco sólido

para medir y optimizar la eficiencia en sus procesos administrativos, garantizar la eficacia en la entrega de productos y servicios, y mantener altos estándares de calidad. Esto no solo aumenta la confianza de los clientes, sino que también mejora la competitividad de la empresa en el mercado. La búsqueda constante de la mejora y la alineación con las mejores prácticas internacionales son fundamentales para el éxito a largo plazo de la organización en un entorno empresarial cada vez más exigente y competitivo.

- Finalmente, la emisión de un informe final de auditoría a los directivos de la compañía Alexcynth S.A. representa una herramienta fundamental para potenciar la calidad de la toma de decisiones dentro de la organización. Este informe condensa los resultados de la auditoría, proporcionando información valiosa sobre el estado actual de los procesos, sistemas y áreas auditadas. En consecuencia, se pueden extraer varios puntos de interés: En primer lugar, el informe de auditoría ofrece una visión objetiva y basada en datos sobre la eficiencia, eficacia y calidad de las operaciones de la compañía. Esto permite a los directivos identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar los procesos y recursos. En segundo lugar, al destacar los hallazgos y las posibles no conformidades, el informe de auditoría proporciona una base sólida para la implementación de acciones correctivas y preventivas. Esto contribuye a la corrección de problemas existentes y a la prevención de futuros incidentes, fortaleciendo así la calidad de los procesos y la toma de decisiones. Los resultados obtenidos después de aplicar el cuestionario de control interno en los diferentes departamentos de la empresa indican un nivel de confiabilidad del 88.33%, con un nivel de riesgo asociado del 11.67%. Estos hallazgos reflejan un sólido nivel de control interno en los departamentos en general, aunque también han resaltado áreas particulares que necesitan ser abordadas para mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de las operaciones empresariales.

## RECOMENDACIÓN

- Es de vital importancia realizar un análisis FODA constantemente para poder saber los cambios que surgen en el entorno empresarial y tomar decisiones que impulsen el crecimiento de la empresa.
- Es recomendable que la compañía Alexcynth S.A. identifique y utilice indicadores de gestión pertinentes a los procesos administrativos según la Norma SIO 9001: 2015, para garantizar la calidad, eficiencia y así poder tomar decisiones basadas en datos con la finalidad de mejorar su desempeño y competir en un entorno empresarial cambiante.
- Se debe manifestar que es de vital importancia que la empresa aplique la Norma ISO 9001:2015, para evaluar y mejorar constantemente la eficiencia, eficacia y calidad de sus procesos administrativos; lo que aumentará la confianza de los clientes, mejorará su competitividad y garantizará el éxito a largo plazo dentro del entorno empresarial exigente.
- El informe final de auditoría emitido debe ser claro, conciso y proporcionado a los directivos de la compañía Alexcynth S.A; para que de esta manera puedan aprovechar la información y tomar decisiones para mejorar los procesos y recursos que brinda la compañía.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias , G. I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión, Revista Observatorio de la Economía. *EUMED. NET*(1696-8352).
- Llumiguano, P. M., Gavilánez, C. C., & Chávez, C. G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *42*(Edición especial ).
- ALEXCINTH S.A. (2021). *Reglamentos Inducorple* .
- Arias, G. I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión, Revista Observatorio de la Economía. *Observatorio de la Economía*, 1696-8352.
- Armas, G. R. (2008). *Auditoría de Gestión*.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/71223>.
- Baque, L. M. (2019). *Auditoría de gestión y su efecto en los procesos administrativos de las Empresas Empacadoras de Pescado Eurofish S.A de la ciudad de Manta [Tesis de ingeniería, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]* . Repositorio Institucional Uleam . Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/2005>
- Bezanquen, d. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas . *Universidad y empresa*, 20(35), 281-312.  
doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Blandez Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Burítica, M., Buriticá, N., & Quintero, L. (2019). ISO 9001 versión 2015 guía de implementación revisión de caso. *Scientia Et Technica*, 24(2).
- Carmilema, G. E. (2021). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la línea de faenamiento de porcinos en el camal municipal de Riobamba [Tesis de magister, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]*. Repositorio Institucional ESPOCH. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/3484>
- Carriel, R. J., Barros , C. K., & Fernandez, F. M. (2018). Sistema de gestión y control de calidad: Norma ISO 9001:2015". *Recimundo*, 2(1), 627-644.
- Castañeda, M. H. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015 para la asociación de reciclaje "MYM UNIVERSAL S.A.S [Tesis de ingeniería, Universidad Católica de Colombia]*. Repositorio estudiantil. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/cebb0c0d-7420-4cee-8eec-91de2c86c737/content>

- Castillo, M. J., Erazo, Á. J., Narváez, Z. C., & Torres, P. M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. *Visionario Digital*, 3(1).
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- CODIGO DEL TRABAJO. (2005). Registro Oficial Suplemento 167 .
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008). Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual de Auditoría de Gestión*. <https://es.scribd.com/document/145756213/Manual-de-Auditoría-de-Gestión-Contraloria>.
- Cordova Lopez, R. (2012). *Proceso Administrativo* (1 ed.). Red Tercer Milenio.
- Cubero, A. T. (2019). *Manual de auditoría de gestión Enfoque empresarial y de riesgos*. <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf>.
- Davila, F. V. (2021). *Importancia de la Auditoría de gestión en las decisiones empresariales [Tesis de ingeniería, Universidad de Azuay]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10630>
- González, G. C., & Manzanares, C. C. (2020). *Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: guía de aplicación*. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/162883>.
- Infante, H. Á., Suarez, P. Z., Hiovanis, P. , & Leyva, V. A. (2022). Auditoría de gestión de la calidad en el mantenimiento con enfoque multicriterio. *Redalyc*, 28(4).
- Lara, E., Valderrama, Y., & Ruza, W. (2019). perspectiva del auditor frente a los fundamentos objetivistas que motivan el rompimiento de la confidencialidad en la auditoría. *Actualidad contable FACES*, 23(40).
- LEY DE COMPAÑIAS . (1999). Registro Oficial 312.
- LEY DE FOMENTO INDUSTRIAL, CODIFICACIÓN. (2006). Registro oficial 269.
- Llinás , S. H. (2017). *Valores críticos para la distribución chi-cuadrada*. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/70060?page=413>.
- López, C. G. (2019). *Análisis de los procesos administrativos y contables para mejorar la rentabilidad de la planta purificadora de Agua Ricafuente de la ciudad de Manta [Tesis de ingeniería, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]*. Repositorio Institucional Uleam. Obtenido de



<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3483/1/ULEAM-CT.AUD-0088.pdf>

- Luna Gonzalez, A. C. (2015). *Proceso Administrativo* (2 ed.). Grupo Editorial Patria.
- Mejía, L. I. (2022). Control interno como herramienta para la gestión financiera y contable en instituciones del sector público (Tesis magistral, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. *Control interno como herramienta para la gestión financiera y contable en instituciones del sector público*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3441>
- Molina, E. (2013). *Introducción al estudio de la auditoría*. <https://es.scribd.com/document/512007687/Auditoria-DIGITAL#>.
- Mora, A. A. (2019). *Análisis de los procesos en la fabricación de redes de pesca para el mejoramiento del sistema de gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 de la empresa ANCLAMAR Cía Ltda [Tesis de ingeniería, Universida Laica Eloy Alfaro de Manabí]*. Repositoria Institucional Uleam. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/3484>
- NIA . (2009). Acuerdo de los términos del encargo de auditoría.
- Norma Internacional . (2015). *Sistema de gestión de calidad IISO 9001*. [http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf).
- Pizarro, A. S., Ormaza, C. M., & Ruiz, M. M. (2018). La auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. *Scielo*, 12(2).
- Quinaluisa, M. N., Ponce, A. A., Muñoz, M. C., Ortega, H. X., & Perez, S. J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *SCielo*, 12(1).
- Remache , B. C. (2022). *Auditoría de gestión en la empresa avícola “Maz Avicultura” del cantón Salcedo [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35558>
- Remache, S. J., Bastidas, A. T., Aguirre, S. M., & Bricio, Y. F. (2021). La auditoría y sus diversas funciones para la información efectiva. *FIPCAEC*, 6(3).
- Salgado, B. J., Guerrero, L. L., & Salgado, H. N. (2016). *Fundamentos de Administración*. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/130328>.

- Toala, M. F. (2022). *Auditoría de gestión a los procesos administrativos de la empresa impormont s.a de la ciudad de Portoviejo [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3530>
- Ulloa, B. S., Santos, S. J., & Tello, D. I. (2020). Gestión de la calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del cliente en C.E.L Conache S.A.C 2020. *Universidad de Oriente*, 3(4), 21.
- Urdaneta, Y., & Martínez, S. R. (2020). La norma ISO 9001:2015 y la mejora de procesos en el programa ingeniería de producción de la universidad centroccidental lisandro alvarado (VENEZUELA). *Dissertare*, 5(1), 27.
- Vásquez, G. M., & Pinargote, V. N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua Parte I Epistemología*. <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>.
- Villalva, J. (2009). *Etapas del proceso administrativo*. El Cid Editor.
- Zambrano, R. G., Álvarez, P. D., & Yoza, R. N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *UNESUM Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3).

## ANEXOS

### Cronograma de Gantt

SEMANAS	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</b>																
Descripción del Problema																
Formulación del Problema																
Preguntas de Investigación																
Justificación																
Objetivos																
Hipótesis																
VARIABLES																
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>																
Antecedentes																
Científico																
Conceptual																
Legal																
Georreferencial																
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>																
Tipos de Investigación																
Enfoque de la Investigación																
Métodos de Investigación																
Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos																
Universo, Población y Muestra																
Procesamiento de la Información																
Metodología de software																
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>																
Análisis de Resultados																
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA</b>																
Presentación de la Propuesta																

**Presupuesto ejecutado**

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Subtotal</b>
Resmas de Papel	3	\$4,50	\$13,50
Pasajes	2	\$20,50	\$41,00
Computadoras	2	\$450,00	\$900,00
Impresiones	400	\$0,10	\$40,00
Esferos	6	\$0,40	\$2,40
Recargas Telefónicas	10	\$1,00	\$10,00
Internet	2	\$20,00	\$40,00
Gastos de Alimentación	14	\$2,50	\$35,00
<b>Total</b>			<b>\$1081,90</b>

Guayaquil, 24 de mayo de 2023

Ingeniero  
Jorge Lema  
Gerente General  
Compañía De Construcciones Y Mantenimiento Industriales Alexcynth S.a.  
Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente le extiendo un cordial saludo y éxitos en sus actividades; a la vez situar en su conocimiento que las señoritas Alexandra Mishelle Amangandi Mullo con cédula de identidad No. 0250311073 y Josselyn Elizabeth Caiza Cayambe con cédula de identidad No. 0202431813 son estudiantes en proceso de titulación previo la obtención del título como licenciados en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal de Bolívar; por lo que, solicito a su digna autoridad que les permita realizar el proyecto de investigación denominado: "Auditoría de Gestión en la Utilización y Aplicación de Norma ISO 9001 para la validación de Procesos Administrativos en la Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcynth S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022.

Por la atención al presente, le manifiesto mi sempiterno agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Alexandra Amangandi  
Estudiante

Srta. Josselyn Caiza  
Estudiante

Recibido por :

Recibido: J. Lema  
Jorge Lema S.P. 2023/05/24

## **ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA ALEXCINTH S.**

**Entrevistadoras:** Alexandra Mishelle Amangandi Mullo

Josselyn Elizabeth Caiza Cayambe

**Objetivo:** Conocer de manera precisa sobre los procesos administrativos de la institución, con el fin de analizar y mejorar el sistema de gestión de calidad de los productos y servicios ofrecidos por la compañía.

- 11. ¿Cuál es su conocimiento sobre la auditoria de gestión y como la describiría?**
- 12. ¿A fin de mejorar los procedimientos administrativos, qué medidas correctivas cree que deben implementarse en la compañía?**
- 13. ¿Cómo describiría el estado actual de los procesos administrativos en la compañía?**
- 14. ¿Cómo influye las metas y objetivos de la institución para alcanzar los resultados deseados?**
- 15. ¿Qué tan efectiva cree que es la gestión administrativa de la compañía y como esta ayuda al mejoramiento institucional?**
- 16. ¿Cómo se evalúa el rendimiento laboral del personal?**
- 17. ¿Cuál considera que sería un ambiente laboral adecuado para el personal dentro de la compañía?**
- 18. ¿Por qué es importante los procesos administrativos en la productividad de la compañía?**
- 19. ¿Cómo cree que la implementación de las normas ISO 9001 mejoraría los productos y servicios de la compañía?**
- 20. ¿En su opinión cree que es importante realizar una Auditoría de Gestión en la compañía?**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA  
ALEXCINTH S.A**

**Objetivo:** Evaluar el desempeño empresarial a través del personal, a fin de verificar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos administrativos.

**Encuestadoras:** Alexandra Mishelle Amangandi Mullo

Josselyn Elizabeth Caiza Cayambe

- 1. ¿Cómo considera la aplicación de una auditoría de gestión en la compañía?**
  - Muy importante
  - Importante
  - Algo importante
  - Poco importante
  - No es importante
  
- 2. ¿Cuán relevante es conocer las metas y objetivos establecidos dentro de la compañía?**
  - Muy importante
  - Importante
  - Algo importante
  - Poco importante
  - No es importante
  
- 3. ¿Deben las funciones del personal tener relación con el perfil profesional?**
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Me es indiferente
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
  
- 4. ¿Cuán importante considera que las obligaciones del personal se cumplan de acuerdo al reglamento interno?**
  - Muy importante
  - Importante

Algo importante  
Poco importante  
No es importante

**5. ¿Cuán satisfecho es el ambiente laboral en la compañía?**

Totalmente satisfecho  
Satisfecho  
Algo satisfecho  
Insatisfecho  
Totalmente Insatisfecho

**6. ¿Qué tan importante es cumplir con los lineamientos del manual de organización y funciones de la compañía?**

Muy importante  
Importante  
Algo importante  
Poco importante  
No es importante

**7. ¿Qué importancia tiene realizar evaluaciones a los funcionarios de la institución?**

Muy importante  
Importante  
Algo importante  
Poco importante  
No es importante

**8. ¿Está de acuerdo que las evaluaciones al personal se ejecuten de manera periódica?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Me es indiferente  
En desacuerdo



Totalmente en desacuerdo

**9. ¿Está de acuerdo que la comunicación entre departamentos de la empresa debe ser eficiente, clara y precisa?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Me es indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**10. ¿Con qué frecuencia la alta gerencia brinda motivación a los trabajadores?**

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

**11. ¿Con qué frecuencia se realiza el control en los departamentos a fin de verificar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?**

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

**12. ¿Cuán importante es la existencia de un manual de procesos para verificar el cumplimiento de actividades?**

Muy importante

Importante

Algo importante

Poco importante

No es importante

**13. ¿Con qué frecuencia se realiza capacitación al personal?**

Siempre

Casi siempre  
Ocasionalmente  
Casi nunca  
Nunca

**14. ¿Qué tan importante considera tener conocimiento de las Normas ISO 9001?**

Muy importante  
Importante  
Algo importante  
Poco importante  
No es importante

**15. ¿Está de acuerdo con la aplicación de la norma ISO 9001 en la compañía?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Me es indiferente  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

Ante la gentil atención por su parte, agradecemos su participación en respuesta al presente cuestionario.









**ING. MONAR VERDEZOTO MERCEDES ANABEL EN  
CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de integración curricular denominado "Auditoría de gestión en la utilización y aplicación de las normas ISO 9001 para la validación de procesos administrativos en la Compañía de Construcciones y Mantenimiento Industriales Alexcynth S. A ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022", presentado por las autoras Amangandi Mullo Alexandra Mishelle y Josselyn Elizabeth Caiza Cayambe estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud del 4%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 30 de Octubre de 2023

Atentamente,  
  
Ing. Anabel Monar  
Directora

NOMBRE DEL TRABAJO

**PROYECTO DE INVESTIGACION FINAL.d  
ocx**

AUTOR

**AMANGANDI ALEXANDRA - CAIZA JOS  
SELYN**

RECUENTO DE PALABRAS

**44414 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**245617 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**236 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**8.6MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 30, 2023 11:51 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 30, 2023 11:54 AM GMT-5**

● **4% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cros:

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

