

## **RESUMEN**

La gestión de calidad es un concepto empresarial, que se vuelve necesario para las empresas que quieren adaptarse a un mundo cada vez más competitivo con clientes cada más demandantes de productos y servicios de calidad, es así que el aseguramiento de la gestión de la calidad es un tema de interés empresarial que es solventado con las auditorías, debiendo destacar que para el caso de auditorías de gestión de calidad existe la normativa ISO 19011:2011 que brinda la guía para que el auditor realice su trabajo. En la presente investigación se realizó el proceso de auditoría considerando como criterios la Normas ISO 9001:2008, el sistema de gestión de calidad de la empresa y los requisitos normativos y reglamentarios propios de la empresa. Las técnicas de auditoría son fundamentales para la recaudación de información es así que se utilizó las técnicas de observación, indagación y verificación por mencionar los más destacados, todas las técnicas mencionadas fueron plasmadas en papeles de trabajo que constituyen el trabajo realizado por el auditor y respaldan sus hallazgos, conclusiones y recomendaciones. La empresa SEDEMI S.C.C. fue la organización donde se realizó el trabajo, donde se concluyeron varios puntos que serán importantes para otras investigaciones de este tipo en empresas del sector industrial, la empresa demostró tener una estructura organizacional bien definida con una filosofía propia y compromiso con la calidad, sin embargo existen puntos a mejorar acorde a los hallazgos determinados. La composición del trabajo de investigación consta de 6 capítulos desarrollados en forma metódica.

### **PALABRAS CLAVE:**

- CALIDAD
- GESTIÓN
- AUDITORÍA
- NORMAS ISO
- PAPELES DE TRABAJO

## **SUMMARY**

Quality management is a business concept, it becomes necessary for companies that want to adapt to an increasingly competitive world with increasingly demanding customers of quality products and services, so that the assurance quality management is an issue of corporate interest that is solved with the audits and must note that in the case of audits of quality management ISO exists 9011: 2012 standard that provides guidance for the auditor to perform their work. The quality management system of the company and own policy and regulatory requirements of the Company, in the present investigation the audit process considering as criteria ISO 9001:2008 was performed. Audit techniques are essential for the collection of information is so technical observation, investigation and verification is used to name the most prominent, all the techniques mentioned were reflected in job roles that make up the work done by the auditor and support their findings, conclusions and recommendations. The company SEDEMI S.C.C. was the organization they work, where several points that will be important for investigations of this kind in companies in the industrial sector, the company concluded performed proved to have a well-defined organizational structure with its own philosophy and commitment to quality, however there are areas for improvement according to the specific findings. The composition of the research consists of 6 chapters methodically developed.

### **KEYWORDS:**

- QUALITY
- MANAGEMENT
- AUDITING
- ISO STANDARDS
- WORKING PAPERS