



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA,  
CPA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN  
FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO – AUDITOR**

**TEMA: ANÁLISIS DE LOS SGC, NORMA ISO 9001:2008 A LOS  
PROCESOS DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR  
LOGÍSTICO DEL DMQ. CASO DE ESTUDIO EMPRESA:  
LOGINETGROUP PERIODO: ENERO-JUNIO 2016**

**AUTOR: QUISHPE AYALA JULIO CÉSAR**

**DIRECTOR: ING. PAZMIÑO HENRY**

**SANGOLQUÍ**

**2016**

## CERTIFICACIÓN



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y  
AUDITORIA, CPA**

### CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "**ANÁLISIS DE LOS SGC, NORMA ISO 9001:2008 A LOS PROCESOS DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR LOGÍSTICO EN EL DMQ. CASO DE ESTUDIO EMPRESA: LOGINETGROUP**" realizado por el señor **JULIO CÉSAR QUSHPE AYALA**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar al señor **JULIO CÉSAR QUSHPE AYALA** para que lo sustente públicamente.

Ciudad, 18 de agosto del  
2016

Atentamente,

Ing. Henry Pazmiño  
Director de Tesis

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y  
AUDITORÍA, CPA

### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **JULIO CÉSAR QUISHPE AYALA**, con cédula de identidad N° 172033664-1, declaro que este trabajo de titulación "**ANÁLISIS DE LOS SGC, NORMA ISO 9001:2008 A LOS PROCESOS DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR LOGÍSTICO EN EL DMQ. CASO DE ESTUDIO EMPRESA: LOGINETGROUP**" ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 15 de septiembre  
del 2016

JULIO CÉSAR QUISHPE AYALA

C.C. 172033664-1

## AUTORIZACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y  
AUDITORÍA, CPA

### AUTORIZACIÓN

Yo, **JULIO CÉSAR QUISHPE AYALA**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución la presente trabajo de titulación "**ANÁLISIS DE LOS SGC, NORMA ISO 9001:2008 A LOS PROCESOS DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR LOGÍSTICO EN EL DMQ. CASO DE ESTUDIO EMPRESA: LOGINETGROUP**" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 15 de septiembre  
del 2016

JULIO CÉSAR QUISHPE AYALA

C.C. 172033664-1

**DEDICATORIA**

*Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por darme salud y vida, por brindarme la fortaleza para que nunca me diera por vencido en este largo trayecto de vida universitaria.*

*A mis Padres César y Mercy por brindarme su amor, comprensión, cariño y guiarme a lo largo de todo este tiempo, ayudándome a alcanzar las metas y objetivos, propuestos gracias por confiar en mí.*

*A mis queridos hermanos Christian y Sebastián por ser mi motivación diaria.*

*A mis tíos Francisco y Olga por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de todo este tiempo.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por permitiéndome luchar por mis sueños. Agradezco a todas las personas que hicieron posible mi graduación: amigos, familiares, conocidos, que han aportado con un granito de arena para alcanzar este objetivo.*

*Agradezco a mi tutor el Ing. Hernry Pazmiño por su esfuerzo, dedicación, y tiempo entregado, para la elaboración de la presente tesis. Gracias por su paciencia e invaluable conocimiento compartido.*

## ÍNDICE

<b>CERTIFICACIÓN .....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>iii</b>
<b>AUTORIZACIÓN .....</b>	<b>iv</b>
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
CAPITULO 1 .....	1
1. Marco teórico.....	1
1.1 Teorías de soporte.....	1
1.1.1 Teoría General de sistemas.....	1
1.1.2 Teoría de Procesos .....	4
1.1.3 Normas internacionales ISO .....	9
1.1.4 Diagrama de Ishikawa .....	14
1.1.5 Teoría de Plankton .....	17
1.2 Marco referencial .....	20
1.2.1 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en el Mundo y su necesidad estratégica. ....	20
1.2.2 Problemas contemporáneos de gestión de la calidad: relación entre evaluación de la conformidad y la gestión de la calidad. ....	22
1.3 Marco conceptual .....	25
CAPITULO 2 .....	31
2. El Problema .....	31
2.1 Planteamiento del Problema.....	31
2.2 Objetivos .....	32
2.2.1 Objetivo general.....	32
2.2.2 Objetivos específicos.....	32
2.3 Hipótesis .....	32
2.3.1 Hipótesis cualitativa .....	32
2.4 Justificación .....	32
CAPITULO 3 .....	35

3. Marco Metodológico .....	35
3.1 Enfoque de investigación .....	35
Enfoque de investigación Cualitativa .....	35
3.2 Tipología de investigación .....	35
3.2.1 Por su finalidad: Aplicada .....	35
3.2.2 Por las fuentes de información: Mixto .....	36
3.2.2.1 Investigación Documental .....	36
3.2.2.2 Investigación de Campo .....	37
3.2.3 Por las unidades de análisis Insitu .....	38
3.2.4 Por el control de las variables Experimental .....	39
3.2.5 Por el alcance Correlacional .....	39
3.3 Hipótesis .....	40
3.3.1 Hipótesis cualitativa .....	40
3.4 Instrumentos de recolección de información Varios .....	40
3.5 Procedimiento para recolección de datos Varios .....	47
3.5.1 Planeación y Programación de Auditoría .....	47
3.5.1.1 Programa de Auditoría .....	47
3.5.1.2 Implementación del Programa de Auditoría .....	50
3.5.1.3 Preparación de la Auditoría .....	52
3.5.1.4 Actividades previas a la ejecución de la Auditoría de SGC .....	53
3.5.2 Ejecución de la Auditoría .....	59
3.5.2.1 Lista de Verificaciones: .....	59
3.5.2.2 Informe de o Conformidades .....	72
3.6 Procedimiento para tratamiento y análisis de información Estadística descriptiva .....	81
CAPITULO 4 .....	84
4.1 Resultados .....	84
4.1.1 Información de la Empresa .....	84
4.1.2 Visión .....	84
4.1.3 Misión .....	84
4.1.4 Resultados de la Auditoría .....	85
CAPÍTULO 5 .....	93
5.1 Discusión .....	93

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1- La Familia ISO .....	11
Tabla 2- Acrónimo Plankton y sus conceptos .....	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Siete aspectos claves de la vida organizativa .....	7
Figura 2- Requisitos de la Norma ISO 9001 .....	12
Figura 3 - Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....	13
Figura 4 - Clasificación de la espina de pescado Ishikawa .....	15
Figura 5 - Espina de pescado Ishikawa.....	16
Figura 6 - Número de Certificaciones ISO a lo largo de los años .....	21
Figura 7 - El programa de interrelaciones de la terminología relacionada con el concepto de calidad.....	22
Figura 8 - Instalaciones LoginetGroup .....	38

## RESUMEN

Las Normas ISO constituyen los estándares de calidad más utilizados en todo el mundo, actualmente existen más de un millón de organizaciones certificadas con ISO, esta cifra está tendiendo a crecer debido a que es símbolo de confianza y calidad del producto o servicio para el cliente final. La Norma ISO 9001:2008 "Sistema de Gestión de Calidad", tiene como objetivo de alcanzar la mejora continua en sus sistemas de gestión de la calidad y aprovechar el comercio internacional para crecer y expandir su segmento de mercado, cabe mencionar que las empresas se certifican para cumplir las exigencias del mercado, y de esta manera generan un valor agregado a quienes interactúan en el mismo, para enfocarse en la mejora continua de sus procesos y en ser más competitivas. El siguiente estudio se enfoca en el Análisis de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Norma Internacional ISO 9001:2008 a los procesos de las Empresas del Sector Logístico en el Distrito Metropolitano de Quito. Caso de Estudio Empresa: LoginetGroup. Se evaluará el sistema de gestión de calidad de LoginetGroup que es una empresa del Sector Logístico especializada en brindar servicios personalizados para cubrir todas las necesidades logísticas en la cadena de abastecimiento, permitiendo a sus clientes tener un aliado estratégico que trabaje con un enfoque integral. Una vez terminada la investigación se plantearán oportunidades de mejora y acciones correctivas para la organización a fin de mejorar su sistema de gestión de calidad.

### Palabras Claves:

1. **ISO 9001:2008**
2. **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**
3. **MEJORA CONTINUA**
4. **ACCIONES CORRECTIVAS**
5. **ENFOQUE INTEGRAL**

## ABSTRACT

In a globalized and competitive world companies they are taking steps to improve the quality of your product or service, such as the International Standards Organization for Standardization ISO. ISO standards are the standards most widely used quality worldwide, there are currently more than one million certified ISO organizations, and this figure is tending to grow because it is a symbol of trust and quality of the product or service to the end customer. ISO 9001: 2008 Quality Management System, aims to achieve continuous improvement in their management systems quality and exploit international trade to grow and expand its market segment worth mentioning that companies certified to meet market requirements, and thus generate added value to interact in it, to focus on continuous improvement of its processes and become more competitive. The following study focuses on the analysis of Systems Quality Management, International Standard ISO 9001: 2008 processes of logistics companies in the Metropolitan District of Quito. Case Study Company: LoginetGroup. The quality management system of LoginetGroup which is a company in the logistics sector specialized in providing customized services to meet all logistics requirements in the supply chain will be evaluated, allowing customers to have a strategic partner working with a holistic approach. Once completed research opportunities for improvement and corrective actions for the organization to improve its quality management system arise. Finally LoginetGroup can work with the proposed recommendations in order to increase efficiency and effectiveness in its Integrated Management System.

### **Keywords:**

- 1. ISO 9001:2008**
- 2. QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**
- 3. CONTINUOUS IMPROVEMENT**
- 4. CORRECTIVE ACTIONS**
- 5. COMPREHENSIVE APPROACH**

## CAPITULO 1

### 1. Marco teórico

#### 1.1 Teorías de soporte.

##### 1.1.1 Teoría General de sistemas.

Se lo conoce también con el nombre de Teoría General de Sistemas, fue desarrollada por Ludwig von Bertalanffy en principios de la década de 1940.

“Sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas” (Bertalanffy, 1940, pág. 26)

“La Teoría General de Sistemas se la define como la teoría frente a otras teorías, ya que busca una regla general que se la pueda aplicar a todo tipo de sistemas”(2015, pág. 2)

“Es el estudio que se componen de varias disciplinas de los sistemas en general, busca las leyes generales que facilita la comprensión de todo tipo de sistema” (Carnelutti, 1923, pág. 42)

“ En la Teoría General de Sistemas los elementos que conforman los sistemas no puede ser descritas por separado, cuando se la estudia globalmente se logra la comprensión de la misma”(Johansen, 2004, pág. 56)

#### ▪ Antecedentes

Parafraseando a Chiavento, la Teoría General de Sistemas se fundamenta en dos antecedentes fundamentales:

1. Dentro de un sistema grande hay otro sistema;
2. Los sistemas son abiertos;
3. Las funciones de un sistema depende de su estructura.

- **Objetivo de la Teoría General de Sistemas**

Los principales objetivos de la Teoría General de Sistemas son los siguientes:

- (1) Desarrollar una terminología que permita la comprensión de cualquier sistema en general;
- (2) Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a cualquier sistema en general;
- (3) Obtener uniformidad en el lenguaje científico. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007)

- **Niveles**

Los niveles de complejidad de la Teoría General de Sistemas son:

- (1) Sistema: totalidad, por ejemplo sistema nervioso;
- (2) Suprasistema: medio que rodea al sistema; Ej. Otros sistemas del cuerpo humano;
- (3) Subsistemas: los componentes del sistema; órganos. (Bertalanffy, 1940)

- **Características de los Sistemas:**

Entre los más relevantes tenemos:

- ✓ **Elementos:** Es decir cómo está compuesto el sistema, los procesos que se relacionan íntimamente entre sí;
- ✓ **Interacción:** En cada organización observamos que cada elemento ocupa una función específica, un orden, una ubicación, observando acciones lógicas y coordinadas de los componentes que conforman un sistema;
- ✓ **Estructura:** Tiene que ver con las relaciones de los procesos que se dan dentro de un sistema, que mantiene unidos los elementos;
- ✓ **Entorno:** Dentro de un sistema mayor hay un sistema menor, un sistema no puede trabajar solo de manera aislada.

- **Tipos de sistemas**

- (1) **Sistema Abierto:** Son aquellos sistemas que mantienen intercambios con el medio que los rodea ya sea de información o de energía;
- (2) **Sistema Cerrado:** En realidad no existen sistemas cerrados se los llama así porque

tiene intercambio muy poco de información o de energía.(Chiavenato, Teoría General de la Administración, 1992)

- **Propiedades de los Sistemas Abiertos**

- **Totalidad**

La Teoría General de Sistemas nos habla acerca de los componentes de un sistema, menciona que los mismos no son componentes al azar si no que cada uno está relacionado entre si y que cada uno influye sobre el otro.

(Johansen, 2004), Expresa que la sinergia se define como un todo que es mayor a la suma de sus partes, donde es imposible comprender un sistema, estudiando específicamente cada una de sus partes.

(Coulter, 2005), Toma como ejemplo el ajedrez, no es posible entenderlo tan solo con mirar las piezas, al juego lo entendemos cuando lo miramos como un sistema, prestando atención a como el movimiento de una pieza afecta la posición de las demás piezas del tablero.

- **Objetivo:**

Todos los sistemas tienen una razón de ser, y están orientados hacia un objetivo, los cuales deben cumplirse.

Tomando como ejemplo los sistemas orgánicos y sociales tienen como objetivo luchar por la supervivencia y mantenerse vivo.

En el ejemplo de una estructura familiar tiene la tendencia de mantenerse unida, por más dañina que puede resultar para algunos integrantes de la familia.

- **Equifinalidad:**

“En los sistemas abiertos la conducta final está dada por la independencia en relación con las condiciones iniciales”(Carnelutti, 1923, pág. 89)

Parafraseando a (Arnold, 1989), El principio de Equifinidad nos habla de que los mismos resultados en dos sistemas pueden ser por orígenes distintos, y también puede ocurrir lo contrario, diferentes resultados pueden ocurrir por orígenes iguales.

- **Protección y Crecimiento**

La teoría General de Sistemas está conformada por dos fuerzas:

1. **La fuerza homeostática:** Hace que el sistema continúe como estaba anteriormente;
2. **La Fuerza morfo genética:** Es la causante de que exista cambios en el sistema.

- **Equipotencialidad.**

(Arnold, 1989) , Expresa que este principio se traduce en que se puede obtener estados diferentes partiendo de una situación inicial igual, esto conlleva a que no se pueden hacer predicciones de un sistema ya que un inicio igual puede llevar a un final diferente.

### 1.1.2 Teoría de Procesos

Para adentrarnos a la Teoría de Procesos debemos conocer el significado de la palabra proceso.

“El proceso como una secuencia de tareas o el conjunto de actividades y decisiones para producir un producto final”(Moe, 2008)

Otros autores como D. Nogueira, A. Medina y C. Nogueira la resumen como una:

Secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas o resultados programados (ouputs) para un destinatario (dentro o fuera de la empresa que lo ha solicitado y que son los clientes de cada proceso) con un valor agregado. Los procesos, generalmente, cruzan

repetidamente las fronteras funcionales, fuerzan a la cooperación y crean una cultura de empresa distinta (más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados que a mantener privilegios).

“Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”(ISO, ISO 9000:2005)

Según las definiciones de estos autores, tienen definiciones similares y podemos definir que un proceso es un conjunto de actividades, que tienen un orden lógico y se le relacionan entre sí para obtener un resultado. El conjunto de procesos da como resultado un sistema.

- **Elementos de un proceso**

Según lo que menciona la ISO 9000 Todo proceso se caracteriza por estar formado por los siguientes elementos:

- (1) Finalidad.- Todo proceso posee una primera y última actividad, y tiene como fin satisfacer las necesidades del cliente.
- (2) Requerimiento del Cliente.-Al final un proceso, empieza uno nuevo, este elemento tiene que ver con lo que espera obtener el cliente al terminar el proceso.
- (3) Entradas: Son elementos que entran a los procesos, sin los cuales no se podría llevar a cabo, se debe conocer el proceso anterior, para que los procesos estén mutuamente relacionados.
- (4) Salidas.-Son las entradas al proceso siguiente, y pueden ser información, materiales, recursos humanos etc.
- (5) Recursos.- Son los medios pueden ser materiales, físicos, humanos, para poder desarrollar cada proceso.
- (6) Propietarios.- Son las personas encargadas de cada proceso, de analizar indicadores y buscar oportunidades de mejoras que los mismos puedan ser más eficientes.
- (7) Indicadores.- Son aquellos sistemas que permiten medir cuantitativamente la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
- (8) Clientes.- Son las personas o los usuarios que utilizan el elemento o producto como resultado del proceso.(ISO 9000, 1994)

- **Clasificación de los Procesos**

No existe una clasificación estándar, sin embargo los procesos se pueden dividir según la influencia directa que tiene sobre el producto o servicio final.

La (ISO 9000, 1994), expresa que un proceso clave son aquellos procesos que tienen un alto impacto sobre los clientes y su satisfacción y/o conducen a la organización a alcanzar sus objetivos. Producen resultados que son estratégicamente importantes para el éxito de la organización.

Parafraseando a (Vértice, 2010) También se encuentran los denominados **procesos de apoyo o secundarios**, el fallo de los mismos no es algo que se pueda notar según el caso, pero son importantes de igual manera ya que constituyen a alcanzar los objetivos de la organización.

- **Aplicación**

La Norma ISO 9001:2008 promueve el enfoque basado en procesos, La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como enfoque basado en procesos.

“La importancia del enfoque basado en procesos, es que se determinan pautas para poder medirlos continuamente, adicionalmente a cada proceso se puede aplicar el ciclo de Deming Planificar- Hacer-Verificar- Actuar (PHVA)” (ISO 9000, 1994)

- **Calidad Total.**

“La calidad total es una filosofía que adopta la dirección, que afecta a todas las actividades de la organización, permitiendo satisfacer las expectativas de los clientes y la comunidad en general” (Galarza, 2003, pág. 9)

Y Así lograr cumplir con los objetivos de la organización de la manera más eficiente, en un camino hacia la mejora continua.

Parafraseando a (Camisón, 2006), la calidad total no solo se centra en diseñar o crear un producto o servicio que sea de agrado para el cliente, sino también crear una condición de trabajo satisfactoria y de oportunidades para el personal de la organización.

La Calidad Total pretende tres propósitos fundamentales:

- (1) Crear valor para todos sus grupos de interés, otorgar productos y/o servicios para satisfacer completamente sus necesidades y expectativas;
- (2) Obtener ventajas competitivas diferenciales sobre la competencia;
- (3) Crear una cultura organizacional armónica, que fomente la cooperación entre todos los participantes. (Carnelutti, 1923)

Las diferencias más relevantes entre los enfoques anteriores y la GCT son: (1) La orientación al cliente: Incorporada en las condiciones de los mercados actuales; (2) Liderazgo de la dirección: requisito fundamental para implementar el sistema de GCT. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007)

Parafraseando a Camisón, la gestión de la calidad total implica alinear adecuadamente los siete aspectos clave de la vida organizativa



**Figura 1- Siete aspectos claves de la vida organizativa**

**Fuente:** (Camisón, 2006)

A continuación se detalla el concepto de que cada aspecto clave de la vida organizacional:

1. **Misión:** Es la razón de ser de la organización, cuando se encuentra apropiadamente definida y comunicada el compromiso que tienen los empleados hacia la organización es más alto.
2. **Objetivos:** Son los resultados que la organización quiere alcanzar en un periodo determinado de tiempo.
3. **Estrategia:** Es el camino que indica cómo se va a alcanzar la misión y los objetivos de la organización.
4. **Estructura:** Es la relación entre el personal, las responsabilidades, y las funciones que el personal de la organización asume para lograr los objetivos.
5. **Cultura:** Es el conjunto de creencias, valores, moral, que afectan el comportamiento de las personas.
6. **Personas:** Constituye un elemento clave dentro de los procesos y sistemas que mantiene la organización, para un trabajo efectivo.
7. **Procesos:** Es el conjunto de actividades que se realiza en cada organización, para el cumplimiento de los objetivos.

#### ▪ **Variables de la Calidad Total en la Organización**

A continuación se detalla las variables que influyen en la Calidad Total de la Organización:

- (1) Ambiente propicio: El ambiente de la organización debe ser adecuada formando una cultura organizacional eficiente;
- (2) Management: Es la clave del sistema, que busca la eficacia y la eficiencia en los procesos;
- (3) Empleador: Aquella persona a cargo de la organización que la motiva, y alienta a cumplir sus logros personales y de la organización;
- (4) Procesos y herramientas del sistema: La pasión y el sistema adecuado son la clave para alcanzar los objetivos;
- (5) Planeamiento y control estratégico: La medición de la estrategia empresarial y competitiva es fundamental para la mejora continua de la organización;
- (6) Proveedores: Los proveedores son parte

fundamente en la Calidad Total, ya que el mismo debe garantizar un cuidado garantizado y de calidad de los productos o servicios a lo largo del tiempo; (7) Personal: El personal es uno de los elementos claves dentro del enfoque de la calidad total debe estar comprometido con sus labores, demostrando lealtad y una colaboración permanente en la organización; (8) Consumidor: El cliente es la razón de ser de la empresa, y ese es el objetivo final de toda organización cumplir con las necesidades y exceder las expectativas de los clientes. (Camisón, 2006)

### **1.1.3 Normas internacionales ISO**

Parafraseando a (Vértice, 2010), Las normas ISO (International Standardization Organization) es un organismo internacional, no gubernamental, independiente con sede en Ginebra- Suiza, fue fundada el 23 de febrero de 1947.

(Index, 2016) Expresa que la ISO está conformada por un conjunto de organizaciones nacionales de 196 países, cuyo principal objetivo es buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para organismos públicos o privados.

“Una norma es un documento formal que contenga técnicas especificaciones u otros criterios que se utilizarán como reglas, guías o definiciones de características para asegurar que los materiales, productos, procesos o servicios cumplen con los requisitos especificados” (2015, pág. 2)

Parafraseando a (Elsiever, 2012), El proceso de normalización es una actividad colectiva dirigida a proporcionar soluciones a situaciones repetitivas, que vienen principalmente del ámbito científico o técnico; se requiere llegar a un consenso e implica el desarrollo, la normalización busca simplificar las tareas, facilitar el intercambio y proteger consumidores.

Cuenta con más de 18000 normas, basada en la investigación y la experiencia con la ayuda de todos los organismos conformados por la misma.

Proporcionan un foro para la operación y el consenso, el desarrollo normas a través de las personas que lo necesitan, las implementan y se ven afectadas por ellas.

“La certificación de ISO en una empresa le otorga una ventaja competitiva, ya que es normas promueven calidad, reducción de costes, comunicación eficiente, procesos simplificados”(Vértice, 2010, pág. 26)

Según la (ISO, ISO 10goodthings, 2014) Las normas ISO contribuyen positivamente al mundo en el que vivimos, facilitan el comercio, difunden el conocimiento, propagan los avances innovadores en tecnología y comparten buenas prácticas de gestión y de evaluación de la conformidad.

(Camisón, 2006), Expresa que las ISO nos permiten hablar en un lenguaje común, facilitan las importaciones y exportaciones de productos, ya que una empresa que tiene implantada ISO brinda procedimientos que garantizan las funciones que desempeña la organización.

Las normas ISO permiten la mejora continua del negocio debido a sus procedimientos de aplicación y registros, lo que conlleva a la eficiencia en las operaciones de la Organización.

Otorga a las organizaciones un reconocimiento internacional, lo que facilita ampliar el mercado en el que se desarrolla, así como también ganar credibilidad en el producto o servicio que se ofrece.

Permite que se desarrolle una cultura organizacional efectiva en la organización, ya que todo el personal se siente comprometido en cumplir la política de la calidad, fomentando el trabajo en equipo y un ambiente amigable.

Las Normas ISO se actualizan constantemente debido a la mejora continua, cada vez se busca alcanzar un mayor desempeño en los estándares internacionales para el beneficio de las organizaciones.

- **La Familia ISO**

La Familia ISO Abarca distintos aspectos relacionados con la calidad, entre los cuales tenemos:

**Tabla 1-  
La Familia ISO**

Calidad	Medio Ambiente	Riesgo y Seguridad	Responsabilidad Social
<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001</li> <li>•ISO 9004</li> <li>•ISO IEC 17025</li> <li>•Sistemas Integrados de Gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 14001</li> <li>•ISO 50001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•OHSAS 18001</li> <li>•ISO 22000</li> <li>•ISO 22301</li> <li>•ISO 27001</li> <li>•ISO 28000</li> <li>•ISO 31000</li> <li>•ISO 28000</li> <li>•ISO 31000</li> <li>•ISO 39001</li> <li>•ISO 45001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•SA 8000</li> <li>•ISO 26000</li> </ul>

**Fuente:** (ISO, 2008)

- **ISO 9001:2008**

Constituye el pilar de la gestión de la calidad, se centra principalmente en todos los elementos de administración de calidad que una empresa debe tener, para un sistema de gestión de la calidad efectivo enfocado en la mejora continua de los producto y/o servicios.

Según (Index, 2016) En la actualidad existen más de 1.000.000 empresas que cuenta con certificación ISO 9001, donde la tendencia va al aumento debido a las exigencias del mundo globalizado que vivimos hoy en día

La certificación con ISO en las organizaciones se la realiza de manera voluntaria, ya que las ISO es un organismo no gubernamental y no tiene la potestad de exigir que se implemente estas normas en la organización

Parafraseando a (ISO, 2008) Toda organización puede ser certificada con ISO 9001:2008 esta norma está diseñada para satisfacer las necesidades del cliente, y de la organización, lo que ayuda a la empresa a ser más competitiva en el mercado, mejorar el sistema de gestión de calidad de la organización lo que conlleva a que su rentabilidad tienda al aumento progresivo.

- **Requisitos de la Norma ISO 9001**

Cuenta con ocho requisitos que se centra básicamente en los elementos de administración de calidad que son los siguientes:

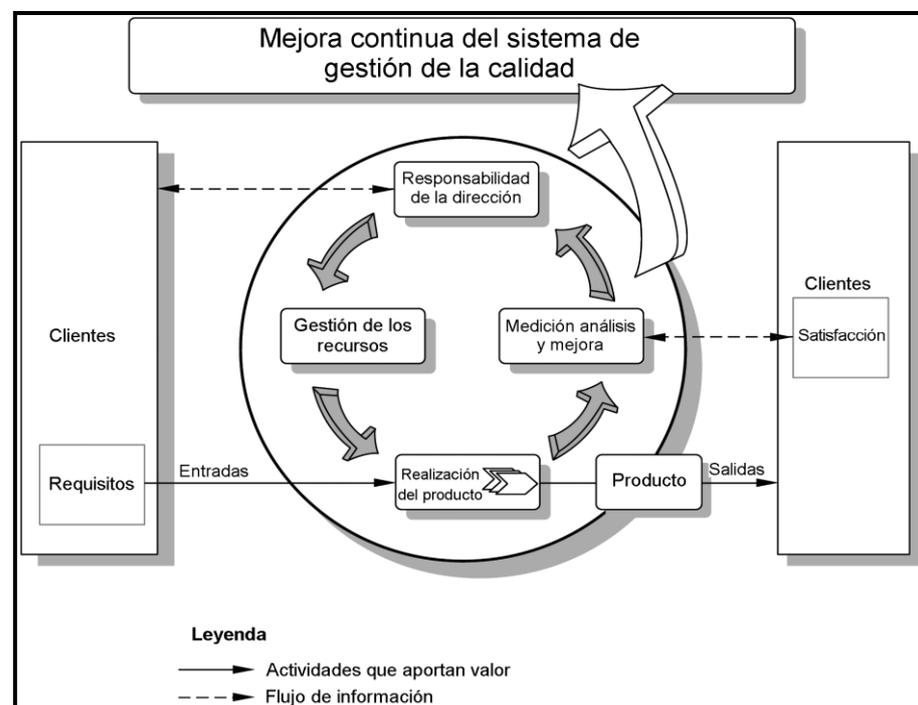


**Figura 2- Requisitos de la Norma ISO 9001**

**Fuente:** (ISO, 2008)

Parafraseando a (ISO, 2008) La ISO 9001:2008 tiene un modelo de gestión de calidad basado en procesos, este enfoque demuestra que los clientes juegan un papel clave, donde se define los requisitos como elementos de entrada.

En la siguiente figura se cubre todos los requisitos referentes a esta norma.



**Figura 3 - Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.**

**Fuente:** (ISO, 2008)

Según Deming Se puede aplicar adicionalmente el ciclo de mejoramiento continuo a todo proceso es conocido también como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

- (1) Planificar: Se buscan las actividades que se podrían mejorar y se establecen los objetivos para alcanzarlos, para buscar las posibles mejoras en los procesos se puede optar por escuchar a los trabajadores, buscar tecnología nueva etc;
- (2) Hacer: Se realiza la mejora propuesta en el proceso, las organizaciones

primero hacen una prueba piloto, y luego la realizan a gran escala; (3) Verificar: Se inspecciona el buen funcionamiento, una vez implementada la mejora si presenta algún inconveniente habrá que adaptarla para que cumpla con los objetivos propuestos; (4) Actuar: Cuando se finaliza el periodo de prueba se hace una comparativa, con las actividades antes de haber implantado la mejora, si el resultado es positivo se la implementa definitivamente. (Deming, 1989)

#### **1.1.4 Diagrama de Ishikawa**

Es un diagrama cuyo creador fue el Japonés Ishikawa, destacado experto en materia de calidad total, también es conocido como el diagrama Causa-Efecto.

Según (Lyonnet, 1989) "Este diagrama tiene como propósito representar gráficamente las relaciones entre un efecto (problema) y todas las posibles causas (factores) que lo producen"

Esta herramienta ayuda a la toma de decisiones en la organización ya que en su gráfico (similar a un pez) podemos identificar las posibles soluciones a los problemas encontrados.

El Diagrama de Ishikawa es intuitivo esto afirma (Dávalos, 2016) en el enunciado siguiente:

La estructura del Diagrama de Ishikawa es intuitiva: identifica un problema o efecto y luego enumera un conjunto de causas que potencialmente explican dicho comportamiento. Adicionalmente cada causa se puede desagregar con grado mayor de detalle en sub-causas. Esto último resulta útil al momento de tomar acciones correctivas dado que se deberá actuar con precisión sobre el fenómeno que explica el comportamiento no deseado (Dávalos, 2016)

Como lo mencionado anteriormente constituye una herramienta eficaz ya que nos permite limitar las causas de un problema, y nos ayuda a buscar posibles soluciones a ellos, constituye una herramienta de gestión de calidad.

- **Componentes del Modelo**

Parafraseando a (Ishikawa, 1943) clasifica las causas de los problemas en 5 grandes familias.



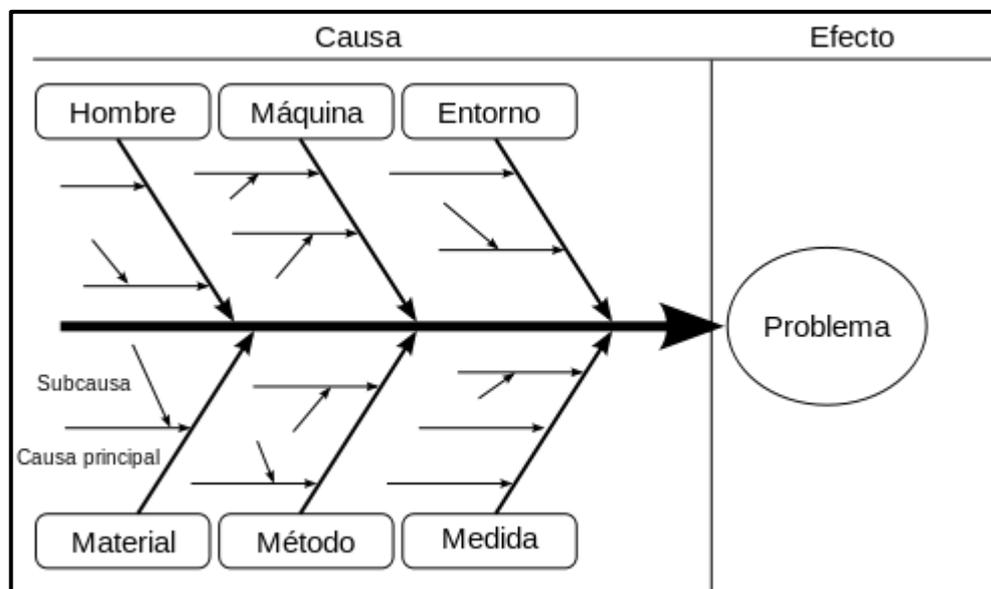
**Figura 4 - Clasificación de la espina de pescado Ishikawa**

**Fuente:** (Galarza, 2003)

- **Representación Gráfica del Diagrama de Ishikawa**

A continuación se muestra la representación gráfica del diagrama de Ishikawa, en donde, las espinas constituyen las causas del problema, y el efecto es el problema.

Las causas las podemos identificar mediante una lluvia de ideas y después clasificarlas como establece el modelo.



**Figura 5 - Espina de pescado Ishikawa.**

**Fuente:** (Coulter, 2005)

### 1.1.5 Teoría de Plankton

La teoría de Plankton es una teoría del siglo XXI, que se ha desarrollado en los últimos diez años en el College Académico del Valle de Yezreel.

Según (Simonovich, 2012) "La palabra Plankton es tomada en forma metafórica para poder explicar los componentes básicos, elementales y necesarios en una organización moderna aplicando las cualidades del Plankton "

Para explicar la Teoría de Plankton es necesario desglosar dicha palabra, esta teoría fue realizada en Israel, pero el material bibliográfico de la investigación se la obtuvo de fuentes americanas y europeas.

**Tabla 2-**  
**Acrónimo Plankton y sus conceptos**

	Ingles	Español
<b>P</b>	Planning	Planificación, proyectar, planear
<b>L</b>	Learning	Aprendizaje, saber, ciencia, sabiduría
<b>A</b>	Achievable	Acabable, factible, ejecutable, se puede lograr
<b>N</b>	Norms	Normas, modelo, regla, unidad típica de conformación
<b>K</b>	Knowledge	Conocimientos, ciencia, destreza, pericia
<b>T</b>	Technology	Tecnología
<b>O</b>	Oportunity	Oportunidad, oportuno, conveniente
<b>N</b>	Natural	Natural, sencillo, genuino, espontaneo

**Fuente:** (Simonovich, 2012)

Según esta teoría sugiere que el Plan da el Tono es decir que el PLAN correctamente definido en la organización genera el tono, resultado de la organización.

Parafraseando a (Structure, 1968), Una organización es aquella que en todos sus aspectos identifica los componentes de cada uno de los conceptos y los puede describir desde su mínima expresión indispensable hasta su máxima identificación e influencia en el entorno inter-organizacional"

- **Planificación**

Parafraseando a (Taylor, 1958), El tema de planificación en una organización ha sido de gran relevancia, en el área de planificación de proyectos se ha personalizado a tal punto de que existen personas especializadas en este campo.

“La planificación ayuda a trazar un camino para que la organización pueda lograr sus objetivos, esta proporciona un anticipo de hacia dónde queremos llegar y los recursos necesarios para alcanzarlos” (Weiner, 1990)

Ayuda a facilitar la toma de decisiones racional y transparente a la alta gerencia, intentando reducir la incertidumbre.

- **Aprendizaje**

El aprendizaje debe ser constante en todas las organizaciones, ya que un mundo globalizado para ser competitivo se necesita absorber continuamente información para utilizarlos eficientemente en las organizaciones.

Según (Simonovich, 2012), Una organización que no tiene una capacidad de aprender y de enseñar a sus miembros, no podrá prolongar su vida útil, cada miembro de la organización debe tener en mente que su capacitación es constante e interminable

- **Acabable**

“En los tiempos modernos del siglo XXI, es de vital importancia, una vez que se haya logrado los objetivos de la organización, inmediatamente se debe replantear otros objetivos, que lleven a la organización a crecer y mantenerse en el mercado” (Dávalos, 2016, pág. 58)

- **Normas**

Las normas de la organización, no deben ser unilaterales si no buscar establecer normas democráticamente tomando en cuenta las opiniones de los empleados, para crear un modelo único y que sea favorable para todos.

Las reglas de conducta se transforman en unidades básicas y típicas de conformación del Plankton Organizacional. Si bien son difíciles de identificar a simple vista influyen sobre éxito de la organización a largo plazo y a gran escala.

- **Conocimiento**

En el libro Scientific Management el autor relata:

El conocimiento es un elemento clave hacia el éxito en las organizaciones, tener conocimiento en todo ambiente ayuda al logro de los objetivos, es por eso que el capital humano debe ser capacitado adecuadamente de modo que combinados armoniosamente permite utilizar el conocimiento al máximo. (Taylor, 1958)

- **Tecnología**

“El saber tecnológico es la base práctica de la organización Plankton, los adelantos tecnológicos en el siglo XXI han progresado en un modo alucinante y han contribuido al crecimiento en organizaciones de todo ámbito”(Simonovich, 2012)

El rápido cambio tecnológico ha llevado a las organizaciones a sobrevivir en el mercado solamente si actualizan constantemente sus tecnologías informáticas.

- **Oportunidades**

“Las organizaciones continuamente están en la búsqueda de oportunidades, para seguir adelante y continuamente desarrollarse”(Crosby, 2001)

Una oportunidad la podemos definir, como aquellos eventos que permiten en forma planificada generalmente, y a veces en forma espontánea y sorpresiva, aprovechar los recursos organizacionales y las situaciones creadas, que cuando se combinan llevan a la organización a rumbos previamente inesperados.

- **Natural**

La teoría de Plankton plantea que la organización debe tener una relación armónica con el medio ambiente que lo rodea, y debe empezar desde la administración interna, el reciclaje y el re-uso de materiales de materiales desechables.

“La planificación para la reducción de la generación de basura permite la perpetuidad de la vida útil de lo producido por la organización y de sus unidades miembros” (Weiner, 1990)

## **1.2 Marco referencial**

El tema de la calidad en las organizaciones ha sido un tema muy abordado en las organizaciones, lo que constituye un tema de estudio e investigación en todo el mundo.

A continuación se detallan investigaciones realizadas alrededor del objeto de estudio:

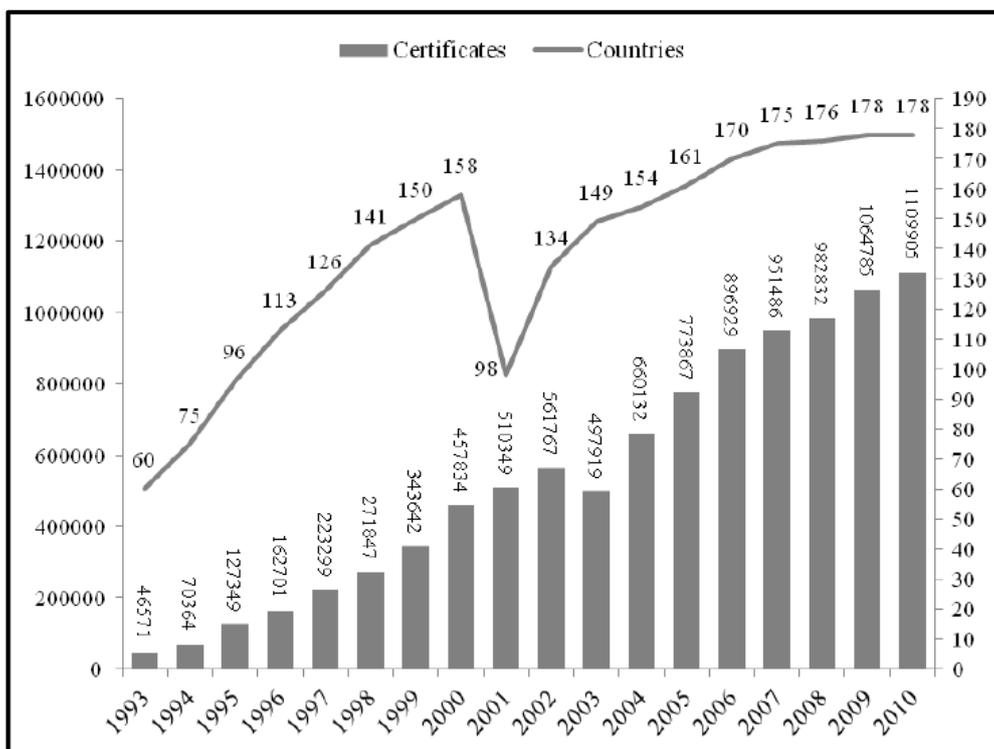
### **1.2.1 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en el Mundo y su necesidad estratégica.**

Esta investigación tiene como objetivo analizar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, fue realizada por Elsevier en la Universidad de Letonia en el año 2012.

Parafraseando a (Vértice, 2010) Uno de los sistemas de gestión de calidad más populares en el mundo es la norma ISO 9001, tiene muchos beneficios que hace que sea tan popular dentro de los empresarios.

Elsevier en su investigación examinó el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en el mundo.

En la siguiente figura muestra la cantidad de certificados expedidos de la ISO 9001 Y el número de países en los que estuvo sistemaimplementado durante los años 1993 de 2010



**Figura 6- Número de Certificaciones ISO a lo largo de los años**

**Fuente:** (Elsiever, 2012)

Donde se puede observar que el número de los certificados y de los países involucrados están aumentando rápidamente. En 1993 se empieza con 60 países y en el 2010 la cifra se eleva a 178, en 1993 se emitieron 46571 certificados, el año 2010 la cifra se incrementa significativamente a 1109905 certificaciones. Se trata de más de un millón de empresas y organizaciones a nivel mundial que aplican los mismos principios de normas estandarizadas ISO.

Hubo caída significativa de la cantidad de certificados en el año 2003, que se explican por cambios en la versión estándar de la norma ISO 9001: 1994 a ISO 9001: 2000.

La única región que mostró aumento durante el año 2003 fue de Extremo Oriente con + 14488 y el Lejano Oriente es la única región en donde la cantidad de certificados nunca ha disminuido. Eso demuestra un alto nivel de compromiso con la gestión de la calidad

“La calidad sigue siendo un importante componente estratégico de la competitividad que determina el crecimiento de los países hacia la economía de la innovación” (Elsiever, 2012)

### Palabras Clave:

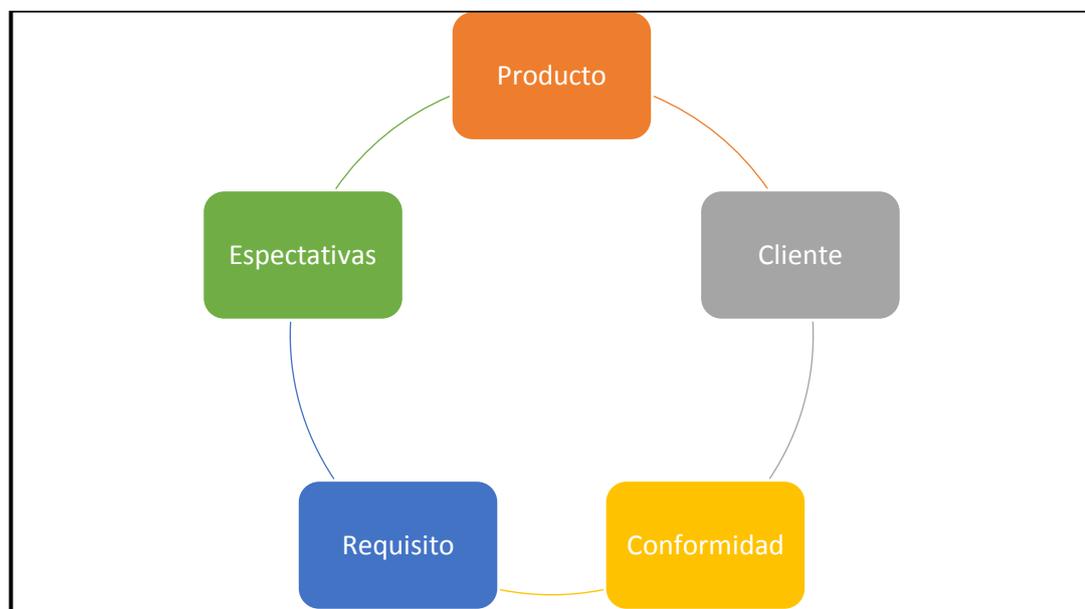
Gestión de la calidad, ISO 9001, Necesidad estratégica

#### 1.2.2 Problemas contemporáneos de gestión de la calidad: relación entre evaluación de la conformidad y la gestión de la calidad.

La presente investigación tiene como objetivo: Analizar y evaluar la relación entre la evaluación de la conformidad y la calidad en una organización.

##### ▪ Calidad

Liepnina en su investigación analiza más de 95 definiciones acerca de calidad pero para la presente investigación tomo las definiciones dadas por Juran (1970) (la definición original), Crosby (1980), Dale, VanderWiele, y Van Iwaarden (2007), que incluyen la referencia a los requisitos explícitos, su ejecución y evaluación, que corresponde a la conformidad actividades de evaluación.



**Figura 7 - El programa de interrelaciones de la terminología relacionada con el concepto de calidad**

**Fuente:** (Crosby, 2001)

Después de evaluar los elementos de gestión de la calidad, las actividades llevadas a cabo dentro de su marco y comparándolas con las actividades de evaluación de la conformidad del producto, se prueba que la conformidad está estrechamente relacionados con la gestión de la calidad, lo que garantiza que los productos cumplan con los requisitos y sean fiables colocándolos en el mercado.

#### ▪ **Gestión de la Calidad**

En la presente investigación se comparó la definición de gestión de la calidad tomando como referencia varios autores (Juran, Geyna, Norma 9000:2005), según lo mencionado anteriormente Liepna llegó a la conclusión de que "la gestión de la calidad es el proceso mediante el cual se llevan a cabo ciertas operaciones para asegurar la consecución de los objetivos y mejorar el rendimiento de la empresa" (Liepiņa, 2014)

#### ▪ **Mejora de la Calidad**

Después de evaluar definiciones del término "mejorar la calidad" (Costin, 1994; Juran y Gryna de 1998, etc.), los autores identificaron tres objetivos de mejora de la calidad que son:

1. Alcanzar un nivel de calidad más alto que el anterior;
2. Cumplir los requisitos para aumentar las oportunidades de la organización;
3. Garantizar el crecimiento (desarrollo) de la empresa y actuar con eficacia.

En consecuencia la mejora de la calidad, es un proceso continuo que se centra en la mejora y el desarrollo.

#### ▪ **Evaluación de Conformidad**

Es el proceso por el que ya se especifiquen han cumplido los requisitos relativos a un producto, proceso, servicio, sistema, persona u organismo.

Según Liepna la evaluación de conformidad se define de la siguiente manera:

Es esencialmente un proceso que evalúa (compara) un producto y sus requisitos, se adapta a un determinado producto o grupo de productos, teniendo en cuenta sus

características específicas. Con el fin de realizar la evaluación de la conformidad, debe haber ciertos requisitos específicos para el producto y para la evaluación de la conformidad. Este conjunto de requisitos se llama esquema de evaluación de la conformidad (Liepiņa, 2014)

- **La relación entre "gestión de calidad" y "evaluación de la conformidad"**

Después de evaluar las clasificaciones de gestión de la calidad, los cursos de acción a tomar, y comparándolos con las actividades de evaluación de la conformidad a realizar, los autores concluyeron que la evaluación de la conformidad está estrechamente relacionada con la gestión de la calidad.

Parafraseando a (Liepiņa, 2014), Para mostrar las interrelaciones entre los componentes de gestión de la calidad y la evaluación de la conformidad proceso, los autores examinaron en detalle las interrelaciones de cada componente con elementos de evaluación de la conformidad y los procedimientos a realizar, como resultado, se identificaron correlaciones específicas.

Como resultado, los autores llegan a la conclusión de que los componentes de gestión de la calidad están claramente relacionados con la conformidad, evaluación durante la fase de fabricación y cuando se utilizan productos.

Cada uno de los componentes de gestión de calidad tiene un vínculo con una de las etapas del proceso de evaluación de la conformidad y este vínculo se muestra visualmente.

**Palabras Clave:**

Evaluación de la conformidad, Calidad, Gestión de la calidad.

### 1.3 Marco conceptual

- **Calidad**

La calidad es un grado impredecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. (Deming, 1989)

La calidad se define como adecuación al uso del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). (J. M. Juran, 1983)

Calidad es conformidad con los requerimientos. (Crosby, 2001)

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (ISO, ISO 9000:2005)

- **Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (ISO, ISO 9000:2005)

La suma de los actos que se realizan para la composición del litigio. (Carnelutti, 1923)

- **Sistema**

Conjunto de elementos relacionados entre sí funcionalmente. (Ferrater, 2007)

Un conjunto de entidades caracterizadas por ciertos atributos, que tienen relaciones entre sí y están localizadas en un cierto ambiente, de acuerdo con un cierto objetivo. (Puleo, 2000)

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (ISO, ISO 9000:2005)

- **Sistema de gestión de la calidad**

Es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera práctica y

coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad. (Feigenbaum, 2000)

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.(ISO, ISO 9000:2005)

- **Control**

Cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos(Crosby, 2001)

Control es medir y corregir las actividades de subordinados para asegurarse que los eventos se ajustan a los planes.(O'Donnel, 1975)

Control es el proceso de verificar para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas.(Scott, 1974)

- **Control de la calidad**

Son todos los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores. (Shewhart, 1997)

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.(ISO, ISO 9000:2005)

- **Cultura Organizacional**

Es la que designa un sistema de significado común entre los miembros que distingue a una organización de otra. (Stephen, 1998)

El patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver problemas de adaptación externa y de integración interna. (O'Donnel, 1975)

- **Eficacia**

Es hacer lo necesario para alcanzar a lograr los objetivos deseados o propuestos. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007)

Es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas. (Coulter, 2005)

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO, ISO 9000:2005)

- **Eficiencia**

La eficiencia es la utilización correcta de los recursos disponibles para la obtención de los resultados deseados (Idalberto Chiavenato)

Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos. (Coulter, 2005)

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (ISO, ISO 9000:2005)

- **Indicadores de Gestión**

Es el dato que permite medir las acciones tomadas en el pasado, se los hace con la finalidad de determinar si un proceso o proyecto está siendo exitoso o si está cumpliendo con los objetivos. (Dávalos, 2016)

Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso. (Feigenbaum, 2000)

Son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto u organización. (Moe, 2008)

- **Mapa de Procesos**

Es la representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. (Coulter, 2005)

Un mapa de procesos es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización. (Galarza, 2003)

- **Trazabilidad**

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. (ISO, ISO 9000:2005)

Capacidad para reconstruir el historial de la utilización o la localización de un artículo o producto mediante una identificación registrada. (Ferrater, 2007)

Procedimientos que permiten controlar el histórico, la situación física y la trayectoria de un producto o servicio. (Deming, 1989)

- **Mejora continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (ISO, ISO 9000:2005)

Cambiar un proceso para que sea más efectivo (Harrington, 1656)

- **Satisfacción del cliente.**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (ISO, ISO 9000:2005)

Nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. (Kotler, 2012)

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio. (Dávalos, 2016)

- **Auditoria**

Verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiable, veraz y oportuna. (Santillán, 2013)

Es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros. (Mendivil, 2016)

Proceso Sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.(ISO 9001:2005)

- **Alcance de Auditoria**

Especifica qué actividades concretas de la empresa serán auditadas. El alcance puede definirse por áreas de trabajo, procesos, actividades, requisitos del sistema etc.(Arenas, 2001)

Extensión y límites de una auditoría. (ISO, ISO 9000:2005)

- **Programa de la auditoría**

Es un documento del auditor, en donde se encuentra el listado de los procedimientos a seguir con la ejecución de la auditoria.(Whittington, 2005)

Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.(ISO, ISO 9000:2005)

- **Evidencia de la auditoría.**

Es la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales sustenta su opinión. (Santillán, 2013)

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.(ISO, ISO 9000:2005)

- **Conclusiones de la auditoría**

Es la certeza, a juicio y buen criterio del auditor de la realidad de cómo se está presentando el hallazgo evidenciado. (Whittington, 2005)

Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.(ISO 9001:2005)

- **Plan de Auditoria**

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría. (ISO, ISO 9000:2005)

- **Papeles de trabajo**

Son todas aquellas cédulas y documentos que son elaborados por el Auditor u obtenidos por él durante el transcurso de cada una de las fases del examen. (Gorocica, 2004)

- **No conformidad.**

Incumplimiento de un requisito.(ISO, ISO 9000:2005)

- **Conformidad.**

Cumplimiento de un requisito.(ISO, ISO 9000:2005)

## CAPITULO 2

### 2. El Problema

#### 2.1 Planteamiento del Problema

Dependientes	Independientes	Categoría Variable	Covariables
Procesos de LoginetGroup	Norma Internacional ISO 9001:2008	4. Sistemas de Gestión de la Calidad 5. Responsabilidad con la dirección 6. Gestión de Recursos. 7. Realización del servicio. 8. Medición, Análisis y Mejora	LoginetGroup

En el presente proyecto de investigación se va a analizar la relación que existe entre la Norma Internacional ISO 9001:2008 (variable independiente) y los procesos de la Empresa del Sector Logísticos "LoginetGroup".

La norma ISO 9001:2008 comprende varios requisitos entre los que se van a analizar son: (4) Sistemas de Gestión de la Calidad; (5) Responsabilidad con la dirección; (6) Gestión de Recursos; (7) Realización del servicio; (8) Medición, Análisis y Mejora.

LogintegGroup tienen varios procesos los cuales son: Gestión de Talento Humano, Gestión Operativa, Gestión de TI, Gestión de Medición Análisis y Mejora y Gestión de Compras.

Se analizará si los requisitos de la norma ISO 9001:2008 se cumplen en cada proceso de LoginetGroup.

## **2.2Objetivos**

### **2.2.1 Objetivo general**

Realizar un Análisis de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Norma Internacional ISO 9001:2008 a los procesos de las empresas del sector logístico en el Distrito Metropolitano de Quito. Caso de Estudio Empresa: LoginetGroup.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Analizar y revisar las bases teóricas en las que se fundamenta la presente investigación.
- Analizar y estructurar la metodología apropiada para la presente investigación.
- Realizar una Auditoría de SGC a LoginetGroup empresa del sector logístico del DMQ.
- Establecer conclusiones, discusiones de la presente investigación, y determinar propuestas de nuevos proyectos investigativos.

## **2.3Hipótesis**

### **2.3.1Hipótesis cualitativa**

Mediante la Certificación de los Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, LoginetGroup empresa del Sector logístico del Distrito Metropolitano de Quito ha logrado alcanzar la eficiencia y eficacia en sus procesos.

## **2.4Justificación**

La presente investigación se la realizará debido a que, en un mundo globalizado y competitivo en el que vivimos hoy en día, el tema de la Calidad constituye un factor clave para la supervivencia de las organizaciones.

Las Normas ISO constituyen los estándares de calidad más utilizados en todo el mundo, actualmente existen más de un millón de organizaciones certificadas con

ISO, esta cifra está tendiendo a crecer debido a que es símbolo de confianza y calidad del producto o servicio para el cliente final.

Los Organización Internacional de Estandarización ISO, establece una serie de pautas y patrones que las entidades deberán seguir con la finalidad de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus procesos, constituyendo un instrumento importante para alcanzar los objetivos de la organización.

El principal objetivo de la Norma Internacional ISO 9001 es, por tanto, obtener un consenso en cuanto a las soluciones que puedan cumplir con las exigencias de la sociedad y del comercio, tanto para usuarios como para clientes.

Las Normas ISO nos ayudan a aplicar las nuevas tecnologías a la vida diaria de la empresa y a gestionar adecuadamente los recursos de esta. Es por esta razón que a las empresas les resulta de especial utilidad la implantación de las normas ISO que mejor se adapten a su caso.

Una de estas ventajas a la que pocas veces se le da la importancia que posee es el hecho de que la aplicación de las normas ISO, nos permiten hablar en un idioma común de calidad, es decir, facilita las exportaciones y las importaciones porque las empresas que tienen implantada alguna de las normas ISO, les permite asegurar la calidad en el mismo nivel de exigencia de la otra empresa y les otorga una serie de procedimiento que garantizan la buena ejecución de las funciones en todos los campos de la empresa.

Por las exigencias propias de la norma, las organizaciones observan que el sector administrativo es el mayor involucrado en el sistema. Su obligación es la de ser partícipe del diseño de la política y objetivos de calidad. Su labor será la de revisar los datos provenientes del sistema de gestión de calidad, estableciendo así metas que deriven en un progreso continuo, de la mano de los macro objetivos planteados.

Esta norma está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

La presente investigación se la realizará para conocer en qué medida la implementación de la Norma Internacional ISO 9001:2008, afecta la eficacia y eficiencia de los procesos en las Empresas del Sector logístico, traducida en la calidad del servicio.

Se evaluarán en qué medida los procesos de la organización se encuentran en concordancia de la Norma Internacional ISO 9001:2008, se utilizarán instrumentos y técnicas de recolección de datos.

Con los resultados de la investigación se determinará oportunidades de mejora, y las no conformidades frecuentes, que se encuentran en las empresas del sector logístico en el Distrito Metropolitano de Quito.

De manera que constituya una herramienta útil, para hacer frente a los problemas que se suscitan en este tipo de organizaciones, determinando acciones correctivas, preventivas o de mejora según el caso.

Y de esta manera lograr que se tomen las acciones necesarias para que los procesos de la Organización se desarrollen eficientemente.

Este Análisis de SGC nos permite mantener una continuidad dentro de la organización, es decir cuando una empresa no realiza cambios constantes actualizados, su actuación se ve deteriorada con la tendencia de perder posición en el mercado.

Facilitando la revisión de cada área con el fin de asegurar las metas y los objetivos trazados en la organización.

Contribuyendo al desarrollo de las organizaciones en una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del servicio cumplan con los requisitos del cliente, ofreciendo un servicio de calidad.

Las organizaciones podrán optimizar sus recursos y generar procesos más eficaces y eficientes, basados en la mejora continua.

## CAPITULO 3

### 3. Marco Metodológico

#### 3.1 Enfoque de investigación

##### Enfoque de investigación Cualitativa

Según Marcelo Gómez en su libro metodología de la investigación define al enfoque cualitativo de la siguiente manera:

“El enfoque cualitativo es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cualitativos en un estudio, en una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema, o para responder a preguntas de investigación de un planteamiento del problema.” (M. Gómez, pág. 14)

La Presente investigación tiene un enfoque cualitativo ya que es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cualitativos.

Como datos cualitativos se va a analizar la eficiencia en los procesos de LoginetGroup, empresa del sector logístico del DMQ certificada con ISO 9001:2008.

Se realizará un análisis entre los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, y los procesos que realiza LoginetGroup.

#### 3.2 Tipología de investigación

##### 3.2.1 Por su finalidad: Aplicada

Según Mario Tamayo y Tamayo autor del libro “El proceso de la investigación” define a la investigación aplicada de la siguiente manera:

“También recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad. Esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico” (Tamayo, 2010, pág. 114) La presente investigación es

aplicada, ya que se van a utilizar los fundamentos teóricos anteriormente descritos en el marco teórico, especialmente las Normas de la Familia ISO 9000 relacionadas a la "calidad", para evaluar la eficacia y la eficiencia de los procesos del SGC de LoginetGroup empresa del Sector logístico del DMQ certificada con ISO 9001:2008.

### **3.2.2 Por las fuentes de información: Mixto**

#### **3.2.2.1 Investigación Documental**

Según Mario Tamayo y Tamayo autor del libro El proceso de la investigación define a la investigación documental de la siguiente manera:

"Es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes, etcétera."(Tamayo, 2010, pág. 116)

En la presente investigación se utilizarán los siguientes documentos:

#### **Documentos relacionados a la Calidad:**

- Gestión de la Calidad Conceptos, enfoques, modelos y Sistemas (César Camisón, 2006)
- Los siete instrumentos de la calidad total (Alberto Galgano, 1995)
- Manual de Control de Calidad (Frank. M, 1983)
- Calidad, Productividad y Competitividad (Deming,1989)

#### **Documentos relacionados a las Normas de Calidad ISO:**

- Norma Internacional ISO 9001:2008 (SGC Requisitos)
- Norma Internacional ISO 9000:2005(SGC Fundamentos y Vocabulario)
- Norma Internacional ISO 19011:2011(Directrices para la auditoría de Gestión)
- Understanding and implementation of ISO 9001:2008 (Paper)

**Documentos relacionados al SGC de LoginetGroup:**

- Plan Estratégico de la Organización
- Manual de Sistemas Integrados de Gestión
- Manual de Funciones
- Procesos Documentados
- Caracterización de Procesos
- Plan Anual de Capacitaciones
- Contratos
- Instructivos
- Organigramas Estructurales y Funcionales
- Auditorías Pasadas
- Registros

**3.2.2.2 Investigación de Campo**

“La investigación es aquella que se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones”(M. Gómez, pág. 18).

La presente investigación se realizará en parte, en las instalaciones de LoginetGroup ubicada en el sector llano Grande, Astudillo 386 Fe y Alegría. Se aplicarán la técnica de la observación y se tomarán apuntes de las anomalías encontradas.

Se utilizarán instrumentos tales como: cronogramas de auditoría, programas de auditoría, que permite evidenciar como se están llevando a cabo cada proceso que se realiza en la organización, se lo hace en concordancia con el manual de sistemas integrados y la Norma Internacional ISO 9001:2008.

### 3.2.3 Por las unidades de análisis Insitu

Según la Red Escolar Nacional una investigación de campo “Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.”(Nacional, 2014, pág. 1)

La presente investigación se desarrollara en las instalaciones de LoginetGroup.



**Figura 8- Instalaciones LoginetGroup**

**Fuente:** (LoginetGroup, 2016)

Se procederá a levantar información en los departamentos de:

- Departamento de Talento Humano.
- Departamento de TI.
- Departamento Operativo.
- Departamento de Compras y Asociados de Negocio.
- Departamento de Sistemas de Gestión.

En cada uno de los departamentos detallados anteriormente, se procederá a comprobar si los procesos que se realiza en cada uno de ellos, se encuentran en concordancia con la Norma ISO 9001:2008.

Se evaluará tomando como evidencia la respectiva documentación relacionada al Sistema de Gestión de Calidad de la organización evaluada en cada departamento, y la lista de verificaciones diseñadas para cada proceso.

#### **3.2.4 Por el control de las variables Experimental**

El método experimental según Gómez "Es un proceso sistemático y una aproximación científica a la investigación en la cual el investigador manipula una o más variables y controla y mide cualquier cambio en otras variables"(M. Gómez, pág. 124)

En la investigación se analizarán dos tipos de variables la independiente y la dependiente.

La variable independiente es aquella como su nombre lo indica, no depende de ninguna otra variable para estar allí, en nuestra investigación la variable independiente serán las Normas Internacionales ISO 9001:2008.

Las variables dependientes son aquellas que dependen de otras variables que las hacen variar, en nuestra investigación serán la eficiencia y eficacia en los procesos.

Se analizaran las relaciones existentes entre la variable independiente y las variables dependientes.

#### **3.2.5 Por el alcance Correlacional**

Según la pagina web explorable "Un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable."(Kalla, 2016, pág. 29)

En la investigación se va a determinar si existe una relación entre: La norma ISO 9001:2008 y la eficiencia, eficacia de los procesos en la organización LoginetGroup, si la implementación de esta norma, ha contribuido a que los procesos se realizan de una mejor manera.

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis cualitativa.**

Mediante la Certificación de los Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, LoginetGroup empresa del Sector logístico del Distrito Metropolitano de Quito ha logrado alcanzar la eficiencia y eficacia en sus procesos.

### **3.4 Instrumentos de recolección de información Varios**

En la investigación se utilizarán instrumentos tales como: entrevistas, encuestas, base de datos, bibliografía, que servirán de soporte para la toma de información.

Los instrumentos de recolección de información en la parte teórico serán mediante el uso del internet en páginas web, en bibliotecas.

Los instrumentos de recolección de información en la parte se lo harán mediante: listas de verificaciones, entrevistas, encuestas, etc. A los encargados de cada departamento de la empresa LoginetGroup.

**Calendario de Auditoria:**

N°	Proceso Auditado	Responsable del Área	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Hora	Tiempo Estimado	Auditor Responsable
1							
2							
3							
4							
5							

**Plan de Auditoría:**

	<b>PLAN DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b>	
		<b>Fecha de Aprobación:</b>	
<b>Objetivo:</b>			
<b>Alcance:</b>			
<b>Responsabilidades:</b>			
<b>Criterio de Auditoría:</b>			
<b>Auditor Líder:</b>			
<b>Reunión de Apertura:</b>			
<b>Reunión de Cierre:</b>			



**Programa de Auditoria:**

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA LOGINET GROUP</b>					<b>Código:</b>	
					<b>Fecha:</b>	
<b>Objetivo:</b>						
<b>Proceso Auditado:</b>						
<b>N°</b>	<b>Actividad a Realizarse</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horas predispuesta</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Observaciones</b>	



<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>			
<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>			
<b>Tipo de No Conformidad:</b>		<b>Área Auditada</b>	<b>No Conf.</b>
<b>De Proceso:</b>			
<b>De Producto:</b>		<b>Responsable del Área</b>	<b>Auditor L.</b>
<b>De Sistema:</b>			
<b>De Quejas de Clientes:</b>		<b>Tipo de Acción</b>	
<b>Norma y Clausula:</b>		Preventiva:	
		Correctiva:	
<b>Nº de Auditoría Externa</b>	<b>Fecha</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Observación</b>
<b>Descripción del Problema:</b>			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
<b>Acción Correctiva:</b>			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			

### 3.5 Procedimiento para recolección de datos Varios

#### 3.5.1 Planeación y Programación de Auditoría

##### 3.5.1.1 Programa de Auditoría

- **Objetivo**

Verificar el cumplimiento de las políticas y los procedimientos definidos, de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para determinar la eficacia y la eficiencia de los procesos de: Gestión Operativa, Gestión de Talento Humano y Gestión de IT, Gestión de Compras & Asociados al negocio.

- **Alcance**

El alcance aplica a los siguientes procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008

- **Operación**

Responsable: Jefe de Bodega – Christian Gallegos

Requisito ISO 9001: 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.5.1, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.3, 8.5.2

- **Talento Humano**

Responsable: Asistente de Talento Humano – Gabriela Jaramillo

Requisitos ISO 9001: 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.1, 5.5.2, 6.2, 6.2.2, 6.4

- **Informática y Telecomunicaciones**

Responsable: Jefe de IT – Kleber Morales

Requisitos ISO 9001: 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.2.3, 7.6, 8.2.3

- **Compras y Asociados de Negocio**

Responsable: Jefa de adquisiciones y Talento Humano – Marcia Herrera

Requisito ISO 9001: 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 8.2.3

- **Medición Análisis y Mejora**

Responsable: Líder del SIG – Leo Dan Calva

Requisito ISO 9001: 4.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.6, 6.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

- **Recursos Materiales**

Para llevar a cabo la presente Auditoría de SGC se utilizarán los siguientes recursos:

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
<b>Equipos de Cómputo</b>	01	\$700,00
<b>Impresora Scanner</b>	01	\$250,00
<b>Internet</b>	01	\$25,00
<b>Silla</b>	01	\$20,00
<b>Teléfono – Celular</b>	01	\$100,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$1095,00</b>

- **Suministros de Oficina**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
<b>Esferos</b>	04	\$2,00
<b>Papel Bond (Resmas)</b>	03	\$10,00
<b>Carpetas</b>	04	\$2,00
<b>Tinta Impresora</b>	01	\$10,00
<b>Cuaderno</b>	01	\$3,00
<b>Separadores</b>	05	\$3,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$33,00</b>

- **Recursos Humanos:**

Auditor Líder

- **Responsabilidades**

- **Auditor**

- Reunirse con la dirección del SIG y el gerente de Operaciones para determinar el alcance de la auditoría de SGC.
    - Realizar un presupuesto con los recursos necesarios a utilizar.
    - Realizar el plan de auditoría.
    - Realizar el cronograma de auditoría.
    - Realizar el programa de auditoría, incluyendo los objetivos, alcance y criterios de auditoría.
    - Organizar las reuniones pertinentes.
    - Dirigir la auditoría
    - Informar al auditado del proceso de auditoría.
    - Ejecutar el programa y plan de auditoría.
    - Elaborar la lista de verificación de los requisitos de la ISO 9001:2008.
    - Recoger evidencia de la auditoría.
    - Elaborar informes parciales como base para el informe final preparado por el auditor líder.
    - Elaboración del Informe de No Conformidades y Opciones de Mejora.
    - Presentar el Informe de Auditoría.

- **Procedimientos para el programa de auditoría**

LoginetGroup empresa del sector logístico del DMQ, mantiene un Plan Anual de Auditoría del SIG, en el cual consta la realización de dos auditorías internas y una externa cada año, con el fin de cumplir con las políticas establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Organización.

Posteriormente el Gerente General y la Dirección del SIG se reúnen para determinar posibles oportunidades de mejora, y establecer acciones correctivas y/o preventivas de las no conformidades encontradas.

### 3.5.1.2 Implementación del Programa de Auditoría

#### Calendario del Programa de Auditoría

LOGINETGROUP			CALENDARIO DE AUDITORÍA			Código:	CA-01
						Fecha:	08/05/2016
						Elaborado por:	Auditor Líder
N°	Proceso Auditado	Responsable del Área	Fecha Inicio	Fecha Terminación	Hora	Tiempo Estimado	Auditor Responsable
1	Gestión de I.T	Kleber Morales	11-05-2016	11-05-2016	15:00	1H30	Julio César Quishpe
2	Gestión de Compras y Asociados de Negocio	Marcia Herrera	12-05-2016	12-05-2016	14:30	1H30	Julio César Quishpe
3	Gestión Operativa	Christian Gallegos	13-05-2016	13-05-2016	14:30	2H00	Julio César Quishpe
4	Gestión Talento Humano	Gabriela Jaramillo	16-05-2016	16-05-2016	14:30	1H30	Julio César Quishpe
							<b>Continúa...</b>

5	Medición, Análisis y Mejora	Leo Dan Calva	17-05-2016	17-05-2016	14:30	1H30	Julio César Quishpe
---	-----------------------------	---------------	------------	------------	-------	------	---------------------

### 3.5.1.3 Preparación de la Auditoría

<b>REUNIÓN DE APERTURA AUDITORÍA DE SGC LOGINETGROUP</b>	<b>Código:</b>	<b>RA-01</b>
	<b>Fecha:</b>	11/05/2016
	<b>Elaborado por:</b>	Auditor Líder
<p>En el Distrito Metropolitano de Quito, el día 11 de Mayo del 2016, se realizó la reunión con el Gerente de Operaciones- Christian Estrella, y los responsables de:</p> <p><b>IT:</b> Kleber Morales,  <b>Compras &amp; Asociados de Negocio:</b> Marcia Herrera  <b>Gestión Operativa:</b> Christian Gallegos  <b>Talento Humano:</b> Gabriela Jaramillo  <b>Medición, Análisis &amp; Mejora:</b> Leo Dan Calva</p> <p>Para tratar los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer a los responsables de cada proceso de la organización certificada con ISO 9001:2008.</li> <li>2. Coordinar el horario para la auditoría con cada uno de los responsables de cada proceso.</li> <li>3. Solicitar la colaboración necesaria para cumplir con las actividades programas en el horario establecido, y la preparación de los documentos relacionados al SGC.</li> </ol>		

---

Julio César Quishpe  
Líder de Auditoría

---

Christian Estrella  
Gerente de Operaciones

---

Christian Gallegos  
Jefe de Bodega

---

Gabriela Jaramillo  
Asistente de Talento Humano

---

Marcia Herrera  
Jefa de Adquisiciones &  
Talento Humano

---

Leo dan Calva  
Líder del SIG

#### **3.5.1.4 Actividades previas a la ejecución de la Auditoría de SGC**

- Revisar los documentos relacionados al Sistema Integrado de Gestión de la Organización: Se revisan el Manual de SIG de la Organización, la norma ISO 9001:2008, La ISO 9000:2005, La ISO 19011:2011, instructivos, manual de funciones, organigramas.
- Verificar el plan de Auditoría PA-01.
- Verificar el programa de Auditoría PM-01.
- Verificar el cronograma de Auditoría.
- Verificar la lista de verificaciones de los procesos que se van a auditar LV-01.
- Contar con los suministros y recursos materiales necesarios para la auditoría de SGC.

### Plan de Auditoría

	<b>PLAN DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b>	PA-01
		<b>Fecha de Aprobación:</b>	10/05/2016
<b>Objetivo:</b>	Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos que forman parte de la organización así como las oportunidades de mejora.		
<b>Alcance:</b>	Procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008 de LoginetGroup		
<b>Responsabilidades:</b>	<p><b>Auditor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las reuniones con los auditores del grupo, elaborar solicitudes de acción de mejora, elaborar y presentar el informe de auditoría.</li> <li>Ejecutar el plan de auditoría, elaborar la lista de verificación, recoger evidencia para contribuir a la presentación del informe.</li> </ul> <p><b>Auditados:</b></p> <p>Disponer de la documentación e información que se requiera para la ejecución de la auditoría</p>		
<b>Criterio de Auditoría:</b>	Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 19011:2011, y demás normas y especificaciones establecidas por organismos de control.		
<b>Auditor Líder:</b>	Julio Cesar Quishpe		
<b>Reunión de Apertura:</b>	11-05-2016		
<b>Reunión de Cierre:</b>	17-05-2016		

PLAN DE AUDITORÍA						Código:		PA-01		
						Fecha de Revisión		08-05-2016		
N°	Proceso Auditado	Responsable del Área	Lugar	Fecha de Terminación	Hora	REQUISITOS ISO 9001:2008				
						4	5	6	7	8
1	IT	Kleber Morales	Quito	11/05/2016	15:00	4.2.2	5.5.3	6.1	7.2.3	8.2.3
						4.2.3		6.3	7.6	
						4.2.4				
2	Compras y Asociados al negocio	Marcia Herrera	Quito	12/05/2016	14:30	4.2.2		6.1	7.4.1	8.2.3
						4.2.3		6.3	7.4.2	
						4.2.4			7.4.3	
3	Operativa	Christian Gallegos	Quito	13/05/2016	14:30	4.2.2		6.1	7.5.1	8.2.3
						4.2.3		6.3	7.5.4	8.5.2
						4.2.4		6.4	7.5.5	
									7.6	
4	Talento Humano	Gabriela Jaramillo	Quito	16/05/2016	14:30	4.2.2	5.5.1	6.2.2		
						4.2.3	5.5.2	6.4		
						4.2.4				
5	Medición, Análisis y Mejora	LeoDán Calva	Quito	17/05/2016	14:30	4.1	5.3	6.1		8.2.1
						4.2.2	5.6			8.2.2
						4.2.3				8.2.3
						4.2.4				8.4
										8.5.1
										8.5.2

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA LOGINET GROUP</b>				<b>Código:</b>	PRA-01
				<b>Fecha:</b>	10-05-2016
<b>Objetivo:</b>	Establecer el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en los procesos de LoginetGroup que cuentan con certificación ISO 9001:2008, en concordancia con lo que establece dicha Norma.				
<b>Proceso Auditado:</b> Informática y Telecomunicaciones					
N°	Actividad a Realizarse	Fecha	Horas predispuestas	Elaborado por	Observaciones
1	Entrevistar al responsable de IT en base a la lista de verificación.	11/05/2016	15H00	Auditor Líder	
2	Verificar y constatar del archivo, la información y registros.		15H35	Auditor Líder	
3	Verificar y constatar que el responsable de la Gestión de Informática y Telecomunicaciones tenga conocimiento y respaldos de las políticas, instructivos y procedimientos.		16H00	Auditor Líder	
4	Recopilar los indicadores de gestión implementados para la Gestión de Informática y Telecomunicaciones.		16H15	Auditor Líder	
5	Solicitar y revisar los informes anteriores de auditoría para determinar el grado de cumplimiento de los indicadores del proceso.		16H30	Auditor Líder	
<b>Proceso Auditado:</b> Compras & Asociados al negocio					
6	Entrevistar al responsable de Compras & Asociados al negocio en base a la lista de verificación.	12/05/2016	14H30	Auditor Líder	
7	Verificar y constatar del archivo, la información y registros.		15H05	Auditor Líder	
8	Verificar y constatar que el responsable de la Gestión de Compras & Asociados al negociotenga conocimiento y respaldos de las políticas, instructivos y procedimientos.		15H30	Auditor Líder	<b>Continúa...</b>

9	Recopilar los indicadores de gestión implementados para la Gestión de Compras & Asociados al negocio.		15H45	Auditor Líder	
10	Solicitar y revisar los informes anteriores de auditoría para determinar el grado de cumplimiento de los indicadores del proceso.		16H00	Auditor Líder	
<b>Proceso Auditado: Operación</b>					
11	Entrevistar al responsable de la Gestión Operativa en base a la lista de verificación.	13/05/2016	14H30	Auditor Líder	
12	Verificar y constatar del archivo, la información y registros.		15H05	Auditor Líder	
13	Verificar y constatar que el responsable de la Gestión Operativa tenga conocimiento y respaldos de las políticas, instructivos y procedimientos.		15H30	Auditor Líder	
14	Recopilar los indicadores de gestión implementados para la Gestión Operativa.		15H45	Auditor Líder	
15	Solicitar y revisar los informes anteriores de auditoría para determinar el grado de cumplimiento de los indicadores del proceso.		16H00	Auditor Líder	
<b>Proceso Auditado: Gestión de Talento Humano</b>					
16	Entrevistar al responsable del Departamento de Talento Humano en base a la lista de verificación.	16/05/2016	14H30	Auditor Líder	
17	Verificar y constatar del archivo, la información y registros.		15H15	Auditor Líder	
18	Verificar y constatar que el responsable de la Gestión de Talento Humano tenga conocimiento y respaldos de las políticas, instructivos y procedimientos.		16H00	Auditor Líder	
19	Recopilar los indicadores de gestión implementados para la Gestión de Talento Humano.		16H15	Auditor Líder	
20	Solicitar y revisar los informes anteriores de auditoría para determinar el grado de cumplimiento de los indicadores del proceso.		16H30	Auditor Líder	
					<b>Continúa...</b>

<b>Proceso Auditado:</b> Medición, Análisis y Mejora					
21	Entrevistar al responsable del Departamento de Medición, Análisis y Mejora en base a la lista de verificación.	17/05/2016	14H30	Auditor Líder	
22	Verificar y constatar del archivo, la información y registros.		15H15	Auditor Líder	
23	Verificar y constatar que el responsable de la Gestión de Medición, Análisis y Mejora tenga conocimiento y respaldos de las políticas, instructivos y procedimientos.		16H00	Auditor Líder	
24	Recopilar los indicadores de gestión implementados para la Gestión de Medición, Análisis y Mejora.		16H15	Auditor Líder	
25	Solicitar y revisar los informes anteriores de auditoría para determinar el grado de cumplimiento de los indicadores del proceso.		16H30	Auditor Líder	

### 3.5.2 Ejecución de la Auditoría

#### 3.5.2.1 Lista de Verificaciones:

LOGINET GROUP ISO 9001: 2008		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN LOGINET			
		LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA			
Fecha:		11 de Mayo del 2016	Proceso Auditado:		IT
Auditor:		Julio César Quishpe	Responsable del Área:		Kleber Morales
Ítem	Cláusulas	Descripción	Hallazgo	CANT No Conf	Observaciones
	<b>4</b>	<b>REQUISITOS GENERALES</b>			
1	4.2.2	¿Conoce que existe un manual de calidad en la organización, y conoce su política?	El auditado tiene conocimiento de la política de calidad de la organización.		La política de calidad se encuentra en lugares visibles de la organización.
2	4.2.2	¿Los procesos que se realizan en la Gestión de TI se encuentran documentados?	Los documentos se encuentran registrados en el manual de Sistemas Integrados de Gestión.		
3	4.2.2	¿El manual de calidad contiene una descripción de la interacción de los procesos?	La interacción de procesos se encuentra en el manual de Sistemas Integrados de Gestión		Anexa-03 Sistemas Integrados de Gestión
4	4.2.3	¿Los documentos se encuentran legibles e identificables?	Los documentos se encuentran con letra clara y grande.		Se dieron copias controladas a los trabajadores de la organización
5	4.2.3	¿Se emplean respaldos pertinentes y seguridades para los documentos?	Se realiza un Back up diario a la 1:38 am automáticamente, los correos están bloqueados.		La información es almacenada en la nube
6	4.2.4	¿Cuentan con un control de los registros de los documentos de IT?	No se cuenta con registros de las capacitaciones que se realiza acerca del buen uso de los equipos, responsabilidades, políticas y la utilización de usuarios, por parte del departamento de TI. Ver SACP -05	1	Las capacitaciones se lo hace semestralmente
	<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>			
7	5.5.3	¿Qué canales de comunicación utiliza la organización para facilitar la comunicación interna?	Se lo hace mediante correos, celulares, fax. Cuentan con un sistema Soiper, que es un canal de comunicación viawifi en toda la organización.		
8	5.5.3	¿Existe un manual de procedimientos para regular el proceso de comunicación interna?	Los documentos se encuentran registrados en el manual de Sistemas Integrados de Gestión.		<b>Continúa...</b>

	<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>			
9	6.1	¿Cómo se realiza la provisión de hardware y software al personal?	El SIG de la organización tiene un presupuesto para este año que se lo está cumpliendo a cabalidad.		Se lo hace anualmente previa aprobación del gerente general
10	6.1	¿Se definen perfiles de usuarios para el manejo de información de la organización?	Los perfiles de usuarios se lo cambian cada 6 meses.		Cada persona que cuenta con un ordenador tiene un usuario.
11	6.1	¿La organización cuenta con una base de soluciones para resolver problemas comunes que se presentan en los equipos?	No cuentan con un manual para solucionar problemas comunes que se presentan en los equipos.		Lo realizan según su experiencia.
12	6.2	¿Los recursos tecnológicos cuentan con las características necesarias para el trabajo eficiente del personal?	Los equipos tecnológicos de la organización están actualizados, son rápidos y eficientes.		
13	6.3	¿Los recursos tecnológicos cuentan con licencias necesarias para ser utilizadas?	Las licencias de los programas de la organización, se encuentran vigentes y actualizados.		
	<b>7</b>	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>			
14	7.2.3	¿La organización cuenta con herramientas efectivas para atender consultas, pedidos, modificaciones, quejas por parte de los clientes?	Se lo hace mediante correos electrónicos, área de atención al cliente		
15	7.2.3	¿Se realiza una planificación para la revisión y/o mantenimiento preventivo y Correctivo de las herramientas de comunicación?	No se cuenta con un registro, que evidencie el mantenimiento que se realiza a los equipos cada semestre, por parte del departamento de TI. Ver SACP - 04	1	Se lo hace cada 6 meses sin embargo no se mantienen registros de aquello
16	7.6	¿Existen códigos para identificar a cada equipo?	Los equipos no se encuentran codificados. Ver SACP 07	1	No tienen etiquetas de identificación.
17	7.6	¿Se realizan inventarios periódicos para la verificación de los bienes de la organización?	Se lo realizan con previa aprobación del gerente general y la dirección del SIG		Se lo hace anualmente.
	<b>8</b>	<b>MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b>			
18	8.2.3	¿Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición del proceso de TI?	La organización tiene indicadores para medir el proceso de TI		

LOGINET GROUP ISO 9001: 2008		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN LOGINET			
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA					
Fecha:		12 de Mayo del 2016	Proceso Auditado:		Compras & Asociados al Negocio
Auditor:		Julio César Quishpe	Responsable del Área:		Marcia Herrera
Ítem	Cláusulas	Descripción	Hallazgo	CANT No Conf	Observaciones
<b>4</b>		<b>REQUISITOS GENERALES</b>			
1	4.2.2	¿Conoce que existe un manual de calidad en la organización, y conoce su política?	El auditado tiene conocimiento de la política de calidad de la organización.		La política de calidad se encuentra en lugares visibles de la organización.
2	4.2.2	¿Los procesos que se realizan en la Gestión de Compras & AN se encuentran documentados?	Los documentos se encuentran registrados en el manual de Sistemas Integrados de Gestión		
3	4.2.2	¿El manual de calidad contiene una descripción de la interacción de los procesos?	La interacción de procesos se encuentra en el manual de Sistemas Integrados de Gestión.		Anexa-03 Sistemas Integrados de Gestión.
4	4.2.3	¿Los documentos se encuentran legibles e identificables?	Los documentos se encuentran con letra clara y grande.		Se dieron copias controladas a los trabajadores de la organización.
5	4.2.4	¿Cuentan con un control de los registros de los documentos de Compras & AN?	El departamento de Compras & AN cuenta con un control de registros aprobado por el SIG.		Maestro de Registros del SIG.
<b>6</b>		<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>			
6	6.1	¿Existe un presupuesto de recursos materiales, económicos, humanos y otros que requiere la empresa para su normal desenvolvimiento?	El SIG de la organización tiene un presupuesto para este año que se lo está cumpliendo a cabalidad.		Se lo hace anualmente previa aprobación del gerente general.
7	6.1	¿Existen códigos para identificar a cada equipo?	Los equipos no se encuentran codificados. Ver SACP -07	R	
8	6.3	¿El espacio de trabajo es apropiado en el área donde se maneja el proceso Compras & Asociados de Negocio?	El espacio es cerrado anti ruido.		Cuentan con un espacio amplio, con todo los instrumentos necesarios de trabajo.
9	6.3	¿Se cuenta con los equipos necesarios para el normal desenvolvimiento?	Los equipos se encuentran actualizados y en buen estado.		Cuentan con actualización en su sistema operativo. <b>Continúa...</b>

	<b>7</b>	<b>REALIZACION DEL PRODUCTO</b>			
10	7.4.1	¿Los proveedores son seleccionados?	Actualmente no se está seleccionando a los proveedores solo trabajan con un proveedor conocido. Ver SACP -03	1	Trabajan con un proveedor que está cerca a la organización.
11	7.4.1	¿Existen criterios para a selección, evaluación y re-Evaluación?	Se evalúan 3 criterios que son: precio, calidad, tiempo de entrega.		
	7.4.1	¿Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones de proveedores?	No se mantienen registros debido a que no se seleccionan a los proveedores		La última selección de proveedores fue en el 2013.
13	7.4.2	¿En cada orden de compra se especifica la información de compra detallada?	Se la especifica en las órdenes de compra.		
14	7.4.2	¿Se verifican los requisitos de compra antes de comunicarlos al proveedor?	Se comunica la orden de compra al SE antes de realizarla, mediante un correo electrónico.		
15	7.4.3	¿La organización se asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?	Se realiza la inspección de acuerdo a los requisitos de compra según el procedimiento Compras y Calificaciones a Proveedores.		La inspección se la realiza al ingresar los transportes a la organización con registros y foto.
	<b>8</b>	<b>MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b>			
16	8.2.3	¿Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición del proceso de Compras & AN?	La organización tiene indicadores para medir el proceso de Compras & AN		

LOGINET GROUP ISO 9001: 2008		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN LOGINET			
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA					
Fecha:		13 de Mayo del 2016	Proceso Auditado:		Operativo
Auditor:		Julio César Quishpe	Responsable del Área:		Christian Gallegos
Ítem	Cláusulas	Descripción	Hallazgo	CANT No Conf	Observaciones
<b>4</b>		<b>REQUISITOS GENERALES</b>			
1	4.2.2	¿Conoce que existe un manual de calidad en la organización, y conoce su política?	El auditado tiene conocimiento de la política de calidad de la organización.		La política de calidad se encuentran en lugares visibles de la organización
2	4.2.2	¿Los procesos que se realizan en la Gestión de Operativa se encuentran documentados?	Los documentos se encuentran registrados en el manual de Sistemas Integrados de Gestión.		
3	4.2.2	¿El manual de calidad contiene una descripción de la interacción de los procesos?	La interacción de procesos se encuentra en el manual de Sistemas Integrados de Gestión.		Anexa-03 Sistemas Integrados de Gestión
4	4.2.3	¿Los documentos se encuentran legibles e identificables?	Los documentos se encuentran con letra clara y grande.		Se dieron copias controladas a los trabajadores de la organización
5	4.2.4	¿Cuentan con un control de los registros de los documentos de Gestión Operativa?	Se verificó el reporte de facturas del mes de abril-2016 y se encontró que el documento se encuentra debidamente firmado, sin embargo no se especifica de quien son las firmas. Ver SACP-08; Se encontró que el documento de constatación de inventario no tiene: fecha de realización, firmas y tampoco se constata que se delegue dicha función al personal. Ver SACP-09	2	Los documentos se encuentran debidamente archivados
<b>6</b>		<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>			
6	6.1	¿Cómo se realiza la provisión de procesos operativos?	El SIG de la organización tiene un presupuesto para este año que se lo está cumpliendo a cabalidad.		Se lo hace anualmente previa aprobación del gerente general
7	6.1	¿Existen códigos para verificar a cada equipo?	Los equipos no se encuentran codificados. Ver SACP -07	R	No tienen etiquetas de identificación legibles.
8	6.3	¿El espacio de trabajo es apropiado en el área donde se maneja el proceso Operativo?	El espacio es amplio y se encuentra en buen estado para almacenar los productos del SE.		Los productos del SE se encuentran debidamente organizados según el sistema de inventario de la organización. <b>Continúa...</b>

9	6.3	¿La infraestructura cuenta con sistemas de seguridad apropiados para cualquier eventualidad que exista en la empresa?	Las bodegas cuentan con sistema para controlar la temperatura, y cámaras de seguridad.		Los datos se arrojan al departamento de IT.
10	6.3	¿Se proporciona las herramientas necesarias para que el personal trabaje con normalidad?	El personal cuenta con la indumentaria y equipos de seguridad para realizar el trabajo en la bodega.		En las bodegas principalmente se utilizan cascos y equipo necesario para evitar cualquier accidente
11	6.4	¿Existen actividades dirigidas a crear un buen ambiente laboral en la organización?	Se realiza juegos de integración, previo a cada capacitación que se realiza en la organización.		
	<b>7</b>	<b>REALIZACION DEL PRODUCTO</b>			
12	7.5.1	¿Se cuenta con instructivos de trabajo y el personal lo utiliza?	El personal cuenta con copias controladas del manual e instructivos para el desempeño de sus funciones.		
13	7.5.1	¿Cómo se minimiza los riesgos existentes en la transportación del producto del S.E tanto en el arribo como en su posterior traslado?	Cuentan con un sistema que permite determinar la ubicación y carga en tiempo real de las unidades de transporte.		Cada transporte tiene un dispositivo GPS
14	7.5.1	¿Cuentan con seguridades al ingreso de la mercadería a la organización?	Los guardias de seguridad mantienen registros de las personas que ingresan a la organización y las revisas según el procedimiento.		Todas las personas que no son trabajadores de la organización ingresan con cédula y previa una revisión.
15	7.5.1	¿Cómo se realiza el procedimiento de Despacho y Distribución?	Se inspeccionó la bodega y se evidenció que algunas cajas de productos del SE se encuentran abiertas. Ver SACP-02	1	
16	7.5.4	¿Qué es lo que sucede cuando ocurre daños o faltantes que sean atribuibles a la empresa?	Cuando ocurren daños o faltantes que sean atribuibles a la empresa se procede reacondicionando o él SE realiza cobros previa autorización de LoginetGroup.		Se descuentan del Rol de pagos.
17	7.5.5	¿Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?	En la bodega N°4 (Cosméticos) donde se realizó la auditoría, se seleccionaron dos productos aleatorios, y se observó que existen diferencias significativas entre el número de unidades físicas y las unidades que constan en el sistema de inventario. Ver SACP -01	1	Las unidades físicas no cuadran con las del sistema.
18	7.6	¿Cuentan con un equipo de medición de temperatura en las bodegas de almacenamiento?	LoginetGroup ha instalado medidores s de temperatura en el proceso de almacenamiento, los rangos determinados como tolerancia para la temperatura dependen del producto del Socio Estratégico.		Los datos son arrojados al departamento de IT que comunica a los encargados de bodega.

Continúa...

8		MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA			
19	8.2.3	¿Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición del proceso de Operativo?	La organización tiene indicadores para medir el proceso Operativo.		
20	8.5.2	¿El jefe de bodega realiza reuniones con la gerencia para tomar acciones que eliminen las causas de No conformidades?	El comité de operaciones se reúne semanalmente con la dirección del SIG		En caso de no tener tiempo, se lo hace mediante skype.

LOGINET GROUP ISO 9001: 2008		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN LOGINET			
LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA					
Fecha:		16 de Mayo del 2016	Proceso Auditado:		Talento Humano
Auditor:		Julio César Quishpe	Responsable del Área:		Gabriela Jaramillo
Ítem	Cláusulas	Descripción	Hallazgo	CANT No Conf	Observaciones
	<b>4.1</b>	<b>REQUISITOS GENERALES</b>			
1	4.2.2	¿Conoce que existe un manual de calidad en la organización, y conoce su política?	El auditado tiene conocimiento de la política de calidad de la organización.		La política de calidad se encuentran en lugares visibles de la organización
2	4.2.2	¿Los procesos que se realizan en la Gestión de Talento Humano se encuentran documentados?	Los documentos se encuentran registrados en el manual de Sistemas Integrados de Gestión		
3	4.2.2	¿El manual de calidad contiene una descripción de la interacción de los procesos?	La interacción de procesos se encuentra en el manual de Sistemas Integrados de Gestión		Anexa-03 Sistemas Integrados de Gestión
4	4.2.3	¿Los documentos se encuentran legibles e identificables?	Los documentos se encuentran con letra clara y grande.		Se dieron copias controladas a los trabajadores de la organización
5	4.2.4	¿Cuentan con un control de los registros de los documentos de Gestión de Talento Humano?	El departamento de Talento Humano cuenta con un control de registros aprobado por el SIG.		Los documentos se encuentran debidamente archivados
	<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>			
6	5.5.1	¿Se tienen definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del servicio?	Se encuentran a la fecha debidamente definidos en el organigrama estructural y funcional de la organización		Se lo actualiza mensualmente.
7	5.5.2	¿Se ha seleccionado y nombrado formalmente al representante de la dirección para el SGC?	Se lo ha seleccionado formalmente mediante acta #23-A a toda la organización.		Existen dos personas encargados del Sistema Integrado de Gestión de la Organización.

	<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>			
	<b>6.2</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
<b>8</b>	<b>6.2.2</b>	¿Se ha determinado la competencia del personal que efectúan trabajos que afectan la calidad del servicio?	Se encuentran detallados según el cargo a desempeñar.		Manual de Funciones de la Organización.
<b>9</b>	<b>6.2.2</b>	¿Se cumplen con las normas establecidas en los documentos de la organización para la selección del personal?	Se contrata al personal según los requisitos detallados en el manual de funciones.		
<b>10</b>	<b>6.2.2</b>	¿Se cumple con la inducción del personal nuevo? ¿Y si encuentran acordes a lo establecido a los manuales de inducción del personal?	No consta la firma del Gerente de Operaciones en la inducción acerca de uso de equipos. Ver SACP -10	1	Plan Anual de Capacitaciones 2016
<b>11</b>	<b>6.2.2</b>	¿Existe un método que permita identificar la necesidad de formación y brindar la misma al personal? Revisar si se cumple con los documentos de la Organización.	Las capacitaciones se cumplen según los cronogramas establecidos		Plan Anual de Capacitaciones
<b>12</b>	<b>6.2.2</b>	¿Se mantienen registros que evidencien la formación, educación, experiencia y habilidades del personal?	Se lo encuentran detallados en las hojas de vida de cada empleado.		
<b>13</b>	<b>6.2.2</b>	¿La organización cuenta con alguna política salarial?	Los salarios se pagan según el código sectorial.		
<b>14</b>	<b>6.2.2</b>	¿Existe un plan para el desarrollo profesional de los trabajadores?	Los empleados de la organización pueden optar por cargos mayor según su experiencias y previas pruebas de conocimiento		
	<b>6.4</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>			
<b>15</b>	<b>6.4</b>	¿Existen actividades dirigidas a crear un ambiente laboral adecuado para el normal desenvolvimiento de la organización?	Se realiza juegos de integración, previo a cada capacitación que se realiza en la organización.		Incentivos como dar lunch por una semana

LOGINET GROUP ISO 9001: 2008		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN LOGINET			
		LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA			
Fecha:		17 de Mayo del 2016	Proceso Auditado:		Medición Análisis y Mejora
Auditor:		Julio César Quishpe	Responsable del Área:		Leo Dan Calva
Ítem	Cláusulas	Descripción	Hallazgo	CANT No Conf	Observaciones
	<b>4.1</b>	<b>REQUISITOS GENERALES</b>			
1	4.1	¿Se tiene claro el alcance del SGC del servicio que ofrece LoginetGroup?	El auditado tiene conocimiento de la política de calidad de la organización.		La política de calidad se encuentran en lugares visibles de la organización
2	4.1	¿Se tiene identificado claramente los socios estratégicos y servicios que ofrece la organización?	Se los tiene claramente definidos en los contratos		
3	4.1	¿La organización cuenta con mapa de interacción de procesos?	La interacción de procesos se encuentra en el manual de Sistemas Integrados de Gestión.		Anexa-03 Sistemas Integrados de Gestión.
4	4.1	¿Se han establecido el objetivo, alcance, actividades, responsables, entradas, salidas, indicadores de cada proceso?	Se encuentra en la caracterización de cada proceso.		Manual de Sistemas Integrados de Gestión.
	<b>4.2</b>	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>			
5	4.2.2	¿El manual de SGC de la organización describe las exclusiones, alcance, descripción de cada proceso?	Se encuentra detallado en el Manual del SIG		Caracterización de Procesos.
6	4.2.3	¿El procedimiento de control de documentos requeridos por el SGC se encuentra documentado?	Se encuentra documentado en el Manual del SIG		Lo tienen en físico y magnético.  <b>Continúa...</b>

7	4.2.4	¿Tienen establecido el método para controlar los registros de calidad de su SGC?. Debe contener registros internos y externos.	En el Maestro de Registros del SIG, el documento "RE-DI-05 Maestro de Requisitos legales del SIG", cuando se lo hace referencia en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, consta con distinto nombre, ya que se lo mencione como "RE-DI-05 Maestro de Registros. Ver SACP – 11	1	
	<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>			
8	5.3	¿Se ha difundido la política de calidad en la organización?	Se difunde a toda la organización según el cronograma de difusión anual del SIG.		Lo realizan las personas de la dirección del SIG.
9	5.3	¿Se evalúa la comprensión de la política de calidad de la organización?	Se evalúa en el banco de preguntas que se realiza al final de cada capacitación.		El que tenga mayor calificación recibe un lunch.
10	5.6	¿La revisión del SGC por parte de la dirección se la realiza considerando las entradas y salidas establecidas en el requisito 5.6?	La organización se reúne por lo menos una vez al año para verificar si el SIG ha sido efectivo.		
	<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>			
11	6.1	¿En base a que parámetros se define el presupuesto que requiere la implementación y mantenimiento del sistema, estos recursos son asignados oportunamente?	El presupuesto del SIG del 2016 se lo cumple según el plan establecido.		El presupuesto debe estar aprobado por el Gerente General.
	<b>8</b>	<b>MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA</b>			
	<b>8.2</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICION</b>			
12	8.2.1	¿Cómo se realiza el seguimiento de la satisfacción del Socio Estratégico?	Se verifico que el porcentaje de satisfacción del cliente aumento en un 15% con respecto al anterior año.		
13	8.2.1	¿Se realiza seguimiento de la satisfacción del cliente a través de encuestas?	Se la usa para la revisión del SIG, y para las reuniones del comité de operaciones.		
14	8.2.2	¿Se realiza auditorías internas a los procesos definidos en la interacción de procesos, programadas por la organización?	Se realizan dos auditorías internas cada año por parte de la dirección del SIG.		Las auditorías internas son realizadas por la dirección del SIG, y el Gerente General.
15	8.2.2	¿Se ha elaborado un programa de auditorías internas del SGC de la organización?	Se realiza las auditorías internas según las fechas programadas.		2 Auditorías Internas cada año.
16	8.2.3	¿Se da un seguimiento a los indicadores de Gestión de Calidad determinados por la organización para medir la eficacia de los procesos del SGC?	Esta información es analizada por el Gerente de Operaciones y los Jefes de Bodega, que corrigen desvíos de ser necesario.		
	<b>8.3</b>	<b>CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</b>			<b>Continúa...</b>

17	<b>8.3</b>	¿Conoce y aplica el procedimiento para el control de servicio no conforme, Se llevan a cabo las actividades planteadas en este procedimiento?	Se realizan reuniones mensuales con él SE para evaluar las posibles no conformidades.		En caso de no poder realizar la reunión se la hace mediante video llamada.
	<b>8.4</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>			
18	<b>8.4</b>	¿El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente?	El tablero de indicadores es un insumo para la medición de la satisfacción de los SE.		
19	<b>8.4</b>	¿El análisis de datos proporciona información sobre los requisitos del servicio?	Se lo establece en cada contrato con el SE		
20	<b>8.4</b>	¿El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores?	Los proveedores se analizan mediante el procedimiento de Compras y Calificaciones de Proveedores.		Durante los últimos meses no se han seleccionado a los proveedores
	<b>8.5</b>	<b>MEJORA</b>			
21	<b>8.5.1</b>	¿Se cuenta con un plan de mejora del SGC en la organización?	Cada proceso se encuentra en mejora continua según lo establecido en la Norma ISO 9001:2008		
22	<b>8.5.2</b>	¿Se toman acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de No conformidades?	El comité Operacional y Talento Humano se reúnen semanalmente, también se mantienen reuniones con la gerencia y Jefes de Bodega.		
23	<b>8.5.2 &amp; 8.5.3</b>	¿Se han formulado acciones preventivas, correctivas de mejora como resultado de: Cambios en el SGC, Registros de No Conformidades, Análisis de datos, Indicadores, Evaluación de Satisfacción de Usuario?	Las acciones correctivas, preventiva y de mejora se las realiza al final de cada auditoría interna o externa, o cuando se detecta alguna anomalía en algún proceso.		Se trabaja conjuntamente con el encargado de cada proceso para eliminar la no conformidad.

<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>			
<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>			
<b>Tipo de No Conformidad:</b>		<b>Área Auditada</b>	<b>No conformidad</b>
<b>De Proceso:</b>	X	Operativa	SACP-01
<b>De Producto:</b>	–	<b>Responsable del Área</b>	<b>Auditor Líder</b>
<b>De Sistema:</b>	–	Christian Gallegos	Julio C. Quishpe
<b>De Quejas de Clientes:</b>	–	<b>Tipo de Acción</b>	
<b>Norma y Clausula:</b>		Preventiva:	–
ISO 9001:2008 C: 7.5.4, 7.5.5		Correctiva:	X
<b>N de Auditoría Externa</b>	<b>Fecha</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Observación</b>
2	13-05-2016	X	–
<b>Descripción del Problema:</b>			
<p>En la bodega N°4 (Cosméticos) donde se realizó la auditoría, se seleccionaron dos productos aleatorios, y se observó que existen diferencias significativas entre el número de unidades físicas y las unidades que constan en el sistema de inventario. Se evidenció que en el primer producto BDF (Desodorante Nívea) existe un faltante de 4 cajas, y en el Segundo producto (Crema Nívea) existe un faltante de 12 unidades.  <b>Fecha:</b> 13-05-2016</p>			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
<p>No se delegan correctamente funciones al personal para el control de inventario, no se monitorea constantemente las bodegas desde las cámaras de seguridad que cuenta la organización.  <b>Fecha:</b> 14-05-2016</p>			
<b>Acción Correctiva:</b>			
<p>Realizar una reunión con el Jefe de Bodega y la dirección del SIG para establecer un mecanismo para mejorar el control de inventarios, actualizando el procedimiento y registro de monitoreo periódicos en las bodegas, y delegando correctamente al personal de bodega las funciones de control de inventario.  <b>Fecha:</b> 01-06-2016</p>			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
<p>Se evidencia que se actualiza el registro y procedimiento PD- DI-06 "Control de Inventario de Bodega" El jefe de bodega delega a los asistentes de bodega funciones de control de inventario en el que debe constar la aprobación por el jefe de bodega cuando el trabajo haya culminado, se actualiza el procedimiento "Control de Monitoreo de Bodega CO-MD-03" en el que se monitorea constantemente a las bodegas.  <b>Fecha:</b> 03-06-2016</p>			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
<p>Se evidencia eficacia en la realización del procedimiento PD-DI-06 "Control de Inventario de Bodega" y "Control de Monitoreo de Bodega CO-MD-03".  <b>Fecha:</b> 05-06-2016</p>			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
<p>Se procede a cerrar la no conformidad una vez determinado su cumplimiento.  <b>Fecha:</b> 07-06-2016</p>			

### 3.5.2.2 Informe de o Conformidades

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN			
INFORME DE NO CONFORMIDAD			
Tipo de No Conformidad:		Área Auditada	No conformidad
De Proceso:	X	Operativa	SACP-02
De Producto:		Responsable del Área	Auditor Líder
De Sistema:		Christian Gallegos	Julio C. Quishpe
De Quejas de Clientes:		Tipo de Acción	
Norma y Clausula:		Preventiva:	
ISO 9001:2008 C: 7.5.1		Correctiva:	X
Nº de Auditoría Externa	Fecha	No Conformidad	Observación
2	11-05-2016	X	
<b>Descripción del Problema:</b>			
En la bodega N°4 las cajas de productos de los S.E se encuentran abiertas.			<b>Fecha:</b> 13-05-2016
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
Los asistentes de bodega abren las cajas, debido a que los pedidos de los clientes finales son inexactos y las cajas no se cierran.			<b>Fecha:</b> 14-05-2016
<b>Acción Correctiva:</b>			
Elaborar un procedimiento y registros de control de cajas cerradas y delegar a una persona encargada de distribuir los productos exactos del SE para llevarlos hacia el cliente final.			<b>Fecha:</b> 01-06-2016
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
Se realiza el procedimiento PD-MC-04 "Control de cajas cerradas el cual es aprobado por la dirección del SIG, en el que consta que las cajas de la bodega deben de permanecer cerradas, también se delega a un asistente de bodega para distribuir cantidades inexactas para posteriormente despacharlas.			<b>Fecha:</b> 03-06-2016
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
Se evidencia que el procedimiento PD-MC-04 "Control de cajas cerradas" se ha realizado con eficacia ya que ahora las cajas de los Socios Estratégicos de la Organización permanecen cerradas.			<b>Fecha:</b> 13-06-2016
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
Se procede con el correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento.			<b>Fecha:</b> 13-06-2016

<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>			
<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>			
<b>Tipo de No Conformidad:</b>		<b>Área Auditada</b>	<b>No conformidad</b>
<b>De Proceso:</b>	X	Compras & AN	SACP-03
<b>De Producto:</b>	–	<b>Responsable del Área</b>	<b>Auditor Líder</b>
<b>De Sistema:</b>	–	Marcia Herrera	Julio C. Quishpe
<b>De Quejas de Clientes:</b>	–	<b>Tipo de Acción</b>	
<b>Norma y Clausula:</b>		Preventiva:	–
ISO 9001:2008 C: 7.4.1		Correctiva:	X
<b>N de Auditoría Externa</b>	<b>Fecha</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Observación</b>
2	12-05-2016	X	–
<b>Descripción del Problema:</b>			
No se están seleccionando a los proveedores, no se evidencia un registro de evaluaciones de proveedores, ni cotizaciones recientes en el Área de Compras. <b>Fecha:</b> 12-05-2016			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
El departamento de compras no selecciona a los proveedores debido a que tienen desconocimiento de que los proveedores deben ser elegidos y evaluados periódicamente. <b>Fecha:</b> 13-05-2016			
<b>Acción Correctiva:</b>			
Capacitar al departamento de compras sobre el procedimiento y control de registros para la selección de proveedores, buscar proveedores que cumplan las características de: calidad, precio y tiempo de entrega. <b>Fecha:</b> 30-06-2016			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
La dirección del SIG capacitó al Departamento de Compras & AN, con el fin de seleccionar a los proveedores según el procedimiento de Compras y Calificación de Proveedores PD-CO-01 que consta en el registro maestro de registro de la Organización, en donde principalmente se toma tres aspectos claves para evaluarlos que son: calidad, precio, producto. <b>Fecha:</b> 02-06-2016			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
Se evidencia que la selección a los proveedores se lo está realizando correctamente en base a los aspectos de: calidad, precio, producto mediante los documentos aprobados por el SIG. <b>Fecha:</b> 04-06-2016			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
Se procede con el correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento. <b>Fecha:</b> 05-06-2016			

<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>			
<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>			
<b>Tipo de No Conformidad:</b>		<b>Área Auditada</b>	<b>No conformidad</b>
<b>De Proceso:</b>	X	IT	SACP-04
<b>De Producto:</b>	–	<b>Responsable del Área</b>	<b>Auditor Líder</b>
<b>De Sistema:</b>	–	Kleber Morales	Julio C. Quishpe
<b>De Quejas de Clientes:</b>	–	<b>Tipo de Acción</b>	
<b>Norma y Clausula:</b>		<b>Preventiva:</b>	X
ISO 9001:2008 C: 4.2.4		<b>Correctiva:</b>	–
<b>N de Auditoría Externa</b>	<b>Fecha</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Observación</b>
2	11-05-2016	X	–
<b>Descripción del Problema:</b>			
No se cuenta con un registro, que evidencie el mantenimiento que se realiza a los equipos cada semestre, por parte del departamento de TI. <b>Fecha:</b> 11-05-2016			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
El personal de TI desconoce que se debe llevar registros de los mantenimientos que realiza, además no existe un registro aprobado por el SIG. <b>Fecha:</b> 12-05-2016			
<b>Acción Correctiva:</b>			
Realizar una reunión con el Jefe de IT y la dirección del SIG para establecer las pautas para realizar un registro que evidencie el mantenimiento de los equipos de cómputo. <b>Fecha:</b> 28-05-2016			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
Se realizó el registro de mantenimiento de equipos de computación aprobado por el SIG RE-IT-05 y que consta en el registro maestro de registro de la organización, en donde se detalla el mantenimiento y los responsables que realizan el mantenimiento semestralmente a los equipos de computación. <b>Fecha:</b> 29-05-2016			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
Se evidencia eficacia en la utilización de los registros a la hora de realizar mantenimiento por parte del Área de IT. <b>Fecha:</b> 02-06-2016			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
Se procede con el correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento. <b>Fecha:</b> 04-06-2016			

<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>			
<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>			
<b>Tipo de No Conformidad:</b>		<b>Área Auditada</b>	<b>No conformidad</b>
<b>De Proceso:</b>	X	IT	SACP-05
<b>De Producto:</b>	–	<b>Responsable del Área</b>	<b>Auditor Líder</b>
<b>De Sistema:</b>	–	Kleber Morales	Julio C. Quishpe
<b>De Quejas de Clientes:</b>	–	<b>Tipo de Acción</b>	
<b>Norma y Clausula:</b>		<b>Preventiva:</b>	X
ISO 9001:2008 C: 4.2.4		<b>Correctiva:</b>	–
<b>N de Auditoría Externa</b>	<b>Fecha</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Observación</b>
2	11-05-2016	X	–
<b>Descripción del Problema:</b>			
No se cuenta con registros de las capacitaciones que se realiza acerca del buen uso de los equipos, responsabilidades, políticas y la utilización de usuarios, por parte del departamento de TI. <b>Fecha:</b> 11-05-2016			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
Las personas del Departamento del TI no mantienen registros de las capacitaciones que realizan debido a que tienen desconocimiento de aquello, también se identificó que no cuentan con un formato para llevar los registros aprobados y realizados por la dirección del SIG. <b>Fecha:</b> 12-05-2016			
<b>Acción Correctiva:</b>			
Realizar una reunión con la dirección del SIG y el personal de IT para establecer parámetros que permita llevar un registro que permita evidenciar las capacitaciones que se realiza debidamente firmado por los involucrados. <b>Fecha:</b> 28-05-2016			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
Se realizó el registro de capacitaciones de IT computación aprobado por el SIG RE-IT-06 y que consta en el registro maestro de registro de la organización, en donde se detalla las capacitaciones que realiza IT y los responsables. <b>Fecha:</b> 29-06-2016			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
Se evidencia que utiliza correctamente el registro de capacitaciones de IT en la organización aprobado por el SIG. <b>Fecha:</b> 02-06-2016			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
Se procede con el correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento. <b>Fecha:</b> 04-06-2016			

<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>			
<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>			
<b>Tipo de No Conformidad:</b>		<b>Área Auditada</b>	<b>No conformidad</b>
<b>De Proceso:</b>	X	IT	SACP-06
<b>De Producto:</b>	–	<b>Responsable del Área</b>	<b>Auditor Líder</b>
<b>De Sistema:</b>	–	Kleber Morales	Julio C. Quishpe
<b>De Quejas de Clientes:</b>	–	<b>Tipo de Acción</b>	
<b>Norma y Clausula:</b>		Preventiva:	X
ISO 9001:2008 C: 6.1		Correctiva:	–
<b>N de Auditoría Externa</b>	<b>Fecha</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Observación</b>
2	11-05-2016	X	–
<b>Descripción del Problema:</b>			
No se realizan inventarios periódicos a los equipos de computación. <b>Fecha:</b> 11-05-2016			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
Los equipos de computación no se encuentran codificados debido a que no se lleva un inventario periódico de los equipos, lo que puede generar pérdidas en los mismos. <b>Fecha:</b> 12-05-2016			
<b>Acción Correctiva:</b>			
Realizar una reunión con la dirección del SIG y el área de TI para codificar a los equipos, estableciendo mecanismos de control inventario para los equipos de computación. Elaborar un control de registros, para establecer inventarios periódicos de los equipos de cómputo en la organización. <b>Fecha:</b> 28-06-2016			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
Los equipos de la organización se encuentran codificados, y es fácilmente identificarlos en la organización, también se están realizando control de inventarios de los equipos de computación, realizado por el departamento de IT mediante el registro RE-IT-07, el cual consta en el registro maestro de registros de la Organización. <b>Fecha:</b> 29-06-2016			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
Se evidencia que se etiquetó a los equipos de computación correctamente, se realiza inventario en los equipos de computación de manera periódica, y se cuenta un registro de ello aprobado por el SIG. <b>Fecha:</b> 02-06-2016			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
Se procede con el correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento. <b>Fecha:</b> 04-06-2016			

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN			
INFORME DE NO CONFORMIDAD			
Tipo de No Conformidad:		Área Auditada	No conformidad
De Proceso:	X	Operativa	SACP-07
De Producto:	–	Responsable del Área	Auditor Líder
De Sistema:	–	Christian Gallegos	Julio C. Quishpe
De Quejas de Clientes:	–	Tipo de Acción	
Norma y Clausula:		Preventiva:	X
ISO 9001:2008 C: 4.2 4		Correctiva:	–
N de Auditoría Externa	Fecha	No Conformidad	Observación
2	13-05-2016	X	–
<b>Descripción del Problema:</b>			
En la bodega N°4 (Cosméticos), se verificó el reporte de facturas del mes de abril-2016 y se encontró que el documento se encuentra debidamente firmado, sin embargo no se especifica de quien son las firmas. <b>Fecha:</b> 13-05-2016			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
No se especifica de quien son las firmas en el reporte de facturas, debido a que el registro no cuenta con una ítem que especifique a los responsables. <b>Fecha:</b> 14-05-2016			
<b>Acción Correctiva:</b>			
Realizar una reunión con el responsable de bodega y la dirección para establecer un formato actualizado de reporte de facturas en donde se especifique quien firma dicho reporte, y difundir el documento para su utilización a los jefes de bodega. <b>Fecha:</b> 01-06-2016			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
Se actualizó el formato de reportes de facturas en el que se incluyó un ítem donde debe ir el nombre y la firma de quien revisa y emite el informe de facturas en las instalaciones de la bodega. <b>Fecha:</b> 03-06-2016			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
Los reportes de facturas emitidos por el asistente o jefe de bodegas se encuentran debidamente firmados y se evidencia de quien son las firmas. <b>Fecha:</b> 05-06-2016			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
Se procede con el correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento. <b>Fecha:</b> 07-06-2016			

<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>			
<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>			
<b>Tipo de No Conformidad:</b>		<b>Área Auditada</b>	<b>No conformidad</b>
<b>De Proceso:</b>	X	Operativa	SACP-08
<b>De Producto:</b>	–	<b>Responsable del Área</b>	<b>Auditor Líder</b>
<b>De Sistema:</b>	–	Christian Gallegos	Julio C. Quishpe
<b>De Quejas de Clientes:</b>	–	<b>Tipo de Acción</b>	
<b>Norma y Clausula:</b>		<b>Preventiva:</b>	X
ISO 9001:2008 C: 4.2 4		<b>Correctiva:</b>	–
<b>N de Auditoría Externa</b>	<b>Fecha</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Observación</b>
2	13-05-2016	X	–
<b>Descripción del Problema:</b>			
Se analizó el documento donde se evidencia la constatación del inventario físico con el sistema de inventario que maneja la organización del mes de abril-2016, y se encontró que dicho documento no tiene: fecha de realización ni firmas. <b>Fecha:</b> 13-05-2016			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
El jefe de bodega Christian Gallegos no utiliza de manera adecuada dicho documento, ni tampoco controla que se realice dicha labor a los asistentes de bodega. <b>Fecha:</b> 14-05-2016			
<b>Acción Correctiva:</b>			
Realizar una reunión con la dirección del SIG y el personal de bodega, para establecer los parámetros necesarios para mejorar el control de inventarios de los productos del SE, reestructurando el registro de control de inventario. <b>Fecha:</b> 01-06-2016			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
El SIG y los jefes de bodega de la organización actualizaron el documento de control de inventario CO-01-09 en el cual se detallan firmas, fecha, delegado, para un control más eficiente a la hora realizar inventarios de los productos del SE en la organización. <b>Fecha:</b> 03-06-2016			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
Se evidencia que se utiliza correctamente el documento de control de inventario C0-01-09 actualizado. <b>Fecha:</b> 05-06-2016			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
Se procede con el correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento. <b>Fecha:</b> 07-06-2016			

<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</b>			
<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>			
<b>Tipo de No Conformidad:</b>		<b>Área Auditada</b>	<b>No conformidad</b>
<b>De Proceso:</b>	X	Talento Humano	SACP-9
<b>De Producto:</b>	–	<b>Responsable del Área</b>	<b>Auditor Líder</b>
<b>De Sistema:</b>	–	Gabriela Jaramillo	Julio C. Quishpe
<b>De Quejas de Clientes:</b>	–	<b>Tipo de Acción</b>	
<b>Norma y Clausula:</b>		<b>Preventiva:</b>	X
ISO 9001:2008 C: 6.2.2		<b>Correctiva:</b>	–
<b>N de Auditoría Externa</b>	<b>Fecha</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Observación</b>
2	16-05-2016	X	–
<b>Descripción del Problema:</b>			
<p>En el programa anual de capacitaciones del año 2016 de la organización, se evidenció que en la capacitación realizada acerca de uso de equipos que no consta la firma del Gerente de Operaciones-Christian Estrella.</p> <p><b>Fecha:</b> 16-05-2016</p>			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
<p>La Asistente de Talento Humano manifestó que no consta la firma del Gerente de Operaciones-Christian Estrella, debido a que solamente se lo hace firmar cuando existe algún inconveniente o problema dentro de las capacitaciones.</p> <p><b>Fecha:</b> 17-05-2016</p>			
<b>Acción Correctiva:</b>			
<p>Realizar una reunión con la dirección del SIG, el Gerente de Operaciones y la Asistente de Talento Humano, para analizar el procedimiento de Programa de Capacitación (RE-TH-01) que mantiene la organización y establecer que parte del procedimiento no se está cumpliendo y corregirlo.</p> <p><b>Fecha:</b> 02-06-2016</p>			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
<p>La dirección del SIG y la persona encargada de Talento Humano analizaron el procedimiento de Programa de Capacitación (RE-TH-01), y se corrigió oportunamente las anomalías encontradas, y antes de realizar cada capacitación debe de existir la firma y la aprobación de los responsables de las capacitaciones que se realicen en la organización.</p> <p><b>Fecha:</b> 04-06-2016</p>			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
<p>Se evidencia que en el Plan Anual de Capacitaciones, todas las personas encargadas firman previa aprobación de la capacitación.</p> <p><b>Fecha:</b> 07-06-2016</p>			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
<p>Se procede con el correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento.</p> <p><b>Fecha:</b> 08-06-2016</p>			

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN			
INFORME DE NO CONFORMIDAD			
Tipo de No Conformidad:		Área Auditada	No conformidad
De Proceso:	X	Medición, Análisis y Mejora	SACP-10
De Producto:	–	Responsable del Área	Auditor Líder
De Sistema:	–	Leo Dan Calva	Julio C. Quishpe
De Quejas de Clientes:	–	Tipo de Acción	
Norma y Clausula:		Preventiva:	–
ISO 9001:2008 C: 4.2.2		Correctiva:	X
N de Auditoría Externa	Fecha	No Conformidad	Observación
2	17-05-2016	X	–
<b>Descripción del Problema:</b>			
<p>En el Maestro de Registros del SIG, el documento "RE-DI-05 Maestro de Requisitos legales del SIG", cuando se lo hace referencia en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, consta con distinto nombre, ya que se lo mencione como "RE-DI-05 Maestro de Registros".</p> <p><b>Fecha:</b> 17-05-2016</p>			
<b>Análisis de las Causas y Evaluación de Necesidad de Acciones:</b>			
<p>La dirección del SIG no se percató de la diferencia que existe entre el Maestro de Registros y el Manual del Sistema Integrado de Gestión al nombrar el "Maestro de Registros"</p> <p><b>Fecha:</b> 18-05-2016</p>			
<b>Acción Correctiva:</b>			
<p>Verificar el Sistema Integrados de Gestión de la Organización y el listado maestro de registros para inspeccionar posibles incongruencias en los nombres, realizando los cambios respectivos en el manual de Sistema Integrados de Gestión y en listado Maestro de Registro de ser necesario.</p> <p><b>Fecha:</b> 07-06-2016</p>			
<b>Verificación de cumplimiento:</b>			
<p>La dirección del SIG corrigió los nombres tanto en el registro maestro de registro como en el Manual de Sistemas Integrados que mantiene la organización.</p> <p><b>Fecha:</b> 08-06-2016</p>			
<b>Verificación de Eficacia:</b>			
<p>Se evidencia que los nombres que constan del Registro Maestro de Registro y el Manual de Sistemas Integrados de Gestión coinciden y no existen confusiones.</p> <p><b>Fecha:</b> 10-06-2016</p>			
<b>Cierre de la No Conformidad:</b>			
<p>Se procede con el correspondiente cierre de la no conformidad una vez determinado su cumplimiento.</p> <p><b>Fecha:</b> 13-06-2016</p>			

### 3.6 Procedimiento para tratamiento y análisis de información Estadística descriptiva

LOGINETGROUP			RESUMEN DE LA LISTA DE VERIFICACIONES		
Proceso	Requisito	Conf	No Conf	Observación	SACP
TI	4.2.2	X			
	4.2.3	X			
	4.2.4		X	Se evaluó un aspecto de este requisito y se encontró una no conformidad detalla en la SACP	SACP-05
	5.5.3	X			
	6.1	X			
	6.2	X			
	6.3	X			
	7.2.3		X	Se evaluaron 2 aspectos de este requisito y se encontró 1 no conformidad detallada en la SACP	SACP-04
	7.6		X	Se evaluaron 2 aspectos de este requisitos y se encontraron 1 no conformidades detalladas en la SACP	SACP-07
8.2.3	X				
Compras & AN	4.2.2	X			
	4.2.3	X			
	4.2.4	X			
	6.1		X	Se evaluaron 2 aspectos de este requisito y se encontró 1 no conformidad detallada en la SACP	SACP-07
	6.3	X			
	7.4.1		X	Se evaluaron 3 aspectos de este requisito y se encontró 2 no conformidad detallada en la SACP	SACP-03
	7.4.2	X			
	7.4.3	X			
	8.2.3	X			
Operativo	4.2.2	X			
	4.2.3	X			
	4.2.4		X	Se evaluó un aspecto de este requisito y se encontró dos no conformidades detalla en la SACP	SACP-08 SACP-09
					<b>Continúa...</b>

	6.1		X	Se evaluaron 2 aspectos de este requisito y se encontró 1 no conformidad detallada en la SACP	SACP-07
	6.3	X			
	6.4	X			
	7.5.1		X	Se evaluaron 4 aspectos de este requisito y se encontró 1 no conformidad detallada en la SACP	SACP-02
	7.5.4	X			
	7.5.5		X	Se evaluó un aspecto de este requisito y se encontró una no conformidad detalla en la SACP	SACP-01
	7.6	X			
	8.2.3	X			
	8.5.2	X			
<b>Gestión de Talento Humano</b>	4.2.2	X			
	4.2.3	X			
	4.2.4	X			
	5.5.1	X			
	5.5.2	X			
	6.2.2		X	Se evaluaron 7 aspectos de este requisito y se encontraron 2 no conformidades detalladas en la SACP	SACP-10
	6.4	X			
<b>Medición y Análisis Mejora</b>	4.1.1	X			
	4.2.2	X			
	4.2.3	X			
	4.2.4		X	Se evaluó un aspecto de este requisito y se encontró una no conformidad detalla en la SACP	SACP-11
	5.3	X			
	5.6	X			
	8.2.1	X			
	8.2.2	X			
	8.2.3	X			
	8.3	X			
	8.4	X			
	8.5.1	X			
	8.5.2	X			
	8.5.3	X			

En el procedimiento para tratamiento y análisis de información vamos a utilizar la estadística descriptiva ya que nos permite recolectar, ordenar, analizar y representar un conjunto de datos, con el fin de describir apropiadamente las características de este

En base a los datos obtenidos se deberá presentar una serie de cuadros de frecuencia y porcentajes lo cual facilitara la asimilación de la información de: entrevistas, encuestas, bases de datos, lista de verificaciones, bibliografía.

## CAPITULO 4

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Información de la Empresa

LoginetGroup es grupo de empresas especializadas en brindar servicios personalizados para cubrir todas las necesidades logísticas en la cadena de abastecimiento, permitiendo a los clientes tener un aliado estratégico que trabaje con un enfoque integral (DTD) door to door.

Las empresas son legalmente constituidas para atender los mercados de: Consumo, Farmacéutico, Cosmético y Alimenticio.

#### 4.1.2 Visión

LoginetGroup se proyectará al 2020 como el mejor operador logístico Integral del Ecuador, destacando el trato con sus clientes, trabajadores y la sociedad en general, fundamentado en procesos innovadores que agregan valor, por ello considerados como socios estratégicos.

Sus áreas productivas estarán en permanente innovación y desarrollo acordes a las nuevas tendencias del conocimiento y tecnología que le permite operar con un alto nivel de capacidad que satisfaga y exceda las demandas del mercad interno, externo y los de importantes clientes que contraten nuestro servicio.

#### 4.1.3 Misión

“Ofrecer excelentes soluciones logísticas de calidad, satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes, cimentando nuestro trabajo en la colaboración permanente de sus empleados con el más alto nivel de responsabilidad y valores, soportados bajo el sistema de calidad ISO

Maximizar el crecimiento periódico bajo planeación constante y apoyados en una cultura organizacional propia, logrando la permanencia y aumentando el valor de la compañía para nuestros clientes, nuestros trabajadores, la sociedad y accionistas.”



**Figura 9- Historia de LoginetGroup**

Fuente: (ISO, 2008)

#### 4.1.4 Resultados de la Auditoría

### INFORME DE AUDITORÍA

**Empresa auditada:** LoginetGroup **Tipo de Auditoría:** Auditoría Externa

**Sistema Auditado:** SGC LoginetGroup **Fecha:** 31 de Mayo del 2016

**Auditor:** Julio César Quishpe

#### **Objetivo de la Auditoría:**

Verificar el cumplimiento de las políticas y los procedimientos definidos, de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para determinar la eficiencia de los procesos del SGC de LoginetGroup

#### **Alcance de la Auditoría:**

El alcance de Auditoría comprende los siguientes procesos del SGC de LoginetGroup en concordancia con la norma ISO 9001:2008: Gestión de Talento Humano, Gestión de Compras & Asociados de Negocio, Gestión de IT, Gestión Operativa, y Gestión de Medición, Análisis y Mejora.

#### **Personal Auditado:**

1. **Medición Análisis y Mejora:** Leo Dan Calva
2. **Talento Humano:** Gabriela Jaramillo
3. **Compras & Asociados de Negocio:** Marcia Herrera
4. **IT:** Kleber Morales
5. **Gestión Operativa:** Christian Gallegos

**Documentación Analizada:**

- Norma ISO: 9001:2008 *Exclusiones*: EL SGC de LoginetGroup excluye al numeral 7.3 Diseño y Desarrollo y 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio debido a la naturaleza de la empresa.
- Documentación relacionada al Sistema Integrado de Gestión que mantiene la empresa.
- Norma ISO 19011:2002 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental"
- Norma ISO 9000:2005 "SGC Fundamentos y Vocabularios"

**Aspectos favorables en la organización:**

En la Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad realizada a LoginetGroup, se pudo evidenciar que la organización tiene ventajas competitivas de calidad y aspectos favorables tales como:

- LoginetGroup cuenta con un plan estratégico que permite guiar el trabajo del personal hacia un mismo objetivo organizacional.
- La gestión estratégica de la organización está definida con una misión, visión y política de calidad correctamente definida, e indicadores de gestión que se encargan de controlar los procesos de LoginetGroup.
- LoginetGroup ha establecido un SGC y estableció dos personas responsables del mismo para asegurarse de establecer, mantener e implementar los procesos del SGC e informar sobre el desempeño del mismo.
- La organización cuenta con un presupuesto destinado al SGC que permite desarrollarlo y mejorarlo.
- Los procesos con el que cuenta el SGC de la organización, se encuentran documentados según lo establecido en la norma Internacional ISO 9001:2008.
- La política de calidad se encuentra difundida a todo el personal de la organización.
- Cada proceso del SGC se encuentra caracterizado.

- Los documentos del SGC se encuentran vigentes, poseen el original y copias controladas, están identificados, aprobados, revisados y se encuentran actualizados.
- Se cuenta con un mapa de intersección de procesos que se encuentran claramente definidos.
- Se encuentran definidas y comunicadas las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo de la organización, se la representa gráficamente en su organigrama funcional y estructural.
- En el Área de Talento Humano, se ha establecido las competencias necesarias para cada puesto de trabajo, se brinda una inducción al personal nuevo, y al personal en general para el buen desempeño de sus funciones.
- El personal cuenta con los equipos necesarios para desempeñar sus funciones con normalidad y seguridad.
- La organización adicionalmente cuenta con la Norma BASC versión 04-2012 abarca tanto los requisitos de la NORMBA BASC, como las de ESTANDAR DE SEGURIDAD-OPERADOR LOGÍSTICO.

### **Hallazgos (No conformidades)**

Por otro lado la organización cuenta con falencias que se deben corregir que son las siguientes:

**NCMa**= No conformidad mayor

**NCMb**= No conformidad menor

#### **Cláusula 7.5.4 Propiedad del Cliente, 7.5.5 Preservación del Producto**

NCMa1: En la bodega N°4 (Cosméticos) donde se realizó la auditoría, se seleccionaron dos productos aleatorios, y se observó que existen diferencias significativas entre el número de unidades físicas y las unidades que constan en el sistema de inventario. Se evidenció que en el primer producto BDF (Desodorante Nivea) existe un faltante de 4 cajas, y en el Segundo producto (Crema Nivea) existe un faltante de 12 unidades.

#### **Cláusula 7.5.1 Control de la Producción y prestación del servicio**

NCMa2: En la bodega N°4 (Cosméticos) las cajas de los productos de los S.E se encuentran abiertas.

#### **Cláusula 7.4.1 Proceso de Compras**

NCMa3: Actualmente no se están seleccionando a los proveedores, no se evidencia un registro de evaluaciones de proveedores, ni cotizaciones recientes en el Área de Compras.

#### **Cláusula 4.2.4 Control de Registros**

NCMb1: No se cuenta con un registro, que evidencie el mantenimiento que se realiza a los equipos cada semestre, por parte del departamento de TI.

#### **Cláusula 4.2.4 Control de Registros.**

NCMb2: No se cuenta con registros de las capacitaciones que realiza acerca del buen uso de los equipos, responsabilidades, políticas y la utilización de usuarios, por parte del departamento de TI.

#### **Cláusula 6.1 Provisión de Recursos.**

NCMb3: No existe una base de soluciones para resolver problemas comunes que se pueden presentar en los equipos.

**Cláusula6.1 Provisión de Recursos.**

NCMb4: No se realizan inventarios periódicos a los equipos de computación.

**Cláusula4.2.4 Control de Registros**

NCMb5: En la bodega N°4 (Cosméticos), se verificó el reporte de facturas del mes de abril-2016 y se encontró que el documento se encuentra debidamente firmado, sin embargo no se especifica de quien son las firmas.

**Cláusula4.2.4 Control de Registros**

NCMb6: Se analizó el documento donde se evidencia la constatación del inventario físico con el sistema de inventario que maneja la organización del mes de abril-2016, y se encontró que dicho documento no tiene: fecha de realización ni firmas.

**Cláusula6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.**

NCMb7: En el programa anual de capacitaciones del año 2016 de la organización, se evidenció que en la capacitación realizada acerca de uso de equipos no consta la firma del Gerente de Operaciones- Christian Estrella.

**Cláusula4.2.4 Control de Registros**

NCMb8: En el Maestro de Registros del SIG, el documento "RE-DI-05 Maestro de Requisitos legales del SIG", cuando se lo hace referencia en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, consta con distinto nombre, ya que se lo mencione como "RE-DI-05 Maestro de Registros

**Oportunidades de Mejora:**

Dentro de los aspectos positivos que tiene la organización se encontraron oportunidades de mejora por parte del auditor.

A continuación se detallan las siguientes oportunidades de mejora:

- Considere incentivar al personal, según el cumplimiento de sus objetivos.
- Implementar una política salarial en la organización que tenga como objetivo ofrecer una remuneración equilibrada y constante a los empleados, estimulando a que se realice un mejor trabajo.
- Realizar encuestas para identificar si el clima laboral de la organización es adecuado para el desempeño de sus funciones.
- Implementar actividades recreativas para crear un ambiente laboral apropiado en la organización.
- Cerrar completamente el espacio físico del departamento de TI, para evitar el ruido que se produce en el área bodega, y así mejorar la concentración del personal para el buen desempeño de sus funciones.
- Mantener reuniones frecuentes con los encargados de cada departamento, para evaluar el cumplimiento de los objetivos.
- Evaluar los indicadores de gestión y el seguimiento que se da a los mismos, con los encargados de cada proceso.
- Considere realizar un manual para solucionar problemas comunes que se presentan en los equipos de la organización. A fin de reducir el tiempo en solucionarlos.

**Resumen:**

La presente auditoría de gestión de calidad que se realizó a LoginetGroup empresa del sector logístico certificada con ISO 9001:2008, se la realizó en las instalaciones de la organización mediante entrevistas a los encargados de cada proceso, revisando los documentos pertinentes relacionados a la calidad según el proceso auditado.

La auditoría se la realizó tomando en cuenta el programa y plan de auditoría, considerando las fechas establecidas en el cronograma de auditoría.

A través de la auditoría se concluyó que LoginetGroup ha establecido y mantenido su Sistema de Gestión de Calidad en concordancia a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 exceptuando algunas observaciones que se las puede evidenciar en el presente informe.

**Conclusiones:**

Se auditaron los procesos de Soporte y Operación de la organización los cuales son: Operativo, Compras & Adquisiciones, Informática y Telecomunicaciones, Talento Humano, Medición Análisis y Mejora.

Se evaluó cada proceso mediante listas de verificaciones elaboradas por el auditor líder, a los encargados de cada proceso.

Las No conformidades y oportunidades de mejora encontradas se encuentran reflejadas en los documentos de Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas (SACP)

En las Solicitudes de Acciones Correctivas o Preventivas se puede concluir que la mayoría de las observaciones encontradas son preventivas esto quiere decir que los procedimientos en los procesos se están cumpliendo pero no en su totalidad.

También se puede evidenciar que se encontraron ciertas acciones correctivas esto quiere decir que están impidiendo que se cumplan los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Las observaciones detalladas en la Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas también se puede evidenciar que existen solicitudes de Oportunidad de mejora que quiere decir que la empresa cumple con los procedimientos sin embargo puede implementar buenas prácticas de mejora que permite que el proceso se desarrolle de una manera más eficiente.

La dirección del SIG tomara en cuenta las no conformidades, oportunidades de mejora y el plan de acción detallado en la Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas (SACP), el cual se dará el respectivo seguimiento, tomando en cuenta las acciones, y fechas prevista en el SACP.

---

Julio César Quishpe

Auditor Líder

## CAPÍTULO 5

### 5.1 Discusión

- LoginetGroup es una empresa del sector logístico que busca el mejoramiento continuo, el Sistema Integra de Gestión de la organización es evaluado permanentemente por la gerencia y la dirección del SIG.
- El personal de LoginetGroup está altamente comprometido con el logro de los objetivos de la organización, lo que permite hacer cambios y mejoras en el SIG con mayor facilidad.
- Los procesos analizados fueron: Gestión de Talento Humano - Gestión de IT - Gestión de Compras - Gestión Operativa - Gestión de Medición Análisis y Mejora los cuales durante la evaluación presentaron un cumplimiento aceptable con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se identificaron acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora.
- La implementación de la Norma ISO 9001:2008 ha traído varios beneficios a LoginetGroup, diseñando procesos documentados dirigidos a satisfacer las necesidades del clientes, estableciendo registros para controlar dichos procesos mejorándolos continuamente, optimizando la comunicación tanto interna como externa, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y así lograr cumplir con los objetivos de la organización.
- El personal se encuentra altamente capacitado conforme al Manual de Funciones de la Organización, realizan las actividades de acuerdo a los procesos documentados, debido a que son seleccionados, capacitados y evaluados.
- Existen inconvenientes de la aplicación del SIG en el proceso de Almacenamiento debido a que no se están cumpliendo los controles de registros necesarios, y no se está delegando funciones a los asistentes de bodega de una manera adecuada.

## Lista de referencias

- Arenas, P. (2001). *Aproximación al concepto de Auditoría Fiscal*. Barcelona.
- Arnold, M. (1989). *Introducción a los conceptos básicos Teoría General de Sistemas*.
- Ayres, F. (2010). *Gestión de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. México: pearson.
- Bertalanffy, L. v. (1940). *Teoría General de Sistemas*. Viena.
- Camisón, C. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. En C. Camisón, *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Carnelutti, F. (1923). *Como se hace un proceso*. Milan: Juris.
- Chiavenato, I. (1992). *Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Sao Pablo: McGraw-Hill/Interamericana.
- Coulter, S. P. (2005). *Administración*. New York: Pearson.
- Crosby, P. (2001). *La Calidad y Yo*. Prentice Hall .
- Dávalos, D. (2016). *Gestión de Operaciones*. Obtenido de Gestión de Operaciones: <http://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/que-es-el-diagrama-de-ishikawa-o-diagrama-de-causa-efecto/>
- Definicion.de*. (12 de 09 de 2015). Obtenido de <http://definicion.de/teoria-de-sistemas/>
- Deming, E. (1989). Calidad, Productividad, y Competitividad. En E. Deming, *Calidad, Productividad, y Competitividad*.
- Elsiever. (2012). *Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the world*. Riga.
- Feigenbaum, A. V. (2000). *Control Total de Calidad*. New York.
- Ferrater, J. (2007). *Razón y verdad y otros ensayos*. Barcelona.
- Galarza, E. G. (2003). Administración de la Calidad Total. En E. G. Galarza, *Administración de la Calidad Tota*. México D.F: Pax México.
- Gorocica, J. M. (2004). *Manual práctico de auditoría*.
- Harrigton, J. (1656). *The Commonwealth of Oceana*. Upton, Northamptonshire.
- Index. (2016). *Herramientas para la implementacion de la norma ISO 9001*. Obtenido de Herramientas para la implementacion de la norma ISO 9001: <http://www.normas9000.com/index.html>
- Ishikawa, K. (1943). *Diagrama de Ishikawa*.

- ISO. (2005). *Conformidad evaluación - Vocabulario y principios generales*.
- ISO. (2008). Ginebra.
- ISO. (2014). *ISO 10goodthings*. Obtenido de ISO 10goodthings:  
<http://www.iso.org/iso/10goodthings.pdf>
- ISO 9000*. (1994).
- ISO 9001:2005*. (s.f.). Suiza.
- ISO. (s.f.). *ISO 9000:2005*. Suiza.
- J. M. Juran, F. M. (1983). *Manual de control de la calidad*. Reverte.
- Johansen. (2004). Introducción a la Teoría General de Sistemas. En Johansen. Mexico D.F: Editorial Limusa S.A.
- Kalla, S. (07 de 05 de 2016). *Explorable*. Recuperado el 16 de 06 de 2011, de Explorable:  
<https://explorable.com/es/estudio-correlacional>
- Kotler, P. (2012). *Los 10 pecados capitales del marketing : signos y soluciones*. Barcelona.
- Liepiņa, R. (2014). *Contemporary issues of quality management: relationship between*. Riga: Procedia.
- Lyonnet, P. (1989). Los métodos de la Calidad Total. En P. Lyonnet, *Los métodos de la Calidad Total*. Diaz de Santos.
- M. Gómez, M. (s.f.). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. 2006: Brujas.
- Mendivil, V. (2016). *Elementos de Auditoría*. México DF: Cengage.
- Mendivil, V. (2016). *Elementos de Auditoría*. México DF: Cengage.
- Moe, D. y. (2008). *Empirical studies of agile software development: A systematic review*.
- Nacional, R. E. (2014). *Rena*. Recuperado el 06 de 06 de 2016, de Rena:  
<http://www.rena.edu.ve/>
- Nogueira, M. (1996).
- O'Donnel, K. y. (1975). *Elementos de administración moderna*. McGraw-Hil.
- Puleo, A. (2000). *Filosofía, Género y Pensamiento crítico*. Buenos Aires.
- Santillán, J. (2013). *Auditoría Interna*. México DF: Pearson.
- Scott, W. G. (1974). *Organization, Management in the Modern*. Houghton Mifflin.
- Shewhart, W. A. (1997). *Control Económico de la Calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Simonovich, J. (2012). *PLANKTÓN: una nueva teoría de la organización del siglo XXI*. Yezrell Valley.

Stephen, R. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. California: Prentice-Hall.

Structure, S. T. (1968). *Mertón* .

Tamayo, M. T. (2010). *El Proceso de la Investigación*. Limusa Noriega Editores.

Taylor. (1958). *Scientific Management*.

Vértice, E. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Barcelona.

Weiner. (1990). *Human Services Management*.

Whitttington. (2005). *Principios de Auditoría*. Toluca: Mc Graw- Hill .