

## **RESUMEN**

SERVIPETROLEUM DEL ECUADOR CÍA. LTDA., realiza servicios de diseño, montaje y mantenimiento de sistemas de instrumentación de tipo eléctrico, mecánico y de telecomunicaciones; la compañía ha presentado inconvenientes en su liquidez a corto plazo debido a la ausencia de cultura de mejora continua incumpliendo con la norma ISO 9001:2008. Es así que una auditoría interna al macroproceso de comercialización de servicios es necesaria para poder tomar acciones correctivas que mejore el Sistema de Gestión de la Calidad de la compañía, puesto que la industria petrolera necesita y obliga una eficacia y eficiencia en sus procesos, para obtener una ventaja competitiva en el mercado que ofrece este servicio. La calidad es fidedigna gracias a las certificaciones ISO de las compañías que la implementan, pero es un requisito que se realicen auditorías internas periódicamente, por lo mismo con el presente proyecto se buscó aportar realizando la primera auditoría interna desde que SERVIPETROLEUM implemento la ISO 9001:2008.

### **PALABRAS CLAVES:**

Auditoría Interna

ISO 9001:2008

Hoja de Hallazgos

Calidad

Sistema de Gestión de la Calidad.