



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **TESIS DE GRADO**

### **TEMA:**

**“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS  
UBICADA EN LA PARROQUIA DE CUTUGLAGUA, CANTÓN  
QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AL PERIODO DEL 01 DE  
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**

**Tesis presentada previa la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**

### **AUTORAS:**

**ESPÍN PIEDRA SILVIA MARLENE.**

**SÁNCHEZ ÁLVAREZ LUZ MARINA.**

### **DIRECTOR:**

**Ing. Zambrano Zambrano Miguel Ángel.,MBA. MSc.**

**LATACUNGA - ECUADOR**

**ENERO-2015**

# **AUDITORÍA**

Los criterios emitidos en el presente ante proyecto de tesis: **“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS UBICADA EN LA PARROQUIA DE CUTUGLAGUA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”** , son de exclusiva responsabilidad de las autoras:

---

**ESPIN PIEDRA SILVIA MARLENE**  
CC: 1709718546

---

**SANCHEZ ALVAREZ LUZ MARINA**  
CC: 050255610-3

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de director del trabajo de investigación sobre el tema: **“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS UBICADA EN LA PARROQUIA DE CUTUGLAGUA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”** , Espín Piedra Silvia Marlene y Sánchez Álvarez Luz Marina, postulantes de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación por parte de la comisión de validación de anteproyecto designado por el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Pichincha, para su correspondiente estudio y aprobación.

Latacunga, 20 de Enero del 2015.

---

**Ing. Zambrano Zambrano Miguel Ángel., MBA. MSc**  
**DIRECTOR DE TESIS**

## AVAL DE LA EMPRESA AUDITADA



*! Desde 1988 estamos en la  
mayoría de campos petroleros !*

- OBRAS CIVILES Y ESTRUCTURAS: Tanques de almacenamiento API-650 y API-653 - Fuentes grúa DIN 15018  
- Aislamientos térmicos - Corrosión ASTM A129  
- COMERCIO: De lavado de suelos estandarizados en acero, inox, PVC, Al, tornillo unido, lavadores para  
Transporte de bultos, cajas y productos aligerados según CEMA

Quito, 5 de noviembre del 2013

Señoras  
*Universidad Técnica de Cotopaxi*  
Ciudad.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, comunicamos que:

BEECONS, está interesada en mejorar nuestros productos y servicios; por tal razón aceptó la Auditoría de Calidad planteada por las señoras, Espin Piedra Silvia Mariene y Sánchez Álvarez Luz Marina, como tema de tesis a ser desarrollada en nuestra empresa.

Siendo Beecons una empresa que apoya al estudio y superación personal accedimos a que dichas señoras elaboren su investigación en nuestras instalaciones.

Por pedido de Gerencia la Auditoría de Calidad sólo se desarrollará al departamento Administrativo y de Producción. Debido a que la parte de Financiera está totalmente bien encaminada y actualmente se mantiene con auditorías internas cada mes, por lo que no se requiere se elabore la auditoría a dicho departamento.

En tal virtud, a partir del día de la aceptación de solicitud de las estudiantes se procederá con todas las facilidades para que elaboren su tesis, facilitándoles todos los documentos necesarios para su aplicación en la parte Administrativa y de Producción.

Atentamente,

*Ing. Wilson Cueva A.*  
**BEECONS**  
*Gerente General*

---

Planta y Oficinas: Panamericana Sur Km. 18.5, Barrio la Florencia Calle Principal G y Calle D  
Teléfonos: 3066127 / 3066154 / 3066271 / 3066305 / Ventas: 099 204371 / 098 886409  
Email: [constructores@beecons.com.ec](mailto:constructores@beecons.com.ec) [www.beecons.com.ec](http://www.beecons.com.ec)

## CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS



### AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica De Cotopaxi, yo Lic. Marcelo Pacheco Pruna con la C.C. 0502617350 CERTIFICO que he realizado la respectiva revisión de la Traducción del Abstract; con el tema: **“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS UBICADA EN LA PARROQUIA DE CUTUGLAGUA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”** cuya autoras son: Espín Piedra Silvia Marlene y Sánchez Álvarez Luz Marina y director de tesis MBA. MSc. Zambrano Zambrano Miguel Ángel, Ing.

Latacunga, 16 de Julio de 2014

Docente:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "M. P. Pruna", is written over a horizontal dashed line.

Lic. Marcelo Pacheco Pruna

C.I. 0502617350



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**Latacunga - Ecuador**

---

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Espín Piedra Silvia Marlene y Sánchez Álvarez Luz Marina con el título de tesis **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS UBICADA EN LA PARROQUIA DE CUTUGLAGUA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de Enero del 2015

Para constancia firman:

.....  
Lic. Guadalupe Bonilla

PRESIDENTE

.....  
Ing. Marcelo Cárdenas

MIEMBRO

.....  
Lic. Angelita Falconí

OPOSITOR

## ***AGRADECIMIENTO***

Deseo agradecer y dar reconocimiento a cada una de las personas que hicieron posible realizar este trabajo, que me guiaron, apoyaron y brindaron su incondicional ayuda en cada una de las tareas y dificultades que se presentaron, la labor de cada uno de ellos fue de vital importancia para el correcto desarrollo y el éxito de este trabajo: A mis padres por ser las personas que me han guiado con sus consejos y experiencias, a mi jefe Wilson Cueva por todo el apoyo que me ha brindado durante todos estos años, a todos los profesores que impartieron sus conocimientos, especialmente a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas.

Gracias de corazón a todas las personas que han aportado con amor y dedicación su tiempo para hoy lograr alcanzar una meta más en mi vida.

***Silvia Espín***

## ***AGRADECIMIENTO***

Un sincero agradecimiento a todos mis familiares y amigos que siempre me brindaron apoyo, estímulo, aliento, y ayuda. A los señores profesores que impartieron sus valiosos conocimientos para formar nuevos emprendedores, líderes y grandes empresarios, gracias por saber compartir. Un profundo agradecimiento para el Sr. M.S.c. Miguel A. Zambrano Z., tutor, director de la tesis, por la paciencia y capacidad al revisar constantemente el trabajo de investigación, por sus valiosas sugerencias y conocimientos. A mí querida Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

***Marina Sánchez***

## ***DEDICATORIA***

A Dios que sin él no hay nada y la familia porque lo es todo. Gracias amados padres Hugo y Gloria, a mis hijos Karol, Ronaldo y Selena; mis hermanos y hermanas, mi mejores amigos Marina, Vinicio, Ernesto y Daniel; sepan que cada uno de ustedes ocupan un lugar muy especial en mi corazón, y que son ustedes el motor que mueve mi vida y por quien hoy estoy aquí.

***Silvia Espín***

## ***DEDICATORIA***

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios quien ha sido espléndido conmigo. A mi querida madrecita María, quien en el transcurso de mi vida me inculco los valores que me amparan por el sendero del bien y a la vez me dio ejemplo de amor, sencillez, trabajo y perseverancia en todos los actos de mi existencia. A mi esposo Ramiro y a mi preciosa hija Anthonela que con amor y comprensión supieron apoyarme y motivarme para culminar esta etapa de mi vida. A mi amiga Silvia quien ha compartido conmigo vivencias, alegrías, tristezas, logros, triunfos y facazos propios del diario vivir.

***Marina Sánchez***

# ÍNDICES DE CONTENIDOS

<b>PORTADA</b> .....	<b>I</b>
<b>AUDITORÍA</b> .....	<b>II</b>
<b>AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS</b> .....	<b>III</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>VII</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>IX</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>X</b>
<b>ÍNDICES DE CONTENIDOS</b> .....	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>XV</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	<b>XV</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>XVI</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>XVII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>XVIII</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> .....	<b>3</b>
1.3.1. Definición .....	3
1.3.2. Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera .....	4
1.3.3. Objetivos de la Gestión Administración y Financiera .....	5
1.3.4. Características .....	5
1.3.5. La Gestión de Calidad .....	6

1.3.6. Funciones de la Gestión de Calidad .....	7
1.4. EMPRESA INDUSTRIAL .....	9
1.4.1. Definición de Empresa.....	9
1.4.2. Importancia de la Empresa Industrial.....	9
1.4.3. Elementos .....	10
1.4.4. Clasificación de la Empresa Industrial .....	10
1.5. CONTROL INTERNO .....	11
1.5.1. Definición de control interno .....	11
1.5.2. Importancia del control interno .....	12
1.5.3. Control Administrativo.....	12
1.5.4. Control Contable .....	12
1.5.5. Objetivos del control interno .....	13
1.5.6. Componentes del control interno .....	13
1.5.6.1. Ambiente del control interno .....	13
1.5.6.2. Evaluación de riesgos .....	14
1.5.6.3. Actividades de control gerencial.....	15
1.5.6.4. Sistema de información contable.....	15
1.5.6.5. Monitoreo de actividades.....	15
1.6. AUDITORÍA.....	15
1.6.1. Definición de auditoría .....	15
1.6.2. Clasificación de la Auditoría .....	16
1.6.3. Técnicas de Auditoría.....	18
1.6.4. Tipos de Técnicas .....	18
1.7. AUDITORÍA DE CALIDAD.....	18
1.7.1. Definición de la Auditoría de Calidad .....	19
1.7.2. Importancia de Auditoría de Calidad .....	19
1.7.3. Tipos de Auditoría de Calidad .....	20
1.7.4. Objetivos de la auditoría de calidad.....	20
1.7.5. Ventajas de la Auditoría de calidad .....	21
1.7.6. Fases de la Auditoría .....	21
1.7.6.1. Planificación y programación de la Auditoría de Calidad .....	22
1.7.6.1.1. Etapas de la planificación de Auditoría de Calidad .....	22

1.7.6.1.1.1.	Planificación Preliminar .....	22
1.7.6.1.1.2.	Planificación Estratégica. (FASE II).....	24
1.7.6.1.1.3.	Planificación Específica. ....	31
1.7.6.1.1.4.	Comunicación y presentación de resultados de la auditoría.....	32
1.7.6.1.1.5.	Seguimiento y monitoreo de la Auditoría (FASE IV).....	33
<b>CAPITULO II</b> .....		<b>35</b>
<b>2. MARCO INVESTIGATIVO</b> .....		<b>35</b>
<b>2.1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA BEECONS</b> .....		<b>35</b>
2.1.1. Misión.....		36
2.1.2. Visión.....		36
2.1.3. Valores.....		36
2.1.4. Estructura legal de la empresa BEECONS .....		37
<b>2.2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.</b> .....		<b>38</b>
2.2.1. Métodos teóricos .....		38
2.2.2. Método Inductivo .....		38
2.2.3. Método Deductivo.....		38
2.2.4. Método Analítico .....		39
2.2.5. Método Sintético .....		39
2.2.6. Método Estadístico.....		39
<b>2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.</b> .....		<b>39</b>
2.3.1. Investigación Documental.....		39
<b>2.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.</b> .....		<b>40</b>
2.4.1. Observación .....		40
2.4.2. Entrevista .....		40
2.4.3. Encuesta.....		40
<b>2.5. UNIDAD DE ESTUDIO</b> .....		<b>41</b>
2.5.1. Población o Universo .....		41
2.5.2. Muestra .....		41
<b>2.6. ANÁLISIS FODA</b> .....		<b>42</b>
<b>2.7. INVESTIGACIÓN DE CAMPO</b> .....		<b>46</b>
2.7.1. Aplicación de las entrevistas .....		46

2.7.2.Resultados y análisis de las encuestas realizadas a Trabajadores y Clientes de la empresa Beecons.....	54
2.7.2.1.Encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Beecons.....	55
2.7.2.2.Encuestas realizadas a los clientes de la empresa Beecons.....	65
2.7.2.3.Análisis general a partir de las herramientas aplicadas.....	75
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>75</b>
<b>3.PROPOSTA</b> .....	<b>76</b>
<b>“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BECONS UBICADA EN LA PARROQUIA DE CUTUGLAGUA, CANTON QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.</b>	
<b>3.1.INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>76</b>
<b>3.2.JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>77</b>
<b>3.3.OBJETIVOS DEL CAPÍTULO</b> .....	<b>77</b>
3.3.1.Objetivo General.....	77
3.3.2.Objetivos Específicos.....	77
<b>3.4.DESCRIPCIÓN DE LA PROPOSTA</b> .....	<b>78</b>
<b>ARCHIVO DE PLANIFICACION</b> .....	<b>79</b>
<b>ARCHIVO PERMANENTE</b> .....	<b>130</b>
<b>ARCHIVO CORRIENTE</b> .....	<b>142</b>
<b>INFORME DE AUDITORIA</b> .....	<b>149</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>155</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>156</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Entorno de la empresa.....	24
Tabla 2: Marcas de auditorias .....	29
Tabla 3: Matriz de riesgos.....	30
Tabla 4: Niveles de confianza.....	31
Tabla 5: Población o universo.....	41
Tabla 6: Matriz foda .....	45

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Sistema de Gestión de la Calidad .....	55
Cuadro 2: ISO 9001 y satisfacción de cliente.....	56
Cuadro 3: Auditoría de calidad .....	57
Cuadro 4: Especificaciones técnicas .....	58
Cuadro 5: Indicadores laborales.....	59
Cuadro 6: Proceso productivo.....	60
Cuadro 7: Objetivos de trabajo .....	61
Cuadro 8: Perfil profesional.....	62
Cuadro 9: Diagnóstico de necesidad de aprendizaje .....	63
Cuadro 10: Capacitación.....	64
Cuadro 11: Satisfacción del producto .....	65
Cuadro 12: Fechas de entrega .....	66
Cuadro 13: Información oportuna.....	67
Cuadro 14: Inspección de procesos.....	68
Cuadro 15: Calidad y satisfacción del cliente .....	69
Cuadro 16: Recomendaría a la empresa.....	70
Cuadro 17: Cordialidad y buen trato .....	71
Cuadro 18: Inquietudes sobre los productos .....	72
Cuadro 19: Tecnología y tiempos de entrega .....	73
Cuadro 20: Documentación a tiempo.....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Categorías Fundamentales .....	3
Gráfico 2: Mejora continua.....	8
Gráfico 3: Flujograma de la Metodología de la Auditoría de Calidad.....	34
Gráfico 4: Organigrama BEECONS .....	37
Gráfico 5: Sistema de Gestión de la Calidad.....	55
Gráfico 6: ISO 9001 y satisfacción de cliente .....	56
Gráfico 7: Auditoría de calidad.....	57
Gráfico 8: Especificaciones técnicas.....	58
Gráfico 9: Indicadores laborales .....	59
Gráfico 10: Proceso productivo .....	60
Gráfico 11: Objetivos de trabajo.....	61
Gráfico 12: Perfil profesional .....	62
Gráfico 13: Diagnóstico de necesidades de aprendizaje.....	63
Gráfico 14: Capacitación .....	64
Gráfico 15: Satisfacción del producto.....	65
Gráfico 16: Fecha de entrega .....	66
Gráfico 17: Información oportuna .....	67
Gráfico 18: Inspección de procesos .....	68
Gráfico 19: Calidad y satisfacción del cliente.....	69
Gráfico 20: Recomendaría a la empresa.....	70
Gráfico 21: Cordialidad y buen trato.....	71
Gráfico 22: Inquietudes sobre los productos .....	72
Gráfico 23: Tecnología y tiempos de entrega.....	73
Gráfico 24: Documentación a tiempo .....	74



**UNIVERSIDAD TÈCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÈMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga - Ecuador**

---

**TEMA: "AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS UBICADA EN LA PARROQUIA DE CUTUGLAGUA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012"**

**AUTORAS:** ESPÍN PIEDRA SILVIA MARLENE  
SÀNCHEZ ÀLVAREZ LUZ MARINA

## **RESUMEN**

El objetivo del presente trabajo de investigación fue desarrollar la Auditoría de Calidad a la Empresa BEECONS, del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, para evaluar si cumple con todas las políticas y normas de calidad implantadas en dicha empresa. Es importante acotar que para lograr el éxito, se debe partir de una adecuada organización que involucre la participación de todos quienes están inmersos en la empresa. Para esta investigación las postulantes aplicaron métodos de recopilación tales como: la observación, entrevista y encuestas, realizadas a los miembros y clientes de la institución. También utilizamos la metodología de la auditoría, mediante los cuales se obtuvo resultados que fueron detallados en el informe final. Este trabajo de investigación propuso encontrar una solución al problema planteado, y de esta manera aportar con soluciones a las debilidades y deficiencias detectadas, una vez terminado el examen se estableció los respectivos hallazgos, se planteó oportunidades de mejora y acciones correctivas; y finalmente se emitió un informe final de la auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**Latacunga - Ecuador**

---

**THEME:**“QUALITY AUDIT TO BEECONS COMPANY LOCATED IN CUTUGLAHUA PARISH, CANTON QUITO, PICHINCHA PROVINCE FOR THE PERIOD 01 OF JANUARY TO 31 OF DECEMBER OF 2012”

**Authors:** ESPÍN PIEDRA SILVIA MARLENE

SÁNCHEZ ÀLVAREZ LUZ MARINA

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to develop a Quality Auditing Company BEECONS, Canton Quito, Pichincha Province, to evaluate all policies and standards are implemented in the company. It is important to note to get success is, assuming an appropriate organization that involves the participation of all company members. For this research the applicants used collection methods such as observation, interviews and surveys conducted among members and institution clients. We also used the methodology of the audit results by which ones will be detailed it the final report where they were obtained. This paper proposes a solution to the problem, and thus provides solutions to the weaknesses and gaps, once completed the examination the respective findings were established, opportunities for improvement and corrective action will arise; and finally report of the audit’s findings and recommendations will be issued.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Auditoría ha evolucionado a tal punto que ha llegado a constituirse en una forma de control, orientación y eficiencia dentro de toda la empresa. La Auditoría de Gestión permite evaluar las siete “Es” (eficiencia, eficacia, economía, ética, equidad, ecología y excelencia) referente a los objetivos empresariales y la optimización y buen uso de los recursos en una entidad, proceso u operación.

La auditoría de calidad ayudará a la empresa en la toma de decisiones, que permitirá la consecución de los objetivos ya que la misma se encarga de la medición del grado de cumplimiento con la que se viene desempeñando el sistema de gestión de calidad, así como las estrategias, políticas, procedimientos y herramientas que se aplican en el desarrollo del sistema, para garantizar el mejoramiento continuo de los productos y por ende incrementar sus ingresos.

Es por eso que se ha realizado en el presente trabajo una AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS; evaluando el grado de cumplimiento de los objetivos planeados en el Sistema de gestión de Calidad en uso en la empresa.

Nuestra investigación permitirá evaluar el grado de eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad, así como de todas las gestiones administrativas que se desempeñan en la Empresa Beecons, con la finalidad de detectar las causas que pueden afectar el desarrollo normal de las actividades realizadas por el personal de la institución.

El presente trabajo se compone de tres grandes apartados a la manera de capítulos.

Capítulo I, se realiza la Fundamentación Teórica, desarrollando los Antecedentes Investigativos, las Categorías Fundamentales de la Investigación y su desarrollo conceptual, esto es la compilación más apropiada de la teoría sobre la Empresa

Industrial, la Gestión Administrativa, la Gestión de Calidad y la Auditoría de Calidad.

Capítulo II, se realiza una caracterización de la empresa, describiendo la Misión, Visión, Valores y Estructura Interna además del análisis FODA, aplicación de entrevistas y encuestas que permite dar un tratamiento seleccionado a la información con el objetivo de efectuar inmediatamente el diseño de la Auditoría del Sistema de gestión de Calidad.

Capítulo III, contiene la aplicación de la propuesta de la auditoría de Calidad, la misma que se compone de tres archivos, Archivo Permanente que contiene toda la información interna, Archivo de Planificación, abarca las propuestas, cronogramas, distribución del trabajo y planificación específica. Archivo corriente es aquel que incluye el análisis e interpretación de datos obtenidos a través de la aplicación de indicadores de calidad y de más papeles de trabajo, necesarios en el desarrollo que sustentan la elaboración del informe final de la auditoría que incluye sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

# CAPITULO I

## 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### *1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS*

Previa revisión bibliográfica en diferentes fuentes de información por parte de las postulantes hemos considerado seleccionar el trabajo de investigación desarrollado por William Amoroso bajo el tema: “Auditoría interna según norma ISO 19011:2002, al sistema de gestión de la empresa ECOSEELS.A., aplicada a los procesos de calidad, con enfoque en la norma ISO 9001:2008” .

Concluyendo que las auditorías al sistema de gestión de la calidad, están consideradas como actividades de seguimiento y medición; estas, otorgan resultados objetivos que permiten evaluar la eficacia del sistema en operación, y disponer acciones para alcanzar la mejora continua del sistema. Siendo este sistema una herramienta importante para las empresas en crecimiento.

De igual manera las postulantes coincidimos con sus opiniones y adicionalmente añadimos que las auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) como se puede evidenciar a través del trabajo realizado, son herramientas gracias a las cuales, los directivos o cualquier otro cliente de auditorías, pueden obtener información relativa con respecto al desempeño de su sistema, que les permitirá tomar acciones encaminadas al mejoramiento de los procesos y satisfacción general del cliente con el producto entregado.

Por otra parte Cristina Vilema en su disertación “Auditoría de Gestión de la Calidad del Proceso de Recursos Humanos de la empresa multinacional TIGRE ECUADOR S.A” (Vilema, 2010, pág. 88), habla del aporte metodológico, para

las investigaciones de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que ha pretendido plasmar como resultado conexo en su exploración. Adicionalmente prevé un progresivo aumento del alcance de las Auditorías de SGC a manera de respuesta a los requerimientos empresariales ampliados a su vez por la cada vez más aceptada cultura de la Calidad Total.

La conclusión más importante que puede obtenerse, es que a medida que el mundo se dirige hacia una aceptación más general de los Sistemas de Gestión de Calidad, seguirá habiendo lugar para aplicar auditorías a ellos. Su importancia e incidencia incrementarán, a medida que lo haga la adopción de Sistemas de gestión de Calidad.

Coincidimos con la autora que es necesario considerar la manera que va evolucionando los Sistemas de Gestión de Calidad, en futuro se contemplará una función de auditoría muchísimo más integrada, preocupada directamente en la eficacia del negocio, sus resultados totales, por ello la importancia de evaluar si el sistema está funcionando correctamente para así obtener de los resultados esperados.

Considerando estas contribuciones prácticas y para aportar en la mejor comprensión científico práctica de la temática se plantea el tema denominado **“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS UBICADA EN LA PARROQUIA DE CUTUGLAGUA, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012,** con la finalidad de ayudar a la industria a mejorar sus políticas, procedimientos y demás aspectos que tengan que ver con la gestión de la calidad a propósito de elevar sostenidamente los indicadores de eficiencia y productividad de la empresa.

## **1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

**Gráfico 1: Categorías Fundamentales**



**Elaborado por:** Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

## **1.3. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

La modernización de las instituciones implica la transformación de la gestión administrativa así como cambios en las relaciones internas y con el entorno. Es necesario flexibilizar las estructuras, hacerlas más livianas y promover esquemas que aseguren mayor compromiso de todas las dependencias de la institución, agilizando los procesos internos.

### **1.3.1. Definición**

Según M DE BEAS, Antonio; (2010), dice que la Gestión Administrativa y Financiera es: “Un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (pag.126),

Según GARCIA; José; (2008), dice que la Gestión Administrativa y Financiera “Tiene a su cargo todos los procesos de apoyo a la Gestión Académica, a la administración de la planta física, los recursos, y los servicios, el manejo del talento humano y el apoyo financiero y contable”.(pág. 112)

Según las investigadoras gestión administrativa y financiera es la que se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la Empresa.

### ***1.3.2. Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera.***

La importancia de la función administrativa financiera depende del tamaño de la empresa, en compañías pequeñas la función financiera la desempeña el departamento de contabilidad.

La evaluación del desempeño organizacional es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección. Además de esto, también se valora la capacidad y lo apropiado a la práctica administrativa. Es necesaria una evaluación integral, es decir, que involucre los distintos procesos y propósitos que están presentes en la organización. Debido a esto, cada auditoría administrativa deberá realizarse de forma distinta dependiendo de la organización.

Las investigadoras señalan que es importante la gestión administrativa y financiera porque ayuda a detectar problemas; presentar sugerencias y soluciones; y apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas

### ***1.3.3. Objetivos de la Gestión Administración y Financiera.***

#### **En lo Administrativo:**

- ◆ Dar soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales: nóminas, facturación.
  
- ◆ Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).

#### **En lo Financiero:**

- ◆ Administrar la financiación de la empresa,
  
- ◆ Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacerlas de la forma más eficiente.
  
- ◆ Analizar desde el punto de vista de rentabilidad financiera las decisiones de la empresa: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

### ***1.3.4. Características***

- ◆ Automatización de procesos de controles, otorgando la seguridad y garantía de que estos se están llevando a cabo diariamente.
  
- ◆ Eliminación del tiempo destinado a la supervisión manual de procesos.

- ◆ El proceso de control no recaerá sobre una única persona, podrá recaer en cuantos usuarios sean definidos.
- ◆ Posibilidad de controlar procesos que antes eran descartados por motivo de falta de tiempo.

### ***1.3.5. La Gestión de Calidad***

Podemos decir que los fundamentos de la gestión de la calidad se basa de los principios básicos como:

- ◆ Enfoque basado en el cliente.
- ◆ Compromiso y liderazgo de la dirección.
- ◆ Involucra a todos los miembros de la empresa.
- ◆ Formación.
- ◆ Equipos de trabajo.
- ◆ Adecuado sistema de comunicación.
- ◆ Aprendizaje.
- ◆ Planificación de la calidad.
- ◆ Dirección basada en hechos.
- ◆ Gestión de procesos.
- ◆ Cooperación con los proveedores.
- ◆ Mejora continua.
- ◆ Preocupación de la organización por el entorno social y ambiental.

Todos estos principios implican una concepción integrada y sistemática de la calidad en la organización que permite avanzar hacia la consideración de la calidad como un objetivo de toda la organización; para su implementación se suponen dos aspectos, un cambio cultural a través de la formación en calidad total y mediante un proceso participativo de todos los integrantes de la empresa, y por otro, un diseño organizativo que facilite la eficacia y eficiencia de la empresa

y genere aprendizaje. A partir de estas aportaciones podemos identificar dos dimensiones de la gestión de la calidad.

### ***1.3.6. Funciones de la Gestión de Calidad***

Según LOPÉZ, Viñegla (2012), El mejoramiento continuo es uno de los elementos básicos de la gestión de la calidad. Deming fue uno de los primeros en expresar la necesidad de la mejora continua. El ciclo de Shewhart es un procedimiento que persigue la mejora de cualquier actividad de la empresa; pues, consta de cuatro etapas: planificación, ejecución, control y acción. Algunos líderes de la calidad como López señalan a las funciones de la calidad en cinco puntos (pág. 45)

◆ **Planificación.** Al hablar de planificación se debe primero hacer un diagnóstico previo de la situación de la Empresa para poder poner en función la planificación, es decir la definición de visión, misión de la empresa, la política de la calidad, establecer los objetivos y el desarrollo de los planes.

◆ **Organización.** Cuando hablamos de organización se describen principalmente responsabilidades al definir la estructura paralela de la calidad; donde conformamos la pirámide organizacional formada por un comité de calidad, una dirección de calidad y equipos de calidad

◆ **Dirección.** La responsabilidad de dirigir y controlar el proceso de implantación y mantenimiento de o los programas planificados. Por lo que respecta a la función de dirección, la alta dirección ocupa un papel importante, puesto que el compromiso que ellos tengan deba servir.

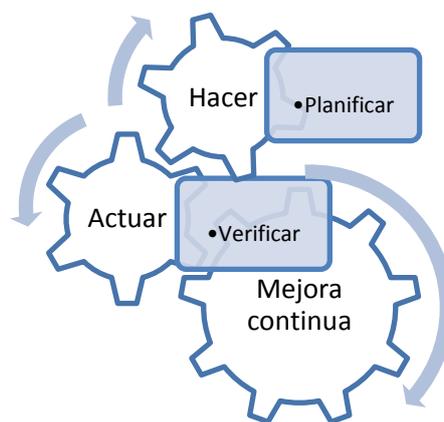
◆ **Gestión del Recurso Humano.** Al hablar de la gestión del recurso humano podemos enfocarlo a que todos miembros de la organización puedan participar en la mejora continua de la calidad, a que debe existir políticas del recurso humano

ajustado al nuevo enfoque, es decir que deben tener un proceso de selección, formación, evaluación, reconocimiento y desarrollo.

♦ **Control.** Se refiere a la evaluación del comportamiento real y compararlo con los objetivos planificados de calidad y la actuación sobre las diferencias. El control puede consistir en mediciones de desempeño interno y externo, medidas del progreso de la calidad, comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos, realizar auditorías internas y revisiones de la dirección.

♦ **Mejora Continua:** La mejora continua no es una función de la gestión de calidad sino que es uno de los principios básicos y la última etapa del ciclo PHVA. Se trata de un elemento considerado por los líderes de la calidad (Deming, Juran), y de los modelos estandarizados en los sistemas de gestión; la mejora continua se produce a través del aprendizaje derivado de la experiencia o del provocado por la dirección, es decir que el día a día permite aprender y corregir errores y por tanto mejorar.

**Gráfico 2: Mejora continua**



Fuente. (Illera, 2008, pág. 37)  
Elaborado por. Silvia Espín y Luz Marina Sánchez.

## ***1.4. EMPRESA INDUSTRIAL***

La empresa industrial juega un papel muy importante en el desarrollo de un país, ya que transforma materia prima y aporta al crecimiento de nuestro país.

### ***1.4.1. Definición de Empresa***

Según ANDRADE, Ruben (2010); las empresas industriales son: “Aquellas que se dedican a la compra de materias primas, las procesan y las convierten en productos terminados, utilizando procesos productivos.” (pag.25).

Según NARANJO, Marcelo; (2008), las empresas industriales son: “Las que se están dedicadas a la transformación total o parcial de un artículo destinado a la venta y para lo cual necesita de los medios de producción, a estos costos es necesario agregar un margen de utilidad” (pag.4)

Para las investigadoras la Empresa Industrial es la que se encarga de transformar productos para la venta, a un determinado valor, utilizando para ello los factores de la producción, dinero, maquinaria, materiales, mano de obra y conocimientos técnicos, con la finalidad de ofertar productos que satisfagan la necesidad del cliente.

### ***1.4.2. Importancia de la Empresa Industrial***

Según SINISTERRA; Gonzalo; (2009); “La **empresa industrial** juega un papel importante por ser un ente económico dedicado a la adquisición de materias primas, sobre las cuales se aplica un proceso de transformación las mismas que generan riqueza al país”. (pag.399)

Las postulantes determinan que la importancia de la empresa industrial radica en la generación de fuentes de empleo e incrementa el desarrollo social y económico del país. A través de la oferta de sus productos y servicios.

#### ***1.4.3. Elementos***

Según el autor JONES, D, Eduardo, (2010), manifiesta que “la definición de empresas industriales antes señalada se determina los siguientes elementos esenciales:

Elemento humano.-Formado por el conjunto de personas que trabajan en la empresa o están directamente relacionadas con ella (Empresarios y trabajadores)

Elemento material.-Constituido por el capital:

- ◆ Capital físico: bienes o equipos de que dispone la empresa: naves maquinaria.
- ◆ Capital financiero: dinero necesario para constituir la empresa y desarrollar sus actividades industriales.

Elemento organizativo.-Combina los elementos anteriores para desarrollar la actividad de la empresa de forma eficaz. Se determina el producto que se va a fabricar, la labor de cada trabajador, compras a realizar, se organiza la cadena de producción” (pág. 29).

#### ***1.4.4. Clasificación de la Empresa Industrial***

Se caracterizan por qué a través de la adquisición de las materiales primas y la transformación de las mismas obtienen un producto final y las empresas pueden ser: extractivas, manufactureras y agropecuarias:

- ◆ Extractivas: se dedican a la explotación de los recursos naturales renovables y no renovables.

- ◆ Manufactureras: transforman la materia prima en productos terminados y pueden ser de dos tipos: empresas que producen bienes de consumo final y empresas que producen bienes de producción.
- ◆ Agropecuarias: como su nombre lo indica es la explotación de agricultura y ganadería.

## ***1.5. CONTROL INTERNO***

El control interno son procesos a seguir el cual nos permite determinar el nivel de cumplimiento de las actividades

### ***1.5.1. Definición de Control Interno***

Según CEPEDA, Gustavo autor del libro Auditoría y Control Interno (2008) en el Control Interno se debe “Tener en cuenta que el sistema de control interno no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas de la organización, desde la gerencia hasta el nivel organizacional más bajo.” (pág. 4)

Según ESTUPIÑAN, Gaitán (2008) Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (pág.26).

Las investigadoras concluyen que el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medias adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar y confiabilidad de los datos contables.

### ***1.5.2. Importancia del Control Interno***

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

### ***1.5.3. Control Administrativo***

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

### ***1.5.4. Control Contable***

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna

### ***1.5.5. Objetivos del Control Interno***

- ◆ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- ◆ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- ◆ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
- ◆ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad; y,

### ***1.5.6. Componentes del Control Interno***

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- ◆ Ambiente de control interno
- ◆ Evaluación del riesgo
- ◆ Actividades de control gerencial
- ◆ Sistemas de información contable
- ◆ Monitoreo de actividades

#### ***1.5.6.1. Ambiente del Control Interno***

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y

la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- ◆ Integridad y valores éticos;
- ◆ Autoridad y responsabilidad;
- ◆ Estructura organizacional;
- ◆ Políticas de personal;
- ◆ Clima de confianza en el trabajo; y,
- ◆ Responsabilidad

#### ***1.5.6.2. Evaluación de Riesgos***

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- ◆ Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- ◆ Identificación de los riesgos internos y externos;
- ◆ Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- ◆ Evaluación del medio ambiente interno y externo.

### ***1.5.6.3. Actividades de Control***

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

### ***1.5.6.4. Sistema de Información Contable***

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

### ***1.5.6.5. Monitoreo de Actividades***

Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario a ser modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

## ***1.6. AUDITORÍA***

La palabra Auditoría viene del latín *auditorius*, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos.

### ***1.6.1. Definición de auditoría***

Según FRANKLIN, (2012), La Auditoría puede definirse como “un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido

informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso” (pág. 77)

Por otra parte la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

Para las investigadoras auditoría es la revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa; es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia.

### ***1.6.2. Clasificación de la Auditoría***

Según FRANKLIN, (2012) Existen varias formas de clasificar las auditorías: del Sistema de Calidad, del Proceso, del Producto, que a su vez pueden ser Internas o Externas y también pueden ser de Adecuación o de Cumplimiento. (pág. 34)

“La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado”, clasifica a la Auditoría de la siguiente manera:

◆ **Auditoría Financiera.-** Es un proceso que está vinculada a la revisión de los estados financieros con la finalidad de conocer la razonabilidad de las cifras encontradas en dichos estados en donde el Auditor emite su opinión sobre la situación financiera de la entidad.

◆ **Auditoría Administrativa.-** Es un examen detallado en donde se realiza un análisis sobre la eficiencia que tiene la entidad en desarrollar las actividades, verificar el cumplimiento de las metas fijadas, si los directivos están

administrando correctamente los recursos humanos, materiales y económicos con la finalidad de determinar el correcto funcionamiento de la organización.

◆ **Auditoría Interna.-** Esta dedicada a revisar y analizar la información obtenida dentro de la organización de forma independiente con la finalidad de determinar la veracidad de los registros contables, de las finanzas y de otras operaciones que están relacionadas directamente con la organización.

◆ **Auditoría Operativa.-** Es aquella que examina las operaciones o actividades que realiza una entidad con el propósito de establecer el grado de efectividad, economía y eficiencia para mejorar las actividades que estén relacionadas con el cumplimiento de los objetivos.

◆ **Auditoría Forense.-** Es una herramienta que esta direccionada a realizar un análisis detallado sobre las actividades que ejerce una entidad a fin de establecer si no existe algún tipo de fraudes o irregularidades que afecten directamente en el desarrollo de las actividades y sobre todo impida el cumplimiento de los objetivos.

◆ **Auditoría Informática.-** Se encarga de revisar y analizar que todos los paquetes informáticos que maneja la entidad esté funcionando de manera adecuada a fin de emitir un informe en donde se detalle todos los hallazgos que afecten el funcionamiento de los mismos, así poder salvaguardar toda la información que contenga.

◆ **Auditoría Tributaria.-** Es un procedimiento destinado a la fiscalización del cumplimiento de leyes tributarias en cuanto a los varios impuestos que están sujetos las entidades de acuerdo a la norma vigente.

◆ **Auditoría de Gestión.-** Consiste en realizar un examen para establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía que existe en la planeación, control y uso de los recursos en verificar el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

◆ **Auditoría Fiscal.**- Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes desde el punto de vista físico, direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.

### ***1.6.3. Técnicas de Auditoría***

Son herramientas o métodos prácticos de investigación que usa el auditor para obtener la evidencia y fundamentar su opinión en el informe. Es decir, son métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr información y comprobación necesaria para emitir una opinión profesional.

Todo auditor debe conocer y saber utilizar sus herramientas de trabajo, de lo contrario, estaría imposibilitado de ejecutar su examen técnicamente.

### ***1.6.4. Tipos de Técnicas***

Existen diferentes clases de técnicas, pero las más utilizadas son las siguientes:

- ◆ Observación
- ◆ Rastreo
- ◆ Análisis
- ◆ Indagación
- ◆ Entrevista
- ◆ Encuesta

## ***1.7. AUDITORÍA DE CALIDAD***

La Auditoría de Calidad es un proceso que nos ayuda a evaluar si se están aplicando correctamente las normas correspondientes.

### ***1.7.1. Definición de la Auditoría de Calidad***

Para MEIGS, Walter en su libro Auditoría y Control de Gestión (2008), la Auditoría de Calidad es: “un examen metodológico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente y que son adecuadas para alcanzar los objetivos”. (pág. 23)

Así mismo el autor, ARTER, Dennis, R (2010) menciona que la Auditoría de Calidad “es una actividad independiente y objetiva, de consultoría y de garantía, diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización, ayuda alcanzar sus objetivos al aportar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, de control y de gobierno”. (pág. 22)

Para las postulantes lo manifestado por los autores hace referencia que la Auditoría de Calidad es un examen autónomo que evalúa la eficacia y eficiencia con que se desempeña las operaciones en una empresa, y cumple a cabalidad las disposiciones o normas relativas a la calidad, permitiendo el logro de los objetivos y las metas planteadas por la empresa.

### ***1.7.2. Importancia de Auditoría de Calidad***

La calidad es una ventaja competitiva para aquellas empresas que se han identificado con ella y en donde la gerencia se encuentra plenamente identificada con su alcance, repercusiones, con todo lo que ello puede generar.

Por tanto, la Auditoría de la calidad es una importante actividad que permite a las organizaciones mejorar sus funciones en forma continua. La auditoría puede ser tanto interna o externa a la organización. Auditoría Interna: Tiene como propósito verificar si las actividades relacionadas con la calidad están conformes con las

especificadas en el sistema de asegurados y control de la calidad estas actividades las desarrolla personal de la empresa.

### ***1.7.3. Tipos de Auditoría de Calidad***

Dentro de la Auditoría de Calidad contamos con varias clases que tiene la misma. Según el autor ARTER, Dennis, R (2010) menciona que “existen varias clases de Auditoría de Calidad. (pág. 35)

#### **◆ Auditoría del Sistema de Calidad**

La Auditoría del Sistema de Calidad de una empresa son una actividad que se realiza para comprobar, mediante el examen y la evaluación de evidencias objetivas, que el Sistema de Calidad es adecuado y ha sido desarrollado, documentado y efectivamente implantado de acuerdo con los requisitos especificados.

#### **◆ Auditoría de Calidad del Proceso**

La Auditoría de Calidad del Proceso consiste en el examen sistemático e independiente de los elementos de un proceso para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen a las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se llevan a cabo efectivamente y son aptas para alcanzar los objetivos.

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

- ◆ Determinar el grado de confiabilidad del sistema de control interno.
- ◆ Verificar el cumplimiento de normas, políticas, procesos, y procedimientos.
- ◆ Evaluar la económica, eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades.
- ◆ Informar todo tipo de hallazgo significativo.
- ◆ Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.

- ◆ Asesorar a la alta gerencia en el proceso de toma de decisiones para implementar el sistema de control interno y de gestión que requiera la entidad.

#### ***1.7.5. Ventajas de la Auditoría de Calidad***

Según el autor FERNÁNDEZ, Hatre, Alfonso, (2012) menciona las siguientes Ventajas:

- ◆ Constancia a la dirección de si el sistema sigue las disposiciones previstas son eficaz y eficiente.
- ◆ Herramientas de conciencia del personal.
- ◆ Sirve para escuchar al personal.
- ◆ Auditoría del sistema, no de las personas.
- ◆ Contribuyentes al mantenimiento obligatorio del sistema.
- ◆ Requisitos obligatorios para obtener, mantener la certificación.

#### ***1.7.6. Fases de la Auditoría***

En las fases de Auditoría tenemos tres grupos que son:

**FASE I:** Planificación y Programación,

**FASE II:** Ejecución,

**FASE III:** Informe o Comunicación de resultados.

**FASE IV:** Seguimiento y monitoreo

### ***1.7.6.1. Planificación y programación de la Auditoría de Calidad (FASE I)***

La planificación tiene como propósito determinar los procedimientos de auditoría que corresponderá realizar para obtener una certeza razonable de que la información procesada está exenta de errores e irregularidades de carácter significativo de modo que su opinión esté debidamente sustentada.

Esta fase de la auditoria inicia con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y concluye con la definición detallada de las tareas a realizar en la etapa de ejecución, cuyo resultado será evaluado en el proceso de conclusión del examen.

#### ***1.7.6.1.1. Etapas de la planificación de Auditoria de Calidad***

En la planificación se reconoce tres etapas a saber:

- ◆ Planificación Preliminar
- ◆ Planificación Estratégica
- ◆ Planificación Específica

##### ***1.7.6.1.1.1. Planificación Preliminar***

Consiste en el contacto preliminar entre el Contador Público y la Empresa, concluye con la formalización de la relación a través de la suscripción de un contrato.

Aspectos a considerar en la contratación de la auditoria:

- ◆ Contacto Preliminar
- ◆ Propuesta de auditoria
- ◆ Contratación de la Auditoria

## **Contacto Preliminar**

Para iniciar esta relación contractual, se reconoce tres alternativas.

- ◆ **Invitación Personal.-** Considerando la trayectoria profesional o por una recomendación, mediante una comunicación personal, una firma de contadores es invitada a presentar una propuesta para realizar el examen.
  
- ◆ **Invitación por la Prensa.-** A través de la prensa se invita a firmas de contadores que cumplan con ciertos requisitos legales a participar en un concurso para realizar el examen.
  
- ◆ **Entrevista Directa.-** El Contador Público en una reunión de carácter social, profesional, de capacitación o de trabajo, a través de un dialogo con los ejecutivos de la empresa da a conocer su trayectoria y los servicios profesionales que ofrece.

## **Propuesta de Auditoria**

Establecido el contacto preliminar el Contador público presenta su propuesta en la cual da a conocer de una manera precisa los servicios que va a ofrecer, las condiciones y plazos en los que va a ejecutar el examen.

- ◆ **Carta de presentación.-** es una comunicación mediante la cual se envía la propuesta al presidente o gerente de la empresa y se hace constar de una manera resumida los aspectos más importantes de los servicios que ofrece.
  
- ◆ **Propuesta Técnica.-** se da a conocer los motivos por los cuales se presenta la propuesta y se detalla de los servicios que ofrecen. Esta propuesta puede contener la siguiente, Antecedentes, Presentación de la Firma Auditora, Objetivo del examen, Alcance, Informe a Emitir, Equipo de Auditores, Carta de Conflicto de Intereses, Carta de Cumplimiento.

- ◆ **Propuesta Económica.-** Costo (Materiales, Humanos, Financieros) personal de apoyo, Imprevistos
- ◆ **Firma y Fecha.-** constara la firma de responsabilidad del Contador Público o del representante o del representante legal de la Firma de Auditores y la fecha de presentación de la propuesta.

**Contratación de la Auditoria.-** Presentada la propuesta de servicios que ofrece la Firma Auditora esta es analizada por los funcionarios autorizados y una vez que se seleccione la oferta más conveniente a los intereses de la empresa, estos autorizan la suscripción de contrato mediante la cual se formaliza la relación contractual.

#### *1.7.6.1.1.2. Planificación Estratégica. (FASE II)*

Reúne el conocimiento acumulado de la organización, identifica los principales procesos ejecutados en el periodo a auditar y resume este conocimiento en las decisiones preliminares para cada componente.

**Conocer y entender la organización.** Es importante en esta fase que el auditor se familiarice con el entorno externo e interno en la que se desenvuelve la empresa.

**Tabla 1: Entorno de la empresa**

Ambiente Externo	Ambiente Interno
<b>Económicos</b>	Misión
<b>Políticos</b>	Objetivos
<b>Sociales</b>	Metas
<b>Legales</b>	Estrategias
<b>Tecnológicos</b>	Filosofía de la empresa
<b>Competencia</b>	Estructura Orgánica
	Niveles Administrativos

Elaborado por: Silvia Espín y Marina Sánchez

## **Evidencias**

Elementos de prueba que obtiene el auditor sobre las afirmaciones realizadas en las actividades de la empresa y que cuando son suficientes y competentes sustentan el contenido del examen.

**Evidencias suficientes.** - Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.

**Evidencias competentes.-** Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.

## **Herramientas de Auditoria de Calidad**

Son mecanismos que ayudan a reunir evidencia que permiten concluir sobre las actividades y operaciones de la entidad.

### **Técnicas más utilizadas**

Son métodos de observación y prueba que sirven para encontrar evidencia Suficiente y Competente que fundamentan las opiniones y conclusiones del Auditor.

- ◆ **Comparación.-** Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoria con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.
  
- ◆ **Observación.-** Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos,

incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.

- ◆ **Rastreo.-** Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.
- ◆ **Indagación.-** Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.
- ◆ **Entrevista.-** Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada
- ◆ **Encuesta.-** Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.
- ◆ **Análisis.-** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos; como por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a una deducción lógica; involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial.
- ◆ **Tabulación.-** Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.

- ◆ **Comprobación.-** Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.
  
- ◆ **Calculo.-** Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.
  
- ◆ **Revisión Selectiva.-** Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoria.
  
- ◆ **Inspección.-** técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.
  
- ◆ **Verificación.-** Está asociada con el proceso de auditoría, asegura que las cosas son como deben ser, podría verificarse operaciones del período que se audita y otras de períodos posteriores.
  
- ◆ **Investigación.-** Examina acciones, condiciones y acumulaciones y procesamientos de activos y pasivos, y todas aquellas operaciones relacionadas con éstos.
  
- ◆ **Evaluación.-** Es el proceso de arribar a una conclusión de auditoria a base de las evidencias disponibles. Fases: en todas, especialmente en la Fase 5 Comunicación de Resultados.

## **Papeles de Trabajo**

Según MANTILLA, B, Samuel, Alberto (2009), “Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente”.(pág. 135)

Para las investigadoras los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos, de manera que en conjunto, constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo; junto con las decisiones que ha debido tomar para llegar a formarse su opinión.

## **Índices de Auditoría**

Para facilitar el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra ponerles una clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color denominado "lápiz de Auditoría" por lo regular de color rojo.

## **Marcas de Auditoría**

Son signos o símbolos convencionales utilizados por el auditor para identificar un procedimiento o tarea. Para las marcas de Auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del Archivo de la Auditoría debe ser la cédula de las Marcas de Auditoría.

**Tabla 2: MARCAS DE AUDITORIAS**

<i>AUDITORAS INDEPENDIENTES M&amp;S</i>	
<b>CLIENTE:</b> BEECONS	
<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
€	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
Σ	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
ã	Conciliado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

**Elaborado por:** Silvia Espín y Marina Sánchez

**Procedimientos de Auditoria de Calidad.-** Operaciones Específicas que se realizan en una auditoria determinada aplicando técnicas y otras prácticas necesarias.

**Riesgos de Auditoria de Calidad.-** Son errores materiales que ocurren en una entidad en cada proceso. Que pueden influir en la evaluación a expensas por el Auditor en su Informe y estos pueden ser:

- ◆ **Riesgo Inherente:** Errores importantes generados por las características de la empresa, es la posibilidad de un error material en una afirmación antes de evaluar el Control Interno.
- ◆ **Riesgo de Control:** De que el Sistema de Control Interno no prevenga o corrija tales errores. Se basa en la efectividad del Control Interno
- ◆ **Riesgo de Detección:** De que los errores no identificados por deficiencias del Control Interno y que no sean reconocidos por el auditor.

### Evaluación Preliminar del Riesgo

Es una actividad que debe practicar la dirección en cada entidad, pues ésta debe conocer los riesgos con los que se enfrenta; debe fijar objetivos, integrar las actividades de ventas, producción, comercialización, etc., para que la organización funcione en forma coordinada; pero también debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.

**Tabla 3: MATRIZ DE RIESGOS**

MATRIZ DE RIESGO			
NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES
<b>BAJO</b> 15%-50%	SIGNIFICATIVO	EXISTE ALGUNAS PERO POCAS IMPORTANTES	IMPROBABLE
<b>MODERADO</b> 51%-75%	MUY SIGNIFICATIVO	EXISTE ALGUNAS	POSIBLE
<b>ALTO</b> 76%-95%	MUY SIGNIFICATIVO	EXISTE VARIAS Y SON IMPORTANTES	PROBABLE

Elaborado por: Silvia Espín y Marina Sánchez

### 1.7.6.1.1.3. Planificación Específica.

Su propósito es evaluar la estructura del sistema de Control Interno, para obtener información adicional referente a los componentes seleccionados, calificar los riesgos de Auditoría y seleccionar los procedimientos específicos a ser aplicados en la fase de ejecución.

#### **Evaluar los Controles Claves y determinar el Nivel de Confianza**

Se basa en el criterio del Auditor. Para efectuar esta actividad se realiza lo siguiente:

- ◆ Mediante entrevistas y el conocimiento del entorno se realiza el levantamiento de la información y se identifica el proceso real a ser evaluado.
- ◆ Preparar cuestionarios y la respuestas obtenidas son los factores a ser evaluados

**Tabla 4: NIVELES DE CONFIANZA**

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
BAJO (B)	MODERADA (M)	ALTO (A)
← NIVEL DE CONFIANZA →		

Con los resultados obtenidos determinamos el nivel de confianza, para lo cual se utiliza la siguiente formula.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

#### **1.7.6.1.1.4. Comunicación y presentación de resultados de la auditoría de gestión (FASE III)**

La comunicación y presentación de resultados es el informe que se debe presentarse en forma objetiva, clara, concisa, donde se hará constar los hallazgos más importantes incluyendo las conclusiones a las que se ha llegado, sobre el trabajo desarrollado y las debidas recomendaciones; su contenido debe incluir:

- ◆ Principales problemas de la operación y administración de los recursos.
- ◆ Cumplimientos de las disposiciones legales y de normatividad interna, así como la obligación de rendir cuentas.
- ◆ Oportunidad y amenazas del entorno, fuerzas y debilidades de la organización.
- ◆ Propuestas de solución con definición de etapas, acciones, responsables, tiempos de ejecución, costos y beneficios.
- ◆ El contenido total del informe debe ser comentado con los ejecutivos responsables de las operaciones.

#### **Estructura general de informe**

La estructura del informe de auditoría de gestión está compuesta por los siguientes elementos:

- ◆ Carátula
- ◆ Carta de presentación
- ◆ Informes de gestión examinados
- ◆ Síntesis del informe
- ◆ Índice y lista de siglas y abreviaturas
- ◆ Introducción
- ◆ Resultado del Estudio
- ◆ Conclusiones
- ◆ Recomendaciones

#### **1.7.6.1.1.5. Seguimiento y monitoreo de la Auditoría (FASE IV)**

##### **Seguimiento:**

La responsabilidad del equipo auditor es identificar las no conformidades.

A la organización auditada corresponde tomar las acciones correctivas necesarias para corregir o eliminar las causas de las no conformidades detectadas en la auditoría.

El cliente y el auditado deben acordar un plazo para la finalización de las acciones correctivas y las auditorías de seguimiento relacionadas, previa consulta con el organismo auditor, quien, en el caso de acordarlo con el cliente, hará también las actividades de seguimiento de estas acciones.

##### **Monitoreo:**

El monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, y por supuesto la encargada de evaluar el control interno en la empresa, incluyendo sus diferentes departamentos auditados, es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

Las actividades de monitoreo incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección. Un sistema de monitoreo es un proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los cambios causados por la ejecución de un conjunto de actividades en un período de tiempo. Es un mecanismo para dar seguimiento a las acciones y comprobar en qué medida se cumplen las metas propuestas.

Esta herramienta de evaluación revisa y da señales de advertencia sobre actividades problemáticas que no funcionan de acuerdo a lo planificado

**Gráfico 3: Flujo grama de la Metodología de la Auditoría de Calidad.**



Elaborado por. *Silvia Espín y Luz Marina Sánchez*

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO INVESTIGATIVO**

#### ***2.1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA BEECONS***

En Tambillo en el año 1988, en la antigua residencia de propiedad de Don Humberto Cueva, con el aporte de un pequeño capital y sus conocimientos del trabajo tesorero de actual dueño Ing. Mecánico Wilson Cueva, se formó la empresa BEECONS de nacionalidad ecuatoriana y su domicilio principal es en el Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha., dedicada a la fabricación de estructuras metálicas para la construcción, la instalación de plataformas, campers, grating, tapas de sellar para los pozos de perforación petrolera, postes , soporte técnico, etc.

La ruta de la flamante empresa estaba trazada con cada vez mayor producción y una justa rentabilidad, se perseveró en el crecimiento permanente en base a inversiones, incorporación de nuevas tecnologías y productos, ampliación y tecnificación de la mano de obra, actualmente cuenta con 37 empleados.

Por primera vez en el país se comenzó con la producción de Grating para lo cual aún lideran y son pioneros en la fabricación de este producto. Dos años después se inauguró la nueva planta en su primer local propio ubicado en la Panamericana Sur km 18,5 sectores Cutuglagua. A partir de esa fecha el crecimiento y diversificación no se hicieron esperar, ya que se incrementó la elaboración de nuevos productos, adaptándose así la joven industria a las necesidades de la economía nacional en los sectores industriales y de la construcción.

Actualmente BEECONS está ejecutando el proyecto Siglo XXI que le permitirá aumentar el nivel de producción y mejorar la calidad de sus productos. Desde 1988 BEECONS se mantiene a la vanguardia de la tecnología en lo que a GRATING y sus productos se refiere, la historia de BEECONS / Wilson Cueva es un fiel reflejo de la potencialidad de la industria ecuatoriana cuando los empresarios demuestran fe y perseverancia en el desarrollo socio-económico nacional conjuntamente con un personal altamente comprometido.

### ***2.1.1. Misión***

Ofrecer al mercado productos competitivos, resultados del cumplimiento y superación de funciones por parte de todo el equipo humano BEECONS.

### ***2.1.2. Visión***

Liderar el diseño, fabricación de productos metalmecánicos y ejecución de proyectos industriales a través de procesos probados e innovadores.

### ***2.1.3. Valores***

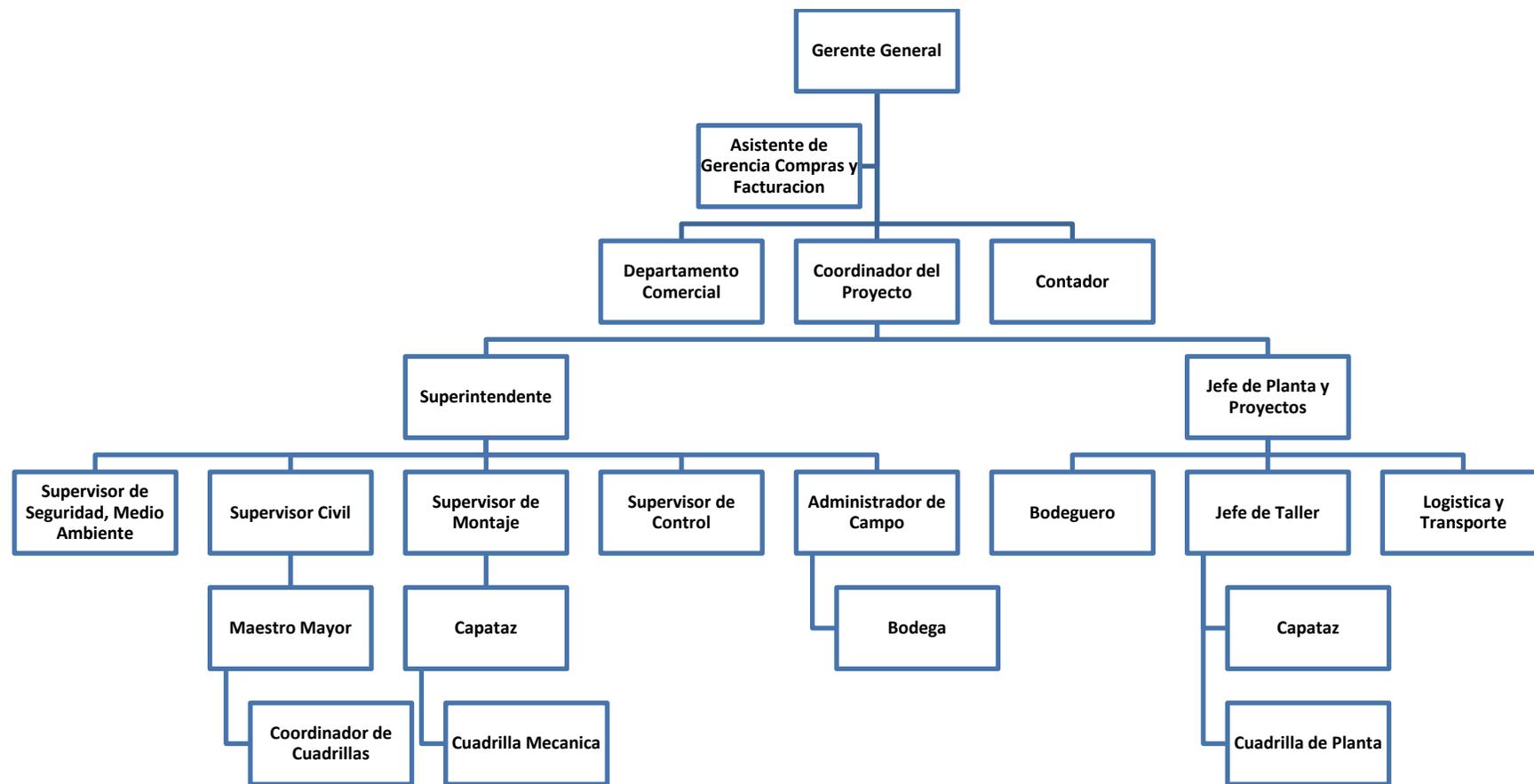
- ◆ Positivismo
- ◆ Honestidad
- ◆ Respeto
- ◆ Fe
- ◆ Solidaridad

**Fuente.** *Archivo Legal BEECONS*

**Elaborado por.** *Silvia Espín y Luz Marina Sánchez*

### 2.1.4. Estructura legal de la empresa BEECONS

Gráfico 4: Organigrama BEECONS



Fuente. Archivo Legal BEECONS

Elaborado por. Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

## **2.2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

En el presente proyecto se utiliza como metodología para la investigación el diseño no experimental que consiste en un estudio de las variables sin manipulación, limitándose únicamente a la observación de la situación en la que se encuentra la eficacia y eficiencia de la Empresa Beecons.

### **2.2.1. Métodos teóricos**

Para el desarrollo de la presente propuesta se ha considerado utilizar los siguientes métodos:

### **2.2.2. Método Inductivo**

Nos permitirá obtener conclusiones generales de indicios particulares, ya que se trata del procedimiento científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación, nos sirve para obtener un conocimiento global del sistema de gestión de la calidad.

### **2.2.3. Método Deductivo**

Es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas, esto quiere decir que las conclusiones es una consecuencia necesaria de los indicios para poder emitir un comentario los hechos, cuando las señales resuelvan los problemas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

#### **2.2.4. Método Analítico**

Es el mismo que implica el análisis del problema, ya que consiste en la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes y contribuirá para obtener hallazgos y así determinar sus causas y su naturaleza.

#### **2.2.5. Método Sintético**

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se forma una teoría que unifica los diversos elementos, consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, el mismo que servirá para la explicación tentativa acerca de las opiniones emitidas en base a los hallazgos encontrados a través de la aplicación de una auditoría de calidad.

#### **2.2.6. Método Estadístico**

La tabulación de los resultados de nuestra investigación, conformada eminentemente por frecuencias serán los que determinen la representación, en graficas de pastel, para su posterior análisis e interpretación de los mismos.

### **2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

El tipo de investigación que se utilizo es la de tipo Descriptiva, ya que esta permito detallar situaciones, contextos y eventos de la forma como sucede y como se manifiestan.

#### **2.3.1. Investigación Documental**

Es aquella búsqueda en Documentos escritos o narrados por expertos en el tema sobre el cual queremos conocer más.

Para la presente investigación se utilizó el método documental a través de la cual se pudo recopilar y analizar información de diversos tipos como son: Documentos, revistas de la institución, periódicos y en la actualidad mediante el Internet.

## **2.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

### **2.4.1. Observación**

Consiste en observar atentamente el fenómeno hecho o caso y mediante esta técnica tomar información ya que por medio de aplicación de la misma tendremos relación directa con la empresa y posteriormente registrarla para el análisis respectivo.

La misma que nos permitió la verificación del cumplimiento de la normativa y políticas de calidad, esto nos sirve para determinar el cumplimiento eficaz y eficiente de las mismas.

### **2.4.2. Entrevista**

Consiste en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de adquirir respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el tema propuesto

Esta Técnica fue aplicada al Gerente, Jefe Administrativo y Jefe de Producción de la empresa, por lo que se efectuó una entrevista con diez preguntas, ya que nos sirvió para alcanzar la información necesaria de personas entrevistadas, así como también para la recolección de información acerca del desarrollo de la gestión de la calidad y el instrumento a utilizarse es la guía de entrevista.

### **2.4.3. Encuesta**

Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o institución con el fin de conocer opiniones o hechos específicos que nos permitirá obtener información estadística definida.

El instrumento que se utilizó es una encuesta con 10 preguntas cerradas, el mismo que fue aplicada a los Trabajadores y Clientes de la empresa Beecons, para poder evaluar el grado de confiabilidad, calidad, oportunidad y mejora.

## 2.5. UNIDAD DE ESTUDIO

### 2.5.1. Población o Universo

Para la propuesta investigativa la población está compuesta de la siguiente manera:

**Tabla 5: POBLACIÓN O UNIVERSO**

ITEM	INVOLUCRADOS	POBLACIÓN	PORCETAJE
1	Gerente	1	1.18%
2	Jefe de Producción	1	1.18%
3	Jefe Administrativo	1	1.18%
4	Trabajadores	34	40.00%
5	Clientes	48	56.46%
	TOTAL	85	100%

Elaborado por: Silvia Espín y Marina Sánchez

### 2.5.2. Muestra

En la presente investigación por ser la población o universo relativamente pequeña no se obtendrá la muestra por lo tanto se tomara a la totalidad de la misma considerando los sectores involucrados.

Determinación de la muestra:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N-1) \left(\frac{E}{K}\right)^2 + PQ}$$

n=tamaño de la muestra

PQ=varianza media de la población (0.25)

N=población o universo

E=error admisible que es aquel que lo determina el investigador.

K= coeficiente de corrección de error.

## **2.6. ANÁLISIS FODA**

El análisis FODA es una herramienta que permite apreciar la situación real de la compañía y así obtener como resultado un diagnóstico concreto que servirá de guía y base para el proceso de toma de decisiones; mediante la utilización de esta herramienta se obtiene información clave que posibilita a la empresa confeccionar planes estratégicos.

Para realizar un análisis FODA efectivo la empresa debe tener en cuenta el comportamiento de algunos factores relevantes que influyen en el entorno y accionar de la compañía, tales como: políticos, culturales, ecológicos, sociales y económicos; la empresa BEECONS como todo ente económico posee Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades.

A continuación se realizará el análisis FODA de la empresa BEECONS teniendo en cuenta los factores externos e internos que influyen en el comportamiento de las operaciones en dicha compañía.

### **Fortalezas**

- ◆ **F1.** BEECONS posee excelentes relaciones con clientes, posibilitándole usar a estas instituciones como referencias para captar más clientes del sector; las empresas a las cuales actualmente brinda este servicio pueden recomendar a otras instituciones las facilidades y calidad que presta la compañía, y así aumentar su cartera de clientes.
- ◆ **F2.** Los clientes actuales de BEECONS en su mayoría son clientes estables, es decir que mantienen los contratos del servicio por varios años.

- ◆ **F3.** En el mercado nacional y local especialmente, la empresa cuenta con una muy buena imagen referida a la calidad de los servicios que presta.
- ◆ **F4.** La empresa BEECONS cuenta con proveedores directos lo que hace que los costos de operación sean aceptables.
- ◆ **F5.** El Departamento de Productos de BEECONS hace un seguimiento continuo a sus clientes, sobre el grado de satisfacción de sus necesidades
- ◆ **F6.** Comercialización directa de sus productos al consumidor final a través de los distintos puntos de ventas.
- ◆ **F7.** Posee una posición como líder entre las diferentes compañías en un sector que tiene un crecimiento significativo en el uso de estructuras.
- ◆ **F8.** Cuenta con personal calificado y entrenado para cumplir y superar las expectativas de los clientes.
- ◆ **F9.** Al disponer de un Presupuestos Financieros Efectivos y Eficaces se pueden destinar porcentajes para publicidad, para investigación del mercado, para capacitación del personal.

### **Amenazas**

- ◆ **A1.** La reducción de importaciones en el país, específicamente en la rama de la construcción afecta seriamente la adquisición de equipos y maquinaria para instalar estructuras y plataformas.
- ◆ **A2.** La reducción de las inversiones de las empresas multinacionales que operan el sector petrolero (varios clientes de BEECONS) debido a las nuevas condiciones que el gobierno nacional determina para sus contratos.

- ◆ **A3.** La reducida oferta laboral de técnicos y profesionales con experticia en el trabajo de campo y competencias desarrolladas en el manejo de criterios de eficiencia, productividad y calidad total.
- ◆ **A4.** Gran parte de las nuevas empresas de construcción e instalación de estructuras metálicas, logran rebajar sus costos, ofertando al cliente calidad y precios competitivos.

### **Debilidades**

- ◆ **D1.** No cuenta con un sitio web estable y seguro que le permita realizar actividades de promoción y venta de sus servicios y productos.
- ◆ **D2.** No cuenta con una estrategia propia que le permita mitigar la situación crítica a la que se enfrentan con la aplicación de la nueva ley de restricción de importaciones.
- ◆ **D3.** En ocasiones el personal no logra realizar todas las adecuaciones requeridas, en los días de viaje programados a los campos, por la falta de coordinación en el arribo de materiales.
- ◆ **D4.** El sistema de automatización de gestión de inventarios que se está usando actualmente no cubre todas las necesidades en la ejecución de este proceso, lo que influye desfavorablemente en la eficiencia de la gestión de stock de la compañía.

### **Oportunidades**

- ◆ **O1.** Los clientes corporativos no escatiman gastos para cubrir sus necesidades en instalaciones y mantenimiento de estructuras.

- ◆ **O2.** Con la restricción de importaciones se fomenta el desarrollo de la industria nacional, por lo que la adquisición de materias primas para realizar el ensamblaje de equipos en el país es barata, por tanto los precios finales de los productos tienden a equilibrarse por debajo del nivel que se compran en el exterior.
  
- ◆ **O3.** Creación de dos fábricas para el ensamblaje de equipos, una en Cuenca y otra en Guayaquil, promoviendo la actividad comercial en estas dos grandes ciudades del país.
  
- ◆ **O4.** Expansión del tamaño del mercado de la empresa, pues ésta ejecutó un cambio en el mix de la cartera de productos puestos a la venta, priorizando los de mejor margen de utilidad.
  
- ◆ **O5.** Los centros comerciales y otras obras públicas de esparcimiento están en continuo crecimiento lo que posibilita la creación de nuevos puntos de ventas en lugares estratégicos.

**Tabla 6: MATRIZ FODA**

FORTALEZA		OPORTUNIDADES	
<b>FACTORES INTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Relaciones con Clientes</li> <li>◆ Clientes Estables</li> <li>◆ Buena Imagen</li> <li>◆ Proveedores Directos</li> <li>◆ Posventa Efectiva</li> <li>◆ Comercialización Directa</li> <li>◆ Liderazgo en el sector</li> <li>◆ Personal calificado</li> <li>◆ Presupuestos Financieros</li> </ul>	<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Clientes Gastadores</li> <li>◆ Materias Primas baratas</li> <li>◆ Capacidad Instalada</li> <li>◆ Cuota de Mercado</li> <li>◆ Inversión Publica</li> </ul>

DEBILIDADES		AMENAZAS	
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Sitio Web</li> <li>◆ Estrategia de Importación</li> <li>◆ Logística Operativa</li> <li>◆ Inventario Automatizado</li> </ul>	FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reducción Importaciones</li> <li>◆ Baja Inversión Extranjera</li> <li>◆ Escasa Oferta de Técnicos</li> <li>◆ Competitividad de Rivaless</li> </ul>

Fuente: Archivos Empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Marina Sánchez

## 2.7. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

### 2.7.1. Aplicación de las entrevistas

Para lograr obtener mayor información sobre el funcionamiento de la empresa Beecons se realizan entrevistas y encuestas a varios trabajadores de manera que representen todos los escalones de mando. También se consideró importante la entrevista a uno de nuestros clientes para conocer desde la posición externa que piensan nuestros clientes de los servicios y productos ofertados. Los modelos de encuestas y entrevistas se encuentran en los anexos 1,2,3, 4 y 5 respectivamente.

### ENTREVISTA 1

**Dirigido a:** Gerente de Beecons, Ing. Wilson Cueva

**Objetivo:** Recopilar suficiente información con el fin de conocer la realidad interna y externa de la empresa Beecons, la misma nos permitirá realizar eficientemente la auditoría de calidad.

**1. ¿Cuál fue la motivación para crear la empresa Beecons?**

Mi mayor motivación fue mi padre, una persona que nos enseñó desde muy pequeños a ser perseverantes en la vida y luchar por nuestros objetivos, segundo siempre fui apegado a los metales desde muy niño ya desarmaba y reparar electrodomésticos de mi madre, gracias a ellos hoy contribuyo a mi país con mi esfuerzo y decisión.

**2. ¿De dónde proviene el nombre de la empresa?**

La empresa en sus inicios se llamaba Telectrom que significaba Tecnología Electromecánica, porque se pensaba crear una sociedad entre hermanos, pero luego de varios años decidí cambiarlo a l actual nombre porque obviamente no se dio la sociedad. El nombre Beecons es BEE en ingles significa Abeja y CONS de constructores, somos las abejas constructoras.

**3. ¿Cuál es su mayor anhelo en la su vida profesional?**

Creo que los anhelos se los construye con constancia y dedicación, siempre digo que lo que se sueña y apasiona se hará realidad. En mi vida he cumplido muchos sueños y los seguiré haciendo porque de esa manera contribuyo con la sociedad generando fuentes de trabajo estables y con excelente ambiente laboral.

**4. ¿Cuál es su porcentaje de rotación de personal?**

Del 1 al 10 diría que 5%, debido a que se requeriría crear un nuevo cargo y departamento, y para poder rotar al personal no solo se requiere de esas dos cosas, lo más primordial es la experiencia en dicho campo, el personal de Beecons adquiere nuevos conocimientos en su mismo puesto ya que realizamos diferentes proyectos donde el personal se capacita continuamente.

**5. ¿Qué cantidad de desperdicio generan y que hacen con él?**

La palabra optimización y concientización está en nuestro lema, solo tenemos lo que necesitamos y lo que ya no podemos utilizarlo después de haber analizado su utilidad, se convierte en chatarra que se la vende a Adelca para que nuevamente la reprocesen.

**6. ¿Se consideran empresa socialmente responsable?**

Obviamente que sí; no solo con el entorno sino con la naturaleza, tratamos en lo posible de ser recíprocos con las dos partes, en el entorno apoyamos a escuelas a la vecindad y a programas de viviendas dignas, también participamos en la reforestación de los a través de la municipales, bomberos y policía nacional. Esto no solo nos ayudado a ser una mejor empresa, sino hacer mejores personas.

**7. ¿Cuál es su producto líder?**

Realmente somos líderes y pioneros en la fabricación de grating (rejillas industriales), desde 1988 es el producto que nos ha generado estabilidad y que actualmente nos cubre en su totalidad las obligaciones con el personal y sus beneficios. Los otros productos son en sí para crecimiento de la empresa.

**8. ¿Qué hacen para contar con calidad y buen servicio?**

Es necesario asegurar la calidad en las compras para garantizar que los productos o servicios adquiridos cumplen los requisitos necesarios. La mejor manera de garantizar la calidad en productos y servicios es basarse en la responsabilidad del proveedor, para fabricar un buen producto. Un cliente satisfecho siempre vuelve y se encarga de recomendar a futuros clientes, en el buen servicio es un valor agregado, en Beecons la calidad empieza con una sonrisa.

**9. ¿Dónde se ven en el 2015?**

Beecons se proyecta al 2015 con un nuevo campamento en Tambillo y un mediano parque industrial en el Sacha provincia de Orellana, de esta manera generamos con nuevas plazas de trabajo, aportando así a la sociedad y la economía.

**10. ¿Cuál es su estrategia empresarial?**

Mayor tiempo para planificación y ejecución de proyectos innovadores que nos permita estar a la vanguardia de nuevos competidores.

### ***Análisis de la entrevista realizada al Gerente de la empresa Beecons***

La necesidad de la auditoría de calidad se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa.

En la empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible hoy día, y de ahí la emergencia de la llamada auditoría. El objetivo principal de auditar es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas.

Beecons acogerá sugerencias del informe final para la toma de decisiones que beneficien a la empresa y su entorno, de esa manera se encaminará a la creación de mecanismos paralelos e independientes al sistema para un mejor control adoptando nuevas metodologías destinadas a mejorar eficiencia y eficacia de todos sus procesos.

## **ENTREVISTA 2**

**Dirigido a:** Jefe de Producción: Ing. Vinicio Palacios

### **1. ¿Considera usted importante la aplicación de una auditoría de calidad a la empresa Beecons?**

Considero importante la realización de las auditorías pues estos análisis ayudan a la supervisión de los procesos, los cuales debido al trabajo diario se van quedando sin revisar, ya que se corre el riesgo de centrarse solamente en la supervisión del producto final. Las auditorías nos ayudan a revisarnos más a fondo y así nos permite conocer vulnerabilidades que a veces no detectamos.

**2. ¿Considera usted que la ejecución de las auditorías ayude a la empresa a mejorar su desempeño?**

Por supuesto que si, como expliqué anteriormente las auditorías ayudan a la empresa a revisar cada proceso y nos permite conocer ciertas vulnerabilidades que a veces desconocemos.

**3. ¿Qué estrategias se traza como Jefe de Producción para lograr un colectivo de trabajo estimulado y comprometido con la empresa?**

Yo soy de los que considera muy importante el compromiso de los trabajadores con la empresa. Se deben trazar estrategias que permitan al trabajador sentirse parte de los resultados de la empresa. En mi caso particular involucro a mis subordinados en la toma de decisiones y les recompensó haciéndoles sentir parte de los logros de la empresa.

**4. ¿Usted conoce acerca de lo que significa la calidad de la producción?**

Si conozco acerca de los términos de calidad, y conozco la importancia que tiene para lograr ser una empresa competitiva el conocer los procesos y garantizar la calidad a lo largo de él.

**5. ¿Qué hacen para garantizar la calidad y buen servicio?**

Se mantienen constantes supervisiones a lo largo de todo el proceso de elaboración, además están definidos determinados puntos de control que te permiten ir evaluando los resultados y que cuando llegue al producto final el mismo se haya logrado con la calidad requerida.

**6. ¿Realizan capacitaciones a los trabajadores con los temas de calidad y auditorías?**

Si, la empresa le brinda especial importancia a la capacitación, considera que con un trabajador capacitado se tiene un buen comienzo para obtener productos de calidad.

**7. ¿Conoce los procesos que dirige y los indicadores para su desempeño?**

Claro, conozco al detalle los procesos que están bajo mi supervisión, esto me permite controlarlos y con el monitoreo de los indicadores, garantizar un mejor desempeño organizacional.

**8. ¿Cree usted que los clientes están satisfechos con los productos que elabora la empresa?**

Si, pues elaboramos productos de buena calidad y son ofrecidos al cliente cumpliendo con los requisitos. Además la empresa cuenta con un procedimiento de retroalimentación que nos permite cual es la opinión de nuestros clientes con respecto a los productos que les ofertamos.

**9. ¿Establecen contratos que garanticen un suministro adecuado de materia prima?**

Si, se firman los contratos una vez que han sido revisados por todo el personal que pueda estar involucrado. Esto garantiza elaborar un contrato que cumpla con todas las necesidades de la empresa y se establece los términos y acuerdos que deben cumplir los proveedores.

**10. ¿Tienen buena comunicación con los proveedores?**

Existen muy buenas relaciones con los proveedores, siempre se establecen acuerdos de consenso común.

***Análisis de la entrevista realizada al Jefe de Producción***

Luego de realizada la entrevista al Jefe de Producción se pudo apreciar que la empresa considera de gran importancia producir productos de calidad. Todos sus trabajadores comprenden la importancia de la calidad y consideran importante lograr la satisfacción de sus clientes. Es una empresa donde sus dirigentes conocen los procesos que gestionan y le dan seguimiento oportuno al cumplimiento de los indicadores lo cual es de suma importancia pues son los medidores de la eficiencia y eficacia del sistema.

La empresa involucra a sus trabajadores en las metas que quiere lograr, los estimula y compromete y esto hace que el resultado final sea el mejor esperado. También garantiza la capacitación continua de sus trabajadores lo cual permite que conozcan los objetivos que persigue la empresa y como un todo trabajen para que la empresa crezca continuamente.

También se pudo evidenciar la importancia que se le ofrece al cliente, lo cual evidencia un enfoque al cliente cumpliendo así un requisito del sistema de gestión de la calidad. A través del procedimiento de retroalimentación garantizan conocer cuáles son las expectativas o insatisfacciones de los clientes buscando obtener una mayor satisfacción de los mismos.

### **ENTREVISTA 3**

**Dirigido a la:** Jefe Administrativa: Lic. Lorena Aguilar

**Objetivo:** Recopilar suficiente información con el fin de conocer la realidad interna y externa de la empresa Beecons, la misma nos permitirá realizar eficientemente la auditoría de calidad.

#### **1. ¿Usted considera importante la realización de las auditorías de calidad?**

Si, debido a que por medio de este examen podremos visualizar a la empresa con una opinión externa conociendo así las falencias de la institución y de esa manera las podremos corregirlas, y mejorar los procesos que estén causando problema.

#### **2. ¿Considera que la empresa se enfoca al cliente?**

El cliente es lo más importante para toda empresa, un cliente satisfecho siempre vuelve y nos recomienda con más clientes, es importante siempre mantener un enfoque directo con el cliente, ofreciendo la calidad y mejora continua de nuestros productos y servicios.

**3. ¿Los procesos de la empresa cumplen con los indicadores establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad?**

Creo la mayoría de las empresas no llegamos a cumplir a un 100% de los indicadores establecidos, debido a cambios de ámbito externo e internos de la empresa, pero se trata de cada día ir mejorando para lograr alcanzar índices satisfactorios de calidad.

**4. ¿Considera usted que la auditoría de calidad ayuda a mejorar el producto que oferta la empresa?**

La calidad es lo más primordial porque ofertamos productos que otorgue garantía para nuestros cliente de esta manera cuentan con nuestro respaldados y confianza para en un futuro inmediato puedan adquirir nuestros productos a buen precio y con calidad.

**5. ¿Cree usted que los procedimientos están diseñados de manera que permitan la mejora continua?**

Todos los procedimientos son revisamos y reestructurados si fuese necesario cada semestre para evitar pérdidas de tiempo, materia prima entre otros y de esa manera ir optimizando recursos y dando una mejora continua a nuestros procesos.

**6. ¿Considera usted que los trabajadores se encuentran comprometidos con el sistema de gestión de la calidad?**

Toda gestión se inicia dando a conocer los cambios a implementarse y más cuando se trata de un sistema que nos mejorar como empresa de allí mi respuesta fundamentada en que todos quienes conformamos Beecons estamos comprometidos con el sistema de calidad.

**7. ¿Se miden los procesos de la empresa y al detectarse deficiencias se aplican acciones correctivas?**

Sí, la empresa cuenta con personal calificado y entrenado para este tipo de eventos, una vez detectada la deficiencia se realiza una investigación para inmediatamente tomar las medidas necesarias para corregirlas y poderlas mejorar continuamente, de esa manera evitar pérdidas en los procesos.

**8. ¿Cómo califica usted al personal de la empresa que se encuentra a su cargo?**

Es un personal responsable, de gran capacidad de trabajo de confianza y honradez, actualmente somos un grupo pequeño pero homogéneo, que realiza sus actividades con el interés, cuidado y sobre todo con responsabilidad social.

**9. ¿Cree usted que la calidad es vital para la empresa y porque?**

Porque la calidad es nuestra mejor carta de presentación, todo producto que ofrezca calidad y garantía ya tiene su valor agregado; es un respaldo para todos nuestros cliente y para nosotros como empresa ofrecer al mercado productos y servicios competitivos.

**10. ¿Está usted satisfecha con su desempeño dentro de la institución y cuál es su mayor aporte?**

Mi objetivo es seguir mejorando adquiriendo más conocimientos cada día, con nuevas experiencias puedo incursionar en estrategias que me mejore como persona y jefa. Creo que mi mejor aporte ha sido siempre impartir mis conocimientos al personal y poder juntos encontrar soluciones a posibles problemas que se enfrenta la empresa.

***Análisis de la entrevista realizada a la jefa Administrativa.***

Durante la entrevista observamos que lo más importante para la empresa es mantener al personal y a sus clientes satisfechos, de esta manera la empresa es confiable y competitiva por que cuenta con respaldo de un equipo de trabajo que está comprometido y al tener referencia de cumplimiento; la empresa evidencie al mercado su compromiso de garantizar la calidad de sus productos y servicios través de la mejora continua apoyado con la adquisición de nuevas tecnologías y la preparación constante de todo su personal.

**2.7.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A TRABAJADORES Y CLIENTES DE LA EMPRESA BEECONS.**

### 2.7.2.1. Encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Beecons

1. ¿Conoce usted lo que es un Sistema de gestión de la Calidad y si su empresa lo tiene implantado?

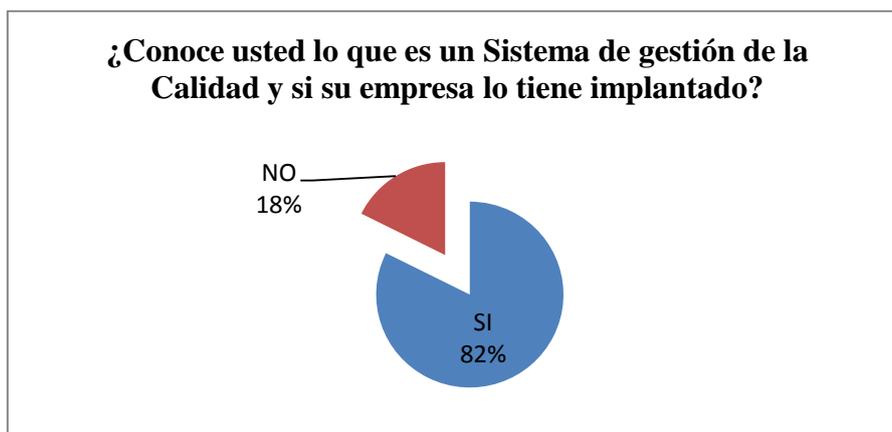
**CUADRO 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	82%
NO	6	18%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 5: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**



Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por : Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

#### **Análisis e interpretación:**

Como se puede apreciar en los gráficos anteriores de un total de 34 empleados que tiene la empresa Beecons 28 plantean tener conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa y 6 plantean no conocer nada al respecto. A partir de este análisis se puede apreciar que existen algunas lagunas que pueden afectar en algún momento el buen desempeño de la producción.

2. ¿A usted en su empresa se le habla de ISO 9001 y satisfacción del cliente?

**CUADRO 2: ISO 9001 Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	88%
NO	4	12%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 6: ISO 9001 Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE**



Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

Del total de trabajadores encuestados 30 manifiestan que en la empresa se habla de ISO 9001 y se le explica los trabajadores la importancia de la satisfacción del cliente, lo cual manifiesta que se cumplen los estándares y la gran mayoría de los trabajadores conocen de la importancia de satisfacer al cliente. Sin embargo 4 trabajadores manifiestan no conocer sobre el tema, aunque este resultado no se considera representativo es importante tomarlo en cuenta y tomar acción para evitar incumplimiento debido a desconocimiento.

3. **¿Conoce la importancia de la realización de las auditorías de calidad y para que se realizan?**

**CUADRO 3: AUDITORÍA DE CALIDAD**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	59%
NO	14	41%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 7: AUDITORÍA DE CALIDAD**



Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

Del total de trabajadores solo 20 manifiestan tener conocimientos sobre las auditorías de calidad y 14 manifiestan no conocer al respecto. Sobre este tema resulta importante capacitar a los trabajadores y explicar el porqué de las auditorías pues el desconocimiento puede impedir el buen desempeño cuando las mismas se realicen, se le debe mostrar la importancia y las ventajas que puede tener para la empresa el desarrollo de estas.

4. ¿Usted conoce las especificaciones técnicas de los productos que elabora?

**CUADRO 4: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 8: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**



Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

Como se puede apreciar el 100% de los trabajadores expresa tener conocimiento sobre las especificaciones técnicas de los productos que realiza, esto demuestra el porqué del buen resultado en la producción y el favorable grado de satisfacción de los clientes.

5. **¿Usted conoce cuáles son los indicadores que debe cumplir para alcanzar un buen desempeño en su puesto de trabajo?**

**CUADRO 5: INDICADORES LABORALES**

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	34	100%
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	34	100%

**Fuente:** Personal de la empresa Beecons

**Elaborado por:** Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 9: INDICADORES LABORALES**



**Fuente:** Personal de la empresa Beecons

**Elaborado por:** Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

Como se puede apreciar en el gráfico anterior el 100% de los trabajadores manifiesta conocer los indicadores de desempeño por los cuales se le mide su desempeño laboral, esto muestra la importancia que los trabajadores le dan a su trabajo y al interés particular por alcanzar los mejores desempeño, lo cual al final se convierte en productos de calidad y mayor satisfacción del cliente.

6. ¿Tiene usted conocimiento de los pasos a seguir durante el proceso productivo de los productos que elabora?

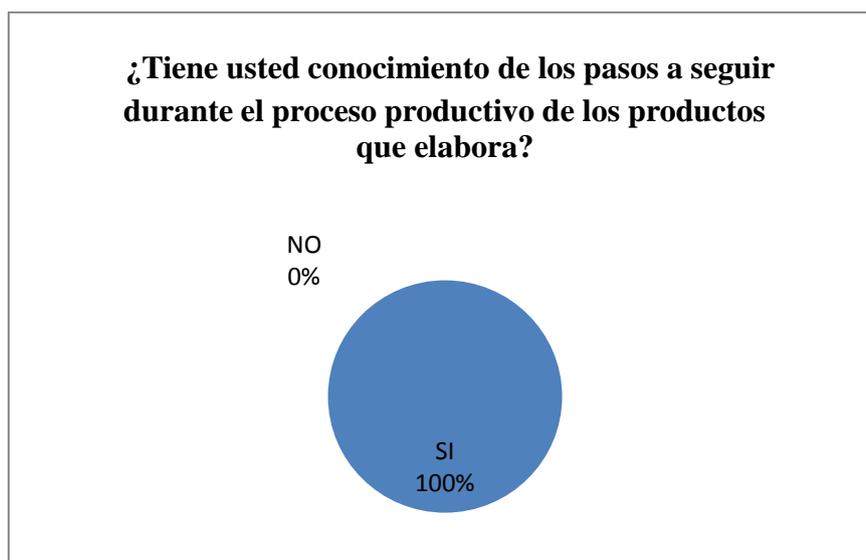
**CUADRO 6: PROCESO PRODUCTIVO**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 10: PROCESO PRODUCTIVO**



Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

Como se puede apreciar todos los trabajadores manifiestan conocer los pasos del proceso productivo sobre los productos que elaboran. Esto es un resultado favorable lo cual deja evidencia de los buenos resultados y clientes satisfechos.

7. ¿Conoce usted si se cumplen los objetivos de trabajo en el área a la que pertenece?

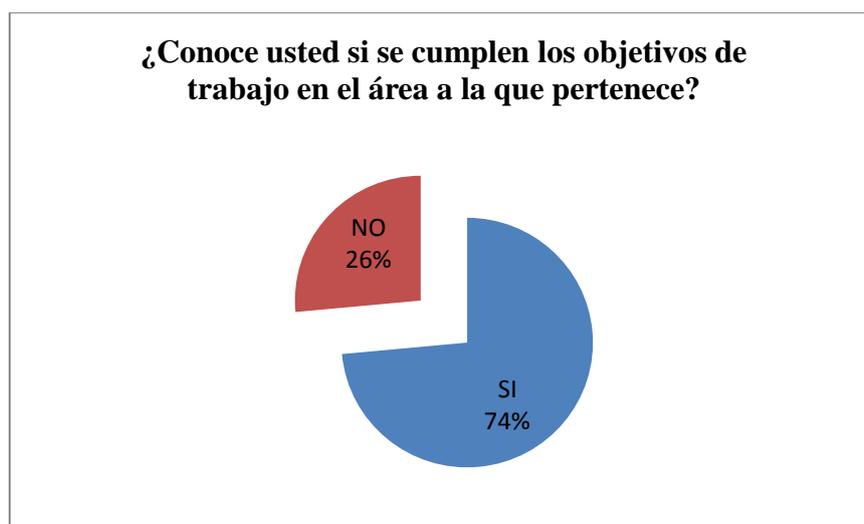
**CUADRO 7: OBJETIVOS DE TRABAJO**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	74%
NO	9	26%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 11: OBJETIVOS DE TRABAJO**



Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

A partir del gráfico anterior se puede apreciar que del total de trabajadores 25 conocen los objetivos de trabajo de su área y 9 no lo conocen. Independientemente de los buenos resultados y el buen desempeño de los trabajadores se debe tener en cuenta las pequeñas brecha que ha dejado el desarrollo de la encuesta, pues pueden ser causas de fallas en momento determinado y provocar posibles inconvenientes.

8. ¿Las funciones que usted realiza están acorde con su perfil profesional?

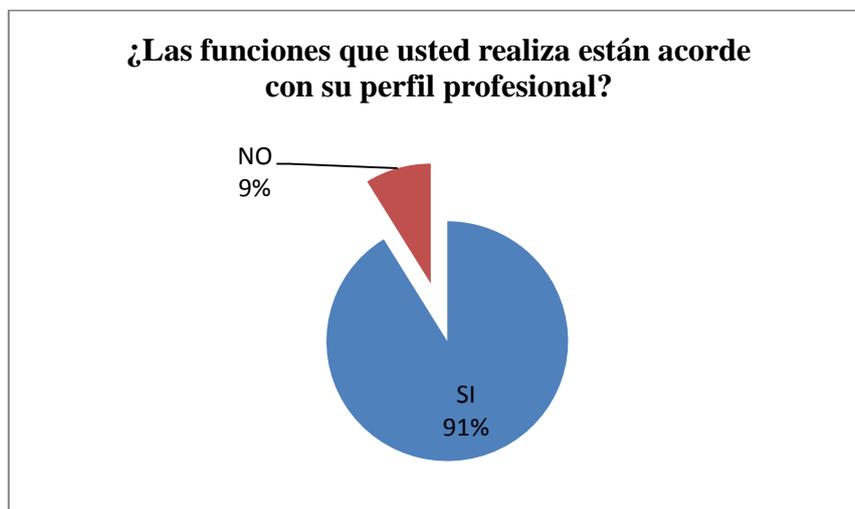
**CUADRO 8: PERFIL PROFESIONAL**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	31	91%
NO	3	9%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 12: PERFIL PROFESIONAL**



Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

Como se puede apreciar el 91% de los trabajadores, 31 de 34, expresa realizar funciones acorde con su perfil ocupacional y solo 3 manifiestan no hacerlo. No obstante se pudo comprobar que estos 3 trabajadores han pasado cursos de nivelación en relación con sus funciones y además han adquirido el conocimiento necesario para su desempeño a partir de la experiencia que ya poseen trabajando en puestos similares.

9. ¿Se le realiza un diagnóstico de necesidades de aprendizaje al menos una vez al año?

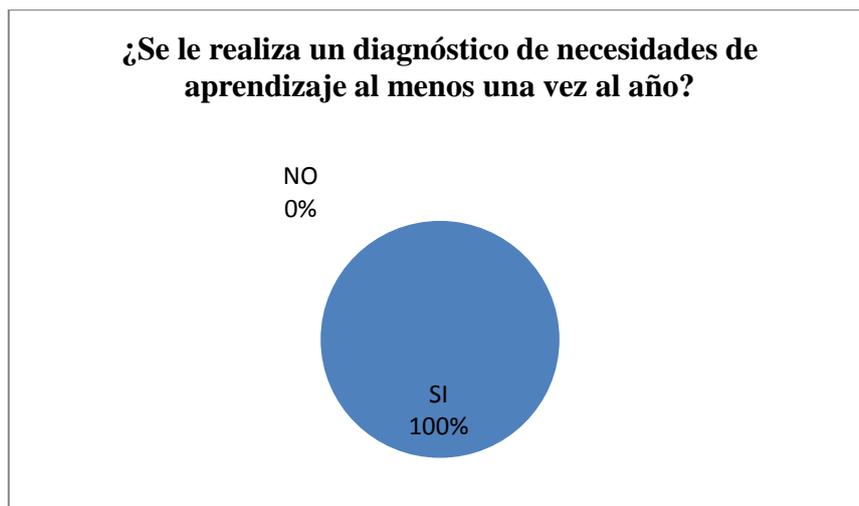
**CUADRO 9: DIAGNÓSTICO DE NECESIDAD DE APRENDIZAJE**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 13: DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE APRENDIZAJE**



Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

### **Análisis e interpretación:**

Como se puede apreciar en los gráficos anteriores la empresa le brinda la adecuada atención a conocer las necesidades de aprendizaje y superación que necesitan sus trabajadores. Esto posibilita el constante perfeccionamiento de las habilidades y conocimientos y a su vez garantiza un mejor desempeño laboral.

10. ¿Le brindan capacitación para mejorar sus conocimientos al menos una vez a año?

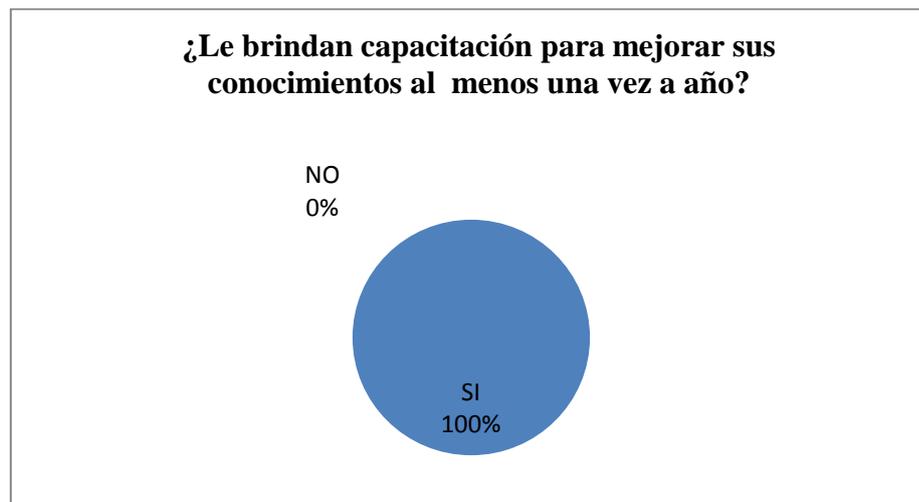
**CUADRO 10: CAPACITACIÓN**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	100%
NO	0	0
TOTAL	34	100%

Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 14: CAPACITACIÓN**



Fuente: Personal de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

A partir del gráfico anterior se puede ver que al 100% de los trabajadores se les capacita al menos una vez al año. Esto garantiza una mejora continua en el proceso de producción garantizando productos adecuados y clientes satisfechos.

## 2.7.2.2. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA BEECONS

### 1. ¿Se encuentra usted satisfecho con los productos que la empresa Beecons le oferta?

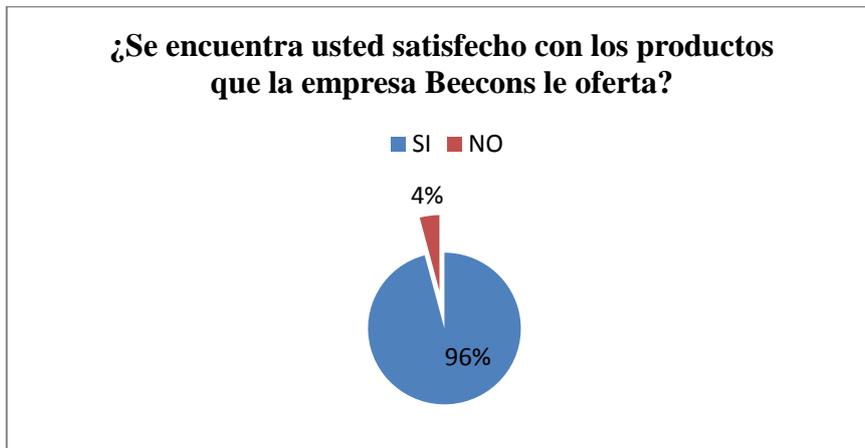
**CUADRO 11: SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	96%
NO	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 15: SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

#### Análisis e interpretación:

De los 48 clientes encuestados, 46 consideran muy importantes la satisfacción de obtener un producto de buena calidad y a precios competitivos; 2 clientes no lo consideran tan esencial. Por lo que podemos concluir que la empresa Beecons considera de gran importancia la satisfacción de sus clientes, presta especial atención a sus necesidades y requisitos, ofertándoles productos de alta calidad.

2. ¿La empresa Beecons cumple con los plazos y fechas de entrega de los materiales?

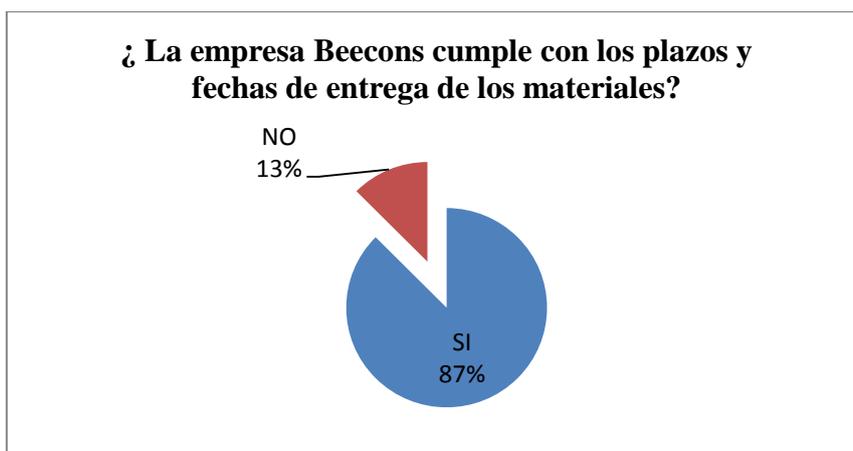
**CUADRO 12: FECHAS DE ENTREGA**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	42	87%
NO	6	13%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 16: FECHA DE ENTREGA**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

El 42% de los encuestados indicó que los plazos determinados en los contratos se han cumplido; mientras que el 6% no considera puntal la fecha de entrega por retrasos de fuerza mayor o cambios en los diseños. Por lo que concluimos que es aceptable los plazos de entrega, pero si se debe considerar mejorar los plazos a la parte encuetada no conforme y de esa manera cumplir con los estándares establecidos.

### 3. ¿Usted recibe información oportuna de oferta o cambios precios?

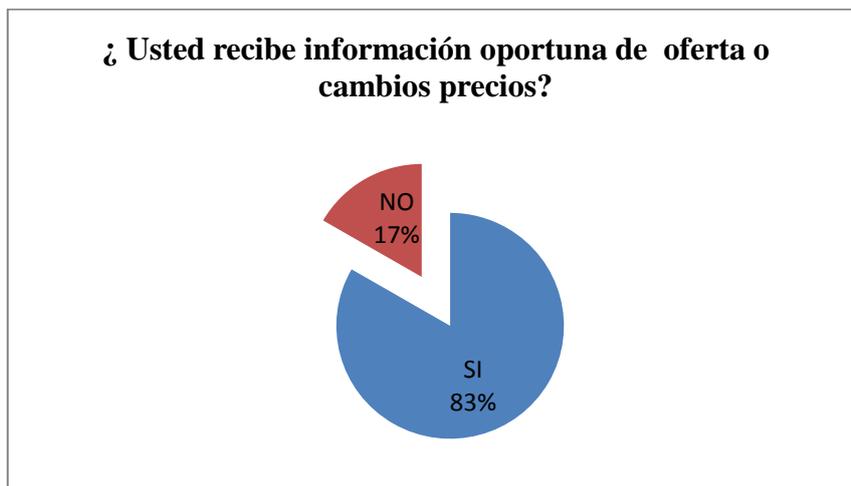
**CUADRO 13: INFORMACIÓN OPORTUNA**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	83%
NO	8	17%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 17: INFORMACIÓN OPORTUNA**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

#### **Análisis e interpretación:**

Del total de encuestados el 83% coincidió en que son informados vía correo, con una carta sobre las ofertas o cambios de precios en los productos; mientras tanto que el 17% indicó que no reciben información por ningún medio. Este resultado permite alertar a la dirección de la empresa a revisar el desempeño de sus procesos, una posible solución es contactar al cliente vía telefónica para verificar que la información enviada por correo fue leída y de esa manera evitar la sorpresa del cliente al momento de facturar sus compras.

**4. ¿Cómo cliente fijo de esta empresa ha considerado alguna vez realizar alguna inspección a sus procesos?**

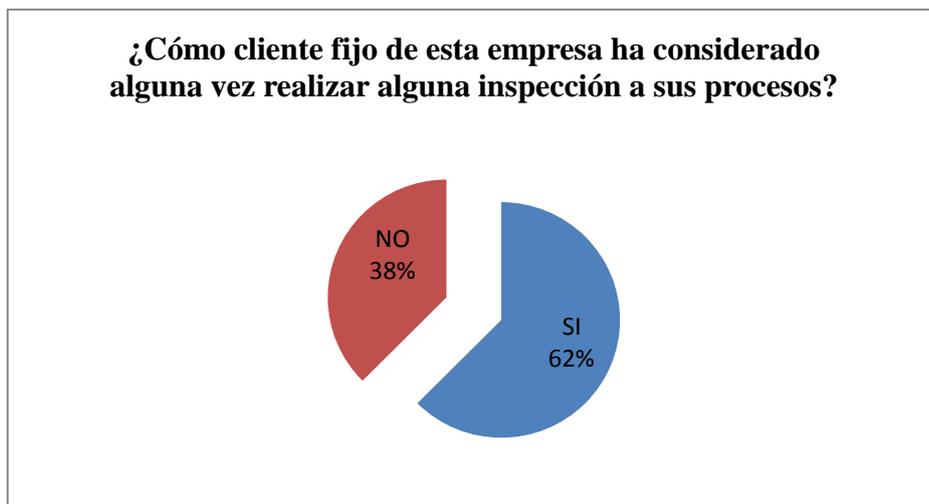
**CUADRO 14: INSPECCIÓN DE PROCESOS**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	62%
NO	18	38%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 18: INSPECCIÓN DE PROCESOS**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

A partir de los análisis anteriores se puede apreciar que el 62% si inspecciona la fabricación previo el retiro de su mercadería. El 38% no considera necesario ya que conoce la calidad del producto. Concluimos que las inspecciones son importantes ya que facilitan la identificación de no conformidades, permiten evaluar los procesos y una vez identificados se proponen soluciones que ayudan a mejorar el producto final en caso de defectos que se hayan detectado durante su fabricación.

5. ¿Beecons cumple con los requisitos para ser una empresa que fomenta la calidad y la satisfacción del cliente?

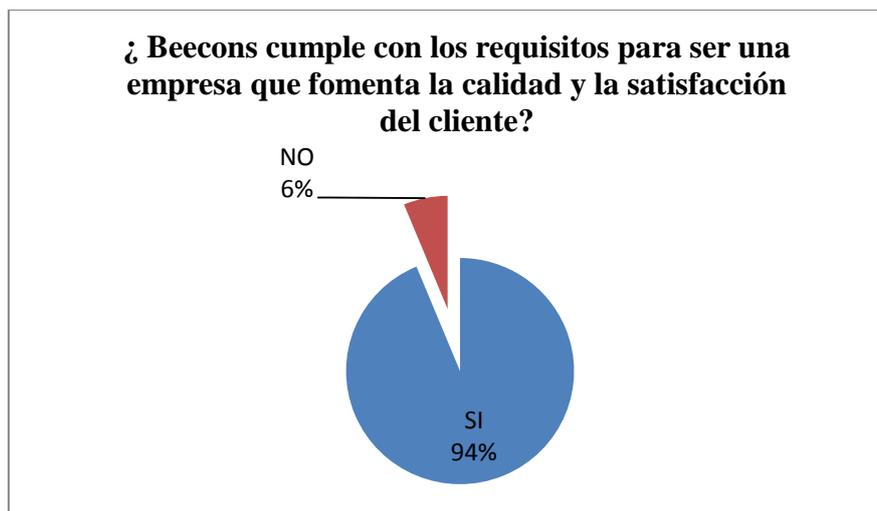
**CUADRO 15: CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	94%
NO	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez.

**GRÁFICO 19: CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez.

**Análisis e interpretación:**

De 48 clientes, 45 se encuentran satisfechos con la calidad del producto y 3 clientes no están satisfechos. Podemos indicar que al fomentar la calidad de los productos más clientes estarían satisfechos y el producto ofertado tendría un valor agregado con lo que la empresa ganaría en corto tiempo el mantener a sus clientes logrando así ingresar al mercado con productos de calidad, competitivos, y con nuevos clientes.

## 6. ¿Usted recomendaría a la empresa Beecons?

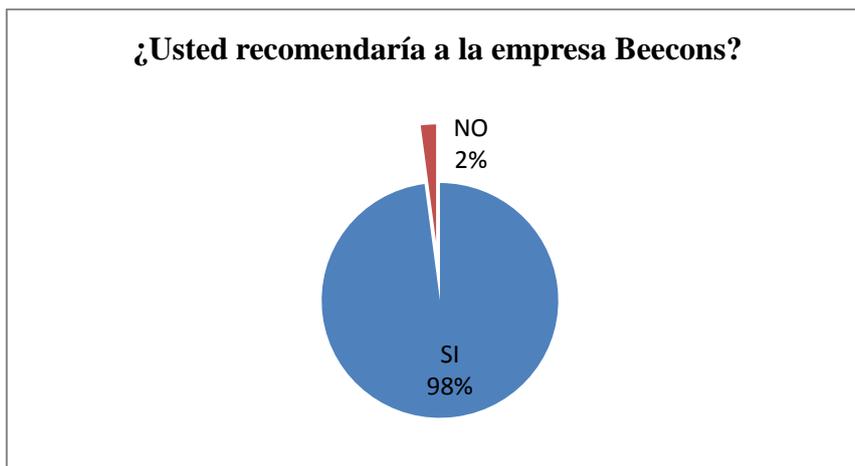
**CUADRO 16: RECOMENDARÍA A LA EMPRESA**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	47	98%
NO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 20: RECOMENDARÍA A LA EMPRESA**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

### **Análisis e interpretación:**

47 de los 48 plantean que si recomendarían a la empresa Beecons, por cumplimiento y buena calidad mientras que 1 cliente no lo haría y se manifiestan negativamente. Concluimos que siempre que exista alguna alerta negativa se debe considerar como una posible problema, es importante revisar el modo de actuar de todos los trabajadores pues conocen sus funciones, las metas que deben seguir y que el propósito de la empresa es seguir creciendo junto con sus clientes.

## 7. ¿Recibe usted cordialidad y buen trato por parte del personal de Beecons?

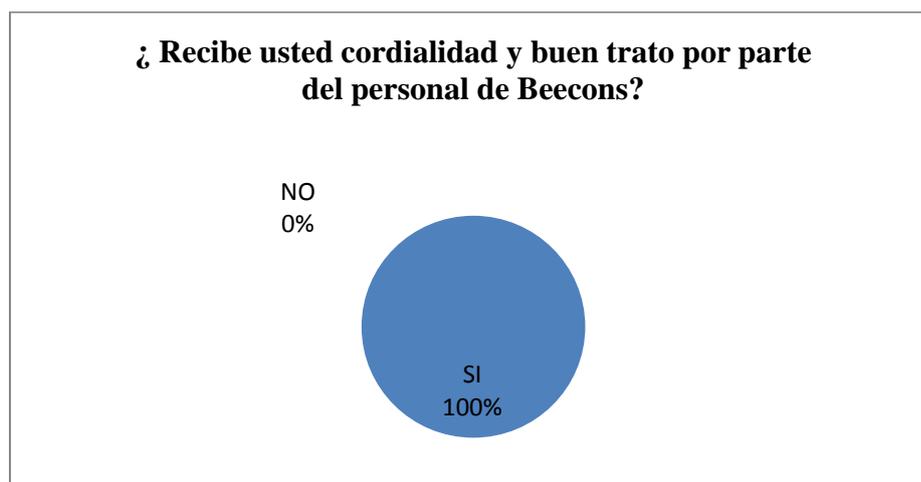
**CUADRO 17: CORDIALIDAD Y BUEN TRATO**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	100%
NO	0	0
TOTAL	48	100%

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 21: CORDIALIDAD Y BUEN TRATO**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

### **Análisis e interpretación:**

Basándonos en la pregunta anterior revisamos que las acciones correctivas van dando resultados positivos y encontramos que el 100% de los encuestados están totalmente satisfechos con la atención y cordialidad del personal Beecons, lo que hace que sigan mejorando para mantenerse en ese porcentaje, de esta manera concluimos que la atención y amabilidad complace a los clientes de la empresa.

8. ¿El personal de Beecons resuelve todas las inquietudes sobre los productos que usted desea adquirir?

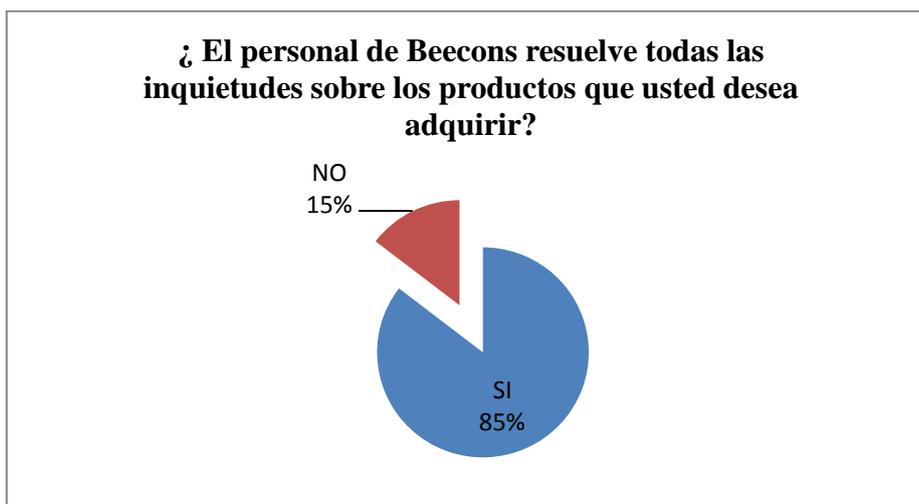
**CUADRO 18: INQUIETUDES SOBRE LOS PRODUCTOS**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	85%
NO	7	15%
TOTAL	48	100%

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 22: INQUIETUDES SOBRE LOS PRODUCTOS**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

Del total de encuestas realizadas el 85% informa que el personal de la empresa direcciona correctamente sus consultas. Mientras que el 15% manifiesta que no se resuelve por completo sus inquietudes, tal vez por no ser el área correcta a la cual le dirigieron o por ser personal nuevo. Analizamos que el porcentaje de los clientes satisfechos es muy bueno pues demuestran realizar su mayor esfuerzo por lograr solucionar varias inquietudes demostrando su desempeño dentro del área que se laboran.

**9. ¿Considera usted que la tecnología utilizada por Beecons ha mejorado los tiempos de entrega en sus productos?**

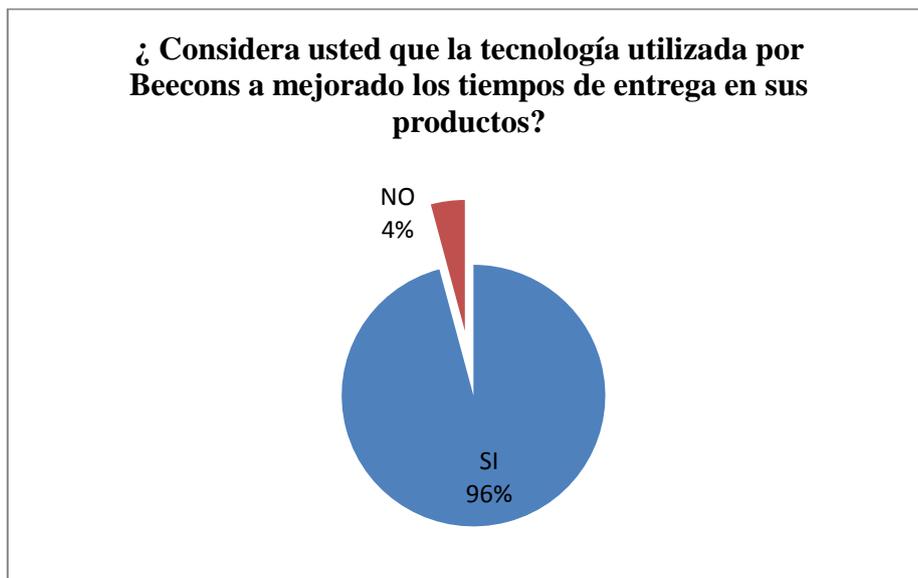
**CUADRO 19: TECNOLOGÍA Y TIEMPOS DE ENTREGA**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	96%
NO	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 23: TECNOLOGÍA Y TIEMPOS DE ENTREGA**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**Análisis e interpretación:**

El 96% está de acuerdo que la tecnología es fundamental para el desarrollo de los trabajos, mientras que el 4% no considera de gran importancia la tecnología ya que también depende del factor humano. Por lo que concluimos que si es indispensable la tecnología pero va conjuntamente con el factor humano para poder logara eficiencia y eficacia logrando así una mejora continua en los productos y servicios.

## 10. ¿Recibe usted facturas, guías de remisión y otros documentos a tiempo?

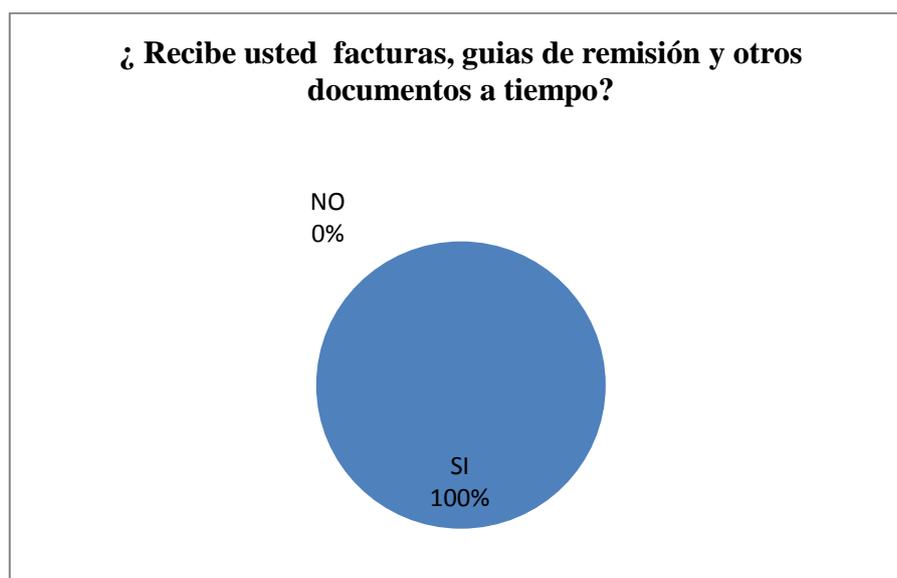
**CUADRO 20: DOCUMENTACIÓN A TIEMPO**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	100%
NO	0	0%
TOTAL	48	100%

Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

**GRÁFICO 24: DOCUMENTACIÓN A TIEMPO**



Fuente: Clientes de la empresa Beecons

Elaborado por: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez

### **Análisis e interpretación:**

Del total de encuestas realizadas el 100% manifiesta que el personal de la empresa es eficiente pues realiza muy buen trabajo. Con esto concluimos que la documentación está al día y es entregada a tiempo a los clientes, evitando así retrasos, multa y problemas que se puedan presentar por no entregar documentos legales a los clientes que requieren para sus declaraciones o entregas de material a otros destinos.

### **2.7.2.3. ANÁLISIS GENERAL A PARTIR DE LAS HERRAMIENTAS APLICADAS**

Una vez analizadas las entrevistas y encuestas aplicadas podemos acotar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

#### **Conclusiones:**

- ◆ Con el análisis de datos realizado se determinó que el personal encuestado en su gran mayoría manifiesta apoyo con el desarrollo de las auditorías, ya que consideran que es una herramienta que pueden usar las personas y les permite conocer sus debilidades y encontrar soluciones que ayuden a un mejor desempeño de sus procesos.
- ◆ La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad implantado que fortalece sus procesos y busca la mejora continua.
- ◆ La dirección de la empresa se encuentra comprometida con la calidad, y comprende las ventajas que proporciona la realización periódica de las auditorías.

#### **Recomendaciones:**

- ◆ El personal con que cuenta la empresa es un personal comprometido y preparado, no obstante se debe fortalecer más su conocimiento con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad para lograr un mayor compromiso y disposición del mismo.
- ◆ Se recomienda seguir y continuar con las capacitaciones del sistema de calidad para lograr mayor eficiencia y eficacia en sus procesos.
- ◆ También favorece a la empresa este tipo de auditoría por lo que es recomendable realizarlas al menos una vez al año para poder evaluar y corregir los errores que se pueda generar en siguiente periodo

## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA**

**“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BECONS UBICADA EN LA PARROQUIA DE CUTUGLAGUA, CANTON QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN**

Las auditorías de calidad son aquellas en las que se evalúa la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización. Normalmente, se auditan sistemas de gestión de la calidad conformes a la norma ISO 9001:2008 puesto que esta es la norma mundial que describe los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, no obstante, también existen otros estándares propios de sectores particulares o de determinadas actividades.

Las auditorías de calidad ofrecen a las organizaciones confianza sobre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y su capacidad para cumplir los requisitos del cliente. Igualmente, las organizaciones pueden acceder a la obtención de certificados de gestión de la calidad a través de un proceso de auditoría de calidad que lleva a cabo una entidad certificadora.

Tomando en cuenta estas consideraciones resulta factible realizar una “Auditoría de Calidad a la empresa Beecons, ubicada en la parroquia de Cutuglagua, cantón Quito, provincia de Pichincha, al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012”.

### **3.2. JUSTIFICACIÓN**

La industria de la construcción es muy importante en el desarrollo de los países ya que es una de las principales áreas de inversión del sector Público cuando se requiere reactivar o dinamizar la economía debido a su amplio radio de influencia; por tales aspectos se recomienda que las empresas del sector cuenten con procesos bien estructurados, sistemas que agreguen valor a sus productos y estrategias de mejoramiento continuo, que lleguen a ser realidad mediante los Sistemas de Gestión de Calidad y las Auditorías que son practicadas a los mismos.

Mantenerse en el mercado, satisfaciendo y sobrepasando las expectativas del cliente, a un precio competitivo, es la premisa básica de toda empresa; Considerando que la investigación se encuentra ante una organización de servicios complementarios en el sector de la construcción y dado que el desarrollo de la cultura organizacional en la empresa reveló posibilidades amplias de mejora; se justifica la aplicación de la Auditoría al SGC.

### **3.3. OBJETIVOS DEL CAPÍTULO**

#### **3.3.1. Objetivo General**

Aplicar una Auditoría de Calidad a la Empresa Beecons ubicada en el sector de Cutuglagua en el periodo económico 2012, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos y actividades que se desarrollan, además verificar el cumplimiento de las normas de calidad.

#### **3.3.2. Objetivos Específicos**

- ◆ Identificar cada uno de los procedimientos que guíen la aplicación de la auditoría de calidad, de esa manera podremos conocer la situación actual de la empresa.

- ◆ Recopilar la información que nos permita efectuar un examen de auditoría de calidad obteniendo resultados precisos y de interés para la empresa.
- ◆ Determinar las respectivas conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar los procesos de calidad de la empresa Beecons, mediante el informe final de auditoría.

### **3.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Para el desarrollo de la propuesta se propone la utilización de la siguiente metodología:

**1.-**Archivo de Planificación: aquí se encuentran toda la información del inicio de la auditoría tales como propuestas, cronogramas, distribución del trabajo.

**2.-**Archivo permanente: es el grupo de documentos internos tales como antecedentes, funcionamiento de la empresa, normativas jurídicas, documentos organizativos de la empresa.

**3.-**Archivo corriente: Es el archivo de cada área, aquí se encuentran los documentos relativos al funcionamiento de los diferentes procesos como análisis, datos, indicadores.

### **3.5.3 Inicio de la Auditoría de Calidad**

A continuación el desarrollo de la Auditoria de Calidad a la Empresa Beecons



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

**ARCHIVO DE  
PLANIFICACION**

# ARCHIVO DE PLANIFICACION

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

**ARCHIVO DE  
PLANIFICACION**

## **GUIA PARA LA CONFORMACION DEL ARCHIVO DE PLANIFICACION**

### **APL 10. ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

- 11 Contrato.
- 12 Propuesta de Servicios.
- 13 Distribución del Trabajo.
- 14 Siglas a utilizar por los integrantes del Equipo.
- 15 Marcas de Auditoria
- 16 Cronograma de Trabajo.
- 17 Avances del Trabajo.
- 18 Personal con quienes debemos coordinar el trabajo.

### **APL 20. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

- 21 Memorando de Planificación Específica.
- 22 Evaluación de la Estructura de Control Interno (papeles de trabajo).
- 23 Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos.
- 24 Programas Específicos de Auditoría.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD

### A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

APL 10

1/26

## APL 11 CONTRATO DE SERVICIOS

En la ciudad de Quito, a las 9h00, am del día 15 de Noviembre del año 2013, comparecen a la celebración del presente contrato de servicios profesionales que celebra por una parte **BEECONS**, a quien se le denominará “EL CONTRATANTE”, cuyo representante es el Señor. Ing. Wilson Raúl Cueva Arias Gerente de la empresa Beecons, y por otra parte “**AUDITORAS INDEPENDIENTES M&S**”, representada en este acto por las Sras. Espín Silvia portadora de C.I. 1709718546 y Sánchez Marina portadora de C.I. 0502556103 a quienes en lo sucesivo se les denominará “LAS PROFESIONALES”, quienes realizarán el trabajo de auditoría.

## CLÁUSULAS:

### PRIMERA.- OBJETIVO DEL CONTRATO

Es materia del presente contrato la prestación de servicios profesionales de Auditoría por parte del auditor supervisor para la realización de la Auditoría de Calidad en el Departamento Administrativo, aportando sus conocimientos experiencia y capacidad técnica.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

APL 10

2/26

#### **SEGUNDA.- EXPERIENCIA LABORAL.**

Los Auditores acreditan facultades y atribuciones de la presentación de su servicios profesionales especializados, además de contar con la habilitación correspondiente del Colegio de Contadores Públicos, y está conformado por la profesional CPA. Espín Silvia y Sánchez Marina

#### **TERCERA.- COMPROMISO**

Por el presente documento se asume el compromiso de otorgar todas las facilidades a los auditores, poner a su disposición toda la documentación administrativa y la información sustentadora que sea necesaria y se solicite verbalmente por escrito para la realización de la auditoría de Calidad al Departamento Administrativo.

#### **CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN.**

Las profesionales al término del trabajo de auditoría entregarán como producto final el dictamen de auditoría y en un informe conteniendo las observaciones y recomendaciones producto del trabajo de auditoría.

El plazo para la entrega del informe final será de 90 días contados a partir del día siguiente de la suscripción del presente contrato.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

3/26

**QUINTA.- COSTOS Y GASTOS.**

En vista de que la aplicación de la Auditoría de Calidad al Departamento Administrativo, es un requisito para la obtención del Título Profesional, no incluye Honorarios; su ejecución se realizará según lo estipulado durante el cronograma de trabajo.

**SEXTA.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS:**

“LAS PROFESIONALES”, no podrá divulgar por medio de publicaciones, conferencias o cualquier otra forma de datos y resultados obtenidos de los trabajos que contiene en este contrato, sin la

**SEPTIMA.- RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS:**

“LAS PROFESIONALES”, podrá efectuar entregas parciales de los resultados que se vayan obteniendo durante desarrollo de la Auditoría y “EL CONTRATANTE” se obliga a recibirlas, previo aviso por escrito que se lo haga y que sus partes sean susceptibles de utilizarse por “ EL CONTRATANTE”.

**OCTAVA.- INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO.**

Este contrato así como todo aquello que no esté expresamente consignado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Provincia de Pichicha por cualquier causa.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

4/26

Los otorgantes firman en el contrato aceptando las cláusulas procedentes y para constancia firman tres ejemplares de igual contenido.

F.-----

Ing. Wilson Cueva

**GERENTE DE LA EMPRESA "BEECONS"**

F.-----

**M&SASOCIADOS**

Srta. . Silvia Espín

**REPRESENTANTE LEGAL**

**FIRMA DE AUDITORÍA AUDITORAS INDEPENDIENTESM&S**

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

5/26

## 12. Propuesta de Servicios

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 16 de Noviembre del 2013.

Señor.

Ing. Wilson Cueva.

**GERENTE DE LA EMPRESA "BEECONS"**

Presente.

De nuestras consideraciones:

El motivo de este documento es, presentarle la propuesta de los servicios profesionales, en los cuales se realizará una Auditoría de Calidad a la Empresa Beecons al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, en el que se examinará el cumplimiento de las recomendaciones aportadas en los informes y la estructura del control interno actual. Se enviaron cartas a gerencia con todos los resultados obtenidos en el examen administrativo.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

6/26

A continuación se detallan nuestros los servicios profesionales:

- ◆ Auditoría de Calidad.

Por la favorable acogida que dé a la presente, nos suscribimos.

Atentamente:

-----

**M&S AUDITORAS**

Srta. Silvia Espín

**REPRESENTANTE LEGAL**

**FIRMA DE AUDITORÍA AUDITORES INDEPENDIENTES "M&S"**

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD

### A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

APL 10

7/26

## PROPUESTA TÉCNICA

### OBJETIVO:

Formular recomendaciones y actualizaciones viables con las que pueda mejorar el desarrollo de las actividades, atendiendo las necesidades del departamento.

### ANTECEDENTES

Nuestra firma se identifica en el ámbito laboral como AUDITORAS INDEPENDIENTES M&S Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi quienes van a realizar una Auditoría de Calidad al Departamento Administrativo de la Empresa "Beecons.", previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Nuestra intención es desarrollar un trabajo con eficiencia, con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y en cada una de las etapas de nuestra vida estudiantil; de tal manera poder desenvolvemos en el ámbito profesional.

### FIRMA: AUDITORES INDEPENDIENTES M&S

- Espín Piedra Silvia Marlene
- Sánchez Álvarez Luz Marina

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

8/26

**ASESORÍA LEGAL**

Ing. Zambrano Zambrano Miguel Ángel

**Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi**

**NATURALEZA DEL ESTUDIO.-** Auditoría de Calidad al Departamento Administrativo.

**ALCANCE.-** Empresa Beecons, del ejercicio económico del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

**ANTECEDENTES.-** Beecons en 1988: Se inicia, en el Tambillo de una antigua residencia de propiedad de Don Humberto Cueva, la actividad industrial, con el aporte de sus conocimientos, un pequeño capital y el trabajo tesonero de actual dueño Ing. Mecánico Wilson Cueva, se formó ex Telectrom hoy Beecons, dedicada a fabricación de Grating para pisos industriales, tapas de sellar para los pozos de perforación petrolera. La ruta de la flamante empresa estaba trazada con cada vez mayor producción y una justa rentabilidad, se perseveró en el crecimiento permanente en base a inversiones, incorporación de nuevas tecnologías y productos, ampliación y tecnificación de la mano de obra.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

9/26

**OBJETIVOS:**

- Identificar las falencias existentes en el Departamento Administrativo y Productivo de la Empresa Beecons.
- Determinar un informe indicando las debidas recomendaciones que debe acoger la Auditoría para cumplir con los objetivos institucionales.
- Conseguir que la aplicación de la Auditoría de Calidad al Departamento de Producción, permita al Gerente de la Empresa corregir las falencias y dificultades existentes en la institución

**ESTRATEGIA:**

La forma de obtener la información es a través de:

- Entrevistas.
- Observación directa.
- Cuestionarios.
- Investigación documenta.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD

### A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

APL 10

10/26

#### ACCIONES:

Solicitud de información y presentación de documentos Recepción de la información.  
Revisión de la información Conocimiento e integración con los procesos Realizar diagnóstico preliminar

#### PROPUESTA DE SERVICIO

- Elaboración de cuestionarios
- Revisión técnica de los cuestionarios
- Aplicación de cuestionarios.
- Análisis de la información obtenida de los cuestionarios.
- Derivar observaciones y recomendaciones.
- Presentación de resultados
- Emitir el informe final.

#### RECURSOS:

Los recursos a utilizar en la auditoría son:

- Recurso humano (2 persona).
- Equipo de cómputo.
- Materiales (cédulas, cuestionarios, lápices, lápiz bicolor).
- Tiempo (90 días)

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

11/26

**RESULTADOS ESPERADOS:**

Emitir un informe que contenga, conclusiones, recomendaciones y observaciones a los departamentos auditados.

**FINANCIAMIENTO:**

El desarrollo de la Auditoria se realizara en forma total con recursos económicos propios de las investigadoras.

Atentamente:

-----  
**M&SASOCIADOS**

Srta. Silvia Espín

**REPRESENTANTE LEGAL**

**FIRMA DE AUDITORÍA AUDITORES INDEPENDIENTES M&S**

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

12/26

## **CURRICULUM VITAE**

### **DATOS PERSONALES:**

**Apellidos:** Espín Piedra

**Nombres:** Silvia Marlene

**Cédula de Identidad:** 1709718546

**Nacionalidad:** Ecuatoriana

**Fecha de nacimiento:** 24 de mayo 1980

**Estado civil:** Casada

**Domicilio:** Barrio Terranova Quito

**Teléfono:** 022974271 / 0995886409

**e- mail:** sespín@beecons.com.ec



### **FORMACION ACADEMICA:**

**PRIMARIA:** "Glena Acíbar de Bucaram" Conocoto

**SECUNDARIA:** Colegio "Jorge Mantilla Ortega" Quito

### **ESTUDIOS SUPERIORES:**

- **UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR.**

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

13/26

**Título obtenido:** Licenciada en Administración de Empresas

**EXPERIENCIA DE TRABAJO:**

- Empleador **BEECONS**

**Puesto:** Asistente de Gerencia 2001 hasta la actualidad

**Funciones:** Proceso administrativo, logístico, tanto el manejo operativo como el análisis y emisión reportes diarios bajo el Sistema Integrado ASAFI.2.

- Empleador **UNICENTRO SHOPING**

**Puesto:** Asistente Contable 1997-2001

**Funciones:** Análisis y emisión de los Estados Financieros dentro del Sistema

**CURSOS Y SEMINARIOS:**

- Manejo íntegro del Sistema Contable Integrado MBA v.6.5  
(MASTERBUSSINESADMINISTRATOR)

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

14/26

- Introducción a la computación  
CENETE
- Administración Gerencial  
FACULTAD DE CIENCIA SADMINISTRATIVAS USB
- Contabilidad computarizada  
COMPUCHEQ
- Reformas Tributarias  
COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS DE PICHINCHA -2001

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

15/26

## **CURRICULUM VITAE**

### **DATOS PERSONALES:**

**Apellidos:** Sánchez Álvarez

**Nombres:** Luz Marina

**Cédula de Identidad:** 0502556103

**Nacionalidad:** Ecuatoriana

**Fecha de nacimiento:** 1 de mayo 1983

**Estado civil:** Casada

**Domicilio:** Ciudadela los Arupos

**Teléfono:** 2242-137 / 0998861124

**e- mail:** florecilla51@hotmail.com



### **FORMACION ACADEMICA:**

**PRIMARIA:** "Escuela Fiscal Mixta Manuel Salcedo"

**SECUNDARIA:** Colegio Nacional Primero de Abril

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

16/26

**ESTUDIOS SUPERIORES:**

- **INSTITUTO ARTESANAL EVANGELINA HERRERA**

**Título obtenido:** Maestra en la rama de corte y Confección

- **UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI.**

**Egresada en:** Contabilidad y Auditoria

**Título obtenido:** Suficiencia en el Idioma Kiwchua

**CERTIFICADOS**

- Técnico operador en equipo de cómputo. otorgado centro de capacitación "AJ Computación"
- Agente de ventas de Electro lux
- Cajera de Cabinas Telefónicas
- Cajera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito" SIMON BOLIVAR"

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

17/26

**CARTA COMPROMISO**

Latacunga, 17 de noviembre del 2013

Señor.

Ing. Wilson Cueva

**GERENTE DE LA EMPRESA "BEECONS"**

Presente.

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente como Auditoras Independientes "M&S" conformada por Espín Piedra Silvia Marlene con cedula de identidad N° 170971854-6 y Sánchez Álvarez Luz Marina con cedula de identidad N° 050255610-3; manifiestan la aceptación a colaborar con la Empresa " Beecons "desde el 4 de noviembre del 2013 hasta el 30 de enero del 2014.

La Auditoría será realizada con el único propósito de entregar un Informe sobre la Calidad del departamento Administrativo y operativo de acuerdo a lo designado por la Institución que ayuden a cumplir con las metas y objetivos propuestos por la empresa.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

18/26

Se efectuará el examen de acuerdo con las (NAGAS) Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas que son reguladas por la Contraloría General del Estado, las mismas que requieren que una Auditoría sea diseñada y realizada para obtener información, sobre si el Departamento Administrativo cumple con lo estipulado.

En Auditoría el examen final se lo emite sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta la documentación de la Empresa.

Las Auditoras Independientes "M&S" asumen por medio de la presente entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que contendrá el departamento administrativo y operativo a ser auditado.

Además, el grupo de Auditoras no asume por medio del presente contrato, ninguna obligación de responder frente a terceros, por la consecuencia que ocasione cualquier omisión o error involuntario en el manejo del área a examinarse.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

19/26

Se espera una cooperación de su personal y confiamos que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información que se requieran para dar cumplimiento a nuestra Auditoría.

F.-----

Ing. Wilson Cueva

**GERENTE DE LA EMPRESA "BEECONS"**

-----

Srta. Silvia Espín

**REPRESENTANTE LEGAL**

**FIRMA DE AUDITORÍA AUDITORES INDEPENDIENTES "M&S"**

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10  
20/26

**Conflicto de Intereses**

Latacunga, 18 de noviembre del 2013

Señor.

Ing. Wilson Cueva

**GERENTE DE LA EMPRESA "BEECONS"**

Presente:

De nuestra consideración:

A través de la presente le informamos que en su empresa no existe actualmente ningún pariente o allegado a la firma de Auditoría que se encuentra prestando sus servicios en la entidad, por lo tanto debemos manifestarle que nuestro trabajo será efectuado de una forma independiente, lo cual nos llevara a los resultados que emitiremos tendrán información de la situación actual de la empresa.

-----  
Srta. Silvia Espín

**REPRESENTANTE LEGAL AUDITORAS "M&S"**

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>10-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>24-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10  
21/26

**13 Distribución del Trabajo**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>FASES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Equipo auditor	Planificación	Visitas, entrevistas, revisión de políticas, elaboración de programas de auditoría.
Equipo auditor	Ejecución	Revisión del departamento administrativo, elaboración de P/T, elaboración de los programas de auditorías.
Equipo auditor	Comunicación de resultados	Elaboración del borrador del informe de auditoría. elaboración y presentación del informe final de auditoría.
Equipo auditor	Seguimiento y Monitoreo	Implementación y recomendaciones. plazos y responsables

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>12-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>26-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

22/26

**14 Siglas a utilizar por los Integrantes.**

**Siglas del Grupo de Auditoria**

Número	Siglas	Nombres completos	cargo
1	<b>Z.Z.M.A.</b>	Zambrano Zambrano Miguel Ángel	Auditor Supervisor
2	<b>E.P.S.M.</b>	Espín Piedra Silvia Marlene	Auditor Jefe
3	<b>S.A.L.M.</b>	Sánchez Álvarez Luz Marina	Auditor Senior

**Índices de papeles de trabajo**

ÍNDICES	CUENTAS
<b>APL</b>	Archivo de Planificación
<b>AP</b>	Archivo Permanente
<b>AC</b>	Archivo Corriente

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>12-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>26-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

23/26

**15 Marcas de Auditoria**

<i>AUDITORAS INDEPENDIENTES M&amp;S</i>	
<b>CLIENTE:</b>	BEECONS
MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
Σ	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
ã	Conciliado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>12-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>26-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10  
24/26

**16 Cronograma de Trabajo**

**Responsables:** Espín Silvia y Sánchez Marina

**Área:** Departamento Administrativo y operativo de la Empresa Beecons

**Tiempo:** El Examen de Auditoría de Calidad se realizará en un tiempo estimado de 90 días laborables.

Nº	Actividades	Responsable	Noviembre 2013				Diciembre 2013				Enero 2014						
			Semanas				Semanas				Semanas						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Vista previa	Equipo auditor	x														
2	Planeación	Equipo auditor		x	x												
3	Programas de auditoria	Equipo auditor				x											
4	Ejecución	Equipo auditor					x	x	x	x	x						
5	Informe final	Equipo auditor											x	x			
6	Conclusiones y Recomendaciones	Equipo auditor												x	x		

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>12-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>26-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10  
25/26

**17 Avances del Trabajo**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	AVANCES			
			100%	75%	50%	25%
Visita preliminar a la Empresa	C.P.A. Silvia Espín	2	X			
Recopilación de Información	C.P.A. Silvia Espín	13	X			
Observación del entorno laboral	C.P.A. Silvia Espín	5	X			
Planificación	C.P.A. Silvia Espín	4	X			
Preparar, diseñar, clasificar y organizar los PT	C. P.A. Marina Sánchez	36	X			
Informe previo de los resultados	C. P.A. Marina Sánchez	8	X			
Entrega del informe del borrador al Sr. Gerente	C. P.A. Marina Sánchez	5	X			
Emisión del informe final	C. P.A. Silvia Espín	2	X			
Seguimiento y monitoreo	C. P.A. Marina Sánchez	15	X			

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>12-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>26-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 10

26/26

**18 Personal con quienes debemos coordinar el Trabajo.**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>
Wilson Raúl Cueva Arias	Gerente General	Gerencia
Fausto Vinicio Palacios Aguirre	Jefe de Planta y Proyectos	Producción
Lorena Alexandra Aguilar Arciniegas	Jefa Administrativa	Administración

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>12-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>26-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

1/20

## **APL 20. PLANIFICACION ESPECÍFICA**

### **21. Memorando de Planificación Específica.**

**Auditoría de Calidad:** A la Empresa Beecons

**PERIODO:** Del 01 de Enero al 31 De Diciembre del 2012”

**Preparado por:** Silvia Espín - Marina Sánchez

**Revisado por:** Ing. Miguel Ángel Zambrano

#### **1. REQUERIMIENTOS DE LA AUDITORÍA**

- Memorando de Antecedentes y Síntesis de la Información
- Informe Ejecutivo de la Auditoría Realizada

<b>2. FECHA DE INTERVENCION</b>	<b>FECHA ESTIMADA</b>
Inicio trabajo de campo	04/11/2013
Archivo de Planificación	11/11/2013
Archivo Permanente	18/12/2013

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>15-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>28-11-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

2/20

Archivo Corriente	02/01/2014
Comunicación del Informe a Borrador	12/01/2014
Presentación del Informe Final	19/01/2014
Seguimiento y monitoreo	27/12/2014

3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO		SIGLAS
<b>Supervisora</b>	Zambrano Zambrano Miguel Ángel	<b>Z.Z.M.A.</b>
<b>Auditora</b>	Espín Piedra Silvia Marlene	<b>E.P.S.M</b>
<b>Auditora</b>	Sánchez Álvarez Luz Marina	<b>S.A.L.M.</b>

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>15-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>28-11 2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

3/20

**4. TIEMPO ESTIMADO**

**El tiempo estimado para la Auditoría es de 90 días laborables. Divididos en las siguientes fases:**

ETAPAS	DIAS
<b>FASE I : Planificación y Conocimiento Preliminar</b>	20
<b>FASE II: Ejecución</b>	40
<b>FASE III: Comunicación de Resultados</b>	15
<b>FASE IV: Seguimientos y Monitoreo</b>	15
<b>TOTAL DIAS PRESUPUESTADOS</b>	<b>90</b>

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>15-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>28-11 2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD

### A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

APL 20

4/20

## 5. RECURSOS

### 5.1. Humano

Zambrano Zambrano Miguel Ángel

Espín Piedra Silvia Marlene

Sánchez Álvarez Luz Marina

### 5.2. Recursos Materiales y Tecnológicos

Los recursos a utilizar en la presenta Auditoría de Calidad en el departamento Administrativo son: útiles de oficina, equipo de cómputo y equipo de oficina.

## 6. ENFOQUE DE AUDITORÍA

### 6.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

- Misión
- Visión
- Base Legal
- Estructura Orgánica

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>15-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>28-11 2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

APL 20

5/20

- Productos de la Empresa Beecons
- Valores Instituciones
- Objetivos Empresariales

#### 6.2. ENFOQUE

Auditoría de Calidad a la empresa Beecons, ubicada en la Parroquia Cutuglagua, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, al Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012; orientada a realizar un diagnóstico situacional que otorgará el análisis de los recursos eficientes, éticos y ecológicos mismo que impulsarán y ayudaran en la toma de decisiones para la superación y el perfeccionamiento de las operaciones de la Empresa.

#### 6.3. OBJETIVOS

- Aplicar una Auditoría de calidad actividades que desarrolla la empresa Beecons dentro del ámbito institucional, a fin de determinar en el proceso de funcionamiento, sus potencialidades, debilidades y las recomendaciones que permita el mejoramiento de la calidad de sus actividades.
- Conocer e identificar las falencias existentes en el departamento administrativo.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>15-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>28-11 2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD

### A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

APL 20

6/20

#### 6.4. ALCANCE

Auditoría de Calidad a la Empresa Beecons, ubicada en la Parroquia en la Parroquia Cutuglagua, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, al Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.

#### 6.5. REQUERIMIENTOS DE AUDITORÍA

##### Evaluación del Sistema de Control Interno

El control interno es un proceso integral efectuado a la gerencia y al personal, ya que está diseñado para enfrentarse los riesgos y para dar una seguridad razonable a la consecución de la misión de la entidad donde se observó el cumplimiento de los siguientes objetivos generales:

- ◆ Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones
- ◆ Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.
- ◆ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
- ◆ Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño

#### 7. COLABORACIÓN DE LA ENTIDAD AUDITADA

- ◆ Gerente de la Empresa
- ◆ Jefe de Departamento Producción

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>15-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>28-11 2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

7/20

- ◆ Jefa Administrativa
- ◆ Trabajadores de la empresa
- ◆ Clientes

## **8. FIRMAS DE APROBACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN**

---

Ing. Miguel Zambrano  
**SUPERVISOR**

---

CPA. Silvia Espín  
**AUDITORA**

---

CPA. Marina Sánchez  
**AUDITORA**

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>15-11-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>28-11 2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

8/20

**22 Evaluación de la Estructura del Control Interno**

**1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A LA DIRECCION**

<b>Objetivos:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Determinar la forma como están cumpliendo los directivos sus obligaciones y responsabilidades.</li> <li>◆ Controlar, si la información se emite en forma adecuada y oportuna.</li> </ul>					
<b>No</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Se Ejecuta las reuniones planificadas para verificar que cada una se cumpla de acuerdo a las políticas implantadas?	x			
2	¿La gerencia analiza los objetivos y políticas de calidad en todas las áreas?	x			
3	¿Tiene la empresa un organigrama estructural?	x			
4	¿Tiene la empresa un manual de procedimientos de calidad?	x			
5	¿ La empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad como las ISO9001	x			

<b>6</b>	¿Beecons cuenta la misión, visión, objetivo y metas institucionales acorde al Plan de Desarrollo Empresarial?	x			
<b>7</b>	¿Se puede asegurar que sus colaboradores actúan en el desarrollo de su trabajo con integridad, honestidad y una correcta actitud de servicios?	x			
<b>8</b>	¿Se garantiza que la experiencia y competencia profesional del personal directivo es la suficiente para cumplir adecuadamente con las responsabilidades acorde a su cargo?	x			
<b>9</b>	¿La dirección vela que se ejecuten las acciones correctivas, preventivas y de mejora?	x			
<b>10.</b>	¿Los reglamentos internos y de procedimientos de la empresa están debidamente legalizados por el ministerio competente?	x			

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

9/20

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**COMPONENTE: RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA**

<b>No</b>	<b>Controles claves</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Calificación</b>
1	Reuniones planificadas	10	10
2	Objetivos y políticas	10	10
3	Organigrama estructural	10	10
4	Manual de procedimientos	10	10
5	Sistema ISO 9001	10	10
6	Misión, visión	10	10
7	Desarrollo integral	10	10
8	Experiencia profesional	10	10
9	Acciones correctivas	10	10
10	Reglamentos internos	10	10
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

10/20

### DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

**COMPONENTE: RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA**

#### Matriz de ponderación

← NIVEL DE RIESGO →		
ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
BAJO (B)	MODERADA (M)	ALTO (A)
← NIVEL DE CONFIANZA →		

**CP** = Confianza Ponderada

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

11/20

**FORMULA.**

**CP= CT X 100**

**PT**

$$CP = \frac{CT \times 100}{100} = \frac{100 \times 100}{100} = 10000 = 100\%$$

CONCLUSIÓN: Al aplicar la matriz de ponderación al cuestionario de Gerencia se obtuvo una calificación ponderada del **100%**, teniendo un equivalente de nivel de confianza alto y un riesgo bajo. Observamos un buen desempeño por parte de Gerencia.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

12/20

## 2. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE PRODUCCIÓN

<b>Objetivos:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Evaluar la forma como se está desempeñado y cumpliendo las diferentes funciones de acuerdo al manual de la empresa.</li> <li>◆ Analizar, si la información recopilada es confiable.</li> </ul>					
No	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se dispone de controles aplicables donde se pueda evaluar el grado de eficiencia en cada puesto de trabajo?	x			
2	¿Tiene implantadas algunas acciones de control para garantizar que las obras reportadas como terminadas efectivamente se encuentren listas?	x			
3	¿Cuenta con un cronograma de actividades donde precise fechas de entrega oportuna?	x			
4	¿Se entrega un manual de procedimiento o de construcción al cliente final para garantizar la calidad del producto?		x		
5	¿Los trabajadores cuentan con un equipo de seguridad personal para	x			

	desempeñar sus funciones correctamente?				
<b>6</b>	¿Se realiza periódicamente el mantenimiento a la maquinaria para un adecuado funcionamiento?	x			
<b>7</b>	¿Se capacita al personal sobre las normas de calidad, para lograr mejorar los procesos de producción?	x			
<b>8</b>	¿Se trazan metas y objetivos para el cumplimiento de las obras de volúmenes altos por temporada?		x		
<b>9</b>	¿Se realiza reuniones previas al inicio de una obra importante para dar a conocer plazos de entrega y personal requerido?	x			
<b>10.</b>	¿Los materiales utilizados en las obras son con certificaciones que respalden la buena calidad de material?	x			

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

13/20

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**COMPONENTE: JEDE DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN**

No	Controles claves	Ponderación	Calificación
1	Eficiencia puesto trabajo	10	10
2	Acciones de control	10	10
3	Cronograma actividades	10	10
4	Manual de procedimientos	10	0
5	Equipo de seguridad	10	10
6	Mantenimiento de la maquinaria	10	10
7	Capacitación al personal	10	10
8	Metas y objetivos	10	0
9	Plazos de entrega	10	10
10	Materiales utilizados	10	10
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>80</b>

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20  
14/20

**DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

**COMPONENTE: PRODUCCIÓN**

**Matriz de ponderación**

← NIVEL DE RIESGO →		
ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
BAJO (B)	MODERADA (M)	ALTO (A)
← NIVEL DE CONFIANZA →		

**CP** = Confianza Ponderada

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

15/20

**FORMULA.**

**CP= CT X 100**

**PT**

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{80 \times 100}{100} = \frac{8000}{100} = 80\%$$

**CONCLUSIÓN:** Al aplicar la matriz de ponderación al cuestionario de Producción se obtuvo una calificación ponderada del **80%**, teniendo un equivalente de nivel de confianza alto y un riesgo bajo. Se determina un buen desempeño por parte de Producción.

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

16/20

**3. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

<b>Objetivos:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Verificar el cumplimiento de las actividades desempeñadas por el departamento administrativo.</li> <li>◆ Evaluar, si la información recopilada está bajo el sistema de control.</li> </ul>					
No	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La administración promueve el cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, lealtad imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio?	x			
2	¿En esta administración cuenta y difunde un código de conducta que el permita concientizar al personal sobre los valores éticos?	x			
3	¿Se tiene documentado las atribuciones y responsabilidades de mando que integra la administración de la empresa?		x		
4	¿Se tiene establecido en el	x			

	departamento administrativo la contratación de personal por temporadas altas?				
5	¿Existen criterios de evaluación para proveedores al momento de adquirir materia prima a precios competitivos?	x			
6	¿Se cuenta con algún mecanismo para evaluar las metas y los objetivos en la administración?	x			
7	¿Se mantiene indicadores de satisfacción donde se determine la satisfacción de los clientes de la empresa?	x			
8	¿Cuentan con un buzón de sugerencias y se da seguimiento a los mismos?	x			
9	¿Cuenta con mecanismo de evaluación para el personal donde se mide grado de eficiencia?	x			
10.	¿Realiza capacitaciones periódicas al personal y se emite una calificación para evaluar el grado de captación?	x			

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

17/20

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**COMPONENTE: PROCESO ADMINISTRATIVO**

No	Controles claves	Ponderación	Calificación
1	Principios de lealtad y honradez	10	10
2	Código de conducta	10	10
3	Responsabilidades administración	10	0
4	Contratación de personal	10	10
5	Adquisición de materia prima	10	10
6	Mecanismo para evaluar	10	10
7	Satisfacción del cliente	10	10
8	Buzón de sugerencias	10	10
9	Evaluación al personal	10	10
10	Grado de eficiencia	10	10
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>90</b>

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

18/20

**DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

**COMPONENTE: PROCESO ADMINISTRATIVO**

**Matriz de ponderación**

← NIVEL DE RIESGO →		
ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 95%
BAJO (B)	MODERADA (M)	ALTO (A)
← NIVEL DE CONFIANZA →		

**CP** = Confianza Ponderada

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

19/20

**FÓRMULA:**

**CP= CT X 100**

**PT**

$$CP = \frac{CT \times 100}{100} = \frac{90 \times 100}{100} = \frac{9000}{100} = 90\%$$

**CONCLUSIÓN:** Al aplicar la matriz de ponderación al cuestionario de Administración se obtuvo una calificación ponderada del **90%**, teniendo un equivalente de nivel de confianza alto y un riesgo bajo. Se determina un buen desempeño por parte de departamento Administrativo

Preparado por: <b>E.P. S. M. S.A. L.M.</b>	Fecha: <b>2-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>6-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

APL 20

20/20

**24 Programa Específico de Auditoría**

A continuación se presenta el programa específico de Auditoría,

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Solicitar al Gerente General información preliminar acerca de la Empresa.	A.P	E.P.S.M. S.A.L.M.	04-11-2013
2	Adquirir información sobre los Procesos Productivos.	A.P.L.	E.P.S.M. S.A.L.M.	11-11-2013
3	Aplicar el Cuestionario de Control Interno	A.P.L	E.P.S.M. S.A.L.M.	02-12-2013
4	Aplicar la Lista de Verificación.	L.V.	E.P.S.M. S.A.L.M.	06-01-2014
5	Informe Final	I.F.	E.P.S.M. S.A.L.M.	13-01-2014
6	Seguimiento y monitoreo	S.M.	E.P.S.M. S.A.L.M.	27-01-2014

Preparado por: **E.P. S. M. S.A. L.M.**

Fecha: **2-12-2013**

Revisado por: **Z.Z.M.A**

Fecha: **6-12-2013**



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

**ARCHIVO  
PERMANENTE**

# **ARCHIVO PERMANENTE**

Preparado por: **E.P. S. M. S.A. L.M.**

Fecha: **18-12-2013**

Revisado por: **Z.Z.M.A**

Fecha: **21-12-2013**



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

ARCHIVO DE  
PLANIFICACION

## **GUIA PARA LA CONFORMACION DEL ARCHIVO PERMANENTE**

### **AP 10. INFORMACIÓN GENERAL**

- 11 Reseña Histórica, misión visión
- 12 Valores Institucionales
- 13 Dirección de la Matriz. Sucursales. Horarios de trabajo.
- 14 Base Legal.
- 15 Jurisdicción

### **AP 20. ACTIVIDADES COMERCIALES O INDUSTRIALES.**

- 21 Productos que Fabrican o Comercializa
- 22 Venta de productos
- 23 Principales productos
- 24 Principales cliente
- 25 Principales Proveedores.

### **AP 30. FLUJOGRAMAS, ESTRUCTURAL Y REGLAMENTOS.**

- 31 Organigrama Estructural

Preparado por: <b>E.P.S.M. .S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD

### A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

AP 10

1/5

## AP 10. INFORMACIÓN GENERAL

### 11. Reseña Histórica

1988: Se inicia, en el Tambillo de una antigua residencia de propiedad de Don Humberto Cueva, la actividad industrial, con el aporte de sus conocimientos, un pequeño capital y el trabajo tesonero de actual dueño Ing. Mecánico Wilson Cueva, se formó ex Telectrom hoy Beecons, dedicada a fabricación de Grating para pisos industriales, tapas de cellar para los pozos de perforación petrolera. La ruta de la flamante empresa estaba trazada con cada vez mayor producción y una justa rentabilidad, se perseveró en el crecimiento permanente en base a inversiones, incorporación de nuevas tecnologías y productos, ampliación y tecnificación de la mano de obra.

Por primera vez en el país se comenzó con la producción de Grating para lo cual aún lideramos y somos pioneros en la fabricación de este producto. Dos años después se inauguró la nueva planta en su primer local propio en la esquina de las calles Tamayo y García Moreno (Tambillo), en los límites de la capital –Quito- de aquel entonces. A partir de esa fecha el crecimiento y diversificación no se hicieron esperar que se prosiguiera con la elaboración de nuevos productos.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD  
A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AP 10

2/5

Se comenzó con fabricación de grating, el año siguiente con estructuras metálicas, tanques torres, puentes grúas y con la instalación de cerramientos electrificados, luego se introdujeron en el mercado nacional productos tan necesarios como bandas transportadora y rodillera.

Se inició la producción de Estructuras, campamentos de servicios a las petroleras que es un refuerzo estructural imprescindible en el sector de la construcción. La empresa crecía y no sólo que se construyó una amplia planta industrial y moderna en la zona industrial del sur de la ciudad, sino que se emprendió un avance tecnológico de gran importancia lográndose concretar el interés de las Petroleras instaladas en Ecuador

**ACTUALMENTE:** BEECONS está ejecutando el proyecto SIGLO XXI que le permitirá aumentar el nivel de producción y mejorar aún más la calidad de sus productos. Desde 1988 BEECONS. Se mantiene a la vanguardia de la tecnología en lo que a GRATING y sus productos se refieren, la historia de Beecons / Wilson Cueva es un fiel reflejo de la potencialidad de la industria ecuatoriana cuando los empresarios demuestran fe y perseverancia en el desarrollo socio-económico nacional conjuntamente con un personal altamente comprometido al mejoramiento continuo.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

AP 10

3/5

### Misión

Ofrecer al mercado productos competitivos, resultados del cumplimiento y superación de funciones por parte de todo el equipo humano BEECONS.

### Visión

Liderar el diseño, fabricación de productos metalmecánicos y ejecución de proyectos industriales a través de procesos probados e innovadores.

### 12. Valores Institucionales

- ◆ Positivismo
- ◆ Honestidad
- ◆ Respeto
- ◆ Fe
- ◆ Solidaridad

### 13. Dirección de la Matriz. Sucursales. Horarios de trabajo.

La Empresa BEECONS se encuentra ubicada en la Panamericana Sur Km 18.5 provincia de Pichincha, cantón Quito, Parroquia Cutuglagua, Los horarios de trabajo son de 8 horas.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AP 10

4/5

La parte administrativa empieza sus labores desde las 8h00 hasta las 17h00, el personal de planta ingresa a las 7h00 hasta las 16h00 en horario normal, a partir de estas horas eventualmente trabajan horas extras y extraordinarias, dependiendo de la sección, de lunes a viernes, cuentan con 15 minutos para un refrigerio a las 9h45, de 13h00 a 14h00 tienen descanso para almuerzo. La alimentación es por cuenta de la empresa.

En casos eventuales por horas extras fuera del horario establecido la empresa destina un transporte de ruta más la alimentación correspondiente. Horario de jornada en el oriente son 21 días en campo y 7 de descanso.

**14. Base Legal.**

Propietarios o Accionistas principales: Ing. Wilson Raúl Cueva Arias Ecuatoriano, título de Ingeniero Mecánico de la Universidad Escuela Politécnica Nacional Quito. La empresa Beecons se ve como un lugar formativo de los trabajadores, es el medio para aprender o perfeccionar técnicas y procesos que permiten la elaboración de bienes y el otorgamiento de servicios. De conformidad y apego a las leyes Beecons es también un motor activo del país, contribuye con el bienestar de su entorno y con respeto a la naturaleza.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD

### A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

AP 10

5/5

## 15. Jurisdicción

En Tambillo en el año 1988, en la antigua residencia de propiedad de Don Humberto Cueva, con el aporte de un pequeño capital y sus conocimientos del trabajo tesonero de actual dueño Ing. Mecánico Wilson Cueva, se formó la empresa *BEECONS* de nacionalidad ecuatoriana y su domicilio principal es en el Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha., dedicada a la fabricación de estructuras metálicas para la construcción, la instalación de plataformas, campers, grating, tapas de sellar para los pozos de perforación petrolera, postes , soporte técnico, etc.

Actualmente BEECONS está ejecutando el proyecto Siglo XXI que le permitirá aumentar el nivel de producción y mejorar la calidad de sus productos. Desde 1988 BEECONS se mantiene a la vanguardia de la tecnología en lo que a GRATING y sus productos se refiere, la historia de BEECONS / Wilson Cueva es un fiel reflejo de la potencialidad de la industria ecuatoriana cuando los empresarios demuestran fe y perseverancia en el desarrollo socio-económico nacional conjuntamente con un personal altamente comprometido.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AP 20

1/4

## **AP 20. ACTIVIDADES COMERCIALES O INDUSTRIALES.**

### **21. Productos que Fabrican o Comercializa**

- ◆ Plataformas de carga hidráulica para camiones
- ◆ Grating (Rejillas) antideslizantes de platinas dentadas y galvanizadas en caliente bajo norma ASTM A-123.
- ◆ Rejillas de plancha de tol con agujeros troquelados y realizados (embutidos) para gran adherencia en espesores de 2mm lo hemos llamado tol súper anti deslizante VII

### **Además Construimos:**

- ◆ Transportadores neumática, de tornillos sin fin, de rodillos de eje hexagonal, de banda de cangilones, elevadores, puentes grúa.
- ◆ Fabricamos rodillos en todo diámetro y longitud, además estaciones de rodillos para trituradoras.
- ◆ Obras civiles, coliseos, edificios, puentes.
- ◆ Estructuras metálicas y estanterías industriales con regulación cada 75mm
- ◆ Campers dormitorios y comedor, bandejas porta cables.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



## AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"

### AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA BEECONS

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012

AP 20

2/4

## 22. Venta de productos

Beecons, es una empresa que brinda servicios de diseño, ingeniería y construcciones civiles, dentro de la ejecución de proyectos de ingeniería mecánica, civil y afines; siendo la calidad y puntualidad las características con la que durante 24 años BEECONS viene aportando con soluciones a los diferentes requerimientos de Industrias nacionales y extranjeras.

Beecons se ha enfocado en captar todo el mercado industrial, con este producto lo que deseamos es ingresar al mercado local en masa, a través de una norma INEN de seguridad que rija a este producto (pisos antideslizantes Grating). Lograremos entrar al mercado nacional, industrial y doméstico

## 23. Principales productos.

- ◆ Estructuras metálicas
- ◆ Tanques, torres, puentes
- ◆ Campers
- ◆ Rejillas y pisos industriales
- ◆ Postes abatibles
- ◆ Canaletas porta cables y de lluvia
- ◆ Paneles solares

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AP 20

3/4

**24. Clientes Principales**

- ◆ IAA
- ◆ Ideal Alambrec
- ◆ Omnibus BB
- ◆ Techint
- ◆ Chaide y Chaide
- ◆ Paraíso
- ◆ Procopet
- ◆ Conduto
- ◆ Harbert
- ◆ ARB
- ◆ Agip Oil Ecuador
- ◆ Santos CMI
- ◆ Esacero
- ◆ Tectotal
- ◆ Edesa
- ◆ Cima
- ◆ Repsol
- ◆ Pretroecuador
- ◆ Adelca
- ◆ Semeg Cia Ltda.
- ◆ Ingeniería Integral
- ◆ Ifsolution Graunt
- ◆ Acciona
- ◆ Tectotal
- ◆ Techint
- ◆ Consorcio Concernmig Procopet
- ◆ Incocig
- ◆ Consorcio Petrolero Palanda Yuca
- ◆ PetroSur
- ◆ Petroamazonas
- ◆ Rio Napo
- ◆ Consorcio Villacres Andrade
- ◆ Municipio de Mejía
- ◆ Costymon
- ◆ Aceros&Aceros
- ◆ Ejinpro
- ◆ Smarpro
- ◆ Azul

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AP 20

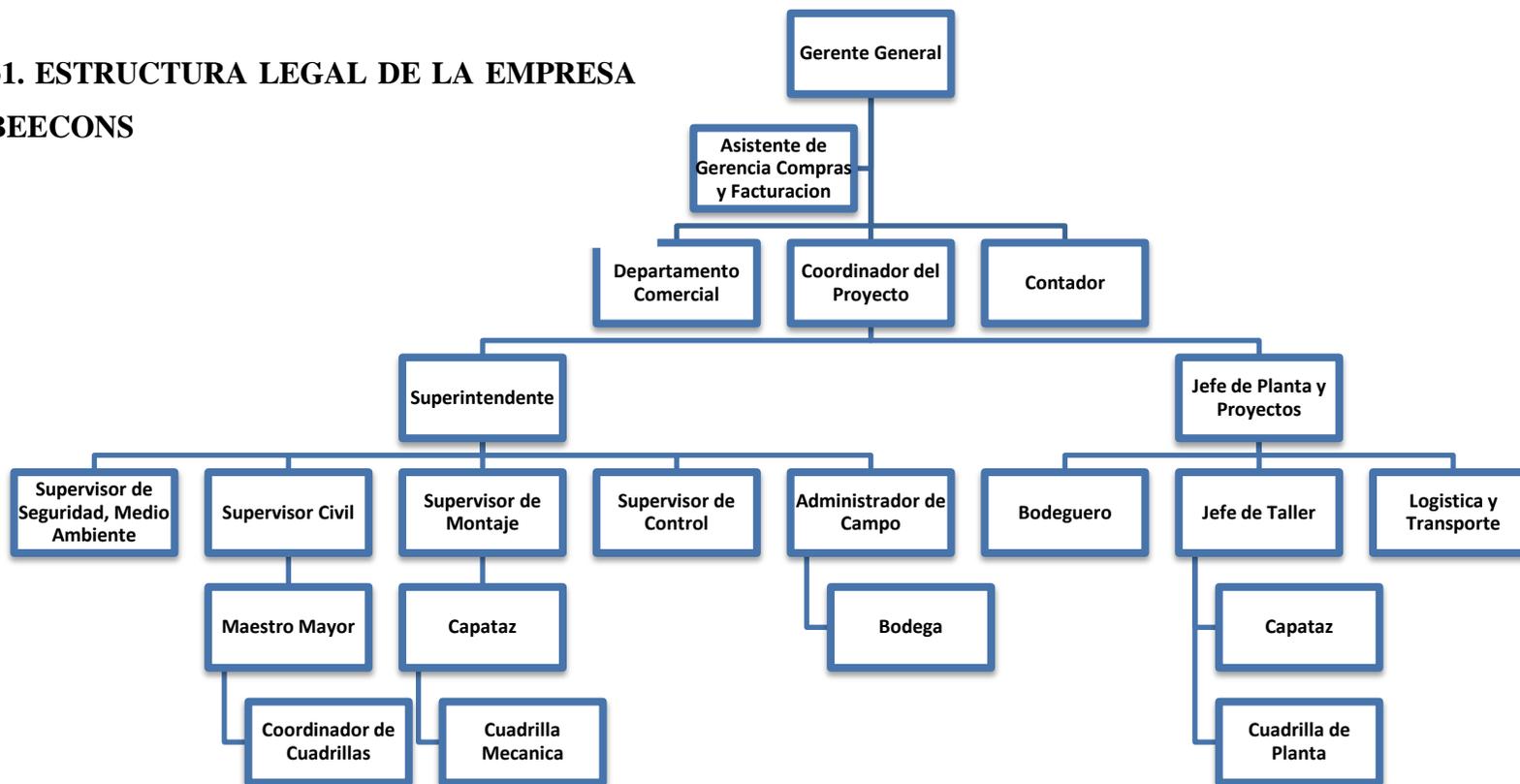
4/4

## **25. Principales Proveedores**

- ◆ Ferrotool
- ◆ Idmacero
- ◆ Dipac
- ◆ Ipac
- ◆ Ideal Alambrec
- ◆ Aceros de Ecuador boheler
- ◆ Galvanorte
- ◆ Novacero
- ◆ Kubiec
- ◆ Conduit

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>

**31. ESTRUCTURA LEGAL DE LA EMPRESA  
BEECONS**



Fuente. Archivo Legal BEECONS

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>18-12-2013</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-12-2013</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

**ARCHIVO  
CORRIENTE**

# **ARCHIVO CORRIENTE**

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>2-01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>4-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

ARCHIVO  
CORRIENTE

### **AC 10 INFORMACIÓN GENERAL.**

- 11 Programas de Auditoría para cada componente a revisar.
- 12 Lista de Verificación.
- 13 Formulario de Resumen de las No Conformidades

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>2-01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>4-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AC

1/5

### AC 11 Programa de Auditoria

#### Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso

No	Actividades	Ejecutores	Tiempos
1	Solicitar al gerente información sobre la empresa	Equipo auditor	1ra semana
2	Aplicar lista de verificación del SGC	Equipo auditor	2da y 3ras semana
3	Formularios de registro de No conformidades	Equipo auditor	4ta y 5ta semana
4	Informe Final	Equipo auditor	6ta semana
5	Presentación de informe	Equipo auditor	7ma semana
6	Seguimiento y monitoreo	Equipo auditor	8va semana

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>2-01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>4-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AC
2/5

### AC 12 Lista de Verificación

A continuación se muestra la aplicación de la lista de chequeo del cumplimiento de requisitos según la ISO 9001:2008, aplicada a la empresa.

Requisitos a evaluar	SI	NO	N/P
1 La entidad tiene identificado los procesos necesarios en su SGC	X		
2. Se aplican las ISO 9001 en la entidad	X		
3. La dirección de la entidad posee una política de gestión de la calidad por escrito	X		
4. La política de gestión de la calidad coincide con la estrategia de la entidad	X		
5. La dirección de la entidad ha establecido criterios de calidad en todas sus estructuras y actividades	X		
6. La calidad de los tipos de productos se compara con la de los competidores líderes	X		
7. Las organizaciones superiores de dirección, los clientes y otros aseguran, participan e intervienen en la definición y funcionamiento de los sistemas de calidad en la entidad	X		
8. Está creado el consejo de calidad de la entidad		X	
10. En la organización están creados y funcionan los grupos de mejora de la calidad en las diferentes áreas		X	

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>8-01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>12- 01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AC
3/5

11. Existe un plan de medidas para el control y cumplimiento del SGC	X		
12. Está organizado el sistema de control de la calidad	X		
13. Está documentada la distribución de responsabilidades en la entidad respecto a la calidad	X		
14. Están las actividades de la entidad organizadas a partir del logro de los objetivos de calidad	X		
15. Las especificaciones de calidad para los productos son suficientemente detalladas y cumplen las expectativas de los clientes	X		
16. Se tiene en cuenta en la no conformidad planteada por un cliente la posibilidad de que para otro cliente resulte conforme	X		
17. Existen contradicciones entre la política de compras y la de calidad y viceversa		X	
18. Está organizado el control de recepción de los abastecimientos	X		
20. Se evalúan las características y deficiencias de los procedimientos para el tratamiento y discrepancias por la calidad	X		
21. Existe el procedimiento para la identificación y el análisis de los costos de la calidad		X	
22. Se encuentra desarrollado e implantado un procedimiento para la tramitación de las quejas y/o reclamaciones	X		

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>8-01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>12-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AC
4/5

### **AC 13 Resumen de las no Conformidades**

Resumen de no conformidades detectadas al evaluar la empresa Beecons según los requisitos de la ISO 9001: 2008 para el cumplimiento de los sistemas de gestión de calidad.

<b>RESUMEN DE NO CONFORMIDADES</b>
Objetivos de la auditoría: Determinar la conformidad o no conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Beecons con respecto a los requisitos exigidos por la ISO 9001:2008
Proporcionar una revisión a la empresa con el fin de trabajar buscando la mejora continua.
Alcance de la auditoría: La auditoría se realiza al Sistema de Gestión de Calidad a la Empresa.
Tesistas: Silvia Espín y Luz Marina Sánchez
Auditada: Empresa Beecons
Descripción de la no conformidad
No está creado el consejo de calidad de la entidad
No existen otros órganos asesores funcionando en las diferentes áreas asociados a la actividad de calidad

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>8-01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>12-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

AC
5/5

No están creados y funcionan los grupos de mejora de la calidad en las diferentes áreas
No existe el procedimiento para la identificación y el análisis de los costos de la calidad
No existe un procedimiento que permite verificar el comportamiento de la producción defectuosa

**EVALUACIÓN FINAL DE LAS NO CONFORMIDADES**

<b>NO CONFORMIDAD MAYOR</b>	Es la ausencia o incumplimiento parcial de un elemento del Sistema de Calidad en toda la Empresa
<b>NO CONFORMIDAD MENOR</b>	Es el incumplimiento de una parte de un elemento del Sistema de Calidad en toda la Empresa
<b>NO CONFORMIDAD CRÍTICA</b>	Es la ausencia o incumplimiento total de un elemento del Sistema de Calidad en toda la Empresa.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>8-01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>12-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

**INFORME DE  
AUDITORIA**

# INFORME DE AUDITORIA

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>19- 01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

IA

1/5

## **INFORME DE AUDITORÍA**

El presente trabajo de Auditoría de Calidad se llevó a cabo en la empresa Beecons. Con el análisis realizado se pudo apreciar que la empresa tiene identificado sus procesos, cuenta con Manual de Calidad, política de calidad. Además cuenta con procedimientos y registros los cuales fueron analizados durante la auditoría.

Para llevar a cabo el trabajo se elaboró un programa de Auditorías el cual permitió desarrollar un mejora trabajo a partir de tener todo bien claro y definido antes de comenzar a actuar. Se llevaron a cabo pasos muy lógicos que posibilitaron una mejor investigación sobre la empresa y sobre el funcionamiento con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

Además se aplicaron cuestionarios y entrevistas que permitieron obtener mayor información del funcionamiento de la empresa y además conocer los métodos de gestión que se utilizan en la empresa. También se pudo ver el comportamiento el personal y su relación con la empresa.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>19- 01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

IA

2/5

### **Objetivos de la auditoría:**

- ◆ Determinar la conformidad o no conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Beecons con respecto a los requisitos exigidos por la ISO 9001:2008.
- ◆ Proporcionar una revisión a la empresa con el fin de trabajar buscando la mejora continua.

### **Hallazgos:**

Luego de analizado los resultados obtenidos se puede plantear que la empresa Beecons presenta algunas deficiencias que debe solucionar con respecto al sistema de gestión de calidad pero sin embargo la empresa tiene su estrategia en correspondencia con los principios de calidad, trabaja con enfoque y al cliente y tiene sus procesos bien definidos y con indicadores de medición que le posibilitan mejorar continuamente.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>19- 01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

IA
3/5

Como resultado de la aplicación de la lista de chequeo se obtuvieron las siguientes no conformidades:

- ◆ No está creado el consejo de calidad de la entidad.
- ◆ No existen otros órganos asesores funcionando en las diferentes áreas asociados a la actividad de calidad.
- ◆ No están creados y funcionan los grupos de mejora de la calidad en las diferentes áreas.
- ◆ No existe el procedimiento para la identificación y el análisis de los costos de la calidad.
- ◆ No existe un procedimiento que permite verificar el comportamiento de la producción defectuosa.

**Conclusiones:**

- ◆ Si se organizara de forma legal y correcta un consejo de calidad que apoye a la entidad, esto mejoraría la eficiencia en procesos productivos, logrando así un trabajo conjunto que conlleve a la mejora continua.
- ◆ Una vez creada el consejo se puede ya formar grupos de trabajo que apoyen y sustente los conocimientos al resto del personal, logrando así un trabajo en equipo, esto a su vez conlleva a mejorar tiempos de entrega y calidad en el producto.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>19- 01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

IA

4/5

- ◆ Con la mejora continua los costos de producción cada vez son más efectivos, ya que se minimiza los tiempos de entrega, se adquiere materia prima precios competitivos y eficiencia en los procesos de producción.
- ◆ Se concluye que capacitando al personal para las áreas designas se puede mantener un mayor grado de control en los productos defectuosos, de esa manera se evitará el desperdicio, mala calidad del producto, tiempo y recursos que no estaban previstos para dicho proyecto.

#### **Recomendaciones:**

- ◆ Crear el consejo de calidad y crear las bases y objetivos que debe poner en marcha.
- ◆ Crear los grupos de mejoras en la base para que sirvan de apoyo al consejo de calidad, pues con su funcionamiento se pueden detectar no conformidades a pequeña escala y aplicarle la correspondiente acción correctiva para su eliminación lo cual pudiera suceder de manera inmediata.
- ◆ Definir las acciones a seguir y los procedimiento para la identificación de los costos de calidad.

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>19- 01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-01-2014</b>



**AUDITORAS INDEPENDIENTES "M&S"**

**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**A LA EMPRESA BEECONS**

**01 De Enero al 31 De Diciembre del 2012**

IA
5/5

- ◆ Crear grupo para unidos definir los pasos que se deben tener en cuenta para elaborar el procedimiento de verificación de la producción defectuosa.

A lo largo de la auditoría también se detectaron otras no conformidades que fueron analizadas con las personas implicadas y fueron eliminadas de inmediato.

Terminado y discutido el informe con la dirección de la empresa el grupo auditor agradece por la atención recibida durante la auditoría y se firman los documentos.

.....

Sra. Silvia Espín

Jefe del grupo de auditoría

.....

Ing. Wilson Cueva

Gerente de la Empresa Beecons

Preparado por: <b>E.P.S.M.S.A.L.M</b>	Fecha: <b>19- 01-2014</b>
Revisado por: <b>Z.Z.M.A</b>	Fecha: <b>21-01-2014</b>

# BIBLIOGRAFÍA

## CITADAS

- ◆ ANDRADE, Rubén, “AUDITORÍA TEORÍA BÁSICA-ENFOQUE MODERNO”, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2010. (pág. 25
  
- ◆ ARTER, Dennis, ENFOQUE A LA AUDITORÍA DE GESTIÓN CALIDAD”, 2010, pág. 22
  
- ◆ ARTER, Dennis, ENFOQUE A LA AUDITORÍA DE GESTIÓN CALIDAD”, 2010, pág. 35
  
- ◆ CEPEDA, Gustavo , “AUDITORIA Y CONTROL INTERNO”, segunda Edición, ECO EDICIONES, 2008, pág. 4
  
- ◆ ESTUPIÑÁN, Gaitan, “ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN”, Segunda Edición, Editorial ECO EDICIONES, 2008, pág. 26
  
- ◆ FRANKIN Héctor, “ LIBRO DEL CONTROL INTERNO”, Primera Edición, ECO EDICIONES, 2012, pág. 77
  
- ◆ FRANKIN Héctor, “ LIBRO DEL CONTROL INTERNO”, Primera Edición, ECO EDICIONES, 2012, pág. 143
  
- ◆ FERNÁNDEZ, Hatre, Alfonso “AUDITORIA DE CALIDAD”, Sexta Edición, Editorial PEARSON EDUCACION, México D.F., 2012, pág. 275
  
- ◆ GARCÍA, José., “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA”, Editorial MC Graw-Hill, 2008, pág. 112

- ◆ JONES,D, Eduardo; WINKLE, Gary, “UN ENFOQUE ADMINISTRATIVO”, MC Graw-Hill, Bogotá/México, 2010, pág. 29
- ◆ LÓPEZ, Viñegla, “MARKETING”, Esic Editorial, Madrid, 2012, pág. 45
- ◆ M DE BEAS, Antonio , “AUDITORÍA DE GESTION DE CALIDAD”, Editorial MC Graw-Hill, 2010, pág. 126
- ◆ MEIGS. Walter, “AUDITORÍA MODERNA”, Segunda Edición, Editorial Continental, México, 2008, pág. 23
- ◆
- ◆ NARANJO, Marcelo, “CONTABILIDAD DE COSTOS”, Sexta Edición, 2008, pág. 4
- ◆ SINISTERRA, Gonzalo., , “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”, segunda Edición, Editorial Tiempo, 2009, pág. 399

## **CONSULTADAS**

- ◆ ÁLVAREZ, M. (1998): El liderazgo de la calidad total. Madrid: Editorial Escuela Española.
- ◆ BADIA A. (1999): Técnicas para la gestión de Calidad. Ed. Técnoc.
- ◆ BERNILLON, A.; Cerutti, O. (1989): Implantar y gestionar la calidad total. Barcelona: Gestió 2.000.
- ◆ DEMING WE. (1989): Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
- ◆ DRUMMOND, H. (1995): Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad. Bilbao: Deusto D.L.
- ◆ GALGANO, A.(1995): Los siete instrumentos de la calidad total: manual operativo. Madrid: Díaz de Santos.

- ◆ GRANERO CASTRO, J. el alter (2010): Evaluación de impacto ambiental. FC Editorial
- ◆ GRIMA CINTAS, P; Tort-Martorell, J (1995): Técnicas para la gestión de la calidad. Madrid: Díaz de Santos.
- ◆ ISHIKAWA K. (1994): Introducción al control de calidad. Madrid; Díaz de Santos.
- ◆ JURAN, J.M.; Grima, F.M.;Bimgham, R.S. (1990): Manual de Control de la Calidad. Barcelona: Reverté.
- ◆ MORENO-LUZÓN, M.D.; Peris, F.J.; Gonzalez, T. (2001): Gestión de la calidad y Diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos. Madrid: Prentice Hall.
- ◆ PARASURAMAN A.et all. (1993): Calidad Total en la gestión de servicios. Madrid: Díaz de Santos.
- ◆ PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José A. (2007): Gestión por procesos. Madrid: ESIC
- ◆ UDAONDO, M. (1992): Gestión de Calidad. Madrid. Díaz de Santos.

## **ELECTRÓNICA**

- ◆ [http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=783d8fbd-12df-43f3-b12c-b1c5ca5ce5d7&groupId=10128](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=783d8fbd-12df-43f3-b12c-b1c5ca5ce5d7&groupId=10128) Consultado el 15 de noviembre del 2103 (15h00)
- ◆ <http://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%C3%ADa> Consultado el 23 de noviembre del 2103 (17h00)
- ◆ <http://www.analizacalidad.com/docftp/fi198auditorias.pdf> Consultado el 24 de noviembre del 2103 (19h30)
- ◆ [http://www.grupoacms.com/admin/documentos/procedimiento\\_auditoria\\_interna\\_calidad.pdf](http://www.grupoacms.com/admin/documentos/procedimiento_auditoria_interna_calidad.pdf). Consultado el 8 de diciembre del 2103 (10h20)
- ◆ [http://www.sudamar.com/auditoria\\_control\\_calidad.htm](http://www.sudamar.com/auditoria_control_calidad.htm) Consultado el 15 de diciembre del 2103 (8h20)

# ANEXOS

## ANEXO 1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### *ENTREVISTA*

**Dirigido al:** GERENTE DE LA EMPRESA BEECONS ING. WILSON CUEVA

**Objetivo:** Recopilar suficiente información con el fin de conocer la realidad interna y externa de la empresa Beecons, la misma nos permitirá realizar eficientemente la auditoría de calidad.

1. ¿Cuál fue la motivación para crear la empresa Beecons?
2. ¿De dónde proviene el nombre de la empresa?
3. ¿Cuál es su mayor anhelo en la su vida profesional?
4. ¿Cuál es su porcentaje de rotación de personal?
5. ¿Qué cantidad de desperdicio generan? que hacen con él?
6. ¿Se consideran empresa socialmente responsable?
7. ¿Cuál es su producto líder?
8. ¿Qué hacen para contar con calidad y buen servicio?
9. ¿Dónde se ven en el 2015?
10. ¿Cuál es su estrategia empresarial?

## ANEXO 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### ENTREVISTA

**Dirigido al:** JEFE PRODUCCIÓN: ING. VINICIO PALACIOS

**Objetivo:** Recopilar suficiente información con el fin de conocer la realidad interna y externa de la empresa Beecons, la misma nos permitirá realizar eficientemente la auditoría de calidad.

1. ¿Considera usted importante la aplicación de una auditoría de calidad a la empresa Beecons?
2. ¿Considera usted que la ejecución de las auditorías ayude a la empresa a mejorar su desempeño?
3. ¿Qué estrategias se traza como Jefe de Departamento para lograr un colectivo de trabajo estimulado y comprometido con la empresa?
4. ¿Usted conoce acerca de lo que significa la calidad de la producción?
5. ¿Qué hacen para garantizar la calidad y buen servicio?
6. ¿Realizan capacitaciones a los trabajadores con los temas de calidad y auditorías?
7. ¿Conoce los procesos que dirige y los indicadores para su desempeño?
8. ¿Cree usted que los clientes están satisfechos con los productos que elabora la empresa?
9. ¿Establecen contratos que garanticen un suministro adecuado de materia prima?
10. ¿Tienen buena comunicación con los proveedores?

### ANEXO 3



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### ENTREVISTA

**Dirigido al:** JEFE ADMINISTRATIVO: ING. LORENA AGUILAR

**Objetivo:** Recopilar suficiente información con el fin de conocer la realidad interna y externa de la empresa Beecons, la misma nos permitirá realizar eficientemente la auditoría de calidad.

1. ¿Usted considera importante la realización de las auditorías de calidad?
2. ¿Considera que la empresa se enfoca al cliente?
3. ¿Los procesos de la empresa cumplen con los indicadores establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad?
4. ¿Considera usted que la auditoría de calidad ayuda a mejorar el producto que oferta la empresa?
5. ¿Cree usted que los procedimientos están diseñados de manera que permitan la mejora continua?
6. ¿Considera usted que los trabajadores se encuentran comprometidos con el sistema de gestión de la calidad?
7. ¿Se miden los procesos de la empresa y al detectarse deficiencias se aplican acciones correctivas?
8. ¿Cómo califica usted al personal de la empresa que se encuentra a su cargo?
9. ¿Cree usted que la calidad es vital para la empresa y porque?
10. ¿Está usted satisfecha con su desempeño dentro de la institución y cuál es su mayor aporte?

## ANEXO 4



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA			
APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BEECONS			
Conteste con honestidad a las preguntas de la presente encuesta indicando, Sí o No, a preguntas que más se adapte a la situación actual de la organización evaluada. Gracias por su colaboración			
#	Preguntas	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Conoce usted lo que es un Sistema de gestión de la Calidad y si su empresa lo tiene implantado?		
2	¿A usted en su empresa se le habla de ISO 9000 y satisfacción del cliente?		
3	¿Conoce la importancia de la realización de las auditorías de calidad y para que se realizan?		
4	¿Usted conoce las especificaciones técnicas de los productos que elabora?		
5	¿Usted conoce cuáles son los indicadores que debe cumplir para alcanzar un buen desempeño en su puesto de trabajo?		
6	¿Tiene usted conocimiento de los pasos a seguir durante el proceso productivo de los productos que elabora?		
7	¿Conoce usted si se cumplen los objetivos de trabajo en el área a la que pertenece?		
8	¿Las funciones que usted realiza están acorde con su perfil profesional?		
9	¿Se le realiza un diagnóstico de necesidades de aprendizaje al menos una vez al año?		
10	¿Le brindan capacitación para mejorar sus conocimientos al menos una vez a año?		

## ANEXO 5



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

<b>ENCUESTA</b>			
<b>APLICADO AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA BEECONS</b>			
Conteste con honestidad a las preguntas de la presente encuesta indicando, Sí o No, a preguntas que más se adapte a la situación actual de la organización evaluada. Gracias por su colaboración			
<b>#</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Se encuentra usted satisfecho con los productos que la empresa Beecons le oferta?		
2	¿La empresa Beecons cumple con los plazos y fechas de entrega de los materiales?		
3	¿Usted recibe información oportuna de oferta o cambios precios?		
4	¿Cómo cliente fijo de esta empresa ha considerado alguna vez realizar alguna inspección a sus procesos?		
5	¿Beecons cumple con los requisitos para ser una empresa que fomenta la calidad y la satisfacción del cliente?		
6	¿Usted recomendaría a la empresa Beecons?		
7	¿Recibe usted cordialidad y buen trato por parte del personal de Beecons?		
8	¿El personal de Beecons resuelve todas las inquietudes sobre los productos que usted desea adquirir?		
9	¿Considera usted que la tecnología utilizada por Beecons a mejorado los tiempos de entrega en sus productos?		
10	¿Recibe usted facturas, guías de remisión y otros documentos a tiempo?		

## ANEXO 6

### Cuestionario de Control Interno a Gerencia

Objetivos:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Determinar la forma como están cumpliendo los directivos sus obligaciones y responsabilidades.</b></li> <li>◆ <b>Controlar, si la información se emite en forma adecuada y oportuna.</b></li> </ul>					
No	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se Ejecuta las reuniones planificadas para verificar que cada una se cumpla de acuerdo a las políticas implantadas?				
2	¿La gerencia analiza los objetivos y políticas de calidad en todas las áreas?				
3	¿Tiene la empresa un organigrama estructural?				
4	¿Tiene la empresa un manual de procedimientos de calidad?				
5	¿ La empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad como las ISO9001				
6	¿Beecons cuenta la misión, visión, objetivo y metas institucionales acorde al Plan de Desarrollo Empresarial?				
7	¿Se puede asegurar que sus colaboradores actúan en el desarrollo de su trabajo con				

	integridad, honestidad y una correcta actitud de servicios?				
8	¿Se garantiza que la experiencia y competencia profesional del personal directivo es la suficiente para cumplir adecuadamente con las responsabilidades acorde a su cargo?				
9	¿La dirección vela que se ejecuten las acciones correctivas, preventivas y de mejora?				
10.	¿Los reglamentos internos y de procedimientos de la empresa están debidamente legalizados por el ministerio competente?				

### **Cuestionario de Control Interno a Producción**

Objetivos:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Evaluar la forma como se está desempeñado y cumpliendo las diferentes funciones de acuerdo al manual de la empresa.</b></li> <li>◆ <b>Analizar, si la información recopilada es confiable.</b></li> </ul>					
<b>No</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Se dispone de controles aplicables donde se pueda evaluar el grado de eficiencia en cada puesto de trabajo?				
2	¿Tiene implantadas algunas acciones de control para				

	garantizar que las obras reportadas como terminadas efectivamente se encuentren listas?				
3	¿Cuenta con un cronograma de actividades donde precise fechas de entrega oportuna?				
4	¿Se entrega un manual de procedimiento o de construcción al cliente final para garantizar la calidad del producto?				
5	¿Los trabajadores cuentan con un equipo de seguridad personal para desempeñar sus funciones correctamente?				
6	¿Se realiza periódicamente el mantenimiento a la maquinaria para un adecuado funcionamiento?				
7	¿Se capacita al personal sobre las normas de calidad, para lograr mejorar los procesos de producción?				
8	¿Se trazan metas y objetivos para el cumplimiento de las obras de volúmenes altos por temporada?				
9	¿Se realiza reuniones previas al inicio de una obra importante para dar a conocer plazos de entrega y personal requerido?				

10.	¿Los materiales utilizados en las obras son con certificaciones que respalden la buena calidad de material?				
-----	---	--	--	--	--

### Cuestionario de Control Interno Administrativo

Objetivos:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Verificar el cumplimiento de las actividades desempeñadas por el departamento administrativo.</b></li> <li>◆ <b>Evaluar, si la información recopilada está bajo el sistema de control.</b></li> </ul>					
No	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La administración promueve el cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, lealtad imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio?				
2	¿En esta administración cuenta y difunde un código de conducta que el permita concientizar al personal sobre los valores éticos?				
3	¿Se tiene documentado las atribuciones y responsabilidades de mando que integra la administración de la empresa?				
4	¿Se tiene establecido en el departamento administrativo la contratación de personal por temporadas altas?				

5	¿Existen criterios de evaluación para proveedores al momento de adquirir materia prima a precios competitivos?				
6	¿Se cuenta con algún mecanismo para evaluar las metas y los objetivos en la administración?				
7	¿Se mantiene indicadores de satisfacción donde se determine la satisfacción de los clientes de la empresa?				
8	¿Cuentan con un buzón de sugerencias y se da seguimiento a los mismo?				
9	¿Cuenta con mecanismo de evaluación para el personal donde se mide grado de eficiencia?				
10.	¿Realiza capacitaciones periódicas al personal y se emite una calificación para evaluar el grado de captación?				

ANEXO 7



## PRODUCIMOS Y CONSTRUIMOS

1.- ESTRUCTURAS, tanques, torres y puentes grúa.

2.- OBRAS CIVILES, Coliseos y hangares

3.- SISTEMA DE TRANSPORTE DE BULTOS Y MATERIALES: de tornillo sin fin, neumáticos de cangilones, de banda (plana y cóncava), elevadores.

Rodillos de eje hexagonal para coveyors; en PVC, aluminio, acero galvanizado e inoxidable, de acuerdo a la carga y el material a transportarse.

4.- REJILLAS ANTIDESLIZANTES de platinas dentadas soldadas con mag o por resistencia y galvanizadas en caliente según ASTM A123, en acero y aluminio; ofrecemos también sus grapas de sujeción.

5.- CANALETAS PORTACABLES y para agua, de acero y de aluminio

6.- POSTES METÁLICOS.

7.- CAMPERS (campamentos).

Todas las medidas no especificadas están en mm.

## SISTEMAS DE TRANSPORTE DE BULTOS Y MATERIALES

Permiten el transporte continuo de objetos y materiales, posibilitando la automatización, traslado y almacenamiento de productos.

Ofrecemos para:

1.- Entrega en 5 días: Transportes rectos de rodillo de diámetros: 25-50-60-75-89 mm, cada 75 -50 ó 225mm.

2.- Construcción a pedido:

- Para material al granel: transportadores de tornillos sin fin, neumáticos, de banda plana y cóncava, elevadores, transportadores para materiales pétreos.

- Para cajas de Productos: Transportadores de rodillos por gravedad o motorizados tramos rectos y curvos, planos o con pendiente.

- Para otros usos: Bandas transportadoras sobre mesas (para cargas medianas y de baja velocidad), sobre rodillos (para cargas elevadas y alta velocidad), mesas con esferas de transferencia, para movimiento en un plano.

### CONSIDERE QUE:

- La ventaja de usar eje hexagonal es que nunca se hará "cuello", facilita el montaje y desmontaje del rodillo.

- Un objeto al menos deberá estar apoyado sobre tres rodillos.

- Los rodillos deben estar en un nivel superior al de sus vigas para no tener limitación del ancho del objeto a transportarse.

- Los rodachines de nuestros rodillos son especialmente fabricados para funcionar en ambientes en que no funciona un rodamiento común; vienen engrasados para uso normal, pero deberán usarse sin grasa para transportar por gravedad objetos extremadamente livianos a baja velocidad.

- Para transporte de documentos y productos al granel conviene el sistema neumático, aunque requiere mayor potencia y produce ruido.

- Las mesas de esferas de transferencia le permiten a la caja o bulto trasladarse longitudinalmente y girar para inspección o etiquetado.

- Para ambientes con polvo ofrecemos rodillos con rodachines de doble sello.



Esferas de transferencia



lancén



Flowercargo



Fabribat



Fabricación vigas, Beecons

## REJILLAS ANTIDESLIZANTES

Por el alto momento resistente de sus patinas sirven para soportar cargas elevadas y su dentado evita el deslizamiento.

### USO

En la industria petrolera, plataformas de trabajo, pisos para máquinas, pasos peatonales o vehiculares sobre canales, escalinatas y andenes de tanques elevados y otros usos donde se requiera ingreso de luz, drenaje de líquidos, circulación de aire y accesos para mantenimiento

### CONSIDERE QUE:

- Las rejillas tienen un sentido de instalación: las patinas portantes están cubriendo la luz (o ancho) del canal, nunca al revés!
- Conviene en general que las patinas tengan una contraflecha, las fabricamos con (+10 / 0) para módulos estandarizados de 1200 (las patinas) x 2400 (las varillas) cuya tolerancia dimensional es (+0 / -10) en su largo y ancho.
- Si van a circular coches debe preverse que sus ruedas sean más anchas que la separación entre patinas.
- No requieren bordes longitudinales: rigidizan a la rejilla pero impiden que asiente cómodamente sobre ángulos de base en caso de que éstos no estén totalmente planos, además que residuos y basura quedan atrapados entre los bordes y el ángulo de base.
- Las varillas o patinas de amarre no aumentan la capacidad de carga de las rejillas.

## CANALETAS PORTACABLES

Diseñadas y fabricadas:

- Con una resistencia en las rieles laterales para soportar los cables instalados en ellas.
  - Sin presentar bordes afilados, rugosos o salientes que pudieran dañar el aislamiento de los cables
  - Con protección a la corrosión por recubrimiento galvanizado en caliente ASTMA-123.
  - Para acoplarse con los accesorios mediante pernos
  - Las bandejas tipo escalerilla no permite la acumulación de polvo, y facilitan la ventilación natural de la estructura.
- ¡Construimos las que usted solicite!



Provefrut

CAPACIDAD DE CARGA PARA DEFLEXIÓN DE 6mm.  
Pruebas realizadas en laboratorio de Resistencia de Materiales  
E. Politécnica Nacional /12 de noviembre 2010

Rejilla 50 x4			
Luz [m]	Ancho de la rejilla [m]	Carga de flexión [kgf]	Carga concentrada [kgf/m]
0,5	0,203	1800	8867
0,75	0,203	1082	5330
1	0,203	663	3266
1,25	0,203	375	1847
1,5	0,203	218	1074
1,75	0,203	152	749
2	0,203	122	601

Rejilla 30 x4			
Luz [m]	Ancho de la rejilla [m]	Carga de flexión [kgf]	Carga concentrada [kgf/m]
0,5	0,194	1100	5670
0,75	0,194	350	1804
1	0,194	170	876
1,25	0,194	78	402
1,5	0,194	52	268
1,75	0,194	33	170
2	0,194	28	144

Rejilla 25 x4			
Luz [m]	Ancho de la rejilla [m]	Carga de flexión [kgf]	Carga concentrada [kgf/m]
0,5	0,202	520	2574
0,75	0,202	192	950
1	0,202	91	450
1,25	0,202	43	213
1,5	0,202	23	114
1,75	0,202	17	84
2	0,202	13	64

Notas:  
1.- Para cargas rodantes como camiones o anchos menores a 300mm. la rejilla requiere patinas de contorno.  
2.- Las pruebas se realizaron con rejillas de patinas dentadas de acero A36.



Rejillas Sertecpet

### DESIGNACION DE CLASE CARGA/TRAMO

Carga de trabajo		Distancia entre soportes		Clase Designación
Lbs/Pies	Kgs/m	Pies	metros	
50	[74.4]	8	[2.44]	8A
75	[111.6]	8	[2.44]	8B
100	[148.8]	8	[2.44]	8C
50	[74.4]	12	[3.66]	12A
75	[111.6]	12	[3.66]	12B
100	[148.8]	12	[3.66]	12C
50	[74.4]	16	[4.87]	16A
75	[111.6]	16	[4.87]	16B
100	[148.8]	16	[4.87]	16C
50	[74.4]	20	[6.09]	20A
75	[111.6]	20	[6.09]	20B
100	[148.8]	20	[6.09]	20C

\*NEMA V1

## POSTES METÁLICOS Y TORRES

-Postes cilíndricos y hexagonales de acero y aluminio fijos y abatibles (uso petrolero), diseño de acuerdo a requerimientos, porta estandartes para edificios.

-Torres para telefonía, alta tensión y tanques elevados

Tabla referencial para postes troncocónicos

Carga de Diseño (kg)	Longitud total (m)	Diámetro (cm)	
		Cima	Base
510	9.00	14.0	27.5
750	9.00	14.0	27.5
510	11.00	14.0	30.5
750	11.00	14.0	30.5



Azul



Postes abatibles 11m, Azul

## CAMPERS, CASETAS (GUARDIANÍA, BAÑOS)

Los Campers BEECONS están diseñados para satisfacer las necesidades de espacio, ergonómicas y de seguridad que los campamentos temporales requieren.

- Medidas estandarizadas que permiten adaptarse a módulos ya existentes de campamentos

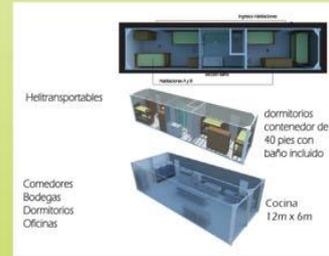
- Cómoda circulación para el correcto desempeño de las actividades.

- Aislamiento térmico por medio de materiales con aire estático.

- Aislamiento acústico con max. 50dBA.

- Helitransportables.

- Recubrimiento interior y exterior con epóxico.



Campers Dormitorios, Comedor, Villano

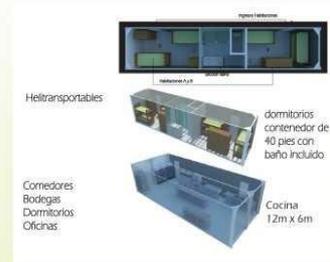


Camper Comedor Agip

## CAMPERS, CASETAS (GUARDIANÍA, BAÑOS)

Los Campers BEECONS están diseñados para satisfacer las necesidades de espacio, ergonómicas y de seguridad que los campamentos temporales requieren.

- Medidas estandarizadas que permiten adaptarse a módulos ya existentes de campamentos
- Cómoda circulación para el correcto desempeño de las actividades.
- Aislamiento térmico por medio de materiales con aire estático.
- Aislamiento acústico con max. 50dBA.
- Helitransportables.
- Recubrimiento interior y exterior con epóxico.



Campers Dormitorios, Comedor, Villano



Caseta Adelca



Camper Comedor Agip



## PUERTAS CORTAFUEGO

- Con sello perimetral
- Especificaciones NFPA 50
- Barra antipánico UL



## ANEXO 8



**Quiénes Somos?**

Somos una joven y dinámica empresa que desde 1988 atiende los requerimientos de diseño y construcción de obras civiles, estructuras, herrajes eléctricos, sistemas de transporte de bultos y materiales, canaletas portables y para agua, postes metálicos, contando para ello con una moderna infraestructura y un equipo humano capaz y decidido a satisfacer sus necesidades.

**MISION**

Ofrecer al mercado productos competitivos, resultado del cumplimiento y superación de funciones por parte de todo el equipo humano de Beecons.

**VISIÓN**

Liderar la ejecución de proyectos industriales a través de procesos probados e innovadores, respetando a la naturaleza.

**VALORES**

- 1.- Positividad (optimismo + entusiasmo)
- 2.- Honestidad
- 3.- Cumplimiento
- 4.- Solidaridad





