

# 27

Fecha de presentación: enero, 2022

Fecha de aceptación: marzo, 2022

Fecha de publicación: abril, 2022

## LA AUDITORIA

Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DE CONFITES Y SNACKS

### THE AUDIT AND ITS IMPACT ON QUALITY MANAGEMENT IN THE PROCESSES OF MAKING CANDIES AND SNACKS

Dailin Peña Suárez<sup>1</sup>

E-mail: [up.dailinpena@uniandes.edu.ec](mailto:up.dailinpena@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6266-4190>

Nancy Deidamia Silva Álvarez<sup>1</sup>

E-mail: [up.nancysilva@uniandes.edu.ec](mailto:up.nancysilva@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6924-5717>

Galo Renato Navas Espín<sup>1</sup>

E-mail: [up.galonavas@uniandes.edu.ec](mailto:up.galonavas@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7191-5089>

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Peña Suárez, D., Silva Álvarez, N. D., & Navas Espín, G. R. (2022). La auditoría y su incidencia en la gestión de la calidad en los procesos de elaboración de confites y snacks. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S2), 237-243.

#### RESUMEN

La presente investigación surge con el objetivo de verificar la gestión de la normativa de calidad, ayudando a la empresa de Financiamiento a identificar aspectos que perjudiquen la realización de sus operaciones productivas. Así también la auditoría de la gestión de calidad se basa en la verificación de aspectos relativos a la calidad como en las Normas INEN ya que este tiende a cambiar con el pasar del tiempo, razón por la cual se necesita una verificación de su aplicación y funcionamiento en cualquier área, función o proceso dentro de una organización. Es así como para la obtención de información relevante que ayude al desarrollo del trabajo se aplicaron instrumentos, métodos y técnicas como entrevistas el diálogo con el Gerente general, permitiendo identificar aspectos que requieren ser examinados, y a la vez evaluar de manera general a la empresa. Una vez efectuada la Auditoría de gestión de Calidad servirá como instrumento que aporte a la administración a la toma de decisiones correctivas que ayuden a los procesos productivos a que obtengan productos de calidad basándose en normativas de calidad, esto gracias al informe de auditoría emitido en el cual se establece conclusiones y recomendaciones como resultado de la auditoría aplicada.

**Palabras claves:** Calidad, auditoría, gestión.

#### ABSTRACT

The present investigation arises with the objective of verifying the management of the quality standards, helping the Financing company to identify aspects that harm the realization of its productive operations. Also the audit of quality management is based on the verification of aspects related to quality as in the INEN Standards since this tends to change over time, which is why a verification of its application and operation in any area, function or process within an organization is needed. Thus, in order to obtain relevant information to assist in the development of the work, instruments, methods and techniques such as interviews and dialogue with the general manager were used to identify aspects that need to be examined, and at the same time to evaluate the company in general. Once the Quality Management Audit has been carried out, it will serve as an instrument that will help the administration to make corrective decisions that will help the productive processes to obtain quality products based on quality standards, thanks to the audit report issued in which conclusions and recommendations are established as a result of the applied audit.

**Key words:** Quality, audit, management.

## INTRODUCCIÓN

La elaboración artesanal no es nada moderno, al contrario, es una manera de trabajo más antigua que existe ya que en siglos pasados no había la tecnología ni la industrialización que por hoy vemos a diario, sin embargo, a pesar de ser un método arcaico no deja de ser muy importante y utilizado por personas que desean emprender de esta manera.

Esta producción artesanal tiene por objeto la creación de productos utilizando materia prima locales y en forma manual con o sin ayuda de herramientas o maquinarias, por medio de procesos de transformación o técnicas que pueden ser transmitidas por generaciones anteriores e incluso modernas, pero sin olvidar sobre todo que se puede realizar variedades, lo cual atrae.

El proceso de la comercialización inicia desde el lugar en donde está siendo elaborado el producto, hasta llevarlo al comprador intermediario o consumidor final como futuro cliente del producto terminado.

La auditoría coexiste desde tiempos muy antiguos, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. En periodos muy recientes, en la medida que los cambios tecnológicos han producido en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, la auditoría ha comprendido en la gerencia y hoy se interrelaciona fuertemente con la administración.

La auditoría amplía su objeto de estudio y producido por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un mecanismo importante para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los directivos.

Por lo que se ha decidido realizar la auditoría en los procesos de control de calidad de la empresa, con el objetivo de identificar la eficiencia, eficacia de las operaciones, así como el logro de objetivos internos y resultados esperados por el departamento.

El presente trabajo de auditoría está orientado a apoyar a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos planteados, de manera que sea posible evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y si se cumplen con los objetivos trazados por el proceso de producción.

Se procedió a visitar a la Fábrica de los confites y snacks de la ciudad de Puyo, el día 01 de enero del 2019, con la finalidad de realizar el diagnóstico preliminar de la empresa, lo cual se determinó que es una fábrica que produce productos alimenticios como: Confites y Snacks. Una vez

analizado su entorno se determinó que necesita una evaluación midiendo la eficiencia y eficacia del sistema de calidad por la producción de la Fábrica con la guía de la norma INEN 2570.

Se observó en el proceso de producción la deficiente gestión de calidad en el proceso productividad de confites y snacks en la empresa, también el Desconocimiento de las normas de calidad por parte del personal laboral de la asociación, la Limitada gestión por parte de la dirección de la asociación en cuanto al control de la gestión de calidad en la producción del producto de la asociación, Parcialmente una deficiente aplicación de las normas INEN 2570, deficiencias en la gestión del proceso de producción en la elaboración de los confites y snacks y una falta de control en la gestión de calidad de la productividad de la producción del confite y snacks de la fábrica.

El objetivo general del presente artículo es desarrollar la Auditoría de la gestión de Calidad al Proceso de Producción en Confites y Snacks en la empresa, sobre la base de las Norma Inen 2570 con la finalidad de evaluar y de quede un registro de una auditoría de gestión de la calidad a la empresa.

La auditoría de gestión de calidad es una línea de investigación, ya que ésta evalúa y aprecia el equilibrio, eficiencia y efectividad de la información existente en una empresa, que nos permite lograr y mejorar continuamente el desempeño de los componentes de comercialización, como también los procedimientos, métodos y políticas de una organización.

Campo de acción la empresa busca solidez y posicionamiento en el mercado internacional, para generar ingresos para sus socios brindando un producto de calidad y servicio eficiente, convirtiéndose en la principal empresa exportadora dentro de 5 años.

En la actualidad la empresa es reconocida a nivel nacional ya sus productos son demandados a nivel local como nacional y creciendo más sus demandas de sus productos. La importancia de la auditoría de gestión de calidad es una investigación importante para determinar la situación de la empresa, lo cual permitirá medir el desempeño en su gestión de producción, es muy fundamental llevar un control ya que esto determinara su eficiencia.

Existen diversas definiciones sobre auditoría de gestión de calidad, que en esencia no difieren entre sí. A continuación, se exponen algunas de ellas:

Con el propósito de apoyar la fundamentación teórica de la investigación, se hizo la respectiva revisión de diversos trabajos de investigación, correspondientes a

implementación de gestión de calidad para los procesos de producción.

Los controles son necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de registros. (Cruz et al. 2004; Ricardo et al. 2021).

Conceptualmente la auditoría, toda y cualquier auditoría, es la actividad consistente en la emisión de una opinión profesional sobre si el objeto sometido a análisis presenta adecuadamente la realidad que pretende reflejar y/o cumple las condiciones que le han sido prescritas (Ramírez, 2003).

Los elementos básicos de la organización en que debe sustentarse la gestión del inventario incluyen: la infraestructura física, la estructura de planificación y control, la gestión de la información y la gestión organizacional del sistema de inventario, cubriendo cuatro áreas claves de decisión. (Lopes-Martínez & Gómez-Acosta, 2013).

El objetivo de la auditoría es mejorar la calidad de esta actividad y satisfacer las necesidades del cliente de auditoría, se propone un diseño para la planificación, realización, seguimiento y mejora de la calidad del proceso de auditoría integrada (Escobar-Rivera et al, 2016).

Da a conocer y aplicar la auditoría de marketing en las empresas, con el fin de evaluar las estrategias comerciales de las mismas y determinar si estas cumplen los objetivos y metas de marketing planteados a comienzo de cada periodo de la empresa. (Oquendo, 2016).

Mediante una auditoría de gestión se puede dirigir y controlar todas las actividades que se dan dentro de una organización y también la auditoría de gestión como herramienta de análisis de los objetivos empresariales y del grado de economía, eficiencia y eficacia con el cual se llevan los recursos con los que cuenta la organización (Mendoza, 2016).

La calidad se señalan los desafíos que se ciernen sobre las universidades en el mundo actual y cuál es el papel que le corresponde en la transformación de la educación superior para el próximo milenio. Se analiza cómo la excelencia y calidad académicas constituyen elementos claves y controversiales en la educación superior y se analizan las diferentes variables que en ella intervienen (Salas, 2000).

Calidad de servicio y satisfacción del cliente, ofrece alternativas de medida y control, y valida una propuesta de intervención rigurosa, fácil y operativa. (Cantos, 2001).

En el control de la calidad nos refleja implícitamente los aspectos que, a mi juicio, son los elementos esenciales

de la calidad de los servicios de salud: a) la excelencia profesional (en los aspectos técnicos y menos importante en los éticos de su conducta); b) el empleo eficiente de los recursos, de ahí la necesidad de la evaluación económica; c) la seguridad para los pacientes, el mínimo riesgo en las intervenciones asistenciales; d) el mayor grado de satisfacción para la población y los trabajadores del servicio y e) la eficiencia del servicio, el resultado final que se produce. (Miranda et al. 2009).

El desarrollo incesante de la ciencia, la técnica y la innovación tecnológica ha alcanzado nuevas y profundas dimensiones que evidencian, cada vez más, la importancia de tener un lugar en el cambiante mundo en evolución; lo cual requiere de empeño y calidad (Durive, 2007)

Los sistemas de calidad y su relación con la innovación organizacional en las empresas, permitiendo mostrar sistema de calidad como innovación organizacional que impacta positivamente en la calidad y, por tanto, en productividad de las empresas (Arraut, 2010)

## MÉTODOS

El diseño de la investigación es de tipo cuantitativa, porque se manejan datos y cifras lo que le dará al producto para obtener en números un dato exacto a la hora de dar resultados y será cualitativa porque se estudiará las cualidades y propiedades de los productos ya sean físicas y químicas.

Con el método descriptivo la metodología que se utilizó en este análisis es el método descriptivo que se utilizó para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar, los resultados de las observaciones realizadas. Con este método implícito la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación. Las ventajas que se obtuvo del estudio es que la metodología es fácil de utilizar, de corto tiempo y económico.

El método deductivo nos permitió partir de información y documentación ya existente que se utilizó en el proceso de investigación, también con el método analítico nos permitió conocer más del problema planteado, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

En las Técnicas e Instrumentos de Investigación, se tomó en cuenta que con el método es el camino teórico, las técnicas constituyen los procedimientos concretos de la investigación, además la observación fue más determinante para establecer los recursos que deben obtener. (Vázquez et al. 2021).

Las técnicas constituyeron el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga y son las siguientes: Entrevista y Observación.

Fueron los medios para conocer el mercado a través de la información sistemáticas en cuestiones relativas al objeto de investigación y que se aplicó a la muestra de la población económica activa. La entrevista y la observación se utilizaron para determinar si cumple con las normas Inen.

Se realizó el examen de Auditoría a los procesos de gestión de calidad, de la empresa "CONFERID", con el objetivo de identificar la eficiencia, eficacia de las operaciones, así como el logro de objetivos internos y resultados esperados por el Departamento.

El propósito de trabajo fue el de auditar a los procesos anteriormente mencionados, enfocados al año 2019, desde el 1 de enero al 31 de diciembre, con el objetivo de descubrir las falencias o irregularidades en la gestión de producción a auditar.

El trabajo constará en una auditoría detallada a cada uno de los procesos de producción y del control de calidad, de manera que nos sea posible evaluar grado de eficiencia y eficacia con que se manejan y si se cumplen con los objetivos trazados por el proceso.

La planificación de la auditoría a realizarse a los procesos en mención, para el efecto se contempló los siguientes aspectos:

Conocimiento total de la empresa y del proceso a ser auditado, una comprensión general del sistema de control interno del proceso de producción, mantenimiento y control de calidad.

Los resultados encontrados en este examen fueron expresados mediante comentarios, conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar las operaciones de la empresa CONFERID, los mismos que fueron revelados en el Informe Final de Auditoría.

Para el desarrollo la auditoría se ha estimado una duración de ciento ochenta horas laborales, el cronograma de horas y actividades se distribuyó de la siguiente manera:

| Fases                    | Actividades                                    | Horas | Responsable |
|--------------------------|--|-------|-------------|
| Planificación Preliminar | Adquirir el conocimiento general de la empresa | 20    | J.T.        |

|                            |   |    |      |
|----------------------------|---|----|------|
| Planificación Específica   | Elaborar el Plan General de Auditoría de Gestión de la calidad  | 10 | J.T. |
|                            | Evaluar el Control Interno de la gestión de producción y medir el riesgo                                      | 15 |      |
|                            | Preparar los programas de auditoría y cuestionarios para los distintos procesos de producción a ser evaluados | 20 |      |
| Ejecución del Trabajo      | Aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría en el desarrollo de los papeles del trabajo              | 80 | J.T. |
| Comunicación de Resultados | Elaboración del Informe Final de Auditoría de Gestión de la calidad   | 20 | J.T. |
| Seguimiento                | Elaboración del cronograma de recomendaciones   | 15 | J.T. |

Su primera fase en el conocimiento preliminar de la fábrica de confites y snacks ha venido acarreado desde sus inicios la problemática de la gestión en la modernización de normas, procedimientos y buenas prácticas de manejo, del proceso de producción de los confites y snacks, que originan la inocuidad de los alimentos, incidiendo en la disminución de la manufactura de esta.

Posteriormente se efectuó su segunda fase la planificación específica en la investigación se ha desarrollado los programas de auditoría por cada subcomponente: Proceso de Elaboración de confites y snack, Materia Prima, Maquinaria e Infraestructura y Talento Humano.

Se continuo con su tercera fase del proceso de auditoría de gestión de la calidad en la ejecución se aplicó los procesos detallados en el programa de auditoría con su respectivo desarrollo en la aplicación del cuestionario de control interno a efectos de evaluar el grado de confiabilidad del mismo y verificar si la fábrica tiene un plan de contingencia de procesos de producción de confites y snacks mediante la técnica de observación de cedulas analíticas, y se realizó los procedimientos sustantivos en el levantamiento del proceso de elaboración de confites y snacks; mediante el flujo grama de proceso.

En la cuarta fase la comunicación de resultados se realizó una matriz de observaciones y recomendaciones de la

fábrica de confites y snack en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, poniendo en manifiesto un resumen ejecutivo motivo, objetivos, alcance, personal de trabajo y terminando con un comentario de cada uno de los hallazgos de auditoría para luego finalizar con las conclusiones y recomendaciones, ya concluido todo el trabajo de la auditoria de gestión de calidad.

Finalizando la quinta fase de seguimiento se deja la documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas y determinando de la comunicación de responsabilidades con papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento de la auditoría realizada.

## RESULTADOS

El objetivo de la auditoria es mejorar la calidad de esta actividad y satisfacer las necesidades del cliente de una auditoría, se propone un diseño para la planificación, realización, seguimiento y mejora de la calidad del proceso de auditoría integrada (Escobar-Rivera et al, 2016), La aplicación de la metodología ,entre los métodos empíricos se encuentra la observación, método que facilitó la obtención de información directa sobre el proceso de auditoría y su calidad y el estudio de la documentación para determinar su eficiencia.

El presente trabajo se basa en el desarrollo y la aplicación de una auditoría de la gestión de calidad con referencia de norma Inen 2570 y al proceso de producción en la empresa de confites y snacks de la ciudad de Puyo por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, teniendo como principal objetivo determinar la eficiencia de la gestión de calidad , y así garantizar el cumplimiento de la norma y los objetivos establecidos para mejorar su desarrollo de la empresa de los confites y snacks, se realizó la ejecución de los procedimientos descritos en los programas de auditoría en el desarrollo de los papeles de trabajo en donde se obtuvo tres hallazgos en el proceso de la gestión de la Calidad de acuerdo a las respectivas evidencias encontradas.

Se determina que el personal necesita capacitación en lo que se refiere la parte de gestión de la calidad, para lo cual debe cumplirse 24 horas del primer mes de labores, formando poco rendimiento en el cumplimiento de su trabajo y de normas, no cuentan con un manual gestión propio que sirva de guía por cada una de las actividades que se realiza en la planta de producción en la elaboración del producto.

Se determino en el primer hallazgo, que en el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos

procesados: capítulo III operaciones de producción Art. 33.- El proceso de fabricación debe estar descrito claramente en un documento donde se precisen todos los pasos a seguir de manera secuencia) (llenado, envasado, etiquetado, empaque, otros), indicando además controles a efectuarse durante las operaciones y los límites establecidos en cada caso, esto determina que es proceso en la gestión de producción que deben cumplir en cada proceso de elaboración del producto, para dar más control en su transformación del producto de la empresa. (Ecuador. Presidencia de la República, 2002).

Se recomienda establecer los documentos en cada área de producción para que sigan los pasos a seguir, en dichos documentos determinan el proceso como lo debe realizar, como lo dice la norma esto permitirá mejorar su eficiencia en las instalaciones de la empresa.

Además en la segunda observación el incumplimiento del Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos procesados en cual nos estipula en el: Título V, Capítulo Único artículo 61.-Aseguramiento de calidad su condición de fabricación, procesamiento, envasado, almacenamiento y distribución de los alimentos deben estar sujetas a un sistema de aseguramiento de calidad, su causa debe ser un apropiado almacenamiento del producto, el cual debe tener una almacenamiento que se encuentre en un ambiente y temperatura estable lo cual debe tener una medida de altura de 3 metros, para su longitud en el ancho y largo dependerá su capacidad de demanda, lo cual se observó que la bodega no cumple con la altura establecida, los procedimientos de control deben prevenir los defectos evitables y reducir los defectos naturales o inevitables a niveles tales que no represente riesgo para la empresa. (Ecuador. Presidencia de la República, 2002).

También se halló la falta de registros de control de calidad del procedimiento de producción del producto, lo que nos permite llevar un control de la operación de la producción de la fábrica, lo cual estipula el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados, en el Título V, Capítulo Único, Art. 65.- Registro del control de la calidad, esto determina que los operarios al ejecutar su trabajo deben realizar los registros de cada proceso de producción que se realiza en la empresa.

Se encomienda la implementación de un registro de calidad en el cual se especifique la actividad realizada en sus diferentes etapas de la producción que se realizó en la orden producción requerida por la empresa, por el cual estaría dando el cumplimiento de calidad del producto, lo cual permitirán también llevar un historial de control y registro del personal que lo realice, de la misma para lograr

dar un seguimiento y determinar que se cumpla con las normas y metas establecidas de la empresa.

En relación con el proceso de control de gestión de la calidad, estos hallazgos anteriormente mencionados muestran una pequeña debilidad correspondientes al área de producción ya que eso determina su grado de eficiencia en la empresa, lo cual con lo anterior mencionado deberá dar cumplimiento para cumplir con su objetivo.

## DISCUSIÓN

Existen varios métodos para auditar los procesos que se enfocan de la cadena de procesamiento productivo y de calidad su uso es fundamentalmente para diseñar los procesos y gestionar un sistema de indicadores relacionado a esos procesos de los productos y su calidad, (Gutián & Dante, 2016); siendo útil como guía de las entidades.

Conceptualmente la auditoría, toda y cualquier auditoría, es la actividad consiste en la emisión de una opinión profesional sobre si el objeto sometido a análisis presenta adecuadamente la realidad que pretende reflejar y cumple las condiciones que le han sido prescritas (Ramírez & Álvarez, 2003).

El objetivo de la auditoría es mejorar la calidad de esta actividad y satisfacer las necesidades del cliente de auditoría, se propone un diseño para la planificación, realización, seguimiento y mejora de la calidad del proceso de auditoría integrada (Escobar-Rivera et al. 2016).

El resultado de la auditoría se detectó tres hallazgos los cuales nos indica que no están cumpliendo con la norma Inen 2570 en el literal 4 Requisitos, literal 4.1 Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura del Ministerio de Salud Pública, detectándose los tres problemas y por lo cual dejando sus respectivos hallazgos y sus recomendaciones para su ejecución para su respectiva corrección para la empresa. (Ecuador. Presidencia de la República, 2002).

Entre otros de estos procesos los elementos relacionados a la gestión que deben ser diseñados y evaluados, lo cual sirve de base para el desarrollo como una herramienta que permita reflejar la forma en que la empresa gestiona los procesos de producción en la práctica de la empresa.

En el control de calidad nos refleja implícitamente los aspectos que, a mi juicio, son los elementos esenciales de la calidad de los servicios de salud: a) la excelencia profesional(en los aspectos técnicos y menos importante en los éticos de su conducta); b) el empleo eficiente de los recursos, de ahí la necesidad de la evaluación económica; c) la seguridad para los pacientes, el mínimo riesgo en las intervenciones asistenciales; d) el mayor grado de

satisfacción para la población y los trabajadores del servicio y e) la eficiencia del servicio, el resultado final que se produce. (Rubio, 2006).

Los sistemas de calidad y su relación con la innovación organizacional que impacta positivamente en la calidad y, por tanto, en productividad de las empresas (Arraut, 2010)

## CONCLUSIONES

La aplicación del procedimiento de auditoría de gestión de procesos de calidad demostró su pertinencia y factibilidad para la evaluación de la calidad al objeto de estudio, al identificar puntos de mejora de este, lo cual beneficiara a la empresa y con ello obteniendo un registro de una auditoría de gestión de la calidad.

En el procedimiento de auditoría de gestión de procesos de calidad con la norma Inen 2570, se determinó que se debe dar cumplimiento a dicha norma y seguir dando un seguimiento normal para su control y evaluación de este, ya que permitirá a la empresa conocer su estado de resultado y fortalecerá su control interno.

A través de la aplicación de la auditoría de gestión en la entidad permitió comprobar el alcance de metas y objetivos trazados, dando un enfoque a la área de administración, además se determinó su eficiencia en el cumplimiento de sus operaciones de producción de la empresa, lo cual indico q la mayor parte de la norma da su cumplimiento , demostró que dicha auditoría es esencial en la empresa ya que mejorara en todo su aspecto de su control interno en la producción y logrando cumplir su objetivo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arraut Camargo, L. C. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista Ean*, (69), 22-41
- Cantos, C. M. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), 233-235.
- Cruz, V. A. (2004). Sistema de Gestión de la Calidad en el Apoyo a la Implementación de Estrategias de Producción Ajustada. *Información tecnológica*, 15(6), 63-70.
- Derive, L. C. (2007). Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad. *Ciencia en su PC*, (5), 87-95.

- Ecuador. Presidencia de la República. (2002). Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos procesados. Registro Oficial N. 696. <http://www.epmrq.gob.ec/images/lotaip/leyes/rbpm.pdf>
- Escobar-Rivera, D., Moreno-Pino, M. R., & Cuevas-Rodríguez, L. (2016). La calidad de la auditoría en Sistemas de Gestión. *Software Audit\_ Integrated*. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-18.
- Gutián, M. V. G., & Dante, G. P. (2016). Metodologías y modelos para auditar el conocimiento. *Análisis reflexivo. Información, cultura y sociedad*, (35), 65-90.
- Lopes-Martínez, I., & Gómez-Acosta, M. I. (2013). Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 108-118.
- Mendoza, J. A. (2016). La auditoría de gestion como herramienta de analisis de los procesos de gestion. Universidad Técnica de Machala.
- Miranda Guerra, A. D. J., Hernández Vergel, L. L., & Rodríguez Cabrera, A. (2009). Calidad de la atención en salud al adulto mayor. *Revista Cubana de medicina general integral*, 25(3), 0-0.
- Oquendo Loza, S. (2016). Auditoria de marketing como instrumento de evaluación de las estrategias comerciales de las empresas. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 11(11), 181-199.
- Ramírez, G., & Álvarez, E. (2003). Auditoría a la Gestión de las Tecnologías y Sistemas de Información. *Industrial Data*, 6(1), 99-102.
- Ricardo, J. E., Vázquez, M. Y. L., Palacios, A. J. P., & Ojeda, Y. E. A. (2021). Inteligencia artificial y propiedad intelectual. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 362-368.
- Rubio Domínguez, P. (2006). Introducción a la gestión empresarial. Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Salas Perea, R. S. (2000). La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. *Educación Médica Superior*, 14(2), 136-147.
- Vázquez, M. Y. L., Cevallos, R. E. H., & Ricardo, J. E. (2021). Análisis de sentimientos: herramienta para estudiar datos cualitativos en la investigación jurídica. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 262-266.