

Urkund Analysis Result

Analysed Document: extracto_201849163556.docx (D38030713)
Submitted: 4/27/2018 1:05:00 AM
Submitted By: ambarbarcenas@gmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

Introducción

MEDIBAC.INC en los últimos años y gracias a la globalización ha tenido una gran demanda por el aseguramiento de la calidad, al momento de iniciar un negocio o si este ya está en funcionamiento, se deben ejercer labores donde sobre salgan la calidad de cada uno de los procesos que realizan. El tema de calidad siempre se ha visto involucrado dentro de la empresa, al introducirse en nuevos mercados donde existe gran competencia, en donde la calidad y sus sistemas de gestión son muy importantes.

El desarrollo de esta investigación presenta un análisis de los informes de auditoría de gestión de calidad de la empresa Medibac. Inc. y su relación con el auditor externo, este estudio se lo realiza acorde a las normas ISO 9001, en vista que la empresa cuenta con dicha certificación, además se busca que los informes de auditoría y los auditores externos tenga concordancia al momento de emitir los informes, ya que si este se encuentra mal elaborado perjudica a la organización contrayendo grandes problemas.

De esta forma se establece la problemática del tema el cual es basado en la falta de comunicación que existen entre el personal y el auditor externo, así como otros factores que perjudican a los informes de gestión de calidad, de la misma manera se establecerán los objetivos que se van a plantear en esta investigación con su respectiva justificación.

El marco teórico conceptual en el cual se basa esta investigación se detallará de manera minuciosa, la historia de Medibac. Inc. Y las normativas a las cuales están sujetas como la ISO 9001 y los requisitos que debe cumplir el personal para el correcto desempeño de las normas nacionales e internacionales.

La metodología a utilizar en esta investigación documental está basada en la recopilación de información en base a estudios ya realizados por otras personas e información propia de la empresa brindada por el personal que labora en la misma.

El desarrollo de la investigación detallará la problemática con más exactitud del tema expuesto en esta investigación, para finalizar se puntualizará las respectivas conclusiones a las que se ha llegado, analizando cada uno de los parámetros seguidos siguió durante el proceso realizado.

Dentro de las conclusiones se establecerá sugerencia que a futuro ayudaran a la organización y a otros estudiante para que puedan realizar un análisis con más profundidad donde se establezcan mejoras en base a otros métodos de investigación.

Capítulo 1

Problema de investigación

Planteamiento del problema

Toda empresa o institución empresarial sea esta pública o privada se vuelven un factor esencial dentro de la economía del Ecuador, en vista de que generan fuentes de empleo, son

productoras y generadoras de ingresos económicos para el país, razón por la cual cada empresa o institución debe contar con una adecuada administración empresarial, controlando el manejo de los procedimientos financieros y administrativos.

Bracho CITATION Ant152 \n \t \l 12298 (2015) establece que dentro de toda organización es fundamental el control interno, lo que les lleva a tener una mayor claridad y eficacia de todos los procesos contables que se manejan en la compañía, elaborando informes donde se mida la gestión de calidad en todos los ámbitos con la finalidad de proteger los activos, verificando la documentación contable que cuenta la compañía.

Es por ello que la gestión de calidad dentro de la compañía MEDIBAC.INC, permite planificar, ejecutar, dirigir, evaluar e instruir con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados dentro de los plazos estipulados en la organización, así como cumplir con su misión y visión la cual es proyectada con la intención de alcanzar las metas propuestas.

Desde este análisis para el cumplimiento de todas las metas de la organización es necesario un trabajo en conjunto del auditor externo y el área contable -administrativa que les permita llevar un trabajo coordinado y ordenado según los parámetros de las normas internacionales contables como la ISO 9001 (Gestión de Calidad) la cual se basa en las certificaciones de gestión de calidad.

Descrito lo expuesto sobre la importancia de los informes de gestión dentro de una compañía, Medibac. Inc es una empresa importadora que cuenta con la Certificación ISO 9001, pero la falta de revisión y la contratación adecuada de un auditor externo dificulta los procedimientos financieros – administrativos de esta institución, así como la información desactualizada por parte de los auditores externos, la falta de comunicación entre el personal que labora en la empresa y la utilización de los métodos obsoletos hacen que los informes de auditoría no sean los esperados ocasionando problemas como la generación y retrasos en los procedimientos, por lo que la reputación de esta empresa podría verse gravemente afectada.

Es por esto que dentro de esta investigación se establece realizar un análisis exhaustivo acerca de la elaboración de los informes de gestión de calidad y su relación con los auditores externos de la empresa Medibac. Inc tomando como fundamento la ISO 9001 y los procesos y procedimiento a seguir para la contratación de los auditores externos con su respectiva reglamentación.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los informes de Auditoría de Gestión de Calidad de la empresa Medibac. Inc y su relación con los auditores externos, con la intención de cumplir los objetivos propuestos de la ISO 9001.

Objetivos Específicos

- Evaluar los procesos administrativos con la finalidad de fortalecer la empresa Medibac. Inc. para el excelente funcionamiento de la misma.
- Identificar las limitaciones que presentan los informes de auditoría de gestión de calidad con los auditores internos de la empresa Medibac. Inc.
- Determinar la aplicación de normas ISO 9001 en los informes de auditoría de la compañía Medibac. Inc.
- Fortalecer la aplicación de normas internacionales en la elaboración y contratación de los auditores externos. Justificación

Los informes de auditoría en especial los de gestión de calidad permiten ver las falencias que se presentan dentro de los procesos internos de la compañía y poder determinar si se están o no cumpliendo las metas y los objetivos que la empresa se ha propuesto, permitiéndoles de manera oportuna detectar los errores y tomar las medidas correctivas del caso.

El proceso de gestión de calidad en las empresas es muy importante en especial para la empresa Medibac. Inc, ya que les permite cumplir una serie de actividades fundamentales e indispensables por medio de los cuales los recursos se pueden transformar en servicios ofreciendo a la comunidad un servicio de calidad.

Así mismo esta investigación tiene como finalidad seguir las líneas que se establecen en la Universidad Estatal de Milagro, Carrera de CPA entre ellas:

Línea de investigación. - Modelos de Desarrollo que sean ajustados a los enfoques de la economía popular, solidaria y por ende sostenible.

En efecto el presente trabajo busca que se realice un análisis de los informes de gestión y los informes del auditor externo dado a que si el informe del auditor externo no está dentro de los parámetros acordes a la legislación pertinente, este podría ocasionar un desbalance en la compañía, por ende salida de los accionista y una mala reputación acerca de la compañía en este caso de estudio.

Capítulo 2

Marco Teórico Conceptual

Reseña histórica de Medibac

Medibac Inc. es una empresa familiar que se inició en el año 2002, por el Eco. Echeverría Gáleas en conjunto con su esposa, luego de haber culminados sus estudios de masterado y haber emprendido cargos importantes como de gerencia en grandes corporaciones de los Estados Unidos y de Latinoamérica, además de haber laborado como docente de pre y post grado en Universidad de Estados Unidos y del Ecuador, es así que con la finalidad e intención de radicarse en el país se crea su propia empresa, el Eco. Echeverría viendo en ese entonces las necesidades que se presentaban en el sector y como poderlas satisfacer es que nace Medibac. Inc. tomando en consideración y analizando que el negocio sea rentable y óptimo

para beneficios mutuos y de la comunidad. CITATION MarcadorDePosición2 \1 12298 (Echeverria, 2017).

Es así, como Medibac. Inc. se posiciona en el mercado, una empresa dedicada a la importación y distribución a nivel nacional de equipos, instrumentos e insumos para los distintos laboratorios clínicos y de calidad para las industrias alimentarias, farmacéuticas y centros educativos que se encuentran en el país, ofreciendo servicios y productos de calidad con garantía en toda la región dentro de los plazos establecidos y pactados durante la negociación que se ha mantenido con el cliente.

Medibac tiene 16 años en el mercado ecuatoriano, esta empresa nace de una pequeña iniciativa por parte de sus dueños y hoy en día cuenta con grandes proveedores y clientes, teniendo una gama de productos equivalente a 7782 líneas de productos, gracias a la calidad de los artículos que se comercializan en el mercado ecuatoriano, es por esto que esta empresa obtuvo la certificación ISO 9001 Certificación de la Norma de Calidad, a pesar de que como toda empresa tiene sus contratiempos, esta ha sabido superarlo con responsabilidad y dedicación, ampliando el mercado con tres sucursales una en la ciudad de Quito, Portoviejo y otra en la ciudad de Ambato CITATION Med17 \1 12298 (Medibac, 2017).

En cuanto a sus clientes la empresa cuenta con 300 usuarios activos y 200 usuarios pasivos satisfechos, notando el posicionamiento que tiene en el país, donde se puede evidenciar el buen manejo de la compañía en especial en los últimos cinco años donde la empresa decidió emprender negociaciones fuertes tomando los riesgos necesarios para alcanzar las metas propuestas durante el tiempo esperado.

ISO 9001

La ISO 9001 es una certificación internacional creada con la finalidad de apoyar y beneficiar a las empresas ya sean estas públicas o privadas con el fin de tener un mejor trabajo esta normativa se basa en que la empresa que cuente con esta certificación abastezca de productos y servicios cumpliendo con las expectativas del cliente dentro de los términos legales, teniendo siempre presente los riesgos a lo que se puede ver enfrentado, con la intención de tener planes que faciliten oportunidades y así mantener al cliente satisfecho CITATION ISO15 \1 12298 (ISO 9001, 2015).

La ISO 9001, del 2015 se la puede definir como un procedimiento que se encuentra mejor estructurado en la actualidad puesto que tiene un alto nivel de calidad, centrándose en el control y la gestión de cada uno de los procesos que manejan los recursos generando diferentes cambios a diferencia de la ISO 9001, del año 2008 CITATION ISO152 \1 12298 (ISO9001-2015, 2015).

Como toda certificación la ISO 9001 debe cumplir con una serie de principios entre los cuales se basan en CITATION Ern15 \1 12298 (Oña, 2015):

- Enfocarse directamente con el cliente
- Tener Liderazgo
- Compromiso con todas las personas a tratar
- Enfocarse el 100% en los procesos
- Tomar decisiones correctivas teniendo como sustento las evidencias encontradas
- Gestionar las relaciones

Esta certificación promueve el enfoque de todos los procesos de desarrollo que la empresa mantiene, así como la implementación de mejoras, con la intención de aumentar la satisfacción de cada uno de los clientes, cumpliendo los requisitos pactados con los usuarios, teniendo en consideración cada uno de los procesos con los términos que mantengan un valor agregado.

Al mismo tiempo se puede determinar que la ISO 9001, del año 2015 trabaja con un método muy conocido como es el ciclo PHVA, que quiere decir planificar, hacer, verificar y actuar, el mismo que ayuda a la organización para tener un mejor funcionamiento en los procesos, servicios y productos.

Por otra parte entre los principales objetivos que se deben cumplir en esta certificación se pueden mencionar:

- Coherencia con las políticas de calidad - Medir en todo momento el status de la empresa - Conservar los requisitos a los que se aplican y someten - Aumentar la satisfacción de los clientes

Para lograr los objetivos de calidad, se debe realizar preguntas básicas como que es lo que va hacer, cuales con los recursos que se van a requerir, quien tomara el mando y asumirá la responsabilidad, poniéndose un plazo establecido, permitiéndoles evaluar los resultados finales y tomar los correctivos necesarios en caso de necesitarlos con la seguridad de implementar mejoras.

La norma internacional de calidad tiene sus principios fundamentales los cuales la destacan para el mejor desempeño a realizar dentro de la organización enfocando el compromiso de los trabajadores y mejorando la toma de decisiones para que la empresa tenga un mejor funcionamiento y poder brindar productos de calidad CITATION Onl \l 12298 ([OBP], Online Browsing Platform, 2015)

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

Esta ISO 9001 brinda un sin número de beneficios dentro del mercado, brindando la oportunidad de ser una persona más competitiva y consistente, lo cual ayuda a mejorar la

calidad de los productos que ofrece, teniendo métodos más eficaces para introducirse al mercado, motivando y generando compromisos el cual es un punto a favor para la organización, ya que por ese medio se van a reducir errores y se incrementará los beneficios, así como también aumentarán el nivel de clientes por el trato brindado actualmente los mismos que se sentirán satisfechos,

Requisitos para obtener la ISO 9001

Dentro de cada empresa para adquirir una certificación, en especial si esta es internacional debe ser consciente de poder cumplir con las reglamentaciones, en vista de que todos sus procesos pueden ser auditados y optimizados con la intención de mejorar sus servicios y la calidad ante sus clientes fieles y nuevos, los cuales sientan la confianza de que están tratando con una compañía comprometida y seria.

Entre los requisitos para obtener la norma ISO 9001 se encuentran CITATION ISO151 \I 12298 (ISO 9001, 2015):

1. Desembolso económico; todo empresa que desea obtener buenos resultados debe invertir económicamente, dado que a futuros esta certificación dará excelente resultados en especial si se adquieren los servicios de las consultorías externas.
2. Cumplir con los requerimientos legales solicitados; como la aplicación de la reglamentación en el ámbito laboral y de riesgos; los permisos respectivos para las licencias y demás normas vigentes por las que se fija toda empresa dentro del estado ecuatoriano.
3. Capacitación y formación del personal; todo el personal que labora dentro de la institución debe ser instruido sea por la propia empresa o una consultoría, en vista de que ellos terminan cumpliendo todos los ámbitos que exigen las certificaciones internacionales.
4. Participación; con la finalidad de cumplir lo pactado, todo el personal se debe ver involucrado, desde la gerencia de la empresa hasta el personal administrativo, puesto que una vez que se obtiene la certificación se realizan auditorias para verificar el cumplimiento de las exigencias emendadas.
5. Contar con experiencia; lo que toda empresa debe contar es con la experiencia por ello se debe contratar a gente capacitada, dado que al momento de realizar un auditoría externa es lo que más valor tiene enfocándose en los indicadores establecidos dentro la norma ISO 9001.

De acuerdo a lo estructurado toda empresa que desea adquirir esta certificación debe ser consciente que se realizara una inversión recuperable a futuro, ya que toda organización que cuente con esta certificación internacional se le permitirá mejorar sus ingresos y el nivel de confianza de sus clientes.

Medibac – Certificación ISO 9001

Esta empresa cuenta con la certificación ISO 9001 basada en la Gestión de Calidad, lo que le ha permitido posicionarse en el mercado brindándoles a clientes productos de calidad, dentro

de los tiempos establecidos, llevándolos a agrandarse y posicionarse en tres ciudades del país debido a la demanda de los clientes que requieren los productos que se ofrecen dentro de esta compañía.

Lo expuesto en el párrafo anterior, se debe a que Medibac cumple con los objetivos y metas propuestas para un futuro próspero con iniciativas, manteniendo una cultura corporativa, pero a pesar de contar con esta certificación como toda empresa existen falencias las cuales se deben corregir, como la escasa relación y la falta de cooperación que se les brinda a los auditores externos lo que ocasione que el informe de auditoría se vea afectado CITATION Hen17 \l 12298 (Alaba, 2017).

Es entonces que nace la problemática, y por medio de este proyecto se busca analizar y aportar una ayuda esas pequeñas fallas donde Medibac. Inc. no se vea afectado al momento de que los auditores externos realizan la auditoría sobre la gestión de calidad de acuerdo a la normativa ISO 9001, brindándoles toda la información que requieran los auditores externos al momento que acuden a la empresa.

Informes de auditoría de gestión de calidad.

Los informes de auditoría brindan a las compañías un status de desempeño anual, en el caso de Medibac. Inc. se realizan informes de auditoría de gestión de calidad, evaluando los productos y servicios que se ofrecen a los clientes con la finalidad de que se sientan satisfechos.

El informe no es más que el diagnóstico de lo que observo y constato el auditor durante un tiempo determinado que estuvo visitando al cliente, con la finalidad de mejorar el rendimiento y la optimización del negocio, por lo que al final emitirá un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones en base a las normativas esenciales que establece el informe de gestión de calidad basándose en las exigencias y reglamentaciones que tiene la certificación ISO 9001 CITATION Cin161 \l 12298 (Mejia C. , 2016).

Dentro del informe de auditoría de gestión se podrá conocer los puntos débiles y fuertes que tiene la compañía en este caso de estudio la empresa Medibac. Inc, es decir el informe que se emita debe ser claro, preciso, concreto y constructivo interpretando cada procedimiento emprendido durante todo el proceso.

Hay que tener presente que una auditoría financiera no es lo mismo que una auditoría de gestión por ende los informes que emitan los auditores no mantienen ninguna relación, el informe de auditoría financiera evalúa los estados financieros, mientras que los informes de auditoría de gestión emiten recomendación y examina la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes, las recomendaciones que se dan en el informe de gestión son extensas con la finalidad de mejorar en todos los ámbitos de aplicación CITATION Aso16 \l 12298 (Asociados Arreaga, 2016).

SGS y su plataforma

Es una empresa internacional que ofrece soluciones en todos los ámbitos, en especial en las certificaciones internacionales a las empresas que las requieran y estén dispuestas a cumplir con las normativas que se exigen, dentro de esta plataforma se ofrecen auditores externos los cuales emiten los informes de auditoría de gestión en relación a los informes que mantienen las empresa, en este caso para Medibac.

Esta empresa ofrece servicios de inspección, gestión y certificación, evaluando todos los aspectos con los que cuenta la empresa, adicional emiten las certificaciones como la ISO 9001 que les permite medir la calidad de los productos, hoy en día esta empresa brinda capacitaciones con la finalidad de aumentar su personal, para la elaboración del informe de auditoría.

Medibac al contar con la certificación ISO 9001 contrata auditores externos por medio de esta plataforma, donde van a evaluar el desempeño de cada una de las actividades de la compañía, en especial con lo que concierne a la gestión de calidad que cuenta esta empresa, logrando rapidez y eficacia dentro de esta organización, operando de forma sostenible en el mercado ecuatoriano, limitándose a tomar riesgos innecesarios que lleven a la pérdida de la empresa.

Auditores externos

Los auditores externos son las personas contratadas por la compañía dependiendo del monto de los activos que posee, en el caso de contar con certificaciones internacionales como la ISO 9001 dentro de los parámetros establecidos para poder adquirir esta certificación la compañía debe ser auditada y los auditores pueden ser contratados por la compañía siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos para ser auditor externo CITATION Sup174 \l 12298 (Superintendencia de compañía, 2017)

Requisitos para ser auditor externo

Toda persona que desea ser un auditor externo dentro de la plataforma SGS debe cumplir con las siguientes recomendaciones establecidas tanto para el gobierno ecuatoriano como las reglas del SGS CITATION Sup18 \l 12298 (Superintendencia de compañía, 2018):

- Todas las personas deben ser calificadas por la Superintendencia de compañía.
- Tener capacidades óptimas para realizar una auditoría financiera.
- Conservar y tener el título de CPA, Auditor, Ingeniero Comercial entre otros.
- Contar con experiencia profesional por lo mínimo durante 5 años de realizar informes de auditorías externas de gestión de calidad.
- Copia certificada del IESS y RUC que muestren que esta acto para ejercer las labores de auditor externo dentro de la plataforma SGS.
- Realizar una documentación jurada y
- Elaborar una documentación juramentada dentro de los tiempos establecidos que avalen sus informes de gestión de calidad.

De la misma forma uno de los requisitos esenciales para ser auditor externo es que cada dos años la persona habilitada como auditor externo debe realizar una actualización de datos caso contrario perderá la licencia que se le otorga por parte de la Superintendencia de compañía, adicional si la Super de Compañía requiere alguna otra información puede hacer uso de sus

facultades y pedirla con la finalidad de corroborar que la persona solicitante es apta para ser auditor externo CITATION And15 \l 12298 (Malta, 2015).

Contratación de auditores externos en base al SGS

Dentro de esta compañía SGS la cual brinda los servicios de auditoría externa se debe tener en cuenta lo siguiente CITATION SGS17 \l 12298 (SGS, 2017): - Ninguna persona puede realizar auditoría externa por más de cinco años consecutivos.

- Solo podrán pertenecer dentro de esta compañía los auditores externos que estén inscritos como tal en la Superintendencia de compañía del Ecuador y que cuenten con la calificación vigente.

- Las personas a realizar la auditoria deben hacer y realizar su informe de auditoría bajo las reglas internacionales en este caso la normativa internacional de auditores externos según la norma ISO 9001 Certificación de gestión de calidad.

Para Mendoza CITATION Est16 \n \t \l 12298 (2016), además de lo mencionado el auditor externo tiene la obligación de comunicar a la compañía SGS sino se está cumpliendo con los parámetros de calidad acorde a como lo exigen la certificación, si un proceso no se está llevando de manera correcta como lo estipula la normativa este debe ser reportado caso contrario el auditor externo incurrirá en multas o pérdida del cargo.

Capítulo 3

Metodología

Tipo de investigación a seguir

Esta investigación es de tipo exploratorio y descriptivo; exploratorio dado a que se va a investigar un tema el cual se desconoce, permitiendo familiarizarnos a profundidad con el tema, el fin de esta investigación es brindar resultados de manera superficial acerca de este estudio es por esto que también este proyecto es de tipo descriptivo ya que se va a describir cada una de la situaciones a las cuales se ven enfrentados CITATION Dan16 \l 12298 (Vera, 2016).

Dentro de esta investigación se hará un análisis profundo acerca de los informes de auditoría de la empresa Medibac, en especial la relación que tienen con los auditores externos este análisis se lo hará de una forma concreta y específica, así como los procesos que se van a utilizar dentro de esta investigación CITATION Ley15 \l 12298 (Mejia L. , 2015)

Metodología de la investigación

La metodología en esta investigación es de tipo documental, la cual se conoce como el análisis de las fuente bibliográficas que se encuentran en las plataformas digitales, de la misma forma esta investigación es de campo ya que se tomará en consideración la opinión de las personas que laboran en MEDIBAC.INC sobre los informes de auditoría, pudiendo así tener una idea más clara, concreta de este estudio.

Instrumentos de la investigación.

Teniendo en cuenta que esta investigación es de tipo documental las técnicas que se utilizaron para obtener información de este tema son las siguientes:

- Selección y revisión de fuentes bibliográficas • Consultas en internet. Selección y revisión de fuentes bibliográficas.

La revisión en fuentes bibliográficas se hizo mediante la biblioteca virtual de la Universidad Estatal de Milagro de las fuentes de Scopus y otras plataformas digitales, en la que se encuentran revistas científicas acorde al tema de estudio en especial sobre el informe de auditoría CITATION UNE181 \I 12298 (UNEMI, 2018)

Consultas en internet

El internet es una herramienta que ofrece una gran variedad de información, en si para este caso de estudio se consultó por esta herramienta acerca de las NIIF internacionales así como la ISO 9001, accediendo a una información completa y actual, analizando con exactitud y a profundidad cada uno de los objetivos que se han planteado en este trabajo.

Capítulo 4

Desarrollo del Tema

Medibac es una mediana empresa que se encuentra posicionada en el mercado ecuatoriano, en la ciudad de Guayaquil en la ciudadela la Alborada entre Emilio Estrada y avenida las Aguas, creció bajo la iniciativa de los dueños al radicarse en el país, viendo la necesidad de crear una empresa especializada en insumos e instrumentos médicos, generando una gran demanda y posesionándose como una de las marcas más reconocidas y avalada por certificaciones internacionales de calidad ISO 9001- 2015, en la actualidad cuenta con tres sucursales, no solo en la provincia del Guayas sino en otras provincias donde se vio la necesidad de abrir sucursales que cubran la demanda que esta organización tenía en su momento.

Actualmente cuenta con más 500 clientes entre 300 activos y 200 pasivos, por lo que permite que esta empresa siga creciendo generando fuentes de empleo a ecuatorianos debidamente capacitados, que aporten a la organización con conocimientos sólidos e innovadores brindándoles la oportunidad de crecimiento no solo a nivel profesional para la persona, sino para la misma empresa.

MEDIBAC cuenta con una gama de 7782 productos con los que ha llegado a todo el país, los mismos son importados bajo la reglamentación pertinente y calidad necesaria que avalan a esta empresa para ser apta en el mercado ecuatoriano cumpliendo con la normativa vigente al momento de importar sus productos CITATION Med171 \I 12298 (Medibac, 2017).

Informes de gestión de calidad En referencia al informe de gestión de calidad se realizó un análisis FODA considerando los objetivos que desea cumplir la empresa para mejorar su calidad tanto en servicio como en productos que se ofrecen al mercado ecuatoriano.

Fortaleza:

- Marcas y/o productos exclusivos - Permanencia en el mercado - Acreditados con Norma ISO 9001 - Disponibilidad para brindar asesorías Técnicas a clientes - Disponibilidad de áreas adecuadas para atención de necesidades de capacitación - Experiencia y competencia Técnica

Oportunidades:

- Los clientes tienen la garantía que se encuentran con productos de calidad, debidamente certificados y avalados bajo las normativas internacionales. - Captación de nuevos clientes, aumentando así la cartera de estos. - Cumplir con requerimientos de registro de núm. de lotes en facturas (Institución pública) - Ampliar catálogo de productos de acuerdo a requerimientos de clientes - Adquirir una unidad de transporte para mejorar entregas a clientes.

Debilidades:

- Bajos rendimientos en las actividades diarias que la empresa desea elaborar. - Mercado mal atendido - No cuenta con una área adecuada para atención de necesidades de capacitación - Falta de publicidad.

Amenazas:

- Pérdida de clientes que se cambien de proveedores por no contar con la información adecuada. - Competencia del mercado - Precios de mercado - Incertidumbres de las políticas del gobierno

Medibac-INC no cuenta con actividades relacionadas con el Diseño y Desarrollo de los productos, equipos e insumos que comercializa, puesto que el negocio de la empresa es comprar estos productos a los fabricantes o distribuidores para comercializarlos a nuestros clientes.

El informe de auditoría realizados en el año 2016 para esta empresa establecen que existe una pequeña descoordinación y falta de comunicación y cooperación del personal que trabaja dentro de MEDIBAC.INC que no ayudan a ejercer un informe de gestión de calidad acorde a las normativas internacionales.

En cuanto a la gerencia no muestra un gran compromiso con los informes de auditoría, cuando debería ser lo contrario es decir mostrar interés, pero sobre todo comprometerse en los informes de gestión de calidad, estudios anteriores hechos en esta empresa han establecido que se debe mejorar la misión y los objetivos con los que cuenta esta empresa, de forma que les permita cumplir los requisitos que establece el SGS.

SGS es una plataforma que se encarga de escoger los auditores externos y para esto los mismos deben estar capacitados y comprometidos con cada una de las normativas al

momento de realizar una auditoría, MEDIBAC.INC no cuenta con el personal idóneo para emitir el informe CITATION Mau16 \ 12298 (Pareja, 2016).

En esta investigación se sugiere que la alta dirección realice estudios periódicos donde se conozca cada uno de las falencias que el sistema presenta en especial las que ocasionan que no se emitan un informe de gestión de calidad idóneo, por lo que se menciona que se debe realizar un manual de procedimientos donde la gerencia de la empresa se comprometa a fondo con cada uno de los objetivos propuesto.

Conclusiones

MEDIBAC.INC es una empresa con posicionamiento en el mercado ecuatoriano que cuenta con grandes clientes que se sienten satisfechos con los productos que se le ofrecen, esta empresa posee la certificación ISO 9001 que avala la calidad de cada uno de productos y servicios de Medibac, pero como toda empresa siempre presenta problemas que mediante estudio minucioso pueden ser resueltos.

Para MEDIBAC.INC la certificación ISO 9001 es un gran atributo ante la competencia del mercado ecuatoriano de hoy en día y gracias a la globalización existe una ventaja competitiva, haciendo de ella un valor agregado para generar ingresos y permitiendo que los clientes se sientan satisfechos, pero eso no es todo ya que Medibac como toda organización que cuenta con una certificación internacional debe emitir informes de auditoría donde se establezca que todos los procesos que maneja la empresa están acordes a los que se plantean.

Si bien los informes de auditoría de gestión de calidad brindan información acerca de los sistemas de gestión que la empresa utiliza dentro de cada uno de los procesos, para Medibac estos informes no siempre son favorables, en especial si los emite un auditor externo esto se da por la falta de comunicación al momento de facilitar la información, así de cómo utilizar métodos obsoletos donde se distinga la información que se le brinda.

Los auditores externos son contratados en base a las normativas internacionales y las leyes ecuatorianas, estos se rigen bajo una normativa en donde si no concuerda algún procedimiento emiten un informe que perjudica a la empresa, MEDIBAC.INC en base a los resultados de esta investigación solucionará sus problemas de comunicación y capacitación que fueron detectados en la entrevista realizada por medio de la modificación de los sistemas integrados (guarda la información) y mejorara su plan de comunicación

Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.
