



**Análisis de Planeación de Auditorías Internas de Calidad ISO 9001 según
ISO 19011:2018 para la Mejora Continua en la Casa de las Baterías
Panamá, 2022**

**Analysis of Internal Quality Audit Planning ISO 9001 according to ISO
19011:2018 for Continuous Improvement at Casa de las Baterías Panama,
2022**

María de los Ángeles Aguirre Adames
Universidad de Panamá, Facultad de Ingeniería
mariaaguirreadames@gmail.com / maria.aguirrea@up.ac.pa
<https://orcid.org/0000-0001-8767-7409>

Jorge Luis Martínez Ramírez
Universidad de Panamá, Facultad de Ingeniería
Jorgel.martinez@up.ac.pa
<http://orcid.org/0000-0002-1036-6167>

Recibido:8/5/2022 Aceptado: 18/10/2022 Publicado: 1/2023

Se autoriza la reproducción total o parcial de este artículo, siempre y cuando se cite la fuente completa y su dirección electrónica

Resumen

La presente investigación trata sobre el análisis de la planeación de auditorías internas de calidad ISO 9001 según la Norma ISO 19011:2018 para la mejora continua en la Casa de las Baterías Panamá, 2022. El objetivo es analizar que esta planeación es confiable para asegurar la mejora continua utilizando un instrumento medible como lo es el coeficiente alfa de Cronbach que valide el grado de confiabilidad de la planeación en base a las directrices de la Norma ISO 9001 y el cumplimiento de sus objetivos. El alcance es que esta investigación pueda demostrar a las empresas una herramienta que puedan utilizar como referencia para

mejorar sus procesos, ofrecer un servicio de calidad siguiendo los lineamientos de una auditoría interna de calidad y verificándolos con sus miembros de auditoría y la variable de estudio. La investigación es cuantitativa y se utilizó el método de encuesta a través de una prueba piloto con datos secundarios tomando como guía los aportes de la investigación de Sotelo Asef (2018) resaltando 37 ítems del instrumento de medición obtenidos de los puntos 5.2 y 5.3 de la Norma ISO 19011:2018. Los resultados obtenidos fueron que de todas las dimensiones en general, el promedio que estuvo muy de acuerdo fue de 33% y un 6% en total desacuerdo. A su vez, las principales conclusiones fueron que el análisis de la planeación de auditorías internas de calidad ISO 9001 según la Norma ISO 19011:2018 es confiable para la mejora continua dado que el valor de confiabilidad fue positivo en base al instrumento según el coeficiente alfa de Cronbach.

Palabras clave: auditoría interna, normas ISO, sistema de gestión de calidad, mejora continua, procesos.

Abstract

This research deals with the analysis of the planning of internal ISO 9001 quality audits according to ISO 19011:2018 for continuous improvement in Casa de las Baterías Panamá, 2022. The objective is to analyze that this planning is reliable to ensure continuous improvement using a measurable instrument such as Cronbach's alpha coefficient that validates the degree of reliability of the planning based on the guidelines of the ISO 9001 Standard and the fulfillment of its objectives. The scope is that this research can demonstrate to the companies a tool that they can use as a reference to improve their processes, offer a quality service following the guidelines of an internal quality audit and verifying them with their audit members and the study variable. The research is quantitative, and the survey method was used through a pilot test with secondary data taking as a guide the research contributions of Sotelo Asef (2018) highlighting 37 items of the measurement instrument obtained from points 5.2 and 5.3 of the ISO 19011:2018 Standard. The results obtained were that of all dimensions in general, the average strongly agreed was 33% and 6% strongly disagreed. In turn, the main conclusions were that the analysis of the ISO 9001 internal quality audit planning according to ISO 19011:2018 Standard is reliable for continuous

improvement given that the reliability value was positive based on the instrument according to Cronbach's alpha coefficient.

Keywords: internal audit, ISO standards, quality management system, continuous improvement, processes.

Introducción

La presente investigación se refiere al análisis de planeación de las auditorías internas de calidad 9001 según la Norma ISO 19011:2018 para la mejora continua en la Casa de las Baterías Panamá, 2022 a través de la idea de un instrumento de medición. La auditoría de calidad ISO 9001 es la unión de los términos “auditoría interna” y “Norma ISO 9001”, factores clave para asegurar la calidad y el mejoramiento continua de las organizaciones empresariales. (Unifikas, 2021) define que: “Una auditoría de calidad es una revisión que se hace en una empresa. Tienen como objetivo de verificar que el sistema de calidad implementado alcanza los estándares establecidos y que su mantenimiento es correcto”.

Se debe resaltar que, la Casa de las Baterías está certificada bajo las TriNormas ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de Calidad), ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión Ambiental) y la ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo). Sin embargo, en esta investigación se enfocará a los sistemas de gestión de calidad solamente.

La Norma ISO 19011:2018 dicta las Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión. La versión 2018 tiene mayor alcance que su predecesora (2011) ya que amplía la información y la orientación para realizar una auditoría, añade un enfoque basado en riesgos, aumenta los requisitos generales de competencia para los auditores y tiene nueva terminología más específica como los términos de requerimiento, proceso, eficacia, auditoría combinada, auditoría conjunta, desempeño y evidencia objetiva.

Esta Norma Internacional no establece requisitos, sino que proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, sobre la planificación y realización de una auditoría del sistema de gestión, así como sobre la competencia y evaluación de un auditor y un equipo auditor (ISO, 2018).

Antecedentes y fundamentos teóricos

En el siglo XIX, comienza la etapa de capitalismo industrial con la Revolución Industrial que transformó en ámbitos culturales, sociales, tecnológicos y económicos a las industrias y sus actividades. “Esto supuso la mecanización de múltiples procesos productivos y la eliminación de numerosos puestos de trabajo, ya que dichas tareas pasaron a ser realizadas por máquinas” (De la Cruz Sancho, 2018). Después, en el siglo XX cuando finaliza la Segunda Guerra Mundial inicia la etapa de capitalismo financiero que se extiende hasta la actualidad donde prevalece como objetivo de toda organización que la maximización de sus utilidades.

En la actualidad, las organizaciones se encuentran en un entorno feroz competitivo cuyas tendencias implican saber cómo gestionar estrategias y acciones con el fin de obtener resultados eficientes que ayuden a la adaptación del mundo cambiante en el que vivimos repleto de modificaciones, inestabilidades, nuevas creaciones, fusiones, rupturas y rechazos. Basándonos en “las nuevas tendencias empresariales se centran en la adaptación, el análisis, la revisión y la mejora de los sistemas productivos para apostar por un futuro con posibilidades” (Redactores de Crónica Global, 2020).

Por lo tanto, conviene el uso de herramientas para el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), basados especialmente en las normas ISO por ser las de mayor aceptación a nivel mundial. Estas normas han ido, también, evolucionando, mejorando y adaptándose a los cambios del mercado complementando los principios de calidad implementados en los SGC proporcionando los lineamientos para su evaluación.

Por su parte, “la auditoría realiza un análisis exhaustivo y sistemático de los procesos, actividades, operaciones y procedimientos de una empresa” (Silva, 2022). Las auditorías representan un recurso para la toma de decisiones estratégicas y el seguimiento de las acciones necesarias que identifique los retos y oportunidades apoyándose, por ejemplo, del ciclo de Deming.

En 1974, surge la idea de tener un punto de venta para ofrecer el producto de una fábrica local en Panamá al consumidor. En 1996, inicia el servicio a domicilio (actualmente uno de los más importantes prestados a los clientes de la Casa de las Baterías en Panamá). En 2006, se integraron los canales de Distribución y la División Industrial donde se ofrecen soluciones con baterías de tracción y sistemas de respaldo de energía.

El estudio surge dado que la Casa de las Baterías para su proceso de mejora continua utiliza como herramienta las auditorías internas que les permite llevar a cabo acciones correctivas, preventivas o de mejora. “La auditoría interna se realiza por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, para fines internos” (ISO Tools Excellence, s.f.)

La Casa de las Baterías es una empresa líder a nivel regional con más de 70 sucursales en 4 países de Centroamérica como El Salvador, Costa Rica, Guatemala y Panamá. Se posiciona como especialista en el sector de las baterías y sistemas de energía ofreciendo, además, servicios de instalación y domicilio. “Brindamos servicios a flotas vehiculares, equipos industriales de tracción, sistemas de respaldo de energía, energía solar fotovoltaica, adicional contamos con un taller de mecánica menor y electromecánica” (La Casa de las Baterías, s.f.).

Planteamiento del problema

La característica principal es la creciente necesidad de brindar respuesta y herramientas que contribuya a adaptarse ante el entorno dinámico, complejo y competitivo manteniendo los mayores niveles de calidad en sus productos y procesos que garanticen la satisfacción de sus clientes. La consecuencia de cubrir esta necesidad con la auditoría interna de calidad es que se cumple con las especificaciones (eficacia) y se optimizan los procesos (eficiencia) cumpliendo con las especificaciones, es decir, manteniendo y mejorando la calidad utilizando el mínimo de recursos ya sea en términos de tiempo, costes, minimizando errores, incrementando la productividad, automatizando procesos, entre otros.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de estas es la actual globalización de la sociedad y la competencia en cada vez mercados más complejos, que manejan grandes cantidades de información y por ende digitalización de las empresas lo que conlleva al incremento rápido de competidores y la diferenciación de la demanda lo que hace necesario ofrecer un valor agregado. Asimismo, según (Solórzano Barrera y Aceves López, 2013) “Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido”.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer la efectividad de la auditoría de la calidad mediante su evaluación objetiva para determinar si se cumplen con los criterios de auditoría y si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que se llevan realmente a cabo para alcanzar los objetivos propuestos.

El cumplimiento a los requisitos que establece la Norma de Calidad ISO 9001 obliga a las organizaciones a mantener una supervisión constante y oportuna durante el desarrollo de sus procesos administrativos, obligándolas a mantener la mejora continua de los mismos; en la actualidad, las organizaciones deben buscar la calidad total cuando se habla de satisfacción de clientes y permanencia en los mercados competitivos. (Sotelo Asef, 2018)

Desde un interés académico poder aportar un estudio reciente que proporcione al lector una guía certera para el análisis y selección de estas herramientas. En el ámbito profesional, el ingeniero industrial o el encargado de área también puede aplicarlas en su negocio catalogándolos como factores claves para el éxito organizacional como ha hecho esta empresa.

Formulación del problema

¿El análisis de planeación de auditorías internas de calidad ISO 9001 según la ISO 19011:2018 es confiable para la mejora continua en la Casa de las Baterías Panamá?

Objetivo del problema

El objetivo general es analizar la planeación de auditorías internas de calidad ISO 9001 según la Norma ISO 19011:2018 para la mejora continua en la Casa de las Baterías Panamá según los miembros de un sistema de gestión de calidad.

Justificación

Este trabajo de investigación se realiza para analizar la asertividad de la planeación de auditorías internas de calidad ISO 9001 en base a la Norma ISO 19011:2018 para como factores claves que impulsen la mejora continua y la calidad en las organizaciones tomando como ejemplo, la Casa de las Baterías Panamá. La importancia de la investigación radica en demostrar a las empresas que esta herramienta (auditoría interna de calidad) se puede utilizar como referencia para mejorar sus procesos y ofrecer un servicio de calidad.

Hipótesis

H0: El análisis de planeación de auditorías internas de calidad ISO 9001 según la ISO 19011:2018 no es confiable para la mejora continua en la Casa de las Baterías Panamá.

H1: El análisis de planeación de auditorías internas de calidad ISO 9001 según la ISO 19011:2018 es confiable para la mejora continua en la Casa de las Baterías Panamá.

Métodos y materiales

El enfoque de esta investigación es de tipo cuantitativo pues pretende analizar los datos acerca de la percepción de los colaboradores de la Casa de las Baterías en relación con el análisis en la planeación de auditorías internas de su sistema de gestión de calidad. La

presente investigación es de tipo no experimental, descriptiva y transversal. Es de tipo no experimental porque se observan situaciones ya existentes sin haber sido provocadas en la investigación, es decir, no se genera ninguna situación intencional. “En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.” (Hernández Sampieri et al., 2010) El estudio es descriptivo porque pretende decir cómo es la realidad. “La investigación descriptiva se define como un método de investigación que implica observar el comportamiento para describir atributos, objetiva y sistemáticamente.” (QuestionPro Blog, s.f.)

Mientras que, también es de tipo transversal ya que las variables no se manipularon dada la intención es describir los datos en base a la percepción de los colaboradores sobre una variable que se recopila en un solo momento dentro del proceso de investigación. “En los estudios de tipo transeccional o transversal la unidad de análisis es observada en un solo punto en el tiempo” (Flores Rodríguez, 2014). “La prueba piloto se refiere a la aplicación del cuestionario en una pequeña muestra de encuestados con el fin de mejorarlo al identificar y eliminar problemas potenciales. Aun el mejor cuestionario se puede mejorar con una prueba piloto” (Malhotra, 2004). Esta fue una de las metodologías para la realización de la presente investigación donde se efectuó una prueba piloto a 37 personas entre miembros del equipo auditor del sistema integral de calidad de la organización objeto de estudio y clientes. Las fuentes que se usaron se basaron en el estudio de Jesús Sotelo (2018) publicado en la revista RIDE. En base a dicho estudio:

El instrumento de medición se diseñó tomando como referencia los puntos 5.2 y 5.3 que menciona la Norma Internacional ISO 19011:2018, de la cual se identificó el aspecto de cada punto para de ahí desarrollar las dimensiones de la variable objeto de estudio quedando de la siguiente manera: objetivos del programa con 4 ítems, roles y responsabilidades para la gestión con 9 ítems, competencia de gestión con 7 ítems, alcance del programa con 4 ítems, riesgos del programa con 5 ítems, procedimientos del programa con 4 ítems y, por último, recursos del programa con 4 ítems (Sotelo Asef, 2018).

La técnica de recolección de datos se desarrolló aplicando encuestas a un grupo determinado de personal en la institución objeto de estudio y también mediante observación directa considerando que los colaboradores perteneciesen al sistema de gestión. El instrumento se determinó por el coeficiente alfa de Cronbach que va desde el valor 0 y 1 siendo confiable a partir de 0.80. “Este coeficiente consiste en la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala” (Ruiz Mitjana, 2019). En la siguiente tabla se muestra la confiabilidad del instrumento de 0.962.

Tabla 1
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.962	37

Nota. Coeficiente alfa de Cronbach utilizada en el estudio. Elaboración propia.

Los componentes utilizados como variables para esta investigación son los puntos 5.2 y 5.3 de la ISO 19011:2018 para validar la planeación de la auditoría.

Tabla 2

Planeación de la Auditoría en base a los puntos 5.2 y 5.3 de la ISO 19011:2018

Operacionalización de variables Planeación de la auditoría			
Dimensión	Punto de Norma ISO 19011:2018	Definición	Ítem
Objetivos del programa	5.2	La alta gerencia debería asegurar que se hayan establecido los objetivos del programa de auditoría de manera que tal sirven para dirigir la planeación de las auditorías y para conducirlas y debería asegurar que el programa de auditoría está efectivamente implementado.	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Los objetivos de la auditoría corresponden a la razón de ser de la organización. 2.-Los objetivos de la auditoría consideran las necesidades y expectativas de las partes involucradas. 3.-Los objetivos de la auditoría consideran los riesgos para el auditado. 4.-Los objetivos de la auditoría consideran los resultados de auditorías previas.

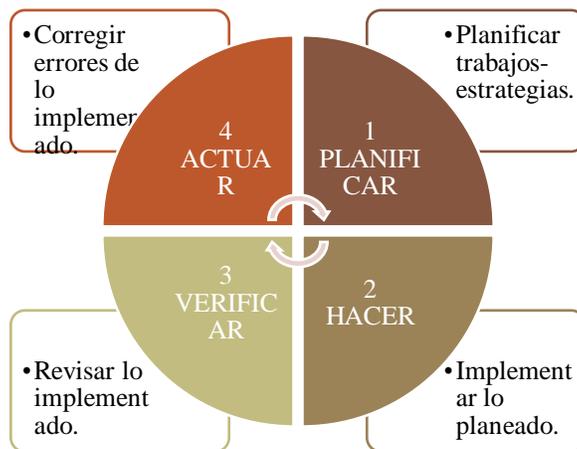
Nota. Planeación de la auditoría según Norma 19011:2018. Elaboración propia.

Al momento de realizar una auditoría se debe considerar que es un proceso sistemático, por eso el ciclo de Deming o PHVA para la mejora continua. Este permite buscar estrategias y políticas de planificación, aplicación, evaluación, auditoría y por supuesto, de mejora para poder anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar a la empresa.

El ciclo “Planificar- Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA) se ha aplicado en todas las empresas del mundo, considerando como procesos operativos de mejora continua, basados en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportuna, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. (Llumiguano Poma et al., 2021)

Imagen 1

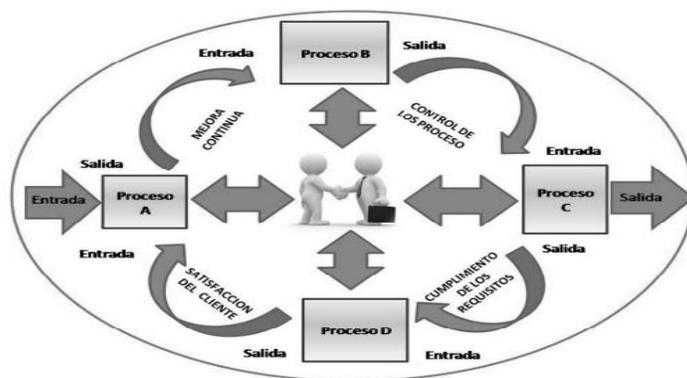
Ciclo PHVA o Ciclo de Deming



Nota. Ciclo PHVA. Elaboración propia.

Imagen 2

Mejora continua enfoque basado en proceso



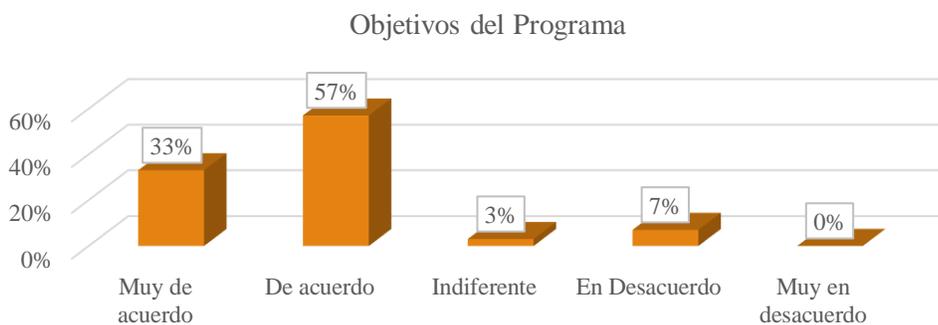
Nota. Ciclo PHVA para las auditorías [Imagen]. Tomada de: (AJ Romero Kooller, 2020)

Resultados

A continuación, se presentan los resultados después de la recolección de datos y el análisis de la frecuencia para cada uno de los 37 ítems del instrumento de medición.

Gráfico 1

Resultados de la dimensión Objetivos del Programa

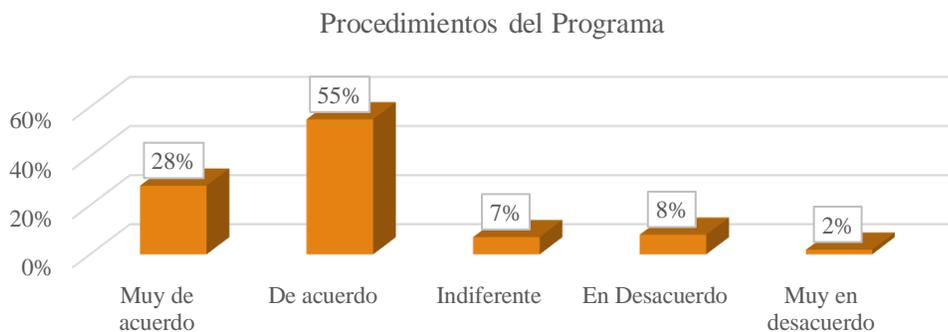


Nota. Elaboración propia.

La dimensión de los objetivos del programa para los colaboradores muestra que un 57% está de acuerdo y un 33% muy de acuerdo. Mientras que un 7% está en desacuerdo, un 3% indiferente y 0% muy en desacuerdo.

Gráfico 2

Resultados de la dimensión Procedimientos del Programa

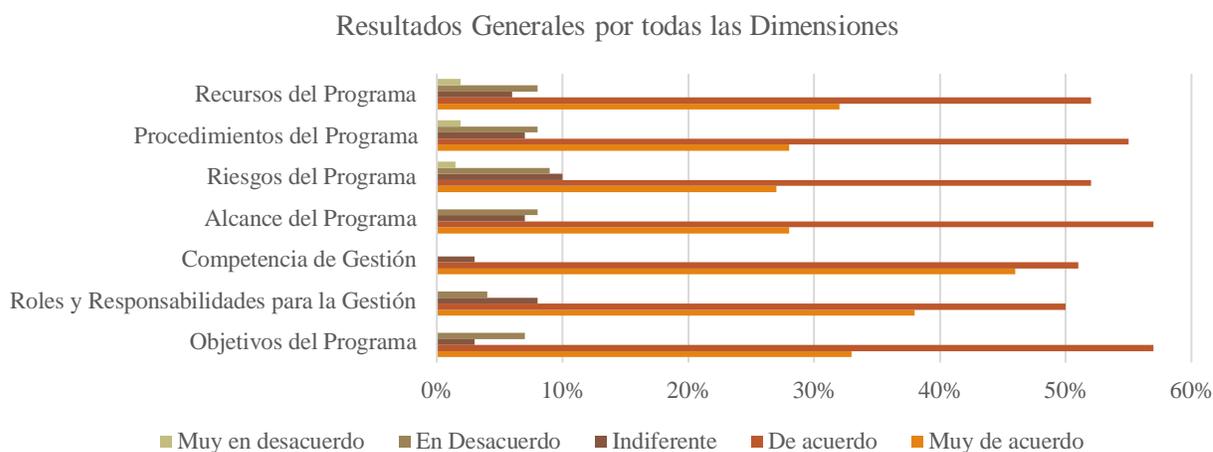


Nota. Elaboración propia.

La dimensión de procedimientos del programa según los colaboradores muestra que un 55% está de acuerdo y un 28% muy de acuerdo. Mientras que un 8% está en desacuerdo, un 7% indiferente y 2% muy en desacuerdo. Los resultados de la última dimensión sobre los recursos del programa según los colaboradores muestran que un 52% está de acuerdo y un 32% muy de acuerdo. Mientras que un 8% está en desacuerdo, un 6% indiferente y 2% muy en desacuerdo.

Gráfico 3

Resultados Generales por todas las dimensiones



Nota. Elaboración propia

Análisis de resultados

Los resultados demuestran que la dimensión de los objetivos del programa según los colaboradores del sistema de calidad la mayoría (57% de acuerdo y 33% muy de acuerdo) se encuentra satisfecho con la relación entre los objetivos del programa y la razón de ser de la empresa.

La filosofía empresarial de la Casa de las Baterías según (CASABAT, 2010) es:

Misión: suplir la demanda de nuestros clientes a nivel regional a través del suministro oportuno de productos y servicios, y el respaldo técnico requerido para garantizar su plena satisfacción.

Visión: empresa líder a nivel regional, especialista en el sector de las baterías, reconocida por el profesionalismo de su equipo humano, la alta calidad de sus productos y servicios, y la preferencia de sus clientes.

Valores: respeto, honestidad, honradez, lealtad y responsabilidad.

Se consideran así, las necesidades y expectativas de las partes involucradas estando también a favor de que los riesgos se prevengan desde que se establecen los objetivos de la auditoría tomando en cuenta los resultados de las auditorías previas. Un 7% se encuentra en desacuerdo y solo un 3% indiferente lo que conlleva a que la empresa asegura que los objetivos del programa que se establezcan sean los adecuados y permita un buen desempeño de la auditoría. “Un ejemplo de ello es La Casa de las Baterías que con su proyecto Luz Verde, cuenta con la primera red de cargadores para vehículos eléctricos y a su vez tienen a disposición de todos sus clientes, con un taller certificado para atención de vehículos eléctricos e híbridos con personal altamente capacitado para brindar valor agregado y soluciones para estos vehículos.” (Revista Martes Financiero, 2022). En cuanto a la dimensión de roles y responsabilidades para la gestión más de la mitad presenta un nivel de acuerdo lo que significa que, el auditor líder presenta un alcance del programa de la auditoría bien definido. A su vez, se cuenta con los roles y sus responsabilidades de cada participante

de la auditoría, los riesgos de la auditoría, y los procedimientos necesarios para la realización efectiva. Se valida que se cuentan con los recursos necesarios para su operación, criterios claros y el registro de cada uno de los aspectos que se revisarán en el seguimiento de los procesos. De forma que, estos coincidan con la evaluación del equipo auditor y que los resultados de la auditoría sean informados a la alta dirección. La Casa de las Baterías por su parte, ofrece capacitaciones a su personal a nivel técnico, gerencial, administrativo, de liderazgo, entre otros con el fin de que se obtenga el máximo aprovechamiento y elevar la productividad de cada colaborador.

Muchas organizaciones se conforman con capacitar solamente a quienes han de ser sus auditores internos, sin embargo, la experiencia me ha demostrado que los beneficios del curso son tan importantes para el grupo de auditores como el grupo administrativo, ya que les permite conocer cuáles son las exigencias de una auditoría interna y podían prepararse para ella. (Montaño Larios, 2016)

Según la competencia de gestión un 46% está muy de acuerdo y un 51% de acuerdo, esto denota que la persona que gestiona el programa de auditoría tiene el conocimiento, las habilidades y competencias para desarrollar sus actividades. “Los auditores desarrollan, mantienen y mejoran su competencia a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías” (EQM Consultorías, s.f.). Asimismo, conoce el proceso para realizar una auditoría de calidad, las normas de calidad usadas en la auditoría y los involucrados en el sistema y el proceso de auditoría. Un auditor debe conocer las diferencias y el orden de prioridad entre los documentos de referencia del sistema de gestión, dominar los códigos, leyes y reglamentos locales, regionales y nacionales, así como los contratos y acuerdos que afecten al contexto de la organización que se va a auditar (EALDE Business School, 2020).

Con respecto al alcance del programa un 57% y 28% percibe su aprobación mientras que un 7% y 8% se muestra indiferente y en desacuerdo, respectivamente. La empresa tiene bien definido el alcance, la funcionalidad y la complejidad de la auditoría, así como la madurez del sistema en relación con la calidad. Se puede resaltar la Norma ISO 9004 que

contiene 8 principios de gestión de calidad que deberían utilizarse por la alta dirección para la mejora continua en su gestión y resultados. “El nivel de madurez de las organizaciones y su nivel de competitividad aumenta proporcionalmente con la experiencia en el uso de estos principios de gestión de la calidad y en el desarrollo de los requisitos de gestión de la calidad” (González, 2015)

Por su parte los riesgos del programa representan un nivel mayor a la mitad de acuerdo y un 9%, 10% y 2% en desacuerdo, indiferente y muy en desacuerdo respectivamente. Los riesgos son identificados en el programa presentando, además, propuestas de mejora que se obtienen en la retroalimentación de esta. “El análisis de riesgo o PHA (Process Hazards Analysis) es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados y los daños y consecuencias que estas puedan producir”. (Pisso Tobar et al., 2019) En relación con los procedimientos del programa los resultados son positivos para la organización de estudio ya que demuestra que se asegura un buen desarrollo de los procedimientos donde la información es respaldada de forma segura y confiable, así como la existencia de un procedimiento que afirme la competencia de los auditores y el monitoreo adecuado y la revisión del desempeño de la auditoría.

Los programas de auditoría comprenden una relación lógica, secuencial y ordenada de los procedimientos a ejecutarse, su alcance, el personal y el momento en que deberán aplicarse, a efectos de obtener evidencia competente, suficiente y relevante, necesaria para alcanzar el logro de los objetivos de auditoría (Fonseca Luna, 2007).

Cabe resaltar un 7%, 8% y 2% de los encuestados que se mostró indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo, respectivamente. La última dimensión, de recursos del programa muestra un 52% de acuerdo y un 32% muy de acuerdo. También, autentica que se cuenta con la disponibilidad de los auditores para que se realicen las auditorías, identificando los tiempos y costos del desarrollo del programa, así como la disposición de la información necesaria. “Estos comprenden personal, entrenamiento, espacio, tiempo y equipos. Luego, el jefe de auditorías asigna auditorías específicas del calendario emitido a un equipo auditor” (Arter, 2004). El programa de auditoría debe contener los recursos que garanticen su

continuidad e integridad en los procedimientos de tal manera que no falte nada. Se resalta que un 8%, 6% y 2% está en desacuerdo, indiferente y muy en desacuerdo, respectivamente.

Conclusiones

Se concluye que los resultados demuestran que el análisis de la planeación de auditorías internas de calidad ISO 9001 según la Norma ISO 19011:2018 es confiable para la mejora continua en la Casa de las Baterías Panamá. Se observa que los encuestados están en promedio un 33% muy de acuerdo con los ítems seleccionados para la medición acorde a los puntos 5.2 y 5.3 de la ISO 19011:2018 mientras que solo un 6% se encuentra totalmente en desacuerdo estando la mayoría de acuerdo con los parámetros seguidos para las auditorías internas de calidad. La variable planeación de auditoría tuvo un total de 37 ítems que se aplicaron mediante una prueba piloto al personal auditor del sistema de gestión de calidad cuyo análisis de confiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

En base a investigaciones como en Sotelo Asef (2018) y la presente investigación el valor de confiabilidad fue positivo. Por lo tanto, el instrumento que se plantea diseñar es una herramienta confiable para implementar en los sistemas de gestión de calidad de cualquier organización de sector privado o público, al ser diseñado basado en una norma internacional como la Norma ISO. Cada una de las distintas dimensiones en que se dividieron los puntos de la norma se correlacionan en un grado muy alto con la variable estudiada, a pesar de que estas podrían variar dependiendo la situación actual de la organización que se esté estudiando y su proceso de gestión de calidad. Según los colaboradores la variable es percibida positivamente así como las dimensiones que se analizaron; por lo tanto, confirma que la empresa la Casa de las Baterías cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001.

Se concluye que tal como lo indica la hipótesis H1, el análisis de planeación de auditorías internas de calidad ISO 9001 según la ISO 19011:2018 es confiable para la mejora continua en la Casa de las Baterías Panamá. Así, la presente investigación puede servir para que los miembros del sistema perciban positiva o negativamente cómo se están desarrollando

los puntos de la norma en que se basa un instrumento medible. Esto permite que se identifiquen las fortalezas y debilidades del equipo auditor por parte de la alta dirección y que se puedan establecer las medidas o mecanismos de mejora en lo que se requiera para de esta forma asegurar la mejora continua en los procesos o en el área determinada que se esté auditando.

Referencias Bibliográficas

- AJ Romero Kooller. (2020). *Mejora continua de un enfoque basado en proceso [Imagen]*. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51525/1/TESIS%20ARIEL%20JOSSUE%20ROMERO%20KOOLLER%20ACTUALIZADO.pdf>
- Arter, D. R. (2004). *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento* (Vol. III). Ediciones Díaz de Santos.
- CASABAT. (2010). *Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial CASABAT-2010*. CASABAT: https://casabat-web-produccion.s3.amazonaws.com/media/documents/pacto_global_2010.pdf
- De la Cruz Sancho, D. (2018). *La empresa desde el siglo XX hasta la actualidad. El caso de la rivalidad histórica de Coca-Cola y Pepsi [tesis de grado, Universidad de Valladolid]*. Repositorio de la Universidad de Valladolid.
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/30358/TFG-N.846.pdf;jsessionid=D7E001C3911110CFA411CC852DB1B01C?sequence=1>
- EALDE Business School. (2 de julio de 2020). *Habilidades de un buen auditor ISO 9001*. EALDE Business School: <https://www.ealde.es/habilidades-auditor-iso-9001/>
- EQM Consultorías. (s.f.). *Auditor interno en las ISO 9001: cuál es su papel en la organización*. Consultado el 4 de noviembre de 2022, de EQM Consultorías: <https://eqmconsulting.com/auditor-interno-iso-9001/>
- Flores Rodríguez, R. (2014). *Fundamentos de la metodología de la investigación*. Editorial Lulu.
- Fonseca Luna, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna* (Vol. I). IICO.
- González, H. (21 de enero de 2015). *Madurez del Sistema de Gestión de Calidad*. Calidad & Gestión: <https://calidadgestion.wordpress.com/2015/01/21/madurez-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- ISO. (2018). *Norma Internacional ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*. Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza.
- ISO Tools Excellence. (s.f.). *En qué consiste una auditoría de la norma de calidad ISO 9001*. Consultado el 3 de noviembre de 2022, de ISO Tools Excellence: <https://www.isotools.org/2015/10/07/en-que-consiste-una-auditoria-de-la-norma-de-calidad-iso-9001/>
- La Casa de las Baterías. (s.f.). *La empresa*. Consultado el 3 de noviembre de 2022, de La Casa de las Baterías: <https://panama.casabat.com/la-empresa/>
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., y Chávez Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: educación, política y valores*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000500042&lang=es
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de Mercados. Un enfoque aplicado* (4° ed.). Pearson Educación, México.
- Montaño Larios, J. J. (2016). *La calidad es más que ISO 9000*. Palibrio.
- Pisso Tobar, A. F., Tobar Pizo, D. F., y Rojas Rincón, P. G. (2019). *Elaboración de un plan de mejoramiento para el fortalecimiento de competencias del auditor mediante el uso de tecnologías de la información [Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia]*. Repositorio de la Universidad Católica de Colombia.
- QuestionPro Blog. (s.f.). *Diferencias entre investigación descriptiva y correlacional*. Consultado el 15 de octubre de 2022, de Investigación de mercado: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva-e-investigacion-correlacional/>
- Redactores de Crónica Global. (22 de septiembre de 2020). *La gestión empresarial apuesta por la adaptación y la innovación como soluciones más efectivas*. Crónica Global Business: https://cronicaglobal.elespanol.com/business/gestion-empresarial-innovacion_163163_102.html
- Revista Martes Financiero. (30 de mayo de 2022). La movilidad eléctrica es indetenible. *Revista Martes Financiero*. <https://www.martesfinanciero.com/voz-calificada/la-movilidad-electrica-en-indetenible/>

- Ruiz Mitjana, L. (22 de mayo de 2019). *Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística*. Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Silva, L. (26 de octubre de 2022). *¿Qué son las auditorías y para qué sirven?* Checklist Fácil Blog: <https://blog-es.checklistfacil.com/auditorias/>
- Solórzano Barrera, G., y Aceves López, J. N. (julio-septiembre de 2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *XIII*(82), 7. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Sotelo Asef, J. G. (enero-junio de 2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100097&lang=es
- Unifikas. (10 de junio de 2021). *ISO 9001: Las 6 claves para enfrentarte a una auditoría de calidad con éxito*. Unifikas Noticias: <https://www.unifikas.com/es/noticias/iso-9001-las-6-claves-para-enfrentarte-una-auditoria-de-calidad-con-exito>