



**República del Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG**

**Trabajo de Titulación para la obtención del título de:  
Licenciada en Contabilidad y Auditoría**

**Tema:**

**Diseñar un sistema de normas basado en la Norma ISO 9000:2015 para la  
empresa Finansystem S.A**

**Autora:**

**Joselyn Fabiola Flores Morán**

**Directora de trabajo de titulación:**

**Dra. Patricia Saltos Zúñiga**

**Septiembre, 2024**

**Guayaquil - Ecuador**

## AGRADECIMIENTO

Después de más de 15 años de esfuerzo y perseverancia, finalmente he logrado alcanzar esta meta tan esperada. A lo largo del camino, he enfrentado errores y tomado decisiones difíciles, pero gracias a Dios, Jehová y su hijo Jesucristo, he podido cumplir uno de mis sueños más anhelados.

Querida Joselyn, te agradezco profundamente por tu perseverancia; no te rindas, sigue adelante.

Gracias a mis padres, los amo con todo mi corazón.

Un agradecimiento muy especial a mi querido y amado esposo, por estar siempre a mi lado.

Y a mis hermanos y amados sobrinos, les agradezco su apoyo y cariño. No se rindan; sigan persiguiendo sus sueños con la misma determinación.

## **DEDICATORIA**

Familia, sigamos adelante.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Joselyn Fabiola Flores Morán con C.C. No. 0930927504. Certifico que el contenido desarrollado en el presente trabajo de titulación, cuyo título es “DISEÑAR UN SISTEMA DE NORMAS BASADO EN LA NORMA ISO 900:2015 PARA LA EMPRESA FINANSYSTEM”, son de mi absoluta propiedad, responsabilidad, autorizo el uso de la licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines académicos, en favor de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.



---

Joselyn Fabiola Flores Morán

# **DISEÑAR UN SISTEMA DE NORMAS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA FINANSYSTEM**

Joselyn Fabiola Flores Moran

joselynfloresmoran@gmail.com

## **RESUMEN**

Finansystem S.A., una pequeña empresa dedicada a la venta de productos para mascotas, enfrenta una competencia cada vez mayor en un mercado en constante evolución. En este entorno empresarial exigente, muchos de sus clientes mayoristas prefieren proveedores que cuenten con certificaciones que garanticen la calidad de sus productos. Este cambio en las expectativas del mercado ha llevado a la empresa a reconsiderar sus estrategias para mantenerse competitiva y satisfacer las demandas tanto de clientes mayoristas como minoristas. El crecimiento de la competencia, impulsado en gran medida por los tratados de libre comercio con países asiáticos, ha incrementado la oferta de productos a precios más bajos, poniendo mayor presión sobre pequeñas empresas como Finansystem S.A. Ante este desafío, la implementación de normas de calidad se ha vuelto fundamental para garantizar su permanencia en el mercado y fortalecer sus relaciones comerciales. La norma ISO 9001:2015, la más reconocida a nivel mundial en términos de gestión de calidad, surge como una solución viable. Este estándar proporciona un marco estructurado que permite a las organizaciones mejorar continuamente sus procesos, aumentar la eficiencia operativa y asegurar la calidad de los productos y servicios que ofrecen. Además, la implementación de este sistema de gestión de calidad no solo aumenta la confianza de los clientes, sino que

también abre nuevas oportunidades de negocio, especialmente con clientes internacionales que exigen altos estándares de calidad.

***Palabras clave:***

Productos para mascotas, competencia, certificaciones de calidad, ISO 9001:2015

Gestión de calidad, normas de calidad, eficiencia operativa, confianza de los clientes, oportunidades de negocio, estándares internacionales.

## **INTRODUCCIÓN**

En el ámbito empresarial, dos de los objetivos fundamentales para una empresa es el crecimiento económico y garantizar la sostenibilidad de a largo plazo.

En Ecuador para el año 2023, se registró un total de 1.246.162 empresas, de las cuales el 93,7% corresponden al segmento de micro y pequeñas empresas, según el REEM (2023), así mismo, las pequeñas y microempresas enfrentan desafíos significativos en cuanto a su longevidad.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la tasa de mortalidad empresarial para las pequeñas y microempresas es alta. De hecho, se estima que aproximadamente el 60% de las pequeñas y microempresas en Ecuador cierran antes de cumplir los 5 años de operación, esta cifra refleja las dificultades que enfrentan estas empresas en términos de sostenibilidad y adaptación en un entorno económico competitivo.

Es plausible que todas las micro y pequeñas empresas automaticen su sistema de gestión y certifiquen su calidad si pretenden asegurar su sostenibilidad y crecimiento económico a largo plazo.

Según **Grönroos (2007)**, la implementación de un sistema de gestión adecuado no solo contribuye a la eficiencia operativa, sino que también mejora la experiencia del cliente, lo que resulta clave para la competitividad en mercados dinámicos.

FINANSYSTEM S.A., una pequeña empresa dedicada a la venta de productos para mascotas, destaca por su producto estrella: la producción y comercialización de arena para uso de mascotas. Con la entrada en vigencia del tratado de libre comercio con China en 2024, y dado que en China existen más de 50 tipos de arena para mascotas, FINANSYSTEM enfrentará una gran competencia a nivel de costos. Por lo tanto, será crucial que la empresa reduzca sus costos y aumente su calidad para poder ser competitiva.

La norma ISO 9001:2015 (*International Organization For Standardization*, 2015) propone que la implementación de un enfoque basado en procesos (Sección 4.4) y la mejora continua (Sección 10.3) pueden contribuir a la reducción de costos al optimizar la eficiencia y minimizar ineficiencias. Como menciona Juran (1992), “la calidad no es gratuita, pero su falta puede ser extremadamente costosa”.

Por lo tanto, es imperativo poder identificar e implementar dichas normas y mejoras, los que no da paso a la pregunta de investigación que guiará este estudio ¿Cómo puede la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorar el desempeño en ventas y aumentar la satisfacción del cliente en FINANSYSTEM S.A., considerando su contexto actual y los desafíos de competencia en el mercado de productos para mascotas?

### **Objetivo General**

Desarrollar un sistema de gestión de calidad alineado con la norma ISO 9001:2015 para Finansystem S.A.

### **Objetivos específicos**

- Analizar la situación actual del sistema de gestión de calidad en la empresa para identificar la necesidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.
- Evaluar como la implementación de la norma ISO 9001:2015 puede mejorar el

desempeño en ventas y aumentar la satisfacción de los clientes en el sector *retail* de la empresa.

## MARCO TEÓRICO

### Antecedentes de la investigación

En un mundo globalizado y altamente competitivo, es crucial que las pequeñas empresas optimicen su sostenibilidad mediante mejoras que les permitan mantenerse en el mercado. En este contexto, Álzate (2022), en su estudio científico "ISO 9001:2015: Base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes", examinó y describió los principales cambios y resultados esperados tras la adopción de un sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 en organizaciones de países emergentes. Este estudio, que utilizó una metodología documental y descriptiva para revisar la evolución de la norma desde su versión 2008 hasta la 2015, concluyó que la norma ISO 9001:2015 contribuye significativamente a la mejora de procesos y calidad de productos, favoreciendo la competitividad en mercados internacionales.

Asimismo, Barrón Quevedo, Lazo Villalva y Urpe Ramírez (2024), en su investigación "Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para Mejorar la Satisfacción del Cliente Externo de la Empresa Desarrollo Industrial Mecánico S.A.C.", evaluaron cómo la implementación de la norma ISO 9001:2015 impacta en la satisfacción del cliente externo. Utilizando un enfoque cuantitativo con diseño experimental, encontraron que la implementación del SGC conforme a ISO 9001:2015 resultó en una mejora significativa en la calidad del servicio y la puntualidad de las entregas, abordando eficazmente las principales causas de insatisfacción del cliente.

Además Bartolí Pasotti, Vázquez Cuenca, & Gamarra Zalazar (2024), destacan en su

investigación "Desafíos en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en MiPymes Industriales de Pilar" donde su objetivo fue analizar los desafíos en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con la Norma ISO 9001 usando la metodología descriptiva con un diseño no experimental y transversal basado en un enfoque cuantitativo, pudieron determinar en sus resultados que los principales desafíos para los empresarios son las limitaciones internas de la empresa y las dificultades burocráticas. Sin embargo, los empresarios tienen motivaciones para acceder a la certificación y esperan aprovechar los beneficios derivados de la misma, como la mejora en el desempeño de los productos y la satisfacción del cliente. Finalmente, Ramírez (2024), en su tesis realizada en Pereira titulada "Documentación de un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en el área de servicios especiales del proyecto de servicios tecnológicos del SENA de Dosquebradas", donde el principal objetivo fue documentar la implementación de la norma ISO 9001:2015, utilizando una metodología descriptiva y documental, el estudio reveló mejoras en la reputación del SENA en la región, un aumento en la satisfacción del cliente y una ventaja competitiva en el mercado.

Considerando lo expuesto, este trabajo de investigación busca fortalecer y fundamentar teórica y científicamente el estudio, apoyándose en las observaciones y aportes previos sobre el tema.

## **Marco Referencial**

### ***Introducción a la Norma ISO 9001:2015***

La norma ISO 9001 fue desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y ha pasado por varias revisiones, siendo la versión de 2015 la más reciente hasta mi conocimiento en 2023. La actualización de 2015 introdujo un mayor énfasis

en el riesgo y la gestión de oportunidades, alineándose con las tendencias actuales en gestión empresarial hacia una mayor responsabilidad y sostenibilidad (ISO, 2015)

La norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC). Esta norma, parte de la familia ISO 9000, se enfoca en mejorar la satisfacción del cliente mediante la implementación efectiva de un sistema que asegura la calidad de los procesos y productos (ISO, 2015). La actualización de 2015 introdujo cambios significativos, como la incorporación del pensamiento basado en riesgos y un mayor énfasis en el liderazgo y la cultura organizacional.

Según Valencia, Duque, (2014) La adopción temprana de la ISO 27001 en todo el mundo en comparación con otros estándares de gestión (Freixo & Rocha, 2014; Tunçalp, 2014), pone de manifiesto la importancia que ha tomado la seguridad de la información

### ***Impacto de la Implementación de ISO 9001:2015 en el Rendimiento Organizacional***

La implementación de la norma ISO 9001:2015 ha sido objeto de numerosos estudios que buscan evaluar su impacto en el rendimiento organizacional. Por ejemplo, Ruiz-Alba, Roca-Puig y García-Gutiérrez (2012) analizaron cómo la certificación ISO 9001 influye en el desempeño de las empresas y encontraron que las organizaciones certificadas tienden a mostrar mejoras en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa.

Gil, Reich y Morgan (2014) exploraron el impacto de la certificación ISO 9001:2008 en el sector de servicios y concluyeron que la adopción de esta norma estaba positivamente correlacionada con una mayor satisfacción del cliente y una mejora en los procesos internos de la organización. Aunque este estudio se centra en la versión 2008 de la norma, sus hallazgos son relevantes para comprender los beneficios generales de la certificación ISO 9001.

un incremento en la conciencia sobre el bienestar animal y un aumento en el poder adquisitivo de los consumidores ecuatorianos (García & López, 2024).

### ***Desafíos Específicos en la Implementación de Normas de Calidad en Pequeñas Empresas Ecuatorianas***

La implementación de normas internacionales como la ISO 9001:2015 en pequeñas y medianas empresas presenta retos significativos, particularmente en términos de recursos financieros y humanos. Un informe de la Cámara de Comercio de Quito (2023) detalla estos desafíos y propone estrategias efectivas como la capacitación continua y la adaptación gradual de las normas para superar las barreras y asegurar una implementación exitosa (Cámara de Comercio de Quito, 2023).

### ***Beneficios de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Productividad Empresarial***

La implementación de la norma ISO 9001:2015 ha demostrado tener un impacto positivo en la productividad y eficiencia operativa de las empresas. Según un estudio de Martínez y Hernández (2023), la adopción de este sistema de gestión de calidad ha llevado a mejoras significativas en los procesos internos, reducción de errores y aumento de la eficiencia en empresas de manufactura en América Latina. El estudio, que aplicó un análisis cuantitativo de más de 200 empresas, reveló que aquellas que adoptaron la norma ISO 9001:2015 experimentaron un aumento promedio del 15% en su productividad comparado con las que no lo hicieron (Martínez & Hernández, 2023).

Este incremento en la productividad se atribuye a la estructura sistemática de la norma, que enfatiza la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua. La norma no solo establece un marco para la optimización de procesos, sino que también promueve una

cultura de calidad que se extiende a todos los niveles de la organización, generando un ambiente donde la mejora continua es una práctica estándar.

## **METODOLOGÍA**

En este estudio, se empleó una metodología basada en la observación de los procesos actuales de FINANSYSTEM S.A., utilizando el método inductivo porque analizó un caso en particular para inferir en generalidades que podrían aplicarse a empresas del mismo sector. Se buscó determinar el impacto de la implementación de un sistema de gestión de calidad alineado con la norma ISO 9001:2015 en las áreas de producción y administración de la empresa. El alcance de la investigación fue descriptivo, ya que se consiguió detallar los cambios en los procesos internos y su influencia en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

La investigación se centró en evaluar cómo la aplicación de los principios de la norma ISO 9001:2015 contribuye a mejorar la eficiencia operativa, reducir los errores y aumentar la competitividad en el mercado.

El enfoque de la investigación es mixto, ya que se utilizarán tanto datos cuantitativos, para medir indicadores clave de desempeño (KPIs) como la eficiencia y la satisfacción del cliente, como datos cualitativos obtenidos mediante entrevistas y encuestas.

La población y muestra de este estudio incluyeron a los empleados de las áreas administrativa y de producción, así como a los clientes clave de la empresa.

Las técnicas e instrumentos de investigación se centró en la recolección de datos a través de encuestas dirigidas a empleados y clientes, entrevistas detalladas con los directivos de la empresa, observación directa de los procesos productivos, y el uso de KPIs para medir el impacto de la implementación en términos de eficiencia

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se realizó una evaluación inicial de los procesos de FINANSYSTEM S.A. en comparación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para identificar la necesidad de normas de calidad.

**Tabla 1**

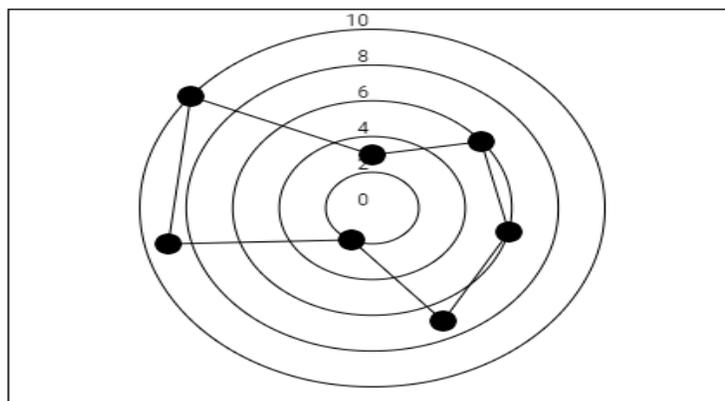
*Comparativa de procesos*

| Normas ISO 9001:2015        | Evaluación Inicial | Procesos en Finansystem S. A                |
|-----------------------------|--------------------|---|
| Contexto de la organización | 3                  | Análisis básico de mercado sin formalidad   |
| Liderazgo                   | 6                  | Falta de liderazgo definido                 |
| Planificación               | 6                  | Planeación sin objetivos específicos        |
| Apoyo                       | 7                  | Escasa formación de personal                |
| Operación                   | 2                  | Producción sin controles intermedios        |
| Evaluación del desempeño    | 9                  | Falta de indicadores de desempeño           |
| Mejora                      | 5                  | Corrección sin documentación ni seguimiento |
| Puntuación Ponderada        | 5,43               |   |

Nota. Elaboración propia (2024).

**Figura 1**

*Nivel de Procesos de Calidad Actual*



Nota. Elaboración propia (2024).

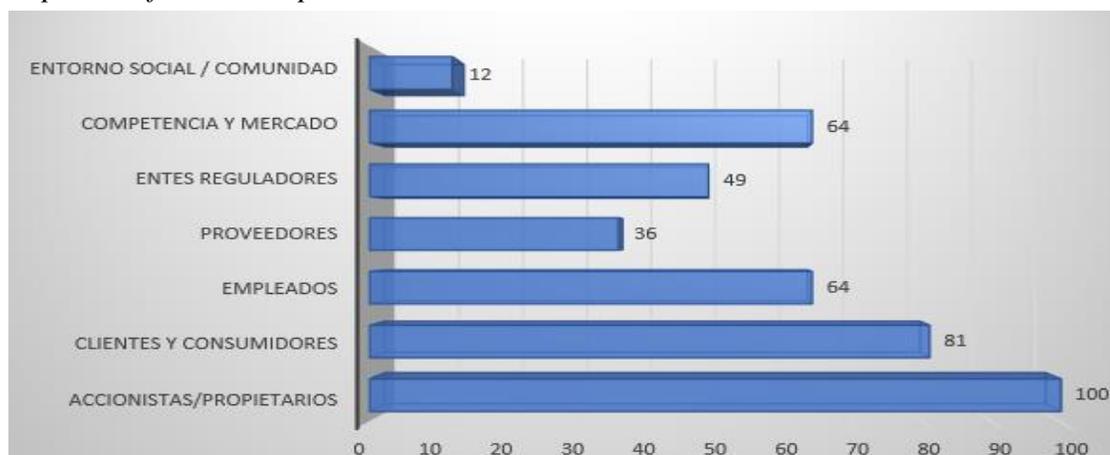
En este gráfico radar se destacan las áreas de mayor y menor

## Resultado del diseño Basado en normas ISO 9001:2015 para Finansystem S.A

Según la ISO 9001:2015, el apartado 4.2 establece que es crucial entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas para asegurar que la organización pueda ofrecer productos y servicios que cumplan las normativas aplicables.

**Figura 2**

*Impacto-Influencia de partes interesadas*



Nota. Elaboración propia (2024).

**Tabla 2**

*Nivel de resultados de liderazgo*

| Nº | Nivel de liderazgo actual ISO 9001:2015   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Promedio |
|----|---|---|---|---|---|---|----------|
| 1  | ¿La alta dirección asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la Eficacia del SGC?                | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3,0      |
| 2  | ¿Existe una Política de calidad establecida y compatible con el contexto y dirección estratégica?                             | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3,6      |
| 3  | ¿Existen Objetivos de calidad establecidos y compatible con el contexto y dirección estratégica?                              | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,6      |
| 4  | ¿La alta dirección promueve el enfoque en procesos?   | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3,6      |
| 5  | ¿La alta dirección promueve el pensamiento basado en riesgos?   | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3,2      |
| 6  | ¿Los recursos necesarios para el SGC están disponibles?   | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2,8      |
| 7  | ¿La alta dirección Compromete, dirige y apoya a las personas para contribuir a la eficacia?                                   | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3,6      |
| 8  | ¿La alta dirección Promueve la mejora?  | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2,8      |
| 9  | ¿Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables? | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3,4      |

|                       |   |              |           |           |           |           |            |
|-----------------------|---|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 10                    | ¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente? | 4            | 4         | 4         | 2         | 5         | 3,8        |
| 11                    | ¿Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?   | 3            | 4         | 3         | 3         | 2         | 3,0        |
| <b>Total</b>          |   | <b>40</b>    | <b>49</b> | <b>35</b> | <b>31</b> | <b>32</b> | <b>187</b> |
| <b>Meta</b>           |   | <b>70</b>    | <b>70</b> | <b>70</b> | <b>70</b> | <b>70</b> | <b>350</b> |
| <b>% cumplimiento</b> |   | <b>53,4%</b> |           |           |           |           |            |
| <b>% faltante</b>     |   | <b>46,6%</b> |           |           |           |           |            |
| <b>% total</b>        |   | <b>100%</b>  |           |           |           |           |            |

Nota. Elaboración propia (2024).

Se realiza cuestionario a los empleados sobre las políticas de calidad implementada.

**Tabla 3**

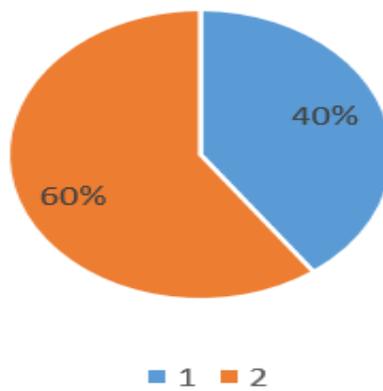
*Consolidado de cuestionario Toma de Conciencia*

| <b>CUESTIONARIO - TOMA DE CONCIENCIA</b>                                    |  | <b>Correcto</b> | <b>Incorrecto</b> | <b>Total</b> |
|---|--|-----------------|-------------------|--------------|
| Indique la política de la calidad de la empresa                             |  | 4               | 1                 | 5            |
| Mencione 3 objetivos de calidad de la organización                          |  | 1               | 4                 | 5            |
| ¿Cómo contribuye usted a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?  |  | 2               | 3                 | 5            |
| ¿Cuáles son las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC? |  | 1               | 4                 | 5            |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>8</b>        | <b>12</b>         | <b>20</b>    |
| <b>PORCENTAJE (%)</b>   |  | <b>40%</b>      | <b>60%</b>        | <b>100%</b>  |

Nota. Elaboración propia (2024).

**Figura 3**

*Resultado de cuestionario*



Nota. Elaboración propia (2024).

**Figura 4**

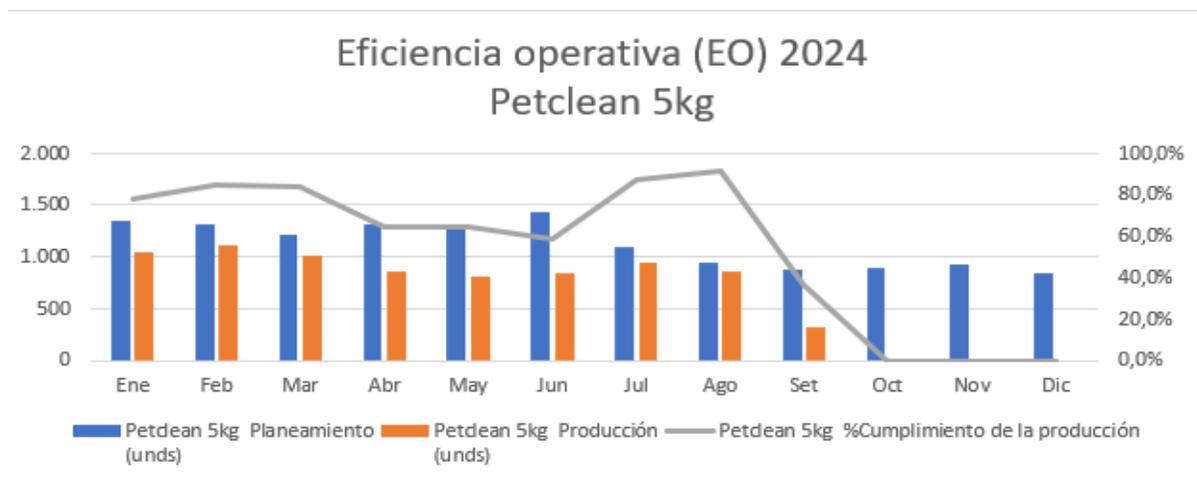
*Indicadores de desempeño aplicado en Finansystem S.A*



Nota. Elaboración propia (2024).

**Figura 5**

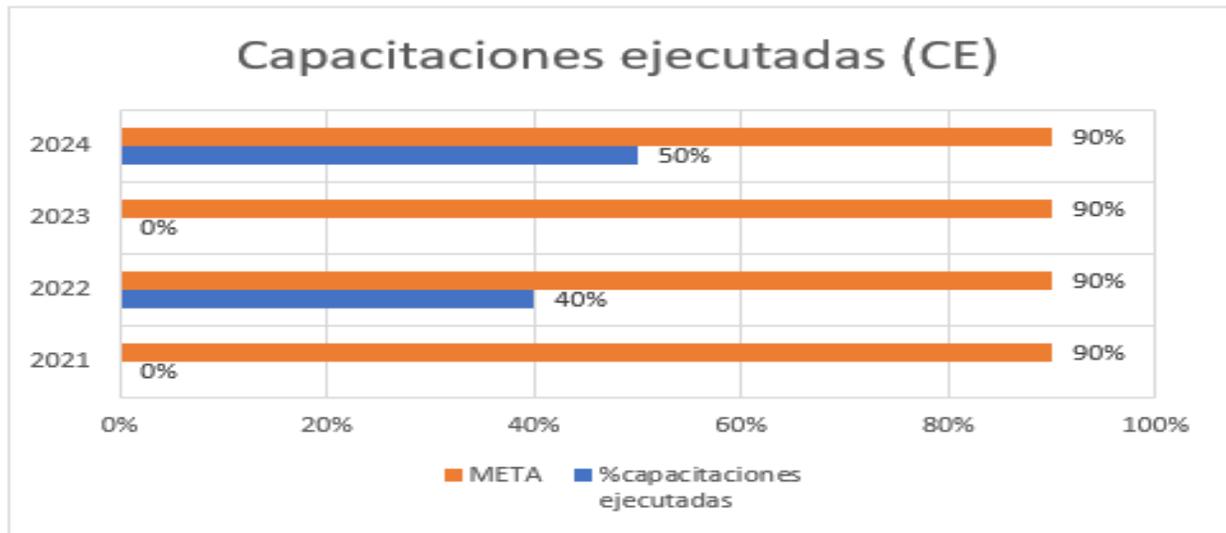
*Indicador de Eficiencia Operativa*



Nota. Elaboración propia (2024).

**Figura 6**

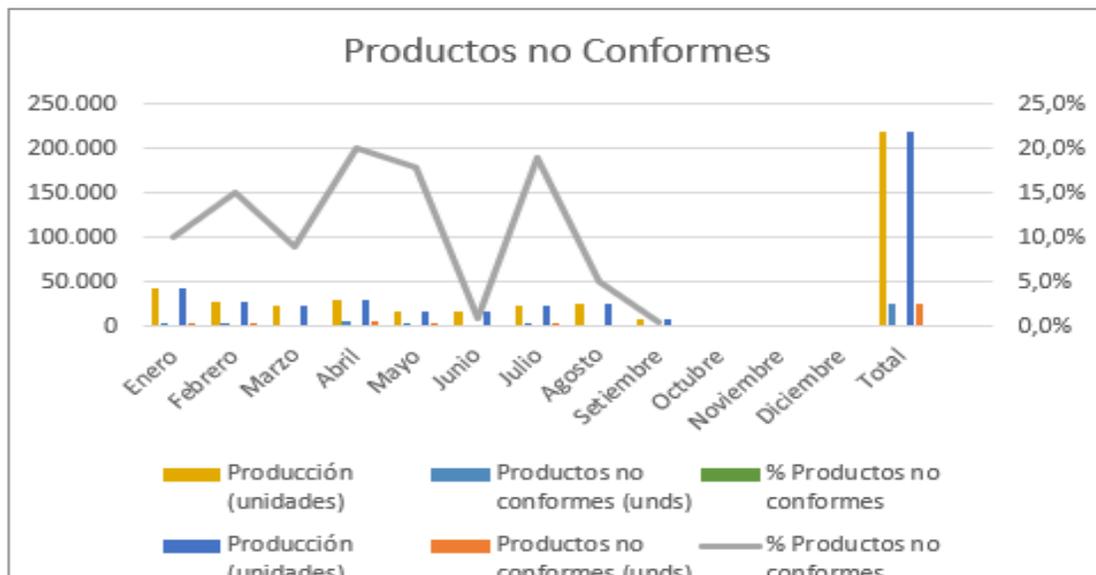
*Indicador de Capacitaciones ejecutadas*



Nota. Elaboración propia (2024).

**Figura 7**

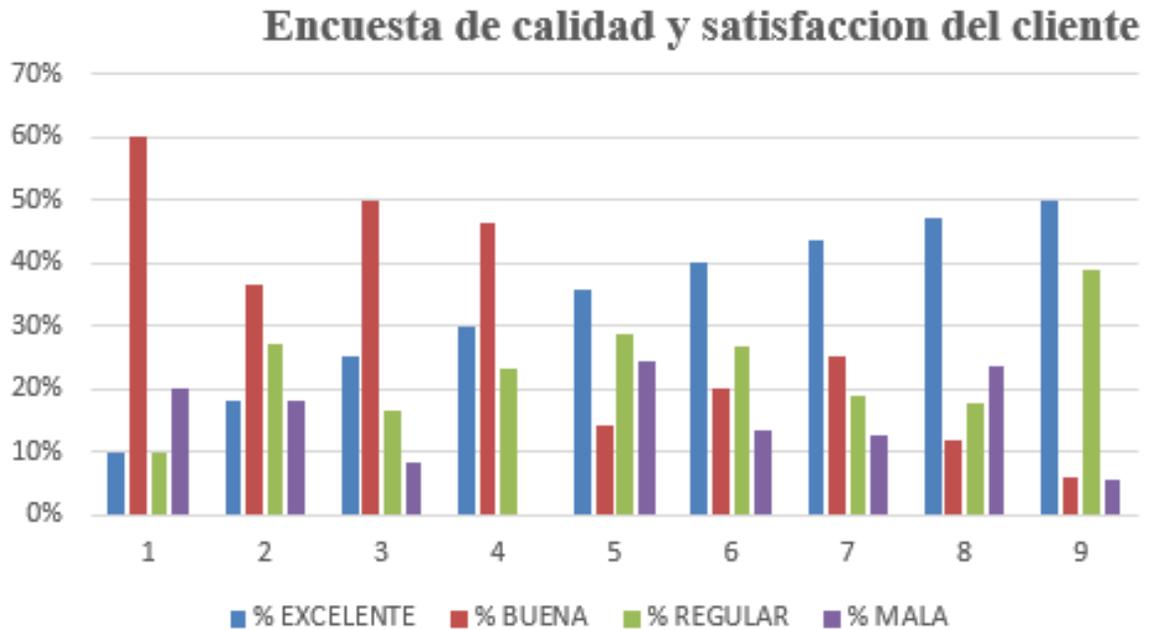
*Indicador de Productos no Conformes*



Nota. Elaboración propia (2024).

**Figura 8**

*Indicador de encuesta realizada de satisfacción del cliente*



Nota. Elaboración propia (2024).

## CONCLUSIONES

La investigación ha demostrado que la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Finansystem S.A ha demostrado ser una herramienta esencial para mejorar el desempeño organizacional. La adopción de esta norma no solo ha permitido a la empresa identificar y corregir deficiencias en sus procesos internos, sino que también ha contribuido significativamente a mejorar la satisfacción del cliente, lo cual es un factor crucial en un mercado cada vez más competitivo. La incorporación de esta norma ha permitido establecer un marco de trabajo estructurado que

promueve la eficiencia y la calidad en todas las áreas de la organización.

Uno de los aspectos más destacados de este estudio es la identificación de áreas clave de mejora dentro de la empresa, tales como la formalización de los procesos, el fortalecimiento del liderazgo y la planificación estratégica. Estos elementos, cuando se alinean con los principios de la ISO 9001:2015, permiten a la organización no solo aumentar su competitividad, sino también asegurar una mayor coherencia en la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

La reducción de productos no conformes y el aumento en la eficiencia operativa son solo algunos de los beneficios inmediatos de la implementación de este sistema de gestión de calidad. La encuesta de satisfacción realizada durante el estudio reveló datos importantes sobre la percepción de los clientes hacia los productos y servicios de Finansystem S.A. Los resultados mostraron que la mayoría de los clientes valoran positivamente la calidad de los productos, con un 60% calificando como "buena" o "excelente". No obstante, se detectaron áreas de mejora, como los tiempos de entrega, donde un **50%** de los encuestados expresó insatisfacción, y la relación calidad-precio. A pesar de los buenos resultados en atención al cliente, estos puntos destacan la necesidad de optimizar procesos para mejorar la experiencia del cliente. Sin embargo, la implementación de la ISO 9001:2015 ha permitido abordar estos problemas, aplicando mejoras significativas en los procesos de atención al cliente y logística. Con un enfoque más estructurado y la asignación de recursos a áreas previamente descuidadas, se espera que en futuras encuestas los niveles de satisfacción aumenten considerablemente, consolidando la confianza de los clientes en la empresa. Además de mejorar los resultados internos de la empresa, proporciona un sello de calidad que abre puertas a nuevas oportunidades de negocio, particularmente en mercados internacionales donde las certificaciones de calidad son un requisito fundamental. El

análisis de los procesos actuales de Finansystem S.A. reveló la necesidad de una mayor formalización en la toma de decisiones y la implementación de controles de calidad más rigurosos. La falta de un liderazgo definido y la ausencia de objetivos claros limitaban la capacidad de la empresa para alcanzar un crecimiento sostenible. Sin embargo, tras la adopción de la ISO 9001:2015, se observó una clara mejora en la estructura organizativa, promoviendo una cultura de mejora continua y estableciendo una dirección estratégica clara que impulsa el crecimiento a largo plazo.

Las mejoras en la productividad y la reducción de errores operativos, junto con un enfoque renovado en la satisfacción del cliente, son indicativos del impacto positivo que esta norma puede tener en empresas que buscan competir en mercados dinámicos. Además, la adopción de esta norma fortalece la imagen de la empresa ante clientes mayoristas y minoristas, quienes valoran la certificación de calidad como un diferenciador clave a la hora de seleccionar proveedores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álzate, A. M. (2022). ISO 9001:2015: Base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 576-592.
- Barrón Quevedo, S. S., Lazo Villalva, J. F., & Urpe Ramírez, D. C. (2024). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente externo de la Empresa Desarrollo Industrial Mecánico SAC*, Lima 2022.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Wiley.
- Juran, J. M. (1992). *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services*. Free Press.
- Bartolí Pasotti, V., Vázquez Cuenca, R., & Gamarra Zalazar, L. (2024). *Desafíos en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en MiPymes industriales de Pilar*.
- Cámara de Comercio de Quito. (2023). *Desafíos y estrategias para la implementación de normas de calidad en PYMES ecuatorianas*.
- Freixo, V., & Rocha, A. (2014). *Adopción temprana de la ISO 27001 en todo el mundo en comparación con otros estándares de gestión*. Lisboa: Ediciones Internacionales de Seguridad.
- Tunçalp, S. (2014). *Análisis comparativo de la adopción de la ISO 27001 frente a otros estándares internacionales de gestión*. Estambul: Editorial Académica Global.

- Gil, A., Reich, Y., & Morgan, R. E. (2014). The relationship between ISO 9001:2008 certification and performance: The role of TQM systems in the US food industry. *Journal of Operations Management*, 32(3), 154-171.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements*. ISO.
- Martínez, J., & Hernández, P. (2023). Impacto de la ISO 9001:2015 en la productividad de empresas manufactureras en América Latina. *Journal of Operations Management*, 26(3), 276-287.
- Ruiz-Alba, J. L., Roca-Puig, V., & García-Gutiérrez, J. (2012). The impact of ISO 9000 certification on firm performance. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(6), 623-641.
- García, B., & López, M. (2024). *Crecimiento del mercado de mascotas en Ecuador: Un análisis del crecimiento y las oportunidades*.
- Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015. RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 2(1), 625-644.
- Cámara de Comercio de Quito. (2023). *Desafíos y estrategias para la implementación de normas de calidad en PYMES ecuatorianas*.
- Valencia-Duque, F. J., & Orozco-Alzate, M. (2017). Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la familia de normas ISO/IEC 27000. *Revista Ibérica de Sistemas e tecnologías de Informação*, (22), 73.

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta de Calidad y Atención al Cliente

#### Encuesta de Calidad y Satisfacción al Cliente

**Responsable:**

**Fecha de encuesta**

**Ciudad:**

**1. ¿Qué tipo de producto compró en su última compra con Finansystem S.A.?**

**2. ¿Cómo calificaría la calidad de los productos para mascotas adquiridos en Finansystem S.A.?**

Excelente Regular

Buena Mala

**3. ¿Cómo considera la relación calidad-precio de los productos para mascotas adquiridos en Finansystem S.A.?**

Excelente Regular

Buena Mala

**4. ¿Los productos que ha comprado cumplieron con sus expectativas en términos de funcionalidad y calidad?**

Excelente Regular

Buena Mala

**5. ¿Cómo calificaría el tiempo de entrega de sus pedidos**

Excelente Regular

Buena Mala

**6. En caso de haber tenido algún problema con su pedido, ¿cómo calificaría la eficacia de la resolución?**

Excelente Regular

Buena Mala

**7. ¿Cómo calificaría la atención al cliente que recibió durante el proceso de compra y la entrega de sus productos?"**

Excelente Regular

Buena Mala

**8.. ¿Cómo calificaría la calidad del vehículo de entrega y la presentación del personal que realizó la entrega de sus productos?**

Excelente Regular

Buena Mala

**9. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario sobre cómo podemos mejorar nuestros productos, servicios o el proceso de entrega? Por favor, comparta cualquier idea o área de mejora que considere relevante.**

## Anexo 2. Cuestionario Toma de Conciencia

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Colaborador</b> |  |
| <b>Puesto</b>      |  |

Complete el siguiente cuestionario (Pregunta abierta)

Tiempo: 15 minutos

| <b>N°</b> | <b>Cuestionario</b>   | <b>Respuesta</b> |
|-----------|---|------------------|
| <b>1</b>  | <b>Indique la política de la calidad de la empresa</b>  |                  |
| <b>2</b>  | <b>Mencione 3 objetivos de calidad de la organización</b>   |                  |
| <b>3</b>  | <b>¿Cómo contribuye usted a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?</b>                               |                  |
| <b>4</b>  | <b>¿Cuáles son las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad?</b> |                  |