

# ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA COTELECOM CIA. LTDA

## ANALYSIS OF THE IMPACT OF ISO 9001:2015 ON THE CONTINUOUS IMPROVEMENT OF ACCOUNTING MANAGEMENT PROCESSES AT COTELECOM CIA. LTDA

Rosa Elisa Alcocer Bonifaz<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Cursante de la Maestría en Contabilidad y Auditoría. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-3669-8983>. Correo: [rosa.alcocer@unach.edu.ec](mailto:rosa.alcocer@unach.edu.ec)

Magda Francisca Cejas Martinez<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0618-3608>. Correo: [magda.cejas@unach.edu.ec](mailto:magda.cejas@unach.edu.ec)

\* Autor para correspondencia: [rosa.alcocer@unach.edu.ec](mailto:rosa.alcocer@unach.edu.ec)

### Resumen

El estudio analiza el impacto de la norma ISO 9001:2015 en la mejora continua de los procesos de gestión contable en COTELECOM CIA. LTDA., evaluando el grado de cumplimiento de los requisitos en áreas como planificación, liderazgo y operación. Para ello, se aplicaron encuestas y un checklist a 45 empleados, utilizando una metodología cuantitativa con un diseño descriptivo no experimental. Los resultados indican que la empresa cumple en gran medida con los lineamientos de la norma, aunque se identificaron áreas de mejora, particularmente en la capacitación del personal y la documentación de los procesos. También se evaluó la percepción de los trabajadores sobre los cambios generados por la implementación de la norma, concluyendo que la mayoría observa mejoras significativas en la organización de los procesos contables, aunque algunos señalaron la necesidad de fortalecer la comunicación interna y la formación continua. El estudio demuestra que la implementación de la ISO 9001:2015 ha mejorado la eficiencia operativa, facilitando un mejor control de riesgos y oportunidades, y fomentando una cultura de mejora continua. Los hallazgos sugieren que, aunque la empresa ha logrado avances significativos, existen oportunidades para optimizar aún más la aplicación de la norma, con el fin de alcanzar mayores niveles de competitividad y calidad en sus procesos contables.

**Palabras clave:** Formación Profesional; Mercado Laboral; Educación Superior.

## Abstract

*The study analyzes the impact of ISO 9001:2015 on the continuous improvement of accounting management processes at COTELECOM CIA. LTDA., assessing the degree of compliance with the standard's requirements in areas such as planning, leadership, and operations. Surveys and a checklist were applied to 45 employees using a quantitative methodology with a non-experimental descriptive design. The results indicate that the company largely complies with the standard's guidelines, although areas for improvement were identified, particularly in staff training and process documentation. The perception of employees regarding the changes brought by the implementation of the standard was also evaluated, with most reporting significant improvements in the organization of accounting processes, though some emphasized the need for enhanced internal communication and ongoing training. The study demonstrates that the implementation of ISO 9001:2015 has improved operational efficiency, enabling better control of risks and opportunities while fostering a culture of continuous improvement. The findings suggest that while the company has made significant progress, there are still opportunities to further optimize the application of the standard to achieve higher levels of competitiveness and quality in its accounting processes.*

**Keywords:** Accounting Management, ISO 9001:2015 Standard, Continuous Improvement

**Fecha de recibido:** 02/08/2024

**Fecha de aceptado:** 28/10/2024

**Fecha de publicado:** 03/11/2024

## Introducción

En un mundo empresarial cada vez más competitivo, las organizaciones buscan implementar normativas y estándares que mejoren la calidad de sus procesos. En este contexto, la norma ISO 9001:2015 se presenta como una herramienta clave para la gestión de la calidad en diversos sectores, permitiendo la mejora continua y la optimización de procesos. Es por esto que se estudia la empresa COTELECOM CIA. LTDA. Ya que al estar dedicada en sectores técnicos como la arquitectura y la ingeniería, enfrentan el reto de mantener la calidad y eficiencia en todos sus procesos.

El principal problema identificado es la necesidad de fortalecer sus procesos de gestión contable para garantizar la fiabilidad de su información financiera y la coherencia en sus operaciones administrativas. Las áreas de contabilidad y finanzas son esenciales para tomar decisiones estratégicas en una empresa que opera en sectores tan diversos y especializados como el comercio mayorista de equipos eléctricos y servicios de ingeniería. Antes de la implementación de la norma ISO 9001:2015, los procedimientos contables presentaban inconsistencias que afectaban la precisión de los reportes financieros, exponiendo a la empresa a errores y complicando la gestión del control interno. Ante esta situación surge la necesidad de evaluar si la adopción de la normativa ha mitigado estos problemas.

La pregunta clave que esta investigación pretende responder es ¿De qué manera la implementación de la norma ISO 9001:2015 ha influido en la mejora continua de los procesos de gestión contable en COTELECOM CIA. LTDA?

Es por esto que la investigación se centra en analizar el impacto de la norma ISO 9001:2015 en la mejora continua de los procesos de gestión contable en la empresa COTELECOM CIA. LTDA. Para ello se realizan los objetivos específicos de identificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa COTELECOM CIA. LTDA. Evaluar la percepción de los trabajadores de la empresa COTELECOM CIA. LTDA sobre los cambios generados por la implementación de la norma y determinar cómo la implementación de la norma ISO 9001:2015 ha influido en la mejora continua de los procesos de gestión contable.

### **Materiales y métodos**

El estudio utiliza un enfoque cuantitativo que implica la recopilación y análisis de datos numéricos para identificar patrones y evaluar las relaciones entre variables (Sánchez et al., 2024). Este método permite una evaluación imparcial de cómo la norma ISO 9001:2015 ha afectado los procesos de gestión contable de COTELECOM CIA. LTDA. El diseño de la investigación fue descriptivo y transversal. El enfoque descriptivo permitió detallar los cambios implementados en los procesos de gestión contable, mientras que el diseño transversal se utilizó para recolectar los datos mediante encuestas aplicadas en un único momento temporal, con el objetivo de obtener una visión actualizada sobre el impacto de la norma ISO 9001:2015 (Vega et al., 2021). Esto permitió analizar cómo los empleados perciben los cambios y mejoras en la gestión contable a partir de la implementación de dicha norma.

El estudio es de tipo no experimental y observacional, ya que no se manipulan variables. Se centró en observar y analizar el impacto de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de gestión contable a través de las respuestas proporcionadas por los empleados de la empresa. Esta metodología facilitó la recolección de datos de primera mano sobre la percepción de los empleados respecto a la efectividad de la mejora continua y los cambios implementados. La población del estudio estuvo compuesta por los empleados de COTELECOM CIA. LTDA., seleccionándose una muestra intencional de 45 empleados, quienes representan una porción significativa y diversa de la organización.

Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario estructurado de diagnóstico diseñado específicamente para evaluar la percepción y experiencia de los empleados en relación con la implementación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de gestión contable. El cuestionario incluyó preguntas cerradas y escalas tipo Likert, con el fin de medir variables clave como eficiencia, precisión y mejora continua en dichos procesos.

Para el desarrollo del proceso metodológico fue fundamental seguir varias etapas clave. En primer lugar, se diseñó un cuestionario estructurado, alineado con los objetivos de la investigación y los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015, con el fin de evaluar el impacto de su implementación en los procesos contables. Posteriormente, el instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante una prueba piloto aplicada a un pequeño grupo de empleados, lo que permitió asegurar tanto la claridad como la relevancia del cuestionario para realizar un diagnóstico adecuado.

Una vez validado el instrumento, se procedió a la aplicación del cuestionario a los 45 empleados seleccionados, garantizando la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas con el propósito de obtener datos fiables y representativos. La recolección de los datos fue seguida de un análisis detallado, utilizando técnicas estadísticas descriptivas, como medidas de tendencia central y dispersión. Estas herramientas permitieron identificar patrones y evaluar el impacto de la norma ISO 9001:2015 en la eficiencia y precisión de los procesos contables dentro de la organización.

Al aplicar la norma ISO 9001:2015 en COTELECOM CIA. LTDA, con un enfoque en los procesos confiables, se evalúan diversos parámetros para determinar su nivel de cumplimiento con los requerimientos de la norma (Ruiz, 2020).

El primer paso clave es obtener el compromiso de la alta dirección, dado que su liderazgo es fundamental para alinear el Sistema De Gestión de Calidad con la estrategia de la empresa y proporcionar los recursos necesarios. Luego, se capacita al personal para asegurar que comprendan los conceptos de la norma y su impacto en sus funciones, lo que les permite entender los beneficios del SGC y su rol dentro de este. A partir de un diagnóstico inicial, se analiza la situación actual de la empresa en relación con los requisitos de la ISO 9001:2015, lo que permite desarrollar un plan detallado de implementación con actividades, responsabilidades y plazos específicos (Gorotiza y Romero, 2021).

Con base en el diagnóstico realizado, se establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), identificando y documentando los procesos clave conforme al enfoque basado en procesos exigido por la norma ISO 9001:2015. Esta norma también introduce el pensamiento basado en riesgos, lo que permite a COTELECOM CIA. LTDA. gestionar de manera proactiva los riesgos y oportunidades que impactan la calidad de sus servicios. Una vez implementados los procesos y controles necesarios, se llevan a cabo auditorías internas para verificar su cumplimiento, seguidas de una revisión por parte de la alta dirección, con el fin de asegurar que el sistema de gestión cumple con los objetivos de calidad previamente establecidos. Posterior a la auditoría de certificación, la empresa entra en una fase de mejora continua, en la que se revisan y optimizan los procesos de manera constante para mantener la efectividad del SGC a largo plazo (Pila, 2022).

**Tabla 1.** Mejora continua.

<p><b>Evaluación inicial y planificación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realizar una auditoría interna para evaluar los procesos contables actuales y determinar las áreas que requieren mejoras.</b></li> <li>• Establecer objetivos específicos de calidad que se alineen con la norma ISO 9001:2015 y las necesidades de la organización.</li> <li>• Crear un plan detallado que incluya los recursos necesarios, el cronograma y las responsabilidades para la implementación de la norma.</li> </ul>
<p><b>Documentación de procesos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elaboración de Manuales de Procedimientos:</b> Documentar todos los procesos contables en manuales que describan claramente los pasos a seguir, las responsabilidades y los controles internos.</li> <li>• <b>Creación de Políticas y Procedimientos de Calidad:</b> Desarrollar políticas y procedimientos que aseguren la calidad y la coherencia en todos los aspectos de la gestión contable.</li> </ul>

<b>Capacitación y desarrollo del personal:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación en ISO 9001:2015: Proporcionar capacitación a todo el personal contable sobre los principios y requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>Desarrollo de Competencias: Implementar programas de desarrollo profesional continuo para garantizar que el personal contable tenga las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con los estándares de calidad</li> </ul>
<b>Implementación de controles y auditorías internas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de Controles Internos: Implementar controles internos para monitorear y verificar la conformidad de los procesos contables con los requisitos de la ISO 9001:2015.</li> <li>Realización de Auditorías Internas: Programar y llevar a cabo auditorías internas periódicas para identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.</li> </ul>
<b>Mejora continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y Análisis de Desempeño: Utilizar indicadores de desempeño clave (KPIs) para evaluar la eficacia de los procesos contables y la implementación de la norma.</li> <li>Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas: Establecer procedimientos para identificar, documentar y corregir cualquier desviación de los estándares de calidad, así como para prevenir la ocurrencia de problemas similares en el futuro.</li> <li>Revisión por la Dirección: Realizar revisiones periódicas por parte de la alta dirección para evaluar la efectividad del sistema de gestión de la calidad y tomar decisiones estratégicas basadas en los resultados.</li> </ul>
<b>Gestión de documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de Documentos y Registros: Asegurar que todos los documentos y registros contables se gestionen de manera controlada, garantizando su integridad, disponibilidad y actualización.</li> </ul>
<b>Comunicación y participación del personal:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento de la Comunicación Abierta: Promover una cultura de comunicación abierta y participación del personal en la identificación de mejoras y en la implementación de los procedimientos de calidad.</li> <li>Retroalimentación y Sugerencias: Establecer mecanismos para que el personal pueda proporcionar retroalimentación y sugerencias para la mejora de los procesos contables.</li> </ul>
<b>Relación con clientes y proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la Satisfacción del Cliente: Implementar procedimientos para medir y gestionar la satisfacción del cliente, asegurando que los procesos contables contribuyan positivamente a la experiencia del cliente.</li> <li>Gestión de Relaciones con Proveedores: Desarrollar procedimientos para evaluar y gestionar a los proveedores, garantizando que cumplan con los estándares de calidad requeridos.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia

Estos procedimientos no solo buscan alinear los procesos contables con los estándares internacionales de calidad establecidos por la ISO 9001:2015, sino que también fomentan una cultura de excelencia y mejora continua en la organización, asegurando así su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

Para COTELECOM CIA LTDA, la implementación de ISO 9001:2015 implica una serie de cambios estructurales y procedimentales que buscan alinear los procesos contables con los estándares internacionales de calidad. Este proceso incluye la documentación exhaustiva de procedimientos, la capacitación continua del

personal y la adopción de una cultura de mejora continua (Vázquez et al., 2023). A través de este estudio, se pretende identificar los beneficios tangibles e intangibles derivados de esta implementación, así como los desafíos enfrentados durante el proceso de certificación.

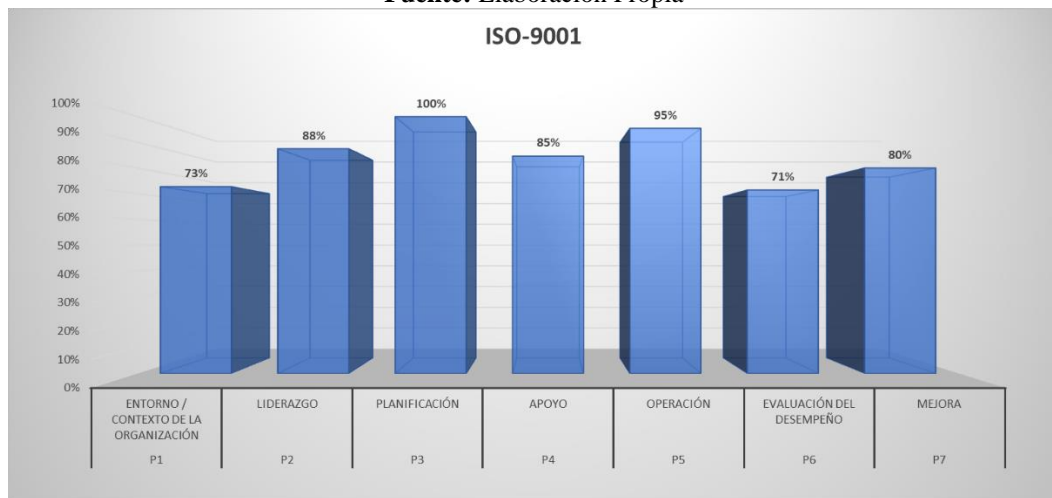
### Resultados y discusión

Para la presente investigación, se aplicó un check list basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 a una población de 45 trabajadores de la empresa COTELECOM CIA. LTDA., con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los principios establecidos por dicha norma en los procesos de gestión contable.

**Tabla 2.** Porcentajes numéricos de Reporte de Cumplimiento.

IDENTIFICADOR	NOMBRE	PORCENTAJE
P1	Entorno / contexto de la organización	73%
P2	Liderazgo	88%
P3	Planificación	100%
P4	Apoyo	85%
P5	Operación	95%
P6	Evaluación del desempeño	71%
P7	Mejora	80%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 1.** Porcentajes numéricos de Reporte de Cumplimiento.

Fuente: Elaboración Propia

El análisis de los resultados del check list aplicado a los trabajadores de COTELECOM CIA. LTDA. Revela un alto grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en los diferentes aspectos evaluados. Los porcentajes más altos se observan en las áreas de Planificación (100%) y Operación (95%), lo que sugiere un enfoque sólido y estructurado en la gestión y ejecución de las actividades contables. El Liderazgo también presenta un alto nivel de cumplimiento (88%), reflejando un compromiso positivo de la dirección con la implementación de la norma. Sin embargo, se identifican áreas con oportunidades de mejora, como la Evaluación del Desempeño (71%) y el Entorno/Contexto de la organización (73%), lo cual indica que aún existen brechas en la medición y análisis de resultados, así como en la consideración del entorno organizacional para el cumplimiento óptimo de la norma. Por último, el área de Mejora (80%) muestra un buen avance, pero aún con margen para reforzar la mejora continua dentro de los procesos contables.

### Resultados detallados tras aplicar la herramienta de diagnóstico ISO 9001:2015

El análisis de los resultados del checklist para el área de "Entorno/Contexto de la organización" muestra un cumplimiento parcial, con el 73% de los requisitos satisfechos. Se evidenció que la organización cumple con varios aspectos fundamentales, como el análisis periódico de su entorno (4.1), la definición de partes interesadas (4.3), la identificación y actualización de información sobre las necesidades y expectativas (4.4), y el establecimiento de un alcance claro del sistema (4.5). No obstante, se identificaron áreas críticas sin cumplir, tales como la falta de procedimientos específicos para los procesos dentro del alcance del SGC (4.6), la insuficiente definición de procesos y documentación requerida para garantizar la calidad de los productos y servicios (4.7), y la carencia de asignación presupuestaria adecuada para gestionar eficientemente el sistema de gestión (4.11). Estos resultados indican que, aunque la organización ha avanzado en el análisis y definición de su entorno, persisten brechas significativas en la documentación y la asignación de recursos, las cuales son necesarias para asegurar la eficacia y mejora continua del sistema de gestión.

Por otro lado, el área de "Liderazgo" presenta un cumplimiento elevado, con el 88% de los requisitos satisfechos. La dirección de la organización cumple con diversos aspectos clave, tales como la revisión periódica del cumplimiento de los objetivos estratégicos (5.1.1), la identificación sistemática de la normativa legal y reglamentaria aplicable (5.1.2), la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (5.3), y la actualización de los roles y responsabilidades del personal (5.3.2). Sin embargo, se identifican deficiencias relacionadas con el enfoque al cliente (5.1.2), donde el equipo directivo no garantiza plenamente que los procesos y productos estén alineados con las expectativas de los clientes, y la falta de un enfoque sistemático para comprender sus necesidades (5.2.2). Estos resultados reflejan un liderazgo comprometido con la normativa y la calidad, pero con oportunidades de mejora en la atención al cliente y la alineación de los procesos con sus expectativas.

El área de "Planificación" refleja un cumplimiento total, con el 100% de los requisitos satisfechos. La organización ha implementado de manera eficiente un sistema de gestión que incluye un análisis exhaustivo de los riesgos y oportunidades (6.1.1) y ha establecido un plan concreto para abordarlos (6.1.2). Los objetivos de calidad están claramente definidos y documentados (6.2.1), además de contar con un plan de mejora que garantiza su cumplimiento (6.2.2). Asimismo, el sistema de gestión se actualiza de forma sistemática conforme a las necesidades detectadas (6.3), lo que refleja un alto nivel de planificación y un enfoque

proactivo hacia la mejora continua. Estos resultados indican que la organización está preparada para gestionar riesgos y oportunidades de manera efectiva, manteniendo una planificación alineada con sus objetivos estratégicos de calidad.

Por su parte, el área de "Apoyo" presenta un cumplimiento general del 85%, lo que sugiere que la organización ha implementado satisfactoriamente la mayoría de los requisitos en esta categoría. Dispone de los recursos necesarios para gestionar el sistema de calidad (7.1.1), cuenta con personal capacitado (7.1.2) y dispone de infraestructuras adecuadas para asegurar la conformidad de productos y servicios (7.1.3). Además, se realiza un seguimiento constante del desempeño del personal (7.1.6) y se gestionan las comunicaciones internas y externas de manera eficaz (7.5.3). No obstante, se identificaron áreas de mejora, como la ausencia de un plan de formación adecuado que responda a las necesidades futuras de la organización (7.2.1) y la necesidad de mejorar el mantenimiento del entorno ambiental para el correcto funcionamiento de los procesos (7.1.4). También se observó una falta de consistencia en la utilización de sistemas de medición apropiados para asegurar la fiabilidad de los productos (7.1.5). Estos aspectos son esenciales para fortalecer la gestión de la calidad de manera integral en la organización.

En cuanto a la operación bajo la norma ISO 9001:2015, esta se refiere a la planificación, control y ejecución de los procesos necesarios para ofrecer productos y servicios que cumplan tanto con los requisitos de los clientes como con las normativas aplicables. La operación, que corresponde al capítulo 8 de la norma, está centrada en la gestión y control de los procesos operativos clave dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del producto o servicio, enfocándose en la prevención de no conformidades mediante una planificación cuidadosa y la aplicación de controles adecuados durante las operaciones.

En esta sección, se destaca la importancia de identificar y comunicar los requisitos del cliente. Los aspectos clave incluyen la revisión de los requisitos, donde la organización debe asegurar que comprende completamente las expectativas y especificaciones del cliente antes de aceptar el trabajo, incluyendo aquellos de carácter legal y reglamentario. Además, se debe establecer una comunicación efectiva con el cliente para gestionar cambios en los requisitos y resolver posibles dudas o problemas que puedan surgir.

Cuando el diseño y desarrollo forman parte de los procesos de la organización, la norma requiere un enfoque estructurado para asegurar que los productos y servicios proporcionados por proveedores externos cumplan con los requisitos de calidad, ya que cualquier defecto en componentes o servicios externos puede comprometer la calidad del producto final. Por lo tanto, la producción y prestación del servicio deben ser planificadas y controladas rigurosamente para asegurar la conformidad con los requisitos establecidos. Antes de la entrega al cliente, cada producto o servicio debe pasar por una serie de controles para verificar que cumple con todas las especificaciones. Estos controles pueden incluir inspecciones finales, que verifican visual o funcionalmente que el producto cumple con las especificaciones, pruebas de rendimiento objetivas y mediciones, así como la documentación de la liberación, donde se registra que los productos o servicios han superado todas las pruebas y controles antes de su entrega. En los casos donde los productos o servicios no cumplen con los requisitos, deben ser gestionados para evitar su uso o entrega no intencionada. Las acciones a tomar incluyen la detección y control de los productos no conformes, evitando su uso hasta que se tomen las medidas correctivas necesarias. Las decisiones sobre su disposición pueden implicar la corrección del

producto, su aceptación con concesiones o su descarte. Además, es fundamental realizar un análisis de la causa raíz para implementar acciones correctivas que aseguren que el problema no se repita en el futuro.

La evaluación del desempeño bajo la norma ISO 9001:2015 es un proceso estructurado que busca medir la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad (SGC) en una organización. Este proceso es esencial para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad y para identificar oportunidades de mejora continua. En el caso de COTELECOM CIA. LTDA., la alta dirección, conforme al inciso 9 de la norma, debe revisar el desempeño del SGC en intervalos planificados. Este es uno de los puntos más débiles en la empresa, con un cumplimiento del 71%.

Los aspectos clave del proceso incluyen determinar qué indicadores de desempeño se van a medir, establecer métodos para la supervisión, medición, análisis y evaluación, definir la periodicidad de las evaluaciones y garantizar la confiabilidad y precisión de los resultados. En COTELECOM CIA. LTDA., es fundamental definir indicadores clave para medir el desempeño de los procesos, los cuales pueden incluir la satisfacción del cliente, la calidad del producto o servicio, la eficiencia de los procesos (en términos de tiempo, recursos y costos) y los resultados financieros relacionados con los costos de no conformidades.

La norma ISO 9001:2015 también hace hincapié en el liderazgo y el compromiso de la alta dirección para promover una cultura de mejora continua en toda la organización (Vélez y Anchundia, 2022). La dirección debe asignar los recursos necesarios y establecer metas claras de calidad para fomentar esta cultura. Aunque la empresa cumple con un 80% de los requisitos en este aspecto, lo que se considera aceptable, es fundamental continuar mejorando bajo el ciclo de "Planificar, Hacer, Verificar y Actuar" (PHVA), especialmente en el área de contabilidad.

Las acciones correctivas son otro componente clave del sistema de gestión, y se implementan cuando se identifican no conformidades, con el fin de evitar su recurrencia a través de un análisis de las causas raíz. Aunque la norma ISO 9001:2015 ya no menciona explícitamente las acciones preventivas, el enfoque basado en riesgos fomenta la identificación de riesgos y oportunidades para prevenir problemas antes de que ocurran. En cuanto a la percepción de los empleados respecto a los cambios generados por la implementación de la norma ISO 9001:2015 es mayoritariamente positiva. Los trabajadores reconocen mejoras significativas en la claridad de los procesos, la estructuración de responsabilidades y la calidad del trabajo diario, especialmente en las áreas de planificación y operación, donde los procedimientos se han vuelto más eficientes y organizados. No obstante, algunos empleados mencionan que ciertos aspectos, como la formación continua y la comunicación interna sobre los objetivos y beneficios de la norma, requieren mayor atención para garantizar una comprensión y compromiso más profundos con los cambios.

#### Influencia de la norma ISO 9001:2015 en la mejora continua de los procesos de gestión contable

La implementación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de gestión contable de COTELECOM CIA. LTDA. Ha tenido un impacto positivo al proporcionar un marco claro y estandarizado para el control y seguimiento de las actividades contables. La norma ha permitido definir y documentar procesos clave, asegurando que las operaciones contables cumplan con los requisitos legales y del cliente, lo que ha mejorado la precisión y eficiencia en el manejo de la información financiera. La incorporación de mecanismos de evaluación y seguimiento continuo ha facilitado la identificación y corrección de desviaciones de manera

oportuna, optimizando así la toma de decisiones y aumentando la transparencia en la gestión de los recursos contables.

Además, la adopción de la norma ha promovido una cultura de mejora continua dentro de la empresa, donde los empleados están más comprometidos con la revisión y actualización de los procedimientos contables. Esto ha mejorado la capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en el entorno legal y financiero, al mismo tiempo que ha incrementado su habilidad para anticiparse a riesgos y oportunidades. La norma también ha influido positivamente en la capacitación del personal, asegurando que cuenten con las competencias necesarias para cumplir con los estándares de calidad, lo que ha resultado en una mayor eficiencia operativa y un control más riguroso de los procesos contables.

### Conclusiones

La implementación de la norma ISO 9001:2015 en COTELECOM CIA. LTDA. Ha sido bien recibida por los empleados, quienes destacan mejoras en la organización y claridad de los procesos. Sin embargo, persisten áreas de mejora en la comunicación interna y la formación continua, aspectos fundamentales para maximizar el entendimiento de los beneficios del sistema de calidad. En términos generales, la norma ha influido significativamente en la mejora continua de los procesos de gestión contable, incrementando la eficiencia operativa y el control sobre los procedimientos. La estandarización ha facilitado la identificación de riesgos y oportunidades, lo que ha optimizado la toma de decisiones. Aunque COTELECOM CIA. LTDA. Cumple en gran medida con los requisitos de la norma, es necesario seguir mejorando en la documentación y en la capacitación continua del personal para asegurar una gestión de calidad más robusta y efectiva.

### Referencias

- Chiquito, J. M., & Loor, K. J. (2022, 30 de junio). Análisis de los sistemas de gestión de calidad. *Revista Sanitaria*, (50). <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i50.2155>
- Gorotiza, G., & Romero, E. (2021, 8 de abril). The quality management system with ISO 9001: 2015 as a strategy for improving the processes of the Comercializadora ITM. *Polo del Conocimiento*, 6(4). <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2561>
- Macías, M., & Merchán, N. (2022, 1 de septiembre). Impacto del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa "chiflería". *Polo del Conocimiento*, 7(9). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>
- Pila, I. (2022, 1 de julio). Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en Asoseram. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 6(13). <https://doi.org/10.53887/rc.6.12.20220701.05>
- Quijan, H. R., Concepción, W. A., & Díaz, C. N. (2023, 11 de septiembre). Impacto de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la rentabilidad de los laboratorios clínicos. *REBIOL*, 43(1). <https://doi.org/10.17268/rebiol.2023.43.01.07>

- Ruiz, F. (2020, 31 de julio). Incidencia de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los indicadores de gestión de la empresa Halcón S.A. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3). <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.05>
- Samá, D., Iglesias, E., & Sánchez, V. (2023, 30 de diciembre). La gestión de la calidad y su impacto en la eficacia de los servicios contables. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(3). Recuperado en octubre de 2024 de <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v11n3/2310-340X-cod-11-03-e572.pdf>
- Sánchez, M., Ponce, A. I., Rubio, M., Navarro, F., & Olmed, E. (2024, 1 de marzo). Una aproximación práctica a los diseños de investigación cuantitativa. *Profesorado*, 17(35). <https://doi.org/10.25115/ecp.v17i35.9725>
- Vázquez, C., Nizandaya, A., & Montesinos, S. (2023, 7 de diciembre). Caracterización de la norma ISO 9001:2015 a través de la mejora continua para su implementación en organizaciones con inteligencia artificial. *Ingeniería Industrial*, (45). <https://doi.org/10.26439/ing.ind2023.n45.6627>
- Vega, C., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Corre, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1). <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Vélez, J., & Anchundia, A. (2022, 31 de diciembre). Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Asertia Comercial S.A. en base a la Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Sinapsis*, 2(21). <https://doi.org/10.37117/s.v2i21.680>