



UTMACH

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA,
MENCIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA**

**APLICACIÓN DE LA ISO 9001-2015 AL DEPARTAMENTO
TÉCNICO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE
OFRECE LATEVECOM CIA. LTDA.**

ING. CINTHYA JACQUELINE RUIZ GARCÍA

MACHALA

2022



UTMACH

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
MENCIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA**

**APLICACIÓN DE LA ISO 9001-2015 AL DEPARTAMENTO TÉCNICO PARA
EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LATEVECOM CIA.
LTDA.**

**MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA. MENCION EN GESTION
TRIBUTARIA**

ING. CINTHYA JACQUELINE RUIZ GARCÍA

**MACHALA
2022**

PENSAMIENTO

“El éxito no se lo deseo a nadie. Les sucede a los alpinistas, que se matan por llegar a la cumbre y cuando llegan, ¿Qué hacen? Bajar discretamente, con la mayor dignidad posible”.

Gabriel García Márquez

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador de paz, además de darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en mi carrera profesional.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy actualmente. Ha sido un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que este estudio se realice con éxito en especial a aquellos que me han abierto las puertas y compartieron sus conocimientos conmigo.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta tesis quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis familiares que me han ayudado y brindado su ejemplo de trabajo y honradez en este proyecto de estudio.

También quiero agradecer a la Universidad Técnica de Machala, directivos y docentes por la organización del programa de Maestría en Contabilidad y Auditoría Mención Gestión Tributaria.

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, Cinthya Jaqueline Ruiz García, con C.C. No. 0705196277; declaro que el trabajo de titulación denominado **APLICACIÓN DE LA ISO 9001-2015 AL DEPARTAMENTO TÉCNICO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LATEVECOM CIA. LTDA.**, en opción al título de Magister en Contabilidad y Auditoría, Mención Gestión Tributaria, es original y auténtico; cuyo contenido: concepto, definiciones, datos empíricos, criterios, comentarios y resultados son de mi exclusiva responsabilidad.



CINTHYA JAQUELINE RUIZ GARCÍA

C.C. 0705196277

Machala, 16 de agosto del 2021

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

Tesis maestrria

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tendranvictoria.fun Fuente de Internet	<1%
2	www.cme.org.ec Fuente de Internet	<1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	www.cnn.com Fuente de Internet	<1%
5	humanidades3112.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
6	nanopdf.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad de las Islas Baleares Trabajo del estudiante	

		<1 %
10	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
12	llaollaoyogurteria.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
13	rte.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
15	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	eujournalfuturesresearch.springeropen.com Fuente de Internet	<1 %
17	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
18	Lady Diana Zambrano Montesdeoca, Cruz Nathaly Gilces Vidal. "La auditoría y su influencia en el control de las actividades realizadas por las empresas", Quipukamayoc, 2020 Publicación	<1 %

19	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
21	bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
22	bibliotecavirtualoducal.uc.cl Fuente de Internet	<1 %
23	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	repository.upb.edu.co Fuente de Internet	<1 %
25	www.camindustriales.org.ec Fuente de Internet	<1 %
26	www.postgradosusal.com Fuente de Internet	<1 %
27	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
28	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
29	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

30	www.powtoon.com Fuente de Internet	<1 %
31	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
32	Problema Anuario de Filosofía y Teoría del Derecho. "Revista completa", Problema. Anuario de Filosofía y Teoría del Derecho, 2021 Publicación	<1 %
33	Submitted to uniminuto Trabajo del estudiante	<1 %
34	www.proinversion.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Renzetti. Encyclopedia of Interpersonal Violence Publicación	<1 %
36	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	<1 %
38	Submitted to Universidad de San Buenaventura Trabajo del estudiante	<1 %
39	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

40	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
41	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
42	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
43	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	www.expansion.com Fuente de Internet	<1 %
46	www.meythalerzambranoabogados.com Fuente de Internet	<1 %
47	blogs.sas.com Fuente de Internet	<1 %
48	bridelver.com Fuente de Internet	<1 %
49	ingenieria.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
50	revistaseug.ugr.es Fuente de Internet	<1 %
51	www.doccity.com Fuente de Internet	<1 %

52	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
53	www.ucf.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
54	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
55	kupdf.net Fuente de Internet	<1 %
56	nayeli-nayep1728.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
57	ouci.dntb.gov.ua Fuente de Internet	<1 %
58	prevencionar.com Fuente de Internet	<1 %
59	silo.tips Fuente de Internet	<1 %
60	uprepositorio.upacifico.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
61	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
62	www.16valvulas.com.ar Fuente de Internet	<1 %
63	www.conatel.gov.ec Fuente de Internet	<1 %

64	www.enaco.com.pe Fuente de Internet	<1 %
65	www.infocalidad.net Fuente de Internet	<1 %
66	www.malisa.cl Fuente de Internet	<1 %
67	www.salesianoconcepcion.co.cl Fuente de Internet	<1 %
68	Rosaura Castrillón-Mendoza, Javier M. Rey-Hernández, Francisco J. Rey-Martínez. "Industrial Decarbonization by A New Energy-Baseline Methodology—Case Study", Sustainability, 2020 Publicación	<1 %
69	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
70	mail.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
71	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
72	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
73	ri.ujat.mx Fuente de Internet	<1 %

74	www.fce.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
75	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
76	www.ulagrancolombia.edu.co Fuente de Internet	<1 %
77	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, certifico que la ingeniera CINTHYA JACQUELINE RUIZ GARCÍA, ha desarrollado el trabajo de titulación **“APLICACIÓN DE LA ISO 9001-2015 AL DEPARTAMENTO TÉCNICO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LATEVECOM CIA. LTDA.”**, aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al mencionado maestrante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Coordinación de la Maestría de Contabilidad y Auditoría, mención Gestión Tributaria, y proceda a la exposición de su contenido.



ZAIDA PATRICIA MOROCHO ROMÁN, Mtri.

C.C. 0703359125

Machala, 26 de junio de 2022

CESIÓN DE LOS DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Cinthya Jaqueline Ruiz García, con C.C. No. 0705196277; autora del trabajo de titulación denominado **APLICACIÓN DE LA ISO 9001-2015 AL DEPARTAMENTO TÉCNICO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LATEVECOM CIA. LTDA.**, en opción al título de: Magíster en Contabilidad y Auditoría, Mención Gestión Tributaria, declaro bajo juramento que:

- El trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado previamente para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirse a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.
- Cedo a la Universidad Técnica de Machala de forma exclusiva con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
 - a) Incorporar la mencionada obra en el repositorio Institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Attribution-No Comercial Compartir igual 4.0 Internacional (CC BY NC SA 4,0); la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.
 - b) Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en INTERNET, así como correspondiéndome como Autora la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.



CINTHYA JAQUELINE RUIZ GARCÍA

C.C. 0705196277

RESUMEN

El presente estudio está enfocado en el área del servicio, tanto el servicio (producto) que la empresa objeto de estudio oferta a su clientela, como el servicio que el consumidor recibe en sus hogares, de modo que se evalúa la factibilidad de aplicar la Norma ISO 9001-2015 permitiendo que la empresa pueda ofertar un servicio que esté sometido a evaluación.

Es importante establecer un proceso eficiente para la implementación de ISO 9001-2015, tomando en cuenta los aspectos señalados en la normativa legal vigente aplicable que permita evaluar los procesos en las organizaciones, como es el caso de LATEVECOM CIA. LTDA. El objetivo general es aplicar la norma ISO 9001-2015 para evaluar la calidad del servicio que ofrece. En la investigación se aplicó el tipo exploratorio cualitativo para detallar los procedimientos que se deben de seguir dentro de la implementación de normas ISO, aplicándose la técnica bibliográfica para acceder a artículos científicos y libros de autores reconocidos cuya información orientó el desarrollo investigativo; realizándose además las recomendaciones correspondientes para la mejora organizacional, situación que incrementará sus ventajas competitivas.

Palabras Claves: Norma ISO, servicio al cliente, evaluación, percepción del cliente

ABSTRACT

The present study is focused on the service area, both the service (product) that the company under study offers to its clientele, as well as the service that the consumer receives in their homes, so that the feasibility of applying the Standard is evaluated. ISO 9001-2015 allowing the company to offer a service that is subject to evaluation.

It is important to establish an efficient process for the implementation of ISO 9001-2015, taking into account the aspects indicated in the current applicable legal regulations that allow evaluating the processes in organizations, as is the case of LATEVECOM CIA. LTDA. The general objective is the application of the ISO 9001-2015 standard to evaluate the quality of the service offered. In the research, the qualitative exploratory type was applied to detail the procedures that must be followed within the implementation of ISO standards, applying the bibliographic technique to access scientific articles and books by recognized authors whose information guided the research development; also making the corresponding recommendations for organizational improvement, a situation that will increase its competitive advantages.

Keywords: *ISO standard, customer service, evaluation, customer perception*

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	5
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	6
REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN	7
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	15
CESIÓN DE LOS DERECHOS DE AUTORÍA	16
RESUMEN.....	17
ABSTRACT	18
ÍNDICE DE TABLAS	22
ÍNDICE DE FIGURAS.....	23
INTRODUCCIÓN	24
CAPITULO I.....	27
1. ANTECEDENTES	27
1.1 Antecedentes Históricos.....	27
1.2 Antecedentes conceptuales y referenciales	28
1.2.1 Auditoría.....	28
1.2.2 Tecnología	31
1.2.3 Telecomunicaciones	34
1.2.4 Servicio de Calidad	35
1.2.5 Normas ISO	36
1.2.6 Marco Legal.....	40

1.3 Antecedentes Contextuales	42
1.4 Categorías del diseño teórico	43
1.4.1 Planteamiento del problema científico	43
1.4.2 Objeto de estudio de la investigación.....	43
1.4.3 Causas que originan el problema científico.....	43
1.4.4 Objetivo de la investigación	43
1.4.5 Objetivos específicos.....	43
1.4.6 Campo de acción de la investigación	44
1.4.7 Hipótesis científica.....	44
CAPITULO II.....	45
2. DISEÑO METODOLÓGICO	45
2.1 Tipo de estudio o investigación realizada.....	45
2.2 Enfoque de la Investigación.....	46
2.3 Población y Muestra	46
2.4 Métodos teóricos con los materiales utilizados.....	47
2.5 Método empírico	48
2.6 Técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos obtenidos	49
CAPITULO III	51
3. RESULTADOS.....	51
CAPITULO IV	58
4. DISCUSIÓN.....	58
CONCLUSIONES	60

RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFIA	62
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	449
Tabla 2 - Resultados de las Encuestas realizadas	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calidad del servicio recibido	43
Figura 2 Calidad del servicio recibido Vs. servicio solicitado	44
Figura 3 Atención al cliente	44
Figura 4 Horario de atención al cliente	45
Figura 5 Atención al cliente	46
Figura 6 Atención al cliente	46
Figura 7 Atención al cliente	47

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cliente en la norma ISO 9001 llega a ser tan importante que incluso en la propia norma existe un capítulo dedicado a este asunto. Esto conlleva a que una empresa que cuente con un Sistema de Gestión de Calidad ofrecerá servicios y/o productos en base a unos requisitos que los clientes esperan obtener; para esto, las empresas deberán recoger la opinión de los clientes en relación con el bien y/o servicio prestado hacia sus clientes.

Una herramienta para mejorar las actividades dentro de una organización es la auditoría de gestión. Para Pastor, Villanueva y De Santiago (2014) la auditoría permite evaluar y formular un plan para trazar sus objetivos, con la información recopilada analizan las evidencias para estimar la situación de los controles internos, presentándose un informe final para la respectiva toma de decisiones para una mejor gestión por parte de la gerencia. Castañeda (2014) indica que la gestión de las empresas es parte primordial para su sostenimiento donde las necesidades organizacionales deben adaptarse a los cambios continuos del mercado logrando su posicionamiento a través del aprovechamiento de las oportunidades para alcanzar el éxito deseado.

Uno de los objetivos declarados de la Norma ISO 9001:2015 es favorecer que la organización aumente la satisfacción del cliente. Esto se logra mediante la evaluación continua y sistemática de si el producto o servicio que proporciona la organización cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes a lo largo de su ciclo de vida. La estrategia adecuada es crear un método sistemático que evalúe las percepciones de los clientes sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

En ese mismo sentido, la calidad del servicio que se oferta por parte de la empresa debe ser optima y altamente competitiva, debido a que hoy en día la demanda de calidad por parte de los clientes es muy elevada, hecho que obliga a brindar un servicio de alta calidad al consumidor.

En este contexto, la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 en el sistema de gestión de la calidad de una empresa, es una decisión estratégica que puede contribuir en la mejora del desempeño y de esa forma proporcionar bases sólidas para un posible desarrollo sostenible de la misma; de este modo, el objetivo de este trabajo de investigación es la

aplicación de la norma ISO 9001-2015 en la empresa LATEVECOM CIA. LTDA., para evaluar la calidad del servicio que ofrece; mediante un estudio de tipo mixto aplicando la metodología exploratoria y documental con el objetivo de confirmar la hipótesis científica propuesta que recae en que la evaluación del servicio de calidad se convierte en un instrumento para valorar la satisfacción del cliente de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.

En este orden de ideas, el servicio de calidad debe ser un hecho, de modo que pueda cumplir con las expectativas del cliente, para que de esa forma el pago que los mismos realizan por la prestación recibida sea costeable. Cabe agregar que el cantón Pasaje es uno de los puntos de venta en el cual distintas empresas que brindan el mismo servicio han puesto sus ojos, por ende, el aumento de la competencia obliga a ofrecer un servicio de calidad que pueda satisfacer las necesidades de los abonados.

El servicio que se oferta no debe tener deficiencias ya que la calidad puede marcar una diferencia con la competencia, la cual será observada y arrojará resultados por parte de la población local. Lo que significa que la falta de evaluación al servicio tendrá mucha relevancia en la contratación de mano de obra calificada en el departamento técnico, para de esa forma obtener resultados alentadores.

Ante esta realidad, se torna importante conocer como la aplicación de la ISO 9001-2015 nos permite evaluar la calidad del servicio prestado y la percepción del cliente, en este caso la empresa Latevecom Cia. Ltda. Ubicada en la ciudad de Pasaje, misma que requiere demostrar la calidad de su servicio. Para el efecto, la presente investigación se divide de la siguiente manera:

En el Capítulo I se hace referencia al diseño teórico en que se exponen los antecedentes históricos, conceptuales y referenciales, para tener un acercamiento de la importancia de la Norma ISO 9001:2015.

El Capítulo II se encuentra el diseño metodológico, donde se señalarán los tipos de metodología, el paradigma de la investigación, población y muestra, métodos teóricos y empíricos, necesarios para la recopilación de la información, para su posterior análisis e interpretación.

En la tercera parte está el Capítulo III con los resultados, en que se muestra los resultados de las encuestas aplicados a las unidades de investigación para determinar su aplicación e incidencia en las empresas de servicios.

Al final se realizó el Capítulo IV con la discusión, en que se exponen diferentes puntos de vistas sobre la necesidad de aplicación de la Norma ISO 9001:2015, para garantizar un servicio eficiente y de calidad para que se vea reflejado en una mejor atención hacia sus clientes.

CAPITULO I

1. ANTECEDENTES

1.1 Antecedentes Históricos

De acuerdo a varios estudios realizados por Miranda (1982) la auditoría tiene orígenes muy antiguos, remontándose a la época de los Tolomeos a través de papiros encontrados en Egipto en el año 1952, donde se evidencia que los habitantes de ese país realizaban estas actividades para poder inspeccionar y comprobar cuentas, allá en el año 254 A.C.

En cambio Meigs (1987), citado en el trabajo de Martínez y Armenteros (2006), menciona que desde la época medieval hasta la revolución industrial se aplicaba la auditoría para determinar el nivel de honorabilidad de las personas que trabajaban en los organismos fiscales y de comercio.

Sin embargo, los antecedentes de la auditoria, los encontramos en el siglo XIX, por el año 1862 donde aparece por primera vez la profesión de auditor o de desarrollo de auditoria bajo la supervisión de la ley británica de Sociedades anónimas. Para evitar todo tipo de fraude en las cuentas, era necesario una correcta inspección de las cuentas por parte de personas especializadas y ajenas al proceso, que garantizaran los resultados sin sumarse o participar en el desfalco.

Desde entonces, y hasta principios del siglo XX, la profesión de auditoria fue creciendo y su demanda se extendió por toda Inglaterra, llegando a Estados Unidos, donde los antecedentes de las auditorias actuales fueron forjándose, en busca de nuevos objetivos donde la detección y la prevención del fraude pasaba a segundo plano y perdía cierta importancia.

En 1940 los objetivos de las auditorias abarcaban, no tanto el fraude, como las posiciones financieras de la empresa o de los socios o clientes que las constituían, de modo que se pudieran establecer objetivos económicos en función de dichos estudios. De manera paralela a dicho crecimiento de la auditoria en América, aparece también el antecedente de la auditoría interna o auditoria de gobierno que en 1921 fue establecida de manera oficial mediante la construcción de la oficina general de contabilidad.

En este marco histórico, se define a la auditoría de gestión como la manera de ejercer un mayor control a las actividades organizacionales a través del uso adecuado de los recursos que posee la empresa o institución para alcanzar sus objetivos y metas.

1.2 Antecedentes conceptuales y referenciales

1.2.1 Auditoría

Una auditoría es un proceso de verificación y/o validación del cumplimiento de una actividad según lo planeado y las directrices estipuladas. Según la ISO (Organización Internacional de Normalización) es un proceso sistemático independiente y documentado que permite obtener evidencia de auditoría y realizar una evaluación objetiva para determinar en qué medida son alcanzados los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos a revisar).

Para Zambrano, Véliz, Escobar y Trabas (2018) la evolución de la auditoría ha sido constante por la importancia que significa para las empresas de contar con información financiera confiable que cimienten en camino hacia la consecución de los objetivos organizacionales.

De esta manera la auditoría se ha transformado en el campo de la contabilidad que más desarrollo ha alcanzado, al brindar información fundamental de la organización con la intención de mejorar y optimizar sus actividades contables y financieras para salvaguardar sus intereses económicos.

La finalidad de una auditoría es diagnosticar; identificar qué actividades se desarrollan según lo esperado, cuales no y aquellas que son susceptibles de mejora. Realizar una auditoría empresarial es el equivalente a realizar un examen médico a una persona, donde a partir de una evidencia o "examen" se pueden detectar fallas, promover mejoras y reunir información objetiva del estado de la organización para tomar decisiones.

De esta forma la auditoría, según Castillo (2017), sirve para incrementar el control interno que es esencial para el funcionamiento eficiente del área contable, garantizando que sus procesos son elaborados de manera correcta acorde a los principios y normas contables así como a las leyes vigentes en el país.

1.2.1.1 Objetivos de la auditoría

Para Armas (2008) los objetivos que persigue la auditoría son los siguientes:

- Establecer los objetivos de la empresa o institución.
- Comprobar que la institución cuente con objetivos y metas acorde a su realidad económica y organizacional.
- Determinar la presencia de políticas.
- Verificar que la información y controles sean confiables.
- Determinar la presencia de procedimientos adecuados en la gestión gerencial para alcanzar los objetivos organizacionales.
- Establecer que los recursos organizacionales sean utilizados de manera eficiente.

1.2.1.2 Importancia de la auditoría

La Auditoría examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación de la importancia debe considerarse lo siguiente:

- Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo

a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.

- Es muy importante para los directivos de las empresas tener información verídica, fiable, para que puedan analizar los pasos a seguir, ya que la información que arroja una auditoría es la base para tomar decisiones que nos permitan tener mayor éxito y crecimiento.
- Una auditoría hace responsable a los equipos de las empresas en ordenar y mejorar sus procesos y controles internos, generando eficiencias operativas y mejores prácticas en la ejecución de sus operaciones.

1.2.1.3 Auditoría: control de la eficacia, eficiencia y economía

Todos los aspectos del desempeño de una institución deben monitorearse y evaluarse en sus tres niveles jerárquicos principales: estratégico, administrativo (o funcional) y operativo (Amaru, 2009). En síntesis, el control estratégico complementa la planeación estratégica e intenta monitorear el grado de las misiones, estrategias y objetivos estratégicos; la adecuación de estas a las amenazas y oportunidades del ambiente; la competencia y otros factores externos; y la eficiencia y otros factores internos.

Dextre y del Pozo (2012) indican que el control es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Para Pérez-Carballo (2006) como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases anteriores sean los deseados. A su vez, para Stoner, Freeman y Gilbert (2006) es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.

Por su parte, el control administrativo se practica en las áreas funcionales: producción, marketing, finanzas, recursos humanos. Ello se realiza bajo criterios y patrones tradicionales. Finalmente, el control operativo se enfoca en las actividades y el consumo de recursos en cualquier nivel de la organización. Los cronogramas, los diagramas de precedencia y presupuestos son las principales herramientas de planeación y al mismo tiempo de control operativo.

Son muchos los aspectos que se pueden auditar en una empresa, es decir, se pueden analizar los diferentes controles de un área puntual o de una cadena de procesos de la que se tenga interés en conocer el momento actual para analizar si las actividades planeadas se están haciendo correctamente o si son susceptibles de mejora, también se puede auditar el cumplimiento de la empresa frente a una buena práctica, una norma legal o fiscal.

1.2.2 Tecnología

Se denomina tecnología al cúmulo de sistemas que se emplean de forma estructurada para obtener una meta determinada. Por ende, es una réplica al anhelo de los seres humanos de modificar el núcleo y mejorar sus condiciones de vida. Incluyendo ciencias desarrolladas durante tanto tiempo que se emplean de forma estructurada con el objetivo de satisfacer las exigencias de los usuarios. (Quintanilla, 2016)

La ciencia es uno de los elementos de la fabricación junto con el patrimonio, el terreno y las labores. La humanidad puede usar para satisfacer las exigencias, lo que puede conllevar en alterar su medio, solucionar conflictos, ampliar la eficacia o renovar la estética, etc.

El uso correcto de la tecnología podría mejorar las condiciones de existencia de algunos individuos (por ejemplo, el avance en técnicas de producción mejoradas en las grandes empresas). Sin embargo, mal empleada, podría generar grandes perjuicios a los seres humanos y a su comunidad (por ejemplo, el uso de la ciencia tecnológica para ejecutar ataques informáticos). (Tegmark, 2018)

1.2.2.1 Ventajas y desventajas de la tecnología

Garrell & Guilera, (2019) expresan que posteriormente, se demuestra tanto los avances como las secuelas de la tecnología en la humanidad a continuación:

Ventajas:

Incremento de la productividad: El progreso de la tecnología ha facultado instituir instrumentos que han aumentado el rendimiento en los años finales. Se ha obtenido gracias a la mecanización de infinidad de procedimientos.

Mejoras en las comunicaciones: El traslado de sujetos y los procedimientos de comunicación entre personas han progresado mucho debido a la tecnología, facultado una mejor sencillez al momento de comunicarse.

Reducción de costes: La elaboración de métodos más eficaces o la mecanización, han posibilitado la reducción de los precios en las cadenas productivas de operaciones.

Acceso a la información: En la presente fecha, se posee disponibilidad a información aproximadamente incalculable debido a la tecnología.

Aparición de nuevos modelos de negocio: Evidentemente, la tecnología ha implicado una revolución en el medio ambiente de los negocios. El progreso de la misma ha dado sitio a una gran cantidad de opciones en el universo de los emprendedores.

Avances en la ciencia: El invento de recientes máquinas, designadas para los científicos, ha conllevado consigo monumentales progresos y hallazgos en superficies tan fundamentales como la medicina y los teléfonos celulares.

Desventajas:

Aislamiento de las personas: El invento de las redes sociales o medios de espacios virtuales que han vertido en una considerable condición de retiro en gran porción de las personas.

Pérdida de privacidad: La utilización de instrumentos tecnológicos seleccionan información de las personas y las comparten con muchas compañías.

Problemas psicológicos: La insistente exhibición y visualización de “modelos de individuos”, ha desestabilizado interiormente a una porción de la comunidad. Produciendo declives u otras alteraciones dañinas.

Sedentarismo: La colectividad tiene valoraciones de sedentarismo muy altas debido a la manifestación de artículos como los deslizadores eléctricos.

Medio ambiente: La tecnología faculta realizar una fabricación mayor de productos de la que los ecosistemas puede resistir. Esta realidad puede generar una creciente de catástrofes naturales.

Del mismo modo Sierra, (2013) detalla a continuación las siguientes ventajas:

- **La información al alcance de cualquiera.** La tecnología en el aspecto informativo ha mejorado muchísimo, gracias a que internet permite una conexión prácticamente mundial y un acceso rápido para estar al día de todo lo que sucede en cualquier parte del mundo. La gente puede conocer las noticias, y tomar decisiones sobre ello.
- **Acceso a recursos disponibles para todo el mundo.** Una de las cosas que más está en vigor es el emprendimiento, y todo esto tiene que ver por el hecho de que se puede llevar a cabo sin grandes recursos en muchos casos, y facilitado por la conexión mundial y técnica. Gracias al avance de la tecnología en este sector, se pueden crear tiendas online, tener acceso a recursos gratuitos, trabajar desde cualquier parte del mundo en un negocio que esté situado en otro lugar, entre otras ventajosas acciones.
- **Los avances tecnológicos facilitan la comunicación.** Hace años era imposible tener una comunicación tan fluida como la que se ha desarrollado tras el boom de las nuevas tecnologías. Era impensable poder comunicarse de manera inmediata con alguien que viviese en otro lugar del mundo. Los vídeos, las videollamadas, los correos electrónicos, las redes sociales facilitan de manera instantánea estar conectados sea cual sea el lugar en el que se encuentren los usuarios.

Y del mismo modo se expresan las desventajas que el autor considera:

- **Pueden acabar generando desempleo.** Es el caso de las máquinas en las industrias que llevan a cabo tareas que antes gestionaban de forma manual. De seguir así, muchos empleos se pueden ver sustituidos por la acción de los aparatos tecnológicos.
- **El aislamiento puede ocurrir si sólo se recurre al mundo digital para realizar todo tipo de tareas, y no hay un contacto social en casi ningún caso.** Los dispositivos móviles, los videojuegos, los individuos que no salen de casa para nada ya que acceden a todo lo que necesitan a través de internet, el uso constante de las redes sociales, puede provocar casos de soledad y aislamiento.
- **La sobreinformación de cualquier área o tema determinado.** Hay múltiples canales de comunicación, noticias cada segundo, y mucha información. En

ocasiones, es difícil saber si se está ante una información verídica, o no. Es necesario tener una mente crítica e investigar para saber a ciencia cierta quién da informaciones coherentes, y a que especialistas creer ante determinados temas.

1.2.3 Telecomunicaciones

Se entiende como un grupo de procedimientos que facultan poder comunicarse a distancia. El origen de las telecomunicaciones se data desde hace varios siglos, pero fue que terminando el siglo XIX, con el uso de las ciencias de aquel tiempo, es el momento donde empieza el acelerado progreso de las mismas. Dicho desarrollo se ha encaminado por distintas fases que se han vinculado de modos más rápidos en la radio, telefonía, televisión, telefonía móvil, Internet, redes de nueva generación entre otros. (Rodríguez, 2016).

Actualmente las telecomunicaciones son muy importantes para la humanidad, las organizaciones y los gobiernos ya que ocasionan una fundamental complacencia al momento de ser empleadas por los consumidores. Entre más gente exista vinculada a los métodos de telecomunicaciones, muchas son las probabilidades y las obligaciones del uso de la comunicación. (Contreras, 2018).

Desde la perspectiva de los consumidores, el uso tecnológico se cimienta en una secuencia de aparatos como smartphones o computadoras a través de los cuales se accede a una extensa gama de prestaciones de móviles y datos; de forma que, como complemento de estos terminales, existe un conjunto de redes creadas por operadores.

Aunque para el cliente no es relevante en reiterados momentos el conocimiento de la presencia de redes y su utilización, son las que constituyen probables servicios. Esos sistemas tienen actualmente tecnologías más sofisticadas como la movilidad, la fibra óptica y los satélites. Mediante ellas es probable ofertar al consumidor lo que pida, como poder conectarse en cualquier momento y en cualquier lugar para acceder a la web y los productos que desee. (Botero, 2018).

Las telecomunicaciones facultan para transferir información, pero dicha información podría conseguir distintas formas, que se enmarcan bajo la definición de contenidos; esos

sistemas de telecomunicaciones usan los contenidos de distintas naturalezas como: películas, música, documentos o vídeos.

Con las probabilidades de las ciencias en la actualidad dichos contenidos podrían estar atesorados en un servidor ubicado en cualquier sitio y ser alcanzable desde todas las partes del mundo. En otras palabras, están guardados en la web, facultada a utilizar la información en los diferentes dispositivos y en todas las situaciones. (Gallardo, 2015)

De la misma forma, la televisión por internet tiene una acogida imparable en Ecuador, lo cual podría representar un problema para LATEVECOM CIA. LTDA., ya que las cuentas de acceso a internet fijo y móvil suben cada mes, mientras las suscripciones de la televisión pagada registran bajas en la demanda del servicio. (El Universo, 2018)

1.2.4 Servicio de Calidad

Es el nivel de magnificencia que la compañía que brinda un producto o servicio determina obtener y sostener, en función de las exigencias de sus consumidores. Es una definición que no es sencilla de determinar pues se conoce que está sometida a una sucesión de valoraciones subjetivas, pero se deduce que está directamente vinculada con la percepción que poseen los consumidores sobre sus servicios o productos. (Gil López, 2020)

Mateos de Pablo, (2019) manifiesta que la calidad de servicio, que se propaga a la magnificencia en los artículos o servicios ofrecidos a los clientes, así como la atención de los consumidores en la comercialización y postventa, de modo que se pueda garantizar la conservación de la compañía en un entorno competitivo e inclusive, que pueda representar un tipo de liderazgo, de modo que el agrado de los consumidores es un factor clave del triunfo empresarial.

En las organizaciones en las que su producto de venta es la prestación de un servicio, la calidad no se podría medir estadísticamente y siempre necesitará de la apreciación del consumidor, por lo que una práctica relación entre la organización y el cliente precisa ser más indispensable que nunca. En tales circunstancias, el producto precisa de un accionar de la compañía, por ende, no es concretamente un producto, ya que el estereotipo de su calidad es inverosímil y deberá aclimatarse en el tiempo a las exigencias del consumidor, lo que compromete ofrecer un funcionamiento de calidad. (Escudero, 2015)

1.2.5 Normas ISO

Las normas ISO son un conglomerado de estatutos dirigidos a organizar la administración de una compañía en sus diferentes entornos. La demanda de una elevada disputa a nivel internacional debida a las necesidades globales de las finanzas, la plaza y la relevancia que ha ido cogiendo la opinión del cliente, ha posibilitado que estas normas, aun con su índole voluntaria, han ido obteniendo una consideración y admisión internacional. Estas normas son instauradas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), y se componen de normas vinculadas con métodos e instrumentos determinados de gestión adaptables en todos los tipos de empresas. (González & Arciniegas, 2016)

Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales. Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios. (Canela, 2010)

Una de las ventajas importantes que logran las organizaciones con la implantación de las normas ISO, es aportar un valor diferencial frente a la competencia al tratarse de estándares certificados y reconocidos a nivel internacional, que son revisados y auditados de forma periódica con el fin de garantizar el cumplimiento de estos. Esto mejora la percepción de las empresas tanto para clientes como para accionistas, inversores o partners que puedan mostrar interés en ellas. (Espinoza, 2017)

Otras mejoras importantes que se logran al implantar una norma ISO en una organización es la optimización de procesos al disponer de más datos y registros sobre los mismos, facilitando la toma de decisiones por parte de la dirección con información más concreta y verificable en todo momento. Además, se facilita la correcta adecuación a las normativas y requerimientos que se puedan tener de clientes u otras entidades y organizaciones pudiendo evidenciar el cumplimiento de estos de una forma documental y fiable, lo cual redundará en mayores niveles de confianza tanto de forma interna como a terceros.

1.2.5.1 Evolución de las Normas ISO

Desde su nacimiento el número de certificaciones en las distintas normas ISO ha ido incrementándose, con distintas particularidades. La fluctuación en el número de certificados de un año a otro se debe en gran parte a la variabilidad en la respuesta de los organismos de certificación individuales.

La ISO no lleva a cabo la certificación de sus normas, sino que son las organizaciones las que para obtener la certificación de una norma ISO deben ponerse en contacto con un organismo de certificación independiente.

El número de empresas certificadas en alguna de la serie de normas ISO en el mundo ya pasan del millón. Se trata de organizaciones que han invertido en la implementación de sistemas de gestión de la calidad, algunas de ellas desde la aparición de la primera versión de las normas en 1987.

Corría el año de 1946, en un Londres que apenas empezaba a recuperarse de los horrores de la segunda guerra mundial. Allí, 65 delegados de 25 países se reunieron para consolidar el futuro de la estandarización internacional.

Como fruto de ese esfuerzo, un año después, en 1947, nace oficialmente ISO, contando en un inicio con 6 comités técnicos, cada uno de ellos especializado en una cuestión específica. Dos años después, ISO establece su sede principal en Ginebra; y para el inicio de la década de los 50, la Secretaría Central tenía 5 miembros.

1.2.5.2 Finalidades y ventajas de las normas ISO

Estas normas se inventaron con el objetivo de ofertar directrices, organización y uniformidad de normas a las empresas con la finalidad de disminuir costos e incrementar la eficacia, así como estandarizar las normativas para los servicios y productos que venden las empresas. Las normas ISO se han perfeccionado y ajustado por un sinnúmero de compañías de diversos países por una necesidad más que obligación y también por la voluntad de estandarizar las propiedades y los parámetros de calidad, además de la fiabilidad de los servicios y productos. (Núñez, 2010)

El Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001 se mantiene con una presencia en 201 países, alcanzando la cifra de 1.106.356 certificados en todo el mundo.

De esta forma, se ha producido un incremento moderado de los certificados existentes manteniendo la tendencia que se venía observando en años anteriores. Esta norma se encuentra en proceso de transición por lo que los datos que se reflejan en el informe ISO Survey incluyen los certificados existentes de las dos versiones que se encuentran vigentes en este momento. El top ten de los certificados de la Norma ISO 9001 no refleja grandes diferencias en los puestos altos en relación con los datos del año 2015, aunque España mejora posiciones quedando en el puesto 7 en comparación con el octavo del año pasado. (Castrillon & Quispe, 2014)

1.2.5.3 Ventajas de las normas ISO para las Empresas

Debido a la inmensa reputación y mucho seguimiento obtenido, las normas ISO infieren relevantes utilidades para las compañías en general:

- Suministran componentes para que una empresa puede conseguir y sostener mejores niveles de calidad en los servicios y/o productos que se ofertan.
- Colaboran en la satisfacción de las necesidades de los consumidores cada vez más estrictos.
- Concede a las organizaciones disminuir costos, obtener mayor rentabilidad y extender las magnitudes de productividad.
- Compone uno de los mecanismos más eficientes para alcanzar una ventaja competitiva.
- Disminuir incidentes en la producción de la comercialización de servicios o productos.
- Poner en práctica procedimientos de progreso continuo.
- Obtener una mejor entrada a enormes clientes, firmas, socios y administraciones de las economías internacionales.

Fleitman, (2010) expresan que las rentabilidades exceden el ámbito de las organizaciones y sus consumidores, que se ven beneficiados por un excelente servicio, conseguido también a los estados, que debido a las normas ISO pueden:

- Consolidar que los productos y servicios cumplen con las condiciones indispensables relacionadas con la calidad, el resguardo seguro o el entorno ambiental, entre otras exigencias.

- Dirigir el comercio internacional con otras naciones.

1.2.5.4 Campo de aplicación de las Normas ISO

Existen diversas normas ISO en la actualidad que, de la misma forma que se actualizan, anualmente aparecen otras. Para una mejor categorización y caracterización se reúnen por vínculos, series o familias, cada ISO con una enumeración particular. Las distintas clases elementales son:

Gestión de Calidad (serie ISO 9000)

Disposiciones dirigidas a estandarizar los patrones de calidad de los servicios o productos de las empresas gubernamentales o de carácter privado, indistintamente de su actividad o tamaño. (Montaño, 2016)

Gestión del medio ambiente (serie ISO 14000)

Presume una herramienta muy eficiente para que las empresas puedan planificar todas sus labores dentro de los estándares de consideración al ambiente, acatando las leyes vigentes y generando respuesta a una mejor exigencia para la comunidad. (Morris, 2004)

Gestión de riesgos y seguridad (norma ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301 y otras)

Reglamentos y sistemas optimizados con el objetivo de evitar o reducir las diferentes amenazas relativas a las distintas advertencias generadas por las labores corporativas. (Morris, 2004)

Gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000)

La perspectiva de esta normativa es colaborar a las corporaciones a poseer en todo tiempo, un proceder ético y cristalino que constituya una fracción indisoluble de su patrón habitual de gestión. (Morrós, 2014)

1.2.5.5 ISO 9001-2015

Un método de gestión de calidad ISO 9001, está compuesto por una serie de políticas, protocolos y sistemas documentados. Este grupo de normas puntualiza la forma en que la organización fabricará y entregará el servicio o artículo a su clientela, con el objetivo de asegurar su satisfacción. La ISO de gestión de calidad promete así un conglomerado de instrucciones que ayuda a emplear el SGC con resoluciones óptimas, para empresas de distintas clases y estructuras. (Cortés, 2017)

Frecuentemente, el modelo se instaure cuando una empresa requiere:

- Probar su idoneidad de ofertar servicios o artículos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, para que de esa forma se pueda ejecutar con la legislación vigente de su ambiente.
- Incrementar la satisfacción del consumidor mediante una secuencia de procedimientos para optimizar su operatividad y consolidarse de esta manera la concordancia de todos los requisitos, tanto los demandados por los clientes como los normados.

Además de esta normativa ISO de calidad, se encuentran otras leyes determinadas para el aseguramiento de la calidad en las empresas. Entre las que se encuentran la ISO 9000, que puntualiza los fundamentos de gestión de la calidad.

Esta normativa incluye a todas las normas vinculadas con la calidad, debido que abarca muchas de las definiciones empleadas en la ISO 9001. Asimismo, se tiene la ISO 9004, que suministra dirección de la forma para obtener el éxito apuntado en un SGC o la ISO 19011, que congrega los patrones para la elaboración de auditorías de sistemas de gestión. (López, 2015)

1.2.6 Marco Legal

Reglamento sobre Auditoría Externa según la Superintendencia de Compañías

Art. 2.- Personas jurídicas obligadas a contar con auditoría externa. Están obligadas a someter sus estados financieros anuales al dictamen de auditoría externa:

a) Las compañías nacionales de economía mixta y anónimas con participación de personas jurídicas de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública, cuyos activos excedan de cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00).

b) Las sucursales de compañías o empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas que se hubieran establecido en Ecuador y las asociaciones que éstas formen entre sí o con compañías nacionales, siempre que los activos excedan los cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00).

c) Las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones y de responsabilidad limitada, cuyos montos de activos excedan los quinientos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 500.000,00).

d) Las compañías sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros obligadas a presentar balances consolidados.

e) Las sociedades de interés público definidas en la reglamentación pertinente.

La Constitución Política de la República del Ecuador (2015), en el art. 211 establece que la Contraloría General del Estado realizará auditorías de gestión a las entidades y organismos del sector público, sus servidores y se pronunciará sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados institucionales.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Ecuador establece lo siguiente:

Art. 1.- Objeto.- Esta Ley tiene por objeto desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015)

Art. 20.- Obligaciones y Limitaciones.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones, así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las

limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.

Los cambios importantes que se han dado entorno al campo de las telecomunicaciones en el Ecuador han dado paso al proyecto de Ley de Libre Expresión que fue remitido por el presidente de la República, es una normativa que garantiza la libertad de expresión, comunicación y prensa como un derecho fundamental que no puede ser restringido. También garantiza a los comunicadores la cláusula de conciencia y la reserva de sus fuentes y secretos profesionales. Este proyecto, además, robustece la protección de la inviolabilidad de comunicaciones personales.

1.3 Antecedentes Contextuales

Las normas ISO son normas acordadas internacionalmente para asegurar un sistema gerencial de calidad. La norma desarrolla una serie de guías que apoyan a los proveedores y a los fabricantes para desarrollar un sistema de calidad.

Esta norma es aplicable en cualquier empresa que posea desde 10 empleados hasta 10.000. identifica las disciplinas básicas y especifica los procedimientos y criterios para asegurar que el producto que abandona la organización satisfaga a los requerimientos del cliente.

Para que las empresas puedan asegurar que el sistema de calidad está de acuerdo con normas ISO 9001, debe obtener una certificación de un organismo acreditado. El objetivo de esta norma es que la empresa instaure de una manera racional y documentada la espiral de la calidad. Toda empresa produce y distribuye su producto a través de una serie de actividades especializadas, desempeñadas por departamentos específicos. En las organizaciones estos departamentos incluyen: estudios de mercado, desarrollo, diseño del producto, producción, abastecimiento, etc.; en este contexto, la espiral del progreso en calidad fue planteada inicialmente por el Dr. Joseph Juran en su clásico “Manual de Control de Calidad” en su primera edición en 1951 (Juran, 1988) “La función de calidad se crea en la espiral de calidad desde la perspectiva que el producto de calidad es resultante del trabajo coordinado de todos los departamentos involucrados en la espiral del calidad”, desde que se capta la necesidad del cliente, hasta la medición de su satisfacción”; de este modo, la ISO 9001 busca asegurar la satisfacción del cliente.

1.4 Categorías del diseño teórico

1.4.1 Planteamiento del problema científico

En la empresa objeto de estudio existe la problemática relacionada al servicio que reciben los usuarios por parte de la empresa, con esta base el problema de investigación que se ha establecido es ¿Cómo se evalúa la calidad del servicio en la empresa LATEVECOM CIA? LTDA?.

1.4.2 Objeto de estudio de la investigación

El objeto de estudio es la evaluación de la calidad del servicio que ofrece LATEVECOM CIA. LTDA, en concordancia con la aplicación de la norma ISO 9001-2015.

1.4.3 Causas que originan el problema científico

El deficiente control de calidad aplicado en la empresa LATEVECOM CIA. LTDA de la ciudad de Pasaje se origina por las siguientes causas:

- Falta de supervisión y control por parte de los organismos de control en cuanto a la satisfacción del cliente.
- Falta de personal especializado en aplicación de normas de calidad.
- Falta de implementación de normas de calidad.

1.4.4 Objetivo de la investigación

Aplicar la norma ISO 9001-2015 en la empresa LATEVECOM CIA. LTDA., para evaluar la calidad del servicio que ofrece.

1.4.5 Objetivos específicos

- Sustentar teóricamente la implementación de la ISO 9001-2015 de Sistema de Gestión de Calidad.

- Analizar la forma y metodología actual de medición de la Calidad que tiene LATEVECOM CIA. LTDA.
- Evaluación de la calidad del servicio que ofrece LATEVECOM CIA. LTDA., mediante la norma ISO 9001-2015.

1.4.6 Campo de acción de la investigación

El campo de acción es la evaluación la calidad del servicio que ofrece LATEVECOM CIA. LTDA a sus clientes en la ciudad de Pasaje. Por lo que se pretende dar a conocer los mecanismos que se implementan para lograr la satisfacción del cliente.

1.4.7 Hipótesis científica

Una hipótesis es una idea que se plantea para explicar un determinado fenómeno o situación y que se intenta comprobar o rechazar mediante la aplicación de métodos y técnicas de investigación; por lo que se determinan como hipótesis científicas del presente trabajo de titulación que:

La evaluación del servicio de calidad se convierte en un instrumento para valorar la satisfacción del cliente de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.

Hipótesis específicas:

La elaboración del diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad servirá para conocer la calidad del servicio al cliente.

La metodología de implementación de las NORMAS ISO 9001 2015 servirá para evaluar el servicio al cliente en las empresas privadas

La evaluación de la calidad del servicio a través de la implementación de normas ISO 9002 2015 servirá para mejorar la gestión de calidad.

CAPITULO II

2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de estudio o investigación realizada.

El estudio que se realizará es de tipo mixto, ya que se aplicará la metodología exploratoria debido a que es la primera ocasión que se efectuará una investigación con estas propiedades en la organización LATEVECOM CIA.LTDA. Además, se procura emplear la metodología documental con el objetivo de confirmar la hipótesis propuesta en un principio.

El tipo de estudio descriptivo considera las propiedades de una población o fenómeno sin entrar a comprender los vínculos entre ellas. Este tipo de investigación, por tanto, faculta la definición, clasificación o división. Por ejemplo, a través de medidas de dispersión. (Buena, 2014)

En ese mismo sentido, la investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre. (Rodríguez, 2019)

García, (2018) manifiesta que la investigación descubrirá entonces detalles sobre “cuál es el patrón de compra de los compradores peruanos”, pero no cubrirá ningún detalle sobre “por qué” se obtienen esos patrones, ya que para la marca de ropa que intenta entrar en este mercado, entender la naturaleza de su mercado es el objetivo del estudio.

2.2 Enfoque de la Investigación

El enfoque en esta investigación es mixto, será cuantitativo y cualitativo, porque se medirá la cantidad de clientes satisfechos con la calidad del servicio que han recibido, así como la revisión de las características del mismo.

El enfoque cuantitativo es aquel que se encarga de recopilar y examinar los datos numéricos sobre las variables investigadas en un determinado estudio, por lo general se centran en el análisis estadístico de forma objetiva de todas las cifras compiladas en las encuestas y/o entrevistas mediante el uso de técnicas de recopilación de información. (Nivela, 2019)

Por otra parte, el enfoque cualitativo adopta la realidad material, integrada por el contexto que tiene cada determinado estudio. También, es la que se encarga de la observación profunda y reflexiva de los resultados obtenidos que constituyen pieza fundamental de las realidades investigadas. (Oviedo, 2021)

La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no se podría dar cada uno de estos métodos por separado. (Elizalde, 2020)

2.3 Población y Muestra

La diferencia entre población y muestra es que la muestra es una selección de los sujetos de la población. La muestra es utilizada para obtener información y ciertas conclusiones acerca de la población. Es decir, la muestra es una parte de la población con la cual el investigador realizará el análisis estadístico (Arbaiza, 2021).

Junco, (2017) expresa que, la estadística es una disciplina científica que tiene el objetivo de conocer las causas y hacer predicciones acerca de ciertas variables. Esto se realiza gracias a la obtención, orden y análisis de los datos. En este sentido, los datos son representaciones alfanuméricas de variables estadísticas, tanto cuantitativas como cualitativas. Los datos son aquellos elementos que permiten realizar inferencia estadística para conocer las causas y realizar las predicciones que mencionábamos al principio de este artículo.

Para el presente estudio se ha considerado como muestra el total de la cartera de clientes de la empresa LATEVECOM CIA.LTDA., la misma que asciende a un total de 2704 clientes que podrán emitir un criterio respecto de la calidad del servicio brindado por la empresa.

El universo es amplio, resultando una tarea compleja de encuestar a todos, debiéndose por lo tanto aplicar una muestra para reducir tiempo y recursos económicos; por lo que se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N-1) e^2 + z^2 * p * q}$$

Donde:

z2= distribución a un nivel de confianza del 95%

n = Población

p= Probabilidad de éxito de 0,5

q= Probabilidad de fracaso 0,5

e= Error admisible (5%=0,05)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 2.704}{(2.704-1) 0,05^2 + 1,96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 336

Se procedió a encuestar de manera aleatoria y simple a 336 clientes de la empresa LATEVECOM CIA.LTDA. de la ciudad de Pasaje.

2.4 Métodos teóricos con los materiales utilizados

La investigación es de corte documental dado que los datos se obtuvieron mediante la revisión de las encuestas de satisfacción de los clientes de la empresa LATEVECOM CIA.LTDA.

Por lo general, este tipo de investigación se orienta hacia de recopilación de información por medio de la lectura y análisis de documentos, archivos, revistas, periódicos, bibliografías o libros oficiales, de tipo impreso, electrónico o gráfico, adicional a esto, el método documental es una de las formas más seguras de realizar un análisis de datos. (Rivas, 2020)

La investigación documental es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc. A comparación de otros métodos, la investigación documental no es tan popular debido a que las estadísticas y cuantificación están consideradas como formas más seguras para el análisis de datos. (Segura, 2021)

Crespo, (2020) manifiesta que este tipo de investigación suele asociarse con la investigación histórica, por lo que los investigadores pierden confianza por su falta de claridad. Sin embargo, la historia da sentido al pasado y al presente.

2.5 Método empírico

Este modelo de investigación científica tiene su base en la lógica empírica, los datos de este método se recolectan directamente de los aciertos y errores, en pocas palabras de las experiencias. (Marin, 2019)

El método empírico permitió revelar las relaciones y características que tiene el objeto de estudio, la utilidad de este método destaca en estudios descriptivos, como es el caso del presente proyecto, ya que la información recopilada se basa en a los casos que otras empresas o microempresas han atravesado por la misma situación.

El método empírico es un modelo de investigación que pretende obtener conocimiento a partir de la observación de la realidad. Por ende, está basado en la experiencia. En este modelo, la observación de la realidad es el punto de partida para formular hipótesis, las cuales deben ser sometidas a prueba mediante la experimentación. (Lopez, 2018)

Silva, (2017) sostiene que las ciencias que usan el método empírico son las llamadas ciencias fácticas. Entre ellas están las ciencias naturales (como la química, la física o la

biología) y las ciencias sociales (como la economía, la antropología o la sociología, entre otras).

2.6 Técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos obtenidos

Las técnicas estadísticas permiten procesar datos para un posterior análisis por parte del investigador (Lerma, 2016). Para el procesamiento de los datos obtenidos serán la medición, tabulación, presentación, síntesis, análisis, que servirán para medir la satisfacción del cliente frente al servicio que ofrece la empresa LATEVECOM CIA.LTDA.

La estructura del cuestionario se basa en el Modelo SERVQUAL bajo 3 dimensiones, y de éstas surgen 7 ítems. Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert del 1 al 5, en donde: 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta. A continuación, se presenta el diseño del cuestionario de SERVQUAL, para las expectativas y percepciones en el siguiente formato:

Tabla 1

Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Dimensión de servicio al cliente	1	2	3	4	5
1) ¿Se encuentra conforme con el servicio que le brinda la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?					
2) ¿El servicio que recibe, es el que usted solicitó?					
Dimensión de capacidad de respuesta					
3) ¿El personal del área de atención al cliente resuelve sus necesidades?					
4) ¿La empresa ofrece el servicio de atención al cliente durante las 24 horas del día?					
5) ¿Si se presenta algún problema en el servicio, los trabajadores buscan la forma de solucionarlo?					
Dimensión de empatía y fiabilidad					

6) ¿Qué probabilidades hay de que recomiende el servicio a un amigo o familiar?					
7) ¿Cómo describe el servicio que recibe de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?					

CAPITULO III

3. RESULTADOS

Las definiciones teóricas permiten conocer la integración de conceptos básicos como; Normas ISO para evaluar la calidad del servicio, lo que permite fortalecer las prácticas de atención al cliente en las empresas prestadoras de servicios; como es el caso específico de estudio realizado en la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.

Del diagnóstico aplicado a la empresa respecto del proceso de atención al cliente, éste se fundamenta en las interrogantes planteadas, lo que da paso a identificar que no existe un sistema actualizado de gestión de calidad basado en la metodología de implementación de las normas 9001 2015.

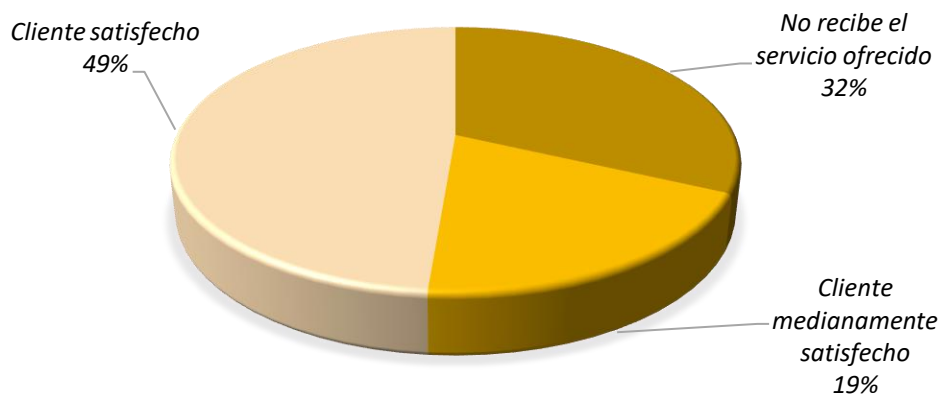
Con este antecedente, se procede a evaluar la percepción de los clientes de la empresa LATEVECOM CIA.LTDA. mediante la aplicación de la ISO 9001-2015, para lo cual se aplicó instrumentos de recolección de información a los clientes de dicha empresa; siendo la muestra respectiva de 336 clientes, confrontando dichas respuestas con la normativa ISO 9001 respectiva.

3.1.Encuestas realizadas a los clientes de la empresa LATEVECOM CIA.LTDA.

1. ¿Se encuentra conforme con el servicio que le brinda la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?

Figura 1

Calidad del servicio recibido

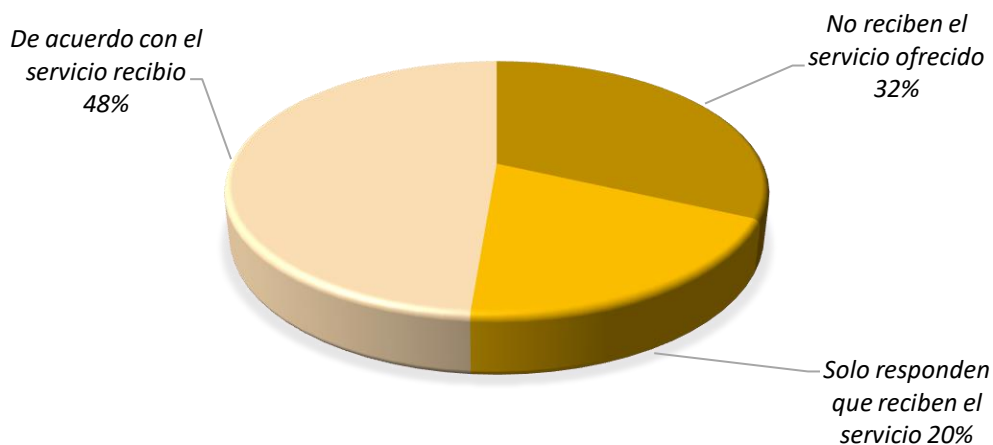


En relación a las cifras reveladas dentro de la encuesta sobre el servicio recibido por los clientes de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA., los clientes satisfechos por el servicio recibido tienen un mayor porcentaje en relación al total de clientes evaluados; sin embargo, se evidencia un porcentaje representativo que mencionan no recibir el servicio que la empresa ofrece de inicio.

2. ¿El servicio que recibe, es el que usted solicitó?

Figura 2

Calidad del servicio Vs. servicio solicitado

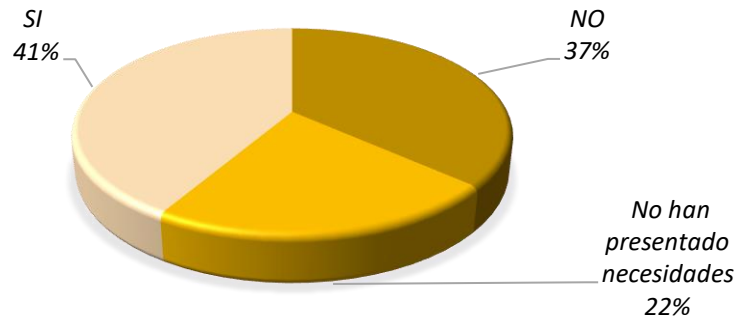


El servicio que reciben los clientes demuestra que un 48% está conforme al servicio solicitado, mientras que existe un porcentaje del 32% que dice no recibir el servicio que la empresa ofrece, dejando en evidencia que no se evalúan las condiciones bajo las cuales se está entregando el servicio a los clientes, lo que permitiría adoptar correctivos oportunos.

3. ¿El personal del área de atención al cliente resuelve sus necesidades?

Figura 3

Atención al cliente

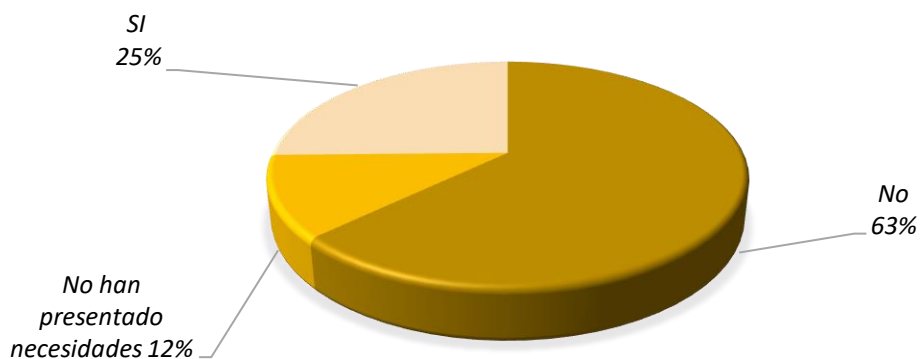


El porcentaje mayoritario indica que cada vez que se han acercado al Dpto. de atención al cliente, han sido atendidos de manera oportuna y eficiente; sin embargo, existe un porcentaje representativo que indica todo lo contrario; lo que demuestra la falta de comunicación en las áreas específicas de atención al cliente tanto operativos como administrativos en la solución a diferentes conflictos que se pueden dar por el servicio prestado.

4. ¿La empresa ofrece el servicio de atención al cliente durante las 24 horas del día?

Figura 4

Horario de atención al cliente



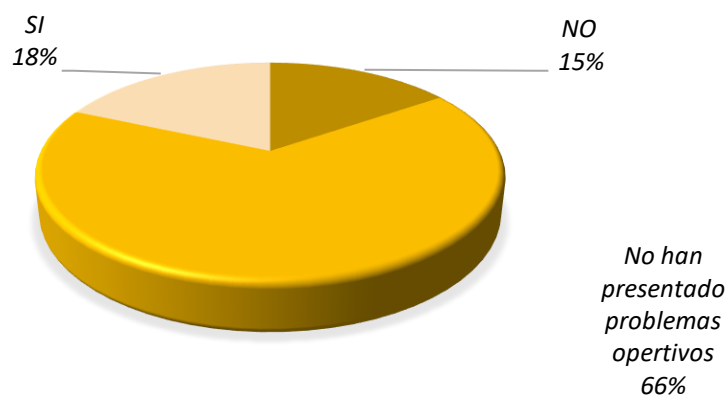
La mayoría de los clientes indican que no existe atención a sus requerimientos fuera de un horario de oficina, fines de semana o feriados; mientras que un 25% denota que cuando

han necesitado atención al cliente se les ha dado la atención oportuna; lo que se debe a que es una empresa que no cuenta con el personal necesario para realizar horarios rotativos que le permitan dar al cliente el servicio que requiere sin importar el horario.

5. ¿Si se presenta algún problema en el servicio, los trabajadores buscan la forma de solucionarlo?

Figura 5

Atención al cliente

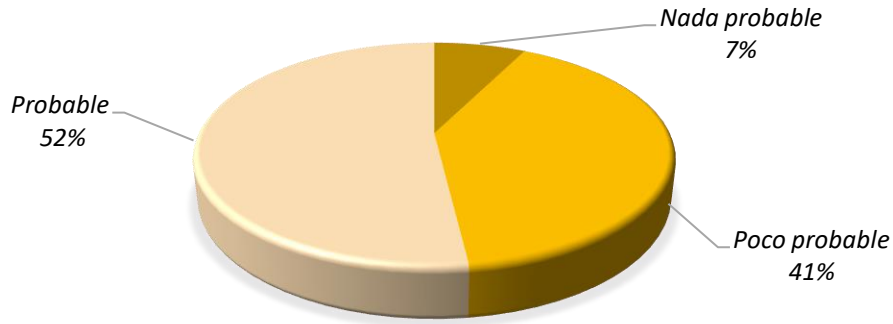


De acuerdo a los resultados, existen un número de clientes representativo que responde que no ha tenido problemas operativos a ser resueltos por la empresa; esto demuestra que el servicio entregado es de calidad; sin embargo, el porcentaje del 18% responde que si han recibido la atención a sus problemas de inmediato.

6. ¿Qué probabilidades hay de que recomiende el servicio a un amigo o familiar??

Figura 6

Atención al cliente

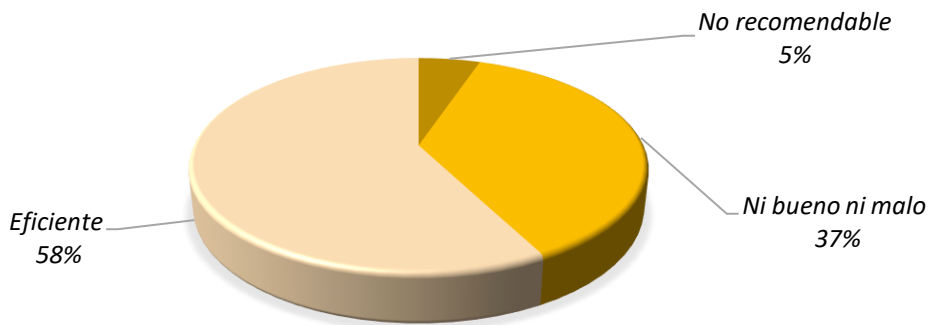


Con relación a la pregunta planteada, los clientes indican en su mayoría que existe la probabilidad de recomendar el servicio que ofrece la empresa LATEVECOM CIA. LTDA a sus conocidos, sin embargo, existe un porcentaje no tan diferenciado que responden que es poco probable referir el servicio; por lo que se puede manifestar que en referencia de atención al cliente al no atender las necesidades de los clientes ocasiona que no puedan recomendar el servicio de la empresa.

7. ¿Cómo describe el servicio que recibe de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?

Figura 7

Atención al cliente



Los clientes encuestados manifiestan en un 58% recibir un servicio eficiente; por lo que se denota satisfacción de la mayoría de clientes, sin embargo, existe también el porcentaje de clientes que no recomendaría el servicio, aunque siendo un 5% hay que tomar los correctivos necesarios para mejorar las condiciones bajo las cuales se entrega el servicio

a los clientes, mediante una atención personalizada que le permite cubrir ese porcentaje y tener una mejor perspectiva de todos los clientes.

Tabla 2

Resultados de las encuestas realizadas

Dimensión de servicio al cliente	1	2	3	4	5
1) ¿Se encuentra conforme con el servicio que le brinda la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?	49%	0%	32%	0	19%
2) ¿El servicio que recibe, es el que usted solicitó?	48%	0%	32%	0	29%
Dimensión de capacidad de respuesta					
3) ¿El personal del área de atención al cliente resuelve sus necesidades?	41%	0%	37%	0%	22%
4) ¿La empresa ofrece el servicio de atención al cliente durante las 24 horas del día?	25%	0%	63%	0%	12%
5) ¿Si se presenta algún problema en el servicio, los trabajadores buscan la forma de solucionarlo?	18%	0%	15%	0%	66%
Dimensión de empatía y fiabilidad					
6) ¿Qué probabilidades hay de que recomiende el servicio a un amigo o familiar?	52%	0%	7%	0%	41%
7) ¿Cómo describe el servicio que recibe de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?	58%	0%	5%	0%	37%

Luego del análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos; se puede evidenciar que, en la dimensión del servicio al cliente, la empresa LATEVECOM CIA. LTDA. alcanza un porcentaje que representa satisfacción del servicio recibido sin embargo no se puede omitir que existe también un porcentaje de clientes que dice no recibir el servicio que la empresa ofrece, dejando en evidencia que no se evalúan las condiciones bajo las cuales se está entregando el servicio a los clientes, lo que permitiría adoptar correctivos oportunos.

La dimensión de capacidad de respuesta, demuestra en un porcentaje mayoritario indica que cada vez que se han acercado al Dpto. de atención al cliente, han sido atendidos de

manera oportuna y eficiente; sin embargo, existe un porcentaje representativo que indica todo lo contrario; lo que demuestra la falta de comunicación en las áreas específicas de atención al cliente tanto operativos como administrativos en la solución a diferentes conflictos que se pueden dar por el servicio prestado.

Mientras que la dimensión de empatía y flexibilidad dan como resultado que la satisfacción del cliente permitiría referir el servicio de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA y recomendarlo; no obstante, los porcentajes que representan novedades y hallazgos le permitirán a la organización mejorar y obtener mejores resultados en cuanto a la prestación de servicios al cliente mediante la implementación de las Normas ISO 9001-2015.

CAPITULO IV

4. DISCUSIÓN

De acuerdo con el apartado 9.1.2 de la norma ISO 9001, la satisfacción del cliente se define como el resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios e imagen que le brinda una marca, con el valor percibido después de recibidos.

Como resultado, la satisfacción del cliente se manifiesta a través de la percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos por parte de una empresa. Esta definición muestra que la satisfacción del cliente es un juicio subjetivo y no es una cuestión de sí o no, sino una gama de diferentes niveles de satisfacción del cliente.

En este contexto, para Vásquez (2020) en su artículo denominado: Incidencia de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los indicadores de gestión de la empresa Halcón s.a. 2018; concluye que la aplicación no adecuada del sistema de gestión de calidad no tiene una incidencia significativa en la gestión de la empresa y por tanto, se recomienda la implementación de la norma ISO 9001:2015 ya que esta permitirá incidir en la mejora de la gestión de calidad de la empresa en investigación.

No siempre el cliente que no se queja es un cliente satisfecho y el que se queja es un cliente insatisfecho. Por el contrario, muy a menudo los clientes insatisfechos no se quejan directamente al proveedor, sino que se quejan con sus amigos y familiares, lo que construye una imagen negativa para la empresa.

Por otro lado, hay clientes que pueden quejarse directamente con la empresa, incluso en los casos en que están generalmente satisfechos con el servicio/producto, pero quieren obtener algo más, como características adicionales.

En este sentido, la norma ISO 9001 establece que “la organización debe hacer un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente en cuanto a si la organización ha cumplido los requisitos del cliente” como un indicador de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

De este modo, Franco, D. (2019) en su artículo “Sistema de Calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, expone como resultado que la aplicación de la norma ISO en la entidad

como estudio de caso, sería un proceso que le permitiría obtener la certificación internacional lo que daría paso a la acreditación.

Por lo tanto, la finalidad de la norma ISO 9001 es conceptualizar los requerimientos que debió de ejecutar una organización para establecer un método de gestión para la calidad. De la misma forma, la norma ISO 9001:2015 al ser genérica, faculta ser empleada en toda clase de empresas, indistintamente de su dimensión, ocupación o ubicación.

Bajo las premisas anteriormente expuestas, y los resultados obtenidos, es evidente que al emplear la Norma ISO 9001:2015 la empresa objeto de estudio tendrá estándares de calidad más altos de los que actualmente maneja, con ello se busca diferenciarse de la competencia que ofrece un servicio de similares características a la población, además de obtener certificaciones a nivel internacional.

La empresa Latevecom Cia. Ltda., debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas; aplicando los métodos respectivos para obtener los hallazgos y determinar soluciones para posteriormente realizar el seguimiento adecuado, mediante encuestas periódicas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre el servicio entregado, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

De esta manera se observa la importancia de aplicar Normas ISO en las organizaciones ya que es un instrumento de suma importancia, para determinar de una manera analítica, sistemática y ordenada si las actividades, proyectos, operaciones y objetivos desarrollados por las empresas para ofertar sus bienes y/o servicios cumplen con las expectativas de sus clientes y el mismo le permite ser competitivo en el mercado.

CONCLUSIONES

- En el desarrollo del presente trabajo de titulación, luego de sustentar teóricamente el proceso de implementación de la ISO 9001-2015; se concluye que la aplicación del sistema de gestión de calidad es de relevancia para la empresa LATEVECOM CIA. Ltda., ya que es la primera vez que se analiza de forma objetiva la percepción del cliente bajo la implementación estándares internacionales.
- Una vez realizado el análisis de la aplicación de la metodología para la medición de calidad de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA., se determina que el servicio que se oferta tiene un porcentaje representativo de aceptación en sus clientes; aunque la encuesta dejó en evidencia que los hallazgos encontrados son mejorables y que por lo tanto se deben aunar esfuerzos para mejorar el servicio, mantenerse en el mercado e incrementar la cartera de clientes fidelizados.
- Una vez aplicada la evaluación a la empresa LATEVECOM CIA. LTDA., se determina que para alcanzar los estándares de las NORMAS ISO 9001, respecto de la satisfacción del cliente; se requiere generar cambios estructurales, organizativos y administrativos en la empresa objeto de estudio.

RECOMENDACIONES

- Del análisis realizado en el levantamiento de información en la empresa objetivo de estudio, se obtiene como resultado la necesidad de carácter urgente en la empresa Latevecom Cia. Ltda., la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 ya que esto le permitirá mejorar las actividades de servicio al cliente.

- Los accionistas de la empresa Latevecom Cia. Ltda., deben de considerar la importancia de la implementación de Normas ISO 9001 como un mecanismo para evaluar la percepción del servicio al cliente, lo que les permite la gestión oportuna y eficiente de un servicio de calidad.

- La implementación de Normas ISO 9001 en la empresa Latevecom Cia. Ltda., le permite mejorar la imagen de la empresa frente a sus clientes.

BIBLIOGRAFIA

- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración - Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Arbaiza, G. (2021). *Muestra, muestreo y población en la investigación*. Caracas.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Ley Orgánica de Telecomunicaciones del Ecuador*. Quito.
- Beltran, M., & Sevillano, F. (2013). *Cloud Computing, tecnología y negocio*. Madrid: Parainfo.
- Botero, C. (2018). *Análisis del sector público de las telecomunicaciones en Colombia*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Buena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Calvo, Á. (2017). *Historia de Telefónica:1976-2000. Las telecomunicaciones en la España democrática*. Barcelona: Fundación Telefonica.
- Canela, M. (2010). *Gestión de la calidad*. Barcelona: Ediciones UPC.
- Castañeda, L. I. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto*(2), 129-146.
- Castillo, S. (2017). La auditoría en el proceso de control. *Polo del Conocimiento*, 2(3), 41-50.
- Castrillon, R., & Quispe, E. (2014). *Metogología para la implementación del Sistema de Gestión Integral de la Energía*. Cali: Universidad Autónoma de Occidente.
- Ceruzzi, P. (2019). *Breve Historia de la Computación*. México: Breviarios.

- Constitución. (2015). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Lexis.
- Contreras, G. (2018). *Reforma en materia de telecomunicaciones*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: Interconsulting Bureau S.L.
- Crespo, J. (2020). *Métodos y técnicas de investigación*. Alicante.
- de Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión. Conceptos y métodos*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Dextre, J. C., & Del Pozo, R. S. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80.
- El Universo. (2018). *La televisión por internet tiene una acogida imparable en Ecuador*. Quito.
- Elizalde, W. (2020). *Clases de Investigaciones*. Santiago de Chile.
- Escudero, M. (2015). *Servicio de atención comercial*. Bogotá: Editex.
- Espinoza, J. (2017). *Lo mejor de las Normas ISO*. Madrid.
- Fleitman, J. (2010). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México D.F.: Editorial Par México.
- Franco, D. Q. (Enero-Marzo de 2019). Sistema de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y sociedad*, 1-10. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n1/2218-3620-rus-11-01-279.pdf>

- Gallardo, S. (2015). *Elementos de sistemas de telecomunicaciones*. Madrid: Ediciones Parainfo S.A.
- Garcia, A. (2018). *Clases de estudios*. Bogotá.
- Garrell, A., & Guilera, L. (2019). *La Industria 4.0 en la Sociedad Digital*. Valencia: Marge Books.
- Gil López, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Madrid: Editorial Elearning S.L.
- González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Junco, I. (2017). *Datos de la investigación*. Laredo.
- Lopez, L. (2018). *Métodos y técnicas investigativas*. Guadalajara.
- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Marin, R. (2019). *Pasos del método empírico*. Cartagena.
- Martinez, A. (2013). *Tecnología y mercadotecnia*. México: Editorial Digital.
- Martínez, M. d., & Armenteros, I. (2006). Orígenes y clasificación de la auditoría de la información. *ACIMED*, 14(5).
- Mateos de Pablo, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Málaga: Innovación y Cualificación S.L.
- Meigs, W. (1987). *Principios de auditoría*. México: Editorial Diana.
- Miranda, A. (1982). *Auditoría de las empresas socialistas*. La Habana: Editorial Combinado Poligráfico Juan Marinello.

- Montaño, J. (2016). *La Calidad es más que ISO 9000*. Santiago de Chile.
- Morris, A. (2004). *Normas de Gestión Ambiental ISO 14000: Aspectos de Ingeniería y Financieros*. Chichester: Wiley's.
- Morrós, J. (2014). *Responsabilidad Social: Sostenibilidad, GRI e ISO 26000*. Lima: Fundación Confemetal.
- Nivela, S. (2019). *Enfoques investigativos*. Barcelona.
- Núñez, E. (2010). *Archivos y normas ISO*. México D.F.
- Oviedo, N. (2021). *Enfoques en la investigación*. Quito.
- Pastor, C. A., Villanueva, C. I., & De Santiago, L. L. (2014). *COBIT: Un marco de Trabajo para el desarrollo de una auditoría eficaz*. Lima, Perú: Quipukamayoc Revista de la Facultad de Ciencias Contables.
- Pérez, R. (2020). *La tecnología y los objetivos de desarrollo sostenible*. Santa Cruz de Tenerife: JB Bosch Editor.
- Pérez-Carballo, J. (2006). *Control de la gestión empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Quintanilla, M. (2016). *Tecnología: Un enfoque filosófico y otros ensayos de filosofía de la tecnología*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Rivas, G. (2020). *El método documental*. Valencia.
- Rodríguez, I. (2019). *Tipos de Investigación*. México D.F.
- Rodríguez, L. (2016). *Telecomunicaciones: Historia y conceptos básicos*. México D.F.: Opúsculos El Colegio Nacional.
- Segura, A. (2021). *Tipos de Investigación*. Madrid.

- Sierra, F. (2013). *Ciudadanía, Tecnología y Cultura*. México: Gedisa Editorial.
- Silva, A. (2017). *Distintos tipos de investigación en la ciencia*. Tijuana.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Szymanczyk, O. (2013). *Historia de las Telecomunicaciones Mundiales*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Tegmark, M. (2018). *Vida 3.0 - Qué significa ser humano en la era de la Inteligencia Artificial*. Houston: Taurus.
- Vásquez, F. R. (2020). Incidencia de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los indicadores de gestión de la empresa Halcón s.a. 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 1-12. doi:10.17268/rev.cyt.2020.03.05
- Zambrano, M. I., Véliz, V., Escobar, M., & Trabas, E. (2018). Auditoría de gestión: fundamentos teóricos y metodológicos. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4, 13-23.

ANEXOS

Sujeto - Objeto: Dos polos conciliables en una misma realidad

<i>¿Qué quiero investigar?</i>	<i>¿Qué producto (s) quiero obtener?</i>	<i>¿Qué métodos he considerado asumir para concretar la investigación?</i>	<i>¿Qué técnicas he pensado utilizar?</i>	<i>¿Tengo claro el objeto? ¿Cómo lo plantearía?</i>	<i>¿Tengo claro el rol del sujeto? ¿Cuáles son sus responsabilidades?</i>
Normas ISO 9001-2015	Evaluación de la calidad del servicio prestado.	Métodos teóricos: inductivo-deductivo,	Encuesta	Aplicación de la ISO 9001-2015 para evaluar la calidad del servicio que ofrece LATEVECOM CIA. LTDA.	Evaluar de la calidad del servicio prestado por la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.
<i>Formule algunas interrogantes sobre la investigación pretendida:</i>			1. Falta de implementación de Normas ISO 9001 2015		
			2. Sistemas de control implementados de forma incorrecta.		
			3. Falta de personal especializado en atención al cliente.		
			4. Mala comunicación del personal tanto administrativo como operativo.		

Matriz de análisis (CUANTITATIVA)
Establecimiento de categorías de análisis

Línea de investigación	Sujeto	Objeto	Variab les	Dimensiones	Propiedades	Método	Técnica
Auditoría de gestión	Ruiz García Cintha Jacqueline	Aplicación de la ISO 9001-2015 para evaluar la calidad del servicio que ofrece LATEVECOM CIA. LTDA.	<p style="text-align: center;">V. INDEPENDIENTE: Aplicación de la Norma ISO 9001:2015</p> <p style="text-align: center;">V. DEPENDIENTE: La calidad del servicio</p>	Indicadores de gestión	Herramientas de gestión que pueden ser aplicadas para evaluar la calidad del servicio.	Deductivo e Inductivo	Encuesta

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Aplicación de la ISO 9001-2015 para evaluar la calidad del servicio que ofrece LATEVECOM CIA. LTDA.

OBJETIVO GENERAL

Aplicación de la norma ISO 9001-2015 en la empresa LATEVECOM CIA. LTDA., para evaluar la calidad del servicio que ofrece.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES
Sustentar teóricamente la implementación de la ISO 9001-2015 de Sistema de Gestión de Calidad.	Diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criterios de auditoría de gestión ▪ Información para la planeación y ejecución del sistema de gestión de calidad. ▪ Procedimientos para la implementación de normas de gestión de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criterios de auditoría de gestión ▪ Calidad y cantidad de información. ▪ Relevancia y competencia de la evidencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de gestión ▪ Indicadores de desempeño ▪ Indicadores de rendimiento
Analizar la forma y metodología actual de medición de la Calidad que tiene LATEVECOM CIA. LTDA.	Metodología del sistema de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Ejecución ▪ Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidad y calidad del personal ▪ Acciones del personal ▪ Cumplimiento de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas de implementación. ▪ Hallazgos ▪ Procesos para gestión de calidad.
Evaluación de la calidad del servicio que ofrece LATEVECOM CIA. LTDA., mediante la norma ISO 9001-2015	Criterio de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizacional. ▪ Procesos de gestión. ▪ Resultados del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidad y calidad del personal ▪ Acciones del personal ▪ Cumplimiento de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recurso humano ▪ Procedimientos internos ▪ Satisfacción de los usuarios.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Aplicación de la ISO 9001-2015 para evaluar la calidad del servicio que ofrece LATEVECOM CIA. LTDA.

Objetivo General			Hipótesis General:			
Aplicación de la norma ISO 9001-2015 en la empresa LATEVECOM CIA. LTDA., para evaluar la calidad del servicio que ofrece.			La evaluación del servicio de calidad se convierte en un instrumento para valorar la satisfacción del cliente de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.			
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica	Metodología
¿Cuál es la situación actual del sistema de gestión de calidad en las empresas privadas?	Sustentar teóricamente la implementación de la ISO 9001-2015 de Sistema de Gestión de Calidad.	La elaboración del diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad servirá para conocer la calidad del servicio al cliente.	Variable I: Diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de gestión ▪ Indicadores de desempeño ▪ Indicadores de rendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación - Bibliografía 	<ul style="list-style-type: none"> - Descriptiva - Documental - Analítica
			Variable D: Empresas privadas de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Número de personal - Tipo de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación 	
¿Cuál es la metodología de implementación de las NORMAS ISO 9001 2015 gestionados en las empresas privadas?	Analizar la forma y metodología actual de medición de la Calidad que tiene LATEVECOM CIA. LTDA.	La metodología de implementación de las NORMAS ISO 9001 2015 servirá para evaluar el servicio al cliente en las empresas privadas?.	Variable I: Metodología de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas de gestión de calidad. ▪ Hallazgos ▪ Procesos para la gestión de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación - Bibliografía 	<ul style="list-style-type: none"> - Descriptiva - Documental - Analítica
			Variable D: Controles internos	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos - Registros contables 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación - Bibliografía 	
¿Cómo es la evaluación de la calidad del servicio en las empresas privadas?	Evaluación de la calidad del servicio que ofrece LATEVECOM CIA. LTDA., mediante la norma ISO 9001-2015	La evaluación de la calidad del servicio a través de la implementación de normas ISO 9002 2015 servirá para mejorar la gestión de calidad.	Variable I: Criterio de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recurso humano ▪ Procedimientos internos 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación 	<ul style="list-style-type: none"> - Descriptiva - Documental - Analítica
			Variable D: Calidad de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los clientes. - Recursos tecnológicos y materiales 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación 	

Estructura del cuestionario por dimensiones según el Modelo SERVQUAL

Dimensión de servicio al cliente	1	2	3	4	5
1) ¿Se encuentra conforme con el servicio que le brinda la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?					
2) ¿El servicio que recibe, es el que usted solicitó?					
Dimensión de capacidad de respuesta					
3) ¿El personal del área de atención al cliente resuelve sus necesidades?					
4) ¿La empresa ofrece el servicio de atención al cliente durante las 24 horas del día?					
5) ¿Si se presenta algún problema en el servicio, los trabajadores buscan la forma de solucionarlo?					
Dimensión de empatía y fiabilidad					
6) ¿Qué probabilidades hay de que recomiende el servicio a un amigo o familiar?					
7) ¿Cómo describe el servicio que recibe de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?					

Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.

1.- ¿Se encuentra conforme con el servicio que le brinda la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?

- Cliente satisfecho
- Cliente medianamente satisfecho
- No recibe el servicio ofertado

2.- ¿El servicio que recibe, es el que usted solicitó?

- De acuerdo con el servicio recibido
- No recibe el servicio ofrecido
- No contesta

3.- ¿El personal del área de atención al cliente resuelve sus necesidades?

- Si
- No
- No han tenido necesidades

4.- ¿La empresa ofrece el servicio de atención al cliente durante las 24 horas del día?

- Si
- No
- No han tenido necesidades

5.- ¿Si se presenta algún problema en el servicio, los trabajadores buscan la forma de solucionarlo?

- Si
- No
- No han tenido necesidades

6.- ¿Qué probabilidades hay de que recomiende el servicio a un amigo o familiar?

Probable

Poco probable

Nada probable

7.- ¿Cómo describe el servicio que recibe de la empresa LATEVECOM CIA. LTDA.?

Eficiente

Ni bueno ni malo

No recomendable