UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADOS EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"NORMA ISO 9001:2015 Y EL IMPACTO DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS CONTABLES EN LA EMPRESA MAXI SALUD EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2023"

AUTORES:
ERICK GONZALO CHAMORRO GUAMÁN
GORKY MANOLO CULQUI CAMACHO

DIRECTORA:
ING. MERCEDES ANABEL MONAR VERDEZOTO

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

NORMA ISO 9001:2015 Y EL IMPACTO DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS CONTABLES EN LA EMPRESA MAXI SALUD EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2023

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios por darme sabiduría y fortaleza en los momentos que más necesité, me iluminó en los instantes de flaqueza, sin él, nada de esto podría volverse realidad.

Agradezco a mi madre por su amor incondicional, su cariño y sus palabras de aliento, a mi padre por todo su apoyo e innumerables sacrificios que siempre hace por mí, a mis hermanos motor de alegrías que me han brindado a pesar de estar lejos, a mis preciados amigos, a mi familia en general que con mensajes de apoyo y soporte constante han permitido que esto se haga posible, en especial aquellos que me acogieron. Los amo con todo mi ser.

Un grato agradecimiento a mi directora del proyecto de investigación, Ing. Anabel Monar por tener paciencia y dedicación en este proceso. Sus consejos siempre han sido valorados, su guía nos permitió desarrollar el trabajo con éxito. Gracias por todo…

A mi par académica Ing. María del Carmen Ibarra, por el compromiso y comprensión que nos ha brindado, por el tiempo dedicado a la revisión del proyecto, y la forma de siempre buscar la calidad en el mismo. Mi más sincera gratitud.

Al Ing. Javier García, mi otro par académico quien nos brindó su perspectiva, nos compartió su visión del mundo y alentó a buscar la excelencia, por su mirada crítica y sus sugerencias, que enriquecieron significativamente el contenido y enfoque del trabajo. Un cálido gracias.

Finalmente agradezco la Universidad Estatal de Bolívar, gracias por abrir sus puertas, en mi tiempo aquí, hice amigos, compañeros y colegas que han enriquecido mi vida, su impacto no se ha limitado a mi etapa estudiantil, compartí risas, pesares. Viví cosas buenas, así como cosas malas. Soy una persona diferente, en el sentido que gracias a todas nuestras experiencias y situaciones que experimentamos pude ser una mejor versión de mí. Agradezco a mi compañero Manolo acompañarme en este trabajo, a la empresa Maxi Salud por todo.

Erick Gonzalo Chamorro Guamán

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi directora, la ingeniera Anabel Monar, por su invaluable guía y paciencia a lo largo de este proceso. Su conocimiento en la resolución de cómo realizar el trabajo de manera adecuada y su capacidad para transmitirlo de manera clara y concisa han sido fundamentales para la culminación de este trabajo.

Así mismo, agradezco a mi madre por su apoyo incondicional y por creer en mí en todo momento del proceso académico. A mis amigos y hermano por los momentos de distracción y compañía que me permitieron mantener los momentos difíciles llevaderos.

Para finalizar, quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad estatal de Bolívar por permitirme instruirme en sus instalaciones y darme la oportunidad de ser un estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría para proporcionarme las herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación de manera eficiente

Gorky Manolo Culqui Camacho

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado al esfuerzo y amor de mi familia. A mi madre Mercy, mi padre Jesús, mis hermanos Edison y Joaquín, mis abuelos Pastoriza, Gonzalo. Mis tíos (Carlos, Sara, Mery), a primos, mi extensa familia; Miriam y Oswaldo sin ellos no estaría aquí. Me tomaría una eternidad escribir y dedicar este trabajo a todas las personas que siempre lo han hecho posible. Mis grandes amigos Karen y Santiago, los años solo confirman lo que sé: que soy bendecido por tenerlos en mi vida. A la memoria de Nancy del Rocío, gracias por ser un ejemplo de vida, este trabajo está dedicado a tú memoria, que el fulgor de tu ser siga guiando mi vida.

Erick Gonzalo Chamorro Guamán

DEDICATORIA

A mi madre, quienes con su amor incondicional y sacrificio me han dado alas para volar y alcanzar mis sueños. Gracias por creer en mí siempre." A mis maestros e ingenieros ", cuyo conocimiento y guía han sido fundamentales en mi formación académica." A mis amigos, compañeros de aventuras y cómplices de tantas noches de estudio. Gracias por estar siempre a mi lado, celebrando mis logros y animándome en los momentos difíciles

Gorky Manolo Culqui Camacho

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto, Ing. María del Carmen Ibarra Chango e Ing. Nelson Javier García López, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "Norma ISO 9001:2015 y el impacto de la calidad en los procesos contables en la empresa Maxi Salud en la ciudad de Quito, provincia Pichincha, año 2023" desarrollado por los señores Erick Gonzalo Chamorro Guamán y Gorky Manolo Culqui Camacho.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 04 de octubre del 2024

Ing. Mercedes Anabel
Monar Verdezoto
Director

Ing. María del Carmen
Ibarra Chango
Par Académico

Ing. Nelson Javier García
López
Par Académico

DERECHOS DE AUDITORÍA

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Erick Gonzalo Chamorro Guamán y Gorky Manolo Culqui Camacho portadores de la Cédula de Identidad No 1752064863 y 0201573615 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
"NORMA ISO 9001:2015 Y EL IMPACTO DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS CONTABLES EN LA EMPRESA MAXI SALUD EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2023", modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Nombres y Apellidos

Erick Gonzalo Chamorro Guamán
C.I. 1752064863

Nombres y Apellidos

Gorky Manolo Culqui Camacho
C.I. 0201573615

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN I

AGRADECIMIENTO II

DEDICATORIA IV

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN V

ÍNDICE DE CONTENIDO VII

ÍNDICE DE TABLAS X

ÍNDICE DE FIGURAS XII

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 2

ABSTRACT 3

CAPÍTULO I. 4

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4

1.1. Descripción del Problema 4

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 5

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN 6

1.4. JUSTIFICACIÓN 6

1.5. OBJETIVOS 7

1.5.1. OBJETIVO GENERAL 7

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7

1.6. HIPÓTESIS 7

1.7. VARIABLES 7

1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 7

CAPÍTULO II. 13

MARCO TEÓRICO 13

2.1. ANTECEDENTES 13

2.2. MARCO CIENTÍFICO 14

2.3. MARCO CONCEPTUAL 27

2.4. MARCO LEGAL 28

2.5. MARCO GEORREFERENCIAL 29

CAPÍTULO III. 31

METODOLOGÍA 31

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 31

3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN 31

3.2.1. Enfoque cuantitativo *31*

3.2.2. Enfoque cualitativo *32*

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 32

3.3.1. Método descriptivo *32*

3.3.2. Método analítico *33*

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPILACIÓN DE DATOS 33

3.5. TÉCNICAS 33

3.5.1. Encuesta *33*

3.5.1. Muestra *34*

CAPITULO IV. 35

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 35

4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS 35

4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS 47

4.3. REGLA DE DECISIÓN 50

4.4. DISCUSIÓN 51

CAPÍTULO V 52

PROPUESTA 52

TEMA 52

5.1. VALIDACIÓN 53

5.2. Guía de CONTABILIDAD 86

5.3. GUÍA DE APLICACIÓN 90

SISTEMA DE EVALUACIÓN, CONTROL, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE LA GUÍA 108

IMAGEN 2. SISTEMA DE EVALUACIÓN, CONTROL, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN 108

CONCLUSIONES 109

RECOMENDACIONES 110

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 111

ANEXOS 115

ANEXO 1 CRONOGRAMA DE GANTT 115

ANEXO 2 PRESUPUESTO EJECUTADO 117

ANEXO 3 CARTA DE ACEPTACIÓN 118

ANEXO 4 ENCUESTA 119

ANEXO 5. RUC DE LA COMPAÑÍA 122

ANEXO 6. FOTOGRAFÍAS 124

ANEXO 7. FODA MAXI SALUD 127

ANEXO 8. SISTEMA 128

ANEXO 9. CERTIFICADO ANTI PLAGIO 129

ANEXO 10 REPORTE TURNITIN 130

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente 10

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente 12

Tabla 3. Familiarizado/a con la Norma ISO 9001:2015 35

Tabla 4. Capacitación específica sobre la Norma ISO 9001:2015 36

Tabla 5. Norma ISO 9001: 2015 mejorará los procesos contables 37

Tabla 6. Norma ISO 9001: 2015 facilita la identificación de procesos contables 38

Tabla 7. Norma ISO 9001:2015 reduce tiempo de documentos contables 40

Tabla 8. Norma ISO 9001:2015 mejorará la claridad y precisión 41

Tabla 9. Norma ISO 9001:2015 mejora de tomas financieras 42

Tabla 10. Norma ISO 9001:2015 monitoreo continuo procesos contables 44

Tabla 11. Norma ISO 9001:2015 confidencialidad de documentos contables 45

Tabla 12. Recomendación del uso de la Norma ISO 9001:2015 46

Tabla 13. Frecuencias observadas (fo) 48

Tabla 14. Frecuencias esperadas (fe) 48

Tabla 15. Chi Cuadrado (x^2) 49

Tabla 16. Cálculo Chi cuadrado critico en EXCEL 50

Tabla 17. Comparación de x^2 crítico y x^2 calculado 50

Tabla 18. NORMA ISO 9001:2015 (4.1) 53

Tabla 19. NORMA ISO 9001:2015 (4.2) 55

Tabla 20. NORMA ISO 9001:2015 (4.3) 56

Tabla 21. NORMA ISO 9001:2015 (4.4.1) 59

Tabla 22. NORMA ISO 9001:2015 (4.4.2) 61

Tabla 23. NORMA ISO 9001:2015 (5.1.1) 63

Tabla 24. NORMA ISO 9001:2015 (5.2) 66

Tabla 25. NORMA ISO 9001:2015 (6.1) 72

Tabla 26. NORMA ISO 9001:2015 (6.1.2) 74

Tabla 27. NORMA ISO 9001:2015 (6.2) 76

Tabla 28. NORMA ISO 9001:2015 (6.2.2.) 78

Tabla 29. NORMA ISO 9001:2015 (7.5) 79

Tabla 30. Proceso Financiero.....80

Tabla 31. NORMA ISO 9001:2015 (7.5.3) 81

Tabla 32. NORMA ISO 9001:2015 (8.1) 82

Tabla 33. NORMA ISO 9001:2015 (10.1) 83

Tabla 34. NORMA ISO 9001:2015 (10.2) 84

Tabla 35. Nivel de educación 87

Tabla 36. Matriz de evaluación.....88

Tabla 37. Matriz de evaluación.....89

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ..... Familiarizado/a con la NORMA ISO 9001:2015 35

FIGURA 2. .....Capacitación específica sobre la NORMA ISO 9001:2015 36

FIGURA 3. ..... NORMA ISO 9001:2015 mejorará los procesos contables 37

FIGURA 4. .....NORMA ISO 9001:2015 facilita la identificación y corrección de errores en los procesos contables 39

FIGURA 5. ..... NORMA ISO 9001:2015 Reduce tiempo dedicado a la revisión y verificación de documentos contables.....40

FIGURA 6. ..... NORMA ISO 9001:2015 Mejorará la claridad y precisión en la presentación de los estados financieros.....41

FIGURA 7…NORMA ISO 9001:2015 Contribuye a una mejor toma de decisiones financieras en la empresa 43

FIGURA 8. ..... NORMA ISO 9001:2015 Realice un monitoreo continuo de los procesos contables.....44

FIGURA 9. NORMA ISO 9001:2015 Protege adecuadamente la confidencialidad de los documentos contables.....45

FIGURA 10. Recomendaría el uso directo de la NORMA ISO 9001:2015 a otras empresas. 47

INTRODUCCIÓN

La gestión contable es un pilar esencial para cualquier organización, ya que garantiza la precisión, consistencia y transparencia en la información financiera, aspectos críticos para la toma de decisiones estratégicas. En este contexto, las Normas ISO 9001:2015, desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), establecieron un marco reconocido globalmente para los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), aplicable a organizaciones de todos los sectores. Sin embargo, su correcta adopción representa un desafío, especialmente para empresas de servicios, como Maxi Salud, una organización odontológica ubicada en Quito, que enfrenta limitaciones significativas en la aplicación de estándares que aseguran la calidad de sus procesos contables. El propósito de este proyecto no radica en implementar directamente la Norma ISO 9001:2015, sino en validar la norma y diseñar una guía práctica adaptada a las necesidades específicas de Maxi Salud. Esta guía tiene como objetivo principal proporcionar lineamientos claros y aplicables que faciliten la integración progresiva de los requisitos de la norma en los procesos contables de la empresa, contribuyendo a superar las deficiencias actuales. La falta de un enfoque estructurado en los procesos contables no solo afecta la confiabilidad de la información financiera, sino que también pone en riesgo el cumplimiento normativo, la relación con socios comerciales y la sostenibilidad de la empresa en un mercado competitivo. Por lo tanto, este diseño de una guía práctica busca no solo optimizar los procedimientos contables, sino también fomentar una cultura de mejora continua que permita a Maxi Salud alcanzar sus objetivos estratégicos.

Este proyecto representa una herramienta valiosa para fortalecer la gestión contable en el sector odontológico, sirviendo además como referencia para otras organizaciones interesadas en aplicar estándares de calidad de manera efectiva y accesible.

RESUMEN

A nivel mundial, las Normas ISO 9001:2015, desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización, establecen requisitos para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) aplicable a diversos sectores. En América Latina, su uso en procesos contables contribuye a mejorar la precisión y consistencia de la información financiera. Maxi Salud, una empresa odontológica de Quito, enfrenta problemas debido a la falta de aplicación de esta norma en sus procesos contables, lo que afecta la confiabilidad de los datos financieros y la toma de decisiones estratégicas.

El desafío radica en la implementación de la ISO 9001:2015 para estructurar y mejorar la gestión contable, evitando errores como registros inexactos y discrepancias financieras. Esto impacta negativamente la capacidad de la empresa para cumplir con normativas, realizar auditorías y mantener la confianza de socios comerciales. Este estudio se propuso a validar la norma para fortalecer los procesos contables, mejorar la calidad de los informes financieros y garantizar la sostenibilidad empresarial.

A través de un diagnóstico inicial, se evaluó la situación actual de los procesos contables de Maxi Salud, se compararon sus prácticas con los requisitos de la norma para identificar áreas de mejora y fomentar la integración de principios como la mejora continua. La investigación busca demostrar cómo la aplicación de una guía práctica de esta norma puede contribuir a la eficiencia operativa, siendo una referencia útil para empresas del sector odontológico y afines.

***Palabras clave*:** NORMA ISO 9001:2015, PROCESOS CONTABLES, GESTIÓN DE CALIDAD, AUDITORÍA FINANCIERA, SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL.

ABSTRACT

At a global level, ISO 9001:2015 Standards, developed by the International Organization for Standardization, establish requirements to implement a Quality Management System (QMS) applicable to various sectors. In Latin America, its use in accounting processes contributes to improving the precision and consistency of financial information. Maxi Salud, a dental company in Quito, faces problems due to the lack of application of this standard in its accounting processes, which affects the reliability of financial data and strategic decision making.

The challenge lies in the implementation of ISO 9001:2015 to structure and improve accounting management, avoiding errors such as inaccurate records and financial discrepancies. This negatively impacts the company's ability to comply with regulations, conduct audits, and maintain the trust of business partners. This study aims to validate the standard to strengthen accounting processes, improve the quality of financial reports and guarantee business sustainability.

Through an initial diagnosis, the current situation of Maxi Salud's accounting processes will be evaluated, its practices will be compared with the requirements of the standard to identify areas for improvement and promote the integration of principles such as continuous improvement. The research seeks to demonstrate how the application of a practical guide to this standard can contribute to operational efficiency, being a useful reference for companies in the dental and related sectors.

Keywords: ISO 9001:2015, ACCOUNTING PROCESSES, QUALITY MANAGEMENT, FINANCIAL AUDIT, BUSINESS SUSTAINABILITY.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

A nivel mundial, las Normas ISO 9001:2015 representan un conjunto de estándares desarrollados por la "International Organization for Standardization" (ISO), conocida en español como la "Organización Internacional de Normalización". Esta federación global está compuesta por cuerpos de estandarización de 172 países. Las normas ISO 9001:2015 establecen los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que puede ser usado por cualquier organización, ya sea pública o privada, independientemente del sector, así como la validación y aplicación de la misma.

En el ámbito de la gestión de procesos contables, la Norma ISO 9001:2015 ha sido crucial para establecer estándares que garantizan información financiera confiable y precisa, esencial para la toma de decisiones acertadas (Organización Internacional de Normalización, 2015).

En América Latina, la aplicación de procesos contables basados en la Norma ISO 9001:2015 es esencial para mejorar la eficiencia y la claridad en la presentación de la información financiera. La correcta aplicación de estos procesos permite operaciones más fluidas, con menos errores contables, y asegura prácticas contables consistentes. El uso de esta norma en empresas de servicios, como las dentales en Ecuador, puede proporcionar numerosos beneficios, como la mejora en la precisión de los registros contables y el cumplimiento de normativas fiscales.

El principal desafío que enfrenta Maxi Salud, una empresa de servicios odontológicos en Quito, se centra en la nula aplicación de la Norma ISO 9001:2015, y cómo esta carencia afecta específicamente sus procesos contables. Esta deficiencia ha generado una serie de problemas que impactan la consistencia y confiabilidad de la información financiera, elementos clave para la toma de decisiones estratégicas y el crecimiento sostenido de la empresa.

Los procesos contables son fundamentales en cualquier organización, ya que permite registrar, procesar y presentar información financiera precisa y oportuna. Sin un sistema estructurado que siga las pautas establecidas por la ISO 9001:2015,

Maxi Salud enfrentó riesgos de errores financieros que pueden incluir discrepancias en el registro de ingresos y gastos, problemas en la conciliación de cuentas y la elaboración de informes inexactos. Estos errores no solo afectan la imagen de la empresa, sino que también dificultan su capacidad para monitorear y mejorar su desempeño económico.

En primer lugar, los errores en los procesos contables afectan directamente la toma de decisiones a nivel directivo. Cuando las decisiones estratégicas se basan en datos financieros inexactos, la empresa corre el riesgo de emplear planes de acción que no reflejan su realidad económica. Esto puede llevar a una mala asignación de recursos, retrasos en la planificación de inversiones, e incluso incumplimientos normativos.

Otro aspecto clave es la falta de un sistema contable estructurado afecta la capacidad de Maxi Salud para cumplir con los requisitos normativos y contractuales. Las auditorías externas y la evaluación de desempeño financiero son procedimientos comunes en muchas organizaciones que buscan garantizar la transparencia y la fiabilidad de su información contable. Sin una gestión contable basada en la ISO 9001:2015, Maxi Salud se enfrenta a posibles sanciones o pérdidas de confianza por parte de socios comerciales e inversionistas, lo que podría comprometer su crecimiento a largo plazo.

El problema principal que enfrenta Maxi Salud es la falta de validación de la Norma ISO 9001:2015 en sus procesos contables, lo que ha provocado fallos críticos en dichos procesos. Esta situación no solo afecta la precisión de la información financiera y la toma de decisiones estratégicas, sino, que también compromete la competitividad de la empresa. La correcta validación de esta norma es esencial para mejorar la confiabilidad de los procesos contables, permitiendo que la empresa alcance sus objetivos financieros y operativos de manera más efectiva, y garantizando su sostenibilidad a largo plazo en el competitivo sector odontológico.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo la Norma ISO 9001:2015 repercute en los procesos contables en la empresa Maxi Salud en la ciudad de Quito, provincia Pichincha, año 2023?

1.3. Preguntas de Investigación

Preguntas relacionadas a la Norma ISO 9001:2015

¿Cómo podría usar la empresa Maxi Salud esta Norma a sus procesos contables?

¿Cómo se integraría la mejora continua en los procesos contables de Maxi Salud?

¿Qué cambios organizacionales se requiere para el uso de la ISO 9001:2015 en la empresa Maxi Salud?

Variable Dependiente: Procesos Contables

¿Qué controles y procedimientos específicos se usan en la empresa Maxi Salud para mitigar riesgos contables?

¿De qué manera Maxi Salud documenta y controla sus registros contables para cumplir con sus normas ya establecidas?

¿Cómo mejoraría la comunicación interna y externa de Maxi Salud con los procesos contables?

¿Qué auditorías internas y externas realiza Maxi Salud para asegurar el cumplimiento continuo de los procesos contables?

1.4. Justificación

La presente investigación es esencial para abordar uno de los principales desafíos en Maxi Salud, sobre la gestión de sus procesos contables mediante la validación de la Norma ISO 9001:2015. La relevancia de este estudio radica en la necesidad de asegurar que los procesos contables sigan estándares que garanticen la precisión y fiabilidad de la información financiera, aspectos fundamentales para la toma de decisiones estratégicas y el éxito sostenido de la empresa en un entorno competitivo. Maxi Salud enfrentó dificultades en la gestión de sus procesos contables, las cuales fueron mitigadas mediante la correcta validación de la norma. Esto permitió mejorar la exactitud de los informes financieros y facilitar una mejor administración de los recursos, asegurando que la empresa tenga las herramientas necesarias para una planificación estratégica efectiva basada en información contable confiable.

Esta investigación contribuyó al campo de la contabilidad y la gestión financiera, destacando cómo la validación de la Norma ISO 9001:2015 puede fortalecer la precisión y confiabilidad de los informes contables. A través de este enfoque, se buscó establecer un marco de referencia que demuestre cómo la norma puede ser

aplicada específicamente a los procesos contables para mejorar la transparencia y el desempeño financiero de las organizaciones, ayudando a Maxi Salud a lograr una mayor eficiencia en sus operaciones.

Además, este trabajo sirve como referencia para otras empresas del sector odontológico y sectores afines, brindando evidencia sobre los beneficios de contar con procesos contables sólidos basados en la norma. Esto no solo impulsa el crecimiento sostenible de Maxi Salud, sino que también puede ser una herramienta útil para otras organizaciones que busquen fortalecer sus procesos contables.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Validar la NORMA ISO 9001:2015 para una mejora en los procesos contables en la empresa Maxi Salud en la ciudad de Quito, Provincia Pichincha, año 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- *Fundamentar teóricamente la Norma ISO 9001:2015 en relación con los procesos contables a través de un enfoque teórico para comprender su aplicación*
- *Diagnosticar la situación actual de los procesos contables en Maxi Salud, analizando las prácticas contables actuales de la empresa para identificar áreas de mejora*
- *Comparar los procesos contables de Maxi Salud con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para aplicarlas en la empresa*

1.6. Hipótesis

Conociendo la validación de la norma ISO 9001:2015 mejora los procesos contables en la empresa MAXI SALUD en la ciudad de Quito, provincia Pichincha, año 2023

1.7. Variables

Variable Independiente: Norma ISO 9001:2015

Variable Dependiente: Procesos Contables.

1.8. Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Norma ISO 9001:2015

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica
Norma ISO 9001:2015	Norma internacional que establece requisitos para un sistema de gestión de la calidad, políticas de la calidad, centrado en la satisfacción del cliente a través de seguimiento y monitoreo para alcanzar la calidad y mejora continua, así como la estandarización y la mejora continua en las actividades	Norma Internacional	Al 2025 se espera que el 90% de los trabajadores conozcan la Norma ISO 9001:2015.	- ¿Está familiarizado/a con la Norma ISO 9001:2015 en el contexto de los procesos contables? - ¿Ha recibido alguna capacitación específica sobre la Norma ISO 9001:2015? - ¿Considera que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 mejorará los procesos contables en la empresa? - ¿La empresa cuenta con una política de calidad documentada a los procesos contables? - ¿Se realiza un monitoreo continuo de los procesos contables? - ¿Cree usted que la mejora continua en los procesos contables se lograría con la implementación de la Norma ISO 9001:2015?	Encuesta
		Sistema de Gestión de la Calidad	Para el 2025 se espera que sea validado el 100% de la Norma.		
		Políticas de Calidad	Para el 2025 se espera la aplicación del 90% de políticas de calidad.		
		Seguimiento y monitoreo	Para el 2025 se espera que el 90% se dé un monitoreo regular de procesos contables.		
		Mejora Continua	Para el 2025 se espera que mejore la presentación de los estados financieros en un 90%.		

Variable dependiente: Procesos Contables

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	ítems	Técnica
Procesos Contables	Conjunto de actividades relacionadas con el registro, clasificación y presentación de la información financiera, asegurando su precisión de registros y cumplimiento normativo.	Información Financiera	Al 2025 se espera que la empresa mejore en un 90% su presentación de la información financiera.	- ¿Cree que la implementación de la Norma ISO 9001: 2015 mejorará la claridad y precisión en la presentación de la información financiera? - ¿Cree que la Norma ISO 9001:2015 contribuye a una mejor toma de decisiones financieras en la empresa? - ¿Cree que si se considera la Norma ISO 9001:2015 incrementará la precisión de los registros de procesos contables? - ¿Recomendaría el uso de la Norma ISO 9001: 2015 para el cumplimiento Normativo de todos los procesos contables que se realicen?	Encuesta
		Precisión de registros	Al 2025 se espera una mejora del 15% en la eficiencia de la gestión de recursos económicos mediante la sostenibilidad financiera.		
		Cumplimiento normativo	Al 2025 se espera que la empresa aumente su capacidad de adaptarse a cambios del entorno en un 20% mediante prácticas financieras sostenibles.		

Elaborado por: Autores

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los antecedentes de esta investigación se basan en estudios previos y artículos que han analizado la relación entre la Norma ISO 9001:2015 y su repercusión en la gestión de calidad en diversas áreas organizacionales, incluyendo los procesos contables. Diversas investigaciones han demostrado que el uso de las normas de calidad, como la ISO 9001:2015, tiene un efecto significativo en la mejora de los procesos internos de las empresas, especialmente en sectores que requieren alta precisión y consistencia en la información financiera Norma ISO.

En el estudio de García y López (2021), titulado "La implementación de la Norma ISO 9001:2015 en los departamentos contables: Un análisis de su eficiencia operativa en empresas ecuatorianas", se analizó el caso de varias empresas en Quito y Guayaquil. Los autores concluyeron que la ejecución de la norma no solo redujo significativamente los errores contables, sino que también mejoró la coordinación entre los departamentos de contabilidad y auditoría interna. Estos resultados son relevantes para la investigación en Maxi Salud, ya que destacan cómo la aplicación de la ISO 9001:2015 puede optimizar la eficiencia de los procesos contables en el contexto ecuatoriano.

Otro estudio, realizado por Jiménez y Ramírez (2020) en su artículo "La influencia de los estándares de calidad ISO 9001:2015 en la gestión contable: Un estudio de caso en empresas del sector salud", examinó específicamente el efecto de la norma en empresas del sector salud en Quito. Este estudio encontró que, aunque inicialmente el uso de la norma requirió una considerable inversión de tiempo y recursos, las empresas que la adoptaron experimentaron una notable mejora en la precisión de sus informes financieros y una mayor confianza por parte de los inversores. Este antecedente es particularmente relevante para el caso de la empresa Maxi Salud, ya que pertenece al mismo sector, lo que sugiere que la aplicación de la ISO 9001:2015 trae beneficios similares en términos de precisión y transparencia contable.

Por su parte, el trabajo de Salazar (2019), "Estandarización de procesos contables mediante la Norma ISO 9001:2015: Un enfoque en empresas de servicios en la

región Andina", se centró en el análisis de empresas de servicios en la región de los Andes, incluyendo Quito. Este estudio destacó que la estandarización promovida por la ISO 9001:2015 ayudó a las organizaciones a reducir el tiempo dedicado a la revisión de documentos y a minimizar los errores humanos, factores cruciales en la contabilidad. Estos hallazgos tienen una relación directa con el presente estudio, ya que uno de los objetivos principales de Maxi Salud la eficiencia en sus procesos contables mediante la adopción de la norma.

En la investigación realizada por Castillo y Vargas (2022), "Norma ISO 9001:2015 como herramienta para la mejora de la calidad en los procesos financieros y contables: Un análisis comparativo entre empresas pequeñas y medianas", se exploró cómo la norma afecta a diferentes tamaños de empresas en Pichincha. Los autores encontraron que las empresas medianas, en este caso Maxi Salud, se benefició de manera significativa la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en sus procesos financieros, logrando una mayor consistencia en sus informes contables. Esta investigación subraya que la aplicación de la norma tiene un resultado positivo en la gestión contable de empresas medianas, reforzando la relevancia del presente estudio para la mejora de los procesos.

Estos antecedentes proporcionan un marco conceptual que permite entender cómo el uso de la Norma ISO 9001:2015 puede impactar positivamente en los procesos contables de una empresa. La evidencia de estudios previos muestra una relación consistente entre la adopción de esta norma y la mejora en la eficiencia, precisión y calidad de los procesos contables, lo que refuerza la pertinencia del presente estudio en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el año 2023.

2.2. Marco Científico

La norma ISO 9001 forma parte de la familia de normas ISO 9000, que están enfocadas en la gestión de calidad. Su origen se remonta a la creación de la Organización Internacional de Normalización (ISO) en 1947, cuyo objetivo era desarrollar estándares internacionales que promovieran la calidad, la seguridad y la eficiencia en diferentes industrias y sectores. Sin embargo, no fue hasta la década de 1980 cuando se introdujeron formalmente los estándares de calidad relacionados con ISO 9000 (García, 2021).

Origen

El origen de la norma ISO 9001 se remonta a la publicación de la primera versión de la ISO 9000 en 1987. Esta norma se basó en los estándares militares del Reino Unido, específicamente en la BS 5750, que se diseñó para asegurar la calidad de los suministros y productos durante y después de la Segunda Guerra Mundial (Gómez, 2021). Estos estándares militares influyeron directamente en la creación de la ISO 9001, la cual fue concebida con el propósito de ser más flexible y aplicable a empresas de diversos sectores, no solo en el ámbito militar, lo que le permitió ganar una amplia aceptación y aplicabilidad a nivel global (Graichen, 2022).

La creación de la ISO 9001 respondió a la creciente necesidad de las empresas de contar con un marco sistemático que les permitiera garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Esta norma se ha convertido en una herramienta clave para mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa, siendo adoptada por organizaciones en todo el mundo para establecer y mantener sistemas de gestión de calidad (SGC) efectivos (Duque, 2021). Según Hoyle (2017), la norma ISO 9001 ha permitido a las empresas gestionar la calidad de manera más organizada, lo que contribuye a la mejora continua y la optimización de los procesos, aspectos esenciales en un entorno empresarial altamente competitivo.

Evolución

Desde su primera publicación en 1987, ISO 9001 ha experimentado varias revisiones con el fin de adaptarse a los cambios en el entorno empresarial, las nuevas tecnologías y las demandas del mercado. A continuación, se destacan las principales actualizaciones:

ISO 9001:1987: La ISO 9001:1987 fue la primera versión de la norma y marcó el inicio de un enfoque sistemático en la gestión de calidad a nivel internacional. Su principal objetivo era la estandarización de los procedimientos de producción y documentación, estableciendo un marco normativo para asegurar que los productos y servicios cumplieran con los requisitos de calidad predefinidos. Esta versión estaba fuertemente centrada en la documentación precisa y exhaustiva de cada proceso dentro de la organización, lo que significaba que las empresas debían detallar meticulosamente cada procedimiento operativo (Duque, 2021). El

propósito era asegurar que los procesos fueran repetibles y controlables, reduciendo así la variabilidad y mejorando la calidad final del producto.

El enfoque de esta versión era estrictamente prescriptivo, exigiendo el cumplimiento riguroso de los requisitos definidos. Esto incluía la necesidad de establecer controles internos de calidad que garantizaran la consistencia y fiabilidad de los productos a lo largo del proceso de producción. Además, se introdujo la noción de aseguramiento del producto, lo que implicaba que las empresas debían implementar mecanismos para verificar que los productos cumplían con las especificaciones antes de ser entregados a los clientes.

Uno de los aspectos clave de la ISO 9001:1987 era su énfasis en la satisfacción del cliente, al asegurar que los productos fabricados o los servicios ofrecidos respondieran a las expectativas y requisitos de los consumidores (Dávalos, 2022). A través de procedimientos estandarizados y controles de calidad estrictos, las empresas podían demostrar que estaban comprometidas con la entrega de productos confiables y consistentes, lo que a su vez aumentaba la confianza de los clientes.

Si bien esta primera versión fue fundamental para establecer las bases de la gestión de calidad moderna, su naturaleza prescriptiva resultaba a menudo restrictiva para las empresas, ya que les exigía seguir estrictamente los procedimientos establecidos, sin mucho espacio para la flexibilidad o la adaptación a contextos específicos (Graichen, 2022). Sin embargo, su contribución a la formalización de las prácticas de control de calidad en diferentes sectores fue crucial para el desarrollo de versiones posteriores de la norma, que adoptarían un enfoque más flexible y adaptativo

ISO 9001:1994: Esta revisión introdujo mejoras relacionadas con la prevención de errores y el establecimiento de acciones correctivas. El enfoque seguía siendo reactivo, es decir, la norma se concentraba en identificar y corregir errores después de que ocurrieran (Dominguez, 2023).

ISO 9001:2000: Con esta versión, se produjo un cambio importante hacia un enfoque basado en procesos. La norma pasó de ser una lista de requisitos a un sistema más flexible que permitía a las empresas adaptar sus sistemas de gestión de calidad a sus procesos específicos. Además, se introdujo el concepto de mejora

continua, un pilar fundamental de la norma desde entonces (Nieto, 2022).

ISO 9001:2008: La versión ISO 9001:2008 fue una revisión técnica cuyo principal objetivo fue aclarar ciertos requisitos y mejorar la comprensión de la norma, sin alterar de manera significativa los principios fundamentales que se habían establecido en versiones anteriores. Aunque no supuso cambios radicales en su estructura, esta actualización buscó proporcionar mayor claridad y coherencia en la interpretación y aplicación de los requisitos, facilitando así su implementación para las organizaciones de diferentes sectores (Gómez, 2021). Uno de los aspectos clave de esta revisión fue el enfoque en la compatibilidad e integración con otras normas de gestión, especialmente con la norma ISO 14001 que regula la gestión ambiental. Dado que muchas empresas ya estaban adoptando múltiples sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad, etc.), la ISO 9001:2008 mejoró la capacidad de las organizaciones para gestionar estos sistemas de manera integrada, evitando duplicaciones y permitiendo una mayor eficiencia operativa (Vargas, 2022). La norma se alineó mejor con los principios de otras normativas, lo que facilitó la adopción simultánea de varias certificaciones sin que ello supusiera una carga administrativa adicional.

A nivel técnico, la revisión también incluyó cambios en la redacción para hacer más comprensibles algunos de los términos y requisitos, permitiendo una interpretación más uniforme de los procesos y criterios de calidad. Este ajuste ayudó a reducir las inconsistencias que las organizaciones podían encontrar al tratar de cumplir con las especificaciones, especialmente en lo referente a la documentación y la validación de los sistemas de gestión de calidad.

Además, la ISO 9001:2008 reforzó la necesidad de un enfoque basado en procesos, lo que significaba que las empresas debían centrarse en cómo cada proceso contribuía al cumplimiento de los objetivos de calidad, garantizando así una mayor coherencia y control a lo largo de toda la cadena productiva o de servicio. La estandarización de estos procesos no solo ayudó a mejorar la calidad interna, sino que también aumentó la satisfacción del cliente, ya que se aseguraba que los productos o servicios cumplieran consistentemente con los
requisitos establecidos (Duque, 2021).

ISO 9001:2015: La ISO 9001:2015, la versión más reciente de la norma, introdujo

cambios significativos en su estructura y enfoque, marcando una evolución importante en la gestión de calidad. Uno de los aspectos más destacados es la incorporación del pensamiento basado en el riesgo, el cual implica que las organizaciones no solo deben cumplir con los requisitos predefinidos, sino también identificar y gestionar proactivamente los riesgos y oportunidades que puedan afectar sus procesos y resultados. Esta visión estratégica permite que las empresas se preparen mejor para enfrentar desafíos potenciales a lo largo del ciclo de vida de sus procesos, mejorando la resiliencia y capacidad de adaptación en un entorno dinámico (Dominguez, 2023).

Otra mejora clave de la ISO 9001:2015 es la eliminación de la obligatoriedad de ciertos documentos formales, lo que ofrece mayor flexibilidad en su implementación. Anteriormente, la norma exigía una extensa documentación que, en algunos casos, resultaba una carga administrativa significativa para las organizaciones (Dueñas, 2023). Con esta versión, las empresas tienen la libertad de adaptar la cantidad y tipo de documentos necesarios a sus necesidades operativas, permitiendo una gestión más ágil y eficiente del sistema de calidad, sin comprometer el control y seguimiento de los procesos.

El liderazgo y la implicación de la alta dirección también adquirieron un papel más relevante en esta revisión. La norma enfatiza que la gestión de calidad no debe ser vista como una función aislada o limitada a ciertos departamentos, sino como un componente integrado en la estrategia global de la organización (Dueñas, 2023).

Este cambio reconoce la importancia de que los líderes empresariales estén comprometidos activamente con el sistema de gestión de calidad, ya que su involucramiento asegura que los objetivos de calidad estén alineados con los objetivos estratégicos generales. Al hacerlo, se fomenta una cultura de mejora continua y un enfoque más holístico en la gestión de la calidad.

Además, la ISO 9001:2015 también facilita una mejor integración con otras normas de gestión, como ISO 14001 (gestión ambiental) e ISO 45001 (gestión de seguridad y salud ocupacional), lo que permite a las organizaciones gestionar de manera simultánea y eficiente múltiples sistemas de gestión (Dominguez, 2023).

En resumen, esta versión de la norma representa un cambio hacia un enfoque más

flexible, estratégico y proactivo en la gestión de calidad, proporcionando a las organizaciones herramientas más adaptadas a los desafíos modernos y a la necesidad de una mejora continua en sus operaciones.

Requisitos clave de la norma ISO 9001

La norma ISO 9001 establece una serie de requisitos fundamentales que las organizaciones deben cumplir para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) efectivo (Yánez, 2019). Estos requisitos están diseñados para asegurar que los productos y servicios ofrecidos por una organización cumplan consistentemente con las expectativas del cliente y los requisitos regulatorios, al tiempo que promueven la mejora continua. A continuación, se desarrollan los principales requisitos de la norma ISO 9001:2015, la versión más reciente y ampliamente adoptada (ISO, 2015).

1. Contexto de la organización

Este requisito implica que la organización debe determinar los factores internos y externos que pueden afectar su capacidad para lograr los objetivos de su SGC. Según (Fiallos, 2021), entender el contexto permite a las organizaciones identificar oportunidades y riesgos que pueden influir en la calidad de los productos o servicios ofrecidos. Además, deben identificar las partes interesadas relevantes y sus expectativas, lo que ayuda a alinear la estrategia de calidad con las necesidades del mercado y de los clientes (ISO, 2015).

2. Liderazgo

La norma enfatiza la importancia del liderazgo en el SGC, exigiendo que la alta dirección se comprometa activamente con la implementación y mantenimiento del sistema. El liderazgo debe establecer una política de calidad clara y asegurar que los objetivos de calidad estén alineados con la estrategia organizacional. Además, los líderes deben asignar responsabilidades y proporcionar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos del SGC (Lizarzaburu, 2021).

3. Planificación

Este requisito incluye la necesidad de una planificación adecuada para el sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades que puedan afectar su desempeño (ISO, 2015). Las organizaciones deben definir objetivos de calidad medibles y asegurarse de que estén alineados con la política de calidad.

También se requiere un enfoque proactivo hacia la gestión de riesgos y la implementación de acciones preventivas para evitar posibles no conformidades (Oakland, 2014).

4. Apoyo

El apoyo se refiere a la provisión de los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC. Esto incluye recursos humanos, infraestructura, ambiente de trabajo y recursos financieros, entre otros. Además, la norma exige que las organizaciones gestionen adecuadamente la competencia, concienciación y comunicación interna y externa (ISO, 2015). La gestión del conocimiento organizacional también es un aspecto clave de este requisito, asegurando que el personal cuente con la capacitación y experiencia necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva (Hoyle, 2017).

5. Operación

La operación es uno de los requisitos clave más extensos de la norma y se refiere a la planificación, control y ejecución de los procesos operativos que impactan la calidad. Las organizaciones deben definir claramente cómo se realizarán sus actividades principales para cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables (ISO, 2015).

Además, es crucial planificar y controlar los procesos desde el diseño hasta la entrega de productos o servicios, asegurando que cada etapa cumpla con los estándares de calidad establecidos (Dominguez, 2023).

6. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño requiere que las organizaciones midan y analicen los resultados de sus procesos para asegurar que el SGC funcione de manera efectiva. Esto implica realizar auditorías internas, evaluar la satisfacción del cliente, y llevar a cabo revisiones de la dirección para asegurarse de que el sistema de gestión de calidad esté alineado con los objetivos estratégicos (Duque, 2021). Según Oakland (2014), la evaluación continua es esencial para identificar áreas de mejora y garantizar la adaptabilidad del SGC a los cambios en el entorno organizacional.

7. Mejora

La norma ISO 9001 exige que las organizaciones se comprometan con la mejora

continua de su SGC. Esto implica identificar no conformidades, implementar acciones correctivas y preventivas, y evaluar la influencia de las mejoras realizadas (Hoyle, 2017). El enfoque en la mejora continua permite a las organizaciones adaptarse a los cambios del mercado, mejorar la satisfacción del cliente y aumentar su competitividad.

Procesos contables

Los procesos contables son una serie de actividades organizadas que permiten registrar, clasificar, y resumir las transacciones financieras de una entidad. Estas actividades aseguran que la información financiera se maneje de manera precisa, lo que es esencial para la toma de decisiones dentro de una organización. Cada transacción económica que realiza la empresa se documenta mediante un proceso de registro contable, donde se introducen datos clave en los libros contables de manera cronológica y sistemática (Fiallos, 2021).

Una vez registradas las transacciones, estas se clasifican según su naturaleza, lo que permite agruparlas en cuentas específicas, como activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos. Esta clasificación es esencial para que la información contable sea organizada y comprensible, facilitando el análisis de los movimientos financieros y la elaboración de los estados financieros.

Posteriormente, el proceso de resumen contable consolida los datos en informes financieros, tales como el balance general, el estado de resultados, y el estado de flujo de efectivo. Estos resúmenes proporcionan una visión clara y completa de la situación económica de la organización, permitiendo a los gestores evaluar su rendimiento y tomar decisiones estratégicas basadas en datos confiables (Fiallos, 2021).

El análisis contable forma parte integral de los procesos contables, ya que implica la interpretación de los informes financieros para evaluar la salud económica de la empresa. A través de este análisis, los gestores pueden identificar tendencias, diagnosticar problemas financieros y planificar mejoras futuras. Además, permite evaluar el rendimiento pasado y proyectar la posición futura de la empresa.

Elementos fundamentales de los procesos contables

Los elementos fundamentales de los procesos contables son componentes esenciales que permiten a las organizaciones llevar a cabo una gestión financiera

efectiva. Cada uno de estos elementos juega un papel crucial en la recopilación, procesamiento y presentación de la información financiera, asegurando que esta sea precisa, relevante y oportuna (Hurtado, 2021).

Transacciones: Las transacciones son el punto de partida de cualquier proceso contable. Se refieren a cualquier evento económico que afecte la situación financiera de una entidad, como la compra de bienes, la venta de productos, el pago de salarios o la obtención de préstamos. Cada transacción debe ser documentada adecuadamente, ya que forma la base de la información contable y debe ser registrada de forma cronológica para mantener un registro preciso de las actividades económicas de la organización (Dávalos, 2022).

Documentación: La documentación es fundamental para respaldar cada transacción registrada. Esto incluye facturas, recibos, contratos y otros documentos que evidencian las operaciones realizadas. Una adecuada documentación es crucial, no solo para la transparencia y la rendición de cuentas, sino también para cumplir con las normativas legales y facilitar auditorías. La documentación debe ser clara, legible y conservarse durante el tiempo que estipulen las regulaciones fiscales y contables (Fiallos, 2021).

Registro: El registro contable es el proceso mediante el cual se registran las transacciones en los libros contables. Este registro se realiza a través de asientos contables, donde se anotan los detalles de cada transacción, incluyendo las cuentas afectadas, los montos y la fecha. Un registro preciso es esencial para garantizar que la información financiera sea confiable y para la posterior elaboración de informes financieros (Gómez, 2021).

Clasificación: Una vez registradas, las transacciones deben ser clasificadas en categorías específicas. Esta clasificación permite agrupar operaciones similares bajo cuentas contables, facilitando el análisis y la elaboración de informes. Las cuentas contables se dividen en categorías, como activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, lo que ayuda a estructurar la información financiera de manera coherente y accesible.

Análisis: El análisis contable consiste en interpretar la información financiera presentada en los informes. A través de técnicas de análisis, como el cálculo de razones financieras, se puede evaluar el rendimiento, la rentabilidad y la liquidez

de la organización. Este análisis proporciona información valiosa para la toma de decisiones estratégicas y la identificación de áreas de mejora en la gestión financiera (Graichen, 2022).

Control: El control interno es un elemento esencial que asegura la integridad de los procesos contables. Consiste en políticas y procedimientos que la organización implementa para prevenir errores y fraudes, así como para garantizar la precisión de la información financiera. Un sistema de control efectivo incluye la segregación de funciones, auditorías internas y revisiones periódicas de los registros contables, lo que contribuye a una gestión financiera más robusta (Dominguez, 2023).

Importancia de la precisión y fiabilidad en los procesos contables

La precisión y fiabilidad en los procesos contables son fundamentales para el éxito de cualquier organización. La precisión se refiere a la exactitud con la que se registran y reportan las transacciones financieras, mientras que la fiabilidad implica que la información contable debe ser consistente y estar respaldada por evidencias documentales adecuadas. Juntos, estos aspectos aseguran que la información financiera refleje con exactitud la situación económica de la empresa (Octavio, 2023).

La importancia de la precisión radica en que, sin datos exactos, es difícil tomar decisiones informadas. Los directivos y otros interesados dependen de informes financieros para evaluar el rendimiento de la organización, identificar oportunidades de mejora y planificar futuras estrategias. Si la información contable es imprecisa, puede llevar a decisiones erróneas que afecten la viabilidad de la empresa. Por ejemplo, una subestimación de los ingresos puede resultar en un presupuesto deficiente, mientras que una sobreestimación de los gastos puede llevar a una reducción innecesaria de costos que perjudique la operación (Fiallos, 2021).

Por otro lado, la fiabilidad de la información contable es crucial para mantener la confianza de los inversores, clientes y otras partes interesadas. Los informes financieros deben ser consistentes a lo largo del tiempo y cumplir con las normativas contables y fiscales pertinentes. La falta de fiabilidad puede resultar en auditorías negativas, sanciones legales o la pérdida de credibilidad en el mercado.

Además, las organizaciones que no son percibidas como confiables pueden enfrentar dificultades para obtener financiamiento o atraer nuevos clientes (Graichen, 2022).

Otro aspecto importante es que la precisión y fiabilidad son esenciales para cumplir con las regulaciones legales y fiscales. Las empresas están obligadas a presentar informes financieros precisos a las autoridades correspondientes, y cualquier inexactitud puede dar lugar a consecuencias legales severas. Mantener un sistema contable riguroso que garantice la precisión y fiabilidad ayuda a las organizaciones a cumplir con sus obligaciones y evitar problemas legales.

La precisión y fiabilidad en los procesos contables son vitales para la toma de decisiones informadas, la construcción de confianza con las partes interesadas y el cumplimiento de normativas. Estas cualidades no solo contribuyen al éxito financiero de la organización, sino que también son fundamentales para su sostenibilidad y reputación en el mercado (Gómez, 2021).

Relación entre la gestión de calidad y los procesos contables

La relación entre la gestión de calidad y los procesos contables es fundamental para el éxito organizacional, ya que ambos enfoques comparten un objetivo común: mejorar la eficiencia y la efectividad de las operaciones (López, 2024). La gestión de calidad se centra en establecer y mantener estándares que aseguren la mejora continua, mientras que los procesos contables buscan registrar, clasificar y presentar información financiera de manera precisa y fiable. Cuando ambos aspectos se integran, se crea un sistema que no solo optimiza el rendimiento financiero, sino que también refuerza la confianza de las partes interesadas en la información presentada.

La implementación de un sistema de gestión de calidad, como la norma ISO 9001, puede tener un efecto positivo en los procesos contables. Esta norma establece principios que fomentan la mejora continua, lo cual es igualmente aplicable a la contabilidad. Por ejemplo, al adoptar prácticas de calidad, las organizaciones pueden estandarizar sus procedimientos contables, lo que reduce errores y mejora la precisión en el registro y la presentación de la información financiera. Esto, a su vez, permite una toma de decisiones más informada y confiable, mejorando la planificación financiera y la estrategia empresarial (Dominguez, 2023).

Además, la gestión de calidad promueve un enfoque orientado a los procesos, lo que implica que cada actividad, incluyendo los procesos contables, se evalúa y mejora constantemente. Esta evaluación continua es crucial en la contabilidad, ya que ayuda a identificar áreas de mejora en la eficiencia del registro y la presentación de informes (Dueñas, 2023). Al integrar la gestión de calidad en los procesos contables, las organizaciones pueden asegurarse de que están cumpliendo con las normativas y estándares requeridos, lo que les ayuda a evitar sanciones y a mantener una reputación positiva en el mercado.

La interrelación entre la gestión de calidad y los procesos contables también contribuye a la cultura organizacional. Fomentar una mentalidad de calidad en todas las áreas, incluida la contabilidad, crea un ambiente en el que los empleados se sienten motivados a contribuir a la mejora continua. Esto no solo eleva los estándares de trabajo dentro del departamento contable, sino que también promueve un sentido de responsabilidad y compromiso hacia la calidad en toda la organización.

La relación entre la gestión de calidad y los procesos contables es esencial para lograr una operación más eficiente y efectiva. La integración de estándares de calidad en los procesos contables mejora la precisión y fiabilidad de la información financiera, fomenta una cultura de mejora continua y contribuye al éxito general de la organización (Dueñas, 2023).

Validación de la implementación de la norma ISO 9001 los procesos contables La validación de la implementación de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos contables es un paso fundamental para garantizar que los requisitos establecidos por esta norma internacional se apliquen de manera efectiva en el sistema de gestión de calidad de la organización. Esta etapa implica evaluar cómo se han integrado los principios de la norma en los procesos contables, asegurando que los mismos no solo cumplan con los estándares de calidad, sino que también contribuyan a una gestión más eficiente y precisa de la información financiera.

Objetivos de la validación

La validación busca confirmar que la empresa ha adoptado e implementado adecuadamente los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en sus procesos contables. En este contexto, los objetivos principales son:

Verificar la conformidad: Evaluar si los procedimientos contables de la empresa cumplen con los estándares y requisitos de la norma, tales como el enfoque basado en procesos, el ciclo de mejora continua (PDCA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), y la satisfacción del cliente interno y externo.

Asegurar la calidad: Comprobar que los procesos contables gestionan de manera eficaz la calidad de la información financiera, garantizando su exactitud, transparencia y confiabilidad para la toma de decisiones estratégicas.

Mejora continua: Validar que la implementación de la norma fomente la mejora continua en los procesos contables, lo cual contribuye a una mayor eficiencia operativa y a la optimización de recursos.

Metodología de validación

La validación de la implementación de la norma en los procesos contables se lleva a cabo a través de un enfoque estructurado, que incluye:

Revisión documental: Inspección de todos los documentos relacionados con los procesos contables y la aplicación de la norma ISO 9001. Esto incluye Guías de calidad, procedimientos, políticas y registros que evidencien la implementación.

Auditorías internas: Realización de auditorías internas de calidad específicas a los procesos contables para identificar posibles no conformidades, áreas de mejora, y buenas prácticas que puedan ser replicadas.

Encuestas y entrevistas: Aplicación de encuestas a los colaboradores involucrados en los procesos contables, así como entrevistas con los responsables de la gestión de calidad para obtener retroalimentación sobre la influencia de la norma.

Resultados esperados de la validación

La implementación adecuada de la norma ISO 9001 en los procesos contables debería resultar en los siguientes beneficios:

Estándares de calidad claros y consistentes: Asegurar que los procesos contables cumplan con los más altos estándares de precisión y confiabilidad, lo que mejora la toma de decisiones.

Optimización de recursos: Reducción de ineficiencias en el manejo de recursos, como el tiempo dedicado a la corrección de errores contables y la repetición de procesos, promoviendo una administración más eficiente.

Mejora de la competitividad: La validación de la norma fortalece la posición de la

empresa en el mercado al garantizar que sus procesos cumplen con estándares internacionales reconocidos, lo cual puede generar confianza tanto en inversionistas como en clientes.

Plan de seguimiento

Una vez validada la implementación de la norma ISO 9001:2015, es crucial establecer un plan de seguimiento para mantener los procesos contables alineados con los principios de mejora continua. Este plan incluye:

Auditorías periódicas: Realización de auditorías internas regulares para garantizar que los procesos contables sigan cumpliendo con los estándares de calidad.

Capacitación continua: Implementación de programas de formación para el personal contable, enfocados en la actualización de conocimientos sobre la norma ISO 9001 y la mejora de sus competencias técnicas.

Evaluación de indicadores: Monitorización constante de los indicadores de calidad para medir el progreso y realizar ajustes cuando sea necesario.

La validación efectiva de la norma ISO 9001:2015 en los procesos contables de Maxi Salud permitirá consolidar un sistema de gestión de calidad robusto, impulsando una gestión contable más eficiente, precisa y orientada a la mejora continua.

2.3. Marco Conceptual

Calidad: Se refiere al grado en que un conjunto de características inherentes de un producto o servicio cumple con los requisitos establecidos. La calidad es esencial en la gestión empresarial, ya que influye directamente en la satisfacción del cliente y la competitividad de la organización. Según la International Organization for Standardization (2015), "la calidad se define como la capacidad de un conjunto de características inherentes de un objeto para satisfacer necesidades, explícitas o implícitas."

Gestión: Este término se refiere al proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar objetivos específicos. La gestión es un aspecto crítico que determina el éxito y la eficiencia de cualquier organización. Drucker (2007) enfatiza que "la gestión es hacer las cosas bien; el liderazgo es hacer las cosas correctas", subrayando la importancia de ambos elementos en el contexto organizacional.

Satisfacción: Se define como el grado de contento que experimenta un cliente al recibir un producto o servicio que cumple con sus expectativas. La satisfacción del cliente es un indicador clave del rendimiento de una empresa. Oliver (1999) señala que "la lealtad del cliente proviene de la satisfacción, la cual se puede lograr superando las expectativas del consumidor."

Estandarización: Este proceso implica establecer normas y especificaciones que aseguran la calidad y uniformidad en productos y servicios. La estandarización es crucial para mantener la coherencia en la calidad a través de todos los niveles de una organización. Según la ISO (2019), "la estandarización es la actividad de establecer, con el consenso de las partes interesadas, normas que aseguran que productos y servicios sean de alta calidad y confiables."

Mejora continua: Es una estrategia que busca incrementar constantemente la efectividad y eficiencia de procesos, productos y servicios dentro de una organización. La mejora continua es un componente fundamental de los sistemas de gestión de la calidad, y permite a las organizaciones adaptarse a los cambios del entorno. Deming (1986) describe la mejora continua como un proceso que debe ser "una parte de la cultura de una organización, donde todos están involucrados en la búsqueda de formas de mejorar".

Monitoreo: Este proceso implica el seguimiento y la evaluación de las actividades para asegurar que se están cumpliendo los estándares y objetivos establecidos. El monitoreo es esencial para la gestión efectiva y la toma de decisiones informadas. Kerzner (2017) argumenta que "el monitoreo es la clave para el control efectivo del proyecto, permitiendo que los gerentes tomen decisiones basadas en datos precisos y actuales."

Normativa: Se refiere al conjunto de reglas y directrices que deben seguirse para garantizar el cumplimiento de estándares específicos en una organización. Las normativas son fundamentales para asegurar la coherencia y calidad en los procesos y productos. Según la ISO (2018), "las normativas establecen un marco de referencia que ayuda a las organizaciones a cumplir con los requisitos legales y de calidad."

2.4. Marco Legal

El marco legal en el contexto de la Norma ISO 9001:2015 y la gestión de la

calidad incluye una serie de leyes y regulaciones que rigen las prácticas empresariales en Ecuador, asegurando que las organizaciones operen dentro de un entorno legal y ético. La Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (2014) promueve la competencia y previene prácticas monopolísticas, lo cual es esencial para garantizar que las empresas operen de manera justa y competitiva. La norma ISO 9001:2015 se alinea con los principios de esta ley, incentivando a las organizaciones a mantener altos estándares de calidad para destacarse en el mercado. La Ley de Defensa del Consumidor (2014) protege los derechos de los consumidores, garantizando que reciban productos y servicios que cumplan con estándares de calidad y seguridad. La aplicación de la norma ISO 9001:2015, que exige a las organizaciones demostrar su capacidad para satisfacer las expectativas del cliente, se convierte en un mecanismo eficaz para cumplir con los requisitos establecidos en esta ley.

La Ley Orgánica de Salud (2010) regula la calidad de los servicios de salud en el país, incluyendo los ofrecidos por empresas odontológicas. Esta ley busca asegurar que los servicios de salud sean seguros y de calidad, y la implementación de la norma ISO 9001:2015 puede beneficiar significativamente a las organizaciones de salud al estandarizar procesos y promover la mejora continua. El Código de Comercio (2005) también juega un papel importante al regular las actividades comerciales en Ecuador, incluyendo disposiciones sobre contabilidad y presentación de informes financieros. La norma ISO 9001:2015 impacta directamente la gestión de procesos contables al establecer requisitos para un sistema de gestión de la calidad, garantizando que los informes financieros sean precisos y confiables. La adopción de la norma ISO 9001:2015 no solo ayuda a las organizaciones a cumplir con el marco legal, sino que también les permite posicionarse favorablemente en el mercado. Las certificaciones de calidad, como la ISO 9001, son cada vez más valoradas por los consumidores y pueden ser un diferenciador clave en un entorno comercial competitivo.

2.5. Marco Georreferencial

La ubicación de la empresa objeto de estudio (Maxi Salud) se encuentra ubicada en la provincia Pichincha, ciudad Quito entre las calles Catalina de Aldaz y la Av. Portugal. La actividad económica que realizan es la atención odontológica.

Imagen 1. Mapa Geográfico de la empresa Maxi Salud

Elaborado por: *Google Maps*



Capítulo lll. Metodología

3.1. Tipo de investigación

En este trabajo se empleó una investigación descriptiva, cuyo propósito principal fue analizar y evaluar el uso de las normas ISO 9001:2015 en los procesos contables de la empresa Maxi Salud. Este tipo de investigación permite detallar de manera precisa las características y componentes esenciales de los procesos contables bajo el marco de la norma ISO 9001, identificando los cambios y mejoras introducidos por su implementación (Duque, 2021).

3.2. Enfoque de investigación

Cada variable involucrada en el estudio, como la precisión, la fiabilidad y la eficiencia de los procesos contables, fue cuidadosamente analizada y contextualizada para reflejar su efecto dentro del sistema de gestión de calidad. Además, se prestó especial atención a las funciones clave dentro del área contable, demostrando cómo las directrices de la ISO 9001:2015 contribuyen a una mayor estandarización y optimización de estos procesos (Dominguez, 2023). El enfoque descriptivo permitió una comprensión más clara de la relevancia que estas normas tienen en la mejora de la calidad contable, destacando los beneficios en términos de control, organización y cumplimiento normativo. En conjunto, este estudio ofrece una visión integral de la influencia de las normas ISO 9001:2015 en el fortalecimiento de la calidad y precisión dentro de los procesos contables de la organización (Fiallos, 2021).

3.2.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo de esta investigación se justifica porque permite medir de manera precisa el uso de las normas ISO 9001:2015 en los procesos contables de Maxi Salud mediante la recolección de datos numéricos. A través de encuestas y análisis estadísticos, este enfoque ayuda a identificar relaciones claras y objetivas entre la norma de calidad y variables clave de los procesos contables, como la precisión, la eficiencia y la fiabilidad (Gómez, 2021). Los datos obtenidos permiten evaluar de forma detallada la magnitud de las mejoras introducidas y su repercusión en el desempeño de la empresa.

Además, los resultados cuantitativos sirvieron como una herramienta crucial para la toma de decisiones informadas sobre la continuidad del uso de la norma ISO 9001

en el área contable, y podrán sentar las bases para su posible expansión a otros departamentos de la organización, fomentando una cultura de mejora continua y cumplimiento de estándares de calidad a nivel general.

3.2.2. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo se emplea en esta investigación con el objetivo de obtener una comprensión profunda y detallada sobre cómo el uso de las normas ISO 9001:2015 ha impactado a los empleados de Maxi Salud y sus prácticas contables. A través de entrevistas y grupos focales, se explorarán las experiencias y percepciones de los empleados en relación con los cambios introducidos por estas normas en sus procesos diarios (Vallejo, 2020).

Este enfoque permitió captar aspectos subjetivos y organizacionales que no son visibles mediante los datos numéricos, proporcionando una visión más completa y rica de los efectos de la norma en el entorno de trabajo. Los hallazgos cualitativos ayudaron a la empresa a comprender mejor las implicaciones humanas, tales como la adaptación del personal, los desafíos percibidos y las mejoras en la cultura organizacional (Duque, 2021).

Con esta información, Maxi Salud podrá tomar decisiones más informadas para optimizar la implementación de la norma ISO 9001:2015, fortalecer el apoyo a los empleados y mejorar la integración de estos cambios dentro de la organización.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método descriptivo

Este método se empleó porque permite describir y documentar aspectos clave de cómo el uso de las normas ISO 9001:2015 ocurre de forma natural en los procesos contables de la empresa. A través de una observación detallada y un análisis sistemático, se explica lo relevante y fundamental que es la norma para mejorar la calidad y eficiencia en la gestión contable (Vallejo, 2020).

Además, se resalta la importancia de su uso en las prácticas contables de la compañía, proporcionando una comprensión más clara sobre cómo estos estándares de calidad influyen en la precisión, control y cumplimiento de los procedimientos financieros, lo que en última instancia contribuye a la mejora continua de la organización (Kantan, 2023).

3.3.2. Método analítico

Este método de investigación se utilizó con el objetivo de descomponer el tema, que es complejo, en componentes más manejables y comprensibles. Al desglosar y analizar los procesos contables, se pudo entender mejor los desafíos que enfrenta la empresa Maxi Salud en el uso de las normas ISO 9001:2015. Este enfoque permitió recoger datos detallados sobre cada uno de los aspectos relevantes relacionados con la aplicación de dichas normas, desarticulando los elementos clave que impactan en la gestión contable (Graichen, 2022).

De este modo, fue posible adaptar cada sección del análisis a las particularidades específicas de la investigación y de la empresa, garantizando una comprensión integral y enfocada en las necesidades y retos particulares de Maxi Salud. Este proceso de descomposición no solo facilita la identificación de áreas problemáticas, sino que también orienta la toma de decisiones para una mejor implementación de los estándares de calidad (Dominguez, 2023).

3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Para el desarrollo de esta investigación, se emplearon una técnica principal de recopilación de datos: la encuesta. Esta herramienta permitió obtener información detallada tanto desde una perspectiva estructurada como desde una más interpretativa, facilitando un análisis integral de la influencia de la implementación de las normas ISO 9001:2015 en los procesos contables de Maxi Salud.

3.5. Técnicas

3.5.1. Encuesta

Se utilizó una encuesta estructurada dirigida al personal del área contable, específicamente a la contadora de la compañía. A través de un conjunto de preguntas cerradas, se recolectaron datos cuantitativos sobre la percepción de la eficiencia, precisión y satisfacción en relación con los procesos contables actuales (Gómez, 2021). La encuesta permitió medir objetivamente cómo el personal percibe los procedimientos vigentes y cómo creen que el uso de las normas ISO 9001:2015 podría influir en dichos procesos. El diseño de las preguntas cerradas garantizó la recolección de información precisa y comparable, facilitando el análisis estadístico de los resultados.

3.5.1. Muestra

El universo de estudio está conformado por todos los trabajadores de la empresa Maxi Salud, mientras que la población específica se centrará en el personal del área contable. Dado que la empresa cuenta con un total de 15 empleados en el área contable, se realizó un análisis exhaustivo de cada uno de ellos. Esto permitió obtener una visión completa y precisa de sus percepciones sobre el uso de las normas ISO 9001:2015 en la institución, facilitando así la evaluación de la efectividad de estas normas en los procesos contables de la empresa.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

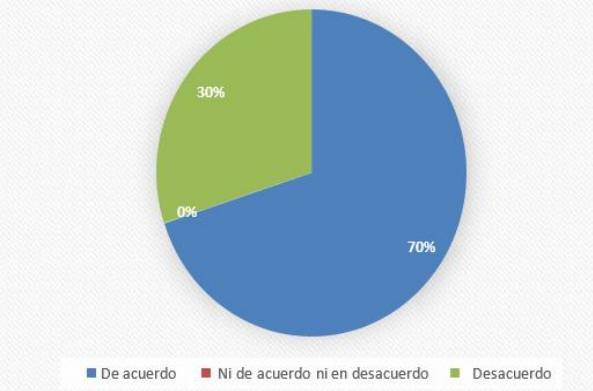
1) ¿Está familiarizado/a con la Norma ISO 9001:2015 en el contexto de los procesos contables?

Tabla 3. Familiarizado/a con la Norma ISO 9001:2015

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	7	70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	3	30
Total	**10**	**100**

Fuente: Encuesta Contadores Maxi Salud

Figura 1. Familiarizado/a con la Norma ISO 9001:2015



Elaborado por: Autores.

Análisis: El 70% de los encuestados está familiarizado con la Norma ISO 9001:2015, lo que indica un nivel considerable de conocimiento sobre esta normativa en el área contable. Esto sugiere que una gran parte de los empleados ya tiene una comprensión

de los principios básicos y los objetivos de la norma, lo que facilita su uso en la empresa. Sin embargo, el 30% que no está familiarizado representa una brecha significativa en el conocimiento, lo que puede obstaculizar la eficiencia de la norma si no se proporcionan capacitaciones adicionales. Para lograr una implementación efectiva, sería necesario abordar esta diferencia a través de programas de formación específicos que cubran tanto los aspectos teóricos como práctica s de la norma.

2) ¿Ha recibido alguna capacitación específica sobre la Norma ISO 9001:2015?

Tabla 4. Capacitación específica sobre la NORMA ISO 9001:2015

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	5	50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	5	50
Total	**10**	**100**

Fuente: Encuesta Contadores Maxi Salud

Figura 2. Capacitación específica sobre la Norma ISO 9001:2015



Elaborado por: Autores

Análisis: El hecho de que solo el 50% de los encuestados haya recibido una capacitación específica sobre la Norma ISO 9001:2015 revela una importante área de mejora. Aunque la mitad del personal ha sido capacitado, lo que es un buen punto de partida, la otra mitad no lo ha sido, lo que genera desigualdades en la comprensión y aplicación de la norma. La capacitación es esencial para asegurar que todos los empleados estén en la misma página, especialmente cuando se trata de normativas que influyen directamente en la calidad de los procesos contables. La empresa debe considerar ofrecer más sesiones de capacitación para asegurar una comprensión uniforme y una correcta aplicación de la norma.

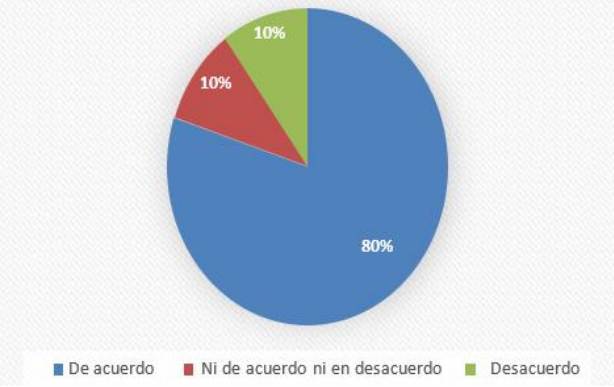
3) ¿Considera que el uso de la Norma ISO 9001:2015 mejorará los procesos contables en la empresa?

Tabla 5. Norma ISO 9001:2015 mejorará los procesos contables

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	8	80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10
Desacuerdo	1	10
Total	**10**	**100**

Fuente: Encuesta Contadores Maxi Salud

Figura 3. Norma ISO 9001:2015 mejorará los procesos contables



Elaborado por: Autores.

Análisis: Con un 80% de los encuestados que considera que la Norma ISO 9001:2015 mejorará los procesos contables, se puede inferir que hay una percepción positiva respecto a la influencia que esta norma puede tener en la optimización de dichos procesos. Este alto nivel de confianza sugiere que los trabajadores creen que la norma ayuda a estandarizar y mejorar la calidad del trabajo contable, incrementando la eficiencia y reduciendo errores. Se puede ver que el 10% están ni de acuerdo ni en des acuerdo por si el uso de la Norma ISO 9001:2015 para la mejora los procesos contables. Sin embargo, el 10% que no está de acuerdo, refleja inquietudes y dudas sobre si los cambios propuestos tendrán una repercusión significativa. Es crucial para la empresa abordar estas preocupaciones para asegurar el apoyo total del equipo.

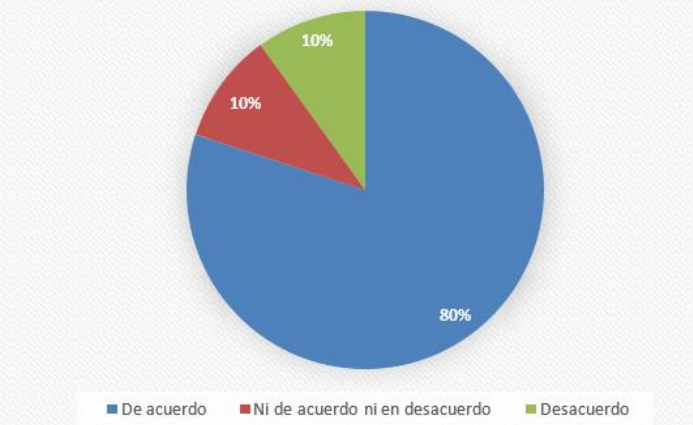
4) ¿Cree usted que la Norma ISO 9001:2015 facilita la identificación y corrección de errores en los procesos contables?

Tabla 6. Norma ISO 9001:2015 facilita la identificación y corrección de errores en los procesos contables

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	8	80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10
Desacuerdo	1	10
Total	**10**	**100**

Fuente: Encuesta Contadores Maxi Salud

Figura 4. Norma ISO 9001:2015 facilita la identificación y corrección de errores en los procesos contables



Elaborado por: Autores.

Análisis: El 80% de los encuestados cree que la norma facilita la identificación y corrección de errores en los procesos contables. Este es un dato clave, ya que sugiere que la mayoría del personal percibe la Norma ISO 9001:2015 como una herramienta útil para mejorar la calidad del trabajo mediante la identificación sistemática de errores. La estructura y los procedimientos de control de calidad propuestos por la norma parecen ser bien recibidos, lo que indica una expectativa positiva en cuanto a la reducción de errores y la mejora de la precisión contable. De tal manera que el 10% de los encuestados están ni de acuerdo ni en des acuerdo sobre la facilitación y corrección de errores en los procesos contables y que solo un pequeño porcentaje (10%) no comparte esta visión, lo que podría indicar la necesidad de demostrar el valor tangible de la norma durante su uso.

5) ¿Considera que la Norma ISO 9001:2015 reduce el tiempo dedicado a la revisión y verificación de documentos contables?

Tabla 7. Norma ISO 9001:2015 reduce tiempo dedicado a la revisión y verificación de documentos contables

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	7	70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10
Desacuerdo	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta Contadores Maxi Salud

Figura 5. Norma ISO 9001:2015 reduce tiempo dedicado a la revisión y verificación de documentos contables



Elaborado por: Autores.

Análisis: El 70% de los encuestados cree que la Norma ISO 9001:2015 reduce el tiempo dedicado a la revisión y verificación de documentos contables. Esto refleja una expectativa general de que los procesos estandarizados y mejorados permite una mayor eficiencia, lo que a su vez libera tiempo para otras tareas contables importantes. Señalando que solo un 10% tienen la opinión ni de acuerdo ni en des

acuerdo, lo que sugiere que el encuestado el uso de las Normas ISO 9001:2015 no influye en el tiempo de en la revisión y verificación. Sin embargo, el 20% que no está de acuerdo percibe que el uso de controles adicionales, aunque necesarios, puede en algunos casos extender el tiempo total requerido para completar ciertas tareas. La empresa deberá encontrar un equilibrio entre el control de calidad y la eficiencia para satisfacer las expectativas del equipo.

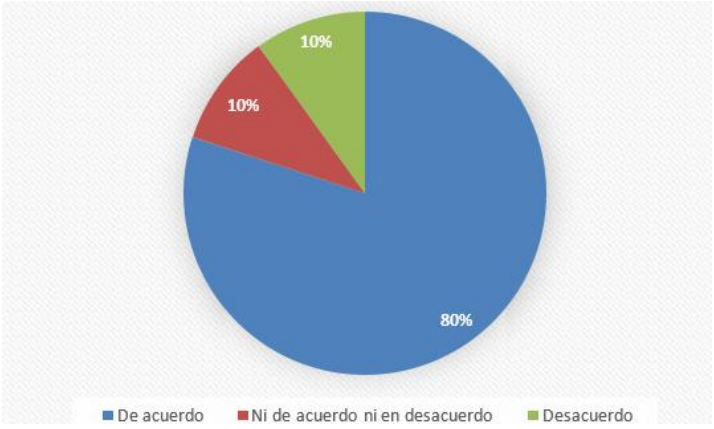
6) ¿Cree que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 mejorará la claridad y precisión en la presentación de los estados financieros?

Tabla 8. Norma ISO 9001:2015 mejorará la claridad y precisión en la presentación de los estados financieros

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	8	80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10
Desacuerdo	1	10
Total	**10**	**100**

Fuente: Encuesta Contadores Maxi Salud

Figura 6. Norma ISO 9001:2015 mejorará la claridad y precisión en la presentación de los estados financieros



Elaborado por: Autores.

Análisis: El 80% de los encuestados está convencido de que la Norma ISO 9001:2015 mejorará la claridad y precisión en la presentación de los estados financieros. Esta percepción es crucial, ya que la presentación de información financiera clara y precisa es fundamental para la toma de decisiones empresariales informadas. La norma promueve la estandarización y el control de calidad, lo que debería contribuir a una mayor transparencia y confiabilidad en los reportes financieros. El 10% de los encuestados consideran que no influye el uso de la Norma ISO 9001:2015 en la calidad de la presentación de estados financieros. No obstante, el 10% que no cree que habrá mejoras podría necesitar más evidencias de cómo la norma influirá directamente en este aspecto. Esto se puede abordar mediante ejemplos práctica s y resultados cuantificables.

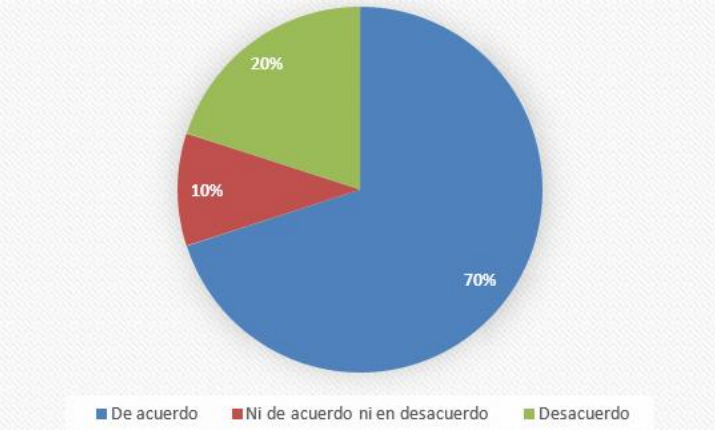
7) ¿Cree que la Norma ISO 9001:2015 contribuye a una mejor toma de decisiones financieras en la empresa?

Tabla 9. Encuesta 7

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	7	70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10
Desacuerdo	2	20
Total	**10**	**100**

Fuente: Encuesta Contadores Maxi Salud

Figura 7. Norma ISO 9001:2015 contribuye a una mejor toma de decisiones financieras en la empresa.



Elaborado por: Autores.

Análisis: El 70% de los encuestados cree que el uso de la Norma ISO 9001:2015 contribuye a una mejor toma de decisiones financieras, lo que sugiere que la mayoría ve un vínculo directo entre la mejora en los procesos contables y la capacidad de la empresa para tomar decisiones más informadas. Esto es coherente con el propósito de la norma, que busca optimizar procesos a través de una gestión eficiente y basada en datos confiables. Se observa que el 10% de los encuestados tienen la opinión ni de acuerdo ni en des acuerdo de manera que creen que la norma ISO 9001:2015 no influya para la mejora en las decisiones financieras. El 20% que no está de acuerdo puede no percibir aún cómo las mejoras contables impactarán directamente en las decisiones financieras, lo que subraya la importancia de un seguimiento continuo y la medición de resultados.

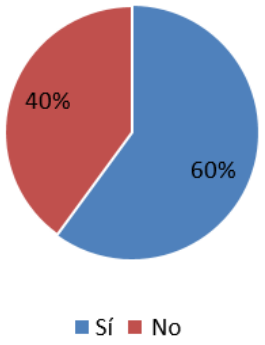
8) ¿Cree usted que sería de ayuda que la empresa Maxi Salud realiza un monitoreo continuo de los procesos contables?

Tabla 10. Norma ISO 9001:2015 realice un monitoreo continuo de los procesos contables

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	7	70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10
Desacuerdo	2	20
Total	**10**	**100**

Fuente: Encuesta Contadores Maxi Salud

Figura 8. Norma ISO 9001:2015 realice un monitoreo continuo de los procesos contables



Elaborado por: Autores.

Análisis: El 60% de los encuestados cree que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 mejora la comunicación y colaboración entre los departamentos, lo que sugiere una percepción positiva sobre la influencia que puede tener la norma en los flujos de trabajo interdepartamentales. Esta expectativa refleja la confianza en que los procedimientos estandarizados y la mejora en la gestión de calidad facilitarán una mayor coherencia y coordinación entre las áreas. Sin embargo, el 40% que no está convencido está preocupado de que los cambios en los procesos no necesariamente se traduzcan en mejoras tangibles en la comunicación interna. Para abordar estas preocupaciones, será fundamental establecer mecanismos de monitoreo y retroalimentación durante la implementación que promuevan una interacción efectiva entre los departamentos.

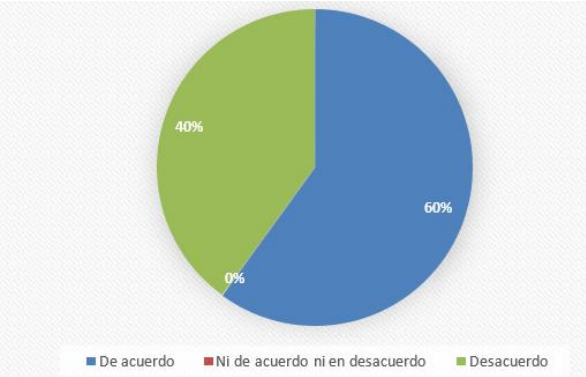
9) ¿Cree que si se considera la Norma ISO 9001:2015 protege adecuadamente la confidencialidad de los documentos contables en la empresa Maxi Salud?

Tabla 11. Norma ISO 9001:2015 protege adecuadamente la confidencialidad de los documentos contables

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	6	60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	4	40
Total	**10**	**100**

Fuente: Encuesta Contadores

Figura 9. Norma ISO 9001:2015 protege adecuadamente la confidencialidad de los documentos contables



Elaborado por: Autores.

Análisis: El 60% de los encuestados considera que el uso de la Norma ISO 9001:2015 ayuda a la protección de manera adecuada a la confidencialidad de los documentos contables, lo que denota optimismo sobre la influencia que tendrá la norma en la percepción de calidad y eficiencia por parte de los usuarios. Sin embargo, el 40% que no espera que ayudará a la protección a la confidencialidad de los documentos contables. La empresa deberá comunicar claramente los beneficios y resultados

esperados a los empleados para que se alineen con el objetivo de mejorar la satisfacción de todos los involucrados.

10) ¿Recomendaría el uso de la Norma ISO 9001:2015 para el Cumplimiento Normativo de todos los procesos contables que se realicen?

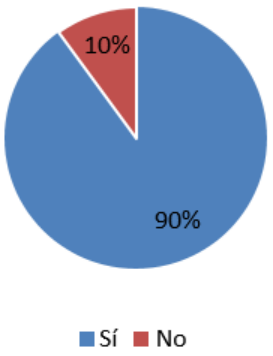
Tabla 12. Recomendaría el uso directo de la Norma ISO 9001:2015 a otras empresas.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
De acuerdo	9	90
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	10
Total	10	10

Fuente: Encuesta Contadores Maxi Salud

.

Figura 10. Recomendaría el uso directo de la Norma ISO 9001:2015 a otras empresas.



Elaborado por: Autores.

Análisis: El 90% de los encuestados recomienda la implementación de la Norma ISO 9001:2015 a otras empresas del sector dental, lo que indica una aceptación casi unánime de los beneficios percibidos de la norma. Este dato es especialmente relevante, ya que demuestra que la mayoría de los trabajadores creen firmemente en la aplicabilidad y las ventajas de la norma no solo dentro de la empresa, sino también en otras organizaciones similares. El 10% que no la recomendaría podría necesitar más pruebas del efecto positivo de la norma antes de sentirse seguros en su promoción hacia otras empresas del sector.

4.2. Comprobación de Hipótesis

Se realizó la prueba del Chi cuadrado con el fin de evidenciar la hipótesis para el estudio que se está realizando.

Usando la hipótesis nula, planteando que la Norma ISO 9001:2015 no ayude en la calidad de los procesos contables en la empresa Maxi Salud En la ciudad de Quito, Provincia Pichincha, año 2023.

En la Hipótesis alterna, planteando que la que la Norma ISO 9001:2015 ayude en la calidad de los procesos contables en la empresa Maxi Salud En la ciudad de Quito, Provincia Pichincha, año 2023.

Tabla 13. Frecuencias observadas (fo)

PREGUNTAS	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	TOTAL
1	7	0	3	10
2	5	0	5	10
3	8	1	1	10
4	8	1	1	10
5	7	1	2	10
6	8	1	1	10
7	7	1	2	10

8	7	1	2	10
9	6		4	10
10	9		1	10
Total	**72**	**6**	**22**	**100**

Nota: Comprobación de hipótesis

Elaborado por: Autores.

Tabla 14. Frecuencias esperadas (fe)

PREGUNTAS	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	TOTAL
1	7,2	0,6	2,2	10
2	7,2	0,6	2,2	10
3	7,2	0,6	2,2	10
4	7,2	0,6	2,2	10
5	7,2	0,6	2,2	10
6	7,2	0,6	2,2	10
7	7,2	0,6	2,2	10
8	7,2	0,6	2,2	10
9	7,2	0,6	2,2	10
10	7,2	0,6	2,2	10
Total	**72**	**6**	**22**	**100**

Nota: Frecuencia esperada

Elaborado por: Autores.

Para calcular el valor de Chi cuadrado se utilizó la fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

fo = Frecuencia observada

fe = Frecuencia esperada

Tabla 15. Chi Cuadrado (X^2)

Chi cuadrado			Total
0,01	0,05	0,09	0,14
0,67	0,05	1,09	1,81
0,09	0,02	0,20	0,31
0,09	0,02	0,20	0,31
0,01	0,02	0,01	0,03
0,09	0,02	0,20	0,31
0,01	0,02	0,01	0,03
0,01	0,02	0,01	0,03
0,20	0,05	0,45	0,70
0,45	0,05	0,20	0,70
1,61	**0,33**	**2,44**	**4,39**

Nota: Chi Cuadrado

Elaborado por: Autores.

$$\boldsymbol{GL} = (\mathbf{F} - \mathbf{1}) * (\mathbf{C} - \mathbf{1})$$

Donde:

GL= Grados de Libertad

F= Fila

C= Columna

GL= (10 - 1) * (3 - 1)

GL= (9) * (2)

GL= 18

Tabla 16. Cálculo chi cuadrado critico en Excel

Nivel de confianza	95%
Grado de Significancia	5%
Grados de Libertad	18
Chi Cuadrado crítico	2,12

Nota: Cálculo chi cuadrado

Elaborado por: Autores.

Tabla 17. Comparación de X^2 crítico y X^2 calculado

Chi Cuadrado (X^2) calculado	4,39
Chi Cuadrado (X^2) crítico	2,12
(X^2) calculado > (X^2) crítico	

Nota: Comparación

Elaborado por: Autores.

4.3. Regla de decisión

Los cálculos de la prueba de chi-cuadrado arrojaron un valor de chi-cuadrado de 4,39, que es superior al valor crítico de chi-cuadrado de 2,12 Se sigue el estándar estadístico de rechazar la hipótesis nula cuando el valor crítico es inferior al valor calculado. Lo que indica que el análisis es válido y demuestra que los resultados observados no son resultado del azar.

4.4. Discusión

El análisis de las preguntas refleja una tendencia positiva hacia el uso de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos contables de la organización, aunque también se identifican áreas que requieren atención. Un porcentaje considerable de los empleados está familiarizado con la norma, lo que sugiere una comprensión generalizada de sus principios, pero existe una brecha de conocimiento entre aquellos que aún no están completamente informados, lo que puede representar un desafío en la adopción completa de la normativa. Para superar esta situación, es importante implementar programas de capacitación que aseguren que todos los empleados cuenten con la preparación necesaria para aplicar la norma de manera uniforme.

La percepción sobre los beneficios de la norma es, en general, favorable, destacando su potencial para mejorar los procesos contables y facilitar la identificación de errores. Este aspecto resulta clave, ya que la norma busca precisamente optimizar la calidad de los procedimientos, permitiendo un manejo más eficiente y una disminución de errores en la ejecución de tareas contables.

El efecto de la norma en la reducción del tiempo dedicado a la revisión de documentos y en la precisión de los estados financieros es visto con optimismo por un alto porcentaje de los encuestados, quienes consideran que ayudará a agilizar el trabajo sin comprometer la calidad. Sin embargo, algunos empleados muestran escepticismo en este punto, lo que podría abordarse mediante una adecuada gestión del cambio que equilibre la necesidad de control con la eficiencia en las operaciones diarias.

La implementación de la norma también se percibe como un mecanismo que mejorará la claridad y la precisión en la presentación de los estados financieros, lo que fortalecerá la toma de decisiones estratégicas en la organización. Esto subraya la importancia de contar con procesos contables bien estructurados, que generen información confiable y precisa para los responsables de las decisiones financieras.

Otro aspecto relevante es la mejora en la comunicación y la colaboración interdepartamental. La norma no solo fomenta la integración de procedimientos estandarizados entre los departamentos, sino que también contribuye a una mayor

coherencia y coordinación en la forma en que se gestionan las actividades contables, lo que podría traducirse en un entorno de trabajo más eficiente y colaborativo.

La validación de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos contables de la organización sirve como una herramienta esencial para mejorar la eficiencia, precisión y claridad, tanto en la presentación de la información como en la coordinación interna, Aunque existen áreas de mejora, como la capacitación y la alineación de expectativas, la norma tiene el potencial de generar cambios sustanciales y beneficiosos a largo plazo para la organización.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA

La propuesta en el objetivo principal fue lograr la conformidad de los procesos contables de Maxi Salud con la norma ISO 9001:2015. A través de una evaluación, la cual identificó las brechas existentes y se implementó las acciones necesarias para ajustar los procesos a los requisitos de la norma. El Capítulo V Propuesta se centra en:

Optimizar los procesos contables para aumentar la eficiencia y reducir el riesgo de errores.

Fomentar una cultura de mejora continua basada en la evidencia encontrada.

Con base en lo anterior, en la empresa Maxi Salud se ha decidió realizar un análisis comparativo entre lo establecido por la Norma ISO 9001:2015 y la situación actual de la compañía respecto a los procesos contables. Es importante destacar que este trabajo se limita a la validación de la Norma, sin contemplar su implementación ni la obtención de certificaciones, debido a la restricción temporal para su ejecución.

Esta propuesta se enfocó en la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 y su repercusión en la calidad de los procedimientos contables dentro de Maxi Salud. La propuesta tuvo como finalidad optimizar y estandarizar, de manera efectiva, todas las operaciones contables que ejecuta la organización, promoviendo así la mejora continua de sus procesos y fortaleciendo su sistema de gestión de calidad.

5.1. Validación

Tabla 18. Norma ISO 9001:2015 (4.1)

Norma ISO 9001:2015 (4. Contexto de la Organización)	**Maxi Salud**

4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto: La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	Maxi Salud no ha realizado un análisis profundo de su contexto contable. • No conocen las últimas tecnologías contables: Desconocen la existencia de software contable que podría automatizar procesos y reducir errores. • No han analizado la influencia de la competencia: Desconozcan las prácticas contables de sus competidores y las ventajas que podrían ofrecer a sus clientes.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

¿Cómo aplicar la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos contables de Maxi Salud?

Análisis

Identificación de riesgos: Errores humanos: Procesos Guías que aumentan

la probabilidad de equivocaciones en registros contables.

Fraudes: Ausencia de controles internos robustos que permitan prevenir actividades fraudulentas. Desactualización tecnológica: Falta de software especializado que impacta la eficiencia operativa.

Identificación de oportunidades:

Integración al Guía de gestión:

Riesgos: Se incorporan en el apartado de gestión de riesgos, definiendo correctivas como la implementación de acciones

Tabla 19. Norma ISO 9001:2015 (4.2)

Norma ISO 9001:2015 (4. Contexto de la Organización)	Maxi Salud
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	Maxi Salud actualmente no comprende las necesidades y expectativas de las partes interesadas **Identificación de partes interesadas:** **Externos:** Pacientes e inversores **Internos:** Empleadas del área contable **Determinar requisitos:** **Pacientes:** Facturas claras y detalladas, facilidad de pago, confidencialidad de la información. **Empleados:** Capacitación, herramientas adecuadas, procesos claros.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

Análisis

Identificación de necesidades y expectativas:

Pacientes (externos):

Requieren facturas claras y detalladas, sistemas de pago accesibles y la garantía de confidencialidad de sus datos financieros.

Empleados del área contable (internos):

Necesitan capacitación en tecnologías contables, acceso a herramientas modernas y procesos definidos que reduzcan errores y ambigüedades.

Proceso de implementación en el Guía:

Cómo identificar:

Realizar encuestas a pacientes sobre sus expectativas relacionadas con los procesos financieros.

Lleve a cabo reuniones internas con el personal contable para identificar sus necesidades.

Acciones a implementar:

Incorporar en el Guía de gestión un apartado específico donde se detallan las necesidades y expectativas de cada grupo de interés.

Definir programas de capacitación continua para empleados y procedimientos estandarizados para la facturación.

Seguimiento y revisión:

Incluir indicadores de desempeño en el Guía, como satisfacción del cliente (claridad de facturas) y eficiencia del personal (mejora tras la capacitación).

Tabla 20. Norma ISO 9001:2015 (4.3)

Norma ISO 9001:2015 (4. Contexto de la Organización)	**Maxi Salud**

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar: a) las cuestiones externas e internas referidas en el apartado 4.1; b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2; c) los productos y servicios de la organización. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad. La conformidad con esta Norma Internacional	Maxi Salud aún no ha definido formalmente el alcance de su sistema de gestión de calidad y, en particular, no ha establecido procedimientos claros para gestionar sus procesos contables. **Falta de documentación:** No existen procedimientos escritos para la facturación y de cuentas por cobrar y pagar **Inconstancia en los registros:** La información contable se encuentra dispersa en diferentes hojas de cálculo, sin un sistema centralizado.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

¿Cómo Aplicar la Norma ISO 9001:2015 a los Procesos Contables de Maxi Salud?

Análisis

Identificación de aspectos clave:

Falta de documentación: No se dispone de procedimientos formales escritos para procesos clave como facturación, cuentas por cobrar y pagar.

Inconstancia en los registros: La información contable está dispersa en hojas de cálculo, dificultando el acceso centralizado y la gestión eficiente.

Aplicación en el Guía de gestión:

Definición de alcance:

Identificación de procesos contables:

Crear una lista exhaustiva de procesos, desde la emisión de facturas hasta los estados financieros.

Aplicabilidad de la norma:

Revisar los requisitos de ISO 9001:2015 y determinar su pertinencia, como el control de documentos para todos los registros contables.

Justificación de exclusiones:

Documentar cualquier requisito no aplicable, asegurando que esto no compromete la conformidad de los productos o servicios ni la satisfacción del cliente.

Procedimientos documentados:

Guía de procedimientos contables:

Crear un documento que detalle paso a paso cómo realizar cada proceso, incluyendo roles, responsabilidades y puntos de control.

Controles establecidos:

Incluyen mecanismos para verificar la precisión e integridad de los registros, como revisiones periódicas y validación de datos.

Sistema de registros:

Centralización:

Implementar un software de contabilidad que permita almacenar toda la información contable en un solo sistema.

Conservación:

Definir políticas para el archivo y conservación de registros según los requisitos legales y organizacionales.

Tabla 21. Norma ISO 9001:2015 (4.4.1)

Norma ISO 9001:2015 (4. Contexto de la Organización)	**Maxi Salud**
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos; c) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;	Gestión de riesgos y oportunidades en la empresa Maxi Salud a través del análisis y determinación que los apartados f y g sean analizados **Riesgos no identificados:** Maxi Salud ha identificado riesgos como: **Errores contables:** Posibles errores en la introducción de datos, cálculos incorrectos, etc. **Pérdida de datos:** Riesgo de pérdida de información contable debido a fallas en el sistema. **Oportunidades no aprovechadas:** **Automatización:** No se han explorado opciones para automatizar procesos contables repetitivos, lo que podría generar ahorros de tiempo y reducir errores. **Análisis de datos:** No se realizan análisis de datos contables para identificar tendencias y tomar decisiones estratégicas. **Evaluación y mejora continua** **Ausencia de análisis de resultados:** Los resultados de los procesos contables no se analizan de manera sistemática para identificar áreas de mejora.

f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1: g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos; h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

Validación de la norma

Identificar riesgos y oportunidades:

Realizar un análisis de riesgos y oportunidades específico para los procesos contables. Identificar los factores internos y externos que pueden afectar a la contabilidad. Evaluar la probabilidad y la influencia de cada riesgo y oportunidad.

Establecer acciones para mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades.

Implementar mejoras:

Basándose en los resultados de los análisis, implementar acciones para mejorar los procesos contables.

Comunicar los cambios al personal involucrado. Monitorear los resultados de las mejoras.

Tabla 22. Norma ISO 9001:2015 (4.4.2)

Norma ISO 9001:2015 (4. Contexto de la Organización)	Maxi Salud
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	En la actualidad, la compañía carece de un sistema formalizado que garantice la creación y almacenamiento de documentos relevantes para sus operaciones diarias. Esta ausencia puede comprometer la consistencia en la ejecución de los procesos, afectando directamente la calidad del servicio y la precisión en los resultados obtenidos. Otro aspecto crucial es la conservación de estos registros, ya que proporciona la confianza de que los procedimientos se desarrollan de acuerdo con lo planificado. En el caso de Maxi Salud, la falta de un sistema de conservación estructurado también dificulta la evaluación interna y la verificación de los procesos. Esto puede generar ineficiencias y limitar la capacidad de la organización para identificar áreas que requieran ajustes o mejoras.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

Para cumplir con este requisito de la norma, Maxi Salud debe:

Para cumplir con los requisitos establecidos por la norma, Maxi Salud debe identificar y mapear todos los procesos contables, desde la emisión de facturas hasta

el cierre contable, con el fin de tener una visión clara y detallada de sus operaciones. Además, es necesario implementar un sistema de gestión documental para almacenar y organizar toda la documentación contable de manera segura. Este sistema debe asegurar que los registros se conserven durante el tiempo legalmente requerido, lo que contribuirá a la transparencia y a la reducción de errores.

Al establecer un sistema eficiente de gestión documental, Maxi Salud podrá garantizar que los empleados accedan a la información necesaria de manera controlada, promoviendo la confiabilidad y el cumplimiento de los procedimientos. Asimismo, es fundamental realizar revisiones periódicas de los documentos para reflejar cualquier actualización o mejora en los procesos, asegurando que las operaciones estén alineadas con los estándares de calidad y los procedimientos planificados.

Tabla 23. Norma ISO 9001:2015 (5.1.1)

Norma ISO 9001:2015 (5 Liderazgo)	**Maxi Salud**
5.1.1 Generalidades La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;	Dentro de este contexto, los requisitos legales y reglamentarios se refieren a las leyes, regulaciones y otros requisitos que son aplicables a los productos y servicios de una organización. Estos requisitos pueden variar según la industria, el país y otros factores específicos del entorno operativo de la empresa. Algunos de los requisitos legales y reglamentarios comunes que deben considerarse incluyen normativas de seguridad, calidad, medioambiente, salud ocupacional, etiquetado de

c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización; d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; e) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; f) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos; promoviendo la mejora g)apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. En el apartado de liderazgo La alta dirección no ha establecido mecanismos para identificar y abordar las oportunidades de mejora en los procesos contables.	productos, licencias comerciales, entre otros.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

Aplicación del apartado

Establecer una política de mejora continua: La alta dirección debe comunicar claramente la importancia de la mejora continua y establecer una política que la respalde.

Fomentar la participación: Involucrar al personal contable en la identificación de oportunidades de mejora.

Con esto se logrará: Mayor calidad de la información: La información contable será más precisa y confiable.

La norma ISO 9001:2015 exige que las organizaciones establezcan y mantengan procesos documentados para identificar y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a sus productos y servicios. Esto implica realizar una evaluación exhaustiva del entorno legal y reglamentario en el que opera la organización, identificar los requisitos pertinentes y asegurar que se cumplan de manera consistente.

Es importante destacar que el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios no solo es una obligación legal, sino que también puede tener una consecuencia significativo en la reputación y la sostenibilidad de la organización. Las empresas que no cumplen con estos requisitos corren el riesgo de enfrentar sanciones legales, daños a la marca y pérdida de clientes.

Aunque la ISO 9001:2015 no está basada en leyes específicas, los procesos contables deben cumplir con la legislación local e internacional aplicable. Algunas de las leyes y regulaciones comunes incluyen:

Normas de contabilidad locales e internacionales, como los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (GAAP) o las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Legislación fiscal, que abarca las leyes relacionadas con la presentación de impuestos y la contabilidad fiscal.

Regulaciones de auditoría, que establecen las normas para las auditorías internas y externas.

Leyes de protección de datos, que se refieren a la protección y privacidad de los datos

financieros. (Ferrovial, 2024)

Tabla 24. Norma ISO 9001:2015 (5.2)

Norma ISO 9001:2015 (5 Liderazgo)	Maxi Salud
5.2 Política 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad	En Maxi Salud: No existe una política de calidad formal: No hay un documento escrito que establezca los principios y objetivos de calidad en la empresa, especialmente en el área contable. Compromiso: La alta dirección no ha comunicado de manera clara su compromiso con la calidad en los procesos contables.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

Cómo aplicar el apartado 5.2.1 en Maxi Salud

Elaborar una política de calidad: Desarrollar un documento que establezca los principios y objetivos de calidad de la clínica, con un enfoque específico en los procesos contables.

Alinear la política con la estrategia: Asegurarse de que la política de calidad esté alineada con la estrategia general de la clínica y contribuya al logro de sus objetivos.

Comunicar la política: Difundir la política de calidad a todos los empleados, especialmente al personal contable, para que comprendan su importancia y su papel

en su implementación.

Contenido de una política de calidad para Maxi Salud

Una política de calidad para Maxi Salud incluiría elementos como:

Compromiso con la calidad: Declaración de la alta dirección sobre el compromiso de la clínica con la calidad de sus servicios, incluyendo los servicios contables.

Cumplimiento normativo: Compromiso de cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo las normas contables.

Mejora continua: Compromiso de mejorar continuamente los procesos contables. Dicho esto:

En los procesos contables en empresas dentales, al igual que en cualquier otra entidad económica, deben regirse por un conjunto de normas y principios que garantizan la transparencia, la exactitud y la coherencia en la información financiera. A continuación, se presentan algunas de las normas y principios más relevantes:

1. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) / Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Las NIIF y las NIC son un conjunto de normas contables emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB). Estas normas son adoptadas por muchos países y buscan estandarizar la preparación de los estados financieros a nivel internacional.

2. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

En algunos países, especialmente en los Estados Unidos, se utilizan los PCGA, que son un conjunto de normas y principios que regulan la contabilidad financiera.

3. Normas locales y sectoriales

Dependiendo del país, pueden existir normativas específicas para la contabilidad en empresas del sector salud o dental. Es importante estar al tanto de estas regulaciones locales que pueden incluir aspectos fiscales, tributarios y de registro contable específicos para el sector.

4. Plan General de Contabilidad (PGC)

En algunos países, como España, el PGC es un documento que recoge las normas y principios contables que deben seguir las empresas. Puede incluir cuentas específicas para el sector dental.

5. Registros y documentación

Facturación y cobros: Registro detallado de todas las facturas emitidas a los pacientes y los cobros recibidos.

Control de inventarios: Gestión de inventarios de suministros dentales, materiales y equipos.

Nóminas y sueldos: Registro de los pagos al personal, incluyendo sueldos, impuestos y contribuciones sociales.

Gastos operativos: Registro de todos los gastos relacionados con el funcionamiento de la clínica dental, como alquiler, servicios públicos, y suministros.

Estados financieros

Las empresas dentales deben preparar y presentar estados financieros, que generalmente incluyen:

Balance general: Muestra la situación financiera de la empresa en un momento dado.

Estado de resultados: Muestra los ingresos y gastos durante un período específico, reflejando la rentabilidad.

Estado de flujo de efectivo: Muestra las entradas y salidas de efectivo durante un período.

Estado de cambios en el patrimonio neto: Refleja los cambios en el patrimonio de la empresa.

6. Control interno

Implementar sistemas de control interno para garantizar la integridad y exactitud de la información financiera, prevenir fraudes y errores, y asegurar el cumplimiento de las normativas aplicables.

7. Auditorías

En algunos casos, especialmente en empresas de mayor tamaño, puede ser necesario realizar auditorías internas o externas para verificar la precisión de los registros contables y el cumplimiento de las normativas aplicables.

8. Cumplimiento fiscal

Asegurarse de cumplir con todas las obligaciones fiscales, como la presentación de declaraciones de impuestos y el pago de impuestos correspondientes.

9. Normas éticas

Cumplir con las normas éticas y profesionales en la práctica contable, asegurando la integridad, objetividad y confidencialidad de la información financiera.

En Ecuador, la obligación de llevar un registro contable está establecida en varias leyes y regulaciones. A continuación, se destacan las principales normativas que imponen esta obligación:

10. Código de comercio:

El Código de Comercio de Ecuador establece la obligatoriedad de llevar una contabilidad organizada para todas las personas naturales y jurídicas que realicen

actividades comerciales. Específicamente, el Artículo 19 del Código de Comercio dispone que todos los comerciantes deben llevar libros contables.

11. Ley de régimen tributario interno:

La Ley de Régimen Tributario Interno, en su Artículo 76, establece la obligación de llevar contabilidad para las personas naturales y jurídicas sujetas al régimen general de impuestos. Además, indica los requisitos que deben cumplir los registros contables para efectos tributarios.

12. Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno: Este reglamento detalla las disposiciones sobre la obligación de llevar contabilidad y presenta lineamientos específicos sobre la forma en que se deben llevar los registros contables, así como los requisitos que deben cumplir.

13. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF):

Si bien no es una ley ecuatoriana, las NIIF son aplicables en Ecuador y son obligatorias para las empresas grandes y medianas. Estas normas establecen principios y requerimientos específicos para la presentación de estados financieros.

14. Reglamento de comprobantes de Venta, retención y documentos complementarios:

Este reglamento, emitido por el Servicio de Rentas Internas (SRI), establece obligaciones adicionales relacionadas con la contabilidad, especialmente en lo que respecta a la emisión y registro de comprobantes de venta y retención.

Ahora bien, en cuanto a la implementación de las Normas ISO 9001:2015en los procesos

contables se sabe que:

La implementación de tecnología en los procesos contables de las empresas dentales es crucial para optimizar la gestión financiera, garantizar la precisión y eficiencia de las operaciones, y cumplir con las normativas fiscales. A continuación, se detallan los aspectos clave de cómo la tecnología puede transformar la contabilidad en las clínicas dentales:

1. Digitalización de registros contables

La digitalización de los registros contables permite a las clínicas dentales mantener un control más preciso y actualizado de sus finanzas. Los sistemas de contabilidad electrónica eliminan la necesidad de registros en papel, reduciendo el riesgo de pérdida de documentos y errores humanos. Además, facilitan la búsqueda y recuperación de información, lo que ahorra tiempo y recursos.

2. Software de contabilidad

Los programas de contabilidad, como QuickBooks, Xero o Zoho Books, ofrecen una amplia gama de funcionalidades adaptadas a las necesidades de las clínicas dentales. Estos softwares permiten la automatización de tareas contables como la facturación, la conciliación bancaria, el seguimiento de ingresos y gastos, y la generación de informes financieros. Algunas características específicas incluyen:

Automatización de facturas y pagos: Los softwares pueden generar facturas electrónicas automáticamente y enviarlas a los pacientes o aseguradoras, y seguir el estado de los pagos. También facilitan el seguimiento de cuentas por cobrar y pagar.

Conciliación bancaria automática: La integración con cuentas bancarias permite la conciliación automática de transacciones, reduciendo errores y simplificando el proceso de cierre mensual.

3. Gestión de nóminas

La administración de nóminas es un aspecto crítico en la gestión de una clínica dental. Los sistemas de gestión de nóminas automatizados simplifican el cálculo de salarios, retenciones fiscales y otras deducciones. Además, aseguran el cumplimiento de las normativas laborales y fiscales, reduciendo el riesgo de sanciones y multas.

Algunas funcionalidades importantes son:

Cálculo automático de salarios: Basado en horas trabajadas, comisiones y bonificaciones.

Retenciones y pagos de impuestos: Automatiza el cálculo y la presentación de impuestos sobre la renta y otros impuestos.

Integración con sistemas de tiempo y asistencia: Facilita la importación de datos de asistencia para el cálculo preciso de salarios.

4. Informes financieros y análisis

Los informes financieros detallados y el análisis de datos son fundamentales para la toma de decisiones estratégicas. Los softwares de contabilidad pueden generar

informes financieros personalizados, como estados de resultados, balances generales y flujos de efectivo. Estos informes ayudan a los administradores a:

Monitorear el rendimiento financiero: Evaluar la rentabilidad de la clínica y detectar áreas de mejora.

Planificar presupuestos: Establecer y controlar presupuestos para diferentes departamentos o proyectos.

5. Cumplimiento fiscal

El cumplimiento de las normativas fiscales es un desafío constante para las clínicas dentales. Los softwares de contabilidad ayudan a asegurar el cumplimiento con las leyes fiscales, automatizando la generación de informes fiscales y la presentación de declaraciones. Además, ofrecen actualizaciones regulares sobre cambios en las normativas fiscales, lo que garantiza que la clínica esté siempre al día.

6. Seguridad y acceso a la información

La seguridad de la información financiera es una prioridad para cualquier empresa. Los sistemas de contabilidad modernos incluyen características de seguridad robustas, como encriptación de datos, controles de acceso y copias de seguridad automáticas. Esto protege la información sensible contra el acceso no autorizado y la pérdida de datos.

7. Integración con otros sistemas

La integración de sistemas es clave para una gestión eficiente. Los softwares de contabilidad pueden integrarse con otros sistemas utilizados en la clínica dental, como

sistemas de gestión de pacientes, EHR y herramientas de marketing digital. Esta integración permite un flujo de información sin problemas entre diferentes áreas, mejorando la eficiencia y reduciendo la duplicación de esfuerzos.

Tabla 25. Norma ISO 9001:2015 (6.1)

Norma ISO 9001:2015 (Planificación)	**Maxi Salud**
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora	En el contexto de la empresa a través del estudio de este apartado en la norma se identificó que en la empresa Maxi Salud: No ha identificado riesgos: No se han identificado riesgos como errores en la facturación, pérdida de datos contables. No ha aprovechado oportunidades: No se han identificado oportunidades para mejorar los procesos contables, como la implementación de nuevas tecnologías o la optimización de los flujos de trabajo.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

Cómo aplicar el apartado 6.1.1 en Maxi Salud

Realizar un análisis de riesgos y oportunidades:

Identificar riesgos: Hacer una lista de todos los posibles riesgos que podrían afectar los procesos contables, tanto internos como son errores humanos, fallas en el sistema o uso de un sistema no especializado en la Contabilidad como externos.

Identificar oportunidades: Buscar oportunidades para mejorar los procesos contables, como la automatización de tareas, la implementación de nuevas tecnologías o la mejora de la comunicación.

Por lo cual se ha llevado a la siguiente propuesta

Establecer controles:

Controles preventivos: Implementar medidas para prevenir que ocurran los riesgos identificados, como controles de acceso a los datos contables, copias de seguridad regulares.

Controles de detección: Establecer controles para detectar a tiempo los riesgos que se materialicen, como conciliaciones bancarias periódicas, revisiones de facturas.

Desarrollar planes de acción:

Para los riesgos: Elaborar planes de acción para mitigar los riesgos identificados.

Para las oportunidades: Desarrollar planes de acción para aprovechar las oportunidades identificadas.

¿Cómo se emplearía?

Introducción de las normas a todo el equipo de trabajo. En base a la capacitación o introducción, ir reforzando

Taller

Riesgos: Errores en la facturación, pérdida de datos contables (registro de facturas, conciliación bancaria, cierre de impuestos, reportes a conciliar, cobros de pago, control del margen de ganancias, mayorización, notas financieras). incumplimiento de plazos.

Oportunidades: Automatización de procesos, implementación de un software de gestión contable, mejora de la comunicación con los pacientes, análisis de datos para identificar tendencias.

Tabla 26. Norma ISO 9001:2015 (6.1.2)

Norma ISO 9001:2015 (Planificación)	**Maxi Salud**
6.1.2 La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4,4.); 2) evaluar la eficacia de estas acciones. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al efecto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.	En el contexto de la empresa a través del estudio de este apartado en la norma se identificó que en la empresa Maxi Salud no cumple con la norma porque no ha: Desarrollar planes de acción detallados: Para reducir errores de facturación: No ha creado un plan que incluya revisiones cruzadas de facturas, capacitación del personal, y la implementación de un sistema de doble comprobación.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

Cumplimiento normativo: La norma promueve el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios. Para Maxi Salud, esto significa que la empresa debe cumplir con las regulaciones contables y fiscales vigentes, reduciendo el riesgo de sanciones y multas para la presentación de los procesos contables. ¿Cuáles son los resultados esperados?

La implementación de la Norma ISO 9001:2015 en Maxi Salud debería resultar en:

Mejora en la exactitud de los registros contables: Con procedimientos estandarizados y controles internos robustos, la exactitud y confiabilidad de los registros contables deben mejorar.

Aumento en la eficiencia operativa: La estandarización y la mejora continua deben llevar a procesos contables más eficientes, reduciendo el tiempo necesario para completar las tareas y minimizar los errores.

Mayor transparencia financiera: Con una mejor documentación y controles internos, Maxi Salud debería experimentar una mayor transparencia en sus informes financieros.

Cumplimiento normativo mejorado: La adherencia a los requisitos de la norma debe ayudar a asegurar el cumplimiento con las regulaciones fiscales y contables, evitando sanciones.

Por lo tanto, frente a la información obtenida del estado de Resultados Integral se puede realizar un análisis con la Norma ISO 9001:2015 establece un marco de gestión de calidad enfocado en la satisfacción del cliente, la mejora continua y la eficacia de los procesos. En el contexto de los procesos contables de la empresa Maxi Salud, esta norma puede ofrecer directrices para asegurar la precisión, integridad y eficacia en la gestión de información financiera.

Tabla 27. Norma ISO 9001:2015 (6.2)

Norma ISO 9001:2015 (Planificación)	**Maxi Salud**

6.**2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos** 6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben: a) ser coherentes con la política de la calidad; b) ser medibles; c) tener en cuenta los requisitos aplicables; d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente; e) ser objeto de seguimiento; f) comunicarse; g) actualizarse, Según corresponda La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	En el contexto del punto 6.2.1 de la Norma ISO 9001:2015, el área contable de Maxi Salud no ha establecido objetivos específicos de calidad para sus funciones y procesos clave. Estos objetivos deben estar alineados con la política de calidad de la organización y ser medibles para asegurar una gestión eficiente y precisa de las finanzas. En particular, es crucial que las metas de calidad se enfoquen en mejorar la precisión en los registros contables, la puntualidad en la elaboración de informes financieros y el cumplimiento de las normativas fiscales.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

Un objetivo central para el departamento contable debe ser garantizar que todos los informes financieros sean coherentes con los estándares regulatorios y se presenten dentro de los plazos establecidos. Al mismo tiempo, es fundamental que estas metas promuevan la satisfacción de los clientes internos, como otras áreas de la empresa que dependen de información financiera precisa para la toma de decisiones. Para ello, los objetivos deben ser medibles, fácilmente controlables y comunicarse claramente a todo el equipo contable.

Es recomendable que el departamento contable implemente un sistema de monitoreo que permita hacer un seguimiento periódico de los objetivos de calidad. Esto implicaría establecer indicadores que midan la exactitud de los datos, la eficiencia en la elaboración de balances y la adecuación a las normas legales. De esta manera, la empresa podrá garantizar que los procesos contables se mantengan alineados con los requisitos aplicables.

¿Cómo lograrlo?

Alinearlos con la política de calidad: Asegurar que los objetivos contables estén alineados con la política de calidad general de la clínica.

Comunicarlos al personal: Informar al personal contable sobre los objetivos

Tabla 28. Norma ISO 9001:2015 (6.2.2.)

Norma ISO 9001:2015 (6 Planificación)	**Maxi Salud**
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar: a) qué sé va a hacer; b) qué recursos se requerirán; c) quién será responsable; d) cuando se finalizará; e) cómo se evaluarán los resultados	La empresa Maxi Salud no hay planificado objetivos de calidad y no ha determinado como lograrlos. En este contexto la norma permite la validación a los puntos mencionados en el apartado 6.2.2.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

¿Cómo manejar y lograr los objetivos de calidad?

La norma ISO 9001:2015 requiere que las organizaciones gestionen los riesgos y oportunidades, un aspecto crucial también en el ámbito contable. Para Maxi Salud, esto implica identificar riesgos financieros, como posibles errores en el registro de ingresos y gastos, y establecer controles internos que garanticen la exactitud de la información. Implementar estos controles ayudará a mitigar riesgos y a mejorar la fiabilidad de los procesos financieros.

Además, ISO promueve un enfoque basado en procesos para gestionar y mejorar las operaciones. En los procesos contables de Maxi Salud, esto incluye definir claramente los procesos, desde el registro de ingresos hasta la elaboración de los estados financieros, y establecer métricas para evaluar su eficacia y eficiencia. En cuanto, a los estados financieros, se observan deficiencias notables, como ingresos limitados provenientes solo de la prestación de servicios, lo que indica una falta de diversificación, y gastos elevados, en su mayoría destinados a costos operativos y administrativos, lo que sugiere posibles áreas de optimización.

Tabla 29. Norma ISO 9001:2015 (7.5)

Norma ISO 9001:2015 (7 Apoyo)	Maxi Salud
7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional; b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Maxi Salud necesita establecer un sistema de gestión documental que no solo cumpla con los requisitos mínimos, sino que también optimice sus procesos financieros. Esto incluye el diseño de Guías que explican cada tarea, desde la recepción de facturas hasta la preparación de estados contables. Una correcta estructuración de estos documentos asegura que las auditorías se lleven a cabo sin inconvenientes y que cualquier ajuste sea fácilmente trazable.

Nota: Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Autores.

El apartado 7.5 de la norma ISO destaca la importancia de incluir información documentada esencial en el sistema de gestión de calidad de la organización, lo que implica la recopilación y organización de registros clave para el funcionamiento eficiente de cada proceso. En el contexto contable de Maxi Salud, esta documentación

es fundamental para garantizar la precisión y el control de todas las etapas, desde la contabilización hasta la presentación de resultados financieros.

La norma requiere, en el punto 7.5.1(a), que la empresa disponga de registros financieros adecuados que cumplan con los requisitos internacionales, permitiendo su disponibilidad para auditorías y revisiones. Además, el punto 7.5.1(b) establece que Maxi Salud debe identificar otros documentos necesarios para asegurar la eficiencia del sistema, como procedimientos operativos, Guías y registros auxiliares que respalden los informes financieros, contribuyendo a la transparencia y a una gestión más eficiente.

A continuación, se presenta un ejemplo de tabla para los documentos necesarios:

Tabla 30. Proceso Financiero

Proceso financiero	**Documentación obligatoria**	**Documentación complementaria**
Facturación	Comprobantes de pago y facturas recibidas	Procedimientos para revisión de pagos
Conciliación de cuentas	Extractos bancarios	Guía de conciliación financiera
Elaboración de informes	Balance general, cuenta de resultados	Guía para la interpretación de indicadores.
Auditoría interna	Informes de auditoría, actas de revisión.	Registro de acciones correctivas implementadas

Elaborado por: Autores.

De esta forma, la empresa asegura un manejo riguroso de su información contable, facilitando la supervisión y la toma de decisiones clave para la gestión financiera.

Tabla 31. Norma ISO 9001:2015 (7.5.3)

Norma ISO 9001:2015 (7 Apoyo)	Maxi Salud
7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).	La empresa Maxi Salud no tiene un sistema de gestión documental, puesto que. La documentación contable se encuentra dispersa en diferentes lugares, sin un sistema organizado para su almacenamiento y acceso.

Elaborado por: Autores.

Para cumplir con el apartado 7.5.3.1 de la norma ISO en Maxi Salud, se debe implementar un sistema de gestión documental efectivo. Este sistema debe centralizar y clasificar toda la documentación contable en un lugar accesible, lo que facilitará su búsqueda y disponibilidad. Además, es crucial proteger la información confidencial mediante acceso restringido a personas autorizadas y realizar revisiones periódicas de los procedimientos contables. Esto garantizará que los registros de transacciones y los informes financieros estén almacenados de forma segura y actualizada, y que los cambios en los procedimientos sean comunicados oportunamente al personal afectado. La implementación de este sistema también debe asegurar que la documentación esté protegida contra riesgos como la pérdida de confidencialidad o alteraciones no autorizadas. Esto implica utilizar sistemas de almacenamiento seguros y realizar copias de seguridad periódicas. Además, es fundamental que exista trazabilidad en

los documentos, permitiendo la revisión constante para mantener la eficiencia operativa. Con estas medidas, Maxi Salud asegurará el cumplimiento de los estándares ISO, optimizando el control interno y reduciendo riesgos asociados a la gestión contable.

Tabla 32. Norma ISO 9001:2015 (8.1)

Norma ISO 9001:2015 (8 Operación)	**Maxi Salud**
8.1 Planificación y control operacional La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios; c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios; d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:	La empresa Maxi Salud no tiene un sistema de gestión documental, puesto que. La documentación contable se encuentra dispersa en diferentes lugares, sin un sistema organizado para su almacenamiento y acceso.

1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).	

Elaborado por: Autores.

Para aplicar el apartado 8.1 en Maxi Salud, es necesario evaluar los procesos subcontratados externamente mediante la creación de contratos que especifiquen los requisitos de calidad y la realización de auditorías periódicas. También se debe establecer un procedimiento para gestionar los cambios en los procesos contables, asegurando la evaluación e implementación de acciones correctivas. Además, realizar auditorías internas y externas de los procesos contables permitirá identificar desviaciones y áreas de mejora, contribuyendo a la optimización continua de los procesos.

Tabla 33. Norma ISO 9001:2015 (10.1)

Norma ISO 9001:2015 (10 Mejora)	**Maxi Salud**

10.1 Generalidades La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras; b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	La empresa Maxi salud No tiene un sistema de mejora continua, al no existir mecanismos formales para identificar y actuar sobre las oportunidades de mejora en los procesos contables se propone lo siguiente:

Elaborado por: Autores.

Implementar un sistema de mejora continua:

El Guía debe incluir un enfoque integral para la mejora continua en los procesos contables de Maxi Salud. Se debe establecer un sistema para gestionar las no conformidades, que incluya la identificación, investigación, corrección y prevención de errores, además de documentar todas las acciones tomadas. El análisis de tendencias y la revisión periódica de los registros serán clave para mejorar los procesos. Es fundamental fomentar reuniones periódicas, análisis de datos y la participación activa del personal para identificar áreas de mejora. Además, se deben implementar medidas preventivas, como la capacitación continua, la automatización de procesos contables y la mejora en la comunicación interdepartamental. Todo esto contribuirá a aumentar la eficiencia, reducir errores y optimizar los costos.

Tabla 34. Norma ISO 9001:2015 (10.2)

Norma ISO 9001:2015 (10 Mejora)	**Maxi Salud**

10.2 No conformidad y acción correctiva 10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias; b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3)la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; c) implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y	La empresa Maxi Salud actualmente: No documenta las acciones correctivas: No se registra la información sobre las no conformidades y las acciones tomadas para corregirlas en los procesos contables.

f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad., Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	

Elaborado por: Autores.

Maxi Salud debe establecer un sistema para reportar, investigar, corregir y prevenir no conformidades, garantizando la mejora continua. Cada incidencia debe documentarse, identificar su causa raíz y aplicar acciones correctivas y preventivas, como capacitaciones y controles de verificación.

Ejemplo: Ante un error de facturación, se corrige la factura, se identifica la causa (problemas técnicos o capacitación) y se implementan preventivas, como medidas de auditoría periódicas.

Mejora propuesta: Usar indicadores para monitorear la gestión de no conformidades y evaluar su efectividad.

5.2. Propuesta para la implementación de métodos científicos en la selección de personal en Maxi Salud en del departamento de Contabilidad

La propuesta para implementar métodos científicos en el proceso de selección y reclutamiento de personal en el área contabilidad de Maxi Salud se fundamenta en la necesidad de optimizar la calidad de las contrataciones. Esta certificación es esencial, ya que asegura que los procedimientos de selección estén alineados con estándares reconocidos, lo que a su vez incrementa la confianza en la capacidad de la organización para elegir candidatos que cumplan con los requisitos establecidos.

La implementación de un sistema de certificación que utiliza métodos científicos para la selección de personal no solo permite una evaluación más precisa de los candidatos, sino que también fomenta una cultura de mejora continua dentro de la organización. Este enfoque ayuda a identificar a los individuos más capacitados y competentes, garantizando que cumplan con las necesidades específicas del puesto, como, por ejemplo, en contabilidad. Un ingeniero comercial, un licenciado en administración o un doctor en ciencias económicas serán evaluados de acuerdo con su nivel de educación y su pertinencia para el cargo a ocupar.

Variables e indicadores en la evaluación

La implementación de un sistema de puntuación para la selección de personal en el ámbito contable es fundamental para garantizar que los candidatos cumplan con los requisitos necesarios y contribuyan al éxito de la organización. Este enfoque estructurado permite realizar comparaciones objetivas y fundamentadas entre los postulantes, facilitando la identificación de aquellos que se alinean mejor con los objetivos de Maxi Salud. A continuación, se presentan las variables e indicadores clave a considerar:

1. Definición de los Criterios de Evaluación:

Nivel de Educación: Pregrado, Postgrado, PhD.

Tabla 35. Nivel de educación:

Licenciado en Contabilidad y Auditoría
Ingeniero Comercial
Tecnólogo en Contabilidad
Maestría en Ciencias Contables
Graduado en Ciencias Administrativas
Profesional en Ciencias Económicas, Master en Contabilidad
Doctor en Ciencias Económicas

Experiencia Laboral: Años de experiencia en 2 años

Habilidades Técnicas: Dominio de software específico, idiomas, y conocimiento en el área

Habilidades Blandas: Comunicación, liderazgo, trabajo en equipo.

2. Asignación de Puntajes a cada Criterio:

Se asignará un puntaje máximo a cada criterio, y los candidatos obtendrán una puntuación proporcional al cumplimiento de cada uno.

Criterio

Criterio	**Puntaje Máximo**
Nivel de Educación	35
Área de Estudio	25

Experiencia Laboral	20
Habilidades Técnicas	15
Habilidades Blandas	5

Elaborado por: **Autores**

3. Ponderación de los Criterios:

Se asignará un peso a cada criterio, reflejando su importancia relativa para el puesto. Por ejemplo, para un puesto de Gerente Financiero, el nivel de educación y el área de estudio podrían tener un peso mayor que las habilidades técnicas a diferencia de un puesto de Contador regular.

Construcción de la Matriz de Evaluación.

Tabla 36. Matriz de Evaluación

Candidato	**Nivel de Educación**	**Área de Estudio**	**Experiencia**	**Habilidades Técnicas**	**Habilidades Blandas**	**Puntaje Total**
Pregrado						
Posgrado						

Se creará una matriz donde se evaluará a cada candidato en función de los criterios y los puntajes asignados.

5. Establecimiento de Umbrales:

Se definirán los puntajes mínimos requeridos para cada criterio y un puntaje total mínimo para considerar a un candidato como apto.

Ejemplo de Matriz de Evaluación para el Puesto de Contador en la empresa:

Tabla 37. Matriz de Evaluación

Nivel de Educación	**Descripción**	**Puntaje**
Pregrado	Licenciado en Contabilidad y Auditoría	20
Pregrado	Ingeniero Comercial	20
Pregrado	Tecnólogo en Contabilidad	20
Postgrado	Maestría en Ciencias Contables	25

Postgrado	Graduado en Ciencias Administrativas	25
Postgrado	Profesional en Ciencias Económicas, Master en Contabilidad	25
PhD	Doctor en Ciencias Económicas	35

Elaborado por: Autores.

Consideraciones Adicionales:

Validación del Modelo: Realizar una validación del modelo de puntuación para verificar su precisión y confiabilidad.

Flexibilidad: El modelo debe ser flexible para adaptarse a los cambios en los requisitos del puesto y en el mercado laboral.

Otros Factores: Considerar otros factores relevantes, como la experiencia en el sector, recomendaciones y resultados de entrevistas.

5.3. Guía de aplicación

Maxi Salud	**Guía práctica para la validación de procesos contables según la Norma ISO 9001:2015 en Maxi Salud**	**Pág. 1**
	Introducción	

1. Introducción

El presente Guía tiene como propósito fundamental servir como una herramienta práctica para la validación de los procesos contables en Maxi Salud, conforme a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. A través de una estructura clara y accesible, este documento guía a los usuarios en la identificación de las brechas actuales, la propuesta de mejoras, y la implementación de acciones correctivas y preventivas para optimizar dichos procesos.

Esta Guía se ha diseñado específicamente para:

Estandarizar los procesos contables: Promoviendo la uniformidad en las operaciones, asegurando la integridad de la información financiera y minimizando los riesgos asociados.

Facilitar la comprensión de la norma ISO 9001:2015: A través de cuadros comparativos y ejemplos práctica s que simplifican los conceptos clave de la norma en su aplicación a la contabilidad.

Promover una mejora continua: Con un enfoque en la calidad y la eficiencia operativa, integrando prácticas modernas como la automatización de tareas repetitivas.

Fortalecer la gestión documental: Garantizando que toda la información relevante sea accesible, segura y organizada, como exige la norma.

Beneficios de la Guía

Aumentar la eficiencia operativa mediante la identificación y mitigación de riesgos en los procesos contables. Mejorar la transparencia y confiabilidad de los registros contables. Facilitar el cumplimiento normativo, tanto a nivel nacional como internacional. Fomentar la participación activa del personal en la validación y mejora de los procesos.

2. Estructura de la Guía

El Guía está organizado en secciones que corresponden a los apartados relevantes de la norma ISO 9001:2015, cada una desarrollada con ejemplos y cuadros comparativos que ilustran cómo Maxi Salud puede validar y optimizar sus procesos contables.

3. Metodología para la Validación

El diseño de los cuadros comparativos se basa en un enfoque estructurado que permite identificar y analizar las brechas existentes entre los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la situación actual de los procesos contables de Maxi Salud. Este enfoque garantiza que cada cuadro sea claro, práctica y orientado a la acción.

Identificación de la norma aplicable: Cada cuadro se organiza en torno a un apartado específico de la norma ISO 9001:2015. Esto incluye desglosar los requisitos clave del apartado y cómo estos se relacionan con los procesos contables de Maxi Salud.

Evaluación de la situación actual: Se documenta la realidad actual del proceso contable relacionado con el apartado de la norma. Esto incluye identificar prácticas inadecuadas, carencias en recursos o tecnología, y debilidades organizativas.

Propuesta de mejora: A partir de la situación actual, se diseñan soluciones prácticas y viables para cerrar las brechas identificadas. Estas soluciones están alineadas con los principios de mejora continua y cumplimiento normativo.

Criterios empleados para evaluar la conformidad

La conformidad con la norma ISO 9001:2015 se evalúa mediante los siguientes criterios:

Claridad y documentación

Los procesos contables deben estar claramente documentados y centralizados. Las políticas y procedimientos deben ser accesibles para los empleados involucrados.

Cumplimiento de los requisitos de la norma

Cada apartado de la norma debe reflejarse en los procesos contables, asegurando que se cumplen los estándares mínimos de calidad.

Las actividades deben estar alineadas con la política de calidad de Maxi Salud.

Implementación de controles

Se verifica la existencia de controles preventivos y correctivos para gestionar riesgos identificados.

Evidencia de mejora continua

Se debe demostrar que las acciones tomadas han generado mejoras en eficiencia, precisión y cumplimiento.

Los resultados de los procesos deben ser revisados periódicamente para identificar nuevas oportunidades de mejora.

Resultados medibles

Los procesos contables deben generar resultados cuantificables, como reducción de errores, mejora en tiempos de ejecución o cumplimiento normativo.

Estos resultados deben ser auditados regularmente para asegurar su sostenibilidad.

4. Cuadros comparativos por sección de la Norma

Apartado 4.1 - Conocimiento de la organización y de su contexto

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Determinar las cuestiones externas e internas.	Maxi Salud no analiza su contexto contable, ni utiliza software especializado.	Realizar un análisis FODA e implementar un software contable que automatice informes financieros.	Revisión de un análisis FODA realizado por el equipo contable y prueba de generación de un informe financiero automatizado en un plazo de 6 meses.

Apartado 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Identificar partes interesadas y sus requisitos.	Maxi Salud no comprende las necesidades de empleados y clientes en procesos contables.	Realizar encuestas a empleados y clientes para identificar sus necesidades específicas y optimizar procesos.	Análisis de las encuestas realizadas y ajustes documentados en los procesos para satisfacer los requisitos identificados.

Apartado 4.3 - Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Definir el alcance del sistema de gestión de la calidad.	Maxi Salud no ha formalizado procedimientos claros para los procesos contables.	Documentar todos los procesos contables y centralizarlos en un sistema digital para consulta y seguimiento.	Revisión de los procedimientos formalizados y pruebas de centralización de datos en un sistema contable.

Apartado 4.4 - Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad.	Maxi Salud no realiza análisis sistemáticos de los resultados de sus procesos contables para identificar áreas de mejora.	Implementar revisiones trimestrales con indicadores clave de desempeño en los procesos contables.	Revisión de los informes de generados y análisis de las mejoras implementadas en un período de 6 meses.

Apartado 5.1.1 - Liderazgo y compromiso

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de calidad.	Maxi Salud no ha establecido mecanismos para identificar y abordar mejoras en los procesos contables.	Involucrar a la alta dirección en reuniones trimestrales de revisión de procesos contables y oportunidades.	Revisión de actas de reuniones realizadas con participación de la alta dirección y acciones implementadas.

Apartado 5.2 – Establecimiento de la política de la calidad

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Establecer una política de calidad adecuada y comunicarla.	Maxi Salud carece de una política formal de calidad para sus procesos contables.	Crear un documento de política de calidad alineado con la estrategia organizacional y difundirlo internamente.	Revisión del documento de política de calidad y capacitación al personal en un plazo de 3 meses.

Apartado 6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Identificar riesgos y oportunidades en los procesos contables.	Maxi Salud no identifica riesgos ni aprovecha oportunidades de mejora como la automatización de procesos.	Realizar un análisis de riesgos y oportunidades e implementar controles preventivos y correctivos.	Análisis documentado de riesgos y oportunidades con un plan de acción asociado validado en reuniones trimestrales.

Apartado 6.2.1 - Objetivos de calidad

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Establecer objetivos medibles de calidad para los procesos clave.	Maxi Salud no cuenta con objetivos específicos de calidad en el área contable.	Definir metas claras y medibles, como reducir errores contables en un 15% en los próximos 6 meses.	Análisis de indicadores de error antes y después de implementar las metas establecidas.

Apartado 6.2.2 - Planificación para lograr los objetivos de calidad

Norma	Situación Actual	Propuesta de mejora	Validación
Planificar los recursos, responsabilidades y plazos para alcanzar los objetivos.	Maxi Salud no define recursos ni responsables para cumplir los objetivos de calidad en procesos contables.	Asignar responsables, tiempos y recursos específicos para cada meta de calidad definida.	Auditoría de los planes de acción establecidos, seguimiento de cumplimiento por parte de los responsables designados.

Apartado 7.1 - Recursos

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Garantizar recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad.	Maxi Salud no dispone de herramientas tecnológicas adecuadas para los procesos contables.	Adquirir e implementar un software especializado para la gestión contable.	Prueba de funcionamiento del software adquirido y capacitación realizada al personal en su uso.

Apartado 7.5 - Control de la información documentada

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Controlar la documentación para garantizar su disponibilidad y protección.	Maxi Salud no tiene un sistema organizado para almacenar y acceder a la información contable.	Implementar un sistema de gestión documental centralizado y seguro.	Revisión de registros organizados en el sistema centralizado y simulación de acceso por parte del personal autorizado.

Apartado 7.5.3 - Control de la información documentada

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Proteger la información documentada contra uso indebido o pérdida de integridad.	La documentación contable se encuentra dispersa, sin control centralizado ni acceso restringido.	Implementar un sistema con acceso restringido y copias de seguridad periódicas.	Revisión de auditorías del sistema de control documental para verificar accesos y respaldo de información.

Apartado 8.1 - Planificación y Control Operacional

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Planificar y controlar procesos para cumplir los requisitos de calidad.	Maxi Salud no tiene controles establecidos para los procesos contables contratados externamente.	Realizar auditorías externas a los procesos subcontratados y establecer cláusulas de calidad en los contratos.	Auditoría externa realizada y reporte con hallazgos y recomendaciones implementadas.

Apartado 10.1 - Mejora continua

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Seleccionar oportunidades de mejora y acciones necesarias.	Maxi Salud no tiene mecanismos para identificar y actuar sobre oportunidades de mejora en los procesos contables.	Implementar reuniones periódicas para revisión de procesos y fomentar la participación del personal.	Registro de reuniones periódicas y propuestas de mejora documentadas e implementadas.

Apartado 10.2 - No conformidad y acción correctiva

Norma	Situación actual	Propuesta de mejora	Validación
Gestionar las no conformidades y sus causas para evitar recurrencias.	Maxi Salud no documenta las acciones correctivas ni investiga las causas de los problemas en procesos contables.	Crear un sistema de reporte de no conformidades y documentar acciones correctivas y preventivas.	Revisión de los registros de no conformidades y efectividad de las acciones correctivas implementadas.

5. Validación por proceso contable específico

La validación de cada proceso contable específico asegura que las operaciones de Maxi Salud cumplan con los estándares establecidos por la norma ISO 9001:2015. A continuación, se describe cómo se realiza la validación para cada uno de los procesos contables clave:

1. Facturación

La facturación es un proceso crítico que garantiza la claridad, precisión y cumplimiento legal en la emisión de comprobantes.

Pasos para la validación:

Identificación de requisitos:

Verificar que todas las facturas cumplan con los requisitos fiscales vigentes. Asegurar que incluyan información completa: nombre del cliente, descripción del servicio, fecha, monto y datos fiscales.

Control de documentación:

Todas las facturas emitidas deben registrarse y almacenarse en un sistema centralizado con acceso restringido.

Prueba de validación:

Auditoría de una muestra de facturas emitidas para verificar su precisión y cumplimiento legal.

Simulación de emisión de una factura para comprobar el correcto funcionamiento del sistema de facturación.

Indicadores de desempeño:

Reducción de errores en facturas emitidas (meta: ≤2% de errores por mes). Tiempo promedio de emisión de facturas.

2. Conciliaciones bancarias

El proceso de conciliación bancaria asegura que los registros contables coincidan con los estados emitidos por las instituciones financieras.

Pasos para la validación:

Revisión de procedimientos:

Asegurarse de que las conciliaciones se realicen mensualmente.

Verificar que existan procedimientos documentados para identificar y resolver discrepancias.

Implementación de controles:

Uso de un software que facilite la comparación automatizada entre registros contables y estados bancarios.

Implementar un proceso de doble revisión para validaciones Guías.

Prueba de validación:

Conciliación de una cuenta bancaria seleccionada al azar para comprobar que el procedimiento sigue los pasos establecidos.

Auditoría de discrepancias resueltas en los últimos tres meses.

Indicadores de desempeño:

Porcentaje de conciliaciones realizadas dentro del plazo establecido. Tiempo promedio para resolver discrepancias detectadas.

Elaboración de estados financieros

Los estados financieros proporcionan una visión clara y precisa de la situación económica de la organización.

Pasos para la validación:

Revisión de formatos:

Asegurarse de que los formatos de los estados financieros estén alineados con las normativas contables aplicables (NIIF o normas locales).

Precisión de los datos:

Revisar que todas las entradas estén basadas en registros verificados y actualizados.

Comprobar que los balances cuadren correctamente (activo = pasivo + patrimonio).

Prueba de validación:

Generar un estado financiero completo para un período específico y realizar una revisión cruzada con registros contables.

Auditar los informes financieros elaborados en los últimos seis meses.

Indicadores de desempeño:

Tiempo promedio para la elaboración del estado financiero.

Porcentaje de correcciones realizadas después de la auditoría (meta: ≤5%).

4. Gestión de nóminas

La gestión de nóminas garantiza que los empleados reciban sus pagos de manera precisa y puntual, cumpliendo con las obligaciones legales y laborales.

Pasos para la validación:

Revisión de datos de empleados:

Asegurarse de que los datos personales, contratos y condiciones de pago de cada empleado estén actualizados.

Verificar que las deducciones legales y beneficios estén correctamente aplicados.

Automatización del proceso:

Implementar un software de nóminas que permita calcular pagos, deducciones e impuestos automáticamente.

Prueba de validación:

Simular el cálculo de la nómina de un período y verificar que los resultados sean correctos.

Revisar informes de nómina de los últimos tres meses para detectar errores o inconsistencias.

Indicadores de desempeño:

Porcentaje de pagos realizados a tiempo (meta: 100%).

Número de errores detectados en los cálculos de nómina (meta: ≤1% por período).

6. Conclusiones

La implementación de la norma ISO 9001:2015 en Maxi Salud tiene una repercusión significativa en la mejora de los procesos contables y en la gestión de la información. Al establecer un sistema estructurado para la documentación, la identificación de riesgos y la implementación de controles internos, se espera una mayor eficiencia, transparencia y precisión en los procedimientos contables. Esto no solo mejorará la calidad de la información financiera, sino que también asegurará el cumplimiento normativo y facilitará auditorías y revisiones periódicas. Para mantener la conformidad con la norma, es crucial que Maxi Salud continúe con la capacitación constante de su personal en los procedimientos contables, así como en el uso del sistema de gestión documental. Además, se recomienda realizar auditorías internas periódicas para verificar el cumplimiento de los procesos establecidos y ajustarlos según sea necesario. La mejora continua debe ser un enfoque central, asegurando que los procesos contables se mantengan actualizados y alineados con los estándares internacionales.

SISTEMA DE EVALUACIÓN, CONTROL, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE LA GUÍA

Imagen 2. Sistema de evaluación, control, monitoreo y seguimiento a la aplicación

SISTEMA DE EVALUACIÓN, CONTROL, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE LA GUÍA						
Norma ISO	***Actividad/Proceso***	***Meta***	***Valor Actual***	***% de Cumplimiento***	***Estado (Semáforo)***	***Observaciones***
Contexto de la Organización	***4***					
	Conocimiento de la organización y de su contexto	100	100	100%		
	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100	80	80%		
	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	100	10	10%		
	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	100	90	90%		
Liderazgo	***5***					
	Liderazgo y compromiso	100	50	50%		
	Establecimiento de la política de la calidad	100	1	1%		
Planificación	***6***					
	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	100	10	10%		
	Objeticos de calidad	100	75	75%		
	Planificación para lograr los objetivos de calidad	100	81	81%		
Apoyo	***7***					
	Recursos	100	76	76%		
	Información documentada	100	91	91%		
	Control de la información documentada	100	35	35%		
Operación	***8***					
	Planificación y Control Operacional	100	12	12%		
Mejora	***10***					
	Mejora Continua	100	15	15%		
	No conformidad y acción correctiva	100	89	89%		

Este sistema sirve para evaluar, controlar, monitorear y seguir a la aplicación de la guía, donde los parámetros están dictados para su fácil aplicación. Mediante el método del semáforo se puede ir evaluando el % de cumplimiento de la misma.

CONCLUSIONES

- La propuesta de validación de la Norma ISO 9001: 2015 (Gestión de la calidad) en la empresa Maxi Salud ha dado como resultado las siguientes conclusiones:
- Se consiguió definir una línea base que sirvió como insumo para el análisis de la situación actual de la empresa odontológica Maxi Salud previo a la propuesta a la implementación del Modelo de Gestión Calidad a sus procesos contables.
- Se realizó un análisis de los principales modelos de gestión de calidad, así como una sustentación teórica de la norma. Los mismos que permitieron establecer una base que sirvió de ejemplo para el desarrollo de la propuesta en base a los objetivos.
- Se realizó un diagnóstico del estado actual de la documentación existente de calidad y procesos dentro de la empresa enfocados en los procesos contables, mismo que permitió realizar el análisis a detalle de cada requerimiento en función de la norma internacional ISO 9001:2015.
- La relevancia de optimizar la contratación para asegurar una gestión financiera eficiente y transparente. Al emplear un sistema de puntuación adaptado a las características clave de los candidatos, como el nivel educativo y la experiencia en el ámbito contable, se facilita la selección de profesionales que cumplan con los requisitos específicos del área. Esto garantiza que los procesos contables se lleven a cabo con un alto grado de precisión, reduciendo errores y mejorando la eficiencia operativa.
- Finalmente, la elaboración de una guía práctica para la validación de la Norma Internacional ISO 9001:2015 brinda la oportunidad de considerar la aplicación de la misma. Señalando las ventajas que tiene y el estándar que se puede alcanzar.

RECOMENDACIONES

- A continuación, se proponen algunas recomendaciones a ser consideradas para una correcta validación de la norma:
- Es importante que la Gerencia General se encuentre comprometida en todo el proceso de validación y consideración de implementación de la Norma ISO 9001:2015, ya que su rol es fundamental al momento de la socialización de los objetivos, política de calidad y sobre todo de la meta que la empresa desea alcanzar a través de los procesos contables.
- Se deben definir estrategias para mitigar resistencia al cambio una vez se inicie con el proceso de implementación de la norma.
- Se debe tomar en consideración que una parte fundamental para la implementación es la capacitación y el entrenamiento a todo el personal por lo que no se debe excluir ningún empleado.
- Se recomienda realizar por lo menos dos auditorías internas antes de la certificación con el objetivo de corregir cualquier no conformidad que pueda presentarse.
- Una vez obtenida la certificación ISO 9001:2015, la empresa Maxi Salud. deberá realizar una mejora continua a los procesos contables, no solo porque forma parte de los requisitos de la norma sino como una oportunidad para mejorar la ejecución de sus procesos al momento de la prestación del servicio; y de esta forma garantizar la satisfacción de sus clientes y una permanencia en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Dávalos, A. (2022). *Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000.* Obtenido de https://www.transportes.gob.es/recursos_mfom/iso90012000.pdf

Dominguez, C. (26 de junio de 2023). *https://es.linkedin.com/*. Obtenido de https://es.linkedin.com/: https://pe.linkedin.com/in/cdgonzales?trk=article-ssr-frontend-pulse_publisher-author-card

Dueñas, R. (2023). *La relación de la contabilidad, la gestión de la calidad y las NIIF*. Obtenido de https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/97a.pdf

Duque, F. (2021). *Historia de la norma ISO 9001.* Obtenido de https://www.academia.edu/28466039/ANEXO_1_Historia_de_la_norma_ISO_9001

Ferrovial. (2024). *www.ferrovial.com.* Obtenido de www.ferrovial.com: https://www.ferrovial.com/es-la/sostenibilidad/social/usuarios-clientes/certificaciones/iso}9001/#:~:text=La%20norma%20ISO%209001%20busca,calidad%20de%20productos%20y%20servicios.

Fiallos, A. (2021). Procesos Contables. *Saberes 5.0*, 46-53.

García, S. (2021). *La evolución y adaptación continua de la norma ISO 9001 a lo largo de los años.* Obtenido de https://www.isbconsultoria.com/actualidad/noticias/la evolucion-y-adaptacion-continua-de-la-norma-iso-9001-a-lo-largo-de-los-anos/

Gómez, Y. M. (2021). *PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA L&V INGENIERÍA CLÍNICA BIOMÉDICA S.A.S BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2015.* Tunja: Universidad Santo Tomás Tunja .

Graichen, F. (2022). *La historia de ISO 9001 - una historia de éxito.* Obtenido de https://www.dqsglobal.com/es-mx/aprenda/blog/la-historia-de-iso-9001-una-historia-de-exito

Hurtado, M. (2021). *Requisitos para obtener la certificación ISO 9001 2015.* Obtenido de https://softgrade.mx/requisitos-iso-9001/

ISO. (2020). *https://auto-q-consulting.com.* Obtenido de https://auto-q-consulting.com: https://auto-q consulting.com.mx/Enfoque.Procesos.en.ISO%209001.pdf

ISOTools. (2022). *https://www.isotools.us*. Obtenido de https://www.isotools.us: https://www.isotools.us/2022/07/12/liderazgo-en-iso-9001-claves-para-su-correcta definicion/

Ivicho1111. (9 de 11 de 2019). *https://es.scribd.com.* Obtenido de https://es.scribd.com: https://es.scribd.com/document/247144377/ELABORACION-DE-PLAN-DE-CUENTAS-PARA-LA-EMPRESA-DENTAL-EXPRESS

Kantan. (9 de junio de 2023). *https://www.kantansoftware.com*. Obtenido de https://www.kantansoftware.com: https://www.kantansoftware.com/blog/como-la implementacion-de-iso-9001-impulsa-la-calidad-y-la-satisfaccion-del-cliente/#:~:text=Enfoque%20en%20el%20cliente,servicios%20cumplan%20con%20esos%20requisitos.

Leiva, V. B. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana.* Alicante: 3ciencias.

Lizarzaburu, E. (2021). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.* Obtenido de https://quantumconsultora.com/normas-iso-9001/

López, A. (2024). *EL PROCESO CONTABLE Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA QUESERA ROLYQUESO.* Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11945

Montealegre, F. (21 de febrero de 2021). *https://es.scribd.com*. Obtenido de https://es.scribd.com: https://es.scribd.com/doc/49274345/EL-PROCESO-

CONTABLE

Nieto, W. F. (2022). Importancia de la Implantación del Proceso Contable en una Microempresa Ferretera. *Polo del conocimiento* , 632-647.

Octavio, L. (2023). *La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas.* Obtenido de https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6981/10616

Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma Internacional ISO 9001*.

Organización Internacional de Normalización. doi:http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf

Pachacama, M. (2022). *Origen y Evolución de la Norma 9001*. Obtenido de https://quantumconsultora.com/normas-iso-9001/

Portella, K. E. (2020). *Propuesta de mejora de procesos para una empresa de limpieza y.* Lima: UNIVERSIDAD ESAN. Obtenido de Propuesta de mejora de procesos para una empresa de limpieza y.

Prado Saccsa, E. (2020). *Proceso Contable e Información Financiera, en la empresa de Inversiones del Campo SAC, ATE Vitarte, Lima 2020.* Universidad César Vallejo.

Quimbiulco, C. P. (2019). Propuesta de un modelo para las etapas de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en el estándar internacional: NTE ISO 9001-2015. *Universidad Andina Simón Bolívar* , 13-17.

Salazar, E. (2022). *https://www.nueva-iso-9001-2015.com.* Obtenido de https://www.nueva-iso-9001-2015.com: https://www.nueva-iso-9001-2015.com/10-3-mejora-continua/

Smith, A. (2011). *La riqueza de las naciones.* Alianza editorial.

Vallejo, N. R. (2020). Proceso contable y su influencia en la toma de decisiones

de la Empresa Frenos. *Polo del conoicimiento* , 488-521.

Vargas, J. C. (2022). *"PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE MIXTO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA DE BOLÍVAR. EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 "CASO COOPERATIVA DE CAMIONETAS 10 DE ENERO.* Riobamba: Uinversidad Politecnica de Chimborazo.

Yánez, J. (2019). *Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones* . Obtenido https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158006.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Cronograma de Gantt

| N° | ACTIVIDADES | AÑO 2024 | | |

| | | |

Anexo 2 Presupuesto Ejecutado

PRESUPUESTO ESTUDIANTES			
Concepto	Detalle Por estudiante	Valor Unitario	VALOR TOTAL
Movilización			
(Viajes Quito – Guaranda)	10 viajes	$ 20	$200
Recursos			
Recursos varios		$80	$80
Impresiones	5 impresiones	$ 10	$30
Anillado	3 anillados	$ 6	$6
Salidas de campo	6	$ 15	$15
TOTAL			$331

Nota: *Elaborado por los autores*

Anexo 3 Carta de aceptación

Maxi Salud
SOLUCIONES PARA TU BIENESTAR

Quito, 24 de abril de 2024

Srs. Universidad Estatal de Bolívar.
Presente. -

Por medio de la presente, Yo Ing. José Luis López López, CI: 1758527806, Gerente General de MAXI SALUD S.A.S, Centro de Especialidades Odontológicas, hago constar que acepto proporcionar la información requerida por los estudiantes Gorky Manolo Culqui Camacho, CI: 0201573615 y Erick Gonzalo Chamorro Guamán, CI: 1752064863, para el desarrollo de su tesis de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal de Bolívar.

Sin otro particular al cual hacer referencia, quedo a la disposición para cualquier validación de lo anteriormente expuesto.

Atentamente

Ing. José Luis Lopez López
GERENTE GENERAL
MAXI SALUD S.A.S

096 324 9522 Maxisalud@gmail.com Maxisalud_quito
Portugal y Catalina Aldaz . Edif La Recolecta Torre 3 – Piso 7 oficina 76

Anexo 4 Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como objetivo recopilar información de la empresa Maxi Salud para la elaboración del proyecto de investigación

1) ¿Está familiarizado/a con la Norma ISO 9001:2015 en el contexto de los procesos contables?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Desacuerdo		
Total		

2) ¿Ha recibido alguna capacitación específica sobre la Norma ISO 9001:2015?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Desacuerdo		
Total		

3) ¿Considera que el uso de la Norma ISO 9001:2015 mejorará los procesos contables en la empresa?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Desacuerdo

Total

4) ¿Cree usted que la Norma ISO 9001:2015 facilita la identificación y corrección de errores en los procesos contables?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Desacuerdo		
Total		

5) ¿Considera que la Norma ISO 9001:2015 reduce el tiempo dedicado a la revisión y verificación de documentos contables?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Desacuerdo		
Total		

6) ¿Cree que la implementación de la Norma ISO 9001:2015 mejorará la claridad y precisión en la presentación de los estados financieros?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Desacuerdo		
Total		

7) ¿Cree que la Norma ISO 9001:2015 contribuye a una mejor toma de decisiones financieras en la empresa?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		

Desacuerdo

Total

8) ¿Cree usted que sería de ayuda que la empresa Maxi Salud realiza un monitoreo continuo de los procesos contables?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Desacuerdo		
Total		

9) ¿Cree que si se considera la Norma ISO 9001:2015 protege adecuadamente la confidencialidad de los documentos contables en la empresa Maxi Salud?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Desacuerdo		
Total		

10) ¿Recomendaría el uso de la Norma ISO 9001:2015 para el Cumplimiento Normativo de todos los procesos contables que se realicen?

Respuesta	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
De acuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Desacuerdo		
Total		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Ruc de la compañía

SRi

Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social	Número RUC
MAXI SALUD S.A.S.	1793197228001

Representante legal

- LOPEZ LOPEZ JOSE LUIS

Estado	Régimen	
ACTIVO	RIMPE - EMPRENDEDOR	
Fecha de registro	**Fecha de actualización**	**Inicio de actividades**
20/06/2022	18/09/2023	20/06/2022
Fecha de constitución	**Reinicio de actividades**	**Cese de actividades**
20/06/2022	No registra	No registra
Jurisdicción		**Obligado a llevar contabilidad**
ZONA 9 / PICHINCHA / QUITO		NO
Tipo	**Agente de retención**	**Contribuyente especial**
SOCIEDADES	NO	NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: PICHINCHA **Cantón:** QUITO **Parroquia:** IÑAQUITO

Dirección

Calle: E12 CATALINA ALDAZ N34168 **Número:** N120 **Intersección:** N35 AV.PORTUGAL **Edificio:** EDIFICIO LA RECOLETA TORRE 3 **Número de oficina:** 76 **Número de piso:** 7 **Referencia:** FRENTE AL CONSULADO DE COLOMBIA

Medios de contacto

No registra

Actividades económicas

- Q862001 - CONSULTA Y TRATAMIENTO POR MÉDICOS GENERALES Y ESPECIALISTAS. ESTAS ACTIVIDADES PUEDEN REALIZARSE EN CONSULTORIOS PRIVADOS, EN CONSULTORIOS COLECTIVOS, EN CLÍNICAS AMBULATORIAS, EN CLÍNICAS ANEXAS A EMPRESAS, ESCUELAS, RESIDENCIAS DE ANCIANOS U ORGANIZACIONES SINDICALES O FRATERNALES Y EN LOS PROPIOS DOMICILIOS DE LOS PACIENTES.
- Q862002 - ACTIVIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE CARÁCTER GENERAL O ESPECIALIZADO, POR EJEMPLO, ODONTOLOGÍA, ENDODONCIA Y ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA; ESTOMATOLOGÍA; ORTODONCIA. ESTAS ACTIVIDADES PUEDEN REALIZARSE EN CONSULTORIOS PRIVADOS, EN CONSULTORIOS COLECTIVOS, EN CLÍNICAS AMBULATORIAS, EN CLÍNICAS ANEXAS A EMPRESAS, ESCUELAS, RESIDENCIAS DE ANCIANOS U ORGANIZACIONES SINDICALES O FRATERNALES Y EN LOS PROPIOS DOMICILIOS DE LOS PACIENTES.
- Q862004 - ACTIVIDADES DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN SALAS DE OPERACIONES.
- Q869018 - ACTIVIDADES DE PERSONAL PARAMÉDICO DE ODONTOLOGÍA, COMO TERAPEUTAS DENTALES, ENFERMEROS ESCOLARES CON CONOCIMIENTOS DE ODONTOLOGÍA E HIGIENISTAS DENTALES, QUE PUEDEN ATENDER A PACIENTES SIN LA PRESENCIA DEL ODONTÓLOGO PERO SON SUPERVISADOS PERIÓDICAMENTE POR ÉSTE.
- Q869021 - ACTIVIDADES DE LABORATORIOS DE RADIOLOGÍA (RAYOS X) Y OTROS CENTROS DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN.
- Q869099 - OTROS SERVICIOS AUXILIARES AL TRATAMIENTO MÉDICO N.C.P. COMO APLICACIÓN DE VACUNAS, MEDICIÓN DE LA PRESIÓN ARTERIAL Y LA CAPACIDAD AUDITIVA, ETCÉTERA.

1/2

www.sri.gob.ec

Razón Social	Número RUC
MAXI SALUD S.A.S.	1793197228001

Establecimientos

Abiertos	Cerrados
1	0

Obligaciones tributarias

- 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra

Código de verificación:	RCR16850525851413 3
Fecha y hora de emisión:	18 de septiembre de 2023 10:56
Dirección IP:	181.39.107.185

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 6. Fotografías

Visita empresa



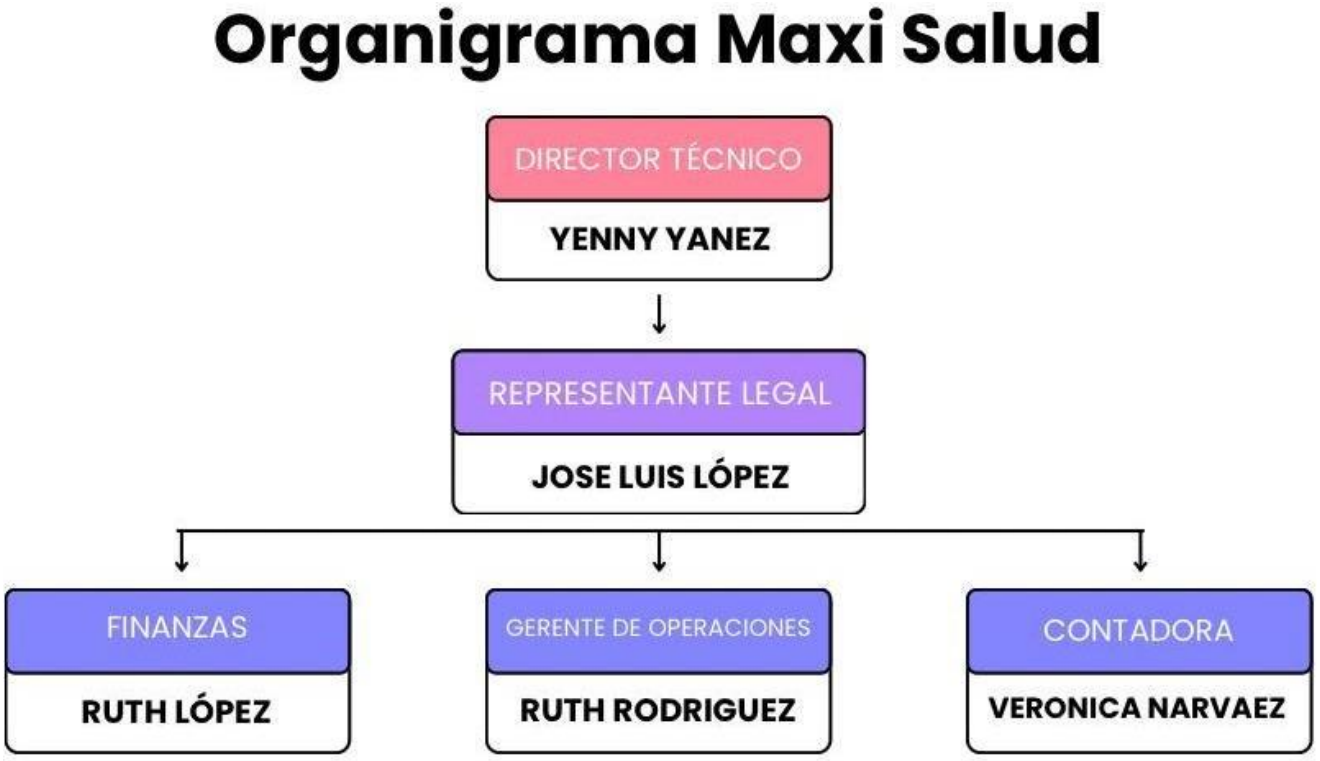

Encuesta al personal




Revisión de procesos contables




{Organigrama Maxi Salud



Anexo 7. FODA Maxi Salud



Anexo 8. Sistema



Anexo 9. Certificado Anti plagio

UEB
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ING. MERCEDES ANABEL MONAR VERDEZOTO EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado **"NORMA ISO 9001:2015 Y EL IMPACTO DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS CONTABLES EN LA EMPRESA MAXI SALYD EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2023"** presentado por Erick Gonzalo Chamorro Guamán – Gorky Manolo Culqui Camacho estudiantes de la **carrea de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%,** como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 09 de diciembre del 2024

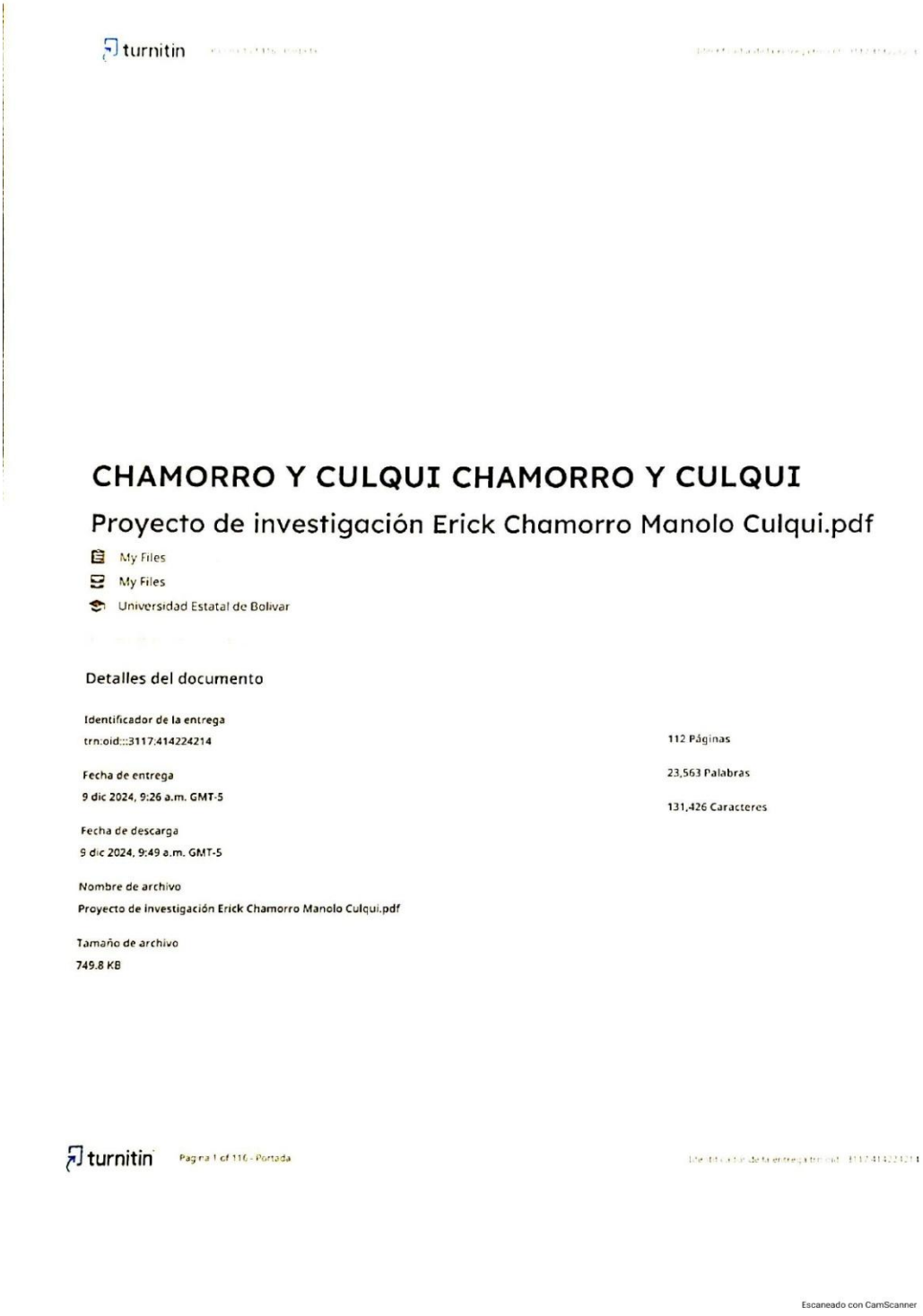
Atentamente,

Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto
Directora

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Escaneado con CamScanner

Anexo 10 Reporte Turnitin



turnitin

CHAMORRO Y CULQUI CHAMORRO Y CULQUI

Proyecto de investigación Erick Chamorro Manolo Culqui.pdf

My Files
My Files
Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:414224214

Fecha de entrega
9 dic 2024, 9:26 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
9 dic 2024, 9:49 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Proyecto de investigación Erick Chamorro Manolo Culqui.pdf

Tamaño de archivo
749.8 KB

112 Páginas

23,563 Palabras

131,426 Caracteres

turnitin Page 1 of 116 - Portada

Escaneado con CamScanner

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

8% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Texto oculto
69 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo recomendamos que preste atención y la revise.

Escaneado con CamScanner