



GUÍA SECTORIAL

ISO 9001 para Empresas de Servicios

*Cómo aplicar ISO 9001 cuando no hay producto físico
procesos de servicio y medición de satisfacción*

Por: Mtro. Saúl Armendáriz Herrera

Consultor ISO Líder y Director de Armendáriz Consultores
Auditor Líder Certificado ISO 9001 / 14001 / 45001
Más de 150 PyMEs asesoradas en México

2026

1. ISO 9001 en Servicios: Sí Se Puede, y Sí Funciona

Uno de los mitos más persistentes es que ISO 9001 es "para fábricas." La realidad es que más del 40% de los certificados ISO 9001 en el mundo corresponden a empresas de servicios. Consultorías, despachos contables, agencias de publicidad, empresas de limpieza, aseguradoras, hoteles, todos pueden y se benefician de ISO 9001.

"ISO 9001 fue diseñada explícitamente para ser aplicable a cualquier organización, sin importar el sector, tamaño o tipo de producto o servicio. "Producto" en la norma incluye servicios. No hay excusa para no aplicarla."

— Nigel Croft, ex-Presidente ISO/TC 176/SC2

2. Cómo Definir Procesos Cuando No Hay Producto Físico

En servicios, el "producto" es intangible: una consulta, un diseño, una limpieza, un transporte. Pero los procesos detrás de ese servicio sí son tangibles y documentables:

- **Proceso comercial:** Cómo capta clientes, cómo hace propuestas, cómo firma contratos.

- **Prestación del servicio:** Cómo entrega el servicio paso a paso, quién hace qué, con qué recursos.
- **Control de calidad:** Cómo verifica que el servicio cumplió las expectativas del cliente.
- **Post-servicio:** Cómo gestiona quejas, garantías y seguimiento post-servicio.

3. Medición de la Satisfacción en Servicios

En servicios, la satisfacción del cliente es el indicador más importante. ISO 9001 le exige medirla, pero también le da herramientas para analizarla y actuar:

- **Herramientas:** Encuestas post-servicio, NPS, entrevistas de seguimiento.
- **Qué medir:** Satisfacción general, probabilidad de recomendar, tiempo de respuesta.
- **Cuándo:** Después de cada servicio relevante y en encuestas periódicas.
- **Cómo usar los datos:** Análisis de tendencias, identificación de causas de insatisfacción.

4. El Reto de la Documentación en Servicios

La buena noticia: ISO 9001:2015 redujo los requisitos documentales al mínimo. No necesita un manual de calidad ni procedimientos para cada cosa. En servicios, la documentación mínima efectiva incluye:

Documento	Para qué sirve
Mapa de procesos	Cómo opera su empresa de servicios, flujo general
Procedimiento de servicio clave	Cómo se presta su servicio principal, paso a paso
Control de quejas	Cómo registra, analiza y resuelve quejas
Satisfacción del cliente	Cómo mide y analiza la satisfacción
Competencias del personal	Perfiles, capacitación, evaluación

5. Checklist para Empresas de Servicios

Procesos

- ☐ El servicio principal tiene un proceso documentado.
- ☐ Los requisitos del cliente se capturan por escrito antes de iniciar.
- ☐ Existe un proceso de verificación de que el servicio cumplió especificaciones.
- ☐ Las quejas se registran y analizan formalmente.

Personal

- ☐ El personal tiene perfiles de puesto definidos.
- ☐ La capacitación es planificada y documentada.
- ☐ Se evalúa el desempeño periódicamente.

Satisfacción

- ☐ Se mide la satisfacción del cliente al menos semestralmente.
- ☐ Los datos de satisfacción se analizan para identificar mejoras.
- ☐ Se actúa sobre los resultados de las encuestas.



Siguiente Paso: Su Diagnóstico Gratuito

Si llegó hasta aquí, es porque ISO 9001 ya no es una duda, sino una decisión pendiente. El siguiente paso es simple:

SOLICITE SU DIAGNÓSTICO GRATUITO

Sin compromiso. Sin costo. Sin tecnicismos.
Solo una conversación honesta sobre su empresa y su potencial.

armendarizconsultores.com
contacto@armendarizconsultores.com
WhatsApp: +52 3312139591
Tel: +52 3312139591

En este diagnóstico, el Mtro. Saúl Armendáriz Herrera junto con su equipo de Armendáriz Consultores evaluarán personalmente:

- El estado actual de madurez de sus procesos.
- Los riesgos y oportunidades específicos de su industria.
- Una estimación realista de tiempo e inversión para su empresa.
- Los primeros quick wins que puede implementar de inmediato.

Lo Que Dicen Nuestros Clientes

Estos son los testimonios reales de directores generales que confiaron en Armendáriz Consultores para certificar sus empresas. Todos los videos están disponibles públicamente en YouTube.

“Nos certificamos con cero no conformidades. Ya no es: me dijo aquel, yo creo que era esto. Ahora ya hay procesos. Entra una persona nueva, se le da el procedimiento y se acata. Es mucho ahorro de tiempo.”

— Raúl Almeda — Director General, EMTEC
(youtube.com/watch?v=1JwqBv4juQ8)

“Nos certificamos a principios del 2020 y cuando llegó la pandemia, nunca dejamos de trabajar. La gente siguió trabajando desde su casa y la información siguió fluyendo. El mismo sistema de gestión nos llevó a tener un proceso documentado.”

— Roberto Méndez — Director General y Socio Fundador, Tráelo de Asia
(youtube.com/watch?v=BKs_LLqSl1o)

“Un gran equipo de colaboradores profesionales acompañados de una metodología bastante sólida. Gracias a la metodología que ustedes tienen implementada, la función que realiza el responsable del sistema de gestión no me absorbió del proyecto.”

— César Casillas — Director General, Empresas Vilher
(youtube.com/watch?v=BQA03aSrMuQ)

Todos los testimonios son verificables en los videos públicos de YouTube indicados.



Sobre el Autor

Mtro. Saúl Armendáriz Herrera es Consultor ISO Líder y Director de Armendáriz Consultores. Ha asesorado a más de 150 PyMEs en México en procesos de certificación ISO 9001, 14001, 45001 y 27001. Su filosofía se centra en que los sistemas de gestión deben ser herramientas estratégicas para dirigir el negocio, no ejercicios burocráticos.

Credenciales profesionales:

- Maestría en Sistemas de Gestión Integrados ISO
- Auditor Líder ISO 9001 / 14001 / 45001
- Consultor Líder ISO 27001:2022
- Black Belt — Lean Six Sigma Institute
- Consultor Certificado CONOCER EC0247
- Consultor Certificado CONOCER EC0217.01
- Catedrático UdeG (CUCEI — Temas de Gestión de la Calidad)
- +150 empresas consultadas en México

Referencias y Fuentes

- The ISO Survey of Certifications 2022 — iso.org/the-iso-survey.html
- ISO.org — ISO 9001 Quality Management — iso.org/iso-9001-quality-management.html
- Nigel Croft, ex-Presidente ISO/TC 176/SC2 (2010-2018), arquitecto de ISO 9001:2015 — committee.iso.org/home/tc176sc2
- FM Láser — Testimonio de Miguel Ángel Maciel: youtube.com/watch?v=0ZdSOzQJlr4
- Empresas Vilher — Testimonio de César Casillas: youtube.com/watch?v=BQA03aSrMuQ
- Magnetika Saiffe — Testimonio de Usbaldo Coria: youtube.com/watch?v=ANdxXzYFtXc
- EMTEC — Testimonio de Raúl Almeda: youtube.com/watch?v=1JwqBv4juQ8
- Frigorífico Santander — Testimonio de María Alcalá: youtube.com/watch?v=Eklb_DhmOI0
- Tráelo de Asia — Testimonio de Roberto Méndez: youtube.com/watch?v=BKs_LLqSl1o
- MIGSA — Testimonio de Manuel Fuentes: youtube.com/watch?v=QIA02289vv0

© 2026 Armendáriz Consultores. Todos los derechos reservados.
Este documento es propiedad de Armendáriz Consultores y se distribuye como material informativo.
Queda prohibida su reproducción parcial o total sin autorización previa por escrito.