



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN V&V ASESORIA
CONTABLE-TRIBUTARIA Y FINANCIERA BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2008

SALAZAR BUSTAMANTE MELISSA KATHERINE
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN V&V
ASESORIA CONTABLE-TRIBUTARIA Y FINANCIERA BASADO
EN LA NORMA ISO 9001:2008**

**SALAZAR BUSTAMANTE MELISSA KATHERINE
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**MACHALA
2018**



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN V&V ASESORIA
CONTABLE-TRIBUTARIA Y FINANCIERA BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

SALAZAR BUSTAMANTE MELISSA KATHERINE
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

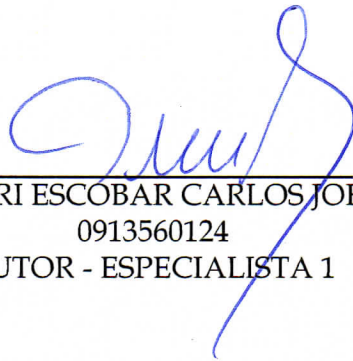
VITERI ESCOBAR CARLOS JOEL

MACHALA, 09 DE JULIO DE 2018

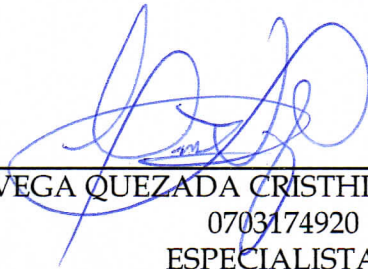
MACHALA
09 de julio de 2018

Nota de aceptación:

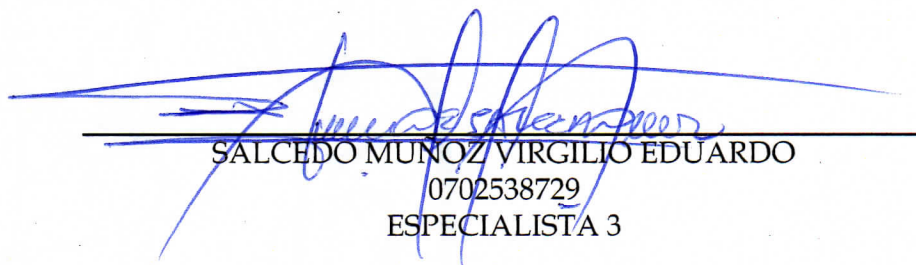
Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN V&V ASESORIA CONTABLE-TRIBUTARIA Y FINANCIERA BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



VITERI ESCOBAR CARLOS JOEL
0913560124
TUTOR - ESPECIALISTA 1



VEGA QUEZADA CRISTHIAN ANTONIO
0703174920
ESPECIALISTA 2



SALCEDO MUÑOZ VIRGILIO EDUARDO
0702538729
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: martes 10 de julio de 2018 - 10:14

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ANALISIS URKUND.docx (D40279942)
Submitted: 6/20/2018 4:58:00 PM
Submitted By: msalazar_est@utmachala.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

<http://www.ceo.es/formacionyempleo/calidad/sistemas-de-gestion-de-calidad/>
<http://www.monografias.com/trabajos93/sistemas-gestion-calidad/sistemas-gestion-calidad.shtml>

Instances where selected sources appear:

2

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, SALAZAR BUSTAMANTE MELISSA KATHERINE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN V&V ASESORIA CONTABLE-TRIBUTARIA Y FINANCIERA BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 09 de julio de 2018



SALAZAR BUSTAMANTE MELISSA KATHERINE
0707039830

RESUMEN

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN V&V ASESORIA CONTABLE-TRIBUTARIA Y FINANCIERA BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

AUTOR

Melissa Katherine Salazar Bustamante

Las empresas en la actualidad buscan ser competitivas tanto a nivel nacional como internacional, los sistemas de gestión de la calidad son empleados por las organizaciones para garantizar la elaboración de los productos o prestación de servicios con calidad, que cumplan con los requisitos de la norma tanto legales, reglamentarios y sobre todo las necesidades de los clientes. Al cumplimiento de todos los procedimientos se obtiene la satisfacción del cliente, es decir, los sistemas de gestión de la calidad son un valor agregado que ayudarán a competir en los mercados actuales. El presente trabajo de investigación propuso un objetivo general que es planificar un sistema de gestión de la calidad para una empresa de servicios, estableciendo la normativa, actividades y los respectivos procedimientos basándose en la norma ISO 9001:2008. Para cumplir con el objetivo, se desarrolló la fundamentación teórica de artículos científicos que abordan el tema, la metodología que se emplea para el análisis de esta investigación, la discusión que se enfoca en la información obtenida de la empresa donde se va a implementar el sistema y por último el diseño del sistema de gestión de la calidad que ayudará con el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

Palabras claves: Calidad, norma ISO 9001:2008, empresa, planificación, procesos.

ABSTRACT

DESIGN OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN V&V ASESORIA CONTABLE-TRIBUTARIA Y FINANCIERA BASED ON THE ISO 9001: 2008

AUTHOR

Melissa Katherine Salazar Bustamante

Companies currently seek to be competitive at both the national and international levels, Quality management systems are used by organizations to ensure the production of products or service delivery with quality, that meet the requirements of the standard both legal, regulatory and especially the needs of customers. The fulfillment of all the procedures is obtained the satisfaction of the client, In other words, quality management systems are an added value that will help to compete in the today's markets. The present research project proposed a general objective which is to plan a quality management system for a service company, establishing the norms, activities and the respective procedures based on ISO 9001: 2008. To achieve the objective, it developed the theoretical foundation of scientific articles that address the topic, the methodology used for the analysis of this research, the discussion that focuses on the information obtained from the company where the system will be implemented and finally the design for the implementation of the quality management system that will help with the improvement of service and customer satisfaction.

Keywords: Quality, ISO 9001: 2008, company, planning, processes

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	0
ABSTRACT	1
INTRODUCCIÓN	4
DESARROLLO	6
Calidad	6
Sistema de gestión de la calidad	6
Norma ISO 9001:2008	7
Principio de la calidad	7
METODOLOGÍA	9
DISCUSIÓN	10
Reseña histórica	10
Misión	10
Visión	10
CONCLUSIONES	13
BIBLIOGRAFÍA.....	14

LISTAS DE TABLAS

Tabla 1. Planificación del SGA en V&V Asesoría Contable-Tributaria y Financiera.....**12**

INTRODUCCIÓN

En nuestro país para que las empresas puedan ofrecer sus servicios es necesario y de gran importancia que el trabajo fluya con una gestión interna de los procesos, identificando las diversas actividades para que cada persona sepa lo que debe hacer y cómo realizarlo; además ayudarán a detectar los errores y que medidas tomará para corregirlo obteniendo una mejora continua.

Actualmente los consumidores son exigentes al momento de obtener los productos o servicios que ofrecen las empresas, que a su vez estas buscan ser competitivas; innovando o enfrentándose a cambios constantemente pero en otros casos para algunas empresas es una tarea difícil porque no se encuentran preparadas. Otro factor importante que aporta valor y desarrollo a una entidad para la competitividad, es la calidad.

La calidad es una cualidad o condición del producto o servicio que ofrecen las empresas cumpliendo con normas o reglamentos necesarios para la satisfacción de las necesidades de los clientes. Además dentro de una organización, la calidad es un elemento esencial que conlleva a implementar medidas que generan satisfacción tanto a los clientes, empleados, proveedores y accionistas. Una de las herramientas necesarias para cumplir con la calidad o también denominada estrategia es desarrollar un sistema de calidad que involucre todos los departamentos de la empresa, con lo cual permita planear, coordinar, controlar, mejorar los procesos y procedimientos para así optimizar los recursos que se emplea.

La mayoría de las empresas nacionales e internacionales optan por la implementación de los sistemas de gestión de calidad porque garantizan la atracción de clientes, es decir, estos sistemas dan valor agregado a los productos o servicios que poseen cualquier organización y a su vez podrán competir en los mercados actuales. Estos sistemas de calidad como son las normas ISO (International Standardization Organization) que se enfocan en estandarizar los procesos tanto de producción como control en las diferentes organizaciones o empresas. Además dentro de la familia de las ISO, existe una norma básica como es la ISO 9001 que se encarga de regular los sistemas de gestión de la calidad.

La norma ISO 9001 está basada en ocho principios de gestión de la calidad como es el liderazgo, participación del personal, la orientación al cliente, los enfoques en los procesos,

en hechos para la toma de decisiones y de sistema para la gestión, las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor y por último la Mejora continua.

El presente caso práctico tiene como objetivo planificar un sistema de gestión de calidad de la empresa V&V Asesoría Contable-Tributaria y Financiera mediante la aplicación de los puntos auditables de la norma ISO 9001: 2008. Para alcanzar el objetivo propuesto se va a desarrollar a continuación la fundamentación teórica en base a artículos científicos y luego se presenta la información de la empresa donde se va a planificar la implementación de esta norma con los puntos auditables permitiendo conocer la situación actual de la misma. Se realiza esta investigación porque ayudará a la empresa a cumplir con las normas de calidad reconocidas local e internacionalmente y por ende incrementará sus ingresos.

Finalmente se plantea las actividades a realizar para dicha empresa para que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 donde describe los principios de la calidad para el mejoramiento de la misma y las conclusiones respectivas del caso de estudio.

DESARROLLO

Calidad

La calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicios en la cual influye en la comercialización tanto a nivel internacional como local. Desde otra perspectiva empresarial se la denomina como cualidad atractiva para todos aquellos que deseen un valor agregado a su producto o servicio. Por esta razón es un factor importante que ahora en la actualidad todas las empresas buscan implementar un sistema de calidad para así poder ser reconocidas y por ende aumentar su nivel de ingresos (Benzaquen y Pérez 2016).

Al momento de referirse de la calidad de un producto o servicio, la mayoría de las personas la describen como la excelencia o valor agregado, es decir, la calidad se refiere a la relación de características que definen o describen la naturaleza de algo y la utilidad que les da a una persona o al conjunto de personas, dependiendo de las necesidades que poseen (Vesga 2013).

En conclusión “la calidad es un elemento imprescindible para mejorar los beneficios de las empresas, asegurar su competitividad y su continuidad a largo plazo dentro del mercado” (García 2017). Además, la continuidad de la calidad de las empresas ayudará a mantener clientes fieles con la cual incrementará sus ingresos y logrará permanecer en la mente del mercado demostrando que lo que ofrecen es bueno y por ende lo seguirá siendo para el futuro.

Sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión de la calidad es el conjunto de actividades de forma organizada y planificada que se realizan para alcanzar el objetivo propuesto dentro de cualquier organización, es decir, un sistema de gestión es la descripción de forma detallada o la manera como debe de implementarse el factor clave como es la calidad en la empresa. (Ramírez y Viatela 2017).

El sistema de gestión de la calidad es un grupo de procesos organizados para administrar correctamente todas las actividades que se realizan en las empresas y sobre todo controlar que se cumplan de acuerdo a las normas establecidas. Además se menciona que algunos de

los beneficios que percibe la organización es el incremento de la motivación de los empleados, la relación entre la dirección y empleados, mayor productividad, entre otros. En otras palabras aporta a los beneficios organizacionales, de productividad, costos, control, proveedores y comercial (Álvarez, Fraiz y Río 2013).

El responsable de implementar un sistema de gestión de la calidad es la Alta Gerencia que debe tomar decisiones y alcanzar el objetivo propuesto de la organización, es decir, que al momento de tener este sistema se diferenciará de las otras empresas porque tendrá la capacidad de ofrecer constantemente productos o servicios que satisfagan las necesidades del cliente y que establezca la correcta planificación de los procesos (Valencia y Párraga 2013).

Norma ISO 9001:2008

La familia de las normas ISO con el transcurso del tiempo son actualizadas, en este caso nos referimos a la ISO 9001:2008 versión antigua en este momento. El diseño e implementación permiten mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad. Dentro del indicador de la eficiencia trata del buen uso de los recursos que se emplean en la ejecución de los procesos; la eficacia es resultado acordes con las necesidades de los diferentes clientes y por último esta la efectividad es el impacto que produce el resultado de la eficiencia de los clientes (Báez 2013).

En la norma ISO 9001:2008 resalta un punto importante dentro de los procesos que se desarrollan en la organización, el cual nos permite observar si han cumplido con los requisitos o artículos de la misma; este papel fundamental lo cumple la evaluación que se realizan en cada uno de los procesos en el sistema de gestión de la calidad (Inche y Chung 2014).

Principio de la calidad

Para que un sistema de gestión de la calidad sea implementado según las normas ISO 9001 deberá cumplir con principios básicos para poder alcanzar la satisfacción del cliente. La utilización de los principios ayudará a obtener beneficios con la mayor eficacia y eficiencia al momento de ofrecer tanto productos como servicios satisfaciendo las necesidades de los consumidores (Guerra, Roque y Meizoso 2015).

Los principios de la calidad son importantes para toda organización porque permiten el desarrollo de las mismas y así cumplen con los objetivos propuestos. La norma ISO 9001:2008 ha sido elaborada tomando como base la norma anterior ISO 9001:2005 con el mismo número de principios de gestión de la calidad mejorados (Sotelo 2016).

Los ocho principios de la calidad según la norma ISO 9001:2008 son los siguientes:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Cooperación del personal
4. Enfoque en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora
7. Enfoque en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones beneficiosas con el proveedor

Todos estos principios “proveen un fundamento filosófico esencial para la norma” (Bolaños 2015) que se enfocan en el cliente, el liderazgo para encaminar al equipo de trabajo, la participación del personal en sus derechos y obligaciones, los enfoques necesarios para la realización de los productos o servicios, las relaciones que ofrecen beneficios con el proveedor y sobre todo la mejora continua.

METODOLOGÍA

En el siguiente estudio de caso se emplea la metodología cualitativa que se refiere a la recolección de información o datos mediante la observación de conductas, actitudes o comportamiento y sus respectivos análisis de la organización a estudiar. Es decir, se reunió toda la información que se empleará para el desarrollo de la investigación que se llevara a cabo. Además esta investigación busca comprender la situación general o social, que parte de conceptos teóricos que fueron aceptados en el ámbito científico, pretender conceptualizar la realidad en base a la información que proporcionan el objeto de estudio, en este caso es la empresa de servicios (Bernal 2010) .

Para el cumplimiento del objetivo del presente trabajo, se da mediante la información recolectada de la empresa V&V Asesoría Contable-Tributaria y Financiera para poder conocer sus procedimientos y elaborar la planificación de un sistema de gestión de la calidad. También, se agregó información sobre teorías y explicaciones de la importancia de dicho sistema en las organizaciones que se fundamentan en artículos científicos.

DISCUSIÓN

Reseña histórica

En el año 2000, un grupo de contadores se plantearon la idea de desarrollar un sistema eficiente de servicios contables y tributarios, no existía una empresa confiable que pudiese prestar esos servicios para el sector privado microempresario.

Conscientes de esta realidad y comprometidos con la microempresa, este grupo, constituido por empresarios y profesionales del área tributaria, decide conformar V&V ASESORÍA CONTABLE-TRIBUTARIA Y FINANCIERA. La empresa naciente empieza su gestión atacando el problema de la falta de cultura tributaria en el contribuyente microempresario de la provincia de El Oro.

La empresa se planteó como objetivo principal, en el ámbito de prestar servicios tributarios, simplificar los procesos administrativos de los contribuyentes mediante un asesoramiento técnico continuo a los contribuyentes con respecto al cumplimiento de los deberes tributarios que exige la norma tributaria y así facilitar los procesos de control frente a las obligaciones Tributarias para con la Administración Tributaria.

Misión

La misión de la empresa V&V ASESORÍA CONTABLE- TRIBUTARIA Y FINANCIERA es dar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía que posee actividades económicas, facilitando así asesoría técnica, tributaria y contable en el menor tiempo posible, cumpliendo así con los requisitos legales y la normativa tributaria vigente.

Visión

La visión de la empresa V&V ASESORÍA CONTABLE- TRIBUTARIA Y FINANCIERA es transformar nuestro conocimiento en la aplicación correcta de la normativa contable y tributaria para el beneficio de nuestros clientes; trabajando día a día para llegar a ser líderes de soluciones integrales para las empresas comerciales y atender sus necesidades con un servicio personalizado y dinámico.

Tabla 1. Planificación del SGA en V&V Asesoría Contable-Tributaria y Financiera

Nº	Descripción	Puntos de la norma que se cumplen	Responsables	Tiempo
4. Sistema de gestión de la calidad				
1	Establecer los respectivos procesos necesarios para implementar el SGC con ayuda de la organización.	4.1 - 4.1.1 - 4.2.2 - 5.4.2 - 5.5.2 - 7.1 - 8.1 - 8.2.2	Ing. Rosa Villalta	Del 02/01/2019 al 31/01/2019
2	Establecer el respectivo orden e interacción de los diversos procesos	4.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 7.4.2		
3	Establecer normas y métodos necesarios para garantizar el control y operación de los procesos sean eficaces	4.1 - 4.1.1 - 4.2.3 - 5.3 - 5.6.1 - 5.6.3 - 7.1 - 8.1 - 8.2.3 - 8.5.1		
4	Asegurar la información de todos los procesos y disponibilidad de los recursos para las respectivas operaciones.	4.1 - 5.1 - 5.6.3 - 6.1		
5	Ejecutar los seguimientos y mediciones adecuadas cuando sea necesario y el respectivo análisis de los procesos.	4.1 - 5.1 - 7.1 - 8.1 - 8.2.3 - 8.5.1	Lorena Guamán	Del 02/01/2019 al 31/01/2019
6	Determinar las acciones necesarias para llegar a los resultados proyectados y la mejora continua.	4.1 - 5.6.3 - 7.3.4 - 8.2.3		
7	Establecer reunión para determinar política de calidad y el objetivo de calidad (documentados).	4.2.1 - 5.1 - 5.2.2 - 5.3 - 5.4.1 - 5.5.3 - 6.1 - 5.6.1 - 5.6.3 - 7.1 - 7.2.2 - 8.2.2	Ing. Rosa Villalta Lorena Guamán Asesor Legal	Desde el 01/02/2019 al 11/02/2019
8	Elaborar el manual de la calidad	4.1.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.2 - 6.2.2 - 7.1 - 7.4.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 7.5.4	Ing. Rosa Villalta	Desde el 12/02/2019 al 18/03/2019
5. Responsabilidad de la dirección				
9	Establecer el enfoque al cliente por parte de la alta dirección por medio de encuestas, llevar a cabo las acciones correctivas	5.2 - 7.2.1 - 5.5.1 - 5.5.2 - 5.6.2 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.5.4 - 8.2.1 - 8.2.2 - 8.5.1	Lorena Guamán	Desde el 19/03/2019 al 12/04/2019
6. Gestión de los recursos				

10	Elaborar procedimientos para que el personal cumpla con las expectativas tanto de educación, destrezas, habilidades y experiencias.	6.2.1 - 6.2.2	Ing. Rosa Villalta Lorena Guamán	Desde el 15/04/2019 al 10/05/2019
11	Gestionar infraestructura necesaria para el desarrollo del producto o servicio que ofrece la organización	6.3	Lorena Guamán	Desde el 13/05/2019 al 07/06/2019
12	Gestionar un ambiente de trabajo necesario adecuado para el cumplimiento de los requisitos.	6.4		
7. Realización del producto				
13	Determinar el procedimiento para los procesos relacionados con el cliente	7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.3.1 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.3.4 - 8.5.2	Ing. Rosa Villalta	Desde el 10/06/2019 al 05/07/2019
14	Planificar el diseño y desarrollo (Responsabilidad y Autoridad)	7.3.1 - 7.3.3 - 7.3.4 - 7.3.5 - 7.3.6	Lorena Guamán	Desde el 08/07/2019 al 09/08/2019
15	Brindar información para las actividades a desarrollar en la producción y prestación del servicio.	7.3.3 - 7.4.1 - 7.4.2	Ing. Rosa Villalta	Desde el 12/08/2019 al 06/09/2019
16	Revisar, validar y controlar el diseño y desarrollo.	7.3.5 - 7.3.6 - 7.3.7 - 7.4.3 - 7.5.1 - 7.5.2 - 8.4		
17	Preservar, medir, calibrar y verificar el producto	7.5.5 - 7.6	Lorena Guamán	Desde el 09/09/2019 al 30/09/2019
8. Medición, análisis y mejora				
18	Aplicar encuestas para medir la satisfacción del cliente	8.2.1 - 8.4	Ing. Rosa Villalta Lorena Guamán	Desde el 01/10/2019 al 31/12/2019
19	Tomar acciones para mejorar los errores en los procesos	8.3		
20	Registrar y revisar las acciones tomadas para la mejora a través de encuestas o buzón de quejas	8.5.2 - 8.5.3		

CONCLUSIONES

Un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de servicios que la organización debe seguir como es la estructura organizacional, estrategia, recursos, procesos y documentos. También existen normas que ayudarán a cumplir los requisitos del sistema como es la ISO 9001:2008; se aplica a los sistemas de gestión de la calidad que hoy en día las empresas optan por implementar desde las pequeñas hasta las grandes empresas para mejorar la calidad de sus productos o servicios y así lograr la satisfacción de los clientes.

Para la implementación de un sistema de gestión de la calidad para la empresa V&V Asesoría Contable-Tributaria y Financiera se enfocó principalmente en los puntos auditables de la norma para establecer correctamente los procedimientos a seguir; permitió planificar la elaboración de la política y los objetivos de la calidad, la elaboración de la documentación como evidencia de todos los procesos diseñados, así como la selección del personal acorde a los requerimientos de la norma. Con la planificación de esta norma se asegura el desarrollo de la organización, al desenvolvimiento de los procesos de una manera eficiente y eficaz, además garantizará ofrecer servicios de calidad con el objetivo de la satisfacción del cliente, para ello se debe cumplir con cada punto de la norma que son fundamentales para el mejoramiento de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, José, José Fraiz, y María Río. «Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos.» *Revista Venezolana de Gerencia*, 2013: 18 (63): 379-407.
- Báez, Luis Germán. «Mejoramiento de la gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso.» *Scientia Et Technica*, 2013: 18 (1): 126-131.
- Benzaquen , Jorge, y Maximiliano Pérez. «El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador.» *Revista de Globalización, Competitividad & Gobernabilidad*, 2016: 153-176.
- Bolaños, Edmundo Lizarzaburu. «La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.» *Universidad & Empresa*, 2015: 18 (30), 33-54.
- García, Isabel Cristina Parra. «Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias.» *Ingeniería Industrial*, 2017: 99-110.
- Guerra, Rosa, Rosalba Roque, y María del Carmen Meizoso. «Normalización y aplicación de los principios de gestión de la calidad en la actividad.» *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 2015: 527-535.
- Inche, Jorge, y Alfonso Chung. «Certificación ISO 9001:2008 a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM.» *Industrial Data*, 2014: 17 (1): 7-15.
- Ramírez, Beatriz, y Cristina Viatela. «Evaluación, Condición sin la cual no hay calidad.» *Rev. Turismo y Sociedad*, 2017: 211-240.
- Sotelo, Jesús. «Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008.» *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 2016: 7 (13).
- Valencia, Raúl, y María del Rosario Párraga . «Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial.» *Industrial Data*, 2013: 9-16.
- Vesga, Juan Javier. «Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior.» *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 2013: 89-100.