



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO DE APOYO DE LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE MUEBLE ECUA-MADERA CÍA LTDA.

MONSERRATE HIDALGO MARILYN ELIZABETH
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO DE APOYO DE LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MUEBLE ECUA-MADERA
CÍA LTDA.

MONSERRATE HIDALGO MARILYN ELIZABETH
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO DE APOYO DE LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE MUEBLE ECUA-MADERA CÍA LTDA.

MONSERRATE HIDALGO MARILYN ELIZABETH
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

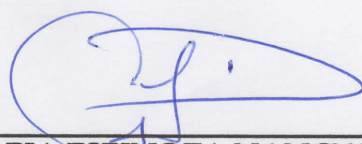
TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH

MACHALA, 03 DE JULIO DE 2018

MACHALA
03 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Procedimiento del subproceso de apoyo de la empresa comercializadora de mueble Ecu-madera CÍA LTDA., 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.



TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH

0702669524

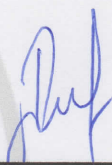
TUTOR - ESPECIALISTA 1



ROMERO BLACK WILTON EDUARDO

0703296251

ESPECIALISTA 2



PUPO FRANCISCO JUAN MARCOS

0959619255

ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: lunes 16 de julio de 2018 - 19:15

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CASO MARILYN MONSERRATE 2018 ultimo.docx (D40307458)
Submitted: 6/22/2018 7:28:00 AM
Submitted By: memonserrate_est@utmachala.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

<http://www.redalyc.org/pdf/1939/193929227001.pdf>

Instances where selected sources appear:

2

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

La que suscribe, MONSERRATE HIDALGO MARILYN ELIZABETH, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Procedimiento del subproceso de apoyo de la empresa comercializadora de mueble Ecuamadera CÍA LTDA., 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.

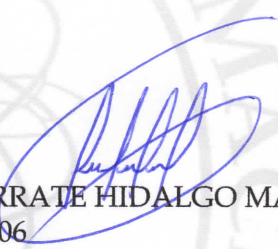
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

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, 03 de julio de 2018



MONSERRATE HIDALGO MARILYN ELIZABETH
0704644806

RESUMEN

En el siguiente trabajo investigativo se realizó el análisis Procedimiento del subproceso de apoyo de la empresa comercializadora de mueble Ecuamadera, por lo cual se identificó los procedimientos de los subprocesos logístico, teniendo presente que estos procesos se comprueben además de la utilización de un sistema de gestión de calidad, la elaboración del mapa de procesos y flujograma de los subprocesos será el objetivo para mejorar el nivel de las actividades comerciales de la organización, la gestión basada en procesos será creada en función de la necesidad del empresa para gestionar con calidad la comercialización de los productos, este proceso se elaboró con la implementación del modelo de Excelencia Europeo EFQM, al ser una herramienta de gestión de calidad establecida efectuará la valoración que indicará qué variables serán necesarias para ejecutar la correcta interacción de los departamentos de la institución, y mediante el flujograma de los subprocesos se determinará el tiempo real que necesita cada actividad en el proceso de comercialización y de esta forma se cumplan los procesos de gestión de calidad establecido, con el correcto seguimiento del mapa de procesos se consigue la mayor eficacia del servicio y atención al cliente mejorando el sistema de planificación de las actividades de cada departamento en función de impulsar el control y dirección administrativa de la empresa, aprovechando los procesos estratégico, proceso operativo y del proceso de apoyo con éxito e impulsando a la empresa a nivel competitivo en el sistema globalizado.

Palabras claves: Gestión de calidad, Procesos, Subprocesos, Normas ISO, Valoración, Control, Flujograma, Ventas, Almacenamiento, Mapa de procesos.

ABSTRACT

In the following research work, the analysis of the support subprocess of the Ecuamadera furniture trading company was carried out, for which the procedures of the logistic subprocesses were identified, keeping in mind that these processes are proven in addition to the use of a quality management system, the elaboration of the process map and the flowchart of the sub-processes will be the objective to improve the level of the commercial activities of the organization, the process-based management will be created according to the company's need to manage with quality the commercialization of the products, this process was elaborated with the implementation of the EFQM European Excellence model, being an established quality management tool, it will carry out the assessment that will indicate which variables will be necessary to execute the correct interaction of the departments of the institution, and through the flowgram of the subprocesses e will determine the real time that each activity needs in the sales process and in this way the established quality management processes are fulfilled, with the correct tracking of the process map, the highest efficiency of the service and customer service is achieved by improving the system to plan the activities of each department in order to promote the control and administrative direction of the company, taking advantage of the strategic process, operational process and the process of successful support and promoting the company at a competitive level in the globalized system.

Keywords: Quality Management, Processes, Subprocesses, ISO Standards, Valuation, Control, Flowchart, Sales, Storage, Process Map.

ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
Introducción	4
Desarrollo	6
Conclusiones	14
Bibliografía	16

Procedimiento del subproceso de apoyo de la empresa comercializadora de muebles Ecuamadera

Introducción

En los actuales momentos, la gestión basada en procesos es el nuevo argumento de importancia que ha generado la competitividad empresarial en los mercados globales, la utilización del modelo de gestión es el enfoque basado en forma coordinada, cabe indicar que este proceso permite identificar las diferentes variables e indicadores que inciden en el rendimiento empresarial “las estadísticas indican que cada vez son más las empresas que van adoptando sistemas de gestión de calidad basado en procesos, por ejemplo la implementación de sistema ISO 9001 ha superado el millón de certificaciones, en el mundo” (Alonso, 2014, p. 2).

La importancia del tema de investigación será identificar los subprocesos logísticos de la empresa, el objetivo será de examinar los diferentes subprocesos como; aprovisionamiento, almacenamiento y distribución para brindar una excelente calidad en la atención al cliente, provocando el interés, el deseo y el accionar del consumidor.

Al formalizar los subprocesos, estos representan positivamente el orden y seguimiento de las diferentes normas de calidad con la finalidad de realizar la correcta elaboración del flujograma de subproceso logístico que ayudará a mejorar el sistema de calidad de la empresa Ecuamadera, “sus aportes de mejora continua en calidad reducirán los costos de mala calidad por reproceso, incumplimiento de los tiempos pactados e insatisfacción del cliente” (Ramos, 2013, p. 56).

Actualmente las empresas que realmente deseen ser competitivas y permanecer liderando en los mercados, tienen que enfocarse en conseguir los objetivos estratégicos o de negocios definidos por medio de un sistema de procesos y a su vez de subprocesos como algo de soporte, el cual deben centrarse en la manera más precisa de cómo hacerlo u obtenerlos para una exitosa administración.

“Los marcos de análisis y técnicas desarrolladas por la Ciencia de la Administración se han enfocado en identificar y analizar las variables externas y factores internos, con el fin de desarrollar alternativas estratégicas” (Ferro , Balestri, & Mariano, 2015, p. 57). Por este motivo las empresas deben estar preparadas para cualquier contingencia que se presente y estar listos a los cambios utilizando la gestión basada en procesos para un mejor rendimiento externo o interno para el beneficio y servicio al cliente.

Desde mucho tiempo, las empresas han tratado de organizar su gestión de acuerdo a principios organizacionales basados en la unificación del trabajo por departamentos, el cual, establecen una estructura organizativa y designan dichas funciones.

Este tipo de procesos estratégico y operativo permite definir claramente las relaciones ordenadas entre los departamentos de la organización aplicando correctamente el subproceso de apoyo en el área de la logística, sin embargo, el organigrama no se ve ostentado en las diferentes directrices de las organizaciones como: las responsabilidades, las relaciones con los clientes, los aspectos vitales o clave, los flujos de información y comunicación interna.

Las empresas necesitan estructurar todos los procesos los cuales conllevan tanto en sus actividades como en sus recursos con la finalidad de situarse hacia la obtención de los mismos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que les permitan configurar su sistema de gestión.

Desarrollo

En los actuales momentos se ha reducido la diversidad de madereras por la alta tala de los bosques siendo preocupación para las empresas que están dedicándose a la fabricación de muebles para el hogar, esto ha provocado gran impacto en la producción tanto a nivel local como regional.

Con el pasar del tiempo las fábricas han implementado nuevas tecnologías el cual están produciendo su propia materia prima como los tableros aglomerados con la finalidad de mejorar la producción de los muebles, de esta forma “la estabilidad y el desarrollo de la empresa dependerá fundamentalmente de la capacidad de satisfacer a los clientes con mayor eficiencia y confiabilidad” (González, Garza, & Trujillo, 2013, p. 281).

La empresa objeto de estudio es Ecuamadera el cual tiene como actividad económica la comercialización y distribución de muebles para el hogar al consumidor, durante este tiempo ha venido compitiendo en el mercado machaleño obteniendo un grado de posicionamiento en el mercado local.

La competencia que existe entre las organizaciones permite realizar el análisis profesional de la empresa Ecuamadera con la finalidad de tener mayores ofertas y demandas que sean rentables, motivo por el cual las empresas “tienen el reto de transformar su gestión en busca de una mayor rentabilidad. Además operan en un entorno que se transforma aceleradamente y deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios de forma gradual en tiempo viable” (Llanes, Isaac, Moreno, & García, 2014, p. 256).

El desarrollo de la investigación en dicha empresa se centra en la metodología cualitativa y descriptiva el cual según el análisis descriptivo se ha determinado que la empresa Ecuamadera carece del sistema o gestión de proceso de calidad, por motivo que la organización desarrolla su operaciones de forma empírica sin ningún control establecidos, esto ha generado que la dirección administrativa no esté

eficientemente direccionada, motivo suficiente para realizar cambios radicales aplicando gestión basada en procesos

Con los sub-procesos logísticos se desenvuelve el proceso operativo y estratégico aplicando en el área comercial, en el cual se emplea con la norma ISO 9001-2015, esta normativa generará competitividad empresarial, la aplicación del flujograma del subproceso de aprovisionamiento se estructurará los niveles de calidad para obtener el objetivo empresarial y la satisfacción del cliente.

Durante la revisión de los subprocesos, es muy importante tener en cuenta que éstos están relacionados con toda la organización en función de cumplir con la políticas comerciales, es por ello, las modificaciones en los procesos deben tratarse con suma prudencia y transparencia, manteniendo informado de las propuestas a las unidades o servicios relacionadas, “el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de una empresa conducen al cumplimiento de los objetivos establecidos” (Berovides & Michelena, 2013, p. 253).

El flujograma del subproceso se desarrolla en conjunto de técnicas interconectadas las cuales se plasman en dicho diagrama para una empresa. El enfoque de los procesos consiste en que dicha información se basa en todos los datos obtenidos de la empresa siendo una secuencia de todas las actividades las cuales estarán orientadas en generar un valor adquirido sobre una entrada y así conseguir un resultado favorable.

Al desarrollar la gestión basada en procesos generar eficiencia al momento de establecer el procedimiento de venta en la empresa Ecuamadera, dicho de otro modo, impulsará la aplicación de la cadena de valor interrelacionando los diferentes departamentos de la organización y operará eficientemente cumpliendo los objetivos empresariales. Teniendo presente que “el análisis de la gestión de la calidad ha ocupado la atención de las ciencias técnicas y en particular las ciencias empresariales” (Parra & Moreno, 2017, p. 1).

El presente trabajo se lo realiza con la implementación del Modelo de Excelencia Europeo EFQM, esta herramienta de gestión de calidad establecida en nueve

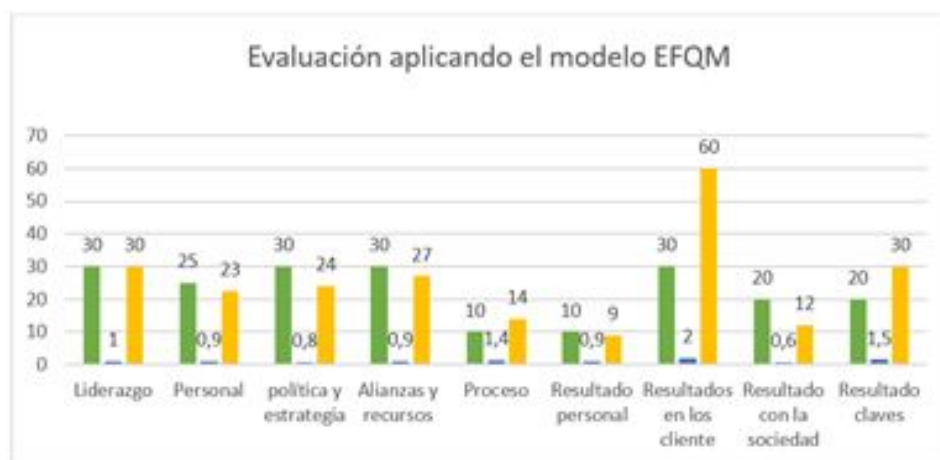
criterios de excelencia “Agentes que comprenden los criterios de 1 al 5 que son aspectos del sistema de gestión de la organización y las causas de los resultados; y los resultados que comprenden los criterios del 6 al 9” (González, Maldonado, Nava, & Ramirez, 2013, p. 296). Estos criterios evaluarán el rendimiento de la empresa y su cumplimiento en los objetivo, misión y visión.

Tabla # 1 Evaluación aplicando el modelo EFQM

CRITERIO	Resultados de la investigación	Peso ponderado por el modelo EFQM	Resultado	% peso ponderado por el modelo EFQM
Liderazgo	30	1,0	30	100
Personal	25	0,9	23	90
política y estrategia	30	0,8	24	80
Alianzas y recursos	30	0,9	27	90
Proceso	10	1,4	14	140
Resultado personal	10	0,9	9	90
Resultados en los cliente	30	2,0	60	200
Resultado con la sociedad	20	0,6	12	60
Resultado claves	20	1,5	30	150
Total	205	10	229	1000

Elaborado por: Marilyn Monserrate

Gráfico #1 Evaluación aplicando el modelo EFQM



Elaborado por: Marilyn Monserrate

Con el método utilizado se establece la respectiva valoración a la empresa Ecuamadera, de esta forma la pertinente evaluación indica las diferentes variables competitivas que tiene la empresa el cual se debería realizar mejoras continuas, de las cuales tenemos: liderazgo, personal, política y estrategia, alianzas y recursos, procesos, siendo los resultados de cliente el que mayor puntaje obtuvo, los resultados con la sociedad implican que hay un porcentaje muy bajo y los resultados claves donde representa un mínimo porcentaje de efectividad.

Aplicando el modelo EFQM se descubrió que el resultado de dicha evaluación es de 229 % peso ponderado por el modelo EFQM, el cual indica las diferentes falencias que posee la institución en función del proceso de gestión de calidad de la comercialización de los bienes, “la gestión de la calidad es la función de la gestión que determina e implanta la política de calidad que incluye: la planeación estratégica, la asignación de recursos, y otras acciones sistemáticas en el campo de la calidad” (Alba, Cruz, & Posada, 2013, p. 6).

Al realizar el diagnóstico de los subprocesos logístico tenemos que tener en cuenta la estructura de gestión de calidad según el mapa de procesos, el cual consta de lo siguiente: procedimiento, recursos, control de la calidad, mejoras de la calidad, funciones y responsabilidades, objetivos y estrategias, planificación de la calidad, gestión de la calidad, todas estas variables bien orientadas y planificadas mejorarán el nivel de calidad en el proceso de comercialización.

La dinámica de la venta y la atención al cliente son los objetivos que las empresas comercializadoras desean mejorar, al interactuar los procesos internos buscan generar cambios radicales para ser competitivos, el “sistema de gestión de la calidad puede ayudar a tener mejor control de cada uno de los procesos internos, este control es una herramienta muy útil si se combina con la necesidad de ofrecer una respuesta predecible a los clientes” (Herrera, 2012, p. 83).

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad debe ser una decisión estratégica de cualquier organización, independientemente de los bienes o servicios que brinda” (Moquillaza & Carrillo, 2017, p. 27). Por esta razón se realiza la creación

y elaboración del procedimiento sistemático en misión de calidad de atención que tiene la empresa Ecuamadera

El objetivo de este trabajo investigativo es el de realizar el correcto proceso de apoyo obteniendo el flujograma del subproceso de la gestión logística, el cual se fundamenta con la aplicación de la norma ISO9001-2015, esta normativa cumple con indicadores de cualquier sector empresarial. “en la versión del año 2015 la norma ISO 9001 está estructurada en siete elementos principales: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora” (Benzaquen & Pérez, 2016, p. 6).

La certificación de las normas promueve el mejoramiento de los procesos de la administración y la gestión de las ventas con la finalidad de direccionar la empresa en función del cumplimiento de las metas organizacionales “La norma ISO 9001: el cual, detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables” (Bolaños, 2016, p. 33).

Para realizar la gestión de proceso se tuvo en cuenta la actividad que desempeña la empresa es la comercialización de muebles y la administración del almacén, para realizar esta gestión se elabora el detalle del proceso.

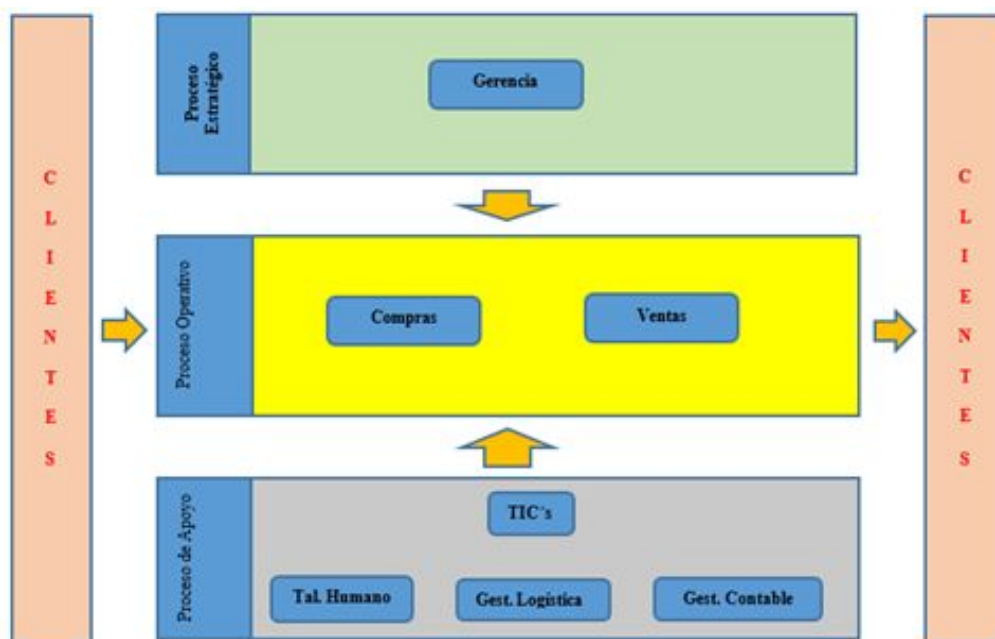
Los procesos estratégicos de la comercialización son apoyados por el proceso operativo en función de la atención al cliente con la finalidad de conseguir la satisfacción del cliente y de esta manera alcanzar el liderazgo empresarial, estos procesos se afirman con los subprocesos de apoyo de la gestión logística, permitiendo realizar la comercialización y la entrega de productos a tiempo aplicando la actividad de logística, almacenamiento y distribución de mercadería al consumidor final.

Tabla #2 Detalle del proceso

Detalle del proceso		
Gestión	Proceso	subproceso
Gestión de la administración	Planificación	Gestión de inventario, Calidad, Investigación de Mercados
Gestión de comercialización	Compra y Venta	Bodega
Gestión de Soporte	Talento Humano, TIC's	Talento Humano, Gestión Logística, Gestión Contable

Elaborado por: Marilyn Monserrate

Tabla #3 Mapa de procesos aplicando el subproceso de la gestión logística de la empresa Ecuamadera



Elaborado por: Marilyn Monserrate

Los procesos de apoyo ayudaran la comercialización que tiene como objetivo la empresa Ecuamadera, el cual tenemos la atención al cliente que es parte fundamental del proceso operacional seguido de la venta del producto el cual será el propósito comercial obtenido la realización del pedido en este paso encontraremos el apoyo del subproceso logístico con el cual se desarrollará la entrega del producto

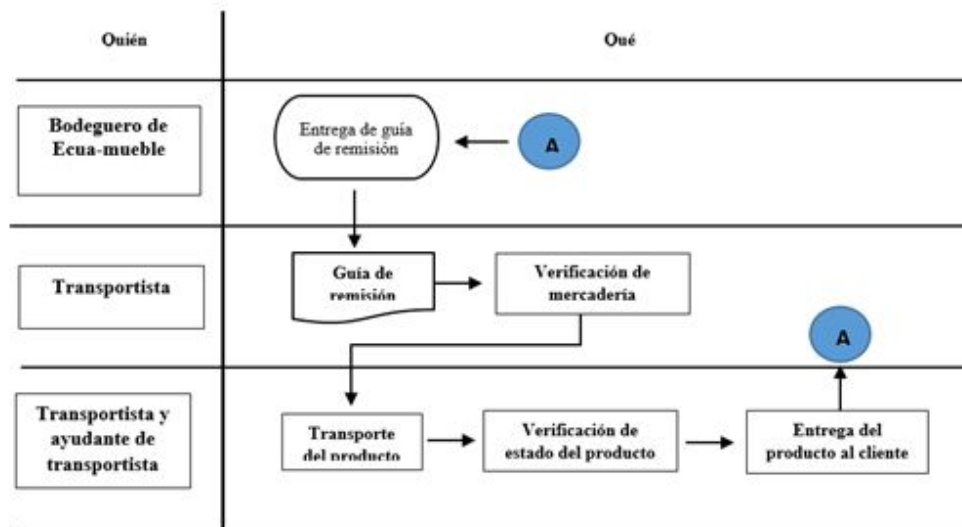
en la distribución de la mercadería al cliente, buscando la negociación de la venta con éxito, teniendo presente que este proceso operacional es el pilar fundamental de la empresa Ecuamadera.

Gráfico # 4 Simbología del flujograma

Simbología					
Operación	Decisión	Documentos	Inicio o Fin de un Proceso	Conector	Dirección

Elaborado por: Marilyn Monserrate

Gráfico # 5 Flujograma del subproceso logístico de entrega de producto.



Elaborado por: Marilyn Monserrate

Cuando se realiza un correcto procedimiento se obtiene una mayor calidad de organización y distribución de las actividades de cada departamento en función de impulsar control y dirección administrativa, por lo tanto se minimizará los riesgos de trabajo, habrá disminución errores, tensión laboral y conseguimos mayor satisfacción de los clientes potenciales de la empresa, donde aumentará la

confianza al momento de realizar la venta, esto provocará liquidez, prestigio, imagen, posicionamiento de tal forma que se generará nuevas perspectivas de crecimiento empresarial en el futuro.

El esquema desarrollado indica los nueve procedimientos que ayudaran a realizar la comercialización del producto y de esta forma obtener satisfecho al cliente, al aplicar esta metodología ayudarán a cumplir los objetivos empresariales utilizando correctamente los procesos estratégico en la comercialización del producto, el adecuado apoyo de cada departamento con la finalidad de cumplir con las actividades encomendada en función del liderazgo que emprende la compañía, la planificación correcta de los subprocesos de apoyo y el control aplicando la evaluación de desempeño para mejorar los niveles comerciales y administrativos,

El procedimiento, al iniciar el subproceso de la gestión logística se desarrolla de la siguiente manera.

Procedimiento del subproceso logístico, entrega de productos

Item	Actividades	Encargado
1	Entrega guía de remisión a transportista.	Bodeguero
2	Verificación de mercadería	Bodeguero y Transportista
3	Transporte de producto	Transportista y asistente
4	Se verifica el estado del producto al cliente	Transportista y asistente
5	Entrega del producto al cliente	Transportista y asistente
6	Firma de orden de entrega por parte del cliente	Transportista y asistente

Elaborado por: Marilyn Monserrate

Como se puede observar el flujograma del procedimiento del subproceso de abastecimiento el que utilizara la empresa Ecuamadera, este proceso de apoyo al área de venta está de acuerdo con las normas establecidas que se desarrolla en la

planificación de organización se debe estar de acuerdo con la correcta revisión y verificación de las políticas empresariales.

Así mismo, el proceso estratégico es muy importante porque establecen políticas comerciales que ayuden de manera positiva a la empresa de ese modo generará las ventas y se obtendrá la satisfacción del cliente aplicando con calidad la atención en el servicio.

Las políticas contables son muy indispensables ya que podríamos determinar con la cantidad de productos en existencia y la cantidad de producto vendidos ya sean esto de forma diaria o mensual, así se realizaría una correcta verificación de la compra-venta, todo esto indica que una compra se realizó con éxito y el cliente está satisfecho de dicha compra.

Conclusiones

Mediante el estudio que se ha venido realizando y mediante la utilización de la tabla de valores la cual se aplicó el modelo EFQM pudimos constatar que en la empresa Ecuamadera posee insuficientes falencias en algunos de subprocesos internos y los cuales necesitan ser modificados o tomados más en cuenta para que tengan un mayor rendimiento empresarial y competitivo.

Se realizó el análisis de las operaciones en todas las áreas ya mencionadas, con el fin de examinar, evaluar e identificar cuál de todas las áreas no están generando el valor necesario para el proceso y subprocesos así se pudo identificar que en el departamento de logística, que no cuentan con la capacitación adecuada para realizar el aprovisionamiento éxito, esto produce que todo el proceso tenga un desfase.

Aunque por todas estas falencias podemos ver en la tabla de procesos que los resultados en los clientes sobrepasan el 60% que puede ser bueno para la empresa, pero sí mejora las áreas que están deficientes los resultados serían más provechosos y los resultados serían excelentes tanto en un manejo de procesos como en obtener prometedoras ganancias.

Por otra parte se podría concluir que sin una estructura organizada y adecuada el personal que labora en la empresa difícilmente podría contribuir al logro de los objetivos de la empresa así mismo sería más eficiente si su estructura estuviera diseñada para cubrir estas necesidades y así todas las áreas se coordinarán las unas con otras y lograrían una eficiencia paralela, una planificación exacta y coordina que cubra todo los estándares que requiere la empresa y así llegar a un cliente satisfecho cuando adquiere un producto de la empresa.

Bibliografía

- Alba, C., Cruz, J., & Posada, A. (2013). Mejora del proceso en el control de la calidad para el diseño de los sistemas de impermeabilización en las edificaciones. *Revista de arquitectura e ingeniería*, VII(2), 1-51. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193929227001>
- Alonso, C. (Mayo-Agosto de 2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en proceso. *Ingeniería industrial*, XXXV(2), 159-171. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433597005>
- Benzaquen, J., & Pérez, M. (Septiembre-diciembre de 2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Revista de Globalización, Competitividad e Gobernabilidad*, III(10), 153-176. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511854477006>
- Berovides, M., & Michelena, E. (2013). La gestión de la calidad en una empresa de pasta alimenticia. *ingeniería industrial*, XXXIV(3), 252-266. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433595003>
- Bolaños, L. (2016). La gestión de la calidad en Perú; un estudio de las normas ISO 9001 sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad y empresa*, 33-54. Obtenido de <http://www.redalyc.org/busquedaArticuloFiltros.oa?q=normas%20ISO%209001-2015&idp=1>
- Ferro, S., Balestri, L., & Mariano, R. (julio-diciembre de 2015). Un modelo cualitativo para el análisis estratégico de organizaciones, aplicaciones y propuesta de alternativa en un estudio de caso. *Ciencias Administrativas*(6), 55-68. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511651382006>
- González, C., Garza, R., & Trujillo, I. (Septiembre-diciembre de 2013). Determinación del tamaño de pedido en el almacén de un restaurant.

Ingeniería Industrial, XXXIV(3), 280-292. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433595005>

González, A., Maldonado, X., Nava, L., & Ramirez, D. (Julio-diciembre de 2013). Evaluación de la Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. *Visión Gerencial*(2), 293-324. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545894003>

Herrera, M. (2012). Implementación de un sistema de Gestión de la calidad para mejoras en la empresa. *Ingeniería Industrial*(30), 83-101. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428496005>

Llanes, M., Isaac, C., Moreno, M., & García, G. (septiembre - diciembre de 2014). De la gestión por proceso a la gestión integrada por proceso. *Ingeniería Industrial*, XXXV(3), 255-264.

Moquillaza, S., & Carrillo, F. (2017). ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias. *Industrial Data*, XX(1), 27-35. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81652135003>

Parra, F., & Moreno, M. (enero- marzo de 2017). Mejora en la gestión de la calidad en periódicos provinciales. *Ciencias Holguín*, XXIII(1), 1-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181549596002>

Ramos, W. (Julio-diciembre de 2013). Incremento de la productividad a través de la mejora continua en calidad en la subunidad de procesamiento de datos de una empresa Courier el caso Perú Courier. *Industrial data*, XVI(2), 59-66. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390007>