

## **Diseño y desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la empresa BeautyForm y sus 10 sucursales, basado en ISO 9001:2015**

**Mtro. Luis Fernando Barrón Guzmán**

Administrador de Proyectos de la Universidad Tecnológica del Estado de México

luisfernandobarronguzman@hotmail.com

**Dr. Julio Álvarez Botello**

Profesor Investigador de la Universidad Autónoma del Estado de México

julioalvarezbotello@yahoo.com

**Dra. Eva Martha Chaparro Salinas**

Profesor Investigador de la Universidad Autónoma del Estado de México

bebachaparro@yahoo.com.mx

### **RESUMEN**

Esta investigación tiene como objetivo el diseño y desarrollo de un SCG dentro de un negocio dentro del giro de belleza, siendo de tipo cualitativa con alcance de investigación interactivo-recurrente y un diseño de la investigación basado en estudios de caso. Investigación donde se levantó la información mediante entrevistas y cuestionarios, y también se hizo uso de la técnica de observación para complementar el instrumento de la lista de verificación, obteniendo resultados positivos en la mejora de calidad y satisfacción al cliente gracias a la identificación e implementación de procesos.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción, Calidad, Mejora, Innovación, SGC.

### **Design and development of a quality management system in the BeautyForm company and its 10 branches, based on ISO 9001:2015**

### **ABSTRACT**

This research aims to design and develop a SCG within a business within the beauty sector, being qualitative with an interactive-recurrent research scope and a research design based on case studies. Research where information was collected through interviews and questionnaires, and the observation technique was also used to complement the checklist instrument, obtaining positive results in improving quality and customer satisfaction thanks to the identification and implementation of processes.

**KEYWORDS:** Satisfaction, Quality, Improvement, Innovation, QMS.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca exponer la relevancia de la implementación de sistemas de calidad dentro de un rubro de belleza que actualmente no se identifica que se encuentre explotando los beneficios del mismo.

Como objetivo general se pretende diseñar y desarrollar un sistema de gestión de calidad para la empresa BeautyForm basado en la norma ISO 9001:2015 en el 2023, donde los objetivos específicos que se buscan cumplir son el diseñar los procesos organizacionales enfocados al cumplimiento de la calidad del servicio de micro pigmentación facial y servicios de belleza de la organización BeautyForm Satélite, definir los indicadores de seguimiento a procesos de calidad de los servicios de belleza de BeautyForm Satélite, desarrollar el sistema de gestión de calidad enfocado al cumplimiento del trabajo en práctica con los métodos de trabajo definidos de manera organizacional y la adopción de un enfoque basado a procesos con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

## CONTENIDO

### Diseño de la Investigación

Dentro de la empresa BeautyForm los resultados han disminuido a comparación con los pasados 3 años, los socios han buscado resolver la poca eficiencia en las actividades que se ejecutan día a día dentro de la empresa, la ineficiencia en la operación, la respuesta negativa ante la satisfacción del cliente y el estancamiento de bajos resultados dentro la organización, sin embargo estas intervenciones aún no han tenido ningún efecto significativo en la participación.

Derivado a que los 4 socios de la empresa BeautyForm no cuentan con conocimiento administrativo, se llevará a cabo el diseño y desarrollo de un sistema de gestión de calidad dentro de las 10 sucursales ubicadas dentro del Estado de México y Ciudad de México encargado de resolver los problemas identificados.

### Objetivo de la Investigación

Implementación de un sistema de gestión de calidad para estructurar procesos administrativos y operativos con la finalidad de posicionar la marca dentro del mercado de la belleza derivado a la

preferencia de los consumidores en torno a la calidad proporcionada dentro del servicio y productos otorgados por BeautyForm.

#### Preguntas de Investigación

- 1 ¿La implementación de un SGC permitirá una mejora en la satisfacción del cliente para con los servicios otorgados en BeautyForm?
- 2 ¿El SGM permitirá la optimización de los procesos que se ejecutan hoy en día dentro de la organización BeautyForm?
- 3 ¿El SGC mejorará la calidad de los productos/servicios otorgados por BeautyForm?
- 4 ¿La implementación del SGC potenciará la innovación, las nuevas ideas y los nuevos métodos de trabajo dentro de las actividades operativas y administrativas de BeautyForm?

#### Justificación

La justificación de la presente investigación es exponer la relevancia de la implementación de sistemas de calidad dentro de un rubro de belleza que actualmente no se identifica que se encuentre explotando los beneficios del mismo.

La justificación de la presente investigación es meramente teórica, en donde se busca aportar metodologías y técnicas a la ciencia con la finalidad de reducir las brechas de conocimiento existentes dentro del ramo de belleza desde la perspectiva operacional.

#### Tipo de Investigación

La presente investigación se categoriza de tipo cualitativa debido a que la obtención de datos clave permitirán entender la visión general del comportamiento y la percepción de las personas experimentan en los servicios de la compañía BeautyForm, adicional a conocer el cómo piensa el grupo específico del mercado de belleza en torno a la adaptación y preferencia sobre la calidad otorgada por BeautyForm.

Derivado a la situación de incertidumbre por la que se encuentran pasando los múltiples involucrados de la organización y de acuerdo a Parrilla (2000) opina que en la investigación cualitativa tiene gran importancia la experiencia subjetiva de los individuos en la construcción del mundo social, concibiendo la realidad como múltiple y divergente.

Por ello, esta metodología está comprometida con estudiar y analizar el mundo desde la perspectiva de los participantes (Ameigeiras, 2006; Parrilla, 2000; Pujadas, 2002; Sandín, 2003; Taylor y Bogdan,

2010; Vallés, 1999). Por ello, Miles y Huberman (1994), consideran que la investigación cualitativa debe de realizarse a través de un prolongado e intenso contacto con el campo de estudio y los protagonistas, donde el investigador tiene que alcanzar una visión holística capturando las percepciones de los actores a través de un proceso de comprensión empática y de suspensión o ruptura de las preconcepciones previas (Rodríguez, Gil, y García, 1996).

El alcance de investigación será Interactivo-Recurrente debido a que se pretende visualizar y analizar los datos obtenidos por las sucursales con la finalidad de transformar la situación con un modelo diseñado para la situación actual.

Cabe destacar que la situación de la organización permitirá diseñar un plan, ejecutar el plan con la finalidad de monitoreo, realizar evaluaciones recurrentes de los procesos y ajustes necesarios mediante los diversos diagnósticos.

Cabe destacar que esto es relevante derivado a que, como sustenta Barrera (2022) “el propósito de aprender de los cambios y por la necesidad de aprovechar esos cambios y su aprendizaje para la orientación de dichos cambios hacia situaciones evolucionadas” (Barrera, 2022, p. 61)

El tipo de investigación es de estudios de caso debido a que siendo un tema de investigación social y empresarial, al intervenir temas cualitativos también el estudio de caso servirá para describir, comparar, evaluar y comprender diferentes aspectos del problema de investigación desarrollado en el presente documento.

Cabe resaltar que los estudios de caso contienen una perspectiva integradora, ya que como sustenta Yin (1994, pág. 13), “una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. (...) Una investigación de estudio de caso trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales; y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; y, también como resultado, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos.”

#### Descripción de la población

La colección de datos que corresponde a la presente investigación, se clasifica como real y finita, derivado a que es la totalidad de individuos involucrados dentro de las sucursales identificadas de BeautyForm, conformada por la metadata obtenida por cada sucursal donde se encontraron un total de 1 CEO, 3 Socios Estratégicos, 9 Gerentes de Sucursal (5 Administrativos, 2 Capacitadores, 2 Artistas Certificados) y 27 Artistas siendo 18 Micropigmentadores (9 Micropigmentadores Certificados y 9 Micropigmentadores en proceso de Certificación) y 9 Lashistas.

### Determinación de la Muestra

Las muestras determinadas en esta investigación pretenden identificar las características y condiciones por las que se encuentran pasando las 9 sucursales involucradas en el estudio, así mismo el muestreo que se llevará a cabo será de tipo cualitativo por casos-tipo donde se busca cumplir con la revisión de las 9 sucursales derivado a la facilidad otorgada en el acceso de las mismas.

Por último, es importante diferenciar que las sucursales se encuentran geográficamente ubicadas a lo largo del Estado de México y Ciudad de México. (4 en Estado de México y 5 en Ciudad de México)

### Técnicas de Levantamiento de Datos

Dentro del levantamiento de datos es importante clarificar que se llevarán a cabo como el tipo de estudio los estudios de caso, escenario donde se pretenden cubrir las 9 sucursales involucradas dentro de esta investigación.

Como técnica de levantamiento de datos se usará la lista de verificación que ayudara al llenado de la bitácora de estudios, mediante el estudio de las anotaciones y bitácora de campo comparado con la ISO 9001 y la norma 19011 para el uso de las técnicas de análisis documental, entrevistas y técnica de observación sobre las 9 sucursales involucradas a esta investigación con la finalidad de revisar el cumplimiento de la lista de observación.

Respecto a las técnicas de levantamiento definidas en la presente investigación, respecto al uso de las bitácoras (Álvaro, 1999) establece:

*“Es producto de reflexiones, debates y puestas en común de ideas que este grupo ha desarrollado y que se articulan al proyecto PLEYADE en doble vía. Por un lado en cuanto aporta elementos teóricos para comprender la cotidianidad que se vive en las escuelas y la calidad de vida expresada en relaciones democráticas, por otro lado el texto busca apoyar conceptualmente la nueva etapa de este proyecto que uno de sus ejes pretende abordar el tema de la formación ciudadanal”*

Cabe destacar que según los autores (Arboleda, y otros, 2014) señalan que al Checklist de calidad como: “Un instrumento que revisa de forma ordenada el cumplimiento de procedimientos que se llevan a cabo, mediante el cual se constata el cumplimiento de un conjunto de controladores de seguridad” (pág. 33), así mismo (Mendiola, 2014) señala: La lista de Chequeo o verificación como una herramienta de calidad que se utiliza para el control de los procesos en una empresa en el momento, es decir 8 en el tiempo real. Generalmente se trata de una tabla donde se puede registrar, analizar y presentar resultados de una manera sencilla (pág. 29), en efecto el Checklist ayuda a que

cada procedimiento se lleve de manera ordenada y así poder manifestar al final del proceso que el efecto es óptimo.

Es importante mencionar que el análisis documental es sumamente importante en el tema de mantener conocimiento documentado de la situación actual, según (Solis, I) "El análisis documental es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida".

En relación a la investigación documental según (Roberto,2015) la investigación documental es detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio. Así mismo según (Arias, 2012)

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios; es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

#### Instrumento de recolección

El instrumento de recolección desarrollado consta del 60% de requisitos que se encontraron como aplicables para esta investigación, cabe destacar que la lista de valoración definida en la norma ISO 9001:2015 fue la base de este diagnóstico de implementación. Cabe destacar que los numerales proporcionados hacen referencia a la Norma ISO 9001:2015.

Dentro del instrumento de recolección se solicitaron los apoyos de dos recursos expertos dentro de la organización, encargados de proporcionar sus comentarios en relación a las observaciones iniciales encontradas.

La primera observación fue realizada por un recurso de la organización que empezó con actividades operativas, y posteriormente se le dio el cargo de Project Manager para seguimiento administrativo. (Jennifer Cortés)

La segunda observación fue realizada por uno de los socios, mismo que comenzó con la organización y cuenta con amplio conocimiento operativo y se involucra en decisiones y procesos administrativos de alto nivel. (Alejandrina Zavala Rioja)

#### Resultados de la investigación.

- Comprensión de la organización y de su contexto

Dentro de este concepto se identificó que las cuestiones internas y externas no se encuentran identificadas, razón por la cual en la revisión de análisis documental no se encontraron capturadas formalmente.

- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Este concepto se encuentra identificado como uno de los dos mejor calificados, sin embargo no cuenta con las auditorias ejecutadas en periodos definidos con la finalidad de controlar el mismo.

- Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

La falta de documentación del mismo en términos de factores internos y externos, así como la definición del alcance en proceso son los factores que no permiten que el factor alcance el porcentaje esperado de 3.

- Sgc y sus procesos

La documentación inexistente en relación a los procesos (pendientes 30% de los procesos), esto conlleva a la falta de documentación de los diversos roles y responsabilidades dentro de la organización.

- Liderazgo y compromiso

La falta de estructuración formalmente documentada dentro de la organización se encuentra presente afectando este requisito general. Aunado a la búsqueda de mejora continua, se encontró que los procesos relacionados a la gestión de riesgos y definición de calidad no se encuentran documentados formalmente.

- Política

Este concepto se encuentra identificado como uno de los dos mejor calificados, sin embargo no cuenta con las auditorias ejecutadas en periodos definidos con la finalidad de controlar el mismo.

- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Aunque los roles, responsabilidades y su respectiva autorización se encuentra identificada dentro de la organización y se encuentra comunicada “face to face”, no se encontraron registros formalmente documentados dentro de la organización. Es necesario tener estos registros para poder tener un mayor cumplimiento de la norma.

- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El principal problema de este requerimiento, se identificó en la realización de una correcta gestión documental, derivado a la falta de actualización de la documentación, por ende el versionado inexistente del mismo, teniendo demasiado tiempo vencido en la vigencia de los mismos.

- Planificación de los cambios

Requisito que se ha implementado y cuenta con resultados, registros y evidencias de su implementación, sin embargo no cuenta con las auditorías ejecutadas en periodos definidos con la finalidad de controlar el mismo.

- Recursos

Requisito que se ha implementado y cuenta con resultados, registros y evidencias de su implementación, sin embargo en términos de documentación de las nuevas tendencias y adquisición de nuevos conocimientos queda pendiente la formalización de documentación pertinente, así mismo la auditoría constante para controlar los mismos.

- Competencia

Requisito que identificó la falta de capacitación general a todos los niveles, así mismo la auditoría constante para monitorear los requisitos y diversos numerales.

- Planificación y control operacional

En general este requerimiento cuenta como faltante la documentación general de todos los productos, servicios, procesos y criterios de aceptación generales. Se encuentra inexistente este requisito de la norma dentro de la gestión documental de la organización.

- Requisitos para los productos y servicios

Este concepto no cuenta con las auditorías ejecutadas en periodos definidos con la finalidad de controlar el mismo.

- Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Requisito que no ha sido implementado y cuenta con falta de auditoría recurrente con la finalidad de monitorear los requerimientos de manera constante.

- Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente

Requerimiento que cuenta con gran dependencia de documentación derivado a no se encuentra existente en los repositorios físicos y digitales dentro de la organización.

- Producción y provisión del servicio

Requisito que ha sido implementado y falta llevar a cabo la auditoría constante para el cumplimiento dentro de la norma.

- Control de las salidas no conformes



Requerimiento con falta de documentación general de los responsables en tomas de decisiones dentro de las salidas no conformes, así mismo del histórico de las mismas.

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Falta la identificación de herramientas de seguimiento así como los intervalos del mismo, cabe destacar que derivado a esto, queda faltante también definir los mínimos requeridos en relación al cumplimiento de la pregunta ¿Qué medir?

## PROPUESTAS

### Gestión de Personal

Derivado a que se establecen los objetivos alineados a la dirección estratégica, se aseguran los procesos de negocio con los que se buscará el cumplimiento y se definirá el compromiso de la organización y sus colaboradores. Así mismo, teniendo bien claro esto se permitirá transmitir las habilidades requeridas para alcanzar el cumplimiento de las metas obteniendo un plan de crecimiento profesional.

Mediante la definición de requisitos funcionales en el desempeño de los recursos de manera adecuada, se garantizará el alcance y las habilidades que se pretenden cubrir con el trabajo del colaborador, por lo que este mismo conocerá el alcance que se debe alcanzar como mínimo requerido para el cumplimiento de la propuesta de valor del colaborador.

Como se comentó con anterioridad, el hecho que la organización determina a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir, clarifica y comunica de manera eficiente la expectativa que se tiene del colaborador para poder llevar a cabo el cumplimiento de la propuesta de valor. Así mismo, se reitera que la organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos con la finalidad de transmitir de manera transparente el estatus general de cumplimiento ante cualquier colaborador que requiera la revisión del mismo.

La propuesta dentro de este plan de trabajo es la definición y aplicación de una propuesta de valor que se enfoque a impulsar que la satisfacción de los colaboradores sea un enfoque recurrente para poder aumentar la probabilidad de pertenencia y fidelidad hacia la organización.

### Gestión de Procesos

El uso de tecnología para ejecución y cumplimiento de procesos de manera efectiva es necesario derivado a que se encontraron múltiples procesos de diversas áreas donde no existe un proceso definido, por lo que será necesario incorporar una gestión de procesos para identificar el proceso requerido junto a las actividades los indicadores para ver si está bien hecho junto con su descripción. Se pretende cubrir con:

- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- Desempeño de la calidad
- Liderazgo y compromiso
- Comprensión de la organización
- Infraestructura
- Control operacional
- Productos y servicios
- Control de procesos y productos externos

#### Gestión de Riesgos

El marco de gestión del riesgo facilitará el seguimiento de los riesgos sobre las actividades y funciones principales del día a día, donde mismo cumplimiento únicamente se alcanzará mediante el cumplimiento de la integración, diseño, implementación, valoración y mejora mediante el liderazgo y compromiso.

#### Alta Dirección

La empresa se regirá por medio de su misión, visión y valores que respaldan las creencias de la misma, tópicos que se encuentren efectivamente comunicados con la finalidad de llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos de manera integral para cubrir la satisfacción de sus consumidores.

#### Gestión Documental

Para la definición del sistema de gestión documental se externarán documentos encargados de definir el sistema de gestión documental para partes interesadas, mismos entregables que se encontrarán disponibles en la Intranet una vez que la organización proporcione dichos documentos para ser importados.

#### CONCLUSIONES

El objetivo de la investigación se alcanzó parcialmente derivado al tiempo que se requiere mantener en monitoreo ciertas normas y políticas para conocer los resultados en una mayor capacidad de retención de recursos, así como conocer mediante una cantidad superior la percepción de los colaboradores internos en torno a la implementación del sistema.

Es importante mencionar que el diseñar los procesos organizacionales enfocados al cumplimiento de la calidad del servicio, hizo que la organización tuviera un monitoreo mucho más controlado en torno a toda la actividad realizada, permitiendo la mejora de tiempos de ejecución así como el seguimiento puntual del “paso a paso” de cada rol dentro de la organización.

Adicional, facilitó a los miembros de la organización el entender el alcance de sus actividades garantizando el inicio a fin de la operatividad, causando la adquisición de mejores calificaciones otorgadas en las evaluaciones de los consumidores gracias a la adopción de actividades propias.

Se encontró que las evaluaciones de los clientes se vieron afectadas positivamente por los indicadores implementados, resultado a que las actividades se ejecutaron de manera ordenada y distribuida mediante un monitoreo transparente y eficiente, permitiendo eliminar errores en la ejecución de tareas, minimización de pérdida de tiempo y mejora en resultados comprobados por los clientes de la organización.

Como punto final, el enfoque a procesos aumentó la satisfacción de los consumidores mediante el monitoreo de productividad de las sucursales durante el seguimiento post venta, ya que se identificó una retención del 83% de los clientes desde su servicio hasta el retorno presencial, adicional al aumento de clientes por recomendación del 20%, identificados mediante cuestionarios de servicio de consumidores que acuden su cita a las sucursales.

En caso que otros investigadores se interesen en dar continuidad a esta investigación, es recomendable inicialmente identificar si es que en los respectivos países/ciudades donde se pretenda hacer la investigación cuenten con escenarios donde no se identifique la necesidad de procesos como algo necesario ya sea por el tamaño de negocio, tipo de negocio, educación involucrada, desconocimiento de posibles resultados gracias a la inversión, etc.

Por último se recomienda que traten de aplicar este tipo de metodología e instrumentos en algún otro campo de trabajo que pudiera ser considerado “informal” o de emprendimiento, con la finalidad de identificar si el instrumento sigue siendo válido y de esta manera poder retroalimentar con información útil a esas ubicaciones, agregado a la identificación de las implicaciones sobre el desarrollo de otros modelos similares que puedan ser contrastados con el instrumento presentado en esta propuesta.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adot, E. (2017). Sistema de gestión interna de la calidad. Universidad Oberta de Cataluña, 1(1), 1-48
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S. y Diaz, L. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. Revista Venezolana de Gerencia, 25(90). <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32406>
- Ameigeiras, A. R. (2006). El abordaje etnográfico en la investigación social. En I. Vasilachis de Gialdino, (Coord.), Estrategias de Investigación Cualitativa (pp. 107- 151). Barcelona: Gedisa.
- Arias Jiménez M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería concierne a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. Enfermería en Costa Rica. 2005 ; 28 (1): 23-7.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Venezuela: Editorial Episteme.
- ArnoldCathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Cinta de Moebio.
- Barrera Morales, M. (2022). Investigación acción. Ciea-Sypal.
- Escuela Europea de excelencia Nueva ISO 9001:2015 (2019). Etapas fundamentales al implantar un Sistema de gestión de Calidad. Consultado el día 17 de enero de 2024 en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/etapas-fundamentales-al-implantar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Estudio, A. (2019). Aiteco Consultores. Consultado el día 8 de enero de 2024 en: <https://www.aiteco.com/modeloservqual-de-calidad-de-servicio/>
- Fontalvo, T. y De La Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. Formación Universitaria, 11(1), 35-44.
- Freire Santos, José Luis, Alcover Díaz, Roberto, Zabala Alfonso, Ignacio, Y Rivera Ysasi-Ysasmendi, Joaquín (2003), La nueva ISO 9000: 2000: análisis comparativo con la ISO 9000: 1994 (Tercera ed.). Madrid: FC Editorial.
- González-Durán, N, Guzmán García, J, & Martínez García, M. (2020). La mejora continua y las Mypes del Sur de Tamaulipas [Continuous improvement and the Mypes of the South of Tamaulipas]. Editorial Palibrio.
- Gorgemans S. (mayo-junio, 1999). La calidad total y el departamento de personal. Alta Dirección, 35.

- International Organization for Standardization, 2015. ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Ginebra: ISO.
- ISO 9001. (2022, 05 de Abril) ISO 9001 Statistics for 2022. En ISO 9001 Checklist. URL: <https://www.iso-9001-checklist.co.uk/iso-9001-statistics.htm>
- ISO Org. (2018). Gestión de la calidad — Directrices para los planes de la calidad.
- Lara Peinado, F. (1982). Código de Hammurabi (4 ed.) Madrid: Tecnos.
- Laurett, R., y Mendes, L. (2019). EFQM model's application in the context of higher education. International Journal of Quality & Reliability Management
- MAP (1992), Calidad total en los servicios públicos y en la empresa, Madrid, Ministerio de Administraciones Públicas, Fundación Formación y Tecnología (Colección Informes y Documentos, Serie Administración General).
- Melara, M. (26 de marzo de 2020). El blog de Marlon Melara. Consultado el día 5 de enero de 2024 en <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>
- Mendiola, A. (Abril de 2014). SENATI. Obtenido de [http://virtual.senati.edu.pe/pub/cursos/ict1/manual\\_introduccion\\_calidad\\_U1.pdf](http://virtual.senati.edu.pe/pub/cursos/ict1/manual_introduccion_calidad_U1.pdf)
- Miles, M. B. y Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis. Beberly Hills, CA: Sage Publications.
- Perry Johnson Registrars, INC. URL: <https://www.pjr.mx/standards/iso-90012008/benefits-of-iso-9000#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20ISO,de%20los%20procesos%20y%20productos>
- Pittaluga, R. (Sin Fecha). La Serie ISO 10000 de gestión de la calidad.
- Prieto, R., Estrada, H., Palacios, A. y Paz, A. (2018). Factores del cambio organizacional. Claves de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero. Revista de Ciencias Sociales, 24(1). <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/24936>
- Proaño Quezada, H.M., Gisbert Soler, V. y Pérez Bernabeu, E. (2017) Mejora continua enfocada a los problemas de empresas familiares, Valencia, España.
- Raffino. (2020). concepto.de. Consultado el día 5 de enero de 2024 en: <https://concepto.de/cliente/>
- UNE. (2018/01/04). Renovando la satisfacción del cliente. UNE. URL: <https://revista.une.org/2/renovando-la-satisfaccion-del-cliente.html>
- Vedung, Evert (1997), Evaluación de políticas públicas y programas, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Servicios Sociales.

- Vega-Pérez, C. A., Grajales-Lombana, H. A., & Montoya Restrepo, L. A. (2017). Sistemas de información: definiciones, usos y limitantes al caso de la producción ovina colombiana. *Orinoquia*, 21(1), 64-72.
- Yin, Robert K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.