

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS BASADO EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD PARA PROPONER UN DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN  
SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE  
ELECTRO PUNO S.A.A.**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS BASADO EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL PROPONER UN DISEÑO DE  
IMPLEMENTACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA GERENCIA DE  
OPERACIONES DE ELECTRO PUNO S.A.A.**

PRESENTADO POR:

**CORDERO ROJAS DAVID ALEXANDER**

DIRECTOR DE TESIS

:

  
M.Sc. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN

:

  
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRÍGUEZ HUAMANI

**PUNO – PERU**

**2019**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS BASADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PROPONER UN DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE ELECTRO PUNO S.A.A.**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS BASADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL PROPONER UN DISEÑO DE IMPLEMENTACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE ELECTRO PUNO S.A.A.**

DAVID ALEXANDER CORDERO ROJAS

Alexander2a10@gmail.com

ELECTRO PUNO S.A.A.

**RESUMEN**

La investigación tuvo como **objetivo**, Evaluar la Gestión de Procesos basado en el Sistema de Gestión de Calidad para proponer un diseño de implementación según la norma ISO 9001:2015, mediante el cual optimizar el desempeño de la Gerencia de Operaciones de Electro Puno S.A.A. en el periodo 2018. El **método** de investigación utilizado es deductivo, y de tipo descriptivo, el cual conto con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Obteniendo como resultados lo siguiente; para el cumplimiento de los requisitos de la gestión de procesos basado en el sistema de gestión de calidad, cuenta con 3 componentes, los cuales son, generalidades, rol en la organización y mejora continua, donde se **concluye** según la población investigada, que el nivel de madurez es establecido, con un porcentaje de cumplimiento de 45.79, y para la segunda dimensión respecto a las herramientas de mejora continua de la gestión de calidad, los cuales son conformados por la herramienta de las 5 “S”, eventos KAIZEN, entrenamiento continua y value stream mapping (VSM), de los cuales se obtuvo que dichas herramientas el 2.73% indican que nunca lo utilizaron, el 40.00% indican que a veces lo utilizan, el 45.00% indican que normalmente lo utilizan y el 12.27% siempre lo utilizan. Dichos resultados nos ayudaron a aceptar y validar la primera y segunda hipótesis específica. Frente a ello, se planteó acciones de mejora continua de la gestión de procesos mediante las herramientas de mejora continua, dichas herramientas serán un apoyo sostenible en el tiempo para seguir mejorando la calidad de servicio, y se siga retroalimentando la gestión de procesos.

**Palabras clave:** Calidad, Gestión de Procesos, Sistema de Gestión y Mejora continua.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to evaluate Process Management based on the Quality Management System to propose an implementation design according to the ISO 9001: 2015 standard, by means of which to optimize the performance of the Operations Management of Electro Puno S.A.A. in the 2018 period. The research method used is deductive, and of a descriptive type, which has a quantitative, transverse, non-experimental design approach. Obtaining as results the following; for the fulfillment of the requirements of the process management based on the quality management system, it has 3 components, which are, generalities, role in the organization and continuous improvement, where it is concluded according to the researched population, that the level of maturity is established, with a percentage of compliance of 45.79, and for the second dimension with respect to tools for continuous improvement of quality management, which are made up of the tool of the 5 "S", KAIZEN events, continuous training and value stream mapping (VSM), of which it was found that said tools 2.73% indicate that they never used it, 40.00% indicate that they sometimes use it, 45.00% indicate that they normally use it, and 12.27% always use it. . These results helped us to accept and validate the first and second specific hypothesis. Faced with this, actions for continuous improvement of process management were raised through continuous improvement tools, these tools will be a sustainable support over time to continue improving the quality of service, and continue to feed back process management.

**Keywords:** Quality, process management, management system and continuous improvement.

## **INTRODUCCIÓN**

(Sanchez, 2017) En su tesis “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una Empresa Constructora” plantea como objetivos para su investigación los siguiente: objetivo general, Implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa V&M Ingenieros S.R.L. basado en la norma ISO 9001:2008. Concluye que el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se encuentra en un 81%, de esta manera proponiendo un plan de mejora continua. Por otro lado en nuestra región, (Ugaz, 2012) en su Tesis “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñas”, determino el siguiente objetivo general, Asegurar la calidad del producto final y servir de soporte a los distintos procesos llevados a cabo para la elaboración del producto con orientación a incrementar el valor agregado bajo un enfoque de mejora continua, concluye que con la implementación de la herramienta de mejora continua de acciones

correctivas/preventivas se verán reflejados en la disminución del porcentaje de mermas en los procesos.

Actualmente el interés de la implementación de la gestión de procesos, en las empresas y pequeñas empresas a nivel nacional se encuentra en crecimiento, lo que implica estandarizar sus procesos, para tener una mejora en la operatividad empresarial, lo que tendrá como resultado mejores productos y servicios mediante la gestión de procesos basada en la norma ISO 9001:2015.

La razón de la investigación es por la coyuntura empresarial eléctrica la implementación, de la gestión de procesos, se viene regulando y normando mediante diferentes instituciones públicas, las cuales ayudaran a la mejora los procedimientos sin salirse del marco legal, de esta manera mejorando la calidad de servicio al usuario final.

El planteamiento de problema se basa, en la actualidad, la globalización y la sociedad se encuentran en constantes cambios, la competitividad empresarial a nivel mundial hizo una necesidad desde la industrialización la mejora continua. Es por esta razón la importancia de mejorar la calidad del producto y/o servicio empresarial, el cual en la actualidad se ve plasmada y aplicada en el Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015. El sector y la industria eléctrica en nuestro país se encuentra regulado, normado y fiscalizado por instituciones públicas que son de su competencia, dentro de esta normativa se puede dividir el sector eléctrico en tres actividades; generación, transmisión y distribución eléctrica. Donde las empresas eléctricas vienen siendo normadas en la mejora de la gestión de procesos mediante el Sistema de Gestión de Calidad, donde se puede notar que a nivel nacional muchas empresas no cumplen con los estándares de calidad requerida por las entidades reguladoras.

Donde se plantea la siguiente hipótesis general; La Gestión de Procesos basa en el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 optimiza el desempeño en un nivel establecido, en la Gerencia de Operaciones de Electro Puno S.A.A. en el Periodo 2018. Y las siguientes hipótesis específicas; La estructura de la Gestión de Procesos basada en el Sistema de Gestión de Calidad, si se cumple en un nivel en desarrollo según la norma ISO 9001:2015 en la Gerencia de Operaciones de Electro Puno S.A.A. en el periodo 2018, Los colaboradores de la Gerencia de Operaciones normalmente cumplen con los factores de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en el servicio brindado por la empresa Electro Puno S.A.A.

También se plantea el siguiente objetivo general: Evaluar la Gestión de Procesos basado en el Sistema de Gestión de Calidad para proponer un diseño de implementación según la norma ISO 9001:2015, mediante el cual optimizar el desempeño de la Gerencia de Operaciones de Electro Puno

S.A.A en el periodo 2018. Y los siguientes objetivos generales; Evaluar el cumplimiento de la estructura de la Gestión de Procesos basado en el Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 en la Gerencia de Operaciones de la empresa Electro Puno S.A.A. en el periodo 2018, Determinar la situación actual del cumplimiento de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en la Gerencia de Operaciones de la empresa Electro Puno S.A.A. en el periodo 2018, Diseñar una propuesta de estructura del Sistema de Gestión de Calidad basada en la gestión de procesos de la Norma ISO 9001-2015 en la Gerencia de Operaciones de la empresa Electro Puno S.A.A. en el periodo 2018.

Dónde: DEFINICIÓN DE CALIDAD (Qualité, 2015) Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previsto, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. la calidad según la Norma ISO 9001:2015 (Norma Internacional, 2015) Los conceptos y los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma Internacional proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente al de décadas recientes. El contexto en el que trabaja una organización actualmente se caracteriza por el cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y la aparición del conocimiento como un recurso principal. El impacto de la calidad se extiende más allá de la satisfacción del cliente: puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización.

El Sistema de Gestión de Calidad según (Qualité, 2015), dentro de una organización un Sistema de Gestión es un conjunto de políticas, normas, procedimientos y formatos que permiten dentro de una organización desarrollar y controlar un conjunto de operaciones conforme a la calidad esperada previamente pactada con un cliente.

La gestión de procesos según (Bravo, 2011) en su libro menciona, La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. Sin

pretender agotar el tema, porque la gestión de procesos es todavía una disciplina en formación. El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

## MATERIALES Y METODO

Para la investigación se hace uso del enfoque cuantitativo y el tipo de investigación es descriptivo, y se utiliza un diseño no experimental de tipo transversal, que permitirá describir con la mayor precisión y veracidad posible a una realidad empresarial, y el método es deductivo (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). La población considerada para la investigación está constituida por todos los trabajadores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Electro Puno S.A.A. Para el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño probabilístico por conveniencia, por el total de la población involucrada en la investigación (100%), el cual representa 55 trabajadores, el muestreo de conveniencia, consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población. (Casal & Mateu, 2003). Para la investigación teniendo en cuenta los objetivos se utilizaron las siguientes técnicas; encuesta, revisión documental y observación, en cuanto a la recolección de datos se utilizaron las siguientes instrumentos; cuestionario de sistema de gestión de calidad, cuestionario de herramienta de mejora continua y fichas de observación.

## RESULTADOS

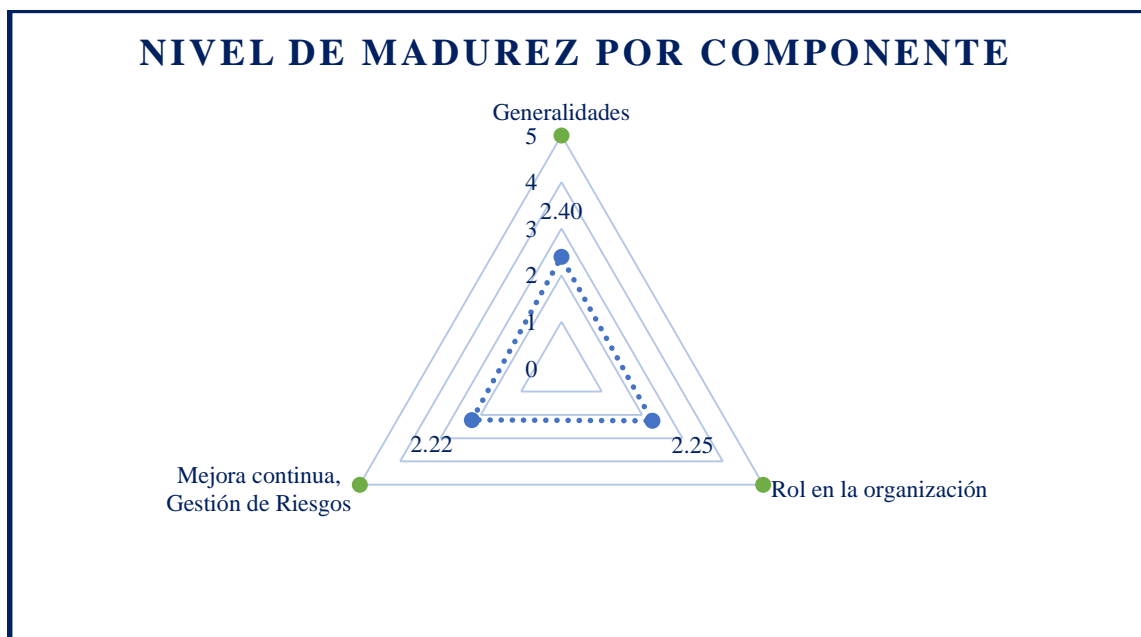
Con respecto a la dimensión de la gestión de procesos basado en el sistema de gestión de calidad, En la tabla número 1, se aprecia el resumen del nivel de madurez y el porcentaje de cumplimiento en cada componente de la gestión de procesos, de la empresa Electro Puno S.A.A. de los cuales se obtuvo los siguientes resultados:

*Tabla 1: Nivel de madurez obtenido por la gestión de procesos*

Componente	Puntaje Máximo	Puntaje obtenido	% Cump.	Nivel de madurez
Generalidades	5	2.40	47.91%	ESTABLECIDO
Rol en la organización	5	2.25	45.09%	ESTABLECIDO
Mejora continua y Gestión de Riesgos	5	2.22	44.36%	ESTABLECIDO

**Fuente:** Recopilación de datos de la investigación

En la tabla número 18, en cuanto a la percepción del nivel de madurez obtenida de la gestión de procesos, según los trabajadores encuestados, el componente de generalidades, tiene un nivel de madurez de establecido, con un 47.91% de cumplimiento y un puntaje obtenido de 2.40, el componente de rol en la organización tiene un nivel de madurez de establecido, con un 45.09% de cumplimiento y un puntaje de 2.25, y el componente mejora continua y gestión de riesgos, tiene un nivel de madurez de establecido, y un 44.36% de cumplimiento y un puntaje de 2.22 de un mayor de 5 puntos.



*Figura 1: Nivel de madurez obtenido por la gestión de procesos*

**Fuente:** Recopilación de datos de la investigación

En la figura N° 19, en cuanto a la gestión de procesos, la percepción de cumplimiento según los trabajadores encuestados en un puntaje mayor de 5 puntos, el componente de generalidades tiene 2.40 puntos, en el rol en la organización obtuvo un puntaje de 2.25 y el componente de mejora continua y gestión de riesgos obtuvo un puntaje de 2.22. Se concluye que el nivel de madurez de la variable número 1 es establecido.

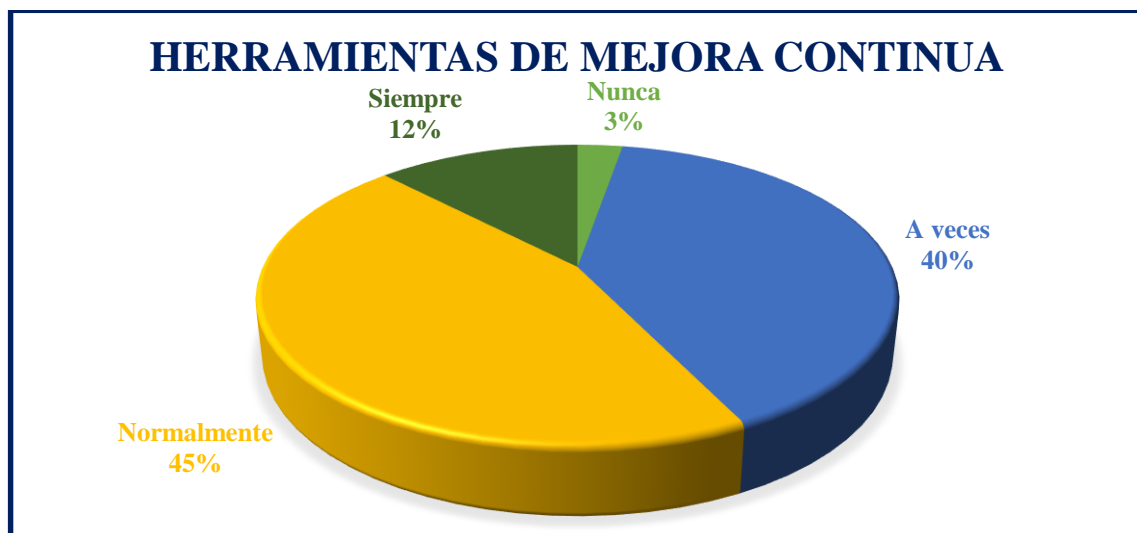
Con respecto a la dimensión número 2, correspondiente a la mejora continua del sistema de gestión de calidad, finalmente se consolidó y calificó de acuerdo a cada herramienta de mejora continua, se analizó con sus respectivas variables, en la tabla número 3, se observará la frecuencia de utilización de las diferentes herramientas de mejora continua:

*Tabla 2: Análisis de la frecuencia de utilización de las herramientas de mejora continua*

RANGO	RESULTADOS	PORCENTAJE	VALORACIÓN
{45;90}	1	2.73%	Nunca lo utiliza
{91;135}	18	40.00%	A veces lo utiliza
{136;180}	24	45.00%	Normalmente lo utiliza
{181;225}	12	12.27%	Siempre lo utiliza
Total	55	100.00%	

**Fuente:** Recopilación de datos de la herramienta de investigación

Se observa en la tabla número 3, que el 2.73% indican que nunca han utilizado alguna herramienta de mejora continua, el 40.00% indican que a veces lo utilizan, de la misma forma el 45.00% indican que normal mente hacen uso de las herramientas de mejora continua y solo un 12.27% hacen referencia que siempre utilizan las herramientas de mejora continua.



*Figura 2: Análisis de la frecuencia de utilización de las herramientas de mejora continua*

**Fuente:** Recopilación de datos de la investigación

Lo que nos permite concluir en lo siguiente; los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Electro Puno S.A.A. hacen uso en un nivel normalmente de las herramientas básicas de mejora continua en sus actividades laborales, observando la aplicación individualmente se hace referencia que los trabajadores hacen uso no adecuado según la investigación tanto en la metodología las 5 “S” y Kaizen, sin embargo, el uso es más frecuente, en las herramientas de entrenamiento continuo y Value Stream Mapping (VSM).



## MEJORA DE LAS DIFICULTADES EN LA GESTIÓN DE PROCESOS

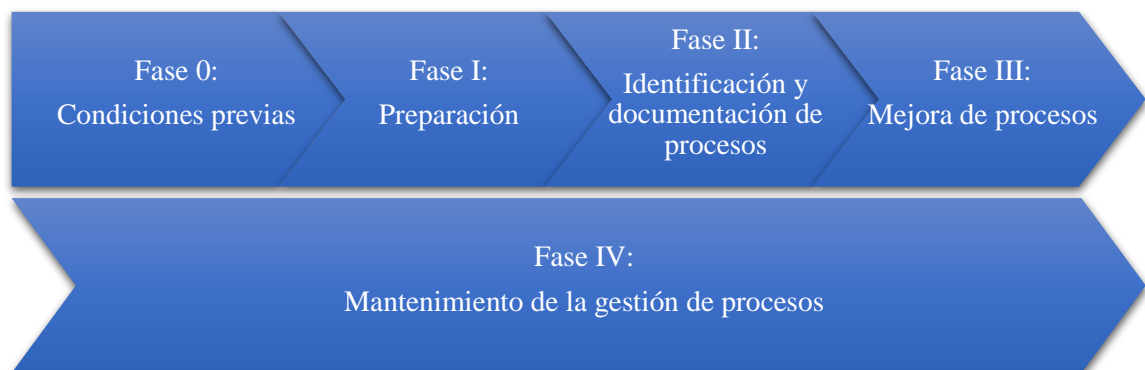
La Gerencia de Operaciones de la empresa Electro Puno S.A.A. obtuvo un nivel establecido en el cumplimiento de la Gestión de Procesos en base a la Norma Internacional ISO 9001:2015; así mismo, se obtuvo como resultados según la investigación que los trabajadores de la Gerencia de Operaciones hacen uso en un nivel normalmente de las herramientas de mejora continua. Para plantear la propuesta se realiza un análisis actual de la empresa.

- **Objetivo de la Gerencia de Operaciones**

La gerencia de operaciones, planifica, organiza, dirige y controla los procesos operativos de los sistemas eléctricos de transmisión, distribución y generación, necesarios para la prestación del servicio público de electricidad en el ámbito de la Región Puno, asegurando la mayor cobertura posible, cumpliendo los estándares de calidad, confiabilidad y seguridad exigidos por la normatividad regulatoria de la Ley de Concesiones Eléctricas.

## DIAGNOSTICO

### *FASE DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS*



*Figura 3: Diseño de implementación de la gestión de procesos*

**Fuente:** Elaboración propia

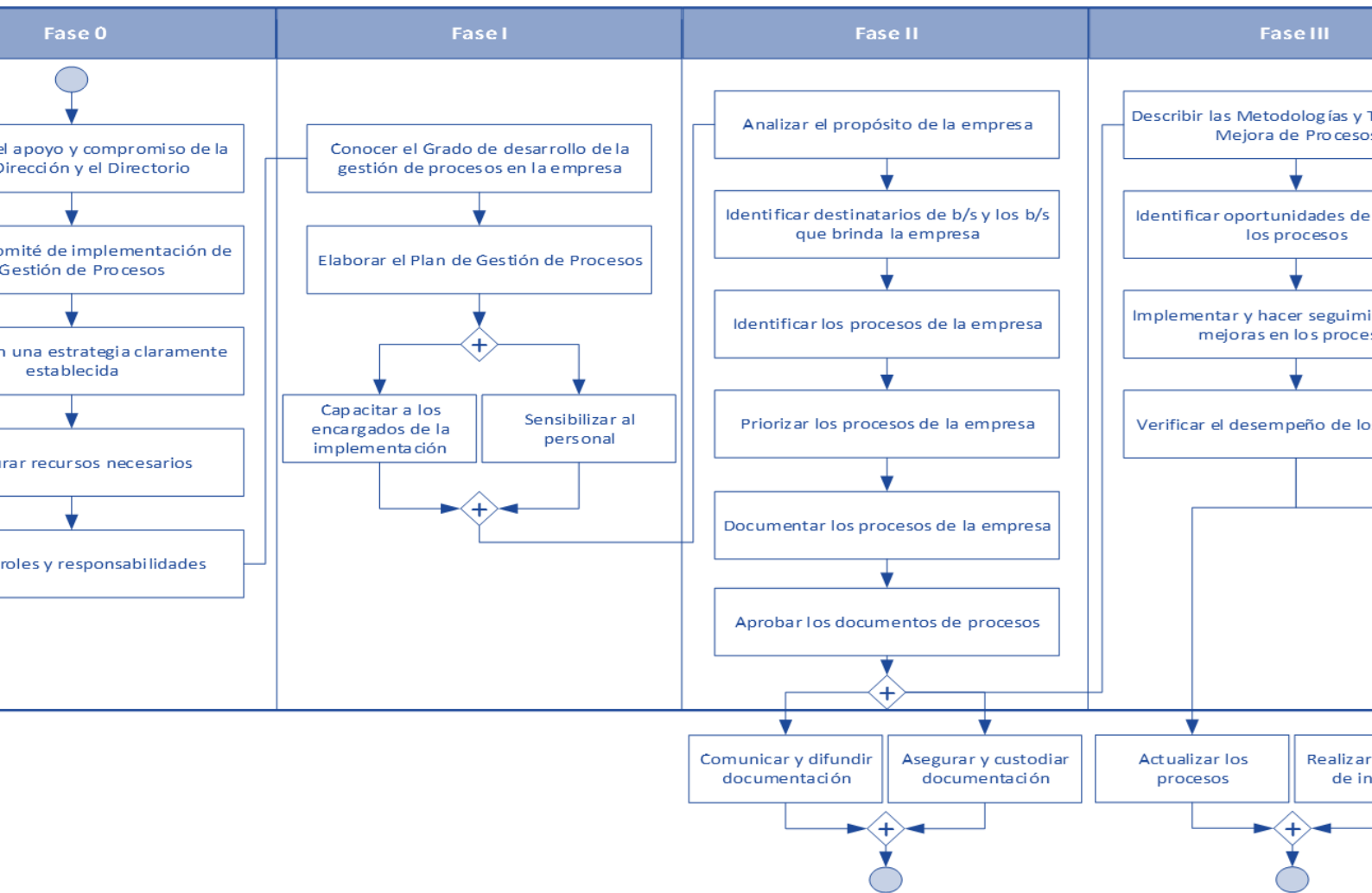


Figura 4: Diagrama de actividades de implementación de la Gestión de Procesos

Fuente: (FONAFE, 2018)

## **DISCUSIÓN:**

Según los resultados obtenidos en la investigación, denota que un gran porcentaje de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Electro Puno S.A.A. tienen una percepción de cumplimiento de un nivel establecido, el cual para una certificación de la Norma ISO 9001:2015 no es suficiente, ya que según la (Norma Internacional, 2015) se debe de cumplir con los requisitos establecidos.

En tanto en la Gestión de Procesos tiene un nivel de cumplimiento establecido como ya se indicó, donde se pudo observar que la falta de documentación de procesos, despliegue de funciones, soporte documental de la Gestión de Procesos, correspondiente al componente número 1 de la herramienta de investigación es la más defectuosa con un nivel de cumplimiento en desarrollo.

En cuanto al rol en la organización de la gestión de procesos, correspondiente al componente número 2, la Gerencia de Operaciones según (FONAFE, 2018) la entidad ha implementado en la organización la gestión de procesos, en sus procesos críticos y cada vez va ampliando el alcance de esta metodología de gestión, sin embargo la Gerencia de Operaciones no cumple con lo requerido que viene a ser; que la entidad ha implementado un sistema integrado de gestión, constantemente busca la mejora continua e innovar en la aplicación de técnicas para optimizar su gestión, es ejemplo de buenas prácticas y un referente para otras entidades en esta materia.

Mencionar también que en el tercer componente correspondiente a la mejora continua y gestión de riesgo la percepción de los trabajadores se encuentra en un nivel de cumplimiento de establecido, de igual forma según (FONAFE, 2018) menciona que, la gestión de riesgos se encuentra relacionada con la gestión de procesos y ambas a los diversos sistemas de gestión que componen el sistema de gestión de calidad, en este sentido el pensamiento basado en riesgos tiene como fin de dotar de un rol preventivo, al ser de la planificación y posterior implementación, sin embargo con el poco conocimiento del personal de la gerencia de Operaciones no se desarrollaría un adecuado y acorde a la realidad empresarial de plan de prevención y reducción de riesgos en la gestión de procesos.

(Bravo, 2011) en su libro menciona, La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La

estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. En ese marco en la actualidad la Gerencia de Operaciones no se encontraría en condiciones de identificar, formalizar controlar ni mejorar los procesos, por ende, la calidad de servicio suministrado a los clientes será de baja calidad.

Con respecto al uso de las herramientas de mejora continua para tener un mejor despliegue de la Gestión de procesos, el personal de la Gerencia de Operaciones tiene una percepción de uso de normalmente, el cual no viene a ser optimo, como menciona (Cabrera, 2014) la metodología de la mejora continua tiene como conocimiento y aplicación básica a la herramienta de las 5 “S”. El apoyo o columnas de este cimiento que permitirá el desarrollo están constituidas por el entrenamiento continuo. Kaizen, VSM, como las principales.

Considerando lo que afirma (FONAFE, 2018) Para abordar la metodología de la mejora de procesos es necesario partir de un principio aplicable a los procesos: “siempre es posible hacer las cosas de una mejor manera”. Bajo esta óptica, las organizaciones en el marco de la gestión de procesos, optaran por revisar constantemente sus procesos en la búsqueda de mejores resultados que generen más valor para los clientes de bienes y servicios. Se refuerza que para lograr la mejora de nuestros procesos a través de esta metodología es fundamental la capacitación en sus herramientas o técnicas. Apoyando este análisis.

(Aldana de Vega, y otros, 2010) El momento actual corresponde a la rearquitectura de la empresa y rompimiento de las estructuras de mercado. Se basa en el principio según el cual “la calidad se orienta a desarrollar el capital intelectual de la empresa”.

De tal forma se llega a las siguientes conclusiones; los trabajadores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Electro Puno S.A.A. perciben que el cumplimiento de implementación de la gestión de Procesos en base al Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en un nivel establecido. Según la investigación se concluye que, el nivel de implementación y cumplimiento en la gestión de procesos basado en el sistema de gestión de calidad el cumplimiento para el componente N° 1 generalidades el nivel de madurez es establecido, y para el componente N° 2 rol en la organización el nivel de cumplimiento y madurez es establecido, de igual forma para el componente N° 3 mejora continua y gestión de riesgos el nivel de cumplimiento y madurez es establecido. Los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Electro Puno S.A.A. dan como resultados para el uso de las herramientas de mejora continua que normalmente lo

utilizan, siendo los resultados que un 45% de los trabajadores indican que normalmente hacen uso de las herramientas de mejora continua, por otro lado, solo un 2.73% indican que nunca hicieron uso de ningún tipo de herramienta de mejora continua, para optimizar la calidad de servicio. Teniendo como base los resultados de la investigación, se concluye que, la implementación de la gestión de procesos aun es deficiente, teniendo un bajos índices de cumplimiento, de igual forma en el uso de las herramientas de mejora continua, los resultados reflejan que la calidad de servicio brindado por parte de la empresa no es la óptima, por lo tanto corresponde proponer un modelo de implementación de las mismas.

### **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme tener una gran maravillosa familia.

Agradezco a mis padres y hermanos por su apoyo, confianza y ayudarme llegar a mis metas.

De igual forma agradezco a mis docentes de la escuela profesional de administración por su apoyo y comprensión en todas las sesiones de clase, por brindarme conocimientos en bien del fortalecimiento profesional y consejos en mi bienestar personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana de Vega, L., Álvarez Builes, M. P., Bernal Torres, C. A., Díaz Becerra, M. D., González Soler, C. E., & Villegas Cortés, A. (2010). *Admisnitración por Calidad*. Bogota: Alfaomega.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago, Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.
- Cabrera, R. C. (2014). *Lean Six Sigma*.
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Epidem. Med. Previ.*, 7.
- Coasaca, N. A. (2017). *ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA LEAN SIX SIGMA EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA SAN GABÁN S.A. PUNO-2016*. Puno: UNA.
- Electro Puno S.A.A. (2017). *Memoria anual*. Puno.
- FONAFE. (2018). *Manual para la documentación de procesos y procedimientos*. Manual Corporativo, lima.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta Edición ed.). México D.F., México: McGraw-Hi.
- Ministerio. (2005). *Herramientas para la mejora de procesos*. Gestion por Procesos, Madrid.
- Norma Internacional, I. (2015). *Norma INternacional ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario*. (I. C. office, Ed., & G. d. (STTF), Trad.) Ginebra, Suiza.
- Qualité, S. d. (2015). Norma Internacional ISO 9001:2015. *Quality management systems*, 42.
- Sanchez, A. C. (2017). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una Empresa Constructora*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Puno: Tesis UNA - PUNO.
- Ugaz, L. A. (2012). *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías*. Lima: Tesis PUCP.