



Pueden las empresas atraer clientes con la actualización del sistema de gestión de calidad

Can companies attract customers by upgrading their quality management system

Aldo-Alí de-los-Reyes-Magaña¹, José-Javier Treviño-Uribe¹, Santa-Iliana Castillo-García¹, Apolinar Zapata-Reboloso¹,

¹ Tecnológico Nacional de México – IT Matamoros, Tamaulipas, México.

Recibido: 10-09-2021
Aceptado: 29-10-2021

Autor correspondiente: M14260121@matamoros.tecnm.mx

Resumen

El siguiente artículo está basado en una pregunta que surgió en los autores al concluir un proyecto de tesis de maestría, la cual fue ¿pueden las empresas atraer clientes con la actualización del sistema de gestión de calidad? La pregunta surgió a raíz de aplicar el proyecto en una empresa a la cual uno de sus futuros clientes solicitó que tuviera actualizado su sistema de gestión de calidad para poder empezar a trabajar con ellos, por lo cual se realizó el siguiente artículo el cual ayudara a las empresas a tener una idea de si tener actualizado dicho sistema podría ayudarlos a aumentar su cartera de clientes o solo sería para su propio control, para el proyecto se utilizaron diferentes tipos de estudios los cuales son: documental, diagnóstico y de campo. Con ellos se llegó a distintas conclusiones las cuales están reflejadas en este artículo. Dicho documento está conformado por la introducción: dónde se habla acerca de los sistemas de gestión de calidad y la norma ISO 9001:2015, también se incluyen los materiales y métodos de investigación que en este caso fueron dos encuesta realizadas en diferentes empresas de la ciudad de Matamoros Tamaulipas una fue realizada a los clientes y la otra a los proveedores de algún servicio o producto, los resultados de dichas encuestas fueron muy importantes ya que con ellos obtuvimos las conclusiones de este artículo.

Palabras clave: Sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2015, Clientes, Empresas, Encuestas.

Abstract

The next article is based on a question that arose in the authors at the conclusion of a master's thesis project, which was can companies attract customers with the update of the quality management system? The question arose as a result of applying the project in a company to which one of its future customers requested to have updated its quality management system to start working with them, so the following article was made which will help companies to have an idea of whether having updated the system could help them increase their customer base or would only be for their own control, for the project were used different types of studies which are: documentary, diagnostic and field. With them, different conclusions were reached, which are reflected in this article. This document is made up of the introduction: where we talk about quality management systems and ISO 9001:2015, also

included are the materials and research methods which in this case were two surveys conducted in different companies in the city of Matamoros Tamaulipas, one was conducted to customers and the other to suppliers of a service or product, the results of these surveys were very important because with them we obtained the conclusions of this article.

Keywords: Quality management system, ISO 9001:2015, Customers, Companies, Surveys.

Introducción

Desde el nacimiento de los seres humanos se han tenido diferentes necesidades las cuales están reflejadas en la pirámide de Abraham Maslow las cuales se mencionan en el artículo de investigación “La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow” de Adelino Alberto Andrade Marroquín, donde menciona que existen necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima, de conocer y comprender, éticas y de autorrealización (Marroquin, 2012). Debido a esas necesidades y que las personas no podemos cubrirlas por nosotros mismos tenemos que buscar alguien que nos ayude o nos brinde ya sea un producto o un servicio para poder cumplir con esa necesidad y estar satisfechos es por eso que se crearon diferentes tipos de empresas las cuales se pueden clasificar de diferentes maneras, así como se menciona en el libro “Introducción a la Administración de Organizaciones” del autor De Zuani Rafael Elio en donde se muestra la clasificación de las empresas según el sector de su actividad y se menciona la siguiente clasificación:

Sector primario: Es donde el elemento básico se obtiene de la naturaleza (Elio, 2003)

Sector secundario: el cual hace referencia a las empresas que se dedican a realizar procesos de transformación. (Elio, 2003)

Sector terciario o de servicios: Son las empresas que su principal función es la capacidad que tienen los humanos para hacer trabajos físicos o intelectuales que pueden servir a las demás personas. (Elio, 2003)

Pero al contratar una empresa o comprar un producto se prefiere siempre el que cumpla con nuestras expectativas, ya sea en tiempo, en diseño o etc. Eso lo menciona el autor Juran en su libro “Juran y la calidad por diseño. Nuevos pasos para planificar la calidad de bienes y de servicios” como satisfacción en donde dice que la satisfacción con un producto tiene su origen en las características del mismo y es por lo que los clientes lo compran. (Juran, 1996). Es por eso que todas las empresas deben de trabajar con calidad y siempre enfocadas en el cliente, de hecho en el libro “Introducción a la gestión de calidad” se

dice que la calidad ya no es una prioridad competitiva sino ahora es un requisito indispensable para ser una empresa para ser una empresa que incursione en muchos mercados (González, 2007), al igual en el libro “La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa” escrito por Ricardo Fernández García en donde menciona que las empresas deben de estar preparadas lo que significa tener métodos y sistemas que permitan a las empresas obtener servicios y productos de excelencia lo cual garantizara que nuestros clientes estén conformes ya que cuando el proceso está controlado se reducen los costes innecesarios y aumenta nuestra capacidad de entrega con calidad. (García, 2010)

En el libro “Calidad” de Pablo Alcalde San Miguel, Se dice que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad y es la capacidad que tiene el ser humano para hacer las cosas bien (Miguel, 2007). Para todos los clientes es muy importante que sus proveedores, ya sea de servicios o de algún producto en específico, hagan las cosas bien lo que quiere decir que tengan todos sus procesos bien definidos y controlados ya que eso garantiza que cumplirán correctamente con sus requerimientos y con ello ayudaran a su empresa a seguir generando ganancias, para ello cada empresa debe o debería de tener un sistema de gestión de calidad el cual como se menciona en el artículo “Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001” del autor Carlo M. Yañez es una manera de laborar , en la cual una empresa asegura satisfacer de las necesidades de sus las empresas u organizaciones para las que trabaja. Por lo cual se tiene que planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de sus procesos, con un esquema de eficiencia y eficacia el cual permite alcanzar ventajas competitivas (Yañez, 2008). Y funciona de la manera como se explica en el libro “Control interno y sistema de gestión de calidad. Guía para su implementación en empresas públicas y privadas.” Donde dice que cada jefe de área debe implementar con su equipo de trabajo los estándares en cada uno de los procesos de su área, los cuales debe cumplir con su ejecución dentro de su competencia normal en su compañía (Serrano, 2018). Esto ayuda a que los procesos estén controlados y con ello tengan calidad.

Existen diferentes organizaciones las cuales crearon las normas que ayudan a las empresas a crear un sistema de gestión de calidad, que es requerido por la mayoría de los clientes nacionales e internacionales.

Una de las normas más utilizadas para la elaboración y el seguimiento a un sistema de gestión de calidad es la norma ISO 9001:2015 creada por la organización internacional de

estandarización la cual se menciona en el libro “Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: 2015” de Paloma López Lemus, que dos de sus objetivos principales son que las normas fuesen aplicables en todas las organizaciones independientemente su tamaño, sector o actividad y el segundo objetivo es que la cantidad y detalle de la documentación requerida sea la más adecuada para lograr los resultados deseados de las actividades y procesos de la organización (Lemus, 2015). Es por eso que esta investigación fue muy importante ya que con ella nos dimos cuenta que los clientes están muy interesados en que las compañías que los proveen de algún servicio tengan un sistema de gestión de calidad regido por la norma ISO 9001 que les garantice el cumplimiento con ellos.

Un cliente es toda persona que se ve beneficiada o afectada por la empresa de hecho, en el libro “Gestión de la calidad” escrito por Eulalia Griful Ponsati se menciona que los clientes son: los directivos, los empleados, los proveedores, los accionistas, los operarios, los propietarios, etc. Es decir, todos los interesados en que le vaya bien a la empresa (Ponsati, 2002), es por eso importante trabajar con calidad ya que con ella cumplas las expectativas de todos los involucrados.

Materiales y métodos

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron dos encuestas que fueron entregadas en diferentes empresas de la localidad de las cuales la encuesta uno es para los clientes y la encuesta dos es para los proveedores en donde las preguntas están relacionadas con el sistema de gestión de calidad y su importancia. Las cuales son representadas como Encuesta 1. Encuesta sobre el sistema de gestión de calidad (Clientes) y encuesta 2. Encuesta sobre el sistema de gestión de calidad (Proveedores).

Encuesta 1. Encuesta sobre el sistema de gestión de calidad (Clientes)			
Instrucciones: Marca con una "X" la opción que consideres correcta			
Pregunta	Respuestas		
	Si	No	No sé
1.- ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad?			
2.- ¿Tiene proveedores de servicios?			
3.- ¿Toma en cuenta que sus proveedores de servicio tengan un SGC?			
4.- ¿Tiene proveedores de productos?			
5.- ¿Toma en cuenta que sus proveedores de productos tengan un SGC?			
6.- ¿El sistema de gestión de sus proveedores está avalado por la ISO 9001:2015?			
7.- ¿Importa que el sistema de gestión de calidad esté certificado por la ISO?			
8.- ¿Al contratar a un proveedor audita su sistema de gestión calidad?			
9.- ¿Confiaría en una empresa que no tiene actualizado su sistema de gestión de calidad?			

Ilustración 1. Encuesta sobre el sistema de gestión de calidad (clientes).

Encuesta 2. Encuesta sobre el sistema de gestión de calidad (Proveedores)			
Instrucciones: Marca con una "X" la opción que consideres correcta			
Pregunta	Respuestas		
	Si	No	No sé
1.- ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad?	50	0	0
2.- ¿Su empresa tiene actualizado su SGC?	46	4	0
3.- ¿Es importante para sus clientes el SGC?	48	0	2
4.- ¿Su empresa es de servicios?	22	28	0
5.- ¿Su empresa fabrica productos?	28	22	0
6.- ¿Considera que mantener actualizado su SGC es una ventaja competitiva?	50	0	0
7.- ¿Su empresa está certificada en la ISO 9001: 2015?	46	4	0
8.- ¿Sus clientes realizan auditorías antes de contratarlos?	50	0	0
9.- ¿ha aumentado su cartera de clientes desde que tiene su SGC actualizado?	46	0	4
	Pequeña	Mediana	Grande
10. en base a su número de empleados ¿cuál es el tamaño de su empresa?	7	25	18

Ilustración 2. Encuesta sobre el sistema de gestión de calidad (proveedores).

En las cuales se incluyeron 50 empresas de la ciudad de matamoros de diferentes tamaños y funciones a las cuales se les hizo llegar la encuesta por diferentes medios y sus respuestas fueron depositadas en una base de datos creada en el programa Excel para realizar los análisis pertinentes para la obtención de los resultados.

Resultados y discusión

En base a las respuestas de las 50 compañías a las que se enviaron las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados que están representados en la Ilustración 3. Resultados encuesta 1. Y la Ilustración 4. Resultados encuesta 2.:

Encuesta 1. Encuesta sobre el sistema de gestión de calidad (Clientes)			
Instrucciones: Marca con una "X" la opción que consideres correcta			
Pregunta	Respuestas		
	Si	No	No sé
1.- ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad?	48	2	0
2.-¿Tiene proveedores de servicios?	50	0	0
3.- ¿Toma en cuenta que sus proveedores de servicio tengan un SGC?	39	11	0
4.-¿Tiene proveedores de productos?	50	0	0
5.- ¿Toma en cuenta que sus proveedores de productos tengan un SGC?	39	11	0
6.-¿ El sistema de gestión de sus proveedores está avalado por la ISO 9001:2015?	32	18	0
7.- ¿Importa que el sistema de gestión de calidad esté certificado por la ISO?	48	0	2
8.- ¿Al contratar a un proveedor audita su sistema de gestión calidad?	39	11	0
9.- ¿Confiaría en una empresa que no tiene actualizado su sistema de gestión de calidad?	0	48	2

Ilustración 3. Resultados encuesta 1.

Encuesta 2. Encuesta sobre el sistema de gestión de calidad (Proveedores)			
Instrucciones: Marca con una "X" la opción que consideres correcta			
Pregunta	Respuestas		
	Si	No	No sé
1.- ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad?	50	0	0
2.-¿Su empresa tiene actualizado su SGC?	46	4	0
3.- ¿Es importante para sus clientes el SGC?	48	0	2
4.-¿Su empresa es de servicios?	22	28	0
5.- ¿Su empresa fabrica productos?	28	22	0
6.- ¿Considera que mantener actualizado su SGC es una ventaja competitiva?	50	0	0
7.- ¿Su empresa está certificada en la ISO 9001: 2015?	46	4	0
8.- ¿Sus clientes realizan auditorías antes de contratarlos?	50	0	0
9.- ¿ha aumentado su cartera de clientes desde que tiene su SGC actualizado?	46	0	4
	Pequeña	Mediana	Grande
10. en base a su número de empleados ¿cuál es el tamaño de su empresa?	18	25	7

Ilustración 4. Resultados encuesta 2.

Y de dichos resultados se obtuvieron las siguientes graficas:

Clientes:

1.- ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de

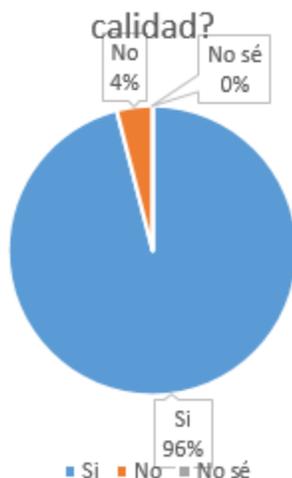


Ilustración 5. ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad? (clientes).

En la gráfica de la Ilustración 5. ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad? (clientes). Se puede ver que la mayoría de nuestros clientes conoce lo que es un sistema de gestión de calidad excepto el 4% de ellos. Los cuales al leer el cuestionario se enteraron de dicho sistema lo cual podría ayudarlos a interesarse en él.

2.-¿Tiene proveedores de servicios?

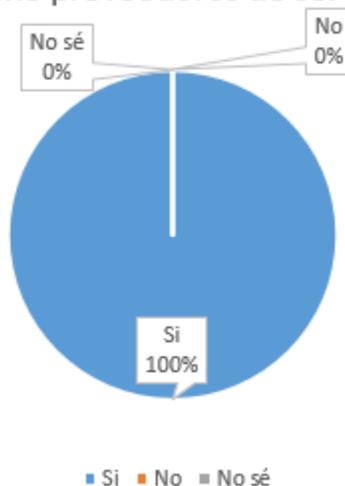


Ilustración 6. ¿Tiene proveedores de servicios? (Clientes).

Como se puede observar en la Ilustración 6. ¿Tiene proveedores de servicios? (Clientes). Todas las empresas encuestadas tienen proveedores de servicios.

3.- ¿Toma en cuenta que sus proveedores de servicio tengan un SGC?

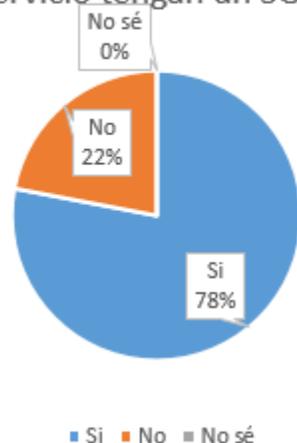


Ilustración 7. ¿Toma en cuenta que sus proveedores de servicio tengan un SGC? (Clientes).

En la Ilustración 7. ¿Toma en cuenta que sus proveedores de servicio tengan un SGC? (Clientes). Se puede observar que la mayoría de las empresas toma en cuenta que

sus proveedores de servicios tengan un sistema de gestión de calidad, pero el 22% de las empresas encuestadas no toman en cuenta que las empresas de servicios tengan SGC.



Ilustración 8. ¿Tiene proveedores de productos?(Clientes).

Como podemos ver en la Ilustración 8. ¿Tiene proveedores de productos?(Clientes). Además de proveedores de servicios, todas las empresas encuestadas tienen proveedores tienen proveedores de productos.

5.- ¿Toma en cuenta que sus proveedores de productos tengan un SGC?

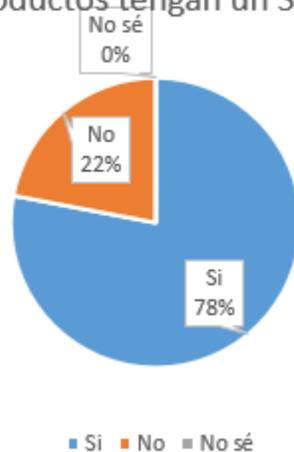


Ilustración 9. ¿Toma en cuenta que sus proveedores de productos tengan SGC? (Clientes).

Al igual que en los proveedores de servicios el 78% de las empresas toma en cuenta que los proveedores de productos tengan un sistema de gestión de calidad lo que hace suponer a los investigadores que las mismas empresas que toman en cuenta el SGC de sus

proveedores de servicio toman en cuenta que los proveedores de productos también cuenten con un sistema.



Ilustración 10. ¿El sistema de gestión de sus proveedores está avalado por la ISO 9001:2015? (Clientes).

En la Ilustración 10. ¿El sistema de gestión de sus proveedores está avalado por la ISO 9001:2015? (Clientes). Se observa que solo 64% de las empresas encuestadas tiene a proveedores que estén certificados con la norma ISO 9001:2015.

7.- ¿Importa que el sistema de gestión de calidad esté certificado por la ISO?

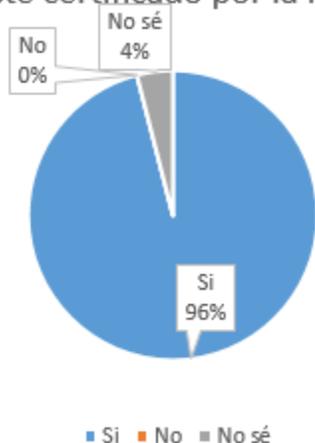


Ilustración 11. ¿Importa que el sistema de gestión de calidad esté certificado por la ISO? (Clientes).

Sin embargo como se puede ver en la Ilustración 11. ¿Importa que el sistema de gestión de calidad esté certificado por la ISO? (Clientes). Para el 96% de las empresas encuestadas es importante que sus proveedores estén certificados por la norma ISO

9001:2015, al compararlo con la pregunta de la Ilustración 5. ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad? (clientes). Se puede observar que el 4% que no sabe si es importante es el mismo 4% que no conoce el sistema de gestión de calidad.

8.- ¿Al contratar a un proveedor audita su sistema de gestión calidad?

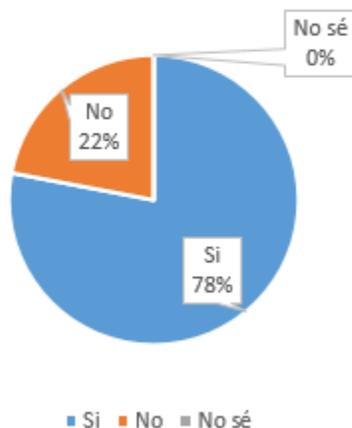


Ilustración 12. ¿Al contratar a un proveedor audita su sistema de gestión de calidad? (Clientes).

El 78% de los clientes encuestados audita el sistema de gestión de calidad al contratar un nuevo proveedor como se observa en la gráfica de la Ilustración 12. ¿Al contratar a un proveedor audita su sistema de gestión de calidad? (Clientes). Y al comparar esta grafica con la de la Ilustración 7. ¿Toma en cuenta que sus proveedores de servicio tengan un SGC? (Clientes). Y la Ilustración 9. ¿Toma en cuenta que sus proveedores de productos tengan SGC? (Clientes). Se puede relacionar el resultado de las 3 graficas lo que quiere decir que las empresas que toman en cuenta el sistema de gestión de calidad de sus proveedores de servicios y de productos son las empresas que los auditan.

9.- ¿Confiaría en una empresa que no tiene actualizado su sistema de gestión de calidad?

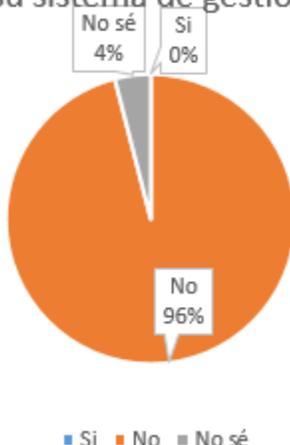


Ilustración 13. ¿Confiaría en una empresa que no tiene sistema de gestión de calidad? (Clientes).

Al observar la Ilustración 13. ¿Confiaría en una empresa que no tiene sistema de gestión de calidad? (Clientes). Se observa que a los mismos clientes que conocen lo que es un sistema de gestión de calidad que está en la gráfica de la Ilustración 5. ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad? (clientes). Son los que no confiarían en una empresa que no tenga actualizado su sistema de gestión de calidad.

Proveedores:

1.- ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad?

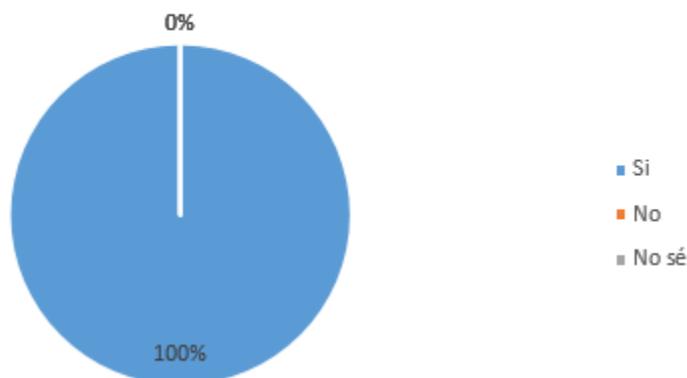


Ilustración 14. ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad? (Proveedores).

Aquí en la Ilustración 14. ¿Sabe lo que es un sistema de gestión de calidad? (Proveedores). Se puede observar que todos los proveedores encuestados saben lo que es un sistema de gestión de calidad.

2.-¿Su empresa tiene actualizado su SGC?

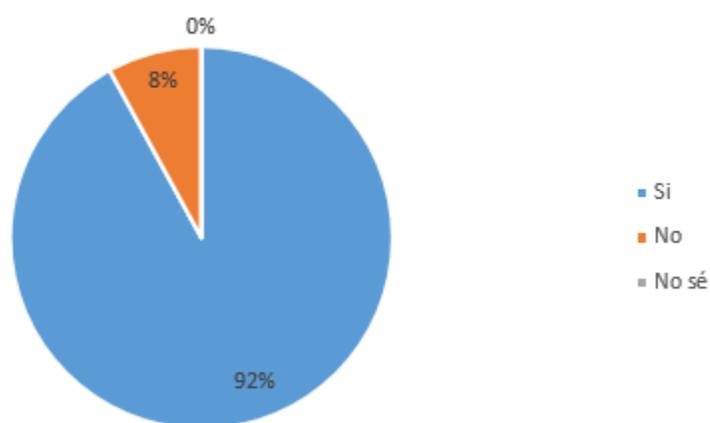


Ilustración 15. ¿Su empresa tiene actualizado su SGC? (Proveedores).

De la pregunta número dos de la encuesta a proveedores la cual sus resultados están reflejados en la Ilustración 15. ¿Su empresa tiene actualizado su SGC? (Proveedores). Se puede observar que la mayoría de los proveedores encuestados tiene actualizado su sistema de gestión de calidad y solamente el 8% no lo tiene actualizado.

3.- ¿Es importante para sus clientes el SGC?

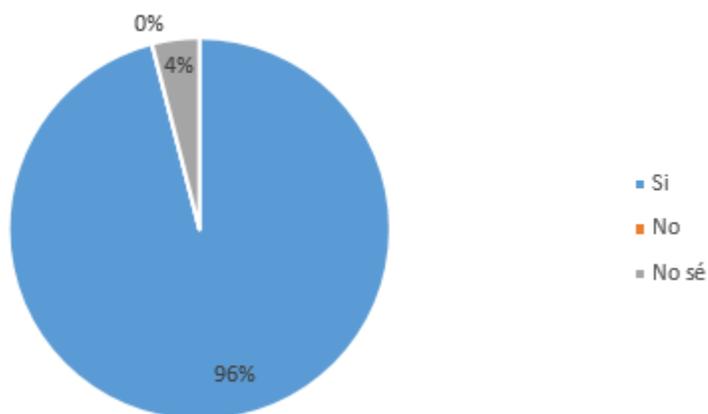


Ilustración 16. ¿Es importante para sus clientes el SGC? (Proveedores).

El 96% de los proveedores encuestados indicó que para sus clientes es importante que cuenten con un sistema de gestión de calidad. Como podemos ver en la Ilustración 16. ¿Es importante para sus clientes el SGC? (Proveedores).

4.-¿Su empresa es de servicios?

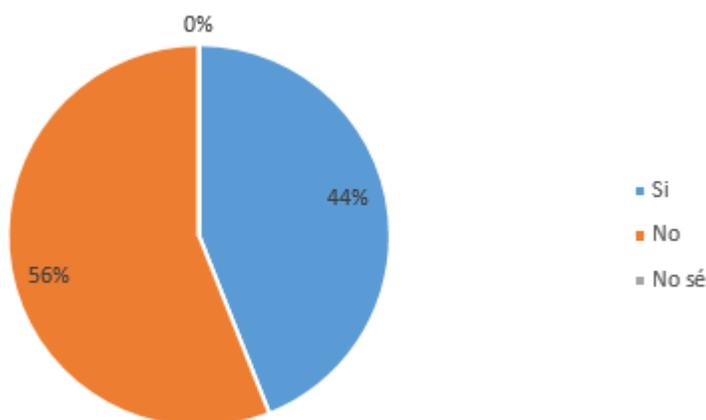


Ilustración 17. ¿Su empresa es de servicios? (Proveedores).

En esta Ilustración 17. ¿Su empresa es de servicios? (Proveedores). Se muestra que el 44% de las empresas encuestadas se dedican a prestar servicios.

5.- ¿Su empresa fabrica productos?

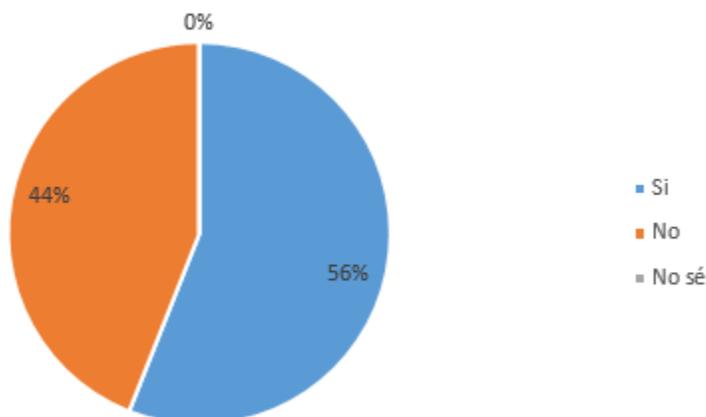


Ilustración 18. ¿Su empresa fabrica productos? (Proveedores).

La Ilustración 18. ¿Su empresa fabrica productos? (Proveedores). Reitera la información de la pregunta anterior al indicar que el 56% de los proveedores encuestados son fabricantes de productos.

6.- ¿Considera que mantener actualizado su SGC es una ventaja competitiva?

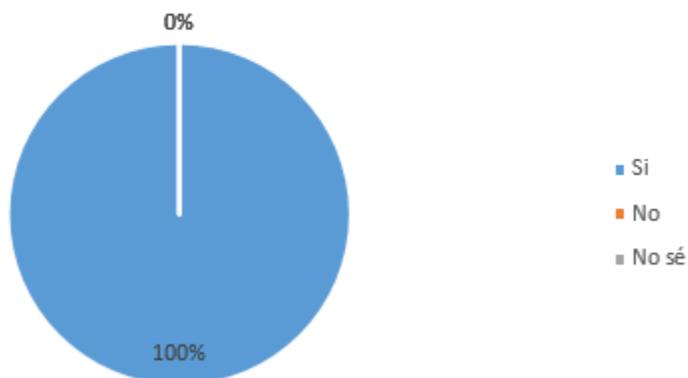


Ilustración 19. ¿considera que mantener actualizado su SGC es una ventaja competitiva? (Proveedores).

En la Ilustración 19. ¿considera que mantener actualizado su SGC es una ventaja competitiva? (Proveedores). Se puede observar que todos los proveedores encuestados consideran que tener actualizado su sistema de gestión de calidad es una ventaja competitiva frente a su competencia.

7.- ¿Su empresa está certificada en la ISO 9001:2015?

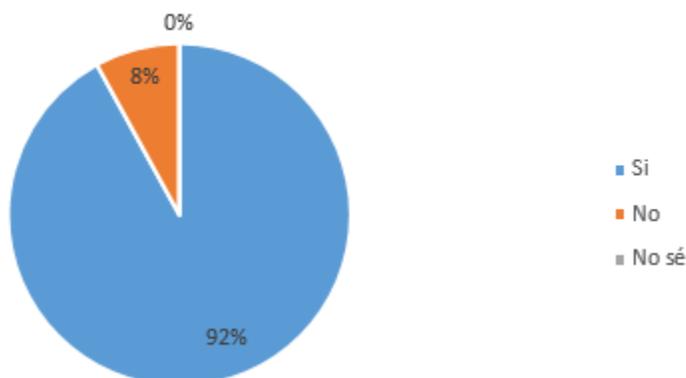


Ilustración 20. ¿Su empresa está certificada en la Iso 9001:2015? (Proveedores).

En la Ilustración 20. ¿Su empresa está certificada en la Iso 9001:2015? (Proveedores). Indica que el 92% de las empresas encuestadas están certificadas en la norma ISO 9001:2015

8.- ¿Sus clientes realizan auditorías antes de contratarlos?

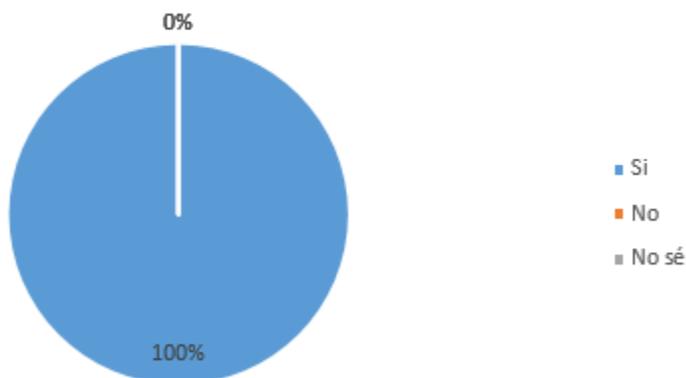


Ilustración 21. ¿Sus clientes realizan auditorías antes de contratarlos? (Proveedores).

En la Ilustración 21. ¿Sus clientes realizan auditorías antes de contratarlos? (Proveedores). El 100% de los proveedores mencionó que sus clientes los auditan antes de contratarlos.

9.- ¿ha aumentado su cartera de clientes desde que tiene su SGC actualizado?

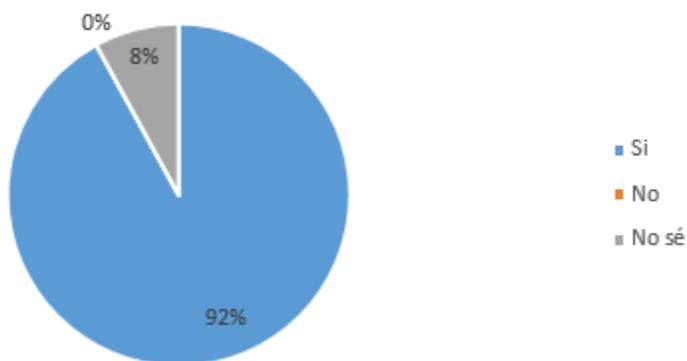


Ilustración 22. ¿Ha aumentado su cartera de clientes desde que tiene Su SGC actualizado? (Proveedores).

El 92% de los proveedores encuestados menciono que al tener su sistema de gestión actualizado aumento su cartera de clientes se puede ver en la Ilustración 22. ¿Ha aumentado su cartera de clientes desde que tiene Su SGC actualizado? (Proveedores). Lo cual cumple con la pregunta de investigación del proyecto.

10. en base a su número de empleados ¿cuál es el tamaño de su empresa?

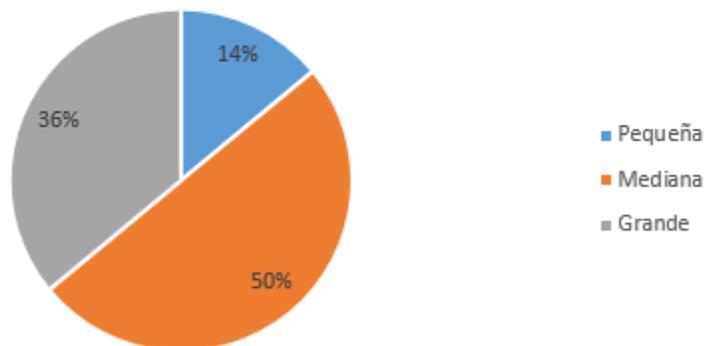


Ilustración 23. En Base a su número de empleados ¿cuál es el tamaño de su empresa? (Proveedores).

Al cuestionar a las empresas sobre el tamaño de su compañía se observan los resultados de la Ilustración 23. En Base a su número de empleados ¿cuál es el tamaño de su empresa? (Proveedores).

Conclusiones

Al observar los resultados se puede concluir que la respuesta a la pregunta de investigación, es si, al tener actualizado el sistema de gestión de calidad aumenta la cartera de clientes de los proveedores ya sea de bienes o servicios, al igual dentro de los resultados podemos observar que todas las empresas cliente encuestadas tienen proveedores de ambos tipos de productos y que el 4% de ellas aun no conocen lo que es el sistema de gestión de calidad por lo que se puede concluir que es necesario que las empresas que no conozcan lo que es un SGC, reciban capacitación en dicho ámbito para con ello llegar a tener una empresa mejor controlada lo cual ayudara a obtener mejores resultados. Pero al ver las encuestas se observa que a la mayoría de los clientes les interesa que los proveedores tengan actualizado su sistema de gestión de calidad. En conclusión, si un proveedor desea aumentar su cartera de clientes debe de tener actualizado su sistema de gestión de calidad ya que para los clientes es importante tener la seguridad de que al contratar a un proveedor esté actualizado su SGC es por ello que antes de contratar la mayoría de los clientes audita a sus futuros proveedores.

Referencias bibliográficas

- Elio, D. Z. (2003). *Introducción a la Administración de Organizaciones*. Editorial Maktub.
- García, D. R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. España: Club Universitario.
- González, F. J. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta publicaciones universitarias.
- Juran, J. M. (1996). *Juran y la calidad por diseño. Nuevos pasos para planificar la calidad de bienes y de servicios*. Madrid: Días de santos S.A. .
- Lemus, P. L. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación COFEMETAL.
- Marroquin, A. A. (2012). La piramide de necesidades de Abraham Maslow. *Academia. Accelerating world's Research.*, 1 - 4.
- Miguel, P. A. (2007). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Ponsati, E. G. (2002). *Gestión de la calidad*. Catalunya: UPC.
- Serrano, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad. Guía para su implementación en empresas publicas y privadas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Yáñez, C. M. (2008). SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001. *Internacional eventos*, 1-8.