



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0273>

GESTIÓN TÉCNICA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DE INTERNET VISUALNET

TECHNICAL MANAGEMENT FOR THE IMPROVEMENT OF THE OPERATING PROCESSES OF THE INTERNET COMPANY VISUALNET

Proaño-Ponce William Patricio ¹; Quimis-Pibaque Helen Yelena ²

¹ Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador. Correo: william.ponce@unesum.edu.ec ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

² Egresada en Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM. Jipijapa, Ecuador. Correo: quimis-helen3243@unesum.edu.ec. ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

Resumen

Este trabajo de investigación está enfocado en la gestión técnica de los procesos operativos en las empresas de servicio de internet, ya que es muy importante porque se establecen objetivos y se proporcionan los recursos necesarios para que realicen las actividades en el proceso técnico - operativo, la mala toma de decisión podría afectar a la empresa provocando un bajo desempeño, sin embargo, se diagnosticará el estado actual de los procesos operativos de la empresa de internet VISUALNET para un buen manejo que permite conocer cuáles son las actividades que están realizando en los procesos estratégicos y operativos, en muchos casos no son tomadas en cuenta y pueden afectar de una manera negativa y pierden ventaja frente a la competencia. En la actualidad si las empresas desean permanecer en el mercado a través del tiempo deben tomar decisiones correctas que ayuden a mejorar e innovar sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes y fidelizarlos, causando una reacción entre clientes por sus buenas recomendaciones y abarcar más el mercado. El presente proyecto tiene un tipo de investigación no experimental, método teórico – empírico con una población de 502 personas. Por este motivo se implementó normas y procesos técnicos, es decir, las personas se sentirán más seguras al adquirir sus servicios, además, capacitar constantemente al personal técnico para brindar un servicio de calidad a sus usuarios que cada día se incrementa, dándole repuesta de forma inmediata a los diferentes requerimientos que presenten en los usuarios del cantón Jipijapa.

Palabras claves: Proceso, gestión técnica, servicio de calidad.

Abstract

This research work is focused on the technical management of the operational processes in internet service companies, since it is very important because objectives are focused and the necessary resources are guaranteed to carry out the activities in the technical - operational process, the poor decision making could affect the company causing poor performance, however, the current state of the operating processes of the VISUALNET internet company will be detected for good management that allows to know defects are the activities that are being carried out in the strategic processes and operational, in many cases they are not taken into account and can negatively affect and lose advantage over the competition. At present, if companies want to remain in the market over time, they must make the right decisions that help improve and innovate their processes, with the purpose of satisfying the needs of their clients and retaining them, provoking a reaction among clients for their good recommendations, and cover more of the market. This project has a type of non-experimental research, theoretical method - empirical with a population of 502 people. For this reason, technical standards and processes were implemented, that is, people will develop more secure when acquiring their services, in addition, constantly train technical personnel to provide a quality service to their users that increases every

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 05 de octubre de 2022.

Fecha de aceptación: 20 de diciembre de 2022.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2023.



day, providing a response in a timely manner, immediately to the different requirements that arise in the users of the Jipijapa canton.

Keywords: Process, technical management, quality service.

1. Introducción

La administración de operaciones inicia con la investigación y clasificación de tareas que generan procesos estratégicos en busca de una ventaja competitiva en empresas y organizaciones con el fin de aumentar su capacidad productiva. El éxito a largo plazo de una organización, se ha conseguido que la calidad camine en la misma dirección y en consonancia con los objetivos de la misma (rentabilidad, crecimiento y seguridad). En estos tiempos las empresas necesitan perfeccionar los procesos de la actividad cotidiana con el propósito de controlar, coordinar y planificar todas las actividades u operaciones que se realizan en cada departamento de esta entidad.

La evolución del mundo de los negocios, la globalización de la economía, la incidencia en los productos de servicios de internet, tanto en los aspectos productivos, y como en la gestión y control de actividades económicas, así como la

necesidad de cambios en las empresas existentes hacen que cada vez, sean más necesarias las investigaciones de las pequeñas y medianas empresas en sus múltiples aspectos fundamentalmente aquellos que tienen que ver con su operatividad y gestión administrativa.

La definición de gestión que podremos encontrar en cualquier libro o texto informativo acerca de esta herramienta de administración dice que básicamente la gestión se encarga de ejecutar todas aquellas órdenes planificadas por la administración. Se requieren de métodos para conseguir, desarrollar y conservar los recursos y esto es algo que no podrá ser llevado a cabo sin el apoyo de instrumentos administrativos. La gestión técnica tiene como propósito organizar todos los recursos disponibles, por ejemplo, las personas: las cuales planifican, organizan y controlan los procesos técnicos; administran los recursos materiales y financieros y ejecutan órdenes.



Desarrollo

La gestión técnica en todas las empresas es importante que tengan una correcta gestión técnica ya que esto permite identificar donde existe problemas, controlarlos, mejorarlos continuamente, logrando que sus procesos sean más eficientes con esto los clientes se sienten satisfecho confiando plenamente en la empresa, de los producto o servicios de calidad que se les ofrece atrayendo cada vez más clientes (Dominguez, 2019).

Busca consolidar mejoras en planes operativos y que por medio de estrategias sea posible la mejora continua y logre alcanzar la visión establecida por las empresas de servicio de internet. Los procesos técnicos son un fenómeno social, porque son conjuntos de actividades realizadas por seres humanos, que se conjugan para lograr un producto o resultado. En ocasiones son la combinación de acciones realizadas por máquinas y seres humanos, pero son éstos quienes determinan la mayor parte de las acciones que realizan las máquinas y deciden cuando las deben ejecutar (Duran, 2019).

La complejidad de los modelos técnicos dependerá de las variables consideradas e investigadas. Sin embargo, una de las ventajas de los modelos de gestión técnica es que en su elaboración se consideran e incluyen todas las capacidades institucionales con miras a generar una ruta estratégica para el alcance exitoso del futuro de la institución (Pinargote, 2019).

Con relación a los componentes de la gestión técnica, es importante reconocer la necesidad para una transformación empresarial representa un primer paso. Pero decidir qué transformar y cómo transformar, es un segundo paso de mayor significación (Pinargote, 2019).

Se toman en cuenta tres componentes principales: al componente estratégico se le denomina gestión estratégica, al componente táctico gestión para la mejora anual de la operación y al componente operacional se le reconoce como gestión diaria. La interconexión de esos componentes genera, en el día a día, resultados óptimos que ayudan al crecimiento de la empresa.

Por ende en el componente estratégico son fundamentales los mercados altamente competitivos, globalizados y con fuertes presiones del entorno político, económico, social, ambiental y tecnológico, el progreso y la sustentabilidad de las organizaciones en general, requieren una gestión estratégica pautada en resultados que permita a la alta administración evaluar lo que se debe y lo que no se debe hacer (Pinargote, 2019).

La administración debe comenzar a pensar en la organización por los fines y no por los medios, es decir, iniciar por la visión de futuro y por el sueño y el deseo de crear, en un determinado horizonte estratégico, una organización más valiosa, más robusta y más competitiva. Esta visión se transforma en metas globales que serán desplegadas y alcanzadas a lo largo del tiempo.

Cuando las exigencias del mercado en el componente táctico y el desempeño de los competidores crecen más rápido que la capacidad de mejoramiento de la gestión diaria en la organización, es necesario introducir la gestión de la mejora anual de la operación para responder a estos desafíos. La

gestión de la mejora anual de la operación está centrada en la concepción de que los resultados se obtienen por la contribución creativa de las personas. Se focaliza en el esfuerzo de todos (Pinargote, 2019)

Este enfoque se utiliza para resolver los problemas crónicos y difíciles que a pesar del gran esfuerzo de la gestión diaria no se han podido resolver.

No obstante, la gestión diaria consta de una serie de procedimientos necesarios para que los sistemas operacionales de la organización funcionen de forma estable y confiable. Consta de procedimientos orientados al mantenimiento de una operación estable es prioritario y su buen funcionamiento es lo que hace posible que las mejoras sean continuas y duraderas. Una organización puede producir nuevos resultados una vez que haya estabilizado sus procesos (Cuatrecasa, 2018).

Los procesos operativos están directamente vinculados a la realización del producto y/o prestación del servicio. Estos procesos de línea, crean valor e impacto en el cliente final, debido a



que los procesos de realización del producto, se conocen también como procesos orientados al cliente (Gonzalez, 2018).

Sin embargo, son una forma de gestión cuya única finalidad es mejorar el desempeño de una empresa. Son todos esos procesos que puedes implementar para optimizar el funcionamiento interno de tu negocio.

Aunque las organizaciones dirigen sus acciones, revisión de las condiciones del trabajo, relación con los sistemas y su comportamiento, así como las características y ventajas que ofrece su empleo, es necesario considerar el enfoque de procesos para que de esta manera el proceso agregue valor (Berna, 2019).

La selección del proceso con el que se trabajara debe permitir el cumplimiento de objetivos de la organización además se debe analizar el ámbito de aplicación, alcance del proceso, entradas y salidas del proceso, responsables implicados en el proceso, criterios importantes durante su ejecución para así formular adecuadamente las acciones que se desarrollan.

Por otra parte la estrategia de procesos es de carácter global orientada claramente a la satisfacción de los clientes a fin de prevenir los defectos y problemas con la disposición de los suficientes medios financieros, tecnológicos y humanos para cumplir con las metas de la organización (Cuatrecasa, 2018).

Las gestiones de proceso en las operaciones son aquellas decisiones coherentes, unificadas e integrada aplicadas en la organización y están enfocadas al cumplimiento de la misión de la empresa y a su vez en la consolidación de la visión, estas estrategias evalúan los factores internos y externos que influyen en las organizaciones adaptando acciones de acuerdo al enfoque que aplique para transformar los recursos en bienes o servicios y lograr cumplir con los requerimientos del cliente y especificaciones del producto (Heizer, 2018).

Al implementar los procesos en la empresa lograrás un rendimiento superior de sus componentes y se verá altamente beneficiada, por lo tanto, se considera como un conjunto de procesos interrelacionados, interconectados

que facilitan la participación de varios individuos de diferentes departamentos, de manera que todas las partes del negocio se benefician y comienzan a trabajar juntas (Carrasco, 2019).

Es una forma de gestión que incluye distintas metodologías con el único fin de mejorar el desempeño de una empresa. Todos estos son procesos que se pueden implementar para optimizar las operaciones internas del negocio. La característica clave de los procesos operativos es que no son definitivos, deben actualizarse y ajustarse constantemente, creando un proceso de mejora continua (Carrasco, 2019).

Por consiguiente, la gestión técnica basada en los procesos operativos tiene como objetivo identificar, medir, evaluar y controlar los factores de riesgo, procurando eliminarlos o minimizarlos. Se deben analizar todos los factores de riesgo, es decir, riesgos físicos, mecánicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales (Cevallos, 2021).

Las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos. Las organizaciones que han tomado conciencia de este hecho, han

reaccionado ante la ineficiencia que representan las organizaciones funcionales, con sus nichos de poder y su temor ante los cambios, potenciando el concepto de proceso con un foco común hacia el cliente.

Las TIC son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, dentro de ellas son necesariamente importante los ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información de interés para diversos ámbitos administrativos (Sánchez, 2018).

Sin embargo, son aliadas para el aprendizaje de saberes y del desarrollo de habilidades tanto tecnológicas como intelectuales, en el ámbito empresarial. Son muy importante debido a que permite un control adecuado de cada proceso que las empresas ejecuten con actividades diarias.

En el ámbito empresarial, pueden ser muy importantes y de gran relevancia, el uso adecuado de las herramientas, hacen que los procesos administrativos de una empresa sea más eficiente, maximización la productividad con el mínimo de



recursos que una empresa pueda poseer sea estos humanos o tecnológico, un control adecuado en los procesos donde se generan la mayor productividad en una empresa, como lo pueden ser el área contable, el área de suministro, o el área de producción, puede generar para la empresa una mayor utilidad (Gualandris, 2019).

2. Metodología

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental ya que se realizan estudios sin manipulación alguna de las variables y solo se observan aquellos fenómenos en ambiente natural para analizarlos, en el cual se hizo un estudio minucioso sobre los efectos que causan la mala gestión técnica operativa de la empresa (Hernandez, 2014).

Será cualitativa porque se basa en la obtención de datos en principio no cuantificables, basados en la observación. Aunque ofrece mucha información, los datos obtenidos son subjetivos y poco controlables y no permiten una explicación clara de los fenómenos. Se centran en aspectos descriptivos.

Así mismo, será cuantitativa porque se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. Los resultados de estas investigaciones se establecen en la estadística y son generalizables (Castillero, 2017).

Una investigación puede tener los siguientes alcances, dependiendo, tanto de los resultados de la revisión de la literatura y de la perspectiva del estudio, como de los objetivos del investigador:

El alcance descriptivo – correlacional procura medir y/o recoger información, de manera que permitan evaluar el grado de relación que exista entre dos o más variables a las que se refieren. Para realizar una investigación, se requiere contar con una base de conocimiento e información que haya sido abordada, cuando menos, desde el nivel descriptivo; para ello, la investigación podrá recurrir a fuentes primarias, o bien, contemplar etapas internas de alcance descriptivo que

le permitan obtener la información y mediciones sobre las variables o conceptos que analizará (Mata, 2019).

El método teórico permite revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación no observable directamente, cumpliendo así una función importante en la construcción y desarrollo de teorías investigativa dentro de las empresas.

Posteriormente el análisis y síntesis son dos procesos cognoscitivos que cumplen funciones muy importantes en la investigación científica. Análisis y síntesis tienen una base objetiva en la realidad y constituyen un par dialéctico. El análisis es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades (Mélendrez, 2006).

Otro método considerable es el hipotético – deductivo ya que las ciencias que han alcanzado el desarrollo teórico metodológico, las hipótesis cumplen una función importante en el progreso del conocimiento, al convertirse en punto de partida de nuevas deducciones, es decir, es la vía primera de inferencias lógicas

deductivas para arribar a conclusiones (Mélendrez, 2006).

La investigación llevada a cabo según el método empírico se basa en la obtención de conocimientos a partir de la observación de la realidad, por ende, está basado en la experiencia del investigador.

El método investigativo que se aplicará para el presente caso de estudio, será el método teórico - empírico ya que este permite conocer ciertas causas por medio de la observación, así como también permite desarrollar la experiencia del investigador, desarrolladas durante su formación, tales como, la observación directa.

Por lo tanto, la observación es el proceso riguroso y fundamental de una investigación, que consiste en el examen directo de una realidad del objetivo de investigación (una cosa, una conducta, etc.) tal y como se presenta de manera espontánea para describir, analizar y tomar datos sobre la realidad estudiada (Cerón, Perea & Figueroa, 2020)

En la experimentación el investigador interviene sobre el objeto de estudio, el cual el



investigador crea condiciones y las adecua las efectivas, realizando modificaciones o creando condiciones para conocer su naturaleza (Cerón, Perea & Figueroa, 2020)

Las entrevistas también son elementos esenciales en la vida contemporánea, es una comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Cáceres, 1998).

La encuesta por su parte, es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo permite obtener información de un número considerable de personas (Grasso, 2006).

En la presente investigación, la población sujeta a estudio estuvo conformada por todo el personal que labora dentro de la empresa, tomando como base el total, el

mismo que asciende a 502 personas y que está compuesto por el gerente, el administrador, 1 secretaria, 3 técnicos, 1 auxiliar de limpieza, 4 proveedores y 491 clientes.

Es una parte representativa de la población que es seleccionada para ser estudiada, ya que la población es demasiado grande para ser estudiada en su totalidad. (Rosales, 2014).

Se utilizará un muestreo probabilístico simple, debido a que toda la población puede ser tomada para estudio.

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor.

Para determinar el tamaño de la muestra se debe tomar 502

personas, para ello procedemos a aplicar la fórmula antes mencionada, con un error del 5%, una confianza del 95% equivalente a 1,96 y desviación estándar con el valor constante del 0,5.

$$n = \frac{502 (0,5)^2 (1,96)^2}{(502 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{482.1208}{1.2525 + 0.9604}$$

$$n = \frac{482.1208}{22129} = 218$$

La muestra necesaria fue de 218, por lo que la técnica a utilizar será la encuesta a los 218 personas, para el instrumento de investigación se tabularán los resultados mediante el

programa informático Microsoft Office Excel.

3. Resultados y discusión

Los resultados obtenidos mediante la entrevista y las encuestas fueron productivos ya que con la ayuda del gerente se pudo recopilar toda la información necesaria para realizar un buen trabajo investigativo y mediante esta observar las falencias que atraviesan como empresa, a pesar de no tener mucho tiempo en el mercado es una de las más conocidas en el cantón y ha sabido tener buena demanda por parte del público.

Tabla 1. Gestión técnica

VARIABLE	PORCENTAJE
No importante	0%
Poco importante	2%
Neutral	26%
Importante	42%
Muy importante	29%
TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia

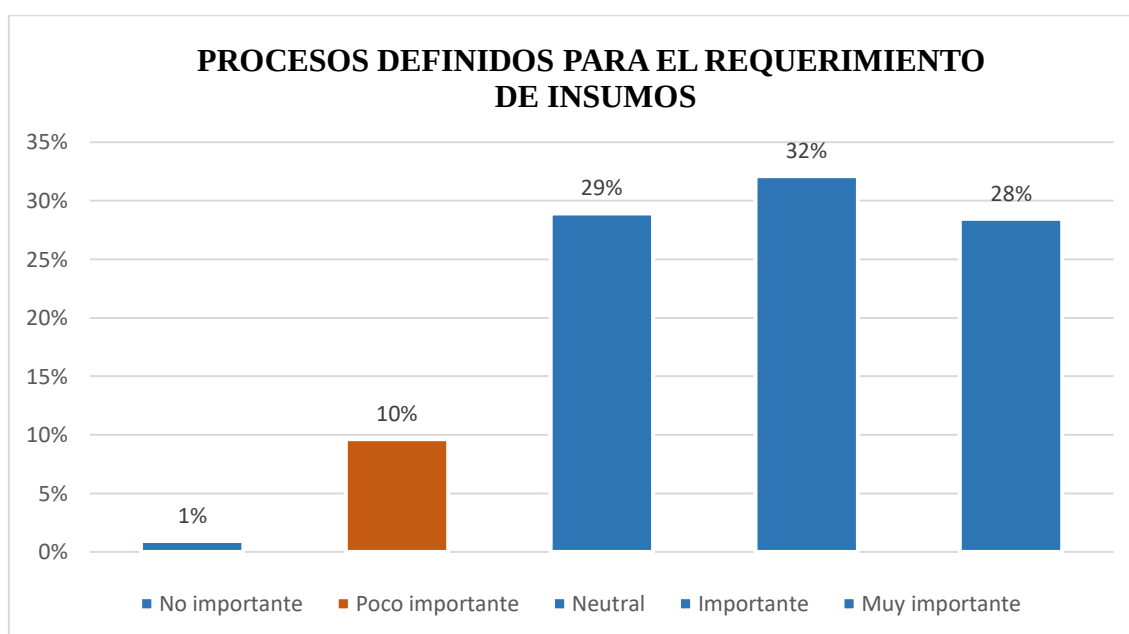
Se diagnosticó el estado actual de los procesos operativos y se pudo determinar que el 2% de los encuestados manifiesta que es poco importante que la gestión técnica ayude a los directivos en la toma de

decisiones, el 26% se mantiene neutral, el 42% cree que es importante y apenas el 29% de los encuestados creen que la gestión técnica es importante para realizar cambios dentro de la empresa.

Tabla 2. Procesos definidos para el requerimiento de insumos

VARIABLE	PORCENTAJE
No importante	1%
Poco importante	10%
Neutral	29%
Importante	32%
Muy importante	28%
TOTAL	100%

Figura 1. Existen procesos definidos para requerimientos de insumos y materiales



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte en la tabla 2 se diagnosticó el estado actual de los procesos operativos y muestra que el 1% de la población encuestada piensa que no es importante que el operador cuente con procesos definidos para el requerimiento de insumos y materiales, el 10% le

parece poco importante, el 29% se mantiene de forma neutral, el 32% le parece que es importante y el 28% piensa que es muy importante que el operador tenga procesos definidos a la hora de realizar requerimientos de materiales e insumos.

Tabla 3. Acciones programadas para un mejor servicio al cliente

VARIABLE	PORCENTAJE
No importante	8%
Poco importante	18%
Neutral	21%
Importante	27%
Muy importante	16%
TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se diagnosticó el estado actual de los procesos operativos de la empresa y muestra que el 8% de la población considera que no es importante realizar acciones programadas para mejorar el servicio al cliente, el 18% considera que es poco importante, el 31% se mantiene neutral en sus opiniones, el 27% manifiesta que es importante, y el 16% considera que es muy importante realizar acciones programadas con la finalidad de mejorar el servicio al cliente.

Al implementar los procesos en la empresa lograrás un rendimiento superior de sus componentes y se veras altamente beneficiada, por lo tanto, se considera como un conjunto de procesos interrelacionados e interconectados que facilitan la participación de varios individuos de diferentes

departamentos, de manera que todas las partes del negocio se benefician y comienzan a trabajar juntas (Carrasco, 2019).

La finalidad es establecer las mejores acciones que se deben efectuar para alcanzar los objetivos. De esta forma la organización podrá ser más transparente, implementar políticas concretas en los diversos sectores lo que permitirá la evaluación en relación con el cumplimiento.

La aplicación de la gestión técnica en los procesos llevará a VISUALNET a tomar las medidas correctivas en su gestión, entonces podrá mejorar su rentabilidad, como resultado de trabajar con una visión más clara de lo que es una correcta administración. Al implementar una buena gestión técnica direccionada hacia su crecimiento, el talento



humano podrá sentirse motivado al poder ampliar sus actividades de manera eficiente en cada uno de sus puestos o áreas de trabajo.

4. Conclusiones

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación se puede concluir lo siguiente:

Al observar los procesos de gestión técnica por lo que se encamina a las actividades de la empresa VISUALNET se estipula que entre los procesos de organización, control, dirección y planificación no llegan a cumplir al máximo el proceso de dirección esto perjudica a la empresa.

Una de las mayores falencias de la empresa, así como una muestra de la experiencia de su fundador, es la ausencia de manual de funciones, de la misma forma la empresa carece de una estructura formal, la forma en que ha sido direccionada bajo conceptos de administración básica.

Mediante los resultados que obtuvimos en la encuesta y entrevista realizadas a quienes dirigen la empresa se determinó estrategias técnicas y

administrativas ya que hay varias deficiencias dentro de las mismas y se quiere lograr que las empresas mediante estas estrategias obtengan ayuda a la hora de tomar de decisiones para que sean acertadas y logren el éxito que se requiere.

Bibliografía

- Berna, E. (2019). Organización de empresas (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.
- Cáceres, J. G. (1998). Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: Addison Wesley Longman.
- Carrasco, S. (2019). La importancia de implementar procesos operativos en tu empresa. Practisis.
- Castillero, O. (3 de abril de 2017). Psicología y mente. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Cerón, A., Perea, A., & Figueroa, J. (2020). UAEH: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/icea/asignatura/mercadotecnia/2020/metodos-empiricos.pdf



- Cevallos, J. (2021). Gestión Técnica en los centros de salud integral. Machala.
- Cuatrecasa, L. (2018). Gestión Integral de la calidad implementación, control y certificación. Barcelona, España: Profit.
- Domínguez, A. (2019). Gestión y control en bodega principal. Ecuador.
- Duran, G. P. (2019). BASES TEÓRICAS Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS. México: Universidad Autónoma de Guadalajara.
- Gonzalez, M. (2018). Procesos operativos de la empresa Arrocería La Merced. Loja.
- Grasso, L. (2006). Encuestas. Elementos para su diseño y análisis. Brujas.
- Gualandris. (2019). Estrategias técnicas para la administración Moderna. Quito.
- Heizer, J. R. (2018). Dirección de la producción y de operaciones decisiones estratégicas (Octava ed.). España: Pearson Educación.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. Best Seller.
- Mata, L. (2019). Investigalia. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/profundidad-o-alcance-de-los-estudios-cuantitativos/>
- Mélandrez, E. (2006). Como escribir una tesis. Escuela Nacional de Salud Pública.
- Moya, R. (2016). Sistema de Control de Calidad. Cuenca.
- Pinargote, A. (2019). Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. México D.F: NC ISO 9000: 2005.
- Rosales, A. (2014). Población y Muestra, Parámetro y Estadígrafo. Colombia: La luz.
- Sánchez, M. (2018). Gestión administrativa a empresas comerciales. Ecuador.