



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“ENFOQUES Y ESTRATEGIAS UTILIZADAS  
PARA LA MEJORA CONTINUA EN LAS  
EMPRESAS DE COMERCIO INTERNACIONAL”:  
una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración y Negocios Internacionales**

**Autor:**

Rabines Benavides, José Luis

**Asesor:**

Dr. Julio Sanchez Quiroz

Lima - Perú

2018

## **DEDICATORIA**

Dedico este Proyecto principalmente a Dios que me brinda salud y bienestar para poder seguir adelante con mis objetivos, a mi esposa e hijos que siempre me muestran su apoyo incondicional y a mis padres que siempre han sido un apoyo fundamental para el desarrollo tanto de vida como de mi carrera profesional.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por brindarme guía y fortaleza para poder llevar cabo mis expectativas tanto en mi carrera como en la elaboración de este proyecto , a mi esposa e hijos que siempre me han mostrado apoyo incondicional y comprensión ya dedique mucho tiempo a mis estudios y muchas veces sacrificando el tiempo que podría pasar con ellos , a mis padres porque siempre han sido un pilar fundamental para mí en general apoyando en cada decisión que he tomado en el transcurso de mi vida.

## Tabla de contenido

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>DEDICATORIA.....</b>               | <b>5</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>           | <b>6</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>         | <b>8</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>         | <b>9</b>  |
| <b>RESUMEN.....</b>                   | <b>10</b> |
| <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b> | <b>11</b> |
| <b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b> | <b>18</b> |
| <b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....</b>    | <b>24</b> |
| <b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES .....</b> | <b>26</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>               | <b>27</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                    | <b>28</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |       |
|--|-------|
| Tabla 1 Países donde artículos fueron publicado..... | 16 17 |
| Tabla 2 Descripción de enfoques y autores.....       | 20    |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Países de donde provienen los artículos ..... | 18 |
|--|----|

## RESUMEN

Esta revisión sistemática tiene como principal objetivo el analizar cuáles son las diferentes estrategias de mejora continua que las empresas implementan para desarrollar sus actividades de comercio internacional en la última década. Las palabras claves que se utilizaron para la búsqueda y recopilación de información en el internet fueron “mejora continua”, “calidad”, “comercio internacional”, “empresas comerciales”. Como producto de la investigación se obtuvieron 432 artículos los cuales, después de un proceso de selección, se redujeron a 9 artículos para la representación de esta investigación. La presente revisión teórica se realizó a base de fuentes secundarias bajo la metodología de revisión sistemática de la literatura científica con base en la adaptación de la metodología PRISMA. Los resultados arrojan que las estrategias y enfoques más utilizados se podrían dividir en 3 categorías, siendo la primera categoría las normas ISO de calidad estrictamente necesarias para la estandarización y mejora continua, la segunda categoría las auditorías de calidad, las cuales son indispensables para lograr los mejores resultados, y la tercera la tercera categoría recae los modelos de excelencia, Domingo, EFQM, Kazán y el Seis Sigma, estos modelos brindan una guía para llevar a las empresas a desarrollar sus actividades de la mejor manera.

**PALABRAS CLAVES:** “Mejora continua”, “Calidad”, “Comercio Internacional”

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI la mejora continua significa un pilar base e indispensable para una empresa que pretende ser reconocida, respetada y valorada por sus stakeholders en el ámbito nacional e internacional, por lo tanto la mejora continua debe significar una obligación inapelable dentro de una organización. El realizar negociaciones internacionales requiere una gran responsabilidad y compromiso, no solo con los clientes, sino también con los diferentes stakeholders que colaboran día tras día para que un producto o servicio sea completado con mínimos errores, reforzando mejoras y consecuentemente mejorando la productividad y eficacia de la empresa realizando satisfactoriamente sus objetivos con los más altos estándares de calidad requeridos por los clientes.

Tanto en el mercado nacional como internacional, los estándares de calidad exigidos son cada día más altos por lo cual las empresas toman muy en cuenta el incrementar el interés y darle mayor importancia a la mejora continua. En este ámbito las empresas optan por adoptar normas que les permitan realizar sus operaciones de una manera eficiente con un estándar de calidad adecuado para la negociación de sus productos o servicios, normas ISO 9000. Siendo así las auditorías de calidad una herramienta esencial para la mejora continua ya que estas permiten analizar retos y oportunidades que se presenten en las operaciones de una empresa y que según el manejo de estas se defina el éxito o fracaso de la misma. (Yanes & Yanes ,2003)

“Enfoque y estrategias utilizadas para la mejora continua en las empresas de comercio Internacional”

El Modelo EFQM de la Excelencia otorga al rol de líder un valor vital para el logro del éxito en una empresa, ya que el líder se inmiscuye directamente en desarrollar la misión así como también la visión de la empresa, trazando así el camino por el cual la organización debe encaminarse para lograr el éxito y una realización adecuada de mejora continua. El líder también está a cargo del todo el equipo humano dentro de una organización, por cual es muy importante para el líder ser claro ejemplo a seguir así como también guiar, apoyar, motivar y estimular a todos los miembros de la organización. (Martínez, 2002)

En la actualidad las empresas deben adaptarse al mundo en constantes cambios, ya que para llegar triunfar en un ámbito tan competitivo como lo es el comercio internacional, las empresas deben realizar constantes actualizaciones que les permita optimizar sus procesos sin de dejar de lado la calidad, minimizar costos sin aminorar lo entregado al cliente, y minimizar los tiempo de entrega. Una de las metodologías que se usan en las empresas para la mejora en general es el “Kaizen” en el cual se resalta la necesidad de mejora continua; el “Kaizen” es una herramienta o programa utilizada en todo el mundo, la cual se enfoca en enfáticamente en la gente y la mejora de procesos, apoya a las organizaciones a la mejora continua, con la finalidad de lograr productos o servicios finales con altos estándares de calidad, que la organizaciones sea una empresas competitiva, así como también sea productiva. (Garza, 2005)

En una organización, la mejora de la calidad también se ve reflejada en el nivel de desempeño de la misma. La mejora de la calidad necesita estar debidamente planificada desde el punto de vista organizativo y técnico en el cual se tome en cuenta las diferentes fases de trabajo para llevar a cabo los procesos de mejora continua y las técnicas para obtener la misma. Para evaluar y calcular los resultados de las técnicas utilizadas se toma en cuenta la utilización de indicadores que ayuden a descifrar la efectividad de las técnicas utilizadas para la implementación de la mejora continua de la calidad. (Gonzales, 2003)

Cuando de la mejora continua de la calidad se trata, es imposible no hablar de la técnica de Seis Sigmas, ya que la finalidad de esta técnica es lograr resultados sin ningún error con la ayuda de herramientas innovadoras de estadística y liderazgo en grupo.

Él Durante los últimos años las empresas han optado por implementar un sistema de administración de calidad y mejora continua, mediante el cual estandarice la calidad de sus productos, satisfaga a sus clientes más exigentes y proyecte una buena imagen ante los mismos. En la actualidad la mejora continua significa un escalón indispensable para sobrevivir en el mercado, el comparar el desempeño de la misma organización a través del tiempo es vital para poder obtener un feedback valioso y necesario para poder realizar las acciones correctivas y así lograr la calidad total.

Los tratados de libre comercio y la globalización han abierto las puertas a una comercialización global, justa y equitativa para los países involucrados, lo cual crea una

“Enfoque y estrategias utilizadas para la mejora continua en las empresas de comercio Internacional”

Mayor competitividad entre estos.

Las organizaciones tienen que estar acorde a los cambios y aptos a adaptarse a los nuevos retos y tendencias que tienen como base avances tecnológicos, modernización financiera y la calidad, de tal manera que esto le permita abrir nuevos caminos para ofrecer productos o servicios en otros países. , (Victo Manuel Nava, 2005)(Nava y Jiménez 2005)

Pues bien , también es importante recalcar que para realizar una mejora continua exitosa dentro de una empresa es indispensable involucrar a todos los agentes de la misma, desde la tecnología , capital humano , procesos y procedimientos los cuales deben estar completamente identificados con el mismo fin , el obtener la calidad total.

Durante las siguientes dos décadas después de los 1950's, gracias a Domingo se empleo el ciclo PHVA para las capacitaciones a las diferentes empresas japonesas, desde entonces, el ciclo PHVA, a significado para el mundo una insignia para desarrollar una mejora continua. Estadísticamente se conoce que la ineficiencia de una empresa sin una “Gestión de Mejora Continua” puede alcanzar un 25% de sus ventas. Por lo contrario aquellas que si realizan Mejora Continua ocian entre 4%y 6%.

En varias ocasiones las empresas suelen obviar el tema, o simplemente ignorarlo, lo cual se ve reflejado en la productividad de la empresa de una manera silenciosa y a la vez catastrófica ya que los fallos son desconocidos y muchas veces asimilados como fallos normales, muchas veces estos fallos son ignorados y maquillados, lo cual deriva en

“Enfoque y estrategias utilizadas para la mejora continua en las empresas de comercio Internacional”

actitudes que esquivan soluciones a los problemas para evitar futuras repeticiones.

(Quispe, Raes, & García, 2003)

¿Cuales son las estrategias utilizadas por las empresas de comercio internacional en los últimos 15 años?

El presente artículo pretende centrarse en analizar las diferentes estrategias implementadas por las empresas de comercio internacional optan por implementar para poder llevar a cabo la mejora continua de la calidad a lo largo de la última década.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica con base en la adaptación de la metodología PRISMA. La pregunta de investigación establecida para conducir el proceso metodológico fue la siguiente: ¿Cuáles son los enfoques y las estrategias para la implementación de mejora continua de la calidad en las empresas de comercio internacional descritos en la literatura científica?

Según (Beltrán, 2005) las revisiones sistemáticas son investigaciones filtradas, observacionales y retrospectivas que reflejan el resultado de diferentes investigaciones primarias.

Hoy en día las revisiones sistemáticas significan un punto de partida para una investigación seria, ya que estas contienen un alto nivel de evidencia e investigación que permite que la revisión sistemática sea precisa, confiable y con información de calidad. (Letelier, Manríquez, & Rada, 2005).

Para garantizar objetividad en el proceso de búsqueda recolección de información se utilizaron los siguientes términos a partir de la pregunta de investigación: “revisión sistemática”, “meta análisis”, “mejora continua”, “calidad”, “empresas comerciales”, “comercio internacional”. De igual manera utilizo como base de datos para la búsqueda y obtención de información fidedigna al buscador glogló académicos; como buscadores genéricos se emplearon Redalyc y Scielo. Las rutas específicas de búsqueda se describen

A continuación:

Google Academics

Revisión sistemática, meta análisis

Redalyc

Mejora continua, calidad, empresas comerciales y comercio internacional

Scielo

Mejora continua, calidad, empresas comerciales y comercio internacional

Se incluyeron artículos originales extraídos de base de datos de Redalyc, Scielo y Google Academics, en idioma castellano, entre años 2003 y 2017, que describieran lo que significa la mejora continua de la calidad y como las empresas aplican estrategias para implementarla.

Como criterio de exclusión se definió que la investigación sea netamente sobre mejora continua de la calidad que las empresas aplican tomando en cuenta los artículos analizados y excluyendo información de los representantes de las empresas en estudio.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se encontraron un total de 432 artículos en las bases de datos y diferentes motores de búsqueda utilizados para la redacción de esta revisión sistemática, en el periodo de tiempo del 2003 al 2018, distribuidos de la siguiente manera: Redalyc, 410 artículos, SCielo, 22 artículos, con este número de artículos como base, se utilizaron criterios de inclusión y exclusión para obtener como resultado 9 artículos para la presentación de los resultados.

Se realizó la identificación de la tipología de las IES en las distintas naciones sin discriminar si es de naturaleza pública o privada, como se puede observar en los estudios realizados en las diferentes revistas internacionales que se listan en la Tabla 1.

Los distintos países en los cuales se realizaron estudios evidencian que el tema de “Mejora Continua de la Calidad” es de interés mundial, donde empresas ubicadas en países tales como Perú, Chile, México, Colombia, Venezuela, y Cuba practican diferentes métodos y estrategias para la “Mejora Continua de la Calidad”, se detalla información de los diferentes artículos y países de donde los artículos fueron creados y publicados en la tabla a continuación.

**Tabla 1**

Tabla 1 Países donde artículos fueron publicados

| País     | Año  | Título   | Revista  | Autores  |
|----------|------|--|--|--|
| Chile    | 2011 | Comercio y calidad institucional en el crecimiento económico del cono sur americano: cuestiones y desafíos | Revista Piquen                                 | Bárbara Valenzuela<br>Flagres  |
| Perú     | 2003 | Mejora continua de la calidad en los procesos  | Industrial Data<br>Revista de<br>Investigación | García P. , Manuel<br>Quispe A. Carlos<br>Raes G. Luis                 |
| México   | 2002 | ISO 9000:2000: Estrategias para<br>Implantar la Norma de Calidad para la<br>Mejora Continua                | Revista Limosa                                 | Nava Carbellido,<br>Víctor Manuel<br>Jiménez Valadez ,<br>Ana Rosa     |
| Chile    | 2005 | Revisiones sistemáticas y meta análisis:<br>¿son la mejor evidencia?                                       | Revista Médica<br>de Chile                     | Letelier S. Luz<br>María<br>Manríquez M. Juan<br>J.<br>Rada G. Gabriel |
| Colombia | 2005 | Revisiones sistemáticas de la literatura   | Revista<br>Colombiana de<br>Gastroenterología  | Beltrán G. Oscar A.  |

“Enfoque y estrategias utilizadas para la mejora continua en las empresas de comercio Internacional”

|           |      |  |  |   |
|-----------|------|--|--|---|
| Venezuela | 2012 | Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones | Revista Ingeniería Industrial , Actualidad y nuevas Tendencias   | Yanes Yaneth.<br><br>Yanes Raíza.             |
| España    | 2002 | Innovación y mejora continua según el Modelo EFQM de excelencia                                  | Días de Santos   | Membrado Martínez, Joaquín                    |
| México    | 2005 | Kaizen, Una Mejora Continua  | Revista Ciencia UANL   | Garza Elizondo , Adriana                      |
| Cuba      | 2003 | Diseño de un modelo para desarrollar los proyectos de mejora continua de la calidad              | Revista del Instituto Superior Politécnico José A. Echevarría C. | Gonzales ,Aleid<br>Fernández Michelle , Ester |

Se Puede observar que son los países industrializados los cuales tienden a adoptar métodos y estrategias de Mejora continua Conforme a lo analizado se puede concluir que los país con mayor numero de instituciones, las cuales publicaron artículos, utilizados para esta revisión sistemática, son México y Chile con un total de 2 artículos, seguido por Perú, Colombia, Venezuela, España y Cuba. Como también se puede apreciar en la figura 1.

Figura 1

Ubicación geográfica de los países a los que pertenecen las instituciones las cuales publicaron los artículos previamente mencionados.

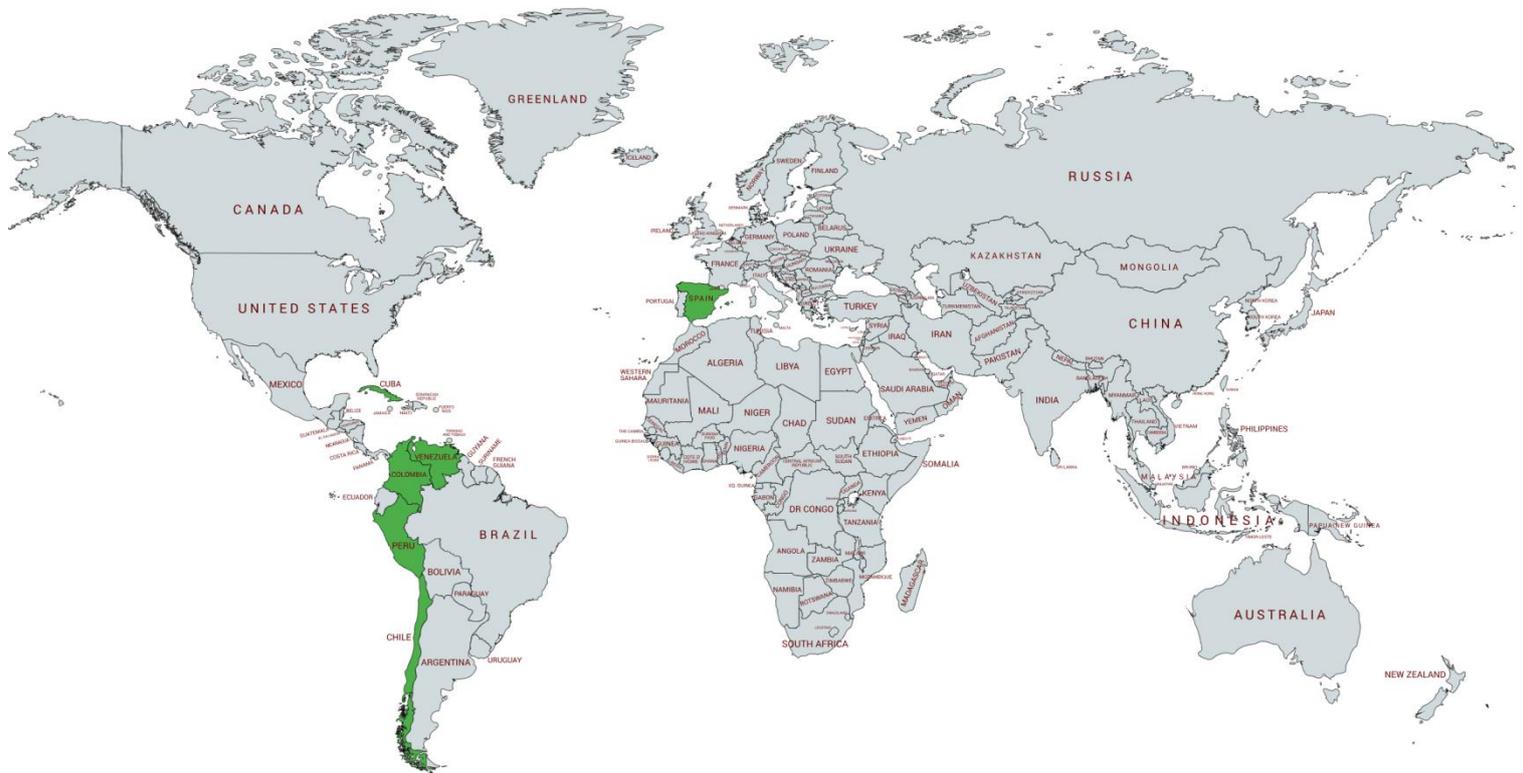


Figura 1 Países de donde provienen los artículos estudiados para llevar a cabo este estudio.

“Enfoque y estrategias utilizadas para la mejora continua en las empresas de comercio Internacional”

En la literatura analizada se pudo rescatar que los diferentes autores agrupan la mejora continua de la calidad en las siguientes categorías: La primera categoría se refiere a las normas ISO de calidad, las cuales son estrictamente necesarias para la estandarización y para lograr productos de calidad, con la mayor eficacia y esto como resultado da la satisfacción de cliente. (Quispe, Raes y García, 2003; Carbellido y Jiménez, 2005; Valenzuela 2011).

La segunda categoría son las auditorías de calidad, las auditorías son pieza clave para lograr óptimos resultados en los procesos y así alcanzar la excelencia, para así lograr ser competitivos y garantizar la satisfacción del cliente. Con las auditorías lo que se busca es eliminar las causas que ocasionan problemas en la organización, como también brindar posibles soluciones y así detectar posibilidad de mejora y evolución de la organización. (Yanes y Yanes, 2012)

La tercera categoría recae en los diferentes modelos de excelencia tales como el modelo de Deming, así como el modelo EFQM, así como también la estrategia de Kaizen y el Seis Sigma. En el caso del modelo EFQM permite a las empresas conocerse a sí mismas la cual permite realizar un análisis objetivo y poder mejorar su gestión. También se utiliza el modelo de Deming la cual se enfoca en la mejora constante de los productos, estandarizando una calidad y aminorando los costos. (Elizondo, 2015; Martínez, 2002; Gonzales y Fernández, 2000).

*Tabla 2:* Descripción de enfoques y autores

| ENFOQUE               | DESCRIPCIÓN  | AUTORES   |
|-----------------------|--|---|
| NORMAS ISO            | Se refiere a las normas ISO de calidad, las cuales son estrictamente necesarias para la estandarización y para lograr productos de calidad.                        | <p>García P, M., &amp; Quispe A., C., &amp; Ráez G., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. <i>Industrial Data</i>, 6 (1), 89-94.</p> <p>Valenzuela Klagges, Bárbara. (2011). Comercio y calidad institucional en el crecimiento económico del cono sur americano: cuestiones y desafíos. <i>Revista Pilquen</i></p> |
| AUDITORIAS            | Las auditorias son pieza clave para lograr óptimos resultados en los procesos y así alcanzar la excelencia.  | <p>Yáñez, J., &amp; Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. <i>Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias</i>, III (9), 83-92.</p>   |
| MODELOS DE EXCELENCIA | Recae en los diferentes modelos de excelencia tales como el modelo de Deming , así como el modelo EFQM , así como también la estrategia de Kaizen y el Seis Sigma. | <p>González González, A., &amp; Fernández, E. (2000). Diseño de un Modelo para Desarrollar los Proyectos de Mejora Continua de la Calidad. <i>Ensayos e Ciencia: Ciencias Biológicas, Agrarias e da Salde</i>, 4 (3), 55-67.</p>  |

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Las estrategias para la mejora continua de la calidad implementadas por las diferentes empresas tanto de comercio exterior como empresas de comercio en general pueden variar , no todas las empresas utilizan las mismas estrategias esto dependerá de factores tales como número de empleados , tipos de liderazgo que se aplica en las mismas , industria a la que se dedica , etc.

Si estamos hablando de una empresa que emplea gran cantidad de colaboradores podríamos hablar que la empresa aplica la estrategia de optar por calificarse con la certificación ISO 9000 que utiliza como herramienta las auditorias de calidad para asegurarse que se lleve a cabo las labores de la mejor manera posible (Yáñez & Yáñez ,2003). Las auditorias de calidad para ser más eficaces y eficientes suelen ser externas y costosas, pero como resultado brindan un feedback muy útil para la identificación de fallas, y descubriendo de oportunidades que podrían significar nuevos retos que en un largo plazo signifiquen más ingresos para la empresa.

Las empresas que opta por tomar un estilo de liderazgo carismático o democrático , como estrategia ,optan por tomar referencia de el modelo EFQM el cual permite que un líder tome rienda del equipo humano de la compañía ,el líder carismático por naturaleza siente que debe comprometerse con el buen desarrollo de su rol brindando ayuda a los trabajadores a su cargo, de tal manera que el líder sea quien encamine a los trabajadores a realizar las actividades de la mejora manera y con la mejor actitud , muchas veces

“Enfoque y estrategias utilizadas para la mejora continua en las empresas de comercio Internacional”

sirviendo de motivador , apoyando y estimulando a los colaboradores (Martínez , 2002) .

Esta estrategia toma muy en cuenta el bienestar del colaborador y satisfacción de mismo,  
ya

Que el contacto líder ‘trabajador es permanente y se toma muy en cuenta las observaciones  
de los colaboradores.

Si bien es cierto que la estandarización de los procesos es fundamental para lograr  
tener resultados fructíferos en una empresa, esto no sería tan rentable si no se logra  
aminorar los costos en su implementación. Las empresas logran esto aplicando la estrategia  
de Demin la cual se rige estrictamente a la mejora constante de productos lo cual permite a  
la empresa aminorar costos y estandarizar. (Elizondo ,2015; Martínez ,2002; Gonzales y  
Fernández ,2000).

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Puedo concluir, desacuerdo a lo investigado, que la estrategia utilizada para la mejora continua tal como “El Kaizen” aporta la eficacia en la productividad de una empresa ya que esta obliga a las compañías a realizar constantes actualizaciones las cuales permiten a la empresa acelerar sus operaciones sin dejar de al lado la calidad, aminorando el costo, así como también minimizando el tiempo de entrega. (Garza, 2005)

La eficiencia también es un aspecto clave para el buen desarrollo de una empresa, es fundamental para aumentar la productividad de los colaboradores y pieza estratégica para llevar a cabo la mejora continua de la mejor manera. Las normas ISO 9000 aportan un excelente guía para llevar a cabo las labores en el centro de trabajo bajo estrictas normas de calidad que minimizan los errores y permiten realizar los trabajos de una manera eficiente. (Yáñez & Yáñez ,2003)

Otro aspecto muy importante para llevar a cabo una buena estrategia de mejora continua y aumentar la productividad en los trabajadores tiene que ver directamente con la satisfacción laboral de los mismos, mucho esto significa solo el tener un buen líder que sepa guiar y mantener motivado al personal lo cual brinda como resultado un mejor producto final en general. (Martínez, 2002)

## REFERENCIAS

Valenzuela Klagges, Bárbara. (2011). Comercio y calidad institucional en el crecimiento económico del cono sur americano: cuestiones y desafíos. *Revista Pilquen*, (14), 00. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S185131232011000100002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185131232011000100002&lng=es&tlng=es).

Montes Girón, M. (2002). ISO 9000-2000 Calidad en la Educación. *Conciencia Tecnológica*, (19), 0.

Letelier S, Luz María, Manríquez M, Juan J, & Rada G, Gabriel. (2005). Revisiones sistemáticas y metaanálisis: ¿son la mejor evidencia? *Revista médica de Chile*, 133(2), 246-249. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872005000200015>

Beltrán G, Óscar A. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 20(1), 60-69. Retrieved December 09, 2018, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-99572005000100009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-99572005000100009&lng=en&tlng=es)

Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, III (9), 83-92

García P, M., & Quispe A., C., & Ráez G., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6 (1), 89-94

González González, A., & Fernández, E. (2000). Diseño de un Modelo para Desarrollar los Proyectos de Mejora Continua de la Calidad. *Ensaio e Ciência: Ciências Biológicas, Agrárias e da Saúde*, 4 (3), 55-67.

Nava Carbellido, V., & Jiménez Valadez, A (2000) ISO 9000:2000: Estrategias para Implantar la Norma de Calidad para la Mejora Continua