

Sistema de acciones para la gestión de calidad y su certificación en la Unidad Empresarial de Base: Embotelladora de cervezas Tunas

System of actions for the quality management and its certification in the Base Business Unit: Tunas beer bottling plant

Francisco Bermúdez Laguna¹, Gleybys Yusimit Góngora Reyes²

¹ Universidad de Las Tunas, Cuba

² Embotelladora de Cervezas Tunas, Cuba

RESUMEN

Introducción: La gestión de la calidad es necesidad insoslayable para permanecer en el mercado, esto permite lograr productos y servicios de alta calidad a bajos costos, obtener altos índices de productividad, eficiencia y competitividad.

Objetivo: Diseñar un sistema de acciones para la gestión de la calidad y su certificación en la Unidad Empresarial de Base (UEB) Embotelladora de Cervezas Tunas.

Métodos: Se realizó un estudio teórico sobre los temas de la calidad y su certificación. Se aplicaron encuestas y entrevistas a especialistas, directivos y técnicos de la entidad en estudio. Se aplicaron dinámicas de grupos que aportaron los elementos esenciales para arribar a conclusiones y responder a la línea temática de cultura y gestión de procesos de cambio. Las variables declaradas fueron: la certificación de la calidad como proceso y su influencia en el mejoramiento de insuficiencias en la gestión.

Resultados: Se diseñó un sistema de acciones que comprende tres etapas: Diseño del sistema gestión de calidad, implementación y validación. Para cada etapa se especifican las acciones a desarrollar.

Conclusiones: El sistema de acciones propuesto contribuye a reducir las insuficiencias presentes en la gestión de la calidad y repercute favorablemente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Se evaluó la pertinencia del sistema de acciones a través de la aplicación parcial de las acciones y una dinámica de grupo.

PALABRAS CLAVE: gestión de la calidad; procesos de cambio; satisfacción del cliente.

ABSTRACT

Introduction: Quality management is an unavoidable necessity to remain in the market, this allows to achieve products and services of high quality at low costs, to obtain high rates of productivity, efficiency and competitiveness.

Objective: To design a system of actions for the management of quality and its certification in the Business Unit of Base (UEB) Tunas beer bottling plant.

Methods: A theoretical study on the subjects of quality and its certification. Surveys and interviews were applied to specialists, managers and technicians of the entity under study. Dynamics of groups were applied that contributed the essential elements to arrive at conclusions and to respond to the thematic line of culture and management of processes of change. The declared variables were: the certification of quality as a process and its influence in the improvement of management deficiencies.

Results: A system of actions that comprises three stages was designed: Design of the system quality management, implementation and validation. For each stage the actions to be developed are specified.

Conclusions: The proposed system of actions contributes to reduce the deficiencies present in quality management and has a positive impact on the satisfaction of the needs and expectations of the clients. The relevance of the system of actions was assessed through the partial implementation of actions and a group dynamics.

KEYWORDS: quality management; processes of change; customer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En una economía cada vez más globalizada y con una progresiva desaparición de las fronteras geográficas la gestión empresarial constituye el pilar con mayor capacidad para contribuir a la apremiante necesidad de mejora de la competitividad y su capacidad para brindar soluciones eficaces a los problemas más acuciantes de la sociedad en la actualidad con mayor calidad y menos costos.

Para alcanzar lo que se considera calidad es necesaria la integración sistémica de todos los elementos en consonancia con objetivos únicos, se trabaja acorde con políticas previamente trazadas por la más alta dirección de la organización, por lo que requiere de un alto conocimiento sobre cómo gestionar la calidad en todos los procesos, que de una forma u otra tributan finalmente a esta.

En este entorno se encuentran inmersas las empresas cubanas y la necesidad de ofertar productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes es un imperativo, pues el sistema de gestión de la calidad permite dirigir y controlar las organizaciones que conduce a la satisfacción del cliente.

La Unidad Empresarial de Base (UEB) Embotelladora de Cervezas Tunas tiene la misión de producir y comercializar cervezas con eficiencia y calidad, comprometidos en satisfacer las exigencias y expectativas de los clientes y se encuentra en perfeccionamiento empresarial.

Por lo que en la caracterización realizada por la guía metodológica de perfeccionamiento para el diagnóstico se determina como problema científico: insuficiencias en la gestión de calidad y como objetivo: Diseñar un sistema de acciones para la gestión de la calidad en la Unidad Empresarial de Base Embotelladora de Cervezas Tunas.

Entre los principales métodos científicos utilizados en la investigación están el Histórico- lógico, el de Análisis y síntesis de la información, Inductivo- deductivo, el análisis documental, la observación científica y la aplicación de encuestas y entrevistas, para recoger información sobre los elementos específicos que atañen a la investigación en cuanto a la gestión de calidad y satisfacción de los clientes.

El sistema de acciones como aporte es novedoso en tanto se aplica por primera vez en la UEB, además por sus cualidades que permiten su fácil aplicación de forma sistémica e integradora. Es de actualidad pues responde a las exigencias del Ministerio de la Industria Alimentaria y del Estado cubano en la búsqueda de la calidad en las producciones y comercialización de las organizaciones.

El objetivo de esta investigación fue diseñar un sistema de acciones para la gestión de la calidad y su certificación UEB la Unidad Empresarial de Base (UEB) Embotelladora de Cervezas Tunas

MÉTODOS

- En la investigación realizada participó todo el universo de directivos, especialistas y trabajadores que intervienen en la calidad en una organización de producción con la estructura de Unidad Empresarial de Base en la Provincia de Las Tunas, dedicada a embotellar cervezas, en la búsqueda de certificar su calidad.
- Se registró la información procedente de un estudio teórico de autores precedentes sobre los temas de la calidad y su certificación,
- Se aplicaron encuestas y entrevistas para obtener criterios de especialistas, directivos y técnicos de la entidad en estudio.
- Se aplicaron dinámicas de grupos que aportaron los elementos esenciales para arribar a conclusiones y responder a la línea temática de cultura y gestión de procesos de cambio.

Las variables declaradas en este trabajo fueron, la certificación de la calidad como proceso y su influencia en el mejoramiento de insuficiencias en la gestión de calidad en la UEB objeto de la investigación, las que se operacionalizaron a través de un sistema de acciones que contribuyó en su aplicación parcial y consulta a especialistas, se demuestra su validez.

Entre los principales métodos científicos, técnicas y procedimientos que se utilizaron para la obtención y análisis de la información, estuvieron, como métodos teóricos, el histórico- lógico, el de análisis y síntesis de la información y el inductivo-deductivo, otros empíricos fueron el de análisis documental, la observación científica y la aplicación de encuestas y entrevistas, y dinámicas grupales, así como otros implícitos en los anteriores.

RESULTADOS

Se considera como el principal resultado de la investigación, el sistema de acciones para la gestión de la calidad y su certificación en la UEB, que de forma general se estructura en: objetivo del sistema; principios que asume; etapas; y acciones por etapas, como se aprecia a continuación:

Objetivo del Sistema: Contribuir a certificar la gestión de la calidad en la UEB Embotelladora de Cervezas Tunas. Se asumen como principios los ocho que se establecen en el Decreto Ley 281/2007. Como etapas en las que se diseñan acciones, se consideraron las cuatro que recoge el Decreto Ley y que son: Etapa 1: Diseño del sistema gestión de calidad; Etapa 2: Implementación; Etapa 3: Validación del sistema; y Etapa 4: Certificación del sistema.

Las acciones en cada etapa pueden ser internas cuando dependen de la UEB, externas cuando dependen de otros organismos, cada acción se clasifica según la fecha de cumplimiento en acciones a corto, mediano y largo plazo. Las a corto plazo con fecha de cumplimiento en menos de tres meses, las a mediano plazo entre seis meses y un año y las a largo plazo las de más de un año. Las acciones por etapa, con la estructura: Acción; clasificación según tiempo de cumplimiento, responsables de cumplimiento; fecha de cumplimiento; y métodos empleados.

Etapas 1: Diseño del sistema gestión de calidad.

1. Crear un grupo de trabajo con los miembros del Consejo de Dirección en la UEB para realizar la proyección estratégica de la misma hasta el año 2016 y definir con claridad la visión, misión y la política de calidad. (Acción a corto plazo e interna)

Responsable: Director UEB.

F/C: Enero 2012

Métodos que se emplean: Dinámica de grupo.

2. Seleccionar un equipo dentro del área técnica para definir y proponer, los objetivos de trabajo del área de calidad. (Acción a corto plazo e interna)
Responsable: Jefa Grupo Tecnología. F/C: Enero 2012
Métodos que se emplean: De selección, trabajo en grupo.
3. Confeccionar por los especialistas del grupo el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para garantizar la documentación técnica. (Acción a mediano plazo e interna).
Responsable: Jefa Grupo Tecnología. F/C: Octubre 2012.
Métodos que se emplean: Análisis documental, análisis y síntesis de la información y dinámica de grupo.
4. Realizar en el laboratorio la planificación de la calidad de acuerdo a procesos y sus relaciones definidas en el mapa de procesos. (Acción a mediano plazo e interna.)
Responsable: Representante por la calidad. F/C: Enero 2013.
Métodos que se emplean: Planeación, observación.
5. Crear los grupos de mejoras por la calidad en todas las áreas de la UEB para el aseguramiento de la misma. (Acción a corto plazo e interna.)
Responsable: Jefa Grupo Tecnología F/C: Febrero 2012.
Métodos que se emplean: Dinámica de grupo y de control de procesos.
6. Proponer a la dirección de la UEB, los especialistas encargados de la realización del control y aseguramiento de la calidad. (Acción a mediano plazo e interna.)
Responsable: Jefa Grupo de Tecnología F/C: Diciembre 2012
Métodos que se emplean: Reuniones de trabajo.
7. Capacitar a los trabajadores en las técnicas y procedimientos que se aplican en cada área de trabajo para lograr el aseguramiento de la calidad. (Acción a mediano plazo e interna.)
Responsable: Jefe Grupo de Tecnología F/C: Enero 2013
Métodos que se emplean: Seminarios y conferencias de capacitación.

Etapas: Implementación.

8. Diagnosticar el grupo de tecnología y en la línea de producción para detectar las deficiencias en el proceso productivo que aún persisten. (Acción a corto plazo e interna)
Responsable: Jefe Grupo de Tecnología. F/C: Enero 2012
Métodos que se emplean: Observación y entrevista.
9. Confeccionar el plan de medidas para garantizar la implementación del sistema en el grupo de tecnología. (Acción a corto plazo e interna).
Responsable: Jefe Grupo Tecnología. F/C: Febrero 2012

Métodos que se emplean: De planificación y documental.

10. Preparar el grupo de trabajo del área en gestión de calidad bajo resolución jurídica y capacitarlo. (Acción a mediano plazo e interna).

Responsable: Jefe Grupo Tecnología. F/C: Marzo 2013

Métodos que se emplean: Trabajo en grupo, didácticos.

11. Confeccionar mediante el mapa de procesos la interrelación entre las áreas y definir las responsabilidades y facultades a delegar en el sistema de gestión. (Acción a mediano plazo e interna).

Responsable: Jefe Grupo Tecnología F/C: Junio 2013

Métodos que se emplean: Dinámica de grupo.

12. Confeccionar la documentación del sistema de gestión de la calidad (manual de calidad, procedimientos, instrucciones, sistema de registro). (Acción a mediano plazo e interna).

Responsable: Especialista Análisis de los Alimentos. F/C: Junio 2013

Métodos que se emplean: Análisis y síntesis para la información y documental.

13. Elaborar los procedimientos de control interno aplicables al sistema de gestión en el área de calidad. (Acción a mediano plazo e interna).

Responsable: Jefe Grupo Tecnología. F/C: Diciembre 2013

Métodos que se emplean: Elaboración documental.

14. Solicitar a la empresa los equipos necesarios en el laboratorio químico-físico para que el trabajo sea más ágil. (Acción a corto plazo e interna).

Responsable: Jefe Grupo de Tecnología. F/C: Febrero 2012.

Métodos que se emplean: De planificación e inversionista.

- 15 Capacitar los auditores internos que posibiliten detectar las no conformidades del sistema de gestión. (Acción a largo plazo y externa).

Responsable: Jefe Grupo de Tecnología. F/C: Marzo 2014

Métodos que se emplean: Didácticos.

16. Elaborar el cronograma para realizar las auditorias al sistema para su evaluación y seguimiento. (Acción a largo plazo e interna).

Responsable: Representante por la calidad. F/C: Abril 2014

Métodos que se emplean: De planificación y documental.

17. Realizar la auditoria interna al sistema de calidad aplicable a la UEB. (Acción a largo plazo e interna).

Responsable: Auditores Internos. F/C: 15 Octubre 2014

Métodos que se emplean: De control.

Etapas: Validación.

18. Realizar una valoración del cumplimiento de los ocho principios de la gestión de calidad con la correspondiente toma de decisiones en la UEB. (Acción a corto plazo e interna).

Responsable: Jefa Grupo de Tecnología. F/C: Diciembre 2014

Métodos que se emplean: Encuestas.

19. Solicitar al CNICA Camagüey una auditoría externa previa a la certificación del sistema. (Acción a largo plazo y externa).

Resp: Jefa Grupo de Tecnología F/C: Marzo 2015

Métodos que se emplean: Argumentación.

Etapas: Certificación.

20. Realizar contratación para una auditoría de certificación a la Oficina Nacional de Normalización para lograr la certificación del sistema. (Acción a largo plazo y externa).

Responsable: Jefa Grupo de Tecnología. F/C: Agosto 2015

Métodos que se emplean: Jurídicos de contratación.

De las 20 acciones propuestas siete son a corto plazo, siete a mediano plazo y seis a largo plazo, de ellas son internas 17 y tres externas.

DISCUSION

A partir del profundo estudio realizado de los fundamentos teóricos de la gestión de calidad y su certificación, se destacan como mas significativos los aspectos siguientes:

El término castellano calidad se define como "conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa" (Academia de la lengua española, 1972). Calidad se deriva de la palabra latina qualitas, que indica cualidad, manera de ser.

Yamaguchi, (1989); plantea que calidad es el conjunto de cualidades que determinan el grado en que un objeto, resultante de acciones desarrolladas por un sujeto, en las diversas etapas del ciclo de vida de este, logre propiciar un resultado con determinadas características, favorable para un destinatario con cierto marco de referencia.

En los servicios, sin embargo, calidad significa, más que el mero cumplimiento de los estándares, pues esto se logra con facilidad si las partes involucradas están comprometidas con la actividad que realizan, significa marcar una diferencia, calar en la percepción de cada cliente sobre la prestación recibida, se garantizan altos niveles de satisfacción (Rodríguez, A., 2010).

La definición de esta categoría tuvo un proceso evolutivo que transita, desde aspectos puramente cuantitativos, relacionados con la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque acorde a la satisfacción de las necesidades del cliente. (Cruz, R., 2001; Santomá, V., 2008) en: Calidad como excelencia; calidad como conformidad con las especificaciones y como aptitud para el uso.

Ante estos apuntes se asume que la calidad significa la satisfacción de las expectativas de los clientes y por tanto su medición ya no se hace desde el producto sino desde la percepción que manifieste un consumidor tras su uso.

Para las condiciones específicas de Cuba, el concepto de calidad, si se utiliza el de la Norma ISO 9000:2000, debe ser reconocida como la capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas (Frómeta; Zayas y Pérez 2008). Se puede concluir que de manera general la calidad no es más que el cumplimiento de las especificaciones de un producto para lograr la aceptación del cliente.

Diversos autores definen la gestión de la calidad como un proceso sistemático de cubrir la brecha entre el desempeño real y los resultados ideales esperados, de acuerdo con el conjunto de límites tecnológicos en cualquier sistema en particular (Reyes, S., 2010).

Se puede decir que el concepto de gestión aplicado a la administración de empresas obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa (Rubio, P., 2006):

La gestión debe tener un excelente control de sus funciones, debe de seguir de cerca todas las actividades que realice, para corroborar que lo que se está haciendo este bien hecho y se realice en los tiempos adecuados (Olivetto, J., 2008).

Según Camisón et al., (2007) se deduce que la gestión de la calidad debe tener como objetivo la satisfacción del cliente, ofreciéndole productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Conceptualmente, los Sistemas de Gestión de la calidad son "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad", tal y como se establece en la Norma ISO 9000:2000.

La gestión de la calidad es responsabilidad de todos los niveles de dirección, pero debe ser conducida por la máxima dirección. Su implementación involucra a todos los miembros de la

organización, donde se toman en cuenta los aspectos económicos y otros de impacto en la producción y los servicios. Se puede definir la gestión de la calidad como un proceso dinámico e interactivo consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, para lograr la adecuación al uso de los productos que realiza.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son el conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Las Normas Internacionales ISO 9001 y 9004 forman un par coherente de normas sobre la gestión de la calidad. La primera, está orientada al aseguramiento de la calidad del producto y a aumentar la satisfacción del cliente, mientras que la ISO 9004 tiene una perspectiva más amplia y se brindan orientaciones sobre la mejora del desempeño.

La gestión de la calidad se sustenta, según las normas ISO 9000, en ocho principios, los cuales se conciben como básicos para que la dirección de la organización alcance los objetivos de mejora que se proponen. El primer principio que se considera es el enfoque al cliente.

Sistema de gestión de la calidad.

En el mismo se instituyen los requisitos a tener en cuenta para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, ellos son:

- ✓ Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación y determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- ✓ Determinar los criterios y métodos para asegurarse de que la operación y el control de estos procesos sean eficaces.
- ✓ Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- ✓ Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Se establecen también los requisitos de la documentación, la elaboración de un manual de la calidad, el control de los documentos y el control de los registros.

La certificación con la NC ISO 9001:2001 constituye una evaluación de la conformidad del sistema de gestión de una organización con los requisitos de esta norma. Para conceder el aval

del Centro Nacional de Inspección de la Calidad, se impone que la empresa demuestre el cumplimiento de los ocho principios de gestión de la calidad.

La certificación según (Espejo C., 2011), responde a un reto ante la competitividad y la apertura de mercado. La calidad constituye una exigencia estratégica para la empresa que quiera ser reconocida en el mercado.

La certificación tiene un gran número de ventajas y algunas de ellas son: proporciona confianza a los consumidores y clientes; promueve el acceso a mercados internacionales; Incrementa al prestigio de las organizaciones. Sirve de base para una correcta gestión del personal, recursos y los procesos dentro de la organización; entre otras.

Obtener la certificación requiere un esfuerzo de las organizaciones y requiere de pasos previos que, en caso de no hacerlos, podría resultar en una posible pérdida de la certificación. Debe de existir un verdadero involucramiento de la alta dirección en el cambio de su empresa y de su mentalidad.

Luego del estudio teórico de las variables de procedió mediante diagnóstico a caracterizar la UEB en su proceso de gestión de la calidad, arrojó que, inicia sus producciones en julio del 2011 y pertenece a la Empresa Tímina de Camagüey, del Ministerio de la Industria Alimentaria (MINAL). Su objeto social: producir y comercializar de forma mayorista cervezas de diferentes tipos y marcas; comercializar chatarras como materias primas recuperable al sistema de Unión de Empresas de Recuperación de Materias Primas; producir y comercializar de forma mayorista piezas, partes y accesorios de metal, goma y madera para la industria y el transporte del Ministerio de la Industria Alimenticia y las Empresas Provinciales de la Industria Alimentaria de subordinación local.

En una caracterización inicial que se realizó en el 2011, por el Grupo de Tecnología como resultado del diagnóstico de la gestión de calidad, se detectaron como insuficiencias y carencias, la no aplicación las normas cubanas de la familia ISO 9000, falta de competencias en la producción y comercialización, falta liderazgo en el mercado, los directivos principales no asumieron el adecuado compromiso por la cultura de la calidad, no estaba creado el consejo de calidad ni los grupos de mejoras por la calidad, además faltaron medidas en la organización encaminadas hacia la mejora continua. En la línea de producción y bodega faltaban instrumentos de medición y un local para el almacenamiento de las muestras testigos, cuarto de calor y oficina.

Estas evidencias confirmaron la necesidad de aplicar un sistema de acciones que contribuya a minimizar las insuficiencias detectadas en búsqueda de la certificación aun no lograda.

Se realizó esta evaluación a través de su implementación parcial de las acciones y una dinámica de grupo. Ambos ejercicios dan como resultados que el sistema de acciones es pertinente. Ya se implementaron y cumplieron 19 acciones con buenos resultados, solo falta una, la que concretará la certificación de esta gestión.

CONCLUSIONES

1. Los referentes teóricos abordados acerca de la calidad y su gestión constituyeron el fundamento del proceso de diseño del sistema de acciones para la gestión de la calidad y su certificación en la UEB Embotelladora de Cervezas Tunas. El sistema de acciones propuesto contribuye a reducir las insuficiencias presentes en la gestión de calidad y repercute favorablemente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
2. El sistema de acciones aplicado contribuye a crear las condiciones necesarias para el desarrollo de la gestión de calidad según establece el Decreto Ley 281/07 del proceso de Perfeccionamiento Empresarial en el cual está inmersa la UEB
3. El sistema de acciones es pertinente demostrado por su aplicación de la mayoría de las acciones, y corroborado por una dinámica de grupo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia de la Lengua Española., (1972) Diccionario enciclopédico. España.
- Ávila Puig, Y., (2010) Propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad para el Desarrollo de Software en la Empresa Desoff División Las Tunas. Tesis en opción al título de Máster en Administración de Negocios. Universidad de Camaguey. Cuba
- Camisón et al., (2007) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques y sistemas. Madrid: Madrid: Pearson - Prentice Hall.
- Cruz, S., (2001) Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo. La Habana, Cuba.
- Decreto Ley 281, (2007) Sobre perfeccionamiento empresarial. Cuba.
- Espejo, A., (2011) Certificación, [En línea], Disponible en: <http://www.eoi.es/blogs/20calidad/2011/12/30/certificacion/>. [Consulta: 21/10/14].
- Frómeta, Zayas y Pérez., (2008) La Gestión de la calidad en los servicios. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Cuba.

- Norma ISO 9000., (2000) Sistema de Gestión de la Calidad. Conceptos y vocabularios. Cuba.
- NC-ISO 9000., (2001) Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Traducción certificada.
- Norma ISO 9001., (2001) Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Traducción certificada. Cuba.
- NC-ISO 9001., (2008). Traducción certificada. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. 42 p.
- Norma ISO 9004., (2000) Sistema de gestión de la calidad. Directrices para la mejora.
- NC-ISO 19011., (2002) Directrices para la auditoria del sistema de gestión de la calidad y/o ambiental. 42 p.
- Olivetto, J., (2008) Gestión empresarial. [En línea], Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos72/gestion-empresarial/gestion-empresarial.shtml>
[Consulta: 17/12/14].
- Reyes, S., (2010) Evaluación de la calidad del servicio de la sucursal 6432 del BPA Las Tunas. Unpublished Tesis de Maestría, Universidad de Camagüey, Camaguey.
- Rodríguez, A., (2010) Elaboración del marco teórico referencial que sustente la aplicación de la metodología para la gestión de la calidad en una empresa de servicios. Cuba.
- Rubio, P., (2006) Introducción a la gestión Empresarial, [En línea], Disponible en:
<http://www.eumed.net/libros/2006/prd/> [Consulta: 27/12/14].
- Santomá, R., (2008) Aspectos de gestión en la calidad de servicio. Una aplicación del concepto. Universidad Ramon Llull, Barcelona, España.
- Yamaguchi., (1989) El aseguramiento de la calidad en Japón. Conferencia brindada en CEN. La Habana.

RECIBIDO: 21/02/2016 ACEPTADO: 15/06/2016
--

Datos de los autores:

- Dr. C. Francisco Bermúdez Laguna, Profesor Titular. Director del Centro de Estudios de Dirección, Universidad de Las Tunas. Cuba. frank@ult.edu.cu
- Ms.C. Gleybys Yusimit Góngora Reyes. Master en Administración de Negocios. UEB Embotelladora de Cervezas Las Tunas.