

Principales retos en crear una cultura de calidad para la pequeña y mediana empresa.

Ana Laura Vargas Arias
avargasa509@ulacit.ed.cr
ULACIT 2016

Resumen

Actualmente, la mediana y pequeña empresa, también llamada PYME representan un 55% del empleo en el país, la mayoría de estas empresas se consideran “micro” ya que no superan los 15 colaboradores. Con el fin de conocer una forma más eficaz, los principales retos que enfrenta este tipo de empresas, al implementar una cultura de calidad en la organización, se ha realizado esta investigación, en la que por medio de una encuesta los estudiantes de Ingeniería Industrial de la ULACIT afirman según su conocimiento técnico, cuales son los principales retos que deben enfrentar. Los resultados obtenidos en esta encuesta muestran claramente que la falta de incorporación de este tema en la estrategia empresarial es el primer principal reto por resolver, seguido por el faltante de un profesional en dicha área de implementación de una cultura de calidad; además, los estudiantes aseguran que sí se sienten preparados profesionalmente para enfrentar los retos, ya que la universidad los ha preparado correctamente en estos temas.

Abstract

Currently the small and medium businesses also called PYMES account for 55% of employment for the country, most of these companies are considered "micro" because they do not exceed 15 employees. In order to learn more effectively the major challenges that are facing the small and medium organizations to implement a quality culture in the organization has conducted this research, which through a conduct surveys students of Industrial Engineering ULACIT claim as their technical knowledge which are the main challenges. The results of this survey clearly show

that the lack of incorporation of this topic in business strategy is the first major challenge to face, followed by missing a professional in that area of implementation of a quality culture; students also say that if they are professionally prepared to face such challenges as the university properly prepared on these issues.

Palabras clave: calidad, cultura, sistema, mediana, empresa, retos.

I. Introducción:

En Costa Rica, las micro, pequeñas y las medianas empresas han reflejado ser una de las mayores fuentes de trabajo; para el 2003, un 55% del empleo que había, corresponde a un aporte de las a las PYMES (Venegas Arroyo, 2008).

El ser emprendedor y comenzar con una nueva empresa es una decisión difícil para aquellos que asumen este reto, ya que se debe dedicar tiempo, conocimientos y dinero. (Barrantes, 2016) Muchas de las nuevas empresas no superan el punto de quiebre el primer año de su creación, esto debido a la poca dedicación de tiempo que tiene las personas poseedoras del capital ya que muchas veces deben tener un trabajo estable para poder financiar su empresa, los costos por los errores, la no correcta administración de los recursos y el poco capital (Molina Sánchez, López Salazar y Contreras Soto, 2014).

La calidad en los productos y servicios en las empresas, incluyendo las PYMES es una estrategia para alzar las ventas. Así como lo explica Miranda-González, Chamorro-Mera y Rubio-Lacoba (2007) el tener un producto con un alto nivel de calidad hace que la empresa tenga una estrategia de diferenciación del producto o servicio (Miranda González, Chamorro Mera y Rubio Lacoba, 2007).

En esta investigación se buscará cuáles son las barreras que enfrentan los empresarios al aplicar una cultura de calidad en sus organizaciones y las posibles soluciones a los retos que enfrentan, además de que el empresario tenga conocimiento de estos desafíos para que así se pueda preparar con anticipación.

II. Revisión de Literatura:

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la empresa, "...Es todo organismo cuyo propósito es fabricar o distribuir mercancías o proveer servicios a la colectividad mediante pago de los mismos" (Valencia, 2010, p. 26). Por ende no importa el tamaño o las cantidades de ventas que la misma genere siempre se definirán como empresa.

La necesidad de nombrar como Pyme a la pequeña y mediana empresa, se observa en el Artículo 3 de la Ley 8262 de Costa Rica:

"Se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica".

En mayo del 2008, bajo la Ley 8634 se publica en La Gaceta la creación del Sistema de Banca para el Desarrollo donde se busca beneficiar los proyectos viables promovidos por mujeres, jóvenes emprendedores, asociaciones de desarrollo indígena, pequeños y medianos productores agropecuarios, cooperativas; micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) (Sistema de Banca para el Desarrollo, 2010) Con el fin de ayudar a este sector empresarial por medio no solo de préstamos financieros, sino también por capacitaciones y ayudas guiadas por profesionales en las áreas que las empresas se están desarrollando, para que así sean más competitivas.

Se define como competitiva: “Aquella empresa que tiene la capacidad para generar valor para el cliente y sus proveedores de mejor manera que sus competidores” (Gutiérrez Pulido y De la Vará Salazar, 2009, p. 7).

Según Carlos Meléndez, Gerente General de Brunca Soluciones Financieras considera que para el año presente van a crecer un 4% o 5% lo que significa que las organizaciones privadas que ofrecen soluciones financieras a las PYMES esperan un crecimiento por parte de este tipo de empresas, o bien, la incorporación de nuevas micro, pequeñas o medianas empresas (Ortega, 2016).

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) afirma en su documento “Estado de Situación de las PYMES en Costa Rica del 2013” que el 77% en los parques empresariales del país, son organizaciones PYMES, que pertenecen al sector de industria, comercio, servicios y tecnologías de la información (TI) (Instituto Nacional de Aprendizaje, 2013).

El 77% de las empresas PYMES se distribuyen porcentualmente de la siguiente manera según su tamaño:

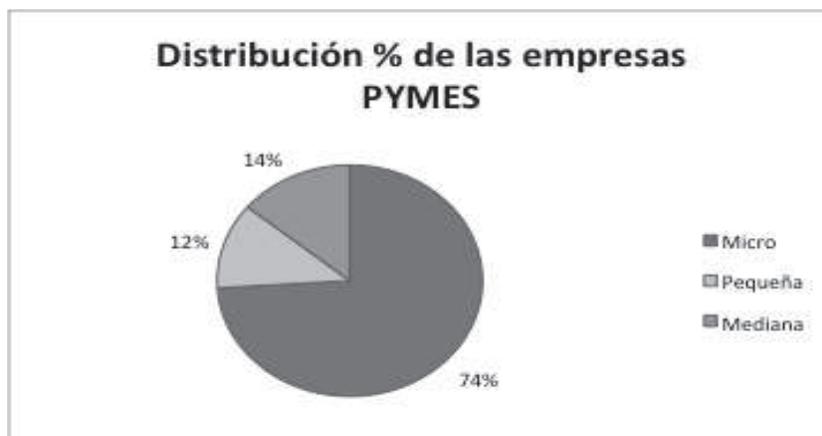


Ilustración 1: Gráfica de la distribución porcentual de las PYMES

Elaborador por A. Vargas (2016)

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, 2013

Asimismo se especifica que, para ese entonces las micro, pequeñas y medianas empresas representan un 27% del empleo en Costa Rica para el sector privado. Además representan un 80%, para el 2012, como las empresas exportadoras de bienes.

Si se realiza una distribución de las PYMES por región, según el factor económico para el 2012, en servicios, la Región Chorotega sería la que más impacto refleja seguido por la Región Pacífico Central y la Huetar Norte. Para la industria, la Región Central es la que tiene el primer lugar, seguida por la Región Huetar Norte. En el caso de comercio, la Región Atlántica es la que toma el liderato, seguida por la Central. A pesar de que el área de TI las PYMES no son tan fuertes quien está en primer término es la Región Central con un 6%.

Región	Servicios	Industria	Comercio	TI
Región Atlántica	40%	7%	50%	3%
Región Brunca	47%	6%	43%	4%
Región Central	40%	12%	42%	6%
Región Chorotega	56%	5%	36%	3%
Región Huetar Norte	49%	9%	39%	3%
Región Pacífico Central	55%	5%	38%	3%

Tabla N° 1: Distribución de las PYMES por región según el sector económico

Elaborador por A. Vargas (2016)

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, 2013

Clasificaciones de las empresas:

Existen diferentes clasificaciones para las empresas, se pueden llamar una empresa como industria, si es una empresa que produce o bien de servicios por ejemplo: los hospitales, centros de llamadas, hoteles, entre otros.

También existe la clasificación por su tamaño; según el Ministerio de Economía Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC) para definir el tamaño de las empresas

se utiliza la variable empleo, con el fin de consolidar la estadística de las distintas organizaciones gubernamentales.

Entonces se clasifican de la manera siguiente:

Tamaño de empresa	Empleados	Ingresos
Micro	Menor o igual a 15 empleados	Ventas anuales menor a los US\$ 150.000
Pequeña	De 15 a 30 empleados	Ventas anuales menor a los US\$ 500.000
Mediana	De 30 a 100 empleados	Ventas anuales menor a US\$ 1,000.000
Grande	Mayor a 100 empleados	Ventas anuales igual o mayor a los US\$ 1,000.000

Tabla N° 2: Clasificación de las empresas por su número de empleados

Elaborador por A. Vargas (2016)

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, 2013

Calidad:

Toda organización sin importar el tamaño o enfoque, busca brindar productos o servicios de calidad, pero ¿cuál es el significado de calidad? Y ¿por qué es tan importante para los empresarios este término en la organización?

De acuerdo con Gutiérrez-Pulido y De la Vara- Salazar (2009), "...Es el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumple con sus requerimientos" (Gutiérrez Pulido y De la Vará Salazar, 2009, p. 5). "Como es sabido toda empresa busca diferentes estrategias para incrementar las ventas. En años anteriores, las empresas competían con los precios para ser las número uno en el mercado; pero desde los años 80, la calidad ha sido una de las estrategias más eficientes para incrementar las ventas, volviéndose así como una de las estrategias más conocidas con las que se logra satisfacer los requerimientos de los clientes.

La calidad en un producto o servicio es muy importante, debido a que gracias a ella el cliente va a seguir buscando el producto o servicio, porque se encuentra a gusto con el resultado obtenido, lo que se le llama satisfacción al cliente, que "...es la percepción de éste relacionada con el grado con el cual sus necesidades o expectativas han sido cumplidas" (Gutiérrez Pulido y De la Vará Salazar, 2009, p. 5).

Si una organización desea satisfacer a sus clientes, debe implementar una cultura de calidad en su empresa con el fin de que el producto final cumpla con los requerimientos a lo que se le llama Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Se denomina así por las formas en que la organización dirige y controla las actividades de la empresa están relacionadas con su calidad.

Evolución de la calidad:

Japón se ve afectado luego de la Segunda Guerra Mundial, en su proceso de restauración comienza con la revolución de la calidad. Así, lo explican Miranda-González, Chamorro-Mera y Rubio-Lacoba (2007) los ingenieros japoneses: Asaka, Ishikawa, Kogure y Moriguchi comienzan a profundizar en el estudio del control estadístico de la calidad, basándose en los estudios que realizó Shewart (Miranda González, Chamorro Mera, y Rubio Lacoba, 2007).

En este inicio los japoneses comienzan a brindar conferencias y ferias donde se incorpora Edward Deming, un profesor estadounidense y actualmente, un gurú de la calidad que impacta con sus ideas a la población japonesa. Por otro lado, Miranda- González, Chamorro-Mera y Rubio-Lacoba (2007) confirman que el profesor Feigenbaum fue el encargado de introducir el concepto de calidad total (TQM). En los años 80, se dio a conocer en el Occidente la concientización de la calidad en las empresas, lo que logra que las empresas de América lleven una década de retraso en este tema, a pesar de que Deming venía del occidente (Miranda González, Chamorro Mera y Rubio Lacoba, 2007).

Ventajas y Desventajas:

El enfoque en toda empresa es que la misma sea competitiva. La estrategia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) logra que la empresa se vuelva aún más. Así como lo explica Hernández (2013), la implantación de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica, necesaria para alcanzar el éxito en los mercados, constituyéndose en una ventaja competitiva y favoreciendo el ingreso en las organizaciones a mercados especializados, se caracterizan entonces por ser más exigentes, pero en ellos los beneficios económicos son más altos” (Álvarez García, Fraiz Bea y Del Río Rama, 2013).

Según Tarí y Molina, (2002) existe una fuerte relación entre la calidad y éxito de las empresas, ya que la implantación de SGC permite proporcionar a los clientes, un servicio de calidad con el que satisfacerlos y con ello obtener mejores resultados financieros (Álvarez García, Fraiz Bea y Del Río Rama, 2013).

En el artículo publicado por Marieli-Armenteros y Aleida-González (2007) explican que el costo total de la calidad se divide en dos secciones; la primera es el costo de la buena calidad que lleva consigo el costo de prevención y los costos de evaluación. Por otro lado, se tiene el costo de la mala calidad, en este entran los costos por las fallas. (González González & Arencibia Armenteros, 2007) Es la palabra costo la que logra que calidad se convierta en una desventaja para los empresarios.

Otra situación que pone en desventaja la aplicación de la calidad, así como lo explica Miranda-González, Chamorro-Mera y Rubio-Lacoba (2007) es que *“el tener calidad no garantiza el éxito, sino que se supone una condición previa para competir en el mercado”*. Por lo que el aplicar y enfrentarse a los retos de implementar una cultura de calidad no asegura el éxito de una empresa. (Miranda González, Chamorro Mera y Rubio Lacoba, 2007)

Concluida la revisión de la literatura se puede formular la pregunta de la investigación por desarrollar, con el fin de enfocar de manera eficaz el estudio anteriormente realizado.

Dada la importancia de la cultura de calidad en la competitividad de la pequeña y mediana empresa, este estudio se enfoca a definir ¿cuáles son las principales barreras en la implementación de una cultura de calidad en la pequeña y mediana empresas costarricense?

Una vez definida la pregunta de investigación se realizan los siguientes objetivos de la investigación por desarrollar.

III. Objetivos

i. Objetivo General

Analizar la implementación de una cultura de calidad en una pequeña y mediana empresa en el área metropolitana.

ii. Objetivos Específicos

- Determinar las barreras con las que se enfrenta una pequeña y mediana empresa cuando desarrolla una cultura de calidad.
- Conocer la opinión de aquellas personas que han sido emprendedoras y de los estudiantes de Ingeniería Industrial, ULACIT, sobre la implementación de una cultura de calidad.
- Establecer aspectos de mejora para facilitar a las futuras pequeñas o medianas empresas la implementación de una cultura de calidad.

IV. Metodología a utilizar:

I. Selección de la metodología:

Con el fin de realizar una investigación más exhaustiva se utilizará una metodología mixta en donde se apliquen métodos cuantitativos con análisis estadísticos descriptivos y probabilísticos y métodos cualitativos que se refieren a las descripciones de los hechos, opiniones personales y situaciones. Según Hernández- Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2006) *Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos.* (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2006) por lo que se recolectarán los datos por medio de una encuesta que es un método cuantitativo y por medio de entrevistas que es un método cualitativo.

II. Selección del caso:

El caso investigado se lleva a cabo en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología debido a que se cuenta con accesibilidad de contacto a la información por parte de los estudiantes, se desarrolla específicamente con la población estudiantil de Ingeniería Industrial ya que el enfoque profesional es el idóneo para el desarrollo de esta investigación. El tercer factor que influye en esta decisión es el tiempo que se tiene para realizarla.

III. Selección de la muestra:

Se selecciona como muestra la población estudiantil de Ingeniería ULACIT. Se realiza un muestreo aleatorio simple. Según lo explica Casal y Mateu (2003), el muestreo aleatorio simple es aquel que consiste en extraer todos los individuos al azar de una lista (Casal y Mateu, 2003).

IV. Instrumento de recolección de datos:

La recolección de los datos se realizará de dos maneras; la primera tipo cuestionario a la población de Ingeniería ULACIT, con este cuestionario se obtendrá la información necesaria para medir el conocimiento del estudiante sobre los retos que enfrentan las PYMES y qué tan preparados académicamente están para en un futuro desenvolverse en este tema; se aplica el cuestionario vía electrónica a través de la página web www.surveymonkey.com. El segundo instrumento utilizado es la entrevista a los colaboradores de la Cervecería Artesanal Arboleda; con esta entrevista se conocen desde otra perspectiva, los retos enfrentados por las PYMES La entrevista se realiza personalmente, se graba para luego transcribir y obtener los datos de relevancia.

V. Análisis de Resultados:

La encuesta se envió vía electrónica a 120 estudiantes de Ingeniería Industrial de la ULACIT. Se obtuvo 56 respuestas de 28 mujeres y 28 hombres. De esta población solo el 2% tiene el grado de Maestría, un 18% corresponden a Licenciatura, seguido por un 80% que son solo Bachilleres.

Un 79,07% de la población trabaja para una organización mayor a los 120 colaboradores; un 2,33% para una organización mediana; un 4,65% lo hacen para una empresa pequeña y es un 13,95% de la población, quienes trabajan para una microempresa que corresponde a una cantidad de 29 colaboradores.

Cómo lo muestra la siguiente ilustración, los estudiantes de Ingeniería Industrial creen que el principal reto que enfrentan las PYMES para aplicar un SGC es que las pequeñas organizaciones no lo contemplan importante dentro de la estrategia de la empresa, seguido porque no cuentan con los recursos profesionales ósea no hay una persona especializada o con carrera afín trabajando en una PYME; además del poco conocimiento del tema y por último no cuentan con el capital económico.

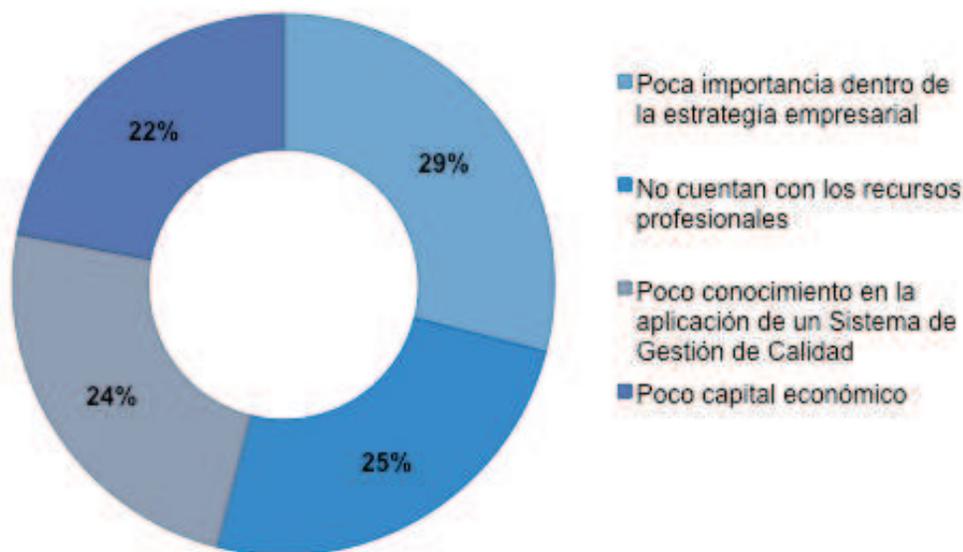


Ilustración N° 2: Retos que enfrentan las PYMES ante un SGC

Elaborador por A. Vargas (2016)

Unido a esto, la mayoría de los estudiantes encuestados, creen que la universidad sí los ayuda a prepararse para trabajar en una PYME, conociendo los retos que enfrentan con un 58% de respuesta a favor.

Aún así la población cree que el programa de Ingeniería debe mejorar en la diversidad de los proyectos, para así obtener un conocimiento más amplio. Cómo se muestra en la siguiente ilustración, la aplicación de los cursos es otra oportunidad de mejora para el programa. Dentro de la muestra que corresponde al 9,31% los datos más relevantes que especifican los estudiantes son los que se necesitan para sentirse preparados en el trabajo para una PYME; los profesores deben dar más herramientas enfocadas en ese tipo de empresas y no solo en los sistemas que las grandes empresas poseen; además señalan como otra oportunidad de mejora el brindar un curso de gestión de proyectos con

metodología enfocada a los retos que enfrentan las pequeñas y grandes empresas.

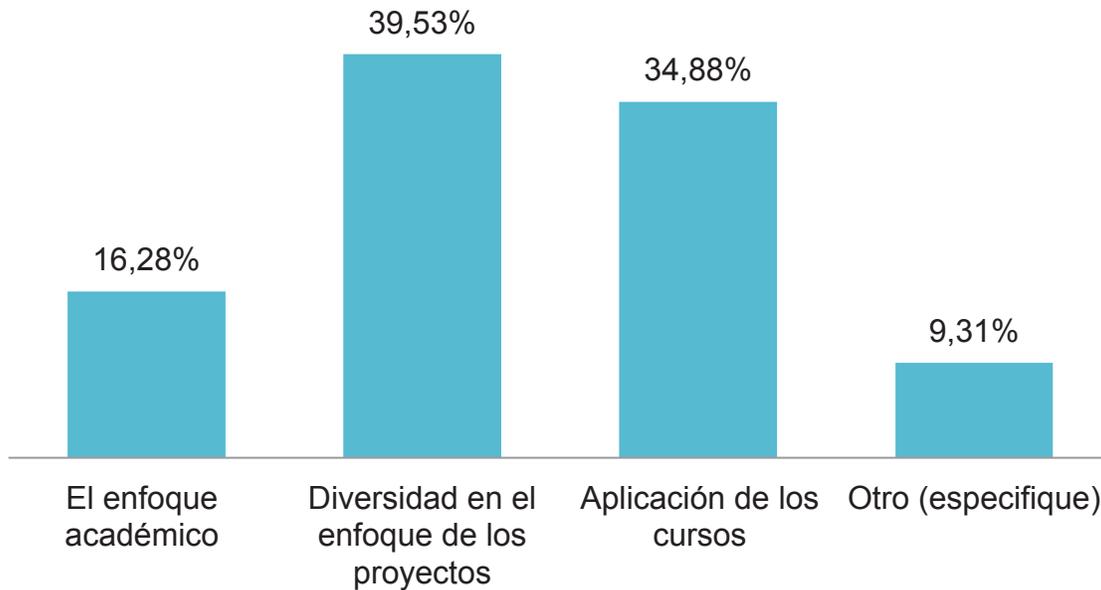


Ilustración N°3: Valoración de las oportunidades de mejora para el programa de Ingeniería Industrial

Elaborador por A. Vargas (2016)

VI. Conclusiones:

Después de la investigación realizada los estudiantes creen que el factor más influyente en la implementación de un sistema de gestión de calidad se debe a la poca importancia que se le da a la estrategia empresarial, pero no es así como lo plantean Miranda-González, Chamorro-Mera y Rubio-Lacoba (2007) al ver la calidad como una ventaja competitiva, en la que se afirma que: *“Llevar a cabo una correcta gestión de la calidad de los productos y de los procesos de la empresa puede generar ventaja competitiva para la misma, tanto por su efecto positivo sobre las ventas, como por la posible reducción de los costes a largo plazo”* (Miranda González, Chamorro Mera y Rubio Lacoba, 2007).

Por otro lado, Cantú-Delgado (2007) explica que los factores que más influyen en la implementación de una cultura de calidad son: la historia y la propiedad, el tamaño, la tecnología, las metas y los objetivos, el medio en el que la organización se desenvuelve. (Cantú Delgado, 2007) Según Barrantes-Gómez socio-propietario de Arboleda Cervecería Artesanal afirma que las pequeñas y medianas empresas deben darle prioridad a la calidad dentro de la organización; en su caso, él considera que esto logra que el consumidor final pague por el producto. Asimismo asegura que el implementar un Sistema de Gestión de Calidad les ha sido difícil ya que no tienen la constancia en recolectar los datos, además asegura que otro reto es la parte económica ya que no cuentan con el capital necesario para invertir en más equipo para asegurar la calidad del producto (Barrantes, 2007).

Si se analiza lo afirmado por la Norma ISO 9001 sobre la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad la organización debe determinar los procesos por seguir para su implementación, determinar la secuencia e interacción de los procesos, asegurarse de la disponibilidad de los recursos e información necesarios, realizar el seguimiento, la medición y el análisis cuando esto sea necesario (Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, 2008).

Para finalizar, la aplicación de un SGC da valor agregado a la empresa por lo que es necesario que se aplique en todas las organizaciones sin importar su tamaño; es así como lo comenta Miranda-González, Chamorro-Mera y Rubio-Lacoba (2007) donde explican en su libro Introducción a la Gestión de la Calidad, existe una relación entre la calidad y las ventas ya que la empresa se encamina dentro de la estrategia de diferenciación del producto (Miranda González, Chamorro Mera y Rubio Lacoba, 2007).

VII. Referencias Bibliográficas:

Valencia, J. R. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas* (Sexta edición ed.). Cengage Learning Editores.

Gutiérrez Pulido, H. y De la Vará Salazar, R. (2009). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma* (Segunda edición ed.). D.F., México.

Ortega, K. (19 de 01 de 2016). ¿Cuáles son las pymes con mayores posibilidades de crecimiento este 2016? *El Financiero* .

Sistema de Banca para el Desarrollo. (2010). *Banca para el Desarrollo SBD*. Recuperado el 01 de 2016, de ¿Quiénes somos? La oportunidad de crecer: <http://sbdcrc.com/page/aboutus>

La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (17 de 05 de 2002). Ley 8262. *Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas* . San Jose, Costa Rica.

Vesga R, J. J. (2013). superior, Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave de las instituciones de educación. *Revista Científica Guillermo De Ockham* (11), 89-100.

Álvarez García, J., Fraiz Bea, J. y Del Río Rama, M. (2013). Implantación de un sistema de gestión de la calidad beneficios percibidos. *Utopía y Praxis Latinoamericana* , 18 (63), 379-407.

Sanchis, R., Poler, R., Mula, J. y Peidro, D. (2011). Gestión de la calidad total y mantenimiento productivo total en la fabricación de alto rendimiento. *DYNA-Ingeniería E Industria* , 86 (6), 648-655.

González González, A y Arencibia Armenteros, M. (2007). DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO PARA UN SISTEMA DE COSTOS TOTALES DE LA CALIDAD EN EL CENTRO NACIONAL DE BIOPREPARADOS. *Ingeniería Industrial* , 28, 42-45.

Lobato Hernández, M. y González González, A. (2007). MODELO ESTRATÉGICO DE MEJORA CONTINUA PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA MEXICANA. *Ingeniería Industrial* , 28 (3), 30-34.

Pomar Fernández, S., Rangel Magdaleno, J. y Franco Zesati, R. (2014). La influencia de las barreras a la innovación que limitan la competitividad y el

crecimiento de las pymes manufactureras. *Administración y Organizaciones* , 33-57.

Lima Delgado, J. y Colmenárez Lima, M. (2014). GESTIÓN DE CALIDAD Y TOMA DE DECISIONES EN PYME's DEL SECTOR DE MEDIOS IMPRESOS REGIONALES DEL ESTADO LARA, VENEZUELA. *Compendium* , 27-53.

Parra, J. (2012). LAS PYMES DOMINICANAS SE CERTIFICAN ISO. *Debates IESA* . , 38-39.

Venegas Arroyo, I. (2008). La Cultura y el Proceso de Globalización en el Desarrollo de las Pymes. *Horizontes Empresariales* , 57-69.

Molina Sánchez, R., López Salazar, A. y Contreras Soto, R. (2014). El emprendimiento y crecimiento de las Pymes. *Acta Universitaria* . , 59-72.

Instituto Nacional de Aprendizaje. (2013). *PYMEs Costa Rica*. Recuperado el 01 de 2016, de Estado de Situación de las PYMEs en Costa Rica: <http://www.pyme.go.cr/media/archivo/noticias/pcp-37-13.pdf>

Casal, J. y Mateu, E. (2003). Tipos de Muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.* , 3-7.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. D.F., Mexico: Mc Graw Hill.

Miranda González, F. J., Chamorro Mera, A. y Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: DELTA.

Cantú Delgado, H. (2007). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. D.F., México: McGraw-Hill.

Barrantes, M. (04 de 03 de 2016). Retos al emprender la Cervecería . (A. L. Vargas, Entrevistador) Costa Rica.

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (2008). *INTE/ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de calidad — Requisitos*. San Jose.