



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**“AUDITORIA Y REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS
SELECCIONADOS PREVIO A LA CERTIFICACIÓN ISO
9001:2000 EN EL COLEGIO MILITAR ELOY ALFARO –
QUITO”**

TOMO II

**AUTORAS: NELLY CAROLINA BERNAL CHALÁ
GABRIELA CAROLINA VELÁSTEGUI PINTADO**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL GRADO DE:**

INGENIERAS COMERCIALES

**DIRECTOR: ING. ARMANDO MORA
CODIRECTORA: ING. ENA TANDAZO**

AÑO 2009

CAPÍTULO 1