1. **CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL**
   1. **JUSTIFICACIÓN**
   2. **PROBLEMAS**
      1. **CENTRAL**
      2. **PARTICULARES**
   3. **PREGUNTAS CIENTÍFICAS**
      1. **CENTRAL**
      2. **COMPLEMENTARIAS**
   4. **ALCANCE**
2. **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**
   1. **GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACHALA**
      1. **RESEÑA HISTÓRICA**
      2. **MISIÓN**
      3. **VISIÓN**
      4. **UBICACIÓN**
   2. **LA CALIDAD**
      1. **ENFOQUES DE LA CALIDAD**
      2. **EVOLUCION DEL ENFOQUE DE CALIDAD**
   3. **ISO 99001:2008**
      1. **OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
         1. **GENERALIDADES**
         2. **APLICACIÓN**
      2. **REFERENCIAS NORMATIVAS**
      3. **TERMINOS Y DEFINICIONES**
      4. **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**
         1. **REQUISITOS GENERALES**
         2. **REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**
      5. **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**