

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial



“ANÁLISIS DE RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS EN LOS ÚLTIMOS 6 AÑOS.” Un estudio de revisión sistemática.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

José Willan Vásquez Cadenillas

Asesor:

Mg. Lupe Yovani, Gallardo Pastor

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por haberme dado
su apoyo incondicional para lograr mi sueño
terminar la carrera.

Vásquez Cadenillas Jose Willan

AGRADECIMIENTO

La vida está plagada de retos por eso agradezco a dios y a mi familia por su apoyo y ser guía durante mi preparación académica.

Vásquez Cadenillas José Willan

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	22
DISCUSIÓN.....	34
CAPITULO IV. CONCLUSIONES.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Base de datos según los artículos que cumplieron los criterios de inclusión.....	15
TABLA 2. Artículos según su Enfoque de Investigación.....	28
TABLA 3. Artículos según el Diseño de la Investigación.....	39
TABLA 4. Artículos encontrados según el Tipo de Estudio de la Investigación.....	30
TABLA 5. Estudios realizados según el tipo de empresa.....	32
TABLA 6. Artículos según la relación de Gestión de la calidad y la competitividad....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resumen del proceso de selección de búsqueda.....	12
Figura 2: Resumen del proceso para selección teórica.....	14
Figura 3: Procedimiento de selección para la unidad de análisis.....	22
Figura 4: Numero de artículos publicados durante los últimos 6 años.....	23
Figura 5: Base de datos utilizados para la búsqueda de literatura científica.....	24
Figura 6: Distribución de artículos científicos según el País de procedencia y año.....	25
Figura 7: Total de artículos encontrados, según el País de Procedencia e Idioma.....	26
Figura 8: Tipos de investigación estudiada.....	27
Figura 9: Enfoques de la investigación.....	28
Figura 10: Diseño de la investigación.....	29
Figura 11: Tipo de estudio de la investigación.....	31
Figura 12: Estudios realizados según el tipo de empresa.....	32
Figura 13: Relación entre Gestión de la calidad y la competitividad.....	33

RESUMEN

La competencia se extiende al mercado mundial donde toda empresa independientemente de su tamaño, del servicio o producto que elaboren, o del mercado en que ofrezcan sus productos, está sujeta a una competencia internacional, donde la gestión de la calidad resalta como una opción estratégica que puede influir en la mejora competitiva. Ante esto nos planteamos como objeto de estudio determinar la relación de la gestión de la calidad en la competitividad de las empresas en los últimos 6 años.

En la metodología según la revisión sistemática en fuentes confiables como Alicia, Scielo, Redalyc y Repositorios de la UNI, UCV, UNMSM, UPN, ULADECH, UNPRG, UPSMP, UNFV, USIL, UNVM, UNALM y USAT se encontraron 100 artículos relacionados al tema en estudio de las cuales según los criterios de inclusión como son: las palabras claves, periodo de publicación de los últimos años 6 años (2014-2019) y de países latinoamericanos y mundial, con disponibilidad digital y en idioma español, se quedó solo con 40 artículos.

Llegando a la conclusión de que hay una relación positiva entre una empresa con un sistema de gestión de calidad que se traduciría en una competitividad debido al buen manejo de la gestión de la calidad.

PALABRAS CLAVES: Gestión de la Calidad, Competitividad de empresas.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad dentro de un terreno globalizado, la competencia se extiende al mercado mundial donde toda empresa independientemente de su tamaño, del servicio o producto que elaboren, o del mercado en que ofrezcan sus productos, está sujeta a una competencia internacional.

Ser competitivos se ha convertido en una exigencia para todos. Tanto las empresas, como los estados e incluso los trabajadores han de ser competitivos para sobrevivir en un sistema marcado por la competencia. Según Castillo (2012)

Así trasladando esta realidad al Perú, según un estudio revelado por el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) realizado en el año 2017-2018, tan solo el 1% de todas las empresas formales en el País tienen sistemas de gestión de calidad, lo que revela que hay mucho trabajo para convencer a los demás de que caminen por el camino de la competitividad. Además, las tres cuartas partes de las MYPE manufactureras en el país no han tenido acceso a asistencia técnica, asesoramiento o capacitación para mejorar la calidad de sus productos o servicios industriales. Esto revela la necesidad de promover programas de asistencia técnica para aumentar el uso de servicios de infraestructura de calidad, donde además se reportaron 41,692 micro y pequeñas empresas (PYME), encontrándose además que el 66% de ellos se ubican en Lima y Callao.

Según López, M. (2013) trabajar un adecuado gestión de calidad implica adoptar medidas no solo desde una mirada autoritaria sino participativa con políticas y valores corporativos que integren la calidad y la competitividad como un elemento principal para tener clientes contentos, conocer el producto y que el personal conozca su uso y manejo adecuado para brindar la información adecuada al servicio que se brinda de manera

oportuna al cliente, adecuar las mejores condiciones de almacenamiento de los equipos y distribución de los servicios que la empresa ofrece, tener conocimientos de los gustos y preferencias de los clientes para tener a la disposición los repuestos y accesorios que ellos necesiten y mejorar los aspectos de la actitud.

Según Rojas (2007) "la empresa que tiene un excelente nivel de calidad en el servicio, le permite permanecer en el mercado por años y mostrar un crecimiento moderado en todo ese tiempo, siempre con una tendencia positiva" p.12.

Reed (1996) "calidad significa producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes; por tanto, las necesidades del mismo llegan a ser un input clave en la mejora de la calidad" p.178.

El Sistema de Gestión de la Calidad, en palabras de González (2007) se explica "como el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes" p.5

Suñol (2006) Así también rescatamos la preocupación por la competitividad sigue siendo una denominación por alcanzar en los países de desarrollo en los últimos años, a pesar que la calidad de los factores productivos, la disponibilidad, la capacidad de organización y el nivel tecnológico son mejores en los países desarrollados. Sin embargo, si juzgamos por resultados, el Perú presenta serios problemas de competitividad que deben ser resueltos para lograr el crecimiento económico del país, que según el índice de competitividad nos encontramos en el puesto sesenta tres (63) entre 140 economías, el 4to lugar en Sud América y 6to en Latinoamérica y el Caribe. Considerando además que estamos ante un ritmo creciente de la Cuarta Revolución Industrial (4IR) que está

produciendo, entre otros efectos, una aceleración del ciclo de innovación y haciendo que los modelos de negocio se conviertan en obsoletos a un ritmo más rápido. Urge la necesidad de ir planteando y renovando todos los ámbitos de la empresa, es aquí en donde entra a marchar el estudio y aplicación de una adecuada gestión de la calidad, que impulse al logro de los objetivos de una empresa cualquiera fuere el rubro, ya sea manufacturera o la de servicios como por ejemplo alcanzar una mayor rentabilidad después de implementar un modelo de gestión de la calidad en una empresa.

Según los autores Rubio (1990) La competitividad es lo que permite a una empresa ser exitosa en el mundo en que se desenvuelve. Una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y calidades son comparables o superiores a los de sus competidores en el resto del mundo p. 5.

Villegas (2016) “la competitividad de la empresa, surge la necesidad de optimizar los procesos para lograr así un desarrollo sostenible, y a su vez un beneficio económico y social” p.17.

A partir de la revisión de la literatura se realizó la siguiente pregunta **¿Cómo es la relación de la gestión de la calidad en la competitividad de empresas en los últimos 6 años?**

Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación teórica es determinar la relación de la gestión de la calidad en la competitividad de empresas en los últimos 6 años, considerando experiencias de la industria a través de la revisión sistemática de revistas y tesis, del contexto latinoamericano y mundial.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación es una revisión sistemática de la literatura científica, el cual se define como “un proceso desarrollado para identificar lo medular de una revisión de la literatura de interés para la práctica, realizando la búsqueda y extracción de lo más relevante acorde a criterios que han sido evaluados y respetados por otros”. Según Newell & Burnard (2006).

Para el análisis se hizo una recopilación de todos los estudios realizados referentes al tema de la gestión de la calidad, la competitividad de empresas. Los objetivos que buscamos alcanzar con este estudio, es de determinar cuál el impacto de la gestión de la calidad en la competitividad de las empresas, en los últimos 6 años y así mostrar que, si es posible dar un buen servicio de calidad que se refleja en una mayor cantidad de clientes satisfechos, por ende, obtener mayores beneficios con menor costo operacional, permitiendo la supervivencia de la empresa prestadora del servicio en el mercado.

Para el proceso de Búsqueda, selección y organización de la información, se aplicó los siguientes criterios de inclusión:

a) Estudios de fuentes confiables, como:

- Alicia (Libre Acceso a la Información Científica) siendo el repositorio nacional digital de ciencia, tecnología e innovación, que brinda información abierto de manera gratuita a tesis, libros, artículos a toda la población y así favorecer los intercambios de conocimientos de experiencias en organizaciones del sector estatal

- Scielo (Scientific Electronic Library Online) es una biblioteca electrónica, que proporciona acceso completo a una colección de revistas, así como al texto completo de los artículos.
 - Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal) es una plataforma de acceso abierto y confiable de toda labor científica editorial que se realiza en y sobre los países iberoamericanos.
 - Repositorios de diversas universidades (UNI, UCV, USAT, ULADECH, UPN, UNPRG, UPSMP, UNFV, UNAM, USIL, UACJ, UNVM, UNALM) es una plataforma donde se adjunta, en formato digital, investigaciones derivadas de trabajos científicos y académicos de una determinada institución (universidades, centros de investigación)
- b)** Indagar con las palabras claves, previamente consideradas como: Gestión de la calidad y Competitividad de las empresas, Además, se buscaron trabajos donde se estudie la relación de ambas variables.
- c)** El periodo de publicación sea de los últimos 6 años con el objetivo de identificar las principales características y el análisis de la gestión de la calidad y su impacto en la competitividad de las empresas para abordar el tema planteado en el problema. Asimismo, Se excluyeron estudios referidos solo a gestionar un plan de mantenimiento.
- d)** Contexto Latinoamericano y mundial. Además, que todos ellos se encuentren en versión digital y en idioma español.

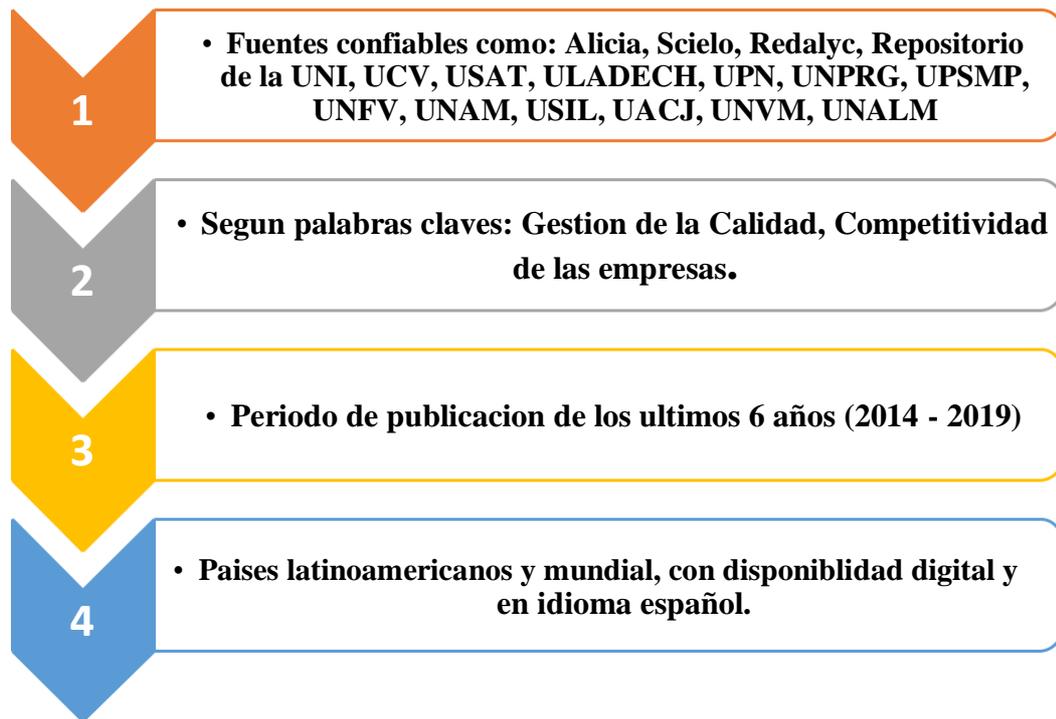


Figura 1: Resumen del proceso de selección de búsqueda

Fuente: Elaboración Propia

Para el proceso de selección de estudios, se consideraron los siguientes criterios de inclusión;

- (1) Artículos de estudios en empresas de pequeña, mediana y gran envergadura y sus áreas específicas en el contexto Latinoamericano y mundial. Además, que todos ellos se encuentren en versión digital y en idioma español, excluyendo a aquellos artículos que hablen solo de las herramientas de la calidad de un producto y también aquellos que estén en otros idiomas que no sea el español.
- (2) Artículos literarios cuyo estudio involucre nuestras palabras claves y sus combinaciones, excluyendo a aquellos artículos que mencionen la calidad en el plan de mantenimiento, ya que este punto solo hablaría de una arista del

problema, cuando lo que se busca es estudiar el impacto que se tendrá en el funcionamiento integral de la empresa.

- (3) Se incluyen artículos de estudios como revista, tesis e investigaciones, las cuales muestren la relación de la gestión de la calidad en la competitividad de las empresas.
- (4) Además se incluyeron otros artículos los cuales muestren el logro de la competitividad de las empresas en general y específicamente en el de servicios gracias a un criterio de Calidad, pudiendo hacer uso de diferentes herramientas que forman parte de una gestión de la calidad, como un todo y no como una parte.
- (5) Para esta investigación se excluyeron la información de libros, ya que este análisis será en base a estudios empíricos de las empresas. Dejando a los libros más como una fuente de consulta.



Figura 2: Resumen del proceso para selección teórica.

Fuente: Elaboración propia

Para el proceso de revisión y selección de los datos recopilados se realizó el llenado de la base de datos (tabla 1), en los cuales se tomaron en cuenta los siguientes parámetros de la tabla como: Autor, Título de la investigación, Año, Institución, Tipo de investigación, Resumen, Palabras claves, motivo de inclusión, motivo de exclusión.

TABLA 1. Base de datos según los artículos que cumplieron los criterios de inclusión

N° Artículo	Título de la Investigación	Año	País	Fuente Revisada	Palabras Claves	Trabajo de Investigación	Objetivo de la Investigación
1	Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima caso: galería Capón Center 2013	2018	Perú	Repositorio	Gestión de la Calidad con enfoque al cliente y competitividad	Tesis	Determinar la relación entre gestión de la calidad con enfoque al cliente y la competitividad en las microempresas farmacéuticas de la galería Capón Center
2	La gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las pymes del Cantón Milagro	2014	Ecuador	Repositorio	Gestión, Calidad, Manual, Competitividad, PYMES	Tesis	Establecer la influencia de la gestión de calidad en la competitividad alcanzada por las PYMES del cantón Milagro, período 2012 – 2013
3	La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil	2015	Perú	Repositorio	Planteamiento estratégico, control de calidad, competitividad empresarial, mejora continua, toma de decisiones, costo de venta, rentabilidad económica, crecimiento sostenible.	Tesis	Determinar si la gestión de calidad incide en la rentabilidad de las empresas del sector textil en el Distrito de la Victoria, año 2015
4	La calidad como herramienta de competitividad	2014	Mexico	Repositorio	Calidad y competitividad	Tesis	Elaborar la estrategia para la pequeña y mediana empresa que integra la estructura de Calidad hacia la mejora de su competitividad
5	Gestión de la calidad y competitividad de la empresa CAPV	2014	España	Alicia	Gestión de la calidad y competitividad	Revista	Analizar la adopción de los sistemas y modelos de la gestión de la calidad y su trabajo en la competitividad.

6	Relación entre la gestión de la calidad y ventaja competitiva en diferenciación en el área de producción de la empresa menú express, en la ciudad de Cajamarca en el primer cuatrimestre del año 2016	2016	Perú	Alicia	Gestión de la Calidad, Ventaja Competitiva	Tesis	Determinar la relación entre la Gestión de la Calidad y Ventaja Competitiva en Diferenciación en el Área de Producción de la empresa "Menú Express" en la ciudad de Cajamarca
7	Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa atipana dex sac, San Martín de Porres,	2018	Perú	Repositorio	Gestión de calidad, productividad.	Tesis	Determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C, San Martín de Porres, 2018
8	Sistema de gestión en la competitividad de servicios públicos en la municipalidad provincial de "Leoncio Prado" - año 2016.	2017	Perú	Alicia	Sistema de Gestion, Competitividad y servicios publicos	Tesis	Determinar como el Sistema de Gestión se relaciona con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de "Leoncio Prado"
9	Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del management	2016	España	Repositorio	Administración y Contabilidad Gestión de calidad servicios calidad de servicio organización de empresas	Revista	Analizar la calidad en el sector de servicios desde la perspectiva del management
10	Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios copemi S.A.C. Sayán - Huaura, 2017.	2017	Perú	Alicia	Gestion de la calidad, la competitividad	Tesis	Determinar la influencia de la Gestión de Calidad en la Competitividad de la empresa de Servicios Copemi S.A.C., Sayán - Huaura, 2017
11	Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir	2015	Perú	Alicia	Calidad, Competitividad y Mypes	Tesis	Describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir, año 2014

12	Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016.	2017	Perú	Alicia	Gestión de calidad, Marketing, Competitividad.	Tesis	Determinar la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016
13	La gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María	2018	Perú	Alicia	Competitividad, Gestión de calidad, MYPE.	Tesis	Determinar las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María del año 2017
14	Gestión de la calidad total y su influencia en la competitividad de la corporación wilprint S.A.C., la Victoria	2015	Perú	Alicia	Calidad Total, Influencia, Competitividad.	Tesis	Determinar la influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Corporación Wilprint
15	Modelo de gestión de calidad para mejorar la competitividad en las medianas empresas constructoras de edificaciones	2018	Perú	Alicia	Industria de la construcción;Competitividad;Modelo de gestión de calidad	Tesis	Formular un modelo de gestión de calidad en los procesos de una empresa que aumentará la competitividad de las medianas empresas constructoras
16	La calidad y su influencia en la competitividad en las empresas enlatadoras de atún de la ciudad de Manta - Ecuador	2018	Perú	Repositorio	Calidad, Competitividad, Liderazgo, Planificación, Gestión por Procesos, Innovación, Posicionamiento.	Tesis	Determinar que la calidad influye en la competitividad de las empresas enlatadoras de atún en la ciudad de Manta
17	Gestion de calidad y competitividad del mercado San Pedro Cusco-2017	2017	Perú	Alicia	Gestion de la Calidad, Competitividad	Tesis	Establecer de qué manera la Gestión de la Calidad influye en la competitividad del mercado San Pedro Cusco

18	Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la universidad nacional del Callao, 2018	2019	Perú	Alicia	Gestión, Mantenimiento, Calidad, Servicio.	Tesis	Determinar la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio.
19	Gestión conjunta de la calidad en grupos empresariales de la economía social	2016	Mexico	Repositorio	Economía y Finanzas Grupos empresariales gestión de la calidad benchmarking sistema de información círculos de calidad	Revista	Determinar gestión conjunta de calidad como influye en la economía de las empresas.
20	Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María	2018	Perú	Alicia	Competitividad, Gestión de calidad, MYPES.	Tesis	Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la competitividad de las MYPES
21	Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la municipalidad provincial de Barranca	2016	Perú	Alicia	Competitividad y calidad de los servicios públicos	Tesis	Determinar cómo se relaciona la competitividad y la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad
22	La buena implementación de un sistema de gestión de calidad garantiza minimizar errores y satisfacer las necesidades	2014	Perú	Alicia	Gestión de sistemas; Implementación; Certificación; Gestión de calidad	Tesis	Determinar cómo la gestión de calidad como influye en la eficiencia de las empresas.
23	Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil	2018	Perú	Alicia	Eficacia empresarial, Sistema de gestión de la calidad, Procesos, ISO 9001.	Tesis	Determinar en qué medida el sistema la gestión de calidad influye en la eficacia empresarial.
24	Gestión de calidad y servicio al cliente en la empresa café Perú, Callao, 2018	2018	Perú	Alicia	Gestión de calidad, servicio al cliente	Tesis	Determinar una gestión de calidad de un servicio para el cliente.
25	Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la universidad nacional del Callao, 2019	2016.6	Perú	Alicia	Gestión, Mantenimiento, Calidad, Servicio.	Tesis	Determinar la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio.

26	Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios copemi S.A.C. Sayán - Huaura,	2017	Perú	Alicia	Competitividad, Gestión de calidad.	Tesis	Determinar la influencia de la gestión de calidad sobre la competitividad
27	Evaluación de la gestión de la calidad y propuesta de mejora para la empresa ultrafrío S.A.C.	2015	Perú	Alicia	Gestion de calidad y propuesta de mejora	Tesis	Determinar el aumento de la competitividad y de satisfacer las expectativas del cliente
28	La implementación de calidad total y su relación con la competitividad en el fondo de vivienda policial – FOVIPOL, en el distrito de Rímac, año 2015.	2016	Perú	Alicia	Calidad total, competitividad, dirección continua, compromiso administrativo y producto o servicio.	Tesis	Determinar la relación de la implementación de calidad total y la competitividad
29	La gestion de la calidad y el marketing interno como factores de competitividad en empresas de servicios: el caso de empresas vascas de servicios con gestion avanzada	2014	España	Alicia	Marketing de Servicios, Marketing Interno, Gestión de Calidad Total, Modelo EFQM	Tesis	Determinar la gestion de calidad y determinar los factors de competitividad.
30	El sistema de gestión calidad como herramienta fundamental para lograr competitividad	2014	Colombia	Repositorio	Sistema de Gestion de la calidad y competitividad	Revista	Determinar el tipo de herramientas para lograra la competitividad.
31	Promoción de la calidad para mejorar la competitividad	2014	Chile	Repositorio	La calidad, la competitividad y la productividad	Revista	Determinar una buena calidad para asi mejorar la competitividad.
32	La calidad como estrategia global para la competitividad de las empresas nacionales	2014	Argentina	Repositorio	La calidad, la estrategia global y competitividad	Revista	Determinar como la estrategia de calidad determina la competitividad.

33	Calidad total fuente de ventaja competitiva	2014	España	Alicia	Calidad, estrategia, certificación y competitividad	Revista	Determinar lo importante que la calidad para la competitividad para obtener mas ventajas.
34	Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí	2016	Perú	Repositorio	Gestión de calidad, competitividad, MYPES	Tesis	Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios
35	Gestión de calidad y competitividad en las organizaciones	2014	Argentina	Repositorio	Gestión de la calidad, competitividad, ventajas competitivas y organizaciones	Revista	Se conseguirá a través de la Mejora Continua y la plena Satisfacción del Cliente.
36	Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza C.D. Juárez	2014	Mexico	Alicia	Certificaciones de Calidad, Competitividad, Sector Industrial Manufacturero	Revista	Gestionar una buena calidad y los factores de la competitividad
37	Sistemas de calidad como estrategia de ventaja competitiva en la agroindustria alimentaria	2018	Mexico	Scielo	Mercado, metodologías de calidad, normatividades de calidad	Revista	Efectuar una discusión acerca del uso de los sistemas de calidad como instrumentos de ventaja competitiva en las agroindustrias alimentarias
38	Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de México	2017	Venezuela	Redalyc	Calidad, competitividad, micro, pequeña y mediana empresa	Revista	Determinar la relación que existe entre estos dos factores en las PYME de la Ciudad de Venezuela

39	Calidad en el servicio como ventaja competitiva para las mi PYMEs	2014	Mexico	Alicia	Calidad en el servicio, MYPES, ventaja competitiva	Tesis	Respaldar que es una buena alternativa la Calidad en el Servicio para Generar Ventaja Competitiva con la teoría de sus conceptos
40	Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima	2017	Perú	Repositorio	Gestión, Certificación de calidad, Competitividad, agroexportadoras	Tesis	Determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Después de realizar la búsqueda de la información y revisión literaria, se registró un total de 100 artículos científicos, de los cuales 2 artículos (2%) fueron eliminados por repitencia; luego se aplicaron los criterios por selección de búsqueda, donde 35 artículos (35%) no cumplían con los criterios de inclusión, como de los últimos 6 años y textos en idioma español. A continuación en la etapa de selección teórica, se eliminaron 15 artículos (15%), que se centraron netamente en una herramienta de la calidad y no en el Sistema de Gestión de la Calidad; finalmente filtramos artículos, revistas, tesis, blog, páginas web, etc. ;(sin considerar los libros), cuyas palabras claves estaban relacionados con nuestro tema de investigación y que tenían como estudio la Gestión de la Calidad y su relación en la competitividad de las empresas; en esta última etapa se eliminaron 8 artículos (8%) que no cumplieron con estos criterios.

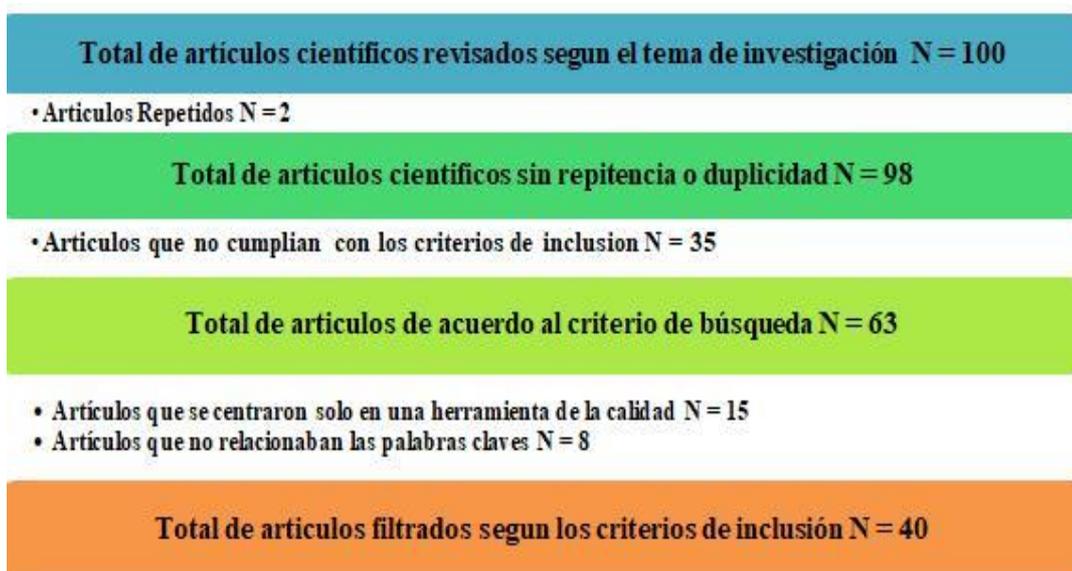


Figura 3: Procedimiento de selección para la unidad de análisis
Fuente: Elaboración Propia

En conclusión, para nuestro estudio final del tema, las fuentes seleccionadas quedaron constituidos por 40 artículos científicos (40%), que según los criterios de inclusión fueron los que si cumplieron. Además, podemos resaltar que en esta revisión sistemática se encontró información cualitativa y cuantitativa.

Análisis del Sistema de Gestión de la Calidad como relación en la competitividad de las empresas, en los últimos 6 años

Se encontró que hasta el año 2014 ha habido un crecimiento por el estudio científico relacionado a la gestión de la calidad por parte de personas académicas que lo que buscaban es tocar un tema de abordaje de acuerdo a su experiencia laboral o académica que contribuya a la competitividad de las empresas en general, donde 8 fueron revistas científicas (8%) en comparación de solo 4 que fueron tesis (4%), para posteriormente dar paso a una mayor producción científica con investigaciones ya de tipo tesis que como sabemos sirven para obtener un grado académico, año tras año, es así que en el 2018 encontramos que de 10 artículos científicos hallados, hay 9 (9%) de estos que fueron tesis y solo 1 (1%) de ellos fue una revista científica.

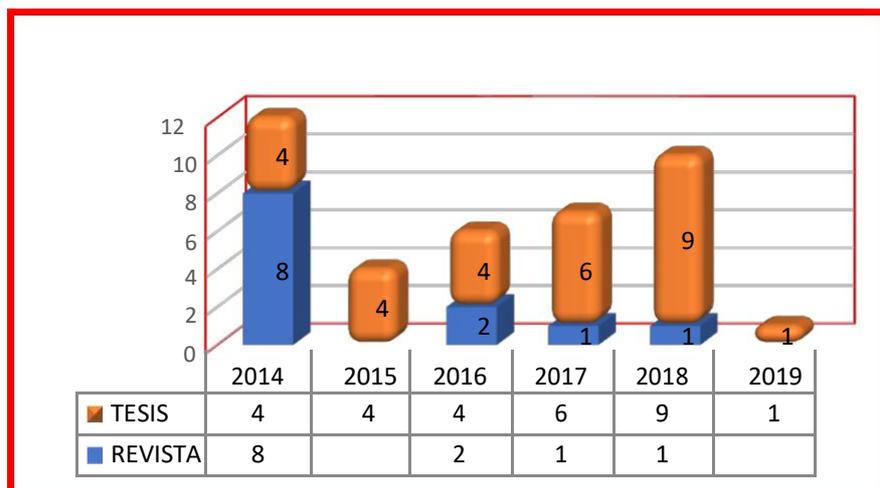


Figura 4: Número de artículos publicados durante los últimos 6 años
Fuente: Elaboración Propia

Análisis de las fuentes de Búsqueda

En cuanto al uso de las fuentes confiables, partiendo de una mayor a menor cantidad de artículos de investigación encontrados respecto a la Gestión de la calidad y su relación o influencia en la competitividad en las empresas; se encontró que nos proporcionaron una mayor información Alicia 24 artículos(60%), seguido de los Repositorios de las diversas universidades 14 artículos (35%) , Redalyc 1 articulo (3%) y Scielo 1 articulo (3%) en la figura 3, se muestra el porcentaje de aporte en la información, obteniendo por cada una de los buscadores utilizados para esta revisión sistemática, es importante mencionar que el 60% de la información analizada se consiguió gracias al buscador Alicia.

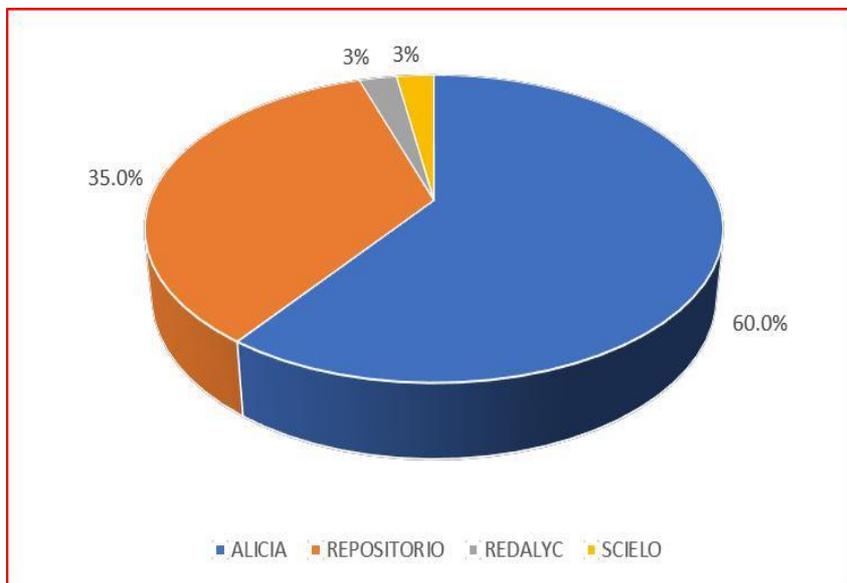


Figura 5: Base de datos utilizados para la búsqueda de literatura científica

Fuente: Elaboración Propia

Análisis del lugar de procedencia y Año

Con respecto al lugar de procedencia se consideraron a aquellos países cuyos artículos se encontraban en idioma español, indistintamente de si son latinoamericanos o no, toda vez que lo que buscamos es poder referenciar la competitividad de las empresas, cuando estas estén mejor preparadas en base a una adecuada gestión de la calidad, y cuya investigación de interés es compartida no solo por Perú sino también por otros países a nivel mundial.

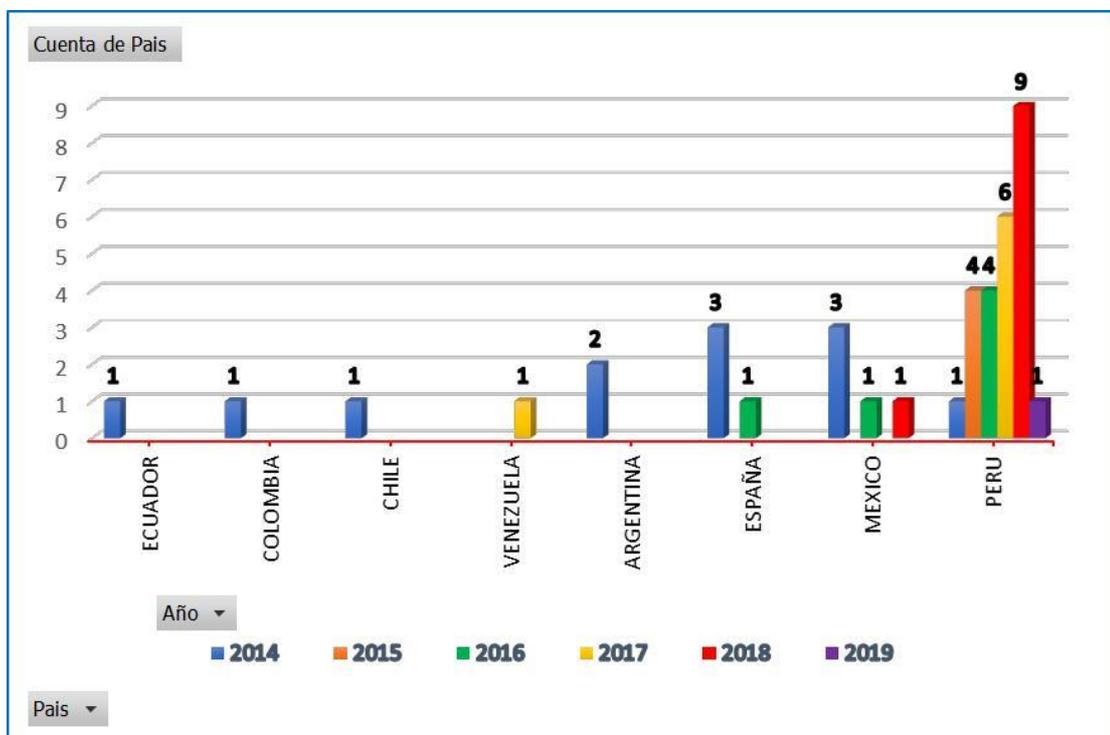


Figura 6: Distribución de artículos científicos según el País de procedencia y año

Fuente: Elaboración Propia

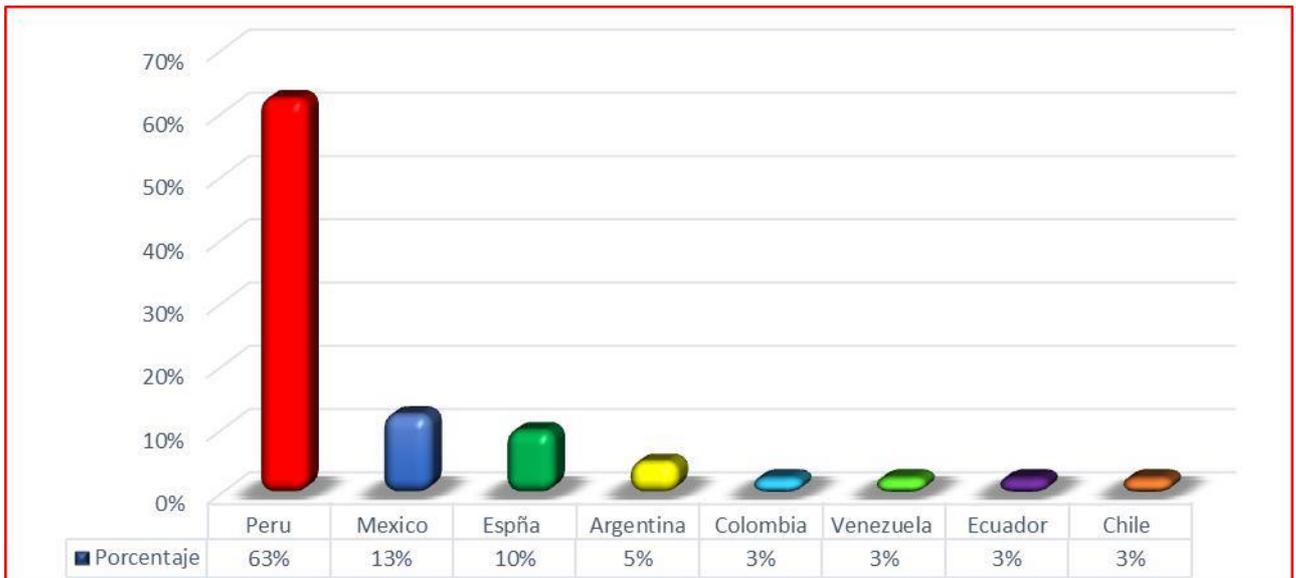


Figura 7: Total de artículos encontrados, según el País de Procedencia e Idioma

Fuente: Elaboración Propia

En esta tabla se muestra que Perú se encuentra en el primer lugar de los países donde se encontró una mayor cantidad de artículos científicos relacionados a la gestión de la calidad y su relación con la competitividad en las empresas de los últimos 6 años, contando con un total de 25 artículos (63%), seguido de México con un total de 5 artículos (13%), luego esta España con 4 artículos (10%), de ahí vienen con menor cantidad de artículos Argentina con 2 (5%) y seguido de Colombia, Venezuela, Ecuador y Chile con 1 artículo (3%) , que esto no significa que no hayan investigaciones respecto al tema en esos países, es solo que hubieron investigaciones pero que solo se centraron en una sola variable o herramientas de calidad.

Análisis de los documentos seleccionados para la revisión sistemática

De acuerdo al tipo de documentos empleados para esta revisión sistemática de las 40 fuentes bibliográficas, se encuentran 12 revistas (30%) y 28 tesis (70%).

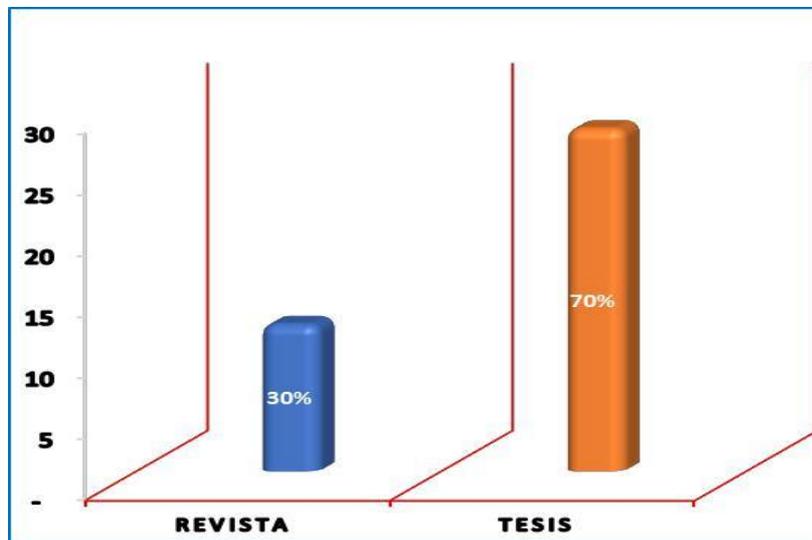


Figura 8: Tipos de investigación estudiada
Fuente: Elaboración propia

Análisis según el Enfoque de la Investigación

De acuerdo a la literatura podemos describir 2 enfoques en el cual se puede caracterizar una investigación, siendo el Enfoque cualitativo, el que utiliza la recolección de datos para luego analizarlas y así poder afinar las interrogantes de la investigación o tal vez brindarnos alguna revelación de nuevas preguntas en el proceso de la dilucidación o interpretación, admite subjetividad. Por otro lado el Enfoque cuantitativo, se basará en investigaciones previas, usado más que todo para cimentar las creencias (planteadas de forma lógica en un esquema teórico o una teoría) y proponer con exactitud si la población sigue patrones de comportamiento, buscando en todo momento que ser objetivo. Según los

enfoques de la investigación lo encontrado en nuestra revisión sistemática, se muestra en la

tabla 2.

TABLA 2. Artículos según su Enfoque de Investigación

Enfoque de la Investigación	Cantidad	Porcentaje
Cualitativa	7	18%
Cuantitativa	33	83%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

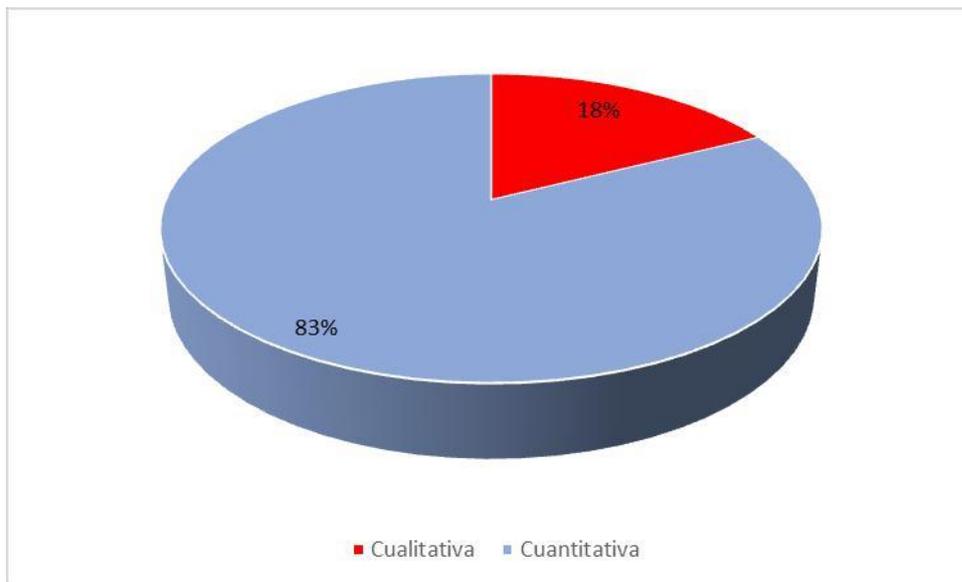


Figura 9: Enfoques de la investigación

Fuente: Elaboración propia

Haciendo un análisis de lo encontrado, podemos notar que hay 33 artículos (83%) que utilizan un enfoque cuantitativo, representando la mayor parte de lo trabajado por las tesis, así mismo hay 7 artículos (18%) que emplearon un enfoque cualitativo, buscando que emplear la lógica inductiva como lo encontrando en gran parte por las revistas científicas.

Análisis según el Diseño de la Investigación

Al hacer una revisión de la literatura encontramos que los estudios científicos según la manipulación de las variables ya sea de forma deliberada y en los cuales se interviene para poder demostrar una hipótesis y observar el efecto de esta manipulación se le llamara Diseño experimental, sin embargo, será todo lo contrario si no hay manipulación intencional ni asignación al azar de las variables entonces se llamara Diseño no experimental. Según el diseño de la investigación lo encontrado fue:

TABLA 3. Artículos según el Diseño de la Investigación

Diseño de la Investigación	Cantidad	Porcentaje
No Experimental	40	100%
Experimental	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

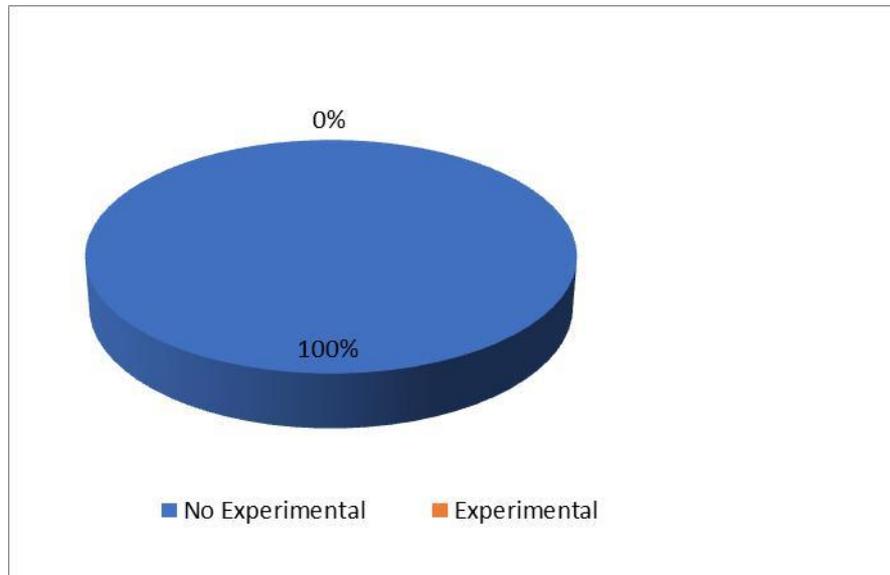


Figura 10: Diseño de la investigación

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y gráfico se puede evidenciar que los 40 artículos (100%) seleccionados según los criterios de inclusión utilizan un Diseño no experimental, notándose la no manipulación de las variables en estudio, Gestión de la calidad y la Competitividad de las empresas.

Análisis según el Tipo de Estudio de la Investigación

En nuestra revisión sistemática de los 40 artículos seleccionados, pudimos notar que hay artículos que emplean más de un tipo de estudio de la investigación, es así que se encontró que la mayoría de estos artículos (26) emplean el tipo Correlacional que representan un 58%, donde se establecerán una relación entre las variables, seguido del tipo de estudio descriptivo con 18 artículos (40%), el cual busca que aclarar o especificar las cualidades o propiedades importantes de cada variable o fenómeno. Encontramos también que hay 1 artículo (2%) que va utilizar el tipo de estudio Observacional, el cual se emplea para registrar un fenómeno o la variable en su medio tal cual y por último no se encontraron estudios de tipo longitudinal y ni explicativa. Ver tabla 4.

TABLA 4. Artículos encontrados según el Tipo de Estudio de la Investigación

Diseño de la Investigación	Cantidad	Porcentaje
Longitudinal	0	0%
Explicativa	0	0%
Observacional	1	2%
Descriptiva	18	40%
Correlacional	26	58%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

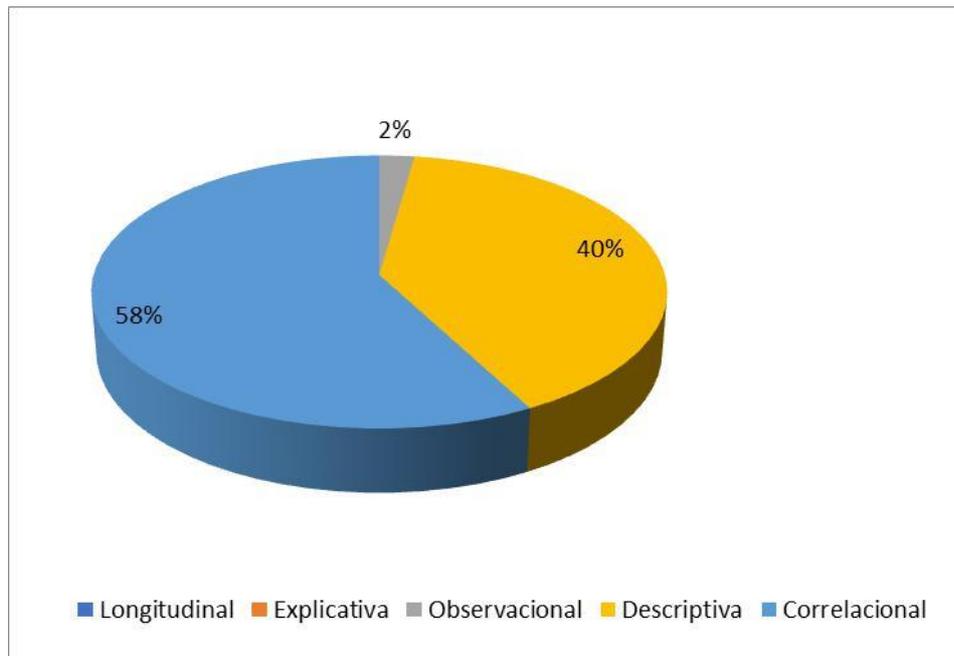


Figura 11: Tipo de estudio de la investigación
Fuente: Elaboración propia

Análisis de los artículos según el Tipo de Empresa elegida para el estudio de la Gestión de la Calidad y la competitividad.

De acuerdo a los artículos elegidos, la gran mayoría de autores para su estudio de la gestión de la Calidad y la competitividad lo realizo en empresas del rubro de servicios con 19 (48%), seguido de estudios en las Pymes con 10 artículos (25%) y 5 artículos en el rubro de producción (13%), y de ahí otras con tan solo en 2 y 1 artículos en otros rubros (17%). De esta manera el sistema de gestión de la calidad se ha vuelto cada vez más necesario emplearlos en las empresas de servicios, pymes y las de producción, con ello poder garantizar la supervivencia de toda empresa, que buscara ser competitiva y rentable.

Ver tabla 5 y gráfico 12

TABLA 5. Estudios realizados según el tipo de empresa

Tipo de Empresa	Cantidad	Porcentaje
Exportadora	1	3%
Fábrica textil	1	3%
Farmacéutica	1	3%
Mercados	1	3%
Municipalidad	2	5%
Producción	5	13%
Pymes	10	25%
Servicios	19	48%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

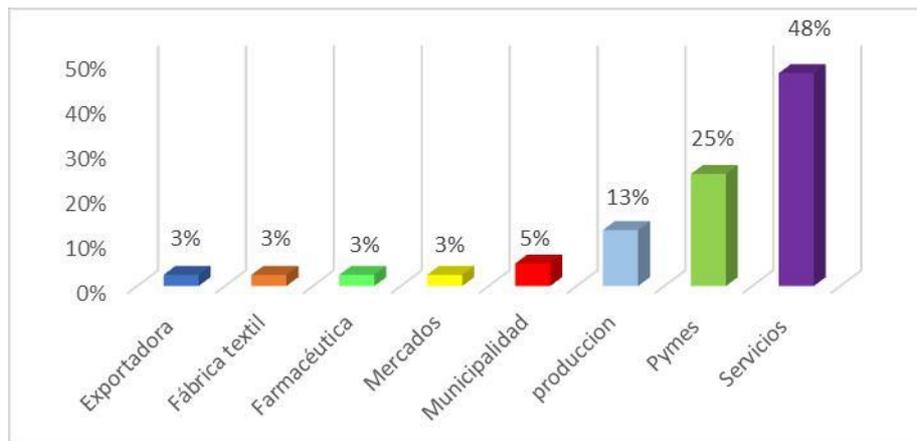


Figura 12: Estudios realizados según el tipo de empresa

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la relación de Gestión de la calidad y competitividad

Según fuimos revisando cada artículo seleccionado pudimos notar que en las 40 estudios (100%), los autores llegaron a la conclusión de que había una relación estrecha, fuerte, positiva e influyente entre una empresa con una sistema de gestión de calidad y lo competitivo que se volvía, generando una mayor eficiencia, rentabilidad y productividad, que se traducía en una competitividad debido al buen manejo de la gestión de la calidad, pero ocasionaba resultados negativos sino lo empleaban, pues estos artículos nos mostraron que el mal manejo de la gestión de calidad o al no tenerla presente está ocasionando el cierre o quiebre de las empresas, tarde o temprano. Ver tabla 6 y gráfico 13.

TABLA 6. Artículos según la relación de Gestión de la calidad y la competitividad

Relación de las variables	Cantidad	Porcentaje
Positiva	40	100%
Nula	0	0%
total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

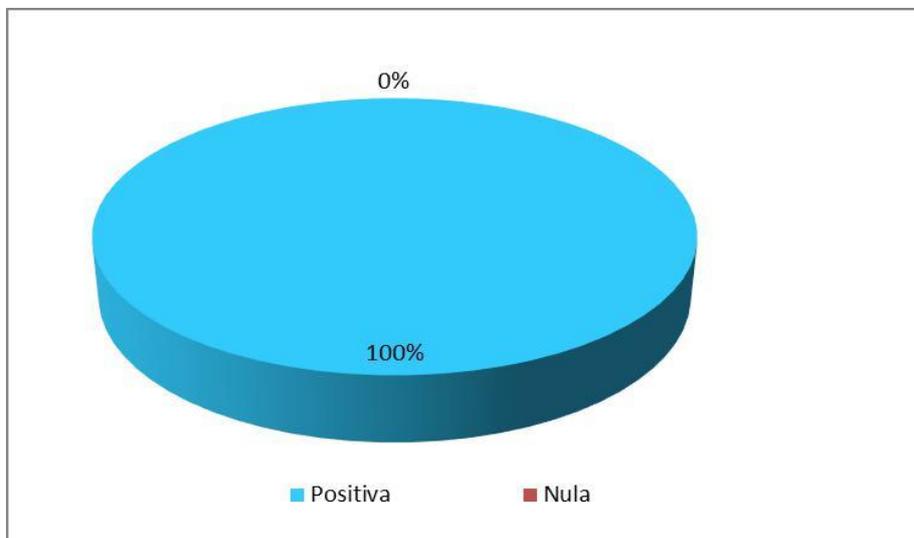


Figura 13: Relación entre Gestión de la calidad y la competitividad
Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

Haciendo un recuento de lo revisado como son los 40 artículos seleccionados, podemos resaltar que el principal aporte está centrado en demostrar que sin importar el rubro o tamaño que sea la empresa debe de contar con un sistema de gestión de la calidad que posibilite la capacidad de brindar un producto y/o servicio de calidad, que genere una diferenciación del resto de empresas, que obtenga una ventaja competitiva pero significativa, y así tal vez poder porque no entrar a mercados no solo local ni nacional sino también internacional, sin embargo toda esta revisión sistemática también nos deja con la curiosidad que no bastara contar un sistema de gestión de la calidad, sino también de un liderazgo para reconocer que el trabajo es en conjunto, y con una buena guía o manual de la calidad que nos lleve a un manejo adecuado y optimo del sistema de la gestión de la calidad.

De acuerdo a las limitaciones que se pudo evidenciar es que algunos autores como Rincón, F. (2015) y Flores, M. (2017) consideraron que la arista relevante para lograr una competitividad era solo considerar el marketing o la percepción de los clientes, cuando autores como Edward W. Deming afirma que sin una Gestión de la calidad que incluya todas las áreas de la empresa como un todo que me da un grado predecible de uniformidad y la capacidad de un manejo de costos bajos con cierta habilidad, entonces no estaremos cubriendo las necesidades del mercado. Por ello se recomienda que estudios posteriores no descarten estudios que incluyan abordar el problema como un sistema.

En base a las fuentes de Castellano (2014), Forero (2014), Sullón (2018) y otros autores más que determinaron que existe una relación fuerte entre la gestión de la calidad y

la competitividad de las empresas, ningún autor dijo lo contrario sino más bien Huamán (2019) consideraban que se trabaje en conjunto ambas variables.

Los hallazgos finales nos abren las posibilidades de poder encontrar una forma de utilizar lo aprendido en las aulas conforme a los hallazgos de esta revisión sistemática, y aplicarlo en una empresa y así poder sustentarlo en un futuro proyecto de tesis.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES

El análisis realizado después de la búsqueda de fuentes referidas al tema en investigación llegamos a la conclusión que, en nuestro estudio final del tema, las fuentes seleccionadas quedaron constituidos por 40 artículos científicos (40%), que según los criterios de inclusión fueron los que si cumplieron. Además, podemos resaltar que en esta revisión sistemática se encontró información cualitativa y cuantitativa.

El 40% de los artículos científicos analizados de unos 100 inicialmente conseguidos para este tema sobre la gestión de la calidad y la competitividad en las empresas y su relación lo conseguimos en mayor cantidad gracias al buscador Alicia.

Este estudio nos mostró que en la actualidad el Perú se encuentra en el primer lugar de los países donde se encontró una mayor cantidad de artículos científicos relacionados a la gestión de la calidad y su relación con la competitividad en las empresas de los últimos 6 años, contando con un total de 25 artículos (63%), seguido de México con un total de 5 artículos (13%), luego esta España con 4 artículos (10%).

Otro hallazgos que nos dejó esta revisión sistemática respecto a la tema fue que hubieron 33 artículos (83%) que utilizaron un enfoque cuantitativo, el cual se basa en investigaciones previas y de pasos lógicamente organizados, también se observó que los 40 artículos (100%) seleccionados según los criterios de inclusión utilizan un Diseño no experimental, notándose la no manipulación de las variables en estudio como son gestión de la calidad y la competitividad de las empresas, además la mayoría los artículos (26) emplean un estudio de tipo Correlacional que representan un 58%, lo que quiere decir que son estudios que buscan que establecer una relación entre las variables.

Finalmente encontramos que cada artículo seleccionado de los 40 estudios (100%), se pudo notar que los autores llegaron a la conclusión de que había una relación estrecha, fuerte y positiva entre una empresa con un sistema de gestión de calidad generando una mayor eficiencia, rentabilidad y productividad, que se traducían en una competitividad debido al buen manejo de la gestión de la calidad.

REFERENCIAS

- Alva Aguirre, J. R. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa atipana dex sac, san martín de porres*. obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/19869/alva_ajr.pdf?sequence=4&isallowed=y
- Arana, G. (2014). *Gestion de la calidad y competitividad de la empresa capv*. obtenido de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Arteta, O. A. (2018). *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de tingo marí*. obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4255>
- Bermudez, E. Y. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en lima*. obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/2668/1/2017_amez_gestion_de_la_certificacion_de_calidad.pdf
- Carmin Macazana, R. M. (2017). *Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios copemi s.a.c. sayán - huaura*. obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/14060/carmin_mrm.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Carmin Macazana, R. M. (2017). *Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios copemi s.a.c. sayán - huaura, 2017*. obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/12274/carmin_mrm.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Castellano, N. (2014). *Gestion de calidad y competitividad en las organizaciones*. *repositorio*. obtenido de http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1106
- Castillo. (2012). *Productividad y competitividad*. obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/18/productividad-y-competitividad-2/>

- Centurión, M. M. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José Balta del distrito de Chimbote, 2016*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2475>
- Condezo, K. M. (2018). *La gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6071>
- Delicio, F. (2014). La calidad como estrategia global para la competitividad de las empresas nacionales. *Repositorio*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/91/1/faces_n13_65-80.pdf
- Editorial. (2016). Gestión conjunta de la calidad en grupos empresariales de la economía social. Obtenido de <http://repositoriodigital.academica.mx/jspui/handle/987654321/246651>
- Espinoza Torres, I. A. (2014). *La buena implementación de un sistema de gestión de calidad garantiza minimizar errores y satisfacer las necesidades*. Obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/7052>
- García, F. B. (2014). *Calidad en el servicio como ventaja competitiva para las mipymes*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/21856/calidad%20en%20el%20servicio%20como%20ventaja%20competitiva%20para%20las%20mip.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- González, G. (2007). *Implementación del sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215016943005.pdf>
- Guillo, J. J. (2014). Calidad total fuente de ventaja competitiva. *Google académico*. Obtenido de google académico
- INACAL. (2017-2018). *Instituto nacional de calidad*. Obtenido de <https://www.inacal.gob.pe/>
- Jauregui, M. D. (2016). *Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la municipalidad provincial de Barranca*. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/9029/medrano_jmdla.pdf?sequence=1&isallowed=y

Jesus Pedro, r. s. (2016). *La implementación de calidad total y su relación con la competitividad en el fondo de vivienda policial –fovipol, en el distrito de rímac, año 2015.*

obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/18103/roman_sjp.pdf?sequence=1&isallowed=y

Leiva, G. h. (2019). *Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la universidad nacional del callao, 2018.* obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/27697/huaman_lg.pdf?sequence=1&isallowed=y

López, m. (2013). *Rendimiento académico: su relacion con la memoria de trabajo.* obtenido de

[file:///c:/users/jose/downloads/segun%20magdalena%20lopes%20\(1\).pdf](file:///c:/users/jose/downloads/segun%20magdalena%20lopes%20(1).pdf)

Lucas, F. f. (2018). *La calidad y su influencia en la competitividad en las empresas enlatadoras de atún de la ciudad de manta - ecuador.* obtenido de

ybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7927/soledispa_lf%20-%20resumen.pdf?sequence=1&isallowed=y

Mae, m. i. (2018). *La gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las pymes del cantón milagro.* obtenido de

<http://www.uasb.edu.ec/userfiles/385/file/la%20gestion%20de%20calidad%20y%20su%20influencia%20en%20la%20competitividad%20alcanzada.pdf>

Magaña, f. a. (2014). *Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza cd. juárez.* *google academico.* obtenido de <file:///c:/users/usuario/downloads/riaf-v7n1-2014-7.pdf>

Martha, c. t. (2018). *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de lima caso: galería capón center” 2013.* obtenido de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/maestro%20-%20martha%20contreras%20torvisco.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Medina, c. a. (2014). El sistema de gestión calidad como herramienta fundamental para lograr competitividad. *estudio de empresas en general*. obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13015/sgc%20como%20herramienta%20para%20la%20competitividad.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Meléndez, j. e. (2015). *Evaluación de la gestión de la calidad y propuesta de mejora para la empresa ultrafrío s.a.c.* ". obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/unalm/2034/e20-c3527-t.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Michaelene huerta dueña , alfonso sandoval godoy. (2018). sistemas de calidad como estrategia de ventaja competitiva en la agroindustria alimentaria. *scielo*. obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/asd/v15n1/1870-5472-asd-15-01-19-en.pdf>
- Newell. (2006). *la revisión sistematica y su relación con la práctica basada*. obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n4/es_23.pdf
- Olarte Chávez, p. r. (2018). "*sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil*". obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/runf_6eacf6ff90ff11acdb7b15a2bc56ab83
- Ordóñez, j. h. (2017). *vg - año 2016*. obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/unheval/3411/pgpds%2000017%20m41.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Pinedo, m. r. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de juanjú*. obtenido de http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1106
- Rafaela, m. m. (2015). *Gestión de la calidad total y su influencia en la competitividad de la corporación wilprint s.a.c, la victoria*. obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/17099>
- reed, l. y. (1996). *calidad significa producir bienes y/o servicios*. obtenido de <https://old.aecr.org/web/congresos/1997/cts/comun/a10/10-169.pdf>

- Rodriguez, f. y. (2015). *la gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil*. obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2758/1/rincon_rfy.pdf
- Rojas. (2007). *analisis de los sistemas-mundo*. obtenido de <https://es.slideshare.net/chamobarra/rojas-2007>
- Rojas romero, m. g. (2018). *gestión de calidad y servicio al cliente en la empresa café Perú, callao, 2018*". obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/25210/ruiz_eca.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Rubio, l. (1990). *el poder de la competitividad* . obtenido de http://www.cidac.org/esp/uploads/1/competitividad_final-agosto_2004.pdf
- Rubio, l. (2013). *el poder de la competitividad*. obtenido de [file:///c:/users/jose/downloads/segun%20rubi%20vans%20competitividad_final-agosto_2004%20\(1\).pdf](file:///c:/users/jose/downloads/segun%20rubi%20vans%20competitividad_final-agosto_2004%20(1).pdf)
- Rubio, l. (2013). *el poder de la competitividad*. obtenido de [file:///c:/users/jose/downloads/segun%20rubi%20vans%20competitividad_final-agosto_2004%20\(1\).pdf](file:///c:/users/jose/downloads/segun%20rubi%20vans%20competitividad_final-agosto_2004%20(1).pdf)
- Ruiz espinosa, c. a. (2018). *la calidad de la calidad de servicio y la competitividad de la empresa corazón de Jesús de San Diego S.A. – SMP – 2018*". obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/25210/ruiz_eca.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Saavedra garcia maria luisa camarena adame maria elena tapia sanchez blanca. (2017). *calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Mexico*. *redalyc*. obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsrepo/290/29055967002/29055967002.pdf>
- Schuuman, h. (2014). *promoción de la calidad para mejorar la competitividad*. *mercado de América Latina*. obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12118/065169190_es.pdf?sequence=1&isallowed=y

Soledad aguirre garcía, gloria aparicio de castro. (2014). la gestion de la calidad y el marketing interno como factores de competitividad en empresas de servicios: el caso de empresas vascas de servicios con gestion avanzada. obtenido de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/7045/cdg_222.pdf?sequence=1

Suñol, s. (2006). *Aspectos teóricos de la competitividad*. obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>

Torres, f. p. (2017). *Gestion de calidad y competitividad del mercado san pedro cusco-2017*". obtenido de <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/uaustral/28/pillco%20torres%2c%20franklin.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Vasco, u. d. (2016). Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del management. *repositorio*.

Villanueva, s. d. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir*. obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/calidad_competitividad_valderrama_villanueva_sandy_dayana.pdf?sequence=1&isallowed

ANEXOS

PlagScan Resultados del Análisis de los plagios del 2019-07-05 22:35 UTC

0.2%

FLORECIN_2379_VASQUEZ_2377_T1 (15) JOSE.docx

Fecha: 2019-07-05 22:30 UTC

* Todas las fuentes 54 Fuentes de internet 1

[3]  repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/12345...[ODO 2012 - 2013.pdf
0.2% 45 resultados

38 páginas, 7321 palabras

 Se detectó un color de texto muy claro que podría ocultar caracteres utilizados para combinar palabras.

Nivel del plagio: 0.2% seleccionado / 25.1% en total

95 resultados de 56 fuentes, de ellos 56 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios

Sensibilidad: Media

Bibliografía: Considerar Texto

Detección de citas: Reducir PlagLevel

Lista blanca: --

USAC, Pedro Ruiz Gallo, etc.) es un archivo donde se depositan, en formato digital, materiales derivados de la producción científica o académica de una institución (universidades, centros de investigación).

- Google Académico (Google Scholar) que es un buscador que permite localizar documentos de carácter académico como artículos, tesis, libros, patentes, documentos relativos a congresos y resúmenes. De esta manera se pudo identificar y contrastar artículos indexadas en otras bases de datos.

b) Indagar con las palabras claves, previamente consideradas como: Gestión de la calidad, Competitividad de las empresas y servicios de mantenimiento.^[3] Además se hicieron combinaciones de las palabras claves para hallar la relación de estas como por ejemplo la gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa, la Gestión de la calidad en el servicio de mantenimiento.

