

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“Características de las Estrategias y Metodologías de Diseños en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad”. Revisión de la Literatura.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autores:**

Luis Alberto Cruzado Moreno

Elder Bazán Pasache

Yesabella Yassmin Curo Rodríguez

**Asesor:**

Ing. Dr. Mg. Lic. Mario Antonio Anaya Raymundo

Lima - Perú

2018



## Tabla de contenido

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre Apellidos .....	3
Evaluador .....	3
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla de contenido .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
<i>Revistas y publicaciones. ....</i>	<i>21</i>
<i>Diseño de las investigaciones .....</i>	<i>22</i>
<i>Muestreo y propiedades de la muestra .....</i>	<i>23</i>
<i>Instrumentos.....</i>	<i>25</i>
<i>Variable sociodemográfica.....</i>	<i>26</i>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>32</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura actualizada de la norma ISO 9001

Tabla 2. Características de la unidad de análisis respecto a la revista de publicación, diseño de investigación, muestra, instrumentos y variables asociadas.

Tabla 3. Características de la unidad de análisis respecto al año, nombre de la publicación, nombre del artículo, tipo de estudio, sector de industrias y objetivo.

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Procedimiento de selección de la unidad de análisis.
- Figura 2. Porcentaje de publicaciones publicadas por país.
- Figura 3. Tipos de áreas de revistas consideradas en el estudio.
- Figura 4. Tipos de análisis investigados en el estudio.
- Figura 5. Diferentes de investigaciones de muestreo.
- Figura 6. Diferentes instrumentos utilizados en los artículos.
- Figura 7. Diferentes participaciones del personal de la organización.

## RESUMEN

Las empresas industriales, laboratorios, educación están en necesidad de cumplir con los estándares mundiales de calidad internacional para ser competentes en sus productos y servicios dentro como fuera de su país de origen. Sin embargo, muchas empresas carecen de objetivos, poseen un insuficiente desarrollo en la proyección estratégica, del descuido en los niveles satisfacción al cliente, con los procesos y requisitos de las normas de calidad.

El objetivo de la presente investigación fue realizar una revisión sistemática de la literatura basada en las revistas científicas publicadas en idioma español a través de un análisis exhaustivo de la publicación, diseño de investigación, instrumentos, sector industrial y variables de acuerdo con el estudio; sobre las principales características del sistema de gestión de la calidad en la empresa industrial, laboratorio, educación. La búsqueda de información se realizó en la base de datos de Redalyc. Los artículos seleccionados fueron 10 publicaciones y estuvieron sujetos a una evaluación del contenido sobre el sistema de gestión de la calidad, pero se puede aseverar que los artículos no presentaron uniformidad en la información y algunos no siguieron una metodología formal. Además, el estudio indica que el sistema de gestión de la calidad es un elemento clave para garantizar la confiabilidad de los productos o servicios, así como la importancia de conocer de la implementación en cada país.

**PALABRAS CLAVES:** Revisión sistemática, calidad industrial, sistema de gestión de la calidad.

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

## REFERENCIAS

- Arias G., Fidas (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. Caracas: Episteme, 24.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y María del Pila Baptista Lucio (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 80.
- Buendía, L, P Colás y F Hernández (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill, 120.
- Levin, Richard y David Rubin (1996). *Estadística para administradores*. Mexico: Editorial.universidades@pearsonal.com, 314.
- Sabino, Carlos (1992). *Planteamiento de la investigación*. Buenos Aires: Corripio, C, 116.
- Rodríguez , Hugo Alberto y Luis Fernando Restrepo (2008). *Análisis estructural de sectores estratégicos*. Bogota: Universidad del rosario, 10.
- Likert, R (1951). *A technique for the measurement of attitudes*. PsycINFO Database Record, 22.
- Cronbach, Lee (1951). *Psychometrika*. 297-334.
- Lazarsfeld, Paul (1971). *The Science of Human Communication*. New York: Basic Books, 193-194.
- McCombs, Maxwell (2011). [http://www.portalcomunicacion.com/lecciones\\_det.asp?id=79](http://www.portalcomunicacion.com/lecciones_det.asp?id=79). <13>.
- Michalena Fernández, Ester y Nosly Cabrera Monteagudo (2011). «Una experiencia en la implementación del sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicio.» *Ingeniería industrial*: 60-68.
- ISO (Internation Standardization Organization) (1947).
- INACAL, The National Institute of Quality (2014), Perú.