



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“ESTRATEGIAS APLICADAS A LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN ENTRE LOS AÑOS 2005 AL 2018”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autores:**

Fernando Lazo Pulch

Luis Manuel Sauri Paucar

**Asesor:**

Mg. Mario Edison Ninaquispe Soto

Lima - Perú

2018

## **DEDICATORIA**

Dedicado a nuestros padres que nos brindaron su apoyo y motivación a lo largo de todo el tiempo de estudio para poder culminar nuestra carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirnos afrontar las adversidades de la vida de manera satisfactoria.

A nuestros maestros que nos guiaron y brindaron todo su conocimiento a lo largo de la carrera para formarnos como unos buenos profesionales.

A nuestros compañeros de estudio que estuvieron a lo largo de la carrera profesional y nos brindaron todo su apoyo y confianza incondicional.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES</b>	<b>41</b>
REFERENCIAS	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Recopilación de Revisiones Sistemáticas .....	13
Tabla 2.Cantidad De Investigaciones Por Año .....	32
Tabla 3.Cantidad de Investigaciones Incluidas y Excluidas .....	33
Tabla 4.Buscadores Relevantes.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1.Porcentaje De Investigación Por Año .....	33
Ilustración 2.Porcentaje De Investigación Incluidas .....	34
Ilustración 3.Porcentaje De Buscadores Relevantes .....	35
Ilustración 4.Árbol De Calidad .....	37
Ilustración 5.Planeación Estratégica .....	38
Ilustración 6.Etapas De Un Proceso De Capacitación .....	40

## RESUMEN

El presente trabajo es un análisis de revisiones sistemáticas entre los años 2005 a 2018 basadas en la implementación de estrategias aplicadas al proceso de capacitación, en la cual nos señala las etapas del proceso y que actividades se deben realizar en cada una de ellas.

Una vez identificados las actividades debemos de realizar la clasificación de técnicas que se utilizaran en cada uno de los procesos, señalando la más adecuada para el logro del aprendizaje.

Uno de los hallazgos encontrados es el de (Dr. José Manuel, 2011), quien menciona en su revisión sistemática “El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones”. Indica que la mejor estrategia a implementar es el proceso de capacitación a través del ciclo de Deming, en el cual establece que toda actividad sistemática se debe planear, hacer, verificar y actuar. En donde concluyó que en este tiempo las empresas que no impartan capacitación a sus empleados es casi como una sentencia, por lo cual no podrán ofrecer productos de calidad y diferenciarse de la competencia, además nos comenta que la administración de la capacitación implica planearla estratégicamente y que deberá estar alineada a la planeación estratégica en base a los objetivos y planes institucionales.

**PALABRAS CLAVES:** Capacitación, desarrollo, entrenamiento, ciclo Deming, procesos.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas brindan productos de alta calidad por lo que se les complica realizar la captación de nuevos clientes, si eso pasa en una empresa que vende productos que podría pasar en el caso de las empresas que brindan servicios, para lograr la diferenciación en la competencia y así captar más clientes, las empresas han comenzado a evaluar las mejores alternativas apoyándose mucho en el benchmarking dándose a conocer que la mejor estrategia para obtener una mejor rentabilidad para la compañía es enfocándose mucho en la capacitación al capital humano de la empresa. Es por ello que la capacitación se convierte en una pieza fundamental para poder transmitir los objetivos de la empresa y así todos apuntar en la misma dirección, recordemos que la fuerza de ventas hoy en día es la pieza fundamental dentro del proceso de captación de clientes.

Cabe resaltar que no solo se trata de realizar una captación de clientes sino también de la fidelización de los mismos permitiendo tener una rentabilidad a un largo plazo, es por ello que en esta investigación tenemos como objetivo el poder mostrar cuál es la mejor estrategia que se puede aplicar en el proceso de capacitación para tener una mejor efectividad en los resultados y también mayor control en las decisiones que se puedan tomar como empresa, para lo cual estaremos absolviendo la siguiente interrogante: ¿Cuál es la mejor estrategia aplicada para poder tener una mejor efectividad del proceso de capacitación?.

Con las investigaciones encontradas podemos apreciar que una de las mejores estrategias que se puede implementar y ayuda a mejorar los procesos de capacitación es el Ciclo Deming, este ciclo nos muestra por etapas el cómo podemos mejorar el proceso de una capacitación para una empresa y así tener un mejor ordenamiento y seguimiento del mismo.

Este ciclo tiene las siguientes etapas: planear, hacer, verificar y actuar sobre el proceso de capacitación, por ende esto se verá reflejado en atender con calidad a sus clientes, mejorar la productividad y aumentar la rentabilidad.

Es por ello que tenemos algunos tenemos algunas referencias de autores donde coinciden que la capacitación es esencial para el recurso humano de la empresa.

Si uno se preguntara por qué es esencial conectar con el personal para administrar el talento, o lo más importante, como hacerlo, se podría decir que esto descansa en tres conceptos claves, la alineación, el compromiso y la medición. La alineación significa asignar a la gente en la posición correcta, es decir, el personal deberá estar alineado conforme a la estrategia del negocio, dicho de otra forma, determinar qué cualidades, competencias o habilidades se requieren en tal o cual estrategia y en base a eso asignar a las personas que cubran con esos requisitos o dotarlos de esas habilidades mediante la capacitación y adiestramiento. El compromiso significa promover que el personal se comprometa con sus propósitos básicos y dirección correcta y finalmente evaluar el desempeño. (Dr. José Manuel, 2011)

Lo que se puede deducir de lo anterior es, que:

Si realmente el éxito competitivo de las organizaciones se logra a través de la gente, [esto es], que la fuerza laboral sea realmente una fuente cada vez más importante de ventaja competitiva, entonces es importante crear una fuerza laboral con la habilidad de lograr el éxito competitivo y que no pueda ser copiado con facilidad por la competencia....[Sin embargo], es más fácil [y recomendable] conservar a las personas en el empleo si tienen múltiples habilidades y pueden hacer cosas diferentes”(Pfeffer, 1996)

Entonces, uno de los factores que podría ayudar a lograr esto, sería contar con un buen sistema integral de capacitación que permita desarrollar en el personal los conocimientos, las habilidades y/o competencias necesarias para que la organización pueda implementar sus estrategias para el logro de los objetivos institucionales, derivados de la planeación estratégica. (Arias Galicia, 2006)

Para revisar los procesos y su aplicación pueden consultar los artículos:

López D.J. (2011). *El Proceso de Capacitación, sus Etapas e Implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las Organizaciones*, 6. <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/EI%20proceso%20de%20capacitaci%C3%B3n,%20sus%20etapas%20e%20implementaci%C3%B3n%20para%20mejorar%20el%20desempe%C3%B1o%20del%20recurso%20humano%20en%20las%20organizaciones.pdf>

Victor M. Nava Carbellido, Ana R. Jiménez Valadez (2002). *ISO 9000: 2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*, 31. <https://books.google.es/books?id=urhIhU9eOcYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Celis Gonzales Mardonio Antonio (2017). *Implementación del ciclo Deming para mejorar la calidad de atención al personal de seguridad del aeropuerto Jorge Chávez, Callao, 2017*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14258>

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en este estudio corresponde a una revisión sistemática de la literatura científica que responde a la siguiente pregunta ¿Cuál es la mejor estrategia aplicada para poder tener una mejor efectividad del proceso de capacitación?, teniendo como objetivo seleccionar la mejor estrategia para ser aplicado dentro del proceso de capacitación en la empresa. Se encontró varias revisiones sistemáticas entre los años 2005 al 2018, donde se pudo observar que una de las mejores estrategias que nos ayudarían a mejorar el proceso de capacitación es la aplicación de la metodología del Ciclo de Deming. Para ello hemos recopilado información siguiendo algunas pautas como:

1. Planeación: Escoger el tema a investigar, formulación de la pregunta clave y el diseño de búsqueda.
2. Ejecución: Búsqueda de la información, selección de los documentos, extracción y síntesis de dicha información.
3. Reporte: Resultados obtenidos de los temas investigados.

A continuación mostramos los criterios de **inclusión y exclusión** de documentos:

### **Inclusión:**

- Pensar en nuestro centro de trabajo y cuál es la deficiencia que se tiene en el proceso de poder brindar un mejor servicio, es por ello que uno de los puntos clave es la capacitación.
- Búsqueda de información entre los años 2005 al 2018.
- Se seleccionaron las revistas, tesis, tesis doctorales, tesinas, revistas profesionales.
- Búsqueda en páginas certificadas como Google Académico, Redalyc, Scielo.

- Información que incluya resultados para mejorar el proceso a través de estrategias aplicadas a la efectividad de los procesos de capacitación.

**Exclusión:**

- Revisiones sistemáticas antes del año 2005.
- Información que nos responda a la pregunta principal del trabajo.
- Información que no incluya la estrategia aplicada del ciclo de Deming.
- Investigaciones que no muestren resultados de la estrategia seleccionada.

Al momento de realizar la búsqueda con respecto a ¿cómo mejorar el proceso de capacitación? Pues nos dimos con la sorpresa de que existente estrategias que se aplican en la empresa para poder mejorar dicho proceso, es así que nace nuestro tema de investigación.

Como justificación de la necesidad de revisión, logramos encontrar revisiones que respondan a la pregunta de investigación.

En la recopilación de los datos nos dimos cuenta que existen muchas estrategias para poder mejorar los procesos en una empresa de servicios o de producción, para ello escogimos una de estas estrategias que fueron aplicados al ámbito de la capacitación que es nuestro tema principal de este trabajo. Entonces la selección se fue dando por la aplicación de la estrategia del ciclo de Deming en un proceso de capacitación y no de cualquier tipo de servicio o de producción.

Para poder hacer efectiva la búsqueda se utilizó las palabras claves capacitación, desarrollo, entrenamiento, ciclo Deming, procesos.

A continuación se muestra el consolidado de información que hemos encontrado para este trabajo:

Tabla 1 - Recopilación de Revisiones Sistemáticas

N°	Autor	Título	Año	Fuente	Tipo	Búsqueda	Abstract	Palabra Clave	URL	Estado	Motivos de exclusión	Motivos de inclusión
1	Wilmer Suarez Gaitán	El Proceso de Capacitación Personal en la Organización	2015	Revista Clepsidra	Investigación	Google Académico	En la gestión humana los empleados y trabajadores son el recurso más importante de todo proceso, por tanto es importante invertir en ellos con el fin de proporcionarles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades, competencias y mejorar su productividad y desempeño en los procesos que se les asigne. Esto conlleva y constituye el desarrollo y crecimiento del personal, por tanto debe incluir aquellas actividades designadas a capacitar, motivar al empleado, con el propósito de ampliar y mejorar sus competencias que conlleven a elevar el sentido de responsabilidad dentro de la organización. Desarrollar las capacidades y competencias del empleado proporciona varios beneficios para los mismos y por ende para la organización. Ayuda a los empleados a incrementar sus habilidades, cualidades, competencias y mejora el beneficio para la organización. La capacitación contribuirá a que el empleado sea más competente y hábil en su desempeño laboral. Además, si se tienen empleados capacitados en donde se logren desarrollar las habilidades y competencias, la organización en su totalidad se vuelve más competitiva, productiva y rentable, teniendo en cuenta que la capacitación y formación de personal se debe considerar como una inversión, que es muy significativa y que redundará en mejores beneficios para la misma.	Recurso Humano Programa de Capacitación Necesidades Organización Proceso	<a href="http://revistas.fuac.edu.co/index.php/clepsidra/article/view/625">http://revistas.fuac.edu.co/index.php/clepsidra/article/view/625</a>	Incluido		Se incluyó porque muestra el proceso de capacitación a través de las 5s.

2	José Manuel García López	El Proceso de Capacitación, sus Etapas e Implementación para mejorar el desempeño del Recurso Humano en las organizaciones	2011	Contribuciones a la Economía	Investigación	Google Académico	Es un análisis de lo que es y lo que representa la capacitación y desarrollo en las organizaciones, cómo se clasifica, como debe administrarse e impartirse, esto es, señalando las etapas del proceso para llevarla a cabo y qué actividades se deben realizar en cada etapa del proceso. Se hace una clasificación de las técnicas que se deben utilizar en la enseñanza, señalando cuál es la más efectiva para el aprendizaje. De igual manera, se señalan algunos leyes o aspectos a tomar en consideración, para facilitar el aprendizaje y se pueda aprovechar con mayor efectividad la capacitación de los trabajadores, de tal manera que considerando ambos aspectos, es decir, si el instructor hace más fácil la enseñanza, a los participantes en la capacitación se les facilitará el aprendizaje, completándose de ésta manera el proceso de enseñanza aprendizaje” para beneficio de ambas partes, esto es, la organización y el recurso humano	Capacitación Desarrollo Planeación Estratégica Compromiso Eficiencia	<a href="https://scholar.google.pt/citations?user=J1N5rPgA1AAAJ&amp;hl=es">https://scholar.google.pt/citations?user=J1N5rPgA1AAAJ&amp;hl=es</a>	Incluido		Se incluye porque muestra las etapas de los procesos de capacitación a través del ciclo de Deming.
3	José Manuel García López	El cambio organizacional: sus problemas potenciales y la planeación como estrategia para minimizarlos.	2010	Contribuciones a la Economía	Investigación	Google Académico	En este documento se analiza lo que es el cambio organizacional, lo que significa para las organizaciones, qué lo ocasiona, las formas como se puede manifestar, que tipos de cambios existen, como afectan a las organizaciones, la forma como se debe implantar para minimizar la resistencia a su implementación. Después de hacer el análisis de los efectos, ventajas y desventajas del cambio organizacional, se dan las pautas para demostrar o convencer a los administradores que la mejor opción es el cambio planeado, de alguna manera, esa debería ser la estrategia para minimizar la resistencia a su implementación.	Resistencia al cambio Ventaja Competitiva Lucratividad Globalización	<a href="https://scholar.google.pt/citations?user=J1N5rPgA1AAAJ&amp;hl=es">https://scholar.google.pt/citations?user=J1N5rPgA1AAAJ&amp;hl=es</a>	Incluido		Se incluye porque muestra como minimizar los problemas después de la implementación del cambio organizacional.

4	Gianella Gonzales Meza	Gestión de Calidad en la Capacitación	2018	Repositorio Institucional	Investigación	Google Académico	<p>Esta investigación tiene como objetivo determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación, aplicadas en el sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio Prado, año 2017. La investigación realizada es cuantitativa, nivel descriptivo no experimental transversal, se utilizó como muestra 15 micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro hospedajes, que representa la población total, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 53% tiene de 36 años a 50 años, el 73 % son de sexo masculino. El 40% tiene secundaria completa. El 53% son dueños de las empresas. El 53% tiene de 0 a 3 años de permanencia. El 100% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 100% se creó para generar ganancias. Con respecto a la gestión de calidad el 73% conoce el término de gestión de calidad y el 66.7 % utilizan el empowerment y otros como técnicas administrativas. Se concluye que los propietarios a pesar que no aplican la gestión de calidad en la capacitación, son conscientes que es necesario para que su empresa marche de manera eficiente y correcta.</p>	<p>Gestión Calidad Capacitación</p>	<p><a href="http://repositorio.ula.dech.edu.pe/handle/123456789/4209">http://repositorio.ula.dech.edu.pe/handle/123456789/4209</a></p>	<p>Excluido</p>	<p>Se excluyó porque la investigación es acerca de la calidad de la capacitación.</p>
---	------------------------	---------------------------------------	------	---------------------------	---------------	------------------	---	---	--	-----------------	---

5	Celis Gonzales Mardoni o Antonio	Implementación del ciclo Deming para mejorar la calidad de atención al personal de seguridad del aeropuerto Jorge Chávez, Callao, 2017	2017	Escuela de Ingeniería Industrial UCV	Investigación	Google Académico	La presente investigación, “Implementación del Ciclo de Deming para mejorar la calidad de atención del personal de seguridad del Aeropuerto Jorge Chávez”, tuvo como objetivo general determinar como el ciclo de Deming mejora la calidad en la atención del personal de seguridad en el aeropuerto Jorge Chávez. Dicha investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, y obedece a un diseño cuasi-experimental. La recolección de datos fue a través de la observación, realizada seis meses antes y seis meses posteriores a la implementación del ciclo de Deming. Asimismo, la población estuvo dada por los pasajeros que utilizan el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Se realizó el análisis descriptivo sobre una muestra de la población y del total de quejas y reclamos; además, se realizó el análisis inferencial para la contratación de las hipótesis. Finalmente, los resultados de la implementación del ciclo de Deming indicó que se mejoró la calidad de atención del personal de seguridad del Aeropuerto Jorge Chávez, y de acuerdo a la contratación de la hipótesis general, se aceptó dicha hipótesis “La aplicación del ciclo de Deming mejora la calidad en la atención del personal de seguridad en el Aeropuerto Jorge Chávez”, de julio a diciembre de 2016.	Calidad Ciclo Deming Calidad Atención	de de	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14258">http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14258</a>	Incluido		Se incluye porque muestra la implementación del ciclo Deming en una empresa además indica resultados
6	Giovanni Pérez, Uriel	La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa	2011	Universidad Católica del Norte	Investigación	Google Académico	En este artículo se analiza el concepto de capacitación desde la perspectiva de algunas teorías de aprendizaje con el propósito de aclarar la influencia que puede tener el entrenamiento de los trabajadores en el mejoramiento de sus competencias laborales y en el desempeño global de la organización. Se da una mirada a las condiciones de contexto organizacional y cultural para que las personas liberen su potencial y asuman la administración de los puestos de trabajo. Se establece que es necesaria la	Aprendizaje continuo Capacitación Competencias Laborales		<a href="http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1326">http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1326</a>	Excluido	Se excluyó porque no indica profundiza la metodología a tomar	

							transformación organizacional para que las empresas generen las condiciones favorables a la autonomía y el aprendizaje continuo. Se indica que el enfoque actual de la capacitación se caracteriza por el desarrollo de competencias y, al final, se concluye cómo debe orientarse la capacitación desde los modelos de gestión centrados en las personas, de modo que los trabajadores mejoren su desempeño en el puesto de trabajo.				
7	Victor M. Nava Carbellido, Ana R. Jiménez Valadez	Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua	2005	Editorial Limusa	Libro	Google Académico	El autor muestra cómo implementar la norma de calidad para la mejora continua.	Estrategia Deming Proceso Capacitación	<a href="https://books.google.es/books?id=urhIhU9eOcYC&amp;printsec=frontcover&amp;hl=es#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.es/books?id=urhIhU9eOcYC&amp;printsec=frontcover&amp;hl=es#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>	Excluido	No está orientada a la capacitación.
8	Moran Silva, Guillermo Darío	Las estrategias metodológicas y su influencia en los logros de aprendizaje	2018	Gestión Escolar (PUCP)	Investigación	Google Académico	El presente PLAN DE ACCION permite desarrollar capacidades profesionales para contribuir en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes, partiendo de la observación en los procesos de monitoreo en las aulas se ha encontrado que las estrategias metodológicas empleadas en la enseñanza del área de Matemática, no corresponden al enfoque de resolución de problemas., a través de los cuales se determina como objetivo Capacitar a los Docentes en estrategias metodológicas en la enseñanza del área de matemática a través de talleres de aprendizaje para mejorar la practica pedagógica así mismo el aprendizaje de los estudiantes, Una de las principales razones por lo cual se ha priorizado este objetivo, es porque se relaciona con el compromiso de gestión escolar Progreso	Técnicas Calidad Capacitación	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/11319">http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/11319</a>	Excluido	Se excluyó porque la investigación es acerca de cursos universitarios.

						anual de los aprendizajes de todos y todas las estudiantes de la Institución educativa. Porque es responsabilidad de la gestión ir cambiando las condiciones existentes para que mejoren la educación, las practicas docentes en el aula (Leith Wood, 2009). Se aplicó el método cualitativo utilizando instrumentos como técnicas para recoger la información Por lo expuesto concluyo proponiendo diversos desafíos, donde el más importante es gestionar la calidad de los procesos proponiendo alternativas viables a ejecutar en el tiempo previsto. Tales como: Elevar al nivel de logro satisfactorio en el área de matemática en nuestros estudiantes, buscar alianzas estratégicas con instituciones públicas privadas, capacitación a los docentes en diversos temas, realizar un trabajo en equipo y colaborativo, formación de CPA buscar el apoyo de psicólogos, promover talleres con los padres de familia, con el único fin de mejorar la práctica pedagógica para elevar el aprendizaje de los estudiantes.					
9	Nury Ruth Del Pilar Yacila García	Caracterización de la capacitación de los docentes y gestión de la calidad en las pymes del sector: servicio del rubro educación superior, distrito de Tumbes, 2017.	2018	Repositorio Institucional (ULADECH)	Investigación	Google Académico	El desarrollo de la presente investigación denominada “Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017”, metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población de las variables Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad es infinita, la muestra quedo constituida por 41 profesores, se aplicó la técnica de la encuesta, instrumento del cuestionario formulado con 32 preguntas, llegándose a las siguientes conclusiones, sobre las técnicas de capacitación la programación, el 90% los planes de capacitación responden al fortalecimiento de capacidades de los profesores, el 85% dicen que responde a las necesidades de	Gestión Calidad Capacitación	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3935">http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3935</a>	Excluido	Se excluyó porque la investigación es acerca de la caracterización de la capacitación de los docentes mas no aplica una estrategia.

						capacitación; en relación a la evaluación del programa el 100% cumplen sus objetivos y metas, y tienen impacto positivo en la calidad de las capacitaciones; el 90% experimentan impacto positivo en su persona, y el 85% valora las capacitaciones. En lo referente a la gestión de la calidad el 85% priorizan los principios de personal, liderazgo, enfoque al cliente, mejora continua tienen establecida una cultura de evaluación al alumno, el 76% la dirección está preocupada por identificar sus necesidades, buscan incluirse en el cambio, el 71% trabaja por mantener un buen clima organizacional; con vista a los criterios de calidad el 100% trabajan por los mejores resultados de los alumnos, tienen contacto con la comunidad, tienen posicionamiento en el mercado de Tumbes en los Institutos Superiores Tecnológicos.					
10	Vargas Giraldo Maritza	Gestión de calidad en la Capacitación de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio-Rubro Venta de Calzados en la ciudad de Huaraz	2018	Repositorio Institucional (ULADECH)	Investigación	Google Académico	El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la capacitación en las técnicas de venta en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - venta al por menor de productos textiles y calzados (zapaterías), del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 56 vendedores a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo un resultado predominante que es: El 48,21% de vendedores encuestados manifiesta que a veces reciben capacitación para absolver dudas e inquietudes del cliente, el 46,43% de vendedores encuestados del rubro venta al por menor de productos textiles y calzados (zapaterías), manifiestan que casi nunca han recibido una	Gestión de Calidad Ciclo Deming Capacitación	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1064/CAPACITACION_EN_TECNICA_DE_VENTA_ENRIQUEZ_MALDONADO_VANESSA_EL_VIRA.pdf?sequence=1">http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1064/CAPACITACION_EN_TECNICA_DE_VENTA_ENRIQUEZ_MALDONADO_VANESSA_EL_VIRA.pdf?sequence=1</a>	Excluido	Se excluyó porque la investigación es acerca de la descripción de las características de las ventas de las empresas.

							capacitación para persuadir al cliente. Los vendedores encuestados perciben que el empresario no toma mucha importancia sobre la capacitación en técnicas de venta y desconoce sobre los beneficios a obtener, sin darse cuenta que a capacitar va a generar mejores utilidades. Finalmente como conclusión: Los resultados evidencian que los vendedores no reciben capacitación en cuanto a las técnicas de venta en especial para persuadir al cliente y que los empresarios no hacen ningún esfuerzo para invertir en la capacitación.					
11	Lidia Argelia Juárez Ruiz Laura Lourdes Gómez Hernández	Implantación de un sistema de Gestión de la Calidad Aplicado a la Gestión de Proyectos de Investigación: El caso del CIIDIR	2014	Revista Economía Latinoamericana (Universidad Malaga)	Investigación	Google Académico	El objetivo del presente trabajo es mostrar los avances logrados durante la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) aplicado a la Gestión de proyectos de investigación con financiamiento institucional y financiamiento externo en el Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo Integral Regional (CIIDIR) Unidad Oaxaca del Instituto Politécnico Nacional (IPN). Los resultados más sobresalientes son: La formulación del Manual de la Calidad alineado al SGC del IPN, la descripción del proceso de Gestión de proyectos de investigación con financiamiento institucional y financiamiento externo, su procedimiento y formatos correspondientes, la identificación de los procesos de apoyo; la realización de dos auditorías internas, su seguimiento y conclusión de acciones derivadas. La búsqueda de calidad y mejora continua, elementos fundamentales en el proceso de implantación del SGC, a través del cual el IPN muestra su compromiso de ofrecer servicios educativos en un marco de calidad y excelencia.	Gestión Procesos Mejora Continua	<a href="http://www.eumed.net/cursec/on/ecolat/mx/2014/gestion-proyectos.html">http://www.eumed.net/cursec/on/ecolat/mx/2014/gestion-proyectos.html</a>	Excluido	Se excluyó porque es una investigación acerca de la implementación de un sistema de calidad aplicado a la gestión de proyectos.	

12	Diez, Jennifer José Luis Abreu	Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso	2009	Revista Daena	Investigación	Google Académico	En el presente trabajo se determina la importancia de la capacitación interna de personal en una empresa de anillos de forja, explicando el valor de este tipo de proyectos para mejorar la productividad a partir de la estandarización de procesos, así como también la importancia del mismo para la reducción de costos de inversión en materia de formación de personal. Se pretende resaltar los beneficios de desarrollar este tipo de programas en las organizaciones, así como la importancia y el valor que posee para el fortalecimiento del personal, a fin de que estos tengan las herramientas necesarias para capacitar a los demás miembros de la organización, y así se puedan desarrollar actividades de formación de personal con la presencia de instructores internos de la empresa.	Capacitación interna Productividad Estandarización Productividad Costos	<a href="http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%2097-144.pdf">http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%2097-144.pdf</a>	Excluido	Se excluyó porque no aplica el ciclo de Deming en la importancia de la capacitación interna para mejorar la productividad.
13	Salvador Bartolomé, Shirley	Aplicación del ciclo de la mejora continua para incrementar la productividad en el área de capacitación del personal en el Instituto peruano del deporte, lima 2016	2016	Escuela de Ingeniería Industrial UCV	Investigación	Google Académico	La presente investigación se titula, Aplicación del Ciclo de la Mejora Continua para Incrementar la productividad en el Área de Capacitación del Personal en el Instituto Peruano del Deporte, Lima 2016, tiene como problema general ¿Cómo la aplicación del ciclo de la mejora continua incrementará la productividad en el área de Capacitación en el Instituto Peruano del Deporte - Lima, 2017?	Circulo de mejora continua Productividad Eficiencia Eficacia	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1881?show=full">http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1881?show=full</a>	Incluido	- Se concluye porque nos indica como tiene efecto la aplicación del ciclo de Deming en el área de capacitación aplicando el ciclo de Deming.
14	Mardonio Antonio Celis Gonzales.	Implementación del ciclo de Deming para mejorar la calidad de atención del	2017	Escuela de Ingeniería Industrial UCV	Investigación	Google Académico	La presente investigación, "Implementación del Ciclo de Deming para mejorar la calidad de atención del personal de seguridad del Aeropuerto Jorge Chávez", tuvo como objetivo general determinar como el ciclo de Deming mejora la calidad en la atención del personal de seguridad	Calidad Ciclo de Deming Calidad de	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14258">http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14258</a>	Excluido	Se excluyó porque abarca al área calidad de atención de personal.

		personal de seguridad del aeropuerto Jorge Chávez, Callao, 2017					en el aeropuerto Jorge Chávez	atención				
15	Dios Anco Luis Enrique	Diseño de un sistema de mejora continua bajo la metodología Phva en la empresa Steel JRV S.A.C.	2016	USM	Investigación	Redalyc	La empresa Steel JRV S.A.C. dedicada al rubro de la fundición de piezas para las diferentes industrias mineras, pesqueras, agricultura, concreteras, etc. Bajo el concepto de implementar una mejora la empresa permitió el acceso a su información por lo cual se logró diagnosticar de una forma detallada las cadencias por las cuales la empresa no se encontraba al plenos de su capacidad, bajo este análisis se logró identificar al bajo nivel de productividad como problema central en el área de producción de la empresa, lo cual podía reflejarse en niveles bajos de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad de Steel JRV S.A.C. basándonos en el análisis estratégico el proyecto dedujo que esto se debía en parte al bajo desempeño y liderazgo de las cabezas de la organización, además de ser acompañe de condiciones sub estándar que no eran propicias para trabajar bajo esta perspectiva Steel JRV S.A.C. abre las puertas a la implementación de la mejora continua bajo la filosofía del PHVA, permitiendo la estandarización de los procesos, métodos, condiciones y la aplicación de varias herramientas diagnosticadas como necesarias en un análisis previo a la implementación, todo esto con la finalidad de fortalecer la obtención de un sistema totalmente aplicado hacia la búsqueda y cumplimiento de los estándares de calidad con la finalidad de mantener a los clientes totalmente satisfechos asegurando un nivel de rentabilidad adecuado y provechoso hacia la empresa.	Ciclo Deming Eficiencia Estandarización Mejora Continua	<a href="http://www.usmp.edu.pe/PFII/pdf/2014_2_8.pdf">http://www.usmp.edu.pe/PFII/pdf/2014_2_8.pdf</a>	Excluido	Se excluyó porque es una investigación que tuvo como objetivo identificar qué proceso no se encuentra a la máxima capacidad.	

16	Fernando Patón Villar	Plan de mejora continua en prevención-tratamiento de úlceras por presión según el ciclo de Deming	2013	Sociedad Española de Enfermería Geriátrica y Gerontológica.	Investigación	SciELO	Las úlceras por presión (UPP) constituyen un importante problema de salud, consumo de recursos e incluso de responsabilidad legal; de aquí surge la necesidad de crear un plan integral de mejora continua para abordar este problema. Las actuaciones dirigidas a la prevención, disminución de la variabilidad, y mejora en la coordinación entre todos los niveles asistenciales, son líneas estratégicas a seguir para reducir las cifras de prevalencia, con actuaciones concretas para su logro como la creación de un protocolo; la formación y concienciación de los profesionales; la actualización de material; asesoramiento a los familiares; mejora en la organización interna de los distintos servicios y un largo etcétera.	Ciclo de Deming Prevención Control Calidad de la atención	<a href="http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1134-928X2013000300006&amp;script=sci_arttext&amp;tlng=pt">http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1134-928X2013000300006&amp;script=sci_arttext&amp;tlng=pt</a>	Excluido	No se incluye porque es un tema abarcado a mejoras de tratamiento de úlceras aplicado con el ciclo de Deming.	
17	Sandoval Alvarez, Polet de Maria	Aplicación del ciclo de Deming para la mejora de la rentabilidad en la empresa ALMAKSA S.A.C., los Olivos, 2017	2017	UCV	Investigación	Redalyc	La presente investigación con título: “Aplicación del ciclo de Deming para la mejora de la Rentabilidad en la empresa ALMAKSA S.A.C, Los Olivos, 2017”, empresa dedicada al rubro de construcción, meta mecánica y servicios generales. Tiene como objetivo determinar como la aplicación del ciclo de Deming mejora la rentabilidad en la empresa ALMAKSA S.A.C, Los Olivos, 2017”.	Ciclo Deming Rentabilidad Margen Bruto Margen Neto.	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14408/Sandoval_APM.pdf?sequence=1&amp;isAlloved=y">http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14408/Sandoval_APM.pdf?sequence=1&amp;isAlloved=y</a>	Incluido	Se incluyó porque muestra cómo aumentar la rentabilidad a través de la capacitación aplicando el ciclo de Deming.	
18	Lescay Cordero	Procedimiento para la mejora de los procesos operativos. ETECSA	2009	ETECSA	Investigación	Google Académico	El trabajo presenta el diseño de un procedimiento para la mejora de los procesos operativos y su implementación en la Unidad de Negocios Red de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A (UNR). En el mismo se realiza una caracterización de la UNR, se identifica como responsable al proceso “Servicio de Reparación de Tecnologías”, se realiza una evaluación de la calidad al proceso, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001/2000, y se muestran los resultados cualitativos y cuantitativos. El procedimiento constituye una	Procesos Calidad Mejora Continua	<a href="https://www.redalyc.org/pdf/3604/36043568011.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/3604/36043568011.pdf</a>	Incluido	Se incluye porque muestra la implementación del ciclo de Deming en la mejora de procesos a través de la capacitación.	

							referencia para la toma de acciones de mejoras que contribuyan a fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad de la UNR					
19	López Morín, Ma. Griselda	Capacitación	2018	Instituto Tecnológico de Aguascalientes	Investigación	Redalyc	En toda organización es indispensable la capacitación con el propósito de lograr el éxito de la misma, pues al dar esa capacitación a sus empleados se logrará que todas las actividades que realicen éstos sean de alta calidad. En este artículo se tratarán aspectos como son: El Proceso de la Administración de la Capacitación, mediante el cual se puede identificar y definir las necesidades manifiestas, detección de las necesidades encubiertas, fijación de objetivos a partir de las necesidades, etc. lo que permite a la empresa realizar una capacitación eficaz y eficiente, así mismo el Marco Legal, el cual permite conocer las leyes en las cuales se sustenta la misma.	Capacitación Ley Proceso Marco Legal	<a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94403013">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94403013</a>	Excluido	Se excluye porque no muestra alguna estrategia, sin embargo muestra por qué se debe capacitar.	
20	Molina-Ordóñez, Janet; Huamani, Charles; Mayta-Tristán, Percy	Apreciación estudiantil sobre la capacitación universitaria en investigación: estudio preliminar	2008	Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública	Investigación	Redalyc	Para identificar la apreciación del estudiante de medicina sobre la formación que recibe por parte de su universidad y el nivel que posee sobre el proceso de investigación, se realizó un estudio en 40 estudiantes asistentes a un curso de capacitación en redacción científica, a quienes se aplicó una encuesta estructurada y anónima. Sólo 30% de los estudiantes valoran como buena o muy buena la capacitación por parte de la universidad en cuanto a metodología de la investigación y búsqueda de información; sin embargo más del 60% refiere una capacitación deficiente o nula en el proceso de publicación y lectura crítica. Los estudiantes refieren tener un mayor nivel de conocimientos que lo que les brinda la universidad en lectura crítica, búsqueda bibliográfica, redacción de artículos y proceso de publicación.	Capacitación Escritura Universidades Estudiantes	<a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36311611014">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36311611014</a>	Excluido	Se excluye porque no muestra un tipo de estrategia que haya implementado en el proceso.	

21	Manuel García & Carlos Quispe	Mejora continua en la calidad de procesos	2003	Revista Industrial Data Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Investigación	Redalyc	El enfoque actual de la calidad en las organizaciones ha pasado del nivel de aseguramiento al de la mejora continua, y de esto puede dar prueba la Serie de Normas NTP-ISO 9000:2001 que a diferencia de su versión anterior, hace énfasis en la mejora continua de la calidad en los procesos.	Calidad Mejora del Proceso Gestión de Calidad	<a href="https://www.redalyc.org/html/816/81606112/">https://www.redalyc.org/html/816/81606112/</a>	Excluido	Se excluye porque no se encuentra entre los años de búsqueda.
22	Roxana González & Gretel Torres	Diseño de un procedimiento para realizar el autocontrol del sistema de gestión integrado de capital humano	2012	Universidad de Cienfuegos - Cuba	Investigación	SciELO	La investigación considera como caso de estudio la experiencia de la Empresa Comercializadora de Combustibles de Cienfuegos (ECC), la cual trabaja en implantar el Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano (SGICH) desde el año 2008. En el presente artículo se exponen los resultados del proceso de autocontrol realizado al SGICH en la ECC, visualizando las experiencias obtenidas desde el comienzo del proceso de implantación del Modelo de Gestión Integrada de Capital Humano. El autocontrol se realiza utilizando la metodología del ciclo Deming y las herramientas propias que plantea el modelo (tecnología de diagnóstico), así como entrevistas, tormenta de ideas, revisión de documentos, técnicas de normación de competencias, de mapeo de proceso y trabajo con expertos. Para el procesamiento de los datos obtenidos se utiliza el paquete estadístico SPSS versión 16.0 y el Microsoft Excel. Finalmente, se propone un procedimiento enfocado a facilitar el desarrollo del autocontrol al SGICH como proceso de mejora continua y que, además, permita la certificación de la empresa según los requisitos de las Normas Cubanas 3000.	Mejora Continua Acción Correctiva Acción Preventiva	<a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362012000100006&amp;script=sci_arttext&amp;tlng=en">http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362012000100006&amp;script=sci_arttext&amp;tlng=en</a>	Excluido	Se excluye porque no se aplica el proceso de Deming en la capacitación.

23	Carlos Alonso Torres	Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos	2014	Universidad del Biobío, Chile.	Investigación	Scielo	El objetivo es describir e interpretar antecedentes sobre la utilización del enfoque de procesos en organizaciones. La metodología consideró revisión y análisis de publicaciones de acceso online para identificar aquellos aspectos de interés a tener en cuenta para aplicar eficazmente el enfoque de procesos. Los principales hallazgos indican que la conceptualización del enfoque de procesos es heterogénea y poco precisa entre las fuentes consultadas y las principales conclusiones indican que: la identificación de los procesos se facilita cuando se respetan cinco principios básicos: la conceptualización de procesos es más clara cuando se esclarecen sus ámbitos de acción; una adecuada representación gráfica del enfoque de procesos facilita su comunicación cuando sus sub procesos se diseñan y organizan debidamente en función de sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo; la eficiencia del enfoque se puede reflejar si los subprocesos crean valor y su despliegue incluye las cuatro etapas del ciclo Deming.	Enfoque de Procesos Gestión de Calidad Mapa de Procesos Principios de Calidad	<a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&amp;pid=S1815-59362014000200005">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&amp;pid=S1815-59362014000200005</a>	Excluido	Se excluye porque no muestra la estrategia de implementación.
24	Fernando Fadon Salazar	Programación basada en competencias implantación en ingeniería gráfica	2007	Universidad de Cantabria	Investigación	Google Académico	Se analiza el proceso de cambio que se está realizando en la Universidad Española, como consecuencia del proceso integrador que se desarrolla en Europa. Partiendo de los acuerdos de la Declaración de Bolonia, de mayor intercambio de estudiantes, unificar los estudios y prepararlos para un proceso de cambio continuo, se llega a señalar las nuevas tendencias de programación docentes y se muestra el esfuerzo y los resultados, que en esta área se está realizando para llegar al EEES.	Programación Competencias Ciclo de Deming	<a href="http://www.exatas.ufpr.br/porta/docs_dgraf/artigos_grafica/PROGRAMACION.pdf">http://www.exatas.ufpr.br/porta/docs_dgraf/artigos_grafica/PROGRAMACION.pdf</a>	Excluido	Se excluye porque no muestra la implementación de una estrategia.
25	Hedwin Alfonso Maguiña Ita	Mejora en los procesos de una empresa fabricante de máquinas de	2013	UPC	Investigación	Google Académico	La automatización en los diversos procesos está cobrando relevancia ante el crecimiento que presenta la industria manufacturera en nuestro país y, específicamente, el sector metalmeccánica, debido a la innovación y búsqueda de la mejora	Automatización Ciclo Deming	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/71404645.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/71404645.pdf</a>	Excluido	Se excluye porque no muestra una aplicación en el área

		automatización				<p>continua. Es por ello que se tiene la necesidad de enfocarse en las empresas con potencial de crecimiento para poder plantear alternativas de mejora en éstas. El presente estudio se realiza con la finalidad de analizar la situación actual de trabajo y presentar propuestas de mejora a los procesos llevados a cabo por una empresa manufacturera, la cual se dedica a la fabricación de maquinaria de automatización en base a las necesidades que tienen sus clientes en sus líneas de producción. El contenido de este proyecto inicia con una presentación de los conceptos teóricos que son la base del estudio realizado en su totalidad para, de esta manera, contar con la justificación de las herramientas y metodologías empleadas en la descripción y diagnóstico del trabajo actual realizado y en las propuestas de mejora a desarrollar. Las propuestas de mejora son planteadas con la finalidad de optimizar los procesos llevados a cabo por la empresa en estudio, describiendo detalladamente su implementación para obtener buenos resultados. Debido a que es la primera vez que la empresa fue sometida a un estudio para la mejora en sus procesos, las metodologías propuestas pueden ser mejoradas o replicadas en futuras ocasiones con la finalidad de poder disponer de las mismas para optimizar su trabajo. El objetivo del estudio fue lograr ordenar y optimizar los procesos internos realizados por la empresa para que, de esta manera, se alcance trabajar de una manera eficaz y eficiente, eliminando los tiempos improductivos y elevando la productividad en el trabajo. Así, la empresa será capaz de incrementar su nivel de competitividad y sostenerse como líder en su sector, siendo capaz de mejorar continuamente su desempeño. Como resultado de este proyecto, se observa el gran potencial de crecimiento y mejora</p>				de capacitación.	
--	--	----------------	--	--	--	---	--	--	--	---------------------	--

							en el trabajo de una pequeña empresa frente a alternativas de mejora que no incurren en una gran inversión, pero sí en orden en la manera de manejarse.					
26	Durand	Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos	2009	UPC	Investigación	Google Académico	La presente tesis, se debe a los resultados obtenidos por el crecimiento de la necesidad del cliente por el servicio de Mantenimiento en el área de Servicio Técnico, el cual no llega a satisfacer al cliente; lo cual conlleva a mejorar y optimizar los procesos de esta área de la empresa. El objetivo planteado consta de la propuesta de solución, realizando la mejora de los procesos administrativos y operativos del servicio de Mantenimiento, reduciendo todos los problemas que afectan el rendimiento del mismo. La metodología aplicada está basado en el uso de técnicas, herramientas y estrategias de la Ingeniería Industrial entre las cuales están: el análisis de la cadena de Valor, Análisis FODA, para el diagnóstico el Diagrama Causa-Efecto y Diagrama de Pareto, para el análisis del estado actual el Diagrama de Flujo de Procesos, finalmente para el análisis económico de la propuesta el flujo de caja, coeficiente beneficio costo (B/C), periodo de recuperación de la inversión (PRI). De acuerdo al análisis, el diagnóstico de los principales problemas es que la empresa está incurriendo en pérdidas económicas elevadas. La propuesta de solución contiene un plan de acción que consta de reestructurar la organización del área de Servicio Técnico, Manual de procedimientos, Sistema de control, Estandarización en los métodos de trabajo de 6 mantenimiento, Plan estratégico para el proceso de compras de repuestos, contratación de persona especializada en coordinación de Mantenimientos, Programa de Capacitación al personal del área y	Crecimiento Servicio Ciclo Deming	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581757/DURAND_YS.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581757/DURAND_YS.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Excluido	Se excluye porque no hace referencia al proceso de capacitación.	

							plan de Comunicación interna. Finalmente, evaluar la inversión inicial para la mejora del proceso y realizar una evaluación económica, lo que permite conocer si el proyecto es rentable y que el periodo de recuperación de inversión será en el tiempo proyectado.					
27	Leonardo Ramirez	Implementación de un sistema de gestión ambiental empresarial Estudio de caso: telefónica de Pereira s.a. e.s.p	2007	Universidad Tecnológica de Pereira	Investigación	Google Académico	En la medida en que crece la preocupación por mantener y mejorar la calidad del medio ambiente y proteger la salud humana, organizaciones de todo tipo están enfocando cada vez más su atención hacia los impactos potenciales de las actividades que realizan para la generación de productos y/o prestación de servicios. El desempeño ambiental de una organización es de gran importancia para los clientes internos, externos y las partes interesadas. El logro de un desempeño ambiental razonable requiere de un compromiso de la organización, para un enfoque sistémico y un mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión Ambiental (SGA)	Calidad Ciclo PHVA	<a href="https://www.redalyc.org/html/849/84903762/">https://www.redalyc.org/html/849/84903762/</a>	Excluido	Se excluyó porque abarca el tema de gestión ambiental empresarial para la empresa telefónica.	
28	Gutierrez Beltran, Indira & serpa Valdivia, Carla	“Análisis y diseño de un plan de mejora en el área de producción de la empresa Albaluz S.R.L. utilizando la metodología PVHA	2015	Universidad San Martín de Porras	Investigación	Google Académico	El proyecto se basa en el análisis y diseño de un plan de mejora continua en la fabricación de cocinas de mesa domestica utilizando la metodología PHVA, lo cual ha permitido incrementar la productividad. Mediante las mejoras realizadas durante la implementación del proyecto se ha logrado incrementar el nivel de efectividad a un 5.76%. Además, se ha logrado reducir los costos de fabricación por cada cocina de mesa doméstica promedio en un 2.2% (equivalente a un 0.88 soles por cocina). La inversión realizada se ha financiado en un 40%, obteniendo como resultado un VAN de S/. 5,773.38 y TIR 22.24% en un escenario normal, en el escenario optimista VAN de S/. 14467.47 y TIR de 28.29% y en un escenario pesimista el VAN S/. -24,502.34 y TIR de 3.23%.	Calidad 5S Efectividad Mejora Continua Productividad	<a href="http://www.usmp.edu.pe/PFII/pdf/proy-gutierrez-serpa.pdf">http://www.usmp.edu.pe/PFII/pdf/proy-gutierrez-serpa.pdf</a>	Incluido	Se incluye porque mostró la estrategia de Deming y lo aplico al proceso de producción reduciendo costos de fabricación a través de capacitaciones.	

29	Enalbis Espitia	Gestión del aula virtual implementando el ciclo Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en un programa de pregrado con modalidad a distancia de la Universidad de Córdoba	2016	Universidad de Córdoba - Colombia	Investigación	Google Académico	El presente trabajo plantea la forma de implementar la estructura y organización para el diseño del aula virtual basado en el ciclo PLANEAR-HACER-ACTUAR-VERIFICAR (PHVA), como herramienta de mejoramiento continuo, que permite el soporte a los cursos del programa Administración en Salud de acuerdo con las directrices para el diseño de Ambientes Virtuales de Aprendizaje, como estrategia de acción para la formación y acompañamiento de procesos académicos que promuevan la calidad educativa, a través de la participación y acción de los actores involucrados, permitiendo la formación y entrenamiento de docentes en el buen cumplimiento de sus funciones de docencia mediada a través de la plataforma virtual. Metodológicamente la investigación se enfoca en la Investigación-Acción y bajo la filosofía de Aprender Haciendo, se realizan intervenciones de diagnóstico, sensibilización, y capacitación dirigidas a docentes y estudiantes. Entre los logros se destaca el establecimiento de las responsabilidades en cada una de las etapas del proceso, la ejecución del nuevo modelo académico a través de la implementación de las actividades señaladas, así como el uso de actividades de evaluación del proceso a través de rúbricas e indicadores de impacto.	Calidad Ciclo PHVA Mejoramiento Continuo	<a href="http://www.iiis.org/CDs2016/CD2016Summer/papers/XA937MD.pdf">http://www.iiis.org/CDs2016/CD2016Summer/papers/XA937MD.pdf</a>	Incluido	La investigación utilizo el ciclo de Deming para estructurar y organizar el diseño del aula virtual en el cual logro identificar las necesidades de formación.
30	Reyna Caridad	Mejora del proceso en el control de la calidad para el diseño de los sistemas de impermeabilización en las edificaciones	2013	Universidad de Rioja	Investigación	Redalyc	La obtención de un eficiente sistema de gestión de la calidad para el diseño de los sistemas de impermeabilización garantiza un mejor confort en las instalaciones de las edificaciones, tanto para los usuarios como para sus propietarios, así como la seguridad de los mismos con mayor eficacia a lo largo de su vida útil. El presente trabajo se realiza con el objetivo de llevar a cabo un estudio y análisis del proceso de diseño de Arquitectura empleado en la Empresa de Proyectos de	Mejoras Control de Calidad Diseño	<a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4728033">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4728033</a>	Excluido	Se excluyó porque muestra teoría que no concierte con nuestro objetivo principal.

						<p>Arquitectura e Ingeniería de Matanzas (EMPAI). Para ello se aplicaron métodos del nivel empírico y matemáticos estadísticos. Se aplicó una entrevista individual a especialistas relacionados con la actividad de impermeabilización. Se utilizaron también la observación, encuesta, así como el análisis de las investigaciones previas. Los resultados obtenidos aportaron información muy útil para la elaboración de la propuesta metodológica de un flujo grama específico el cual permite obtener un mayor nivel de control en el proceso de diseño de los sistemas en cuestión. La propuesta abarca todos los programas de construcción de viviendas, así como obras sociales e industriales, las cuales han sufrido afectaciones considerables durante los últimos años.</p> <p>Las mismas están dadas en las cubiertas, zonas húmedas y cimentaciones. Ellas han dado origen, por su estado de deterioro, a problemas en el uso de toda o una parte de la edificación, así como en algunos de sus elementos componentes. Debe destacarse que un buen sistema de gestión de la calidad debe tener en cuenta la planificación, control y mejora continua de la misma.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Como se puede observar en el cuadro anterior, no todas las búsquedas de las investigaciones sistemáticas respondieron a la pregunta ¿Cuál es la mejor estrategia aplicada para poder tener una mejor efectividad del proceso de capacitación?, es por ello que tuvimos que tener un mejor orden para la búsqueda encontrando así información a partir del año 2005 hasta el 2018 como se muestra en el siguiente cuadro:

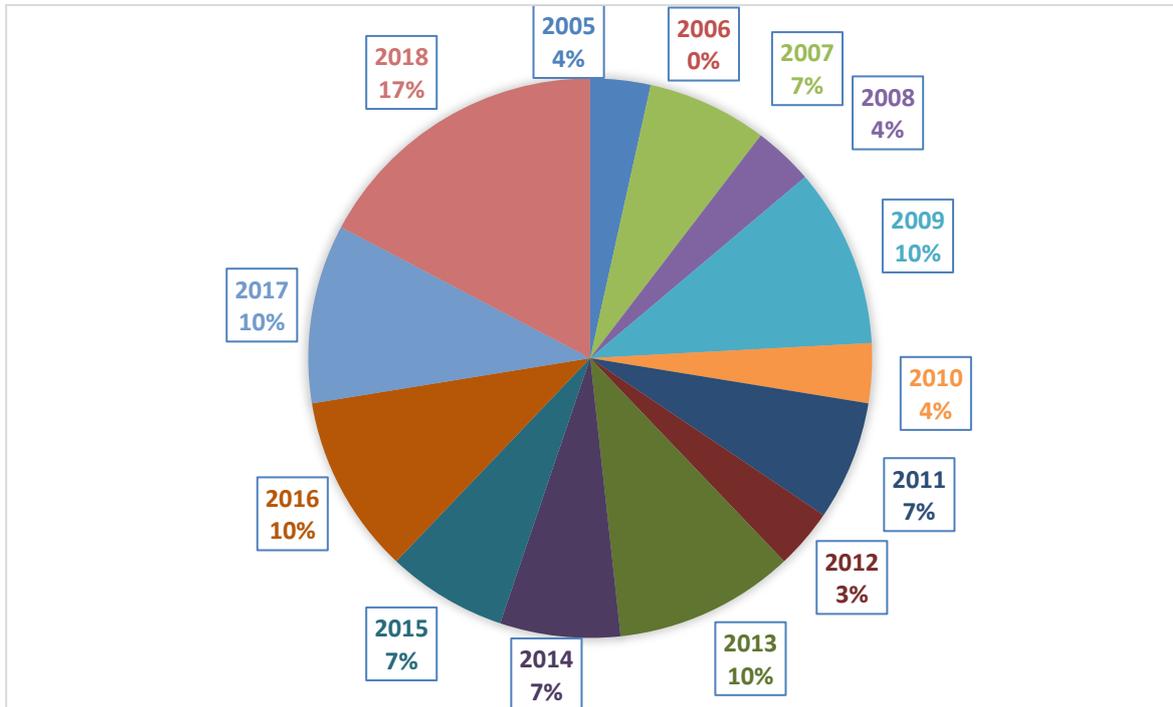
*Tabla 2. Cantidad De Investigaciones Por Año*

<b>Años de Referencia</b>	<b>Cantidad</b>
2005	1
2006	0
2007	2
2008	1
2009	3
2010	1
2011	2
2012	1
2013	3
2014	2
2015	2
2016	3
2017	3
2018	5
<b>Total:</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, se muestra un total de 30 revisiones sistemáticas entre los años 2005 al 2018.

Ilustración 1. Porcentaje De Investigación Por Año



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 1, podemos encontrar el porcentaje de las investigaciones por año de las investigaciones sistemáticas.

Una vez encontrada la información pudimos concluir qué 9 de ellas nos ayudarían responder la pregunta que nos formulamos para esta investigación y 21 de ellas quedarían excluidas por no contestar a la pregunta como se muestra en el cuadro a continuación:

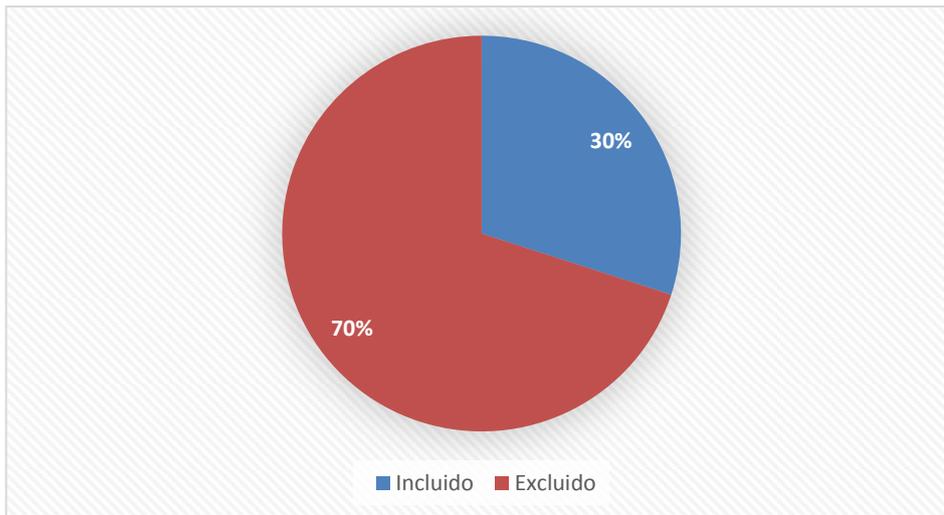
Tabla 3. Cantidad de Investigaciones Incluidas y Excluidas

Estado	Cantidad
Incluidos	9
Excluido	21
<b>Total:</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración Propia

Adicional mostramos un gráfico donde se muestra que el 30% de las investigaciones encontradas guardan relación con la respuesta a la pregunta planteada por este trabajo de investigación.

*Ilustración 2. Porcentaje De Investigación Incluidas*



Fuente: Elaboración Propia

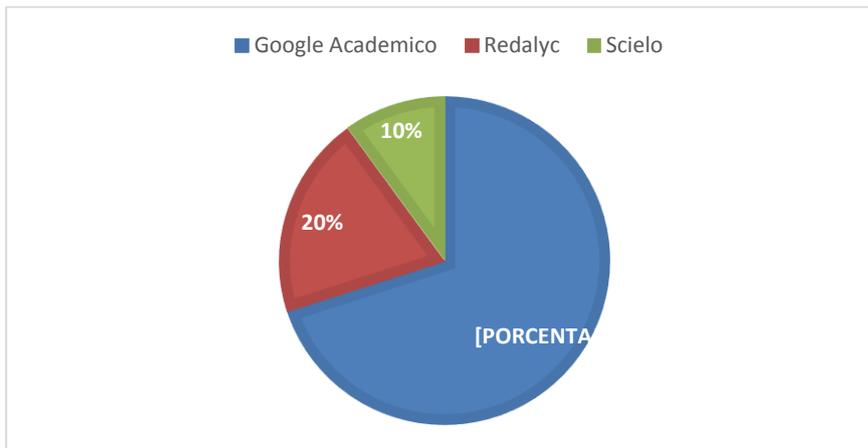
A continuación se muestra una tabla con los buscadores relevantes utilizados para la realización de este trabajo:

*Tabla 4. Buscadores Relevantes*

<b>Años de Referencia</b>	<b>Cantidad</b>
Google Académico	21
Redalyc	6
Scielo	3
<b>Total:</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3. Porcentaje De Buscadores Relevantes



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede mostrar en la ilustración 3, mostramos el porcentaje de buscadores relevantes para el desarrollo del presente trabajo.

Dentro de los hallazgos encontrados tenemos:

Según lo mencionado por (Mardonio Antonio, 2017) en su tesis “Implementación del ciclo de Deming para mejorar la calidad de atención del personal de seguridad del aeropuerto Jorge Chávez, Callao, 2017”, muestra la aplicación del ciclo de Deming para mejorar la atención con el personal de seguridad, donde concluyó que dicha implementación mejoró la calidad en la atención del personal de seguridad de 46.20% a 64.34% en promedio de julio a diciembre de 2016, respecto al mismo periodo de 2015.

De acuerdo al autor (Salvador Bartolomé, 2016) en su tesis “Aplicación del Ciclo de la Mejora Continua para incrementar la productividad en el área de capacitación del personal en el Instituto Peruano del Deporte, Lima 2016”, aplicando la mejora continua le permitió mejorar la productividad del área de capacitación logrando así reducir los tiempos de organización de las capacitaciones, que inicialmente tomaban alrededor de 9 días, luego de

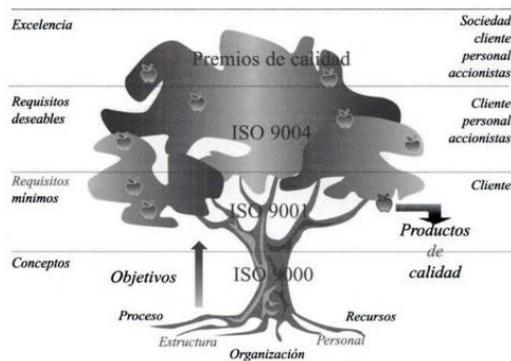
la implementación se redujo hasta 5 días promedio, alcanzando así un 67% de incremento de la productividad.

Una de los hallazgos más resaltantes es la de (Polet de Maria, 2017) en su tesis “Aplicación del ciclo de Deming para la mejora de la rentabilidad en la empresa ALMAKSA S.A.C., los Olivos, 2017”, muestra la aplicación del ciclo de Deming para tener mayor rentabilidad de la empresas, donde concluyó que aplicando el ciclo de Deming en la empresa ALMAKSA S.A.C. se logró una rentabilidad del 14% en comparación al -1% antes de la aplicación.

Según lo mencionado (Gutierrez Beltran, 2015) en su tesis “análisis y diseño de un plan de mejora en el área de producción de la empresa ALBALUZ S.R.L. utilizando la metodología PHVA”, da como resultado que se disminuyó el porcentaje de personal desmotivados, aplicando planes de motivación implementados en la empresa, obteniendo un porcentaje de aceptación del 67.16% lo cual indica que el personal mejoro y se siente aumentando la productividad, pero concientizando a la empresa a seguir implementando estos planes de motivación.

Además podemos indicar que con el fin de poder encontrar una mejor calidad en el proceso y para ello se trata de ubicar el proceso de mejora continua en el árbol de la calidad que se muestra a continuación:

*Ilustración 4.Árbol De Calidad*



Fuente: Libro ISO 9000:2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua, México, Página 23, recuperado de

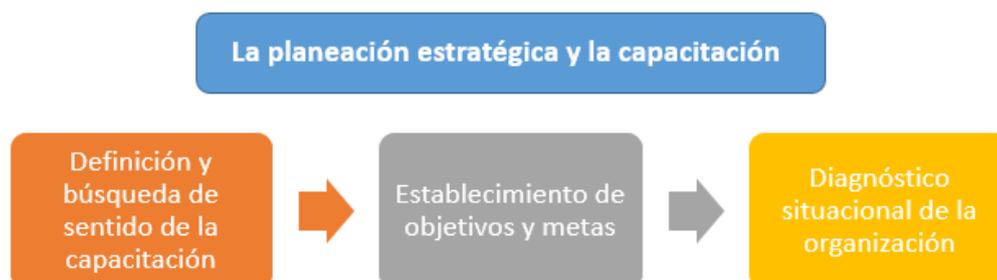
<https://books.google.es/books?id=urhIhU9eOcYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Todos los autores en mención nos detallan que uno de las estrategias para tener una mejor calidad en el proceso de capacitación es utilizar el ciclo de Deming que ha tenido amplia aplicación en la calidad y ahora es utilizado en la familia del ISO 9000 de manera más explícita. (Nava, 2002).

Para tener un mejor proceso en la aplicación del ciclo de Deming se deben considerar algunos aspectos sobre la capacitación como por ejemplo la planificación estratégica y la capacitación.

Al hablar de planeación estratégica es hacer mención entre otras cosas a estrategia, por lo que se debe recordar que una estrategia, es un plan unificado, comprensible e integral, diseñado para asegurar que los objetivos básicos de la empresa sean alcanzados, sin olvidar también, que implica integrar las principales metas, objetivos y políticas de una organización y a la vez establecer una secuencia lógica de las acciones a realizar para lograr un objetivo. Una estrategia formulada en forma adecuada, ayuda a poner orden y asignar los recursos de la organización con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes, en el cual también se establecen las condiciones y los recursos necesarios para su implantación. La capacitación debe ser parte de la planeación estratégica y a su vez también deberá ser planeada estratégicamente, ¿pero cómo podría hacerse la planeación estratégica de la capacitación? La respuesta debería ser igual que la planeación integral, el administrador de los recursos humanos deberá tener muy claro el qué y para qué impartir capacitación y qué tipo de capacitación impartir. (Dr. José Manuel, 2011)

*Ilustración 5. Planeación Estratégica*



Según (Dr. José Manuel, 2011) en su investigación “El Proceso de Capacitación, sus Etapas e Implementación para mejorar el desempeño del Recurso Humano en las organizaciones”, menciona que la capacitación lleva 3 pasos a seguir que se detalla a continuación:

### 3.1. Definición y búsqueda de sentido de la capacitación:

“Se debe contar con la Visión y la Misión del departamento y/o sistema de capacitación, de esta forma se contará con una especie de dirección y sentido de la capacitación”. (Dr. José Manuel, 2011)

### 3.2. Establecimiento de objetivos y metas:

“A partir de lo anterior, se deberán definir y establecer objetivos claros, retadores, alcanzables y medibles a corto, mediano y largo plazos de capacitación”. (Dr. José Manuel, 2011)

### 3.3. Diagnóstico situacional de la organización

Una vez determinado que acciones se requieren o se pretenden lograr, se deberá proceder al análisis FODA de la organización con respecto a la capacitación y el sistema mismo de capacitación donde se deberán determinar las fuerzas y debilidades del sistema y las oportunidades y amenazas del entorno en que se vaya a impartir la capacitación. (Dr. José Manuel, 2011)

Una vez obtenido los objetivos metas y la situación de la organización se deberá implementar la estrategia para poder mejorar la calidad en el proceso de la capacitación.

Como la capacitación es un proceso determinante en el aseguramiento de la calidad de los productos que deben cumplir con sus estándares de calidad, de tal forma, que se tiene el grupo de normas ISO 10015, que son un anexo de las normas ISO 9000, mismas

que hacen referencia al diagrama de Shewart, mejor conocido como ciclo de Deming el cual establece que toda actividad sistematizada se debe: Planear, Hacer, Verificar y Actuar; la norma ISO 10015 señala que un sistema de formación y desarrollo de los recursos humanos para la calidad deberá contar con las siguientes fases: analizar, planear, hacer y evaluar. (Dr. José Manuel, 2011)

Estas etapas mencionadas anteriormente se complementan con la aplicación del ciclo de Deming son los que se muestran en el siguiente gráfico:

*Ilustración 6. Etapas De Un Proceso De Capacitación*



Fuente: Elaboración Propia

Este modelo se debe aplicar en todo proceso de capacitación, empezando por los análisis de toda la organización, tareas y procesos como también de las personas que brindan las enseñanzas. Como segunda etapa mostraremos el establecimiento de los objetivos, la estructuración, diseño de las actividades, selección de recursos didácticos y un curso para la capacitación. En la tercera etapa estaremos desarrollando la capacitación como se vio planeada utilizando los materiales como las presentaciones, manuales, Tips y roleplay.

Y en la última etapa debemos complementarlo con la evaluación de los participantes para poder saber el nivel de asimilación de cada uno de ellos.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Una vez analizados las revisiones sistemáticas se concluye que la mejor estrategia para mejorar los procesos en el área de capacitación es aplicando la mejora continua que nos muestra el ciclo de Deming. Con esta estrategia se deberá empezar revisando los procesos y detectando las fallas para poder tener la implementación y aplicación de la estrategia antes mencionada.

Se encontró que existe una relación entre la capacitación del personal con la rentabilidad por ende se puede definir que una empresa que no impulse la capacitación con sus colaboradores no podrá mejorar su calidad, productividad y rentabilidad.

También se conoce que según el estudio analizado podemos indicar que planificando y administrando el personal se podrá mejorar la calidad del servicio hacia los clientes, con las cuales estarán un paso más adelante con respecto a la competencia.

Se concluye que según la estrategia del ciclo Deming se enfoca en 4 etapas: planear, hacer, evaluar y analizar, donde nos ayudará a implementar en las áreas requeridas para mejorar su eficiencia.

## REFERENCIAS

- Arias Galicia, F. y. (2006). *Administración de recursos humanos, para el alto desempeño*. México, D. F: Trillas.
- Cordero, L. (2009). *Procedimiento para la mejora de los procesos operativos*. ETECSA. Cuba: ETECSA.
- Dr. José Manuel, G. L. (2010). *Google Académico*. Obtenido de Google Académico: <https://scholar.google.pt/citations?user=J1N5rPgAAAAJ&hl=es>
- Dr. José Manuel, G. L. (2011). *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de Contribuciones a la Economía:  
<http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/EI%20proceso%20de%20capacitaci%C3%B3n,%20sus%20etapas%20e%20implementaci%C3%B3n%20para%20mejorar%20el%20desempe%C3%B1o%20del%20recurso%20humano%20en%20las%20organizaciones.pdf>
- Espitia, E. (2016). *Gestión del aula virtual implementando el ciclo Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en un programa de pregrado con modalidad a distancia de la Universidad de Córdoba*. Colombia: Universidad de Córdoba - Colombia.
- Giovanni Pérez, U. P. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 83-84-92.
- Gutierrez Beltran, I. &. (2015). *“Análisis y diseño de un plan de mejora en el área de producción de la empresa Albaluz S.R.L. utilizando la metodología PVHA*. Lima: Universidad San Martín de Porras.
- López Morín, M. G. (2005). *Capacitación* . Instituto Tecnológico de Aguascalientes. Mexico: Conciencia Tecnológica Mexico. Recuperado el 12 de 11 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94403013>
- Mardonio Antonio, C. G. (2017). *Implementación del ciclo Deming para mejorar la calidad de atención al personal de seguridad del aeropuerto Jorge Chávez, Callao, 2017*. Lima: Escuela de Ingeniería Industrial UCV.
- Monday, R. W. (1997). *Administración de personal* (Vol. 6ª edición). México D.F.: Prentice Hall.

Nava, A. R. (2002). *ISO 9000:2000: Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. México D.F.. México: Editorial Limusa. Obtenido de ISO 9000:2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=urhlhU9eOcYC&oi=fnd&pg=PA11&dq=ESTRATEGIA+deming+en+EL+PROCESO+DE+CAPACITACI%C3%93N&ots=0V5mNHJ1yr&sig=DZvSR4t6S7qoZsR\\_uuOY5bnPsvs#v=snippet&q=deming&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=urhlhU9eOcYC&oi=fnd&pg=PA11&dq=ESTRATEGIA+deming+en+EL+PROCESO+DE+CAPACITACI%C3%93N&ots=0V5mNHJ1yr&sig=DZvSR4t6S7qoZsR_uuOY5bnPsvs#v=snippet&q=deming&f=false)

Pfeffer, J. (1996). *Ventaja competitiva a través de la gente: como desencadenar el poder de la fuerza de*. México D.F.: Editorial CECOSA.

Polet de Maria, S. A. (2017). *Aplicación del ciclo de Deming para la mejora de la rentabilidad en la empresa ALMAKSA S.A.C., los Olivos, 2017*. Lima: UCV.

Salvador Bartolomé, S. (2016). *Aplicación del ciclo de la mejora continua para incrementar la productividad en el área de capacitación del personal en el IPD*. Lima: Universidad Cesar vallejo.

Wilmer, S. G. (2015). El Proceso de Capacitación Personal en la Organización. *Revista Clepsidra*, 15.