

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE LATINOAMÉRICA Y ESPAÑA, EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”: UNA REVISIÓN DE LITERATURA CIENTÍFICA.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Carlos Andrés Heshiki Nakama

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios, por su amor incondicional
a pesar de no ser digno de ello y a mi esposa por
ser mi amiga, compañera y apoyo
en todos los objetivos que me he trazado.

Carlos Andrés Heshiki Nakama

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento al Dr. Mauricio Acevedo Carrillo,
por ser nuestro mentor en el desarrollo y finalización del
presente trabajo de investigación

Carlos Andrés Heshiki Nakama

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	22
CAPITULO III. RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Detalle de la lista de Búsqueda de la información</i>	12
Tabla 2: Análisis PICOC de la revisión sistemática de la literatura científica	21
Tabla 3 Detalle de las fuentes de información	25
Tabla 4 Publicaciones por año	33
Tabla 5 Publicaciones por país	34
Tabla 6 Publicacion por tipo de investigación	35
Tabla 7 Declaración de artículos encontrados.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Flujograma de descartes de artículos.	24
Figura 2: Publicaciones por año.....	33
Figura 3: Publicaciones por país	35
Figura 4: Por tipo de Investigación.....	36
Figura 5: Declaración de artículos encontrados.....	37

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación buscamos recopilar información relevante de una adecuada gestión de calidad en las empresas industriales de Latinoamérica y España, tomando como referencia los últimos 10 años, esto nos permitirá reconocer la trascendencia y evolución a través del tiempo y como se ha ido implementando progresivamente en las industrias. El método de estudio utilizado para la investigación fue la revisión sistemática de la literatura basándonos en artículos científicos, los cuales fueron analizados exhaustivamente de publicaciones en idioma español. Se usaron criterios de elegibilidad basados en aquellos que respondan a nuestra problemática ¿Qué se conoce de la gestión de calidad en las empresas industriales de Latinoamérica y España? se buscó la información en motores de búsqueda de revistas científicas de los cuales obtuvimos las siguientes cifras: Google académico (54), Scielo (6), Redalyc (15), ScienceDirect (3) y Dialnet (2). De las cuales concluimos que la gestión de calidad a través de las normas internacionales ISO 9001, se ha convertido en una herramienta de importante trascendencia para lograr alcanzar los objetivos organizacionales, además de maximizar la rentabilidad de las empresas y reducir los costos innecesarios.

PALABRAS CLAVES: Gestión de calidad, ISO 9001, Empresas de Latinoamérica y España, empresas industriales.

Dimensiones: Globalización, Certificación, Confiabilidad, Responsabilidad.

ABSTRACT

In the present research work we seek to gather relevant information of adequate quality management in the industrial companies of Latin America and Spain, taking as reference the last 10 years, this will allow us to recognize the importance and evolution over time and how it has gone progressively implementing in industries. The study method used for the research was the systematic review of the literature based on scientific articles, which were thoroughly analyzed in Spanish language publications. Eligibility criteria were used based on those that respond to our problem. What is known about quality management in industrial companies in Latin America and Spain? Information was searched in search engines of scientific journals from which we obtained the following figures: Google Scholar (54), Scielo (6), Redalyc (15), ScienceDirect (3) and Dialnet (2). Of which we conclude that quality management through international standards ISO 9001, has become an important tool to achieve organizational objectives, in addition to maximizing the profitability of companies and reduce unnecessary costs.

KEY WORDS: Quality management, ISO 9001, Latin American and Spanish companies, industrial companies.

Dimensions: Globalization, Certification, Reliability, Responsibility.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de implementar una adecuada gestión de calidad se ha incrementado en los últimos diez años, actualmente vivimos en una era de transformación industrial que obliga a las empresas a certificar sus procesos para ofrecer a sus clientes, además de satisfacción, un producto que cumpla y supere sus expectativas; manteniendo este cambio a través del tiempo, Pero ¿Qué se conoce de la gestión de calidad en las empresas industriales de Latinoamérica y España?

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal recopilar información relevante que nos permita conocer sobre la gestión de calidad en las empresas industriales en los últimos 10 años, utilizando la revisión de literatura.

Según Zamora (2015) en su artículo científico titulado *Evaluación de tres directrices para la implementación de un sistema de gestión de calidad*. define al SGC como el grupo de normas que interrelacionan a la organización o empresa, las cuales están administradas ordenadamente en función a la calidad de estas, teniendo como finalidad la satisfacción de sus clientes.

Por su parte Fontalvo, Vergara y de la Hoz (2012) en *Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40*. mantienen como objetivo la obtención de la satisfacción de los clientes, basándose en el vínculo de los recursos, métodos, insumos y personas, generándose resultados asociados al uso racional de estos.

Por lo que podemos afirmar que un adecuado sistema que permita medir la calidad en la gestión de nuestra empresa nos garantizará la obtención de la satisfacción por parte de nuestros clientes.

Por otro lado, Bribiescas y Romero (2014) nos advierten que una deficiente planeación estratégica gerencial, un bajo nivel de enfoque en la cultura laboral, la negativa por invertir en tecnología de punta reduce la competitividad en las organizaciones. evidenciando directamente la ausencia de certificar un sistema de gestión de calidad.

A lo que Cespedes (2014) en *Propuesta de Mejora de Procesos para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una Empresa de Venta de Equipos de Medio Ambiente* nos sugiere que se podrían incluir documentos que relacionen al sistema de gestión con la calidad en la organización, por ejemplo, hojas de análisis de costos de calidad y control de procesos, ficha de procesos, hojas de verificación, planes o normas de calidad y auditorías externas e internas, registro de incidencias, encuestas, diagrama de flujos de procesos, reclamaciones y devoluciones, formato de indicadores.

Esto nos demostraría que debemos estar atento a las falencias o descuidos que podrían presentarse como consecuencia de no certificar nuestros procesos según las normas actuales de calidad. Así mismo es importante llevar un adecuado control de nuestras actividades con formatos claros y oportunos los cuales deben reflejar practicidad y efectividad.

Según Salgado (2015) Actualmente, se busca determinar los mecanismos de mejora continua en las empresas, en consecuencia, los sistemas de gestión de calidad son auditados y evaluados con el fin de poder probar la eficiencia del sistema y el cumplimiento de los requisitos establecidos.

A lo que Mogollon y Huamanchumo (2016) en su tesis para la obtención del título profesional en ingeniería industrial *diseño del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015*,

para la mipyme VENTIJAR S.A.C. nos sugieren el diseño de un modelo de SGC que sea más económico y al alcance de las pymes, esto nos asegurará mantener la calidad en los productos, satisfacer las necesidades de nuestros clientes y mejorar considerablemente la rentabilidad de nuestra empresa, alcanzando realzar nuestro valor y generar diferencia en nuestros competidores.

De esta manera podemos acotar que posterior a la certificación debemos mantener los estándares de calidad ya establecidos, pues podríamos recibir auditorias para corroborar la continuidad y asegurar el cumplimiento de nuestro SGC.

Por su parte Benzaquen (2014) en una muestra realizada a empresas peruanas notó una evolución dirigida a la cultura de calidad, llegándola a considerar en los procesos como un elemento primordial para lograr la competitividad, dejando de lado el pensamiento que conducía a relacionar la medición de la calidad con la percepción que tenía el cliente cuando el producto llegaba a sus manos.

También Niebuhr (2014) en su tesis *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para una asociación de mypes del sector metal mecánico peruano que permite aumentar la productividad* previo a la obtención del título de ingeniero industrial acota que, Las medianas y pequeñas empresas peruanas consideran necesarias alcanzar certificaciones internacionales para poder entrar en mercados extranjeros, los cuales por consecuencia de la globalización exigen nuevos estándares de calidad, esto les permitirá cooperar entre organizaciones y así aumentar su productividad ya sea nacional o internacionalmente.

Esto pondría en evidencia que lograr implementar, establecer y permanecer un SGC, no solo brinda oportunidades de crecimiento organizacional, sino además nos estaría generando una mayor rentabilidad debido a que nuestros procesos garantizarían mantener criterios de calidad, los cuales atraerían directamente a potenciales clientes

A lo que Bonilla (2015) refuta en *La gestión de la calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios en las Mypes de la confección textil*. Que los administradores de las Pymes no son consecuentes con la trascendencia de gestionar eficazmente la calidad en los procesos de la producción, desde el inicio del proyecto, hasta el producto terminado, perjudicando directamente a la economía de la organización, ignorando el valor generado con los altos niveles de desperdicios y desechos.

Mientras que Ugaz (2012) nos recomienda realizar un planeamiento organizacional como medio preventivo, para asegurar que nuestras actividades se cumplan de manera óptima y que el producto que resulte sea el idóneo, es así que no comprometeríamos solo al departamento de calidad, sino a toda la empresa.

Con estos últimos aportes, podemos deducir que un adecuado control de procesos y una acertada gestión de calidad, reduciríamos nuestras pérdidas, además se comprometería a toda la organización y no dependería solo de un área específica.

Tabla 1

Detalle de la lista de Búsqueda de la información

Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual / Revista Científica	País
Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza Cd. Juárez, Chih., México El Paso, Texas, USA	2014	Google Académico https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2327877	Revista internacional administración & finanzas.	México
La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*	2016	Google Académico https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/articloe/view/4604	Revista universidad y empresa.	Colombia

Evaluación de tres directrices para la implementación de un sistema de gestión de la calidad	2015	Google Académico https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=55979	Revista Mexicana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio	México
La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú	2014	Google Académico https://gcg.universia.net/articulo/view/463/iso-9001-tqm-las-empresas-latinoamericanas-peru-	GCG: Revista de Globalización, Competitividad y Gobernalidad.	España
Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación	2017	Google Académico https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1783/1/PPS-527.pdf	Repositorio Universidad pedagógico y tecnológico de Colombia.	Colombia

Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca Virtual / Revista Científica	País
Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado	2014	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/2810/281031320005.pdf	Magis: Revista internacional de investigación en educación.	Colombia
Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos	2016	Scielo http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v26n61/v26n61a04.pdf	Revista Innovar Journal	España
Gestión de calidad y toma de decisiones en PYMES del sector de medios impresos regionales del estado Lara, Venezuela	2014	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/880/88037910003.pdf	Compendium	Venezuela
El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador	2016	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/5118/511854477006.pdf	GCG: Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad.	España
La gestión de calidad en una empresa de pastas alimenticias.	2013	Scielo http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000300003	Revista ingeniería industrial.	Cuba
Sistemas de gestión de calidad, factor importante para el desarrollo laboral del colaborador de Unisalud Palmira	2016	Google Académico https://revistas.upb.edu.co/index.php/RICE/article/view/6002/5502	Revista de investigación en ciencias estratégicas	Colombia

Gestión de calidad y Competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014	2014	Google Académico http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_VALDERAMA_VILLANUEVA_SANDY_DAYANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Repositorio virtual Universidad católica Los ángeles Chimbote.	Perú
La certificación ISO 9000 en el sector industrial del mueble: evidencias sobre la cultura de calidad total y las ventajas que la caracterizan	2010	Science Direct https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312600045	Investigaciones Europeas de dirección y economía de la empresa.	España

Titulo	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca Virtual / Revista Científica	País
Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil	2014	Google Académico https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf	Repositorio virtual Universidad Politécnica Salesiana	Ecuador
Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo	2014	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/1815/181531232004.pdf	Ciencias Holguin	Cuba
Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000	2011	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/342/34218346009.pdf	Revista del centro de investigación	México
Análisis de calidad en las pequeña y medianas empresas de Bogotá D.C., Colombia	2015	Google Académico https://journal.universidadea.n.edu.co/index.php/Revistao/article/view/1235/1200	Revista Ontare	Colombia
Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del café Ltda. a la norma ISO-9001:2015	2014	Google Académico https://core.ac.uk/download/pdf/71398313.pdf	Repositorio virtual de la Universidad tecnológica de Pereira.	Colombia
Sistema Integral de Gestión de Calidad en la Universidad de La Guajira, Colombia	2016	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931008.pdf	Telos: Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales.	Venezuela
Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: Perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén	2014	Google Académico https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/tesis%20joubert.pdf?sequence=1&isallowed=y	Repositorio institucional virtual de la universidad nacional de Quilmes.	Argentina

Revisión de la literatura sobre la gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España 2015 Science Direct <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000091> Revista Estudios Gerenciales. España

Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual / Revista Científica	País
Gestión del Conocimiento en los Sistemas de Gestión de la Calidad de la CNEA. Nuevos requerimientos en la versión 2015 de la Norma ISO 9001	2017	Google Académico https://www.lanentweb.org/simposioBA/trabajos-pdf/015.pdf	Revista Segundo simposio internacional sobre educación.	Argentina
Propuesta de un modelo de gestión de calidad para una asociación de MYPES del sector metal mecánico pe	2014	Google Académico https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/322397/Niebuhr_C.H.pdf?sequence=2&isAllowed=y	Repositorio virtual Universidad Peruana de ciencias aplicadas.	Perú
La gestión de la calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios en las MYPES de la confección textil	2015	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/3374/337443854002.pdf	Revista Ingeniería Industrial	Perú
Impacto de los sistemas de gestión integrados en la competitividad de las MIPYMES.	2016	Google Académico http://gis.unicafam.edu.co/index.php/gis/article/view/13/26	Revista Gestión, ingenio y sociedad.	Colombia
Diseño de un sistema integral de gestión de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales	2014	Google Académico https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/39843/TR_ABAJO.pdf?sequen	Repositorio Virtual de la Universidad politécnica de Valencia.	España
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el Proyecto Crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008	2015	Google Académico https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf	Repositorio virtual Universidad Politécnica Salesiana	Ecuador
Procedimiento de un sistema de comunicación para la gestión de calidad	2016	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/1815/181546432007.pdf	Revista Ciencias Holguin.	Cuba
Diseño de un Manual de calidad para la implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el sistema de seguridad alimentaria en la empacadora de camarón Davmercorp S.A.	2015	Google Académico https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10070/1/UPS-GT000855.pdf	Repositorio virtual Universidad Politécnica Salesiana	Ecuador

Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual / Revista Científica	País
Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario	2017	Google Académico http://www.revistaespacios.com/a17v38n20/17382029.html	Revista Espacios	Colombia
Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K Ltda bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015	2016	Google Académico https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9161	Repositorio Virtual de la Universidad Libre.	Colombia
Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología	2012	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/1951/195124162005.pdf	Revista colombiana de Anestesiología.	Colombia
Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos	2016	Science Direct https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000428	European Research on Management and Business Economics	España
Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana	2018	Scielo https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062018000100035&script=sci_arttext	Revista Formación universitaria	Colombia
Incidencia de la certificación ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano	2017	Scielo http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lng=en&nrm=iso&tlng=es	Revista Entre ciencia e ingeniería.	Colombia
Sistemas de gestión de la calidad: lean manufacturing, kaizen, gestión de riesgos (UNE-ISO 31000) e ISO 9001	2015	Dialnet https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5280571	Revista 3c tecnología.	España
La implantación del ISO 9001 en una Dirección Integrada de Proyectos	2015	Scielo http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000300005	Revista Ingeniería industrial.	Cuba
Migración del sistema de gestión de calidad ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015 en la empresa pública empresa municipal mercado mayorista Ambato	2019	Google Académico http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29579/1/Tesis_t1560id.pdf	Repositorio virtual de la Universidad técnica de Ambato.	Ecuador
Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual / Revista Científica	País
Las auditorías internas y su incidencia en el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad	2018	Google Académico http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12938	Repositorio digital Universidad técnica de Machala.	Ecuador

Sistema de gestión de calidad basado en la ISO: 9001 2015 para la empresa “Ingeauto”	2019	Google Académico http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29506/1/Tesis_t1550id.pdf	Repositorio virtual de la Universidad técnica de Ambato.	Ecuador
Propuesta de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 en la empresa DST Academy	2018	Google Académico http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/2890/1/T-UTEQ-0032.pdf	Repositorio virtual de la Universidad técnica de Quevedo.	Ecuador
Propuesta de un sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001: 2015 para Medical Protection Ltda. Salud ocupacional, como estrategia de mejoramiento en la calidad de servicios	2018	Google Académico http://repositorio.uniagustini.ana.edu.co/bitstream/handle/123456789/491/LondonoSanchez-MarthaRocio-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Repositorio virtual de la Universidad Agustiniana.	Colombia
Efecto de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la Cadena Productiva de Leche. El Caso de Tuntataco, Chimborazo	2014	Dialnet https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5225801	Revista amazónica ciencia y tecnología.	España
Marcos aplicados a la Gestión de Calidad – Una Revisión Sistemática de la Literatura	2016	Google Académico http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1039/Marcos%20aplicados%20a%20la%20gesti%c3%b3n%20de%20calidad%20-%20Una%20revisi%c3%b3	Repositorio Universidad de la Costa.	Colombia
Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008	2015	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/3092/309241035056.pdf	Nutrición Hospitalaria	España

Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual / Revista Científica	País
Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba	2017	Google Académico http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/1793/1808	Revista Ingeniería industrial	Cuba
Diseño del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, para la MIPYME VENTIJAR S.A.C.	2018	Google Académico http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9935	Repositorio virtual Universidad privada del norte.	Perú
Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes	2018	Google Académico http://www.revistaespacios.com/a18v39n09/18390902.html	Revista Espacios	Colombia

Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A.	2016	Google Académico https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1624	Repositorio virtual Universidad internacional de Ecuador.	Ecuador
Lineamientos de seguimiento y control para el mantenimiento de un sistema de gestión de calidad en una institución educativa universitaria	2017	Google Académico http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7017/Paitan_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Repositorio Universidad mayor de San Marcos.	Perú
Riesgos del Trabajo en el Sistema de Gestión de Calidad	2012	Scielo http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200002	Revista Ingeniería industrial.	Ecuador
Una experiencia en la implementación del sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicio.	2011	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575009.pdf	Revista Ingeniería industrial.	Cuba
Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos	2013	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/290/29028476002.pdf	Revista Venezolana de gerencia.	Venezuela
Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos	2013	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/290/29028476002.pdf	Revista Venezolana de gerencia.	Venezuela
La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios	2011	Google Académico https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/9545/77.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Revista de dirección y administración de empresas.	España
Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual / Revista Científica	País
Estructura latente y fiabilidad de las dimensiones que explican el impacto de los sistemas de gestión de calidad en los centros educativos	2015	Google Académico https://revistas.um.es/rie/articulo/view/199921/170791	Revista de investigación educativa.	España
Cultura Organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior	2013	Google Académico http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/612	Revista científica Guillermo de Okham.	Colombia
Gestión del conocimiento y sistemas de calidad en los clusters de empresas familiares	2010	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/206/20619844007.pdf	Revista Escuela de administración de negocios.	Colombia
Motivaciones para implementar un sistema de gestión de la calidad. Análisis empírico en el sector turístico español	2012	Google Académico https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5314886	Revista de cultura e turismo.	España
Sistema de gestión de la calidad y su incidencia en la competitividad de la empresa Franko´s Sport de la ciudad de Ambato	2011	Google Académico http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1078/1/449%20Ing.pdf	Repositorio virtual de la Universidad tecnológica de Ambato	Ecuador

Diseño de un sistema de gestión de la calidad en el proceso de alojamiento en el hotel “Gran Caribe Villa Tortuga”	2011	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575006.pdf	Revista Ingeniería industrial.	Cuba
Calidad en las Empresas del Sector Laboratorios Farmacéuticos en Lima - Perú	2016	Google Académico http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14737/alegria_alvarez_calidad_farmaceutico.pdf?sequence=1&isallowed=y	Repositorio Pontificia Universidad católica del Perú.	Perú
Calidad en las Empresas del Sector de Seguridad Privada en la Ciudad de Lima	2017	Google Académico http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9667	Repositorio Pontificia Universidad católica del Perú.	Perú
Calidad en el Sector de Bebidas No Alcohólicas en el Perú	2017	Google Académico http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8860	Repositorio Pontificia Universidad católica del Perú.	Perú
Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en el sector manufacturero de las microempresas	2011	Google Académico https://www.repositoriodigit.al.ipn.mx/handle/123456789/5368	Repositorio Instituto politécnico nacional.	México
Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual / Revista Científica	País
Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías.	2012	Google Académico http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1424/ugaz_flores_luis_iso_9001_2008.pdf?sequence=1&isallowed=y	Repositorio Pontificia Universidad católica del Perú.	Perú
Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Marinsa S.R.L	2017	Google Académico http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5953/N%c3%ba%c3%blaz_Rivero_Eduardo_Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Repositorio virtual Universidad de Lima.	Perú
Calidad en las Empresas del Sector de Productos de Consumo Masivo en Lima Metropolitana	2015	Google Académico http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14337/montenegro_revelo_calidad_masivo.pdf?sequence=1&isallowed=y	Repositorio Pontificia Universidad católica del Perú.	Perú
Diagnóstico de un sistema de gestión de calidad en una empresa manufacturera	2015	Google Académico http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.12271/943	Google Académico	México

Los sistemas de gestión de calidad como resultado de la evolución de las principales teorías administrativas	2010	http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.12271/1128	Google Académico	México
Diseño de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa UNILAP SAC, 2017	2017	http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11642	Google Académico	Repositorio Universidad Nacional de Trujillo
¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?	2013	https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ingeniare/artic le/view/603	Google Académico	Revista Ingeniare Colombia
Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la productividad en la empresa Agropucalá S.S.A, Chiclayo 2018	2019	http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/5204/1/cabrera-pillaca.pdf	Google Académico	Repositorio Académico Universidad San Martín de Porres
Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual / Revista Científica	País
Influencia de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en una clínica odontológica	2017	http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13518	Google Académico	Repositorio Universidad Nacional de Trujillo
El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el gourmet urbano en el distrito de san isidro, 2015	2015	http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4339/3/sandoval_cfe.pdf	Google Académico	Repositorio Académico Universidad San Martín de Porres
La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la victoria, año 2015	2015	http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2758/1/rincon_rfy.pdf	Google Académico	Repositorio Académico Universidad San Martín de Porres
Propuesta de Mejora de Procesos para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una Empresa de Venta de Equipos de Medio Ambiente	2015	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/346300	Google Académico	Repositorio Universidad Peruana de Ciencias.
Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de leoncio prado tingo maría período 2015-2016	2016	http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1030/gestion_de_calidad_formalizacion_poma_sanchez_nels_david.pdf?sequence=4&isallowed=y	Google Académico	Repositorio Universidad Los Ángeles de Chimbote
“Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para Incrementar la Satisfacción de los	2018	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/259	Google Académico	Repositorio Universidad César Vallejo

Cientes de Transportes San Felipe S.A., Trujillo-2018		58/Rache_SKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y		
Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción	2013	Redalyc https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469002.pdf	Revista Industrial Data	Perú
La relación entre la ISO 9001 y el TQM en las empresas del sector metalmecánica de Lima	2015	Google Académico http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14889	Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú	Perú

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2:

Análisis PICOC de la revisión sistemática de la literatura científica

Análisis de fuentes y criterios de selección	(P) Población	(I) Intervención	(C) Comparación	(O) Resultados	(C) Contexto
“La gestión de calidad en las empresas industriales de Latinoamérica y España, en los últimos 10 años”: Una revisión de literatura científica	Organizaciones, empresas y profesionales interesados en conocer la importancia de una adecuada gestión de calidad.	Revisión sistemática de la literatura científica.	Charlas administrativas, seminarios para certificaciones, cursos en línea.	La competitividad de las empresas industriales en los mercados nacionales e internacionales, consiguiendo certificaciones de calidad y mejorando su SGC.	En la Universidad Privada del Norte, sede de Los Olivos en la facultad de Negocios.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La metodología aplicada en el presente trabajo es la de revisión sistemática de la literatura científica en base a la pregunta de investigación ¿Qué se conoce de la gestión de calidad en las empresas industriales de Latinoamérica y España en los últimos 10 años?

Para ello, Sánchez (2010) afirma que:

Una revisión sistemática es un tipo de investigación científica mediante la cual se revisa la literatura científica sobre un tópico partiendo de una pregunta formulada de forma clara y objetiva, utilizando métodos sistemáticos y explícitos para localizar, seleccionar y valorar críticamente las investigaciones relevantes a dicha pregunta y aplicando protocolos sistemáticos para la recogida de datos e información de dichas investigaciones, con el objetivo de alcanzar conclusiones válidas y objetivas sobre qué es lo que dicen las evidencias sobre dicho tópico. (p.53)

2.1 Selección de estudios

La búsqueda de la información se realizó en el periodo agosto – octubre 2019 utilizando la metodología de revisión sistemática en literaturas científicas.

Los criterios de inclusión considerados fueron los siguientes:

- La relación de nuestra problemática con la importancia de gestionar un adecuado sistema de calidad en empresas industriales latinoamericanas y españolas.
- La búsqueda de artículos científicos se realizó en base a publicaciones digitales y en idioma español.

- Se consideraron las publicaciones de artículos científicos comprendidos en el rango de años 2010 – 2019.
- Para facilitar los resultados de nuestra búsqueda de información se utilizaron palabras claves tales como: Gestión de calidad, ISO 9001, Empresas de Latinoamérica y España, empresas industriales.

Los criterios de exclusión que se tomaron en cuenta son:

- Publicaciones que tienen poca relación con el tema de investigación.
- Publicaciones que no tienen aplicación práctica para el tema de investigación.

2.2 Proceso de recopilación de datos

- Para una mejor elaboración de esta investigación, como fase inicial se obtuvieron 80 artículos de diferentes bases de datos los cuales se codificaron separándolos por su título, año de publicación, fuente de la base de datos, identificando de que revista científica o biblioteca virtual se obtuvieron y el país en donde se publicaron. (Tabla 1)
- Luego se descartaron los artículos que no cumplían con los criterios de inclusión, lo cual se expresa a través de un flujograma. (Figura 1)

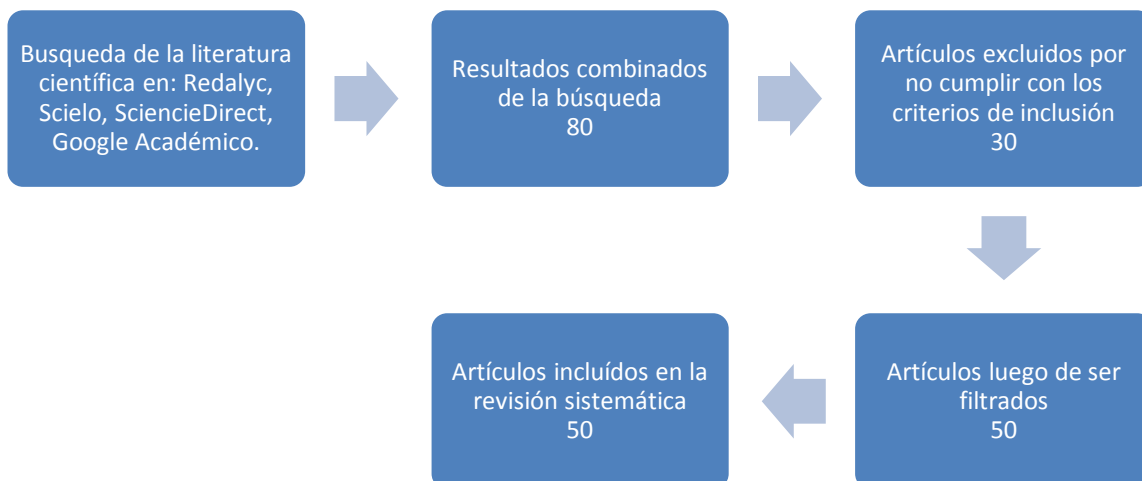


Figura 1: Flujograma de descartes de artículos. (Fuente: Elaboración propia)

- Luego del proceso de descarte de los artículos que no cumplían con los criterios de inclusión, se elaboró otra tabla con los datos de las publicaciones seleccionadas, las cuales fueron organizadas por nombre del artículo, fecha y lugar de publicación, el objetivo y los temas abordados. (Tabla 3)

CAPITULO III. RESULTADOS

3.1 Selección de Datos

*Tabla 3
Detalle de las fuentes de información*

Artículo científico: Nombre o variable	País y año	Diseño: Método de estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza Cd. Juárez, Chih., México	México, 2014	Correlacional, cualitativo.	Diseñar una metodología más efectiva que la práctica generalizada para la obtención de una certificación en el SGC en el sector manufactura.	Revisión de la planeación estratégica, el liderazgo directivo en calidad, la educación en calidad del recurso humano, el enfoque al cliente, la documentación y evaluación del sistema de calidad	https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=327877
La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*	Colombia, 2016	Descriptivo cualitativo.	Analizar los antecedentes, su desarrollo y revisiones más recientes de la norma ISO.	La norma ISO, la versión 2008 de la norma y la versión 2015 de la norma.	http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02
Evaluación de tres directrices para la implementación de un sistema de gestión de la calidad	México, 2015	Descriptivo cualitativo	Analizar la estructura de los sistemas de gestión de calidad, basados en conceptos elementales y las normas que se emplean actualmente como base para alcanzar la mejora continua en los laboratorios.	Procesos, sistemas de gestión de calidad, índices de acreditación de la norma ISO.	https://www.mediagraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=55979
La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú	España, 2014	Descriptivo, cualitativo.	Analizar si es que la certificación ISO 9001 tiene efectos sobre los factores de éxito del TQM	Sistemas de gestión de calidad, La calidad en el Perú, TQM.	https://doi.org/10.3232/GCG.2014.V8.N1.04
Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación	Colombia, 2017	Descriptivo, cualitativo.	Determinar cuáles herramientas de la calidad deberían tenerse en cuenta en los diferentes criterios establecidos en el sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2015	Ingeniería de calidad, sistema de gestión de la calidad, control estadístico, mejora de la calidad.	https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/am/001/1783/1/PPS-527.pdf
Artículo científico: Nombre o variable	País y año	Diseño: Método de estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos	España, 2016	Descriptivo, cualitativo.	Analizar la influencia de la gestión de la calidad en la Innovación a través de la gestión del conocimiento.	Gestión de la calidad, gestión del conocimiento, análisis de datos, innovación.	http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v26n61/v26n61a04.pdf

Gestión de calidad y toma de decisiones en PYMES del sector de medios impresos regionales del estado Lara, Venezuela	Venezuela, 2014	Descriptivo, cualitativo.	Analizar la gestión de calidad para la toma de decisiones gerenciales en cinco PYMES pertenecientes al sector de medios impresos.	Gestión de la calidad, procesos, toma de decisiones, medios impresos	https://www.redalyc.org/pdf/880/88037910003.pdf
Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo	Cuba, 2014	Descriptivo, cualitativo.	Valorar los paradigmas teóricos de la integración de los sistemas de la y Salud en el Trabajo	Sistemas de gestión de calidad, integración de los sistemas de gestión.	https://www.redalyc.org/pdf/1815/18151232004.pdf
Análisis de calidad en las pequeña y medianas empresas de Bogotá D.C., Colombia	Colombia, 2015	Exploratorio cualitativo	Mostrar el impacto que ha tenido la implementación de sistemas de gestión de calidad y ambiental en las Pymes como resultado de un estudio exploratorio realizado en Bogotá	Sistemas de gestión de calidad, ambiente, pequeñas y medianas empresas.	https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revisao/article/view/1235/1200
Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del café Ltda. a la norma ISO-9001:2015	Colombia, 2014	Descriptivo Cualitativo	Documentar la actualización del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO-9001:2015	Marco normativo ISO 9001:2008, 9001:2015, sistemas de gestión de calidad, documentación.	https://core.ac.uk/download/pdf/71398313.pdf
Revisión de la literatura sobre la gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España	España, 2015	Descriptivo, cualitativo.	Examinar investigaciones en temas relacionados con la gestión de la calidad y publicaciones en revistas.	Gestión de la calidad total, Kaizen, 5S, liderazgo, ISO 9000 y otras normativas.	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000091
Propuesta de un modelo de gestión de calidad para una asociación de MYPES del sector metal mecánico peruano que permite aumentar la productividad	Perú, 2014	Descriptivo, cualitativo.	Mostrar los beneficios de un modelo de gestión de calidad para una asociación de MYPE del sector metal mecánico peruano con el fin de asegurar la calidad de los procesos y el cumplimiento de los requisitos de los clientes tanto a nivel nacional como internacional	Micro y pequeña empresa, gestión de procesos, gestión de calidad, productividad, competitividad, sector metal mecánico.	https://repositorio academico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/322397/Niebuhr_CH.pdf?sequence=2&isAllowed=y
Artículo científico:	País y año	Diseño: Método	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas	Referencia
Nombre o variable		de estudio		abordados	Bibliográfica
La gestión de la calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios en las MYPES de la confección textil	Perú, 2015	Correlacional, cualitativo.	Relacionar la gestión de la calidad de las Mypes de la confección textil de Lima y Callao con los costos generados por desechos y desperdicios	Valoración de la gestión de calidad de las Mypes, gestión ed recursos, responsabilidad de la dirección, 5 factores del SGC.	https://www.redalyc.org/pdf/3374/337443854002.pdf
Impacto de los sistemas de gestión integrados en la competitividad de las MIPYMES.	Colombia, 2016	Correlacional, cualitativo.	Determinar el impacto de los sistemas de gestión integrados en la competitividad de las MIPYMES.	Normas ISO, sistemas de gestión de calidad, sistemas de gestión integrados, Mypes.	http://gis.unicafe m.edu.co/index.php/gis/article/view/13/26

Diseño de un sistema integral de gestión de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales	España, 2014	Descriptivo, cualitativo.	Diseñar e implantar un Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, el medioambiente y la prevención de riesgos laborales para una empresa del sector privado.	Empresas de sector construcción, SGC ISO 9001:2008, gestión ambiental ISO 14001, OHSAS 18001 seguridad y salud laboral, sistema integral de gestión.	https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/39843/TRABAJO.pdf?sequence
Procedimiento de un sistema de comunicación para la gestión de calidad	Cuba, 2016	Explorativo Cualitativo.	Desarrollar y aplicar un procedimiento para la implantación de un sistema de comunicación para la gestión de calidad.	SGC, comunicación, dirección.	https://www.redalyc.org/pdf/1815/181546432007.pdf
Diseño de un Manual de calidad para la implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el sistema de seguridad alimentaria en la empacadora de camarón Davmercorp S.A.	Ecuador, 2015	Descriptivo, cualitativo.	Implementar un Sistema de gestión calidad ISO 9001:2008 2008 orientado en lograr certificación bajo el sistema de seguridad alimentaria en la empacadora de camarón Davmercorp S.A	Gestión de calidad, Sistema de gestión de seguridad alimentaria, normas ISO.	https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10070/1/UPS-GT000855.pdf
Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K Ltda bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015	Colombia, 2016	Descriptivo, Mixto.	Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar	Sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2015, imagen corporativa, mejora continua.	https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9161
Artículo científico:	País y año	Diseño: Método de estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Nombre o variable					
Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos	España, 2016	Descriptivo, cualitativo.	Analizar los niveles de implantación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) en empresas del sur de España y norte de Marruecos, y las motivaciones, beneficios o barreras detectadas.	Sistemas de gestión de calidad, ISO 9001, beneficios de la norma y posicionamiento de las empresas que no cuentan con un SGC.	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000428
Incidencia de la certificación ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano	Colombia, 2017	Descriptivo, cualitativo.	Establecer la incidencia que ha generado la implementación y certificación de la norma ISO 9001 en algunas empresas del departamento de Boyacá - Colombia	Gestión de calidad, ISO 9001, sistemas de calidad.	http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lng=en&nrm=iso&tlng=es
Sistemas de gestión de la calidad: lean manufacturing, kaizen, gestión de riesgos (UNE-ISO 31000) e ISO 9001	España, 2015	Descriptivo, cualitativo.	Proponer una nueva metodología de gestión de calidad que ninguna empresa en la actualidad tiene implantada en su organización.	Sistema de gestión de calidad, sistema Lean, método Kaizen.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5280571

La implantación del ISO 9001 en una Dirección Integrada de Proyectos	Cuba, 2015	Descriptivo, cualitativo.	Mostrar cómo a través del diseño y aplicación de un procedimiento se logró, en sus etapas y pasos, integrar los rasgos diferenciadores de la Dirección Integrada de Proyectos con los requisitos de la norma ISO 9001	SGC, ISO 9001, dirección integrada de proyectos.	http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-5936201500030005
Las auditorías internas y su incidencia en el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad	Ecuador, 2018	Descriptivo, cualitativo.	Identificar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad en el área de producción mediante la auditoría interna para el mejoramiento continuo.	Gestión de calidad, auditoría interna, control de calidad, ISO.	http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12938
Sistema de gestión de calidad basado en la ISO: 9001 2015 para la empresa “Ingeauto”	Ecuador, 2019	Descriptivo, cualitativo.	Desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO:9001 2015 en el área de mantenimiento y ventas de repuestos.	Sistemas de gestión de calidad, mejora continua, PHVA, ISO 9001, gestión de procesos.	http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29506/1/Tesis_t1550id.pdf
Artículo científico: Nombre o variable	País y año	Diseño: Método de estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
La gestión de calidad en una empresa de pastas alimenticias.	Cuba, 2013	Descriptivo, cualitativo.	Elaborar un procedimiento para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad-Inocuidad en una empresa de pastas alimenticias	SGC, mejora continua, enfoque basado en procesos, calidad e inocuidad, satisfacción del cliente.	http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-5936201300030003
La certificación ISO 9000 en el sector industrial del mueble: evidencias sobre la cultura de calidad total y las ventajas que la caracterizan	España, 2010	Descriptivo, cualitativo.	Analizar si el nivel de implantación de prácticas de gestión de la calidad total, y el nivel de resultados empresariales, son factores que caracterizan a las empresas certificadas con la norma ISO 9000 en la industria nacional del mueble	ISO 9001, gestión de calidad total, rentabilidad.	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312600045
Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000	México, 2011	Descriptivo, cualitativo.	Identificar las manifestaciones de la gestión de calidad en la organización, de acuerdo con los criterios que establece el modelo EFQM	Sistemas de gestión de calidad, modelo EFQM, Pymes,	https://www.redalyc.org/pdf/342/34218346009.pdf

Marcos aplicados a la Gestión de Calidad – Una Revisión Sistemática de la Literatura	Colombia 2016	Descriptivo, Cualitativo.	Identificar aplicaciones de Marcos o Frameworks, complementos a la Gestión de Calidad.	Uso de los Frameworks, gestión de la calidad, ISO 9001, Revisión sistemática.	http://repositorio.uc.edu.co/bitstream/handle/11323/1039/Marcos%20aplicados%20a%20la%20gesti%c3%b3n%20de%20calidad%20-%20Una%20revisi%c3%b3n%20sistem%c3%a1tica%20de%20la%20literatura.pdf?sequence=3&isAllowed=v
Efecto de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la Cadena Productiva de Leche. El Caso de Tuntatato, Chimborazo	España 2014	Explicativa, Cualitativo	Analizar los efectos de la aplicación un Sistema de Gestión de Calidad en los parámetros organolépticos, físico-químicos y microbiológicos de la leche almacenada en un centro de acopio y enfriamiento comunitario en la provincia de Chimborazo	Materiales y métodos empleados, análisis organolépticos, Sistema de gestión de calidad.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5225801
Artículo científico: Nombre o variable	País y año	Diseño: Método de estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Diseño del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, para la MIPYME VENTIJAR S.A.C.	Perú 2018	Descriptivo cualitativo	Describir el diagnóstico actual de la empresa, diseñar el sistema de gestión, las actividades a desarrollar para implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, y la factibilidad económica de la inversión	Como diseñar un SGC según norma ISO 9001:2015, estudios de factibilidad económica, realidad de las mypes peruanas.	http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9935
Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes	Colombia 2018	Descriptivo Cualitativo	Construir un diagnóstico que identifique las principales barreras y limitantes de las Pymes en el proceso de certificación ISO 9001:2008, usando como muestra, las Pymes certificadas en la ciudad de Barranquilla-Colombia.	Proceso de certificación de una Pyme en Colombia, ISO 9001:2008, revisión sistemática de la literatura.	http://www.revistaespacios.com/a18v39n09/18390902.html
Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A.	Ecuador 2016	Descriptivo Cualitativo	Desarrollar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 para la empresa BRITEL S.A., específicamente para poder diferenciarse en un mercado altamente competitivo, agregando valor a sus procesos y asegurándose así una mejora en el desarrollo organizacional de la empresa.	Implementación de un sistema de gestión de calidad, marco teórico, realidad de las empresas en Ecuador.	https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/am/37000/1624/1/T-UIDE-1238.pdf

Riesgos del Trabajo en el Sistema de Gestión de Calidad	Ecuador 2012	Descriptivo Cualitativo	Inducir a los lectores una metodología para la identificación de peligros y la evaluación de los riesgos de salud y seguridad en el trabajo, que serán integrados en el sistema de calidad que posee una empresa de elaborados cárnicos.	Sistema de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, riesgos laborales.	http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-5936201200020002
Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos	Venezuela 2013	Descriptivo Cualitativo	Analizar los beneficios percibidos por las empresas, posterior certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad, considerando en el nivel de implantación de los factores críticos y los resultados obtenidos.	Q de la calidad turística, sistemas de gestión de la calidad en el turismo, alojamiento turístico, factores críticos de una implantación de SGC	https://www.redalyc.org/pdf/290/29028476002.pdf
Artículo científico:	País y año	Diseño: Método	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas	Referencia
Nombre o variable		de estudio		abordados	Bibliográfica
Gestión del conocimiento y sistemas de calidad en los clusters de empresas familiares	Colombia 2010	Correlacional cualitativo	Analizar la interacción entre los clusters, la gestión del conocimiento y los sistemas de calidad de las empresas, en especial aplicado a la empresa familiar	Las clusters o empresas familiares, la gestión del conocimiento, los sistemas de gestión de la calidad	https://www.redalyc.org/pdf/206/20619844007.pdf
Sistema de gestión de la calidad y su incidencia en la competitividad de la empresa Franko's Sport de la ciudad de Ambato	Ecuador 2011	Correlacional cualitativa	Proponer un sistema de gestión de la calidad para incrementar el nivel de competitividad de FRANKO'S SPORT de la ciudad de Ambato.	Sistema de gestión de la calidad, la competitividad y su influencia, control de calidad, la calidad total en las organizaciones	http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1078/1/449%20Ing.pdf
Calidad en las Empresas del Sector Laboratorios Farmacéuticos en Lima – Perú	Perú 2016	Descriptivo Cuantitativo	Identificar si las empresas del sector laboratorios farmacéuticos de Lima Perú con Sistema de Gestión de Calidad (SGC), tienen un mayor nivel de cumplimiento de los nuevos factores del TQM estudiados, comparado con aquellos que no tienen un SGC	La implementación de un SGC a través de los 9 factores del TQM, revisión de la literatura.	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14737/alegria_alvarez_calidad_farmaceutico.pdf?sequence=1&isallowed=y
Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñas.	Perú 2012	Descriptivo Cualitativo	Analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente.	Principios de la gestión de calidad, procedimientos para implementar un sistema de gestión de calidad, evolución del enfoque de la calidad.	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1424/ugaz_flores_luis_iso_9001_2008.pdf?sequence=1&isallowed=y

Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad iso 9001 en la empresa Marinsa S.R.L	Perú 2017	Descriptivo Cualitativo	Evaluar los beneficios y la pertinencia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa MARINSA, diseñando actividades para su adecuada implementación en los procesos más críticos de la empresa	Sistema de gestión de la calidad según norma ISO 9001, diagnóstico e implementación a la empresa.	http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5953/N%c3%ba%c3%blez_Rivero_Eduardo_Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Artículo científico: Nombre o variable	País y año	Diseño: Método de estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Calidad en las Empresas del Sector de Productos de Consumo Masivo en Lima Metropolitana	Perú 2015	Descriptivo Cualitativo	Identificar si las empresas del sector productos de consumo masivo en Lima Metropolitana certificadas en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001 tenían un mayor nivel de cumplimiento de los factores de Calidad (TQM) comparado con las empresas certificadas en otros Sistemas de Gestión de la Calidad.	La administración total de la calidad en empresas de consumo masivo, la gestión e calidad en el Perú según la norma ISO 9001,	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14337/montenegro_revolo_calidad_masivo.pdf?sequence=1&isallowed=y
Calidad en el Sector de Bebidas No Alcohólicas en el Perú	Perú 2017	Descriptivo Cualitativo	Identificar el nivel de cumplimiento de factores de éxito del TQM (Total Quality Management) en la gestión de calidad del sector de Bebidas no Alcohólicas en el Perú. Examinar si existe una relación positiva entre las empresas del sector de bebidas no alcohólicas que hayan implementado las normas ISO 9001 y la medición del nivel de calidad.	La calidad total y los factores que influyen en su implementación, la calidad en las empresas peruanas, la calidad en el sector bebidas no alcohólicas en el Perú	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8860
Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en el sector manufacturero de las microempresas	México 2011	Descriptivo Cualitativo	Desarrollar una propuesta de un sistema de gestión de la calidad que establezca los lineamientos básicos necesarios para una microempresa del sector manufacturero, que permita cumplir con los requisitos establecidos por el cliente de forma planeada y sistemática dentro de un proceso de mejora continua en su operación a bajo costo	Propuesta para mejora continua, sistema de gestión de la calidad en el sector manufacturero, microempresas en México.	https://www.repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/5368

Diagnóstico de un sistema de gestión de calidad en una empresa manufacturera	México 2015	Descriptivo cualitativo	Realizar un diagnóstico de un sistema de gestión de calidad en una empresa manufacturera	Sistemas de gestión de calidad, normas ISO, gestión de procesos.	http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.1227/1/943
Artículo científico: Nombre o variable	País y año	Diseño: Método de estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
Los sistemas de gestión de calidad como resultado de la evolución de las principales teorías administrativas	México 2010	Descriptivo Cualitativo	Analizar los sistemas de gestión de calidad como resultado de la evolución de las principales teorías administrativas	Antecedentes del SGC, marco teórico, teorías administrativas.	http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.1227/1/1128
Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la productividad en la empresa Agropucalá S.S.A, Chiclayo 2018	Perú 2019	Descriptiva Cualitativo	Elaborar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la metodología 7 pasos para aumentar la productividad en la empresa Agropucalá S.A.A.	La productividad en las empresas peruanas, la gestión de calidad, la gestión de los procesos y la mejora continua.	http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/5204/1/cabrera-pillaca.pdf
La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la victoria, año 2015	Perú 2015	Correlacional cualitativo	Determinar si la gestión de calidad incide en la rentabilidad de las del sector textil en el distrito de la Victoria, año 2015.	La gestión de la calidad en las empresas del sector textil, la rentabilidad que genera certificar una empresa. Bases teóricas de sustento	http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2758/1/riiconon_rfy.pdf
¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?	Perú 2013	Descriptivo Cualitativo	Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001	Norma ISO 9001, documentación requerida para la certificación, el sistema de gestión de calidad.	https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ingeniare/article/view/603
Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción	Perú 2013	Descriptivo Cualitativo	Señalar los requisitos necesarios y el proceder adecuado que deben seguir las pymes de confección de ropa industrial para lograr una implementación exitosa en sus organizaciones y obtener la certificación	SGC, calidad, certificación, auditorías, procesos.	https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469002.pdf
La relación entre la ISO 9001 y el TQM en las empresas del sector metalmecánica de Lima	Perú 2015	Descriptivo Cualitativo	Determinar la relación positiva entre la norma ISO 9001 y la gestión de la calidad total o TQM (Total Quality Management)	ISO 9001, TQM, gestión de la calidad,	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14889
El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador	España 2016	Descriptivo Cualitativo	Describir el nivel de calidad en las empresas ecuatorianas respecto al TQM e ISO 9001	Calidad, normas ISO, TQM,	https://www.redalyc.org/pdf/5118/511854477006.pdf

Fuente: Elaboración propia

3.2 Características de los estudios

Análisis estadísticos de la base de datos revisadas

Tabla 4
Publicaciones por año

Año	Cantidad	Porcentaje
2010	3	4%
2011	6	8%
2012	4	5%
2013	5	6%
2014	12	15%
2015	16	20%
2016	13	16%
2017	11	14%
2018	7	9%
2019	3	4%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración propia

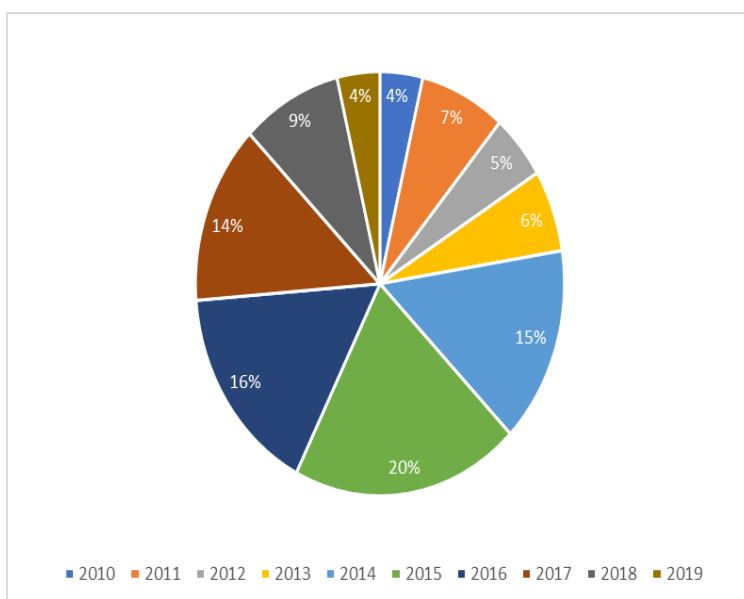


Figura 2: Publicaciones por año (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 5
Publicaciones por país

Año	Cantidad	Porcentaje
Argentina	2	3%
Colombia	18	23%
Cuba	7	9%
Ecuador	10	13%
España	13	16%
México	6	8%
Perú	21	26%
Venezuela	3	4%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración propia

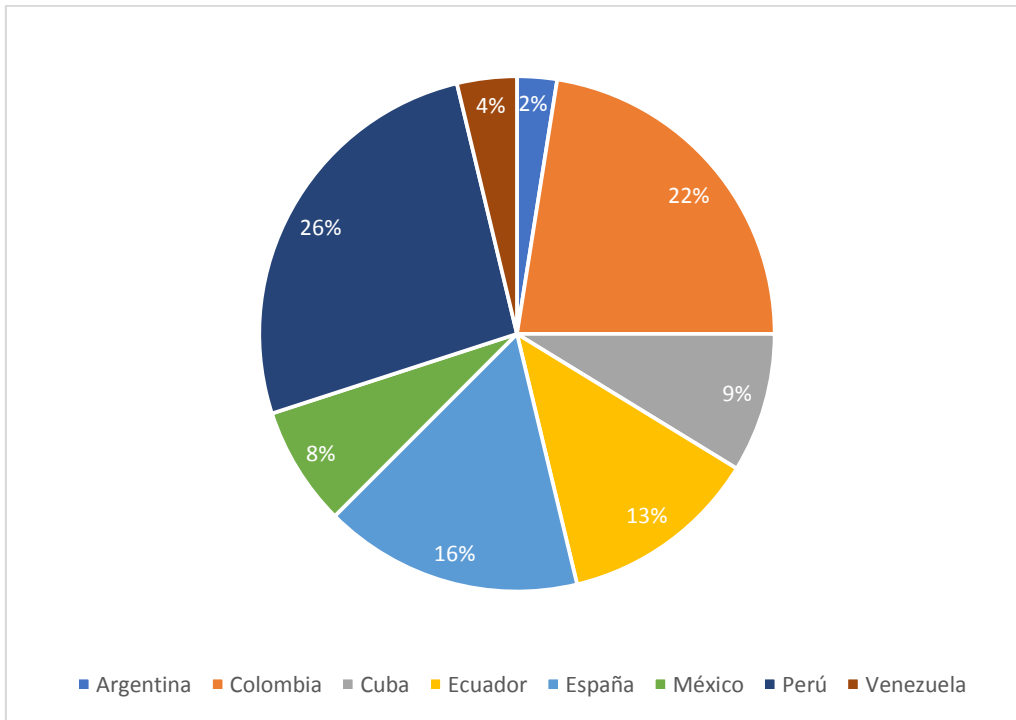


Figura 3: Publicaciones por país (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 6
Publicación por tipo de investigación

Año	Cantidad	Porcentaje
Cualitativa	78	98%
Cuantitativa	1	1%
Mixta	1	1%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración propia

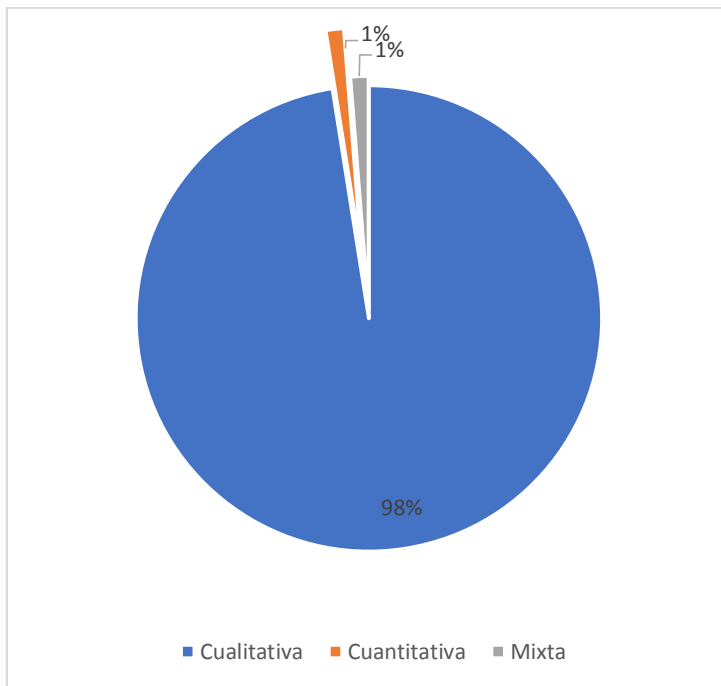


Figura 4: Por tipo de Investigación (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 7
Declaración de artículos encontrados

Fuente	Numero de artículos	Artículos descartados	Número de artículos después del descarte
Dialnet	2	0	2
Google Académico	54	22	32
Redalyc	15	7	8
SciencieDirect	3	0	3
Scielo	6	1	5
Total	80	30	50

Fuente: Elaboración propia

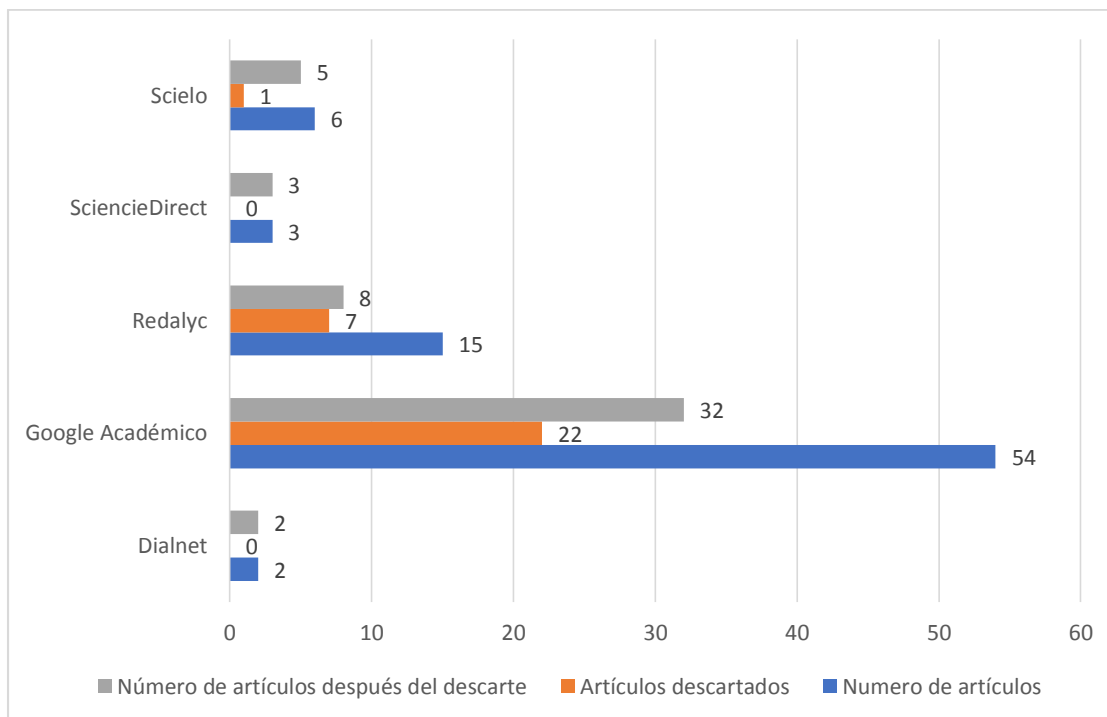


Figura 5: Declaración de artículos encontrados

3.3 Análisis Global de los estudios

Los hallazgos que obtuvimos de la revisión sistemática nos indican que en el año 2015 tuvimos un mayor porcentaje de artículos publicados sobre la gestión de la calidad en empresas industriales. En donde de las 80 fuentes consultadas, Perú fue el país de mayor aporte con un total de 21 artículos, los cuales respondieron a nuestra problemática de investigación. Otro de los aspectos más importantes que podemos resaltar fue que obtuvimos un 98% de publicaciones de tipo cualitativas respaldando el objetivo principal de nuestra investigación.

Según Ugaz (2012) afirma que: “Un sistema de calidad se puede entender como un método planificado y sistemático de medios y acciones para gestionar una empresa. Una gestión que introduce una serie de innovaciones y asegure la conformidad de los productos o servicios con los requisitos especificados” (p.11)

(...) Un exhaustivo estudio en el que se han investigado por separado las normas o sistemas de gestión de calidad, se concluye que el modelo que más emplean las organizaciones es la norma ISO 9001 (de acuerdo con la encuesta anual de adopción realizada por ISO existen más de 1 millón de organizaciones cuyo sistema de gestión está certificado bajo la norma ISO 9001), esto es debido a los beneficios que aporta a la empresa desde su implantación entre los que se encuentran la capacidad de responder a la necesidad de calidad del cliente, aumentando de esta manera su satisfacción. (Palacios, Gisbert y Pérez, 2015, p.184)

Según Bibriescas y Romero (2014) afirman lo siguiente:

Las acciones estratégicas que se deben llevar a cabo, están en iniciar un proceso de revisar su Modelo de Negocio, para un mejor rediseño con puntos más robustos que apoyen todas las fuerzas impulsoras a una mayor competitividad y desempeño superior, tales como: el estudiar a fondo los segmentos de sus clientes, a los cuales se les debe crear valor, con mayor diversificación, crear múltiples nuevas plataformas; definir los tipos de relaciones con sus clientes; dar mejores opciones de entrega a través de una buena comunicación, distribución y canales de ventas; tener flujos de ganancias basadas en los resultados de proposiciones de valor ofrecidas a los clientes; considerar los recursos clave que se requieren para lo anterior; detectar las actividades clave con sus indicadores de desempeño; buscar socios para actividades del entorno externo para apoyar actividades claves operativas. (p.127)

La implementación de los controles de recepción de materia prima, procesos críticos y diseño de producto y procesos permitirá aumentar la calidad del producto significativamente. A pesar de que estos procesos de control, el personal, los equipos y materiales relacionados a ellos representan una inversión que, quizás, no sea atractiva para los empresarios, los beneficios que traerá se traducirán en la disminución del costo de la calidad, pues se estará invirtiendo en prevenir los errores, mas no en corregirlos, lo cual resulta mucho más económico. La

implementación del sistema de gestión de calidad propuesto, junto con los componentes de control que se mencionó anteriormente, permitirá asegurar la calidad de los productos, mejorar continuamente los procesos que intervienen en la creación de valor para el cliente y alinear los objetivos de calidad de todas las empresas pertenecientes a la asociación. (Niebuhr, 2014, p.154)

A lo que López (2011) concluye que:

Se deben establecer auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a los requisitos establecidos en esta propuesta, a la documentación elaborada como requisitos de operación de la organización, cuando aplique a los requisitos que el cliente haya acordado para la manufactura de su producto. La frecuencia de aplicación de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad estará sujeta a la necesidad de la organización de conocer el estado que guarda dicho sistema. (p.88)

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

- La gestión de calidad se ha convertido en una herramienta de importante trascendencia para lograr alcanzar los objetivos organizacionales, además de maximizar la rentabilidad de las empresas y reducir los costos innecesarios, teniendo como finalidad la satisfacción total del cliente.
- En la actualidad la norma internacional ISO 9001 es la más utilizada al momento de certificar los sistemas de gestión de calidad en las empresas industriales ya que cuenta con un diseño que desde su implementación, genera la participación global de la empresa en todos sus procesos, beneficiando directamente en su productividad y competitividad.
- Las empresas de Latinoamérica y España no están comprometidas en su totalidad con el desarrollo de una adecuada gestión de calidad, esto se evidencia en los resultados obtenidos en la presente investigación, donde solo en algunos países las organizaciones fomentan su implementación debido al alto costo de inversión que para ellos reflejan.
- El rubro industrial es un sector clave que se beneficia con mantener una adecuada gestión de calidad en todos sus niveles, ya que implantarlos y mantenerlos denota responsabilidad y confiabilidad hacia sus clientes, los cuales se ven reflejados en su producto final.

REFERENCIAS

- Abad, M., & Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil (Tesis de Pregrado)*. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Acuña, D., Romero, C., & López, D. (2016). Sistema Integral de Gestión de Calidad en la Universidad de La Guajira, Colombia. *Telos*, 18(3), 474-491. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931008.pdf>
- Alcántara, C. (2015). *Diagnóstico de un sistema de gestión de calidad en una empresa manufacturera (Tesis de Maestría)*. Instituto Politécnico Nacional, México D.F. Obtenido de <http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.12271/943>
- Alvarez, C. T., Camones, C. G., & Paucar, E. A. (2016). *Calidad en las Empresas del Sector Laboratorios Farmacéuticos en Lima - Perú (Tesis de Maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14737/alegria_alvarez_calidad_farmaceutico.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Alvarez, J., Fraiz, J. A., & Del Río, M. (2013). Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(63), 379-407. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29028476002.pdf>
- Arias, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. *Ciencias Holguín*, 20(2), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181531232004.pdf>
- Báez, A. E. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Internacional del Ecuador, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1624/1/T-UIDE-1238.pdf>
- Benzaquen, J. (2014). EL ISO 9001 Y TQM EN LAS EMPRESAS LATINOAMERICANAS: PERÚ. GCG: *Revista de globalización, competitividad y gobernabilidad*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.3232/GCG.2014.V8.N1.04>
- Benzaquen, J., & Convers, J. (2015). EL ISO 9001 Y TQM EN LAS EMPRESAS DE COLOMBIA. GCG: *Revista de globalización, competitividad y gobernabilidad*, 9(3). COLOMBIA. doi:<https://doi.org/10.3232/GCG.2015.V9.N3.05>
- Benzaquen, J., & Pérez, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 10(3), 153-176. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511854477006.pdf>

- Berovides, M. (2013). La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias. *Ingeniería Industrial*, 34(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000300003
- Bisso, C. (2017). *Influencia de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en una clínica odontológica (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13518>
- Bonilla, E. (2015). La gestión de la calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios en las MYPES de la confección textil. *Ingeniería Industrial*(33), 37-50. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337443854002.pdf>
- Bribiescas, F., & Romero, I. (2014). Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza Cd. Juárez, Chih., México El Paso, Texas, USA. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS*, 7(1). Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2327877
- Cabezas, K. A. (2018). *LAS AUDITORIAS INTERNAS Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (Tesis de Pregrado)*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12938>
- Cabrera, S. A., & Pillaca, R. E. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la productividad en la empresa Agropucalá S.S.A, Chiclayo 2018 (Tesis de Pregrado)*. Universidad San Martín de Porres, Chiclayo. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/5204/1/cabrera-pillaca.pdf>
- Campaña, R. F. (2019). *Sistema de gestión de calidad basado en la ISO: 9001 2015 para la empresa “Ingeauto” (Tesis de Pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29506/1/Tesis_t1550id.pdf
- Carmona, M. A., Suárez, E., Calvo, A., & Periañez, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8-16. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000428>
- Castro, H., & Rodríguez, F. (2017). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(22). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Cazañas, M., Gonzáles, A., & Gonzáles, M. (2011). Diseño de un sistema de gestión de la calidad en el proceso de alojamiento en el hotel “Gran Caribe Villa Tortuga”. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 37-42. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575006.pdf>

- Céspedes, A. (2015). *Propuesta de mejora de procesos para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa de venta de equipos de medio ambiente (Tesis de Pregrado)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/346300>
- Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 17(1). Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1783/1/PPS-527.pdf>
- Cuatrecasas, L., & Gonzáles, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=k449DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=Sistema+gestion+de+calidad+en+las+empresas+&ots=Putwe-9E3u&sig=3JJPstQ5BBz0F4iwWRFHyHLSm60#v=onepage&q=Sistema%20gestion%20de%20calidad%20en%20las%20empresas&f=false>
- Del Castillo, A. S., & Sardi, N. (2012). Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. *Revista colombiana de anestesiología*, 40(1), 14-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1951/195124162005.pdf>
- Delgado, J. P., Gutierrez, G., Pérez, A. M., & Raygada, L. F. (2015). *Calidad en el Sector de Bebidas No Alcohólicas en el Perú (Tesis de Maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Santiago de Surco. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8860>
- Demuner, M. d., & Mercado, P. (2011). Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000. *Revista del centro de investigación*, 9(35), 79-97. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/342/34218346009.pdf>
- Donozo, E., & Santa María, A. (2015). La relación entre la ISO 9001 y el TQM en las empresas del sector metalmecánica de Lima (Tesis de Magister). Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14889>
- Fabela, M., & García, A. (2014). Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado. *Magis. Revista Internacional de Investigación*, 6(13). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281031320005.pdf>
- Fernandez, L. (2014). *Diseño de un sistema integral de gestión de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales (Tesina)*. Universidad Politécnica de Valencia, Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/39843/TRABAJO.pdf?sequen>
- Fontalvo, T., & De la Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062018000100035&script=sci_arttext

- Fontalvo, T., Vergara, J., & De la Hoz, E. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40. *Pensamiento & Gestión*(32). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100008
- Fraiz, J., Alvarez, J., & Río, M. (2012). Motivaciones para implementar un sistema de gestión de la calidad. Análisis empírico en el sector turístico español. *CULTUR: Revista de Cultura y Turismo*(1), 40-68. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5314886>
- Gamboa, J. M. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa UNILAP SAC, 2017 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11642>
- García, M. (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos. *Revista Innovar Journal*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v26n61/v26n61a04.pdf>
- Gualpa, E. (2015). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el Proyecto Crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008 (Tesis de Maestría)*. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf>
- Hallo, P. D. (2011). *Sistema de gestión de la calidad y su incidencia en la competitividad de la empresa Franko´s Sport de la ciudad de Ambato (Tesis de Pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1078/1/449%20Ing.pdf>
- Hernandez, H., Martinez, D., & Rodriguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Revista Espacios*, 38(20), 28. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n20/17382029.html>
- Herrera, B., Tamayo, G., Rodriguez, L., Vasco, C., & Escobar, J. A. (2014). Efecto de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la Cadena Productiva de Leche. El Caso de Tuntataco, Chimborazo. *Revista Amazónica Ciencia y Tecnología*, 3(2), 130-139. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5225801>
- Joubert, E. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: Perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Quilmes, Bernal. Obtenido de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/tesis%20joubert.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Leturia, C., Lagos, J., & Ruidias, M. (2016). *Calidad en las Empresas del Sector de Seguridad Privada en la Ciudad de Lima (Tesis de Maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9667/LETURIA_RUIDIAS_CALIDAD_SEGURIDAD_PRIVADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lima, J., & Colmenárez, M. (2014). Gestión de calidad y toma de decisiones en PYMES del sector de medios impresos regionales del estado Lara, Venezuela. *Compendium*, 17(32). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88037910003.pdf>
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad y Empresa*, 18(30). doi:<http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Londoño, M. R., Restrepo, P., & Riapira, D. P. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001: 2015 para Medical Protection Ltda. Salud ocupacional, como estrategia de mejoramiento en la calidad de servicios (Tesis de Pregrado)*. Universidad Agustiniiana, Bogotá D.C. Obtenido de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/491/LondonoSanchez-MarthaRocio-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, K., & Roa, A. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K Ltda bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Libre, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9161>
- López, R. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en el sector manufacturero de las microempresas (Tesis de Maestría)*. Instituto Politécnico Nacional, México D.F. Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/5368>
- Macías, L., & Valencia, M. A. (2014). *Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del café Ltda. a la norma ISO-9001:2015 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71398313.pdf>
- Martínez, S. J., García, J. L., & Guerrero, J. L. (2018). Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes. *Revista Espacios*, 39(9), 2. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n09/18390902.html>
- Medel, R. (2010). *Los sistemas de gestión de calidad como resultado de la evolución de las principales teorías administrativas (Tesis de Maestría)*. Instituto Politécnico Nacional, México D.F. Obtenido de <http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.12271/1128>
- Michelena, E., & Cabrera, N. (2011). Una experiencia en la implementación del sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicio. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 60-68. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575009.pdf>
- Mogollón, M. M. (2016). *Diseño del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, para la MIPYME VENTIJAR S.A.C. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9935>

- Montenegro, A., Revelo, C., Castillo, M., & Urbina, M. (2015). *Calidad en las Empresas del Sector de Productos de Consumo Masivo en Lima Metropolitana (Tesis de Maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14337/montenegro_revelo_calidad_masivo.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Mosquera, W., & Vásquez, O. (2014). Análisis de calidad en las pequeña y medianas empresas de Bogotá D.C., Colombia. *Revista Ontare*, 2(1), 57-84. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revistao/article/view/1235/1200>
- Nápoles, L. F., Isaac, C. L., & Moreno, M. R. (2015). La implantación del ISO 9001 en una Dirección Integrada de Proyectos. *Ingeniería Industrial*, 36(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000300005
- Nápoles, L. F., Moreno, M. R., Arteta, Y., De León, I., & Tapia, I. I. (2013). ¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001? *Ingeniare*(15). Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ingeniare/article/view/603>
- Niebuhr, & Alfredo, H. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para una asociación de MYPES del sector metal mecánico peruano que permite aumentar la productividad (Tesis de Pregrado)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/322397/Niebuhr_CH.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Núñez, E. J. (2017). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad iso 9001 en la empresa Marinsa S.R.L (Tesis de Pregrado)*. Universidad de Lima, Lima. Obtenido de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5953/N%c3%ba%c3%b1ez_Rivero_Eduardo_Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, M., Gisbert, V., & Pérez, E. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: lean manufacturing, kaizen, gestión de riesgos (UNE-ISO 31000) e ISO 9001. *3C Tecnología*, 4(4). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5280571>
- Parra, I. C. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. *Ingeniería Industrial*(35), 99-110. Obtenido de http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/1793/1808
- Parra, L., Pavón, Y., Guerrero, Y., & Suárez, J. (2016). Procedimiento de un sistema de comunicación para la gestión de calidad. *Ciencias Holguin*, 22(3), 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181546432007.pdf>
- Paytan, C. (2017). *Lineamientos de seguimiento y control para el mantenimiento de un sistema de gestión de calidad en una institución educativa universitaria (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7017/Paitan_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Poma, N. D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de leoncio prado tingo maría período 2015-2016 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Católica Los Angeles - Chimbote, Tingo María. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1030/gestion_de_calidad_formalizacion_poma_sanchez_nels_david.pdf?sequence=4&isallowed=y
- Quishpe Hernández, S. P. (2019). *Migración del sistema de gestión de calidad ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015 en la empresa pública empresa municipal mercado mayorista Ambato (Tesis de Pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29579/1/Tesis_t1560id.pdf
- Rache, K. Y. (2018). *“Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para Incrementar la Satisfacción de los Clientes de Transportes San Felipe S.A., Trujillo-2018 (Tesis de Pregrado)*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25958/Rache_SKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rincon, F. Y. (2016). *La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la victoria, año 2015 (Tesis de Pregrado)*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2758/1/rincon_rfy.pdf
- Ruiz, A., Ayala, J., Alomoto, N., & Acero, J. (2015). Revisión de la literatura sobre la gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 319-334. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000091>
- Saiz, J. M., & Olalla, B. (2010). Gestión del conocimiento y sistemas de calidad en los clusters de empresas familiares. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(68), 70-85. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20619844007.pdf>
- Salgado, G. (2015). *Diseño de un Manual de calidad para la implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el sistema de seguridad alimentaria en la empacadora de camarón Davmercorp S.A. (Tesis de Maestría)*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10070/1/UPS-GT000855.pdf>
- Sanchez, A., Neira, D., & Cabello, J. (2016). Marcos aplicados a la Gestión de Calidad – Una Revisión Sistemática de la Literatura. *Espacios*, 37(9), 17. Obtenido de <http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1039/Marcos%20aplicados%20a%20la%20gesti%c3%b3n%20de%20calidad%20->

%20Una%20revisi%c3%b3n%20sistem%c3%a1tica%20de%20la%20literatura.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Sánchez, J. (2010). Cómo realizar una revisión sistemática y un meta-análisis. *Aula abierta*, 38(2), 53-64. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3316651>
- Sandoval, F. E. (2018). *El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el gourmet urbano en el distrito de san isidro, 2015 (Tesis de Maestría)*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4339/3/sandoval_cfe.pdf
- Sayán, J. (2015). Gestión del Conocimiento en los Sistemas de Gestión de la Calidad de la CNEA. Nuevos requerimientos en la versión 2015 de la Norma ISO 9001. *Segundo Simposio Internacional sobre Educación, Capacitación, Extensión y Gestión del Conocimiento en Tecnología*. Obtenido de <https://www.lanentweb.org/simposioBA/trabajos-pdf/015.pdf>
- Tarí, J. J., & García, M. (2011). La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*(18), 77-93. Obtenido de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/9545/77.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torralba, X. (2016). Impacto de los sistemas de gestión integrados en la competitividad de las MIPYMES. *Gestión Ingenio y Sociedad*, 1(1), 48-54. Obtenido de <http://gis.unicafam.edu.co/index.php/gis/article/view/13/26>
- Ugaz, L. A. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñías. (Tesis de Pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1424/ugaz_flores_luis_iso_9001_2008.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Ulloa, M. A. (2012). Riesgos del Trabajo en el Sistema de Gestión de Calidad. *Ingeniería Industrial*, 33(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200002
- Valderrama, S. (2015). *Gestión de calidad y Competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Católica Los Angeles, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_VALDERRAMA_VILLANUEVA_SANDY_DAYANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valencia, R., & Párraga, M. d. (2013). Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación de una Pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción. *Industrial Data*, 16(1), 9-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469002.pdf>
- Vallejo, C. F. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 en la empresa DST Academy (Tesis de Pregrado)*. Universidad

Estatal de Quevedo, Los Ríos. Obtenido de
<http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/2890/1/T-UTEQ-0032.pdf>

Velasco, C., Cuerda, C., Alonso, A., Frías, L., Camblor, M., Bretón, I., . . . García, P. (2015). Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008. *Nutrición Hospitalaria*, 32(3), 1386-1392. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3092/309241035056.pdf>

Vesga, J. J. (2013). Cultura Organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista científica Guillermo de Ockham*, 11(2), 89-100. Obtenido de <http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/612>

Villa, A., Troncoso, P. E., & Díez, F. (2015). Estructura latente y fiabilidad de las dimensiones que explican el impacto de los sistemas de gestión de calidad en los centros educativos. *Revista de Investigación Educativa*, 33(1), 65-82. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.1.199921>

Villaquirán, V. (2016). Sistemas de gestión de calidad, factor importante para el desarrollo laboral del colaborador de Unisalud Palmira. *Revista de investigación en ciencias estratégicas*, 3(1). Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/RICE/article/view/6002/5502>

Zamora, A. (2015). Evaluación de tres directrices para la implementación de un sistema de gestión de la calidad. *Revista Mexicana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio*(1). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=55979>

ANEXOS

Tabla 8:

Análisis PICOC de la revisión sistemática de la literatura científica

Análisis de fuentes y criterios de selección	(P) Población	(I) Intervención	(C) Comparación	(O) Resultados	(C) Contexto
“La gestión de calidad en las empresas industriales de Latinoamérica y España, en los últimos 10 años”: Una revisión de literatura científica	Organizaciones, empresas y profesionales interesados en conocer la importancia de una adecuada gestión de calidad.	Revisión sistemática de la literatura científica.	Charlas administrativas, seminarios para certificaciones, cursos en línea.	La competitividad de las empresas industriales en los mercados nacionales e internacionales, consiguiendo certificaciones de calidad y mejorando su SGC.	En la Universidad Privada del Norte, sede de Los Olivos en la facultad de Negocios.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

Publicaciones por año

Año	Cantidad	Porcentaje
2010	3	4%
2011	6	8%
2012	4	5%
2013	5	6%
2014	12	15%
2015	16	20%
2016	13	16%
2017	11	14%
2018	7	9%
2019	3	4%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Publicaciones por país

Año	Cantidad	Porcentaje
-----	----------	------------

Argentina	2	3%
Colombia	18	23%
Cuba	7	9%
Ecuador	10	13%
España	13	16%
México	6	8%
Perú	21	26%
Venezuela	3	4%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11
Publicación por tipo de investigación

Año	Cantidad	Porcentaje
Cualitativa	78	98%
Cuantitativa	1	1%
Mixta	1	1%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12
Declaración de artículos encontrados

Fuente	Numero de artículos	Artículos descartados	Número de artículos después del descarte
Dialnet	2	0	2
Google Académico	54	22	32
Redalyc	15	7	8
SciencieDirect	3	0	3
Scielo	6	1	5
Total	80	30	50

Fuente: Elaboración propia

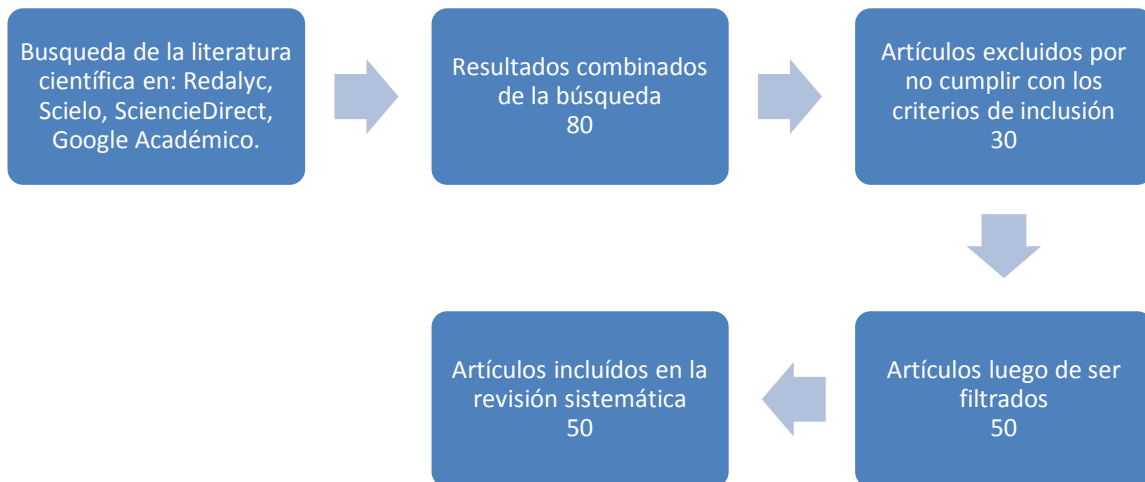


Figura 6: Flujograma de descartes de artículos. (Fuente: Elaboración propia)

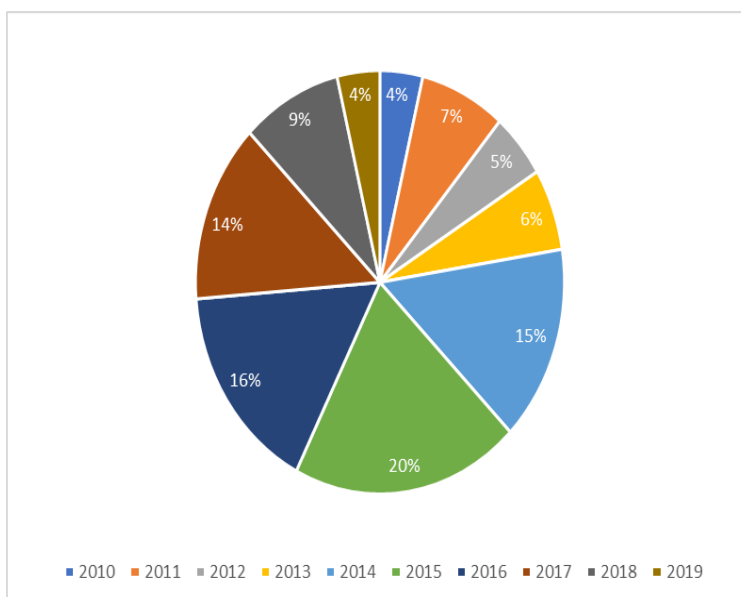


Figura 7: Publicaciones por año (Fuente: Elaboración propia)

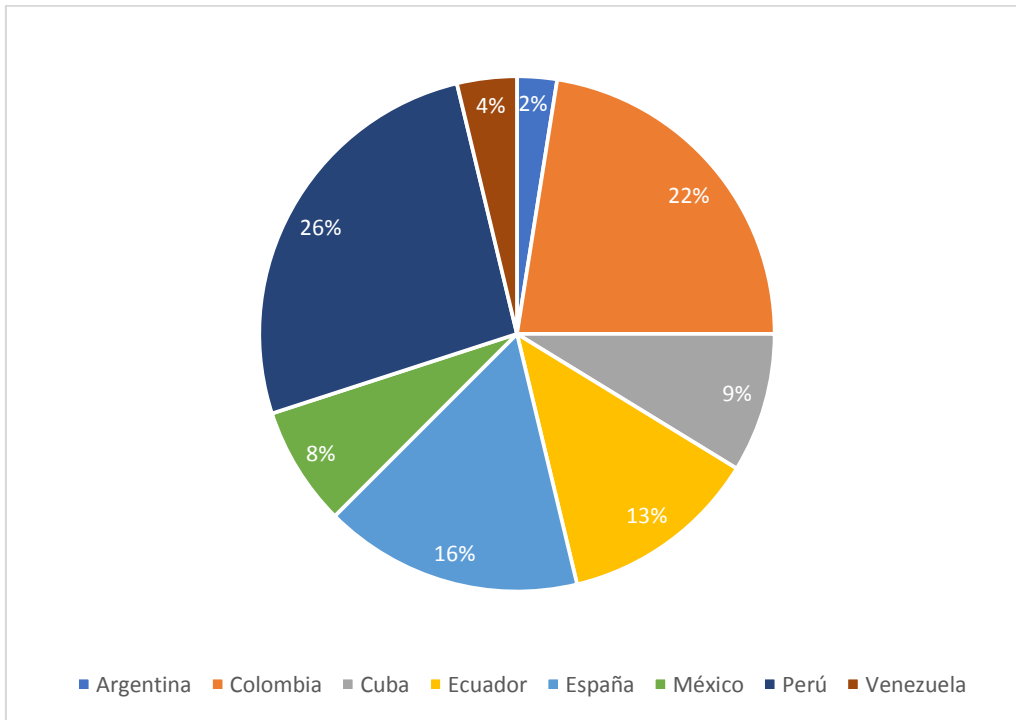


Figura 8: Publicaciones por país (Fuente: Elaboración propia)

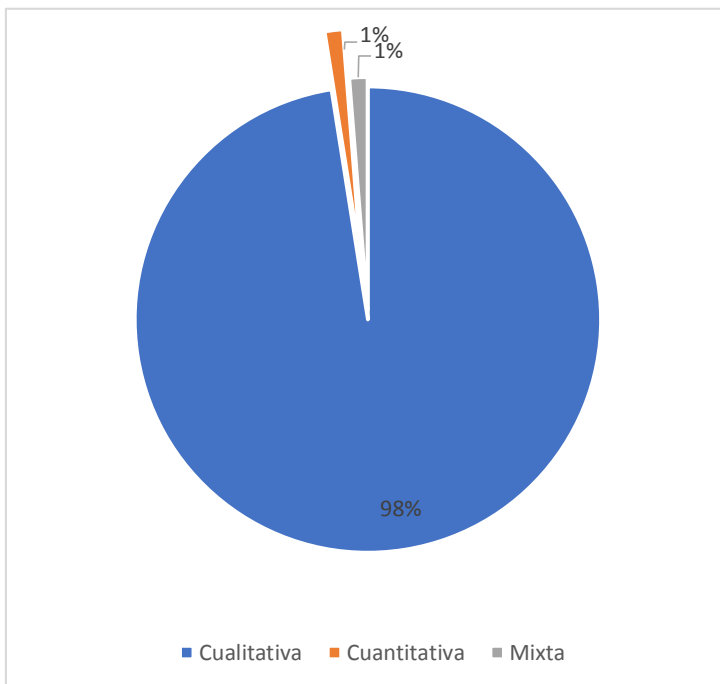


Figura 9: Por tipo de Investigación (Fuente: Elaboración propia)

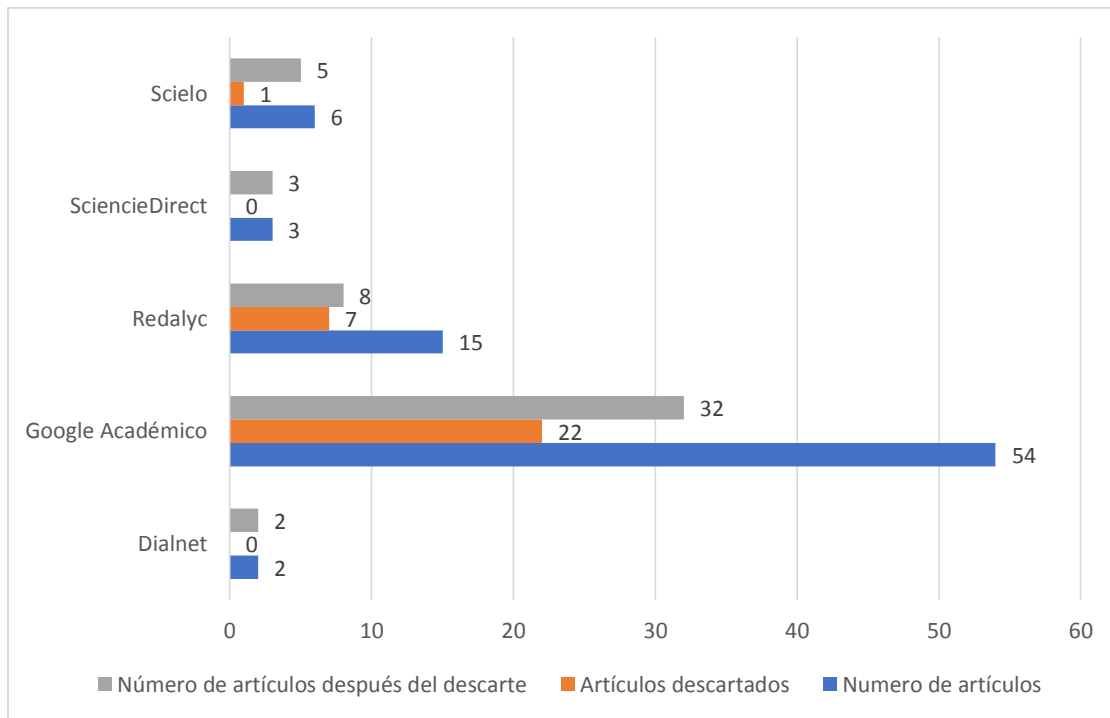


Figura 10: Declaración de artículos encontrados