



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autor:**

Jose Lucio Huerta Leon

**Asesor:**

Ing. Mg. Fanny Emelina Piedra Cabanillas

Cajamarca - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A mi padre, que desde el cielo me guía para  
seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco grandiosamente a mi madre, familiares,  
docentes y amigos por el apoyo brindado para la  
realización de la presente investigación.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>17</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>18</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>20</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> Cantidad de artículos que cumplen y no con los criterios .....	11
<b>TABLA 2</b> Cantidad de los artículos hallados según el buscador .....	12
<b>TABLA 3</b> Cantidad de artículos según el país de procedencia.....	12
<b>TABLA 4</b> Cantidad de artículos según el idioma .....	13
<b>TABLA 5</b> Cantidad de artículos seleccionados según el año de publicación .....	14
<b>TABLA 6</b> Cantidad de artículos seleccionados según el Impacto de la implementación de la norma ISO 9001:2015 .....	15
<b>TABLA 7</b> Resultados de documentos seleccionados de ISO 9001:2015 .....	20

## RESUMEN

Hoy en día, las organizaciones se encuentran sometidas en constantes cambios y bajo presión por ofrecer productos o servicios adecuados, es por ello, que para lograr satisfacer las necesidades de los clientes resulta siendo necesario acudir a la utilización de herramientas que permitan lograr tal propósito.

En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo realizar una revisión sistemática para conocer todo lo que concierne al Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 en los últimos 5 años. Para tal efecto, se realizó búsquedas en fuentes de información como Ebsco, Proquest y Readalyc, de las cuales se examinaron 24 de 68 artículos según los criterios de elegibilidad: antigüedad de publicación no mayor a 5 años, relación directa con el tema y que la redacción sea en idioma español, inglés o portugués.

La principal limitación además de la disponibilidad de artículos en texto completo, fue no encontrar muchos artículos de estudios relacionados directamente con el tema.

En conclusión, la implementación de la ISO 9001:2015 produce cambios positivos, ya que mejora la productividad, la rentabilidad, el manejo de la documentación, las relaciones con las partes interesadas, y lo principal es que contribuye a la satisfacción y fidelización del cliente.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, productividad, rentabilidad.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La manifestación del concepto de calidad se da desde la antigüedad. (Ishikawa, 1989) menciona que el control de calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con eficacia del coste y utilidad óptima, que los clientes comprarán con satisfacción. Sin embargo, (ISO , 2013) define al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como la manera en que la organización dirige y controla las actividades relacionadas con la satisfacción del cliente, ya que es un medio sistemático que conduce a la mejora continua en procesos de trabajo o en la calidad del producto. Por otro lado, (Becerra, Andrade, & Díaz, 2019) mencionan que el SGC es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades.

El contexto en el que se desarrollan las organizaciones en la actualidad está caracterizado por constantes cambios y la fuerte competencia, donde los clientes son cada vez más exigentes y buscan servicios o productos que les permita satisfacer totalmente sus expectativas. Es por ello, que las empresas que quieran permanecer en el futuro deben desarrollar estrategias como los Sistemas de Gestión de Calidad que les permita demostrar su capacidad para hacer frente a las necesidades y expectativas de clientes y demás partes interesadas. Es necesario resaltar que la norma ISO 9001:2015 debe seguir el ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar) que es el ciclo de mejora continua, que se aplica para productos y servicios con el objeto de lograr la satisfacción de clientes externos como internos.

En el presente, el SGC es un pilar fundamental para la gestión empresarial. La certificación ISO 9001:2015 puede ser utilizada en cualquier organización,

independientemente de la actividad que realice, grande o pequeña. En el mundo, existen más de un millón de organizaciones en más de 170 países con certificación ISO 9001 (International Organization for Standardization, 2017).

Para (Ruiz, Ayala, Alomoto, & Acero, 2015) es una necesidad inaudible para todas las organizaciones desarrollar y sustentar un enfoque sistemático basado en la calidad de los procesos, bienes y servicios.

La obtención de la certificación de un estándar ISO es un acontecimiento fundamental para toda organización porque confiere ventajas competitivas sobre otras empresas, permitiendo el acceso a nuevos mercados. Pero, como principal punto fuerte, el factor más importante para que una organización implemente un SGC es la fidelización del cliente. (Unterreiner & Gisbert, 2019)

Las normas internacionales de sistemas gestión ISO 9001, han sido diseñadas para ayudar a las organizaciones a mejorar su capacidad, desempeño y productividad. La actualización 2015, trae consigo notables cambios conceptuales y ha sido diseñada bajo una estructura de alto nivel que busca generar valor a todas las partes interesadas. (Alzate, Ramirez, & Bedoya, 2018)

El Sistema de Gestión de Calidad se convierte en una oportunidad de administración estratégica para cualquier tipo de organización, ya que también funciona como medio facilitador e integrador para el desarrollo de la documentación correcta de los procesos. (Moreno, 2018).

(Bolaños & Basquerizo, 2018) en su investigación, hacen mención que para lograr el éxito y los resultados esperados de los sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001 deben tener en cuenta los siguientes factores: Visión sistemática de la



organización, orientación a la satisfacción total del cliente, liderazgo de la alta dirección, compromiso del personal, el aumento de la competencia del personal y empoderamiento de la calidad.

A pesar que (Carlos, Tayofa, Liquidano, & Silva, 2016) y más autores han presentado investigaciones enfocadas a los beneficios de los Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008. El presente estudio resulta tener más importancia y relevancia ya que está referida al SGC pero basada en la norma ISO 9001:2015, que es la última actualización de la norma mencionada. De igual modo, existen artículos relacionados a la norma actual, pero sigue siendo necesaria e imprescindible la difusión de información sobre la ISO 9001:2015 para que las empresas conozcan sobre el alcance y lo valioso que resulta su aplicación para hacer frente a los distintos cambios del entorno.

Por lo descrito anteriormente se realiza esta investigación con el fin de dar respuesta a la siguiente pregunta: **¿Cuál es la información que presentan los artículos publicados sobre los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en los últimos cinco años?**

En tal sentido, el objetivo del presente estudio es realizar una revisión sistemática considerando trabajos publicados con hasta cinco años de antigüedad, que contengan información precisa y útil que permita conocer más a detalle sobre los Sistemas de Gestión de Calidad basados en la norma ISO 9001:2015.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó bajo la modalidad de revisión sistemática de la literatura científica. Por otro lado, La búsqueda de información se realizó en bases de datos como: Ebsco, Proquest y Redalyc, que son plataformas virtuales que muestran artículos confiables y recomendados.

Con respecto a la ecuación de búsqueda utilizada fue inglés, español y portugués. Para el primero se consideró: <<Quality Management System AND ISO 9001>>, para la búsqueda en el idioma español se utilizó: <<Sistema de Gestión de Calidad>>, <<Sistema de Gestión de Calidad AND ISO 9001>> y, para el último: <<Sistema de Gestão de qualidade AND ISO 9001>>. De esta forma se logró encontrar información cercana a lo buscado. Es importante mencionar que las búsquedas tienen limitación en tiempo, ya que solo se consideró publicaciones realizadas en los años 2015 hasta 2019.

El presente artículo incluyó publicaciones que cumplan con los criterios que se mencionan a continuación: (a) artículos que se encuentren publicados entre los años 2015 y 2019; (b) estudios que estén redactados en español, inglés o portugués.; (c) artículos que guarden relación directa con el tema investigado.

Los criterios de exclusión se basaron de las siguientes consideraciones: (a) Artículos publicados antes del año 2015; (b) artículos no relacionados al tema de investigación; (d) artículos que muestren información incompleta.

Para la recopilación y selección de artículos se consideró una base de datos ordenada y distribuida en tablas, donde se especifica el código de la investigación, título, autor, fuente, lenguaje, país, año, palabras clave, resumen y tipo de documento.

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

Para la presente investigación bajo la metodología de revisión sistemática se dio énfasis únicamente a artículos, dejando de lado a publicaciones como tesis o trabajos de fin de grado.

Fueron encontrados en total 68 artículos relacionados al tema. En primer lugar, teniendo en cuenta los criterios de exclusión fueron separados 44 artículos. En consecuencia, las 24 investigaciones restantes fueron seleccionadas y analizadas detenidamente, puesto que cumplían con los criterios de inclusión establecidos. Tal como se muestra en la siguiente tabla.

**TABLA 1**

*Cantidad de artículos que cumplen y no con los criterios*

<b>CRITERIO</b>	<b>ARTÍCULOS</b>	<b>PORCENTAJE DE ARTÍCULOS</b>
NO CUMPLEN CON LOS CRITERIOS	44	65%
CUMPLEN CON LOS CRITERIOS	24	35%
<b>TOTAL</b>	68	100%

Fuente: Elaboración Propia.

De los 68 artículos, el 65% representa a las 44 investigaciones que fueron separadas ya que no cumplen con los criterios establecidos. El 35% hace referencia a las 24 publicaciones escogidas y estudiadas a mayor detalle, pues cumplen con los criterios definidos como el año de publicación y relación directa con el tema de investigación.

Por otro lado, las fuentes de investigación de donde se extrajeron los artículos fueron: Redalyc, Ebsco y Proquest. Las cantidades del total de artículos encontrados en cada fuente se detallan a continuación:

**TABLA 2**
*Cantidad de los artículos hallados según el buscador*

<b>BASE DE DATOS (BD)</b>	<b>ESTUDIOS ENCONTRADOS</b>	<b>PORCENTAJE DE ESTUDIOS ENCONTRADOS</b>
REDALYC	20	29%
EBSCO	25	37%
PROQUEST	23	34%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

La mayor cantidad de artículos relacionados al tema de investigación fueron extraídos de Ebsco, que representan el 37% con 25 publicaciones, seguido de Proquest y Redalyc con 34 y 29%, respectivamente.

El país de procedencia para el presente estudio no fue una limitante, es decir, no fue considerado como criterio de exclusión. Es importante hacer hincapié, que en Perú no existen artículos en grandes cantidades relacionados al tema estudiado. Es por ello, que se consideraron artículos publicados de varios países. A continuación, se presenta la cantidad de artículos hallados según el país de procedencia.

**TABLA 3**
*Cantidad de artículos según el país de procedencia.*

<b>PAÍS</b>	<b>CANTIDAD</b>
COLOMBIA	27
CUBA	5
ECUADOR	5
MÉXICO	5
INGLATERRA	4
ESPAÑA	4
BRASIL	3
PERÚ	3
VENEZUELA	2
ARGENTINA	1

CHINA	1
ESLOVAQUIA	1
ESTADOS UNIDOS	1
PAÍSES BAJOS	1
POLONIA	1
PAKISTÁN	1
ROMANIA	1
UCRANIA	1
URUGUAY	1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

Fuente: Elaboración propia.

La mayor cantidad de artículos considerados provienen de Colombia, que son un total de 27, seguido de Cuba, Ecuador y México con 5 publicaciones, de España e Inglaterra se extrajeron 4, de Brasil y Perú, tan solo 3, y de los demás países se encontraron solamente un artículo de investigación.

En el capítulo anterior se hizo mención sobre los idiomas en el que deben estar redactados los artículos para ser tomados en cuenta en la presente investigación. Éstos deben ser redactados en español, inglés y portugués. Es por ello, que la tabla 3 muestra a detalle las cantidades y la distribución porcentual de los artículos encontrados según el idioma.

**TABLA 4**  
*Cantidad de artículos según el idioma*

<b>IDIOMA</b>	<b>ATICULOS</b>	<b>PORCENTAJE DE ARTÍCULOS</b>
ESPAÑOL	51	75%
INGLÉS	15	22%
PORTUGUÉS	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

El 75% de los artículos encontrados son de idioma español, siendo el que predomina sobre los demás, ya que son 51 artículos encontrados en tal idioma. En menor proporción, son las investigaciones en inglés y portugués, que representan el 22 y 3%, respectivamente.

De igual forma, en la tabla 1 se detalla que son 24 los artículos que cumplieron con los requisitos. Es decir, además de relacionarse directamente con el tema, se encuentran publicados en los años que va desde 2015 hasta 2019. En la tabla que se muestra a continuación se presenta la cantidad de artículos seleccionados según el año.

**TABLA 5**

*Cantidad de artículos seleccionados según el año de publicación*

<b>AÑO</b>	<b>CANTIDAD DE ARTÍCULOS</b>	<b>PORCENTAJE DE ARTÍCULOS</b>
2015	1	4%
2016	3	13%
2017	7	29%
2018	7	29%
2019	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Del año 2015 solo se ha incluido 1 artículo, que representa el 4% del total de investigaciones seleccionadas, el 13% pertenece al año 2016, que en cantidad son 3 artículos. De los años 2016 y 2017, se seleccionaron 7 publicaciones de cada uno. Y por último, del año 2019, se seleccionó 6 artículos, que hacen el 25% del total. Es necesario mencionar, que las publicaciones de los años que se presentan en la tabla se analizaron de forma exhaustiva, ya que es de mucha importancia que la investigación se fundamente en artículos recientes y con información actualizada.

Es necesario hacer mención que de los 24 artículos seleccionados, 2 de ellos concluyen que el impacto de la implementación de la norma ISO 9001:2015 es desfavorable. Lo contrario sucede con la conclusión de los 22 artículos sobrantes. La tabla a continuación muestra la información relacionada al impacto que existe después de la implementación de la norma.

**TABLA 6**

*Cantidad de artículos seleccionados según el Impacto de la implementación de la norma ISO 9001:2015*

<b>IMPACTO</b>	<b>CANTIDAD DE ARTÍCULOS</b>
<b>Favorable</b>	21
<b>Desfavorable</b>	3
<b>TOTAL</b>	24

Fuente: Elaboración

Los artículos que muestran impactos desfavorables coinciden en que se debe a la deficiente intervención de la alta dirección. Además, concluyen que el fracaso de la aplicación del sistema es por la incurrencia en financiamiento externo para cubrir los elevados costos de la implementación y mantenimiento de la norma.

Por otro lado, los otros 22 artículos indican que la implementación de la norma ISO 9001:2015 en las organización trae consigo beneficios como: mejora de la productividad y gestión documentaria, sostenibilidad empresarial, aumento de la rentabilidad e incidencia positiva en la satisfacción del cliente. Asimismo, consideran que la base para el éxito de la implementación de la norma es la intervención continua de la alta dirección de la empresa.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

En concordancia con (Bravi, Murmura, & Santos, 2019), la implementación en las organizaciones basadas en la norma ISO 9001:2015 genera impactos positivos, ya que es una herramienta que ayuda a minimizar los costos de producción, disminuir los rechazos y mejorar la calidad de los productos. Sin embargo, (Asmat & Muhammad, 2018) mencionan que la norma será fructífera y efectiva siempre y cuando exista un compromiso de arriba abajo, es decir, de la alta gerencia y todo el personal que pertenezca a la organización. Para afirmar lo mencionado (Solis, Martinez, & Barragain, 2018) manifiestan que el compromiso de la alta dirección es un factor determinante y debe considerarse estratégicamente para lograr no solo el éxito de la gestión, sino la sostenibilidad de la norma.

El impacto de recibir la certificación ISO 9001:2015 resulta ser beneficioso, puesto que orienta a las empresas a la mejora continua. A pesar de ello, (Zimon & Dellana, 2019) en su investigación realizada a pequeñas empresas de Polonia, comparten que la ISO 9001 no tiene en cuenta los detalles de las organizaciones pequeñas, pues la mayoría resulta renunciando a ella por los altos cargos financieros que dejan el costo de su implementación. Contrariamente, (Shulyar & Reverenda, 2017) afirman que la norma ISO 9001:2015 presenta una nueva filosofía que incluye el compromiso con la gestión de la eficiencia, adaptabilidad y flexibilidad, es decir, se acomoda o adapta para cualquier tipo de organización, sin importar el tamaño de ésta.

De igual modo, (Buriticá, Buriticá, & López, 2019) mencionan que la versión 2015 de la norma está fundamentada en el direccionamiento estratégico bajo el pensamiento de la flexibilidad y adaptabilidad, permitiendo con mayor facilidad, pero no con menos compromiso a todas las organizaciones a implementar el sistema.



## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

La revisión sistemática de la literatura acerca del Sistema de Gestión de Calidad basado en norma ISO 9001:2015 en los últimos 5 años permitió conocer que la implementación de esta herramienta en las organizaciones produce cambios positivos y significativos, ya que es un medio sistemático e integrador que permite aumentar la productividad, incrementar la rentabilidad, mejorar el desempeño organizacional en cuanto al manejo correcto de documentación. Además, contribuye al fortalecimiento de las relaciones con las partes interesadas y, lo más fundamental e importante es, que ayuda a lograr la satisfacción y fidelización de los clientes, tanto internos como externos.

Para ello, mediante estrategias de búsqueda se logró encontrar 68 artículos científicos en total, de los cuales 44 fueron separados y 24 fueron seleccionados en base a los criterios de inclusión establecidos, con fin de dar respuesta a la pregunta de investigación planteada.

En suma, los 24 artículos seleccionados fueron fundamentales para que el presente estudio que se realice satisfactoriamente, puesto que brindaron la información necesaria para lograr dar entendimiento a los conceptos relacionados a la norma ISO 9001:2015, a pesar que existen limitantes como la disponibilidad de artículos y la existencia de suficientes investigaciones relacionadas al tema.

Por consiguiente, se recomienda a los investigadores futuros seguir aplicando estudios rigurosos para conocer continuamente el estado de la norma ISO 9001.

## REFERENCIAS

- Alzate, A., Ramirez, J., & Bedoya, L. (2018). Modelo para la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental en una empresa siderúrgica. *Ciencias Administrativas*, 1-15. doi:10.24215/23143738e032.
- Asmat, K., & Muhammad, I. (2018). Organization Development and Performance: The Impact of ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 and OHSAS 18001 Interventions on Product Quality in Manufacturing Organizations of Pakistan. *Business & Economic Review*, 10(4), 27-54. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2264565729/abstract/306B345FCBD54FB7PQ/26?accountid=36937>
- Becerra, L., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 1-32. doi:10.15517/aie.v19i1.35235.
- Bolaños, A., & Basquerizo, M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *Innova Research Journal*, 3(2), 123-135. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324897>
- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. (2019). The ISO 9001:2015 Quality Management System Standard: Companies' Drivers, Benefits and Barriers to Its Implementation. *Business and Economic Review*, 64-82. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2264565729/abstract/306B345FCBD54FB7PQ/26?accountid=36937>
- Buriticá, M., Buriticá, N., & López, Q. (2019). ISO 9001 versión 2015 guía de implementación revisión de caso. *Scientia et Technica*, 255-257. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=32babf18-0193-496f-a41e-00f7815d4513%40pdc-v-sessmgr01>
- Carlos, C., Tayofa, E., Liquidano, D. C., & Silva, M. (2016). Beneficios de las Certificaciones en ISO 9001:2008 y en ISO TS 16949:2009 en Empresa de Aguascalientes. *Conciencia Tecnológica* (52), 19-25. ISSN:1405-5597. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=944/94451204004>
- International Organization for Standardization. (2017). *ISO 9000 Family, Quality management*. Suiza. Obtenido de <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Ishikawa, K. (1989). *Introduction to Quality Control*. Ediciones Diaz de Santos.

- ISO . (2013). *Iso 9001 para la pequeña empresa : Recomendaciones del comité técnico iso/tc 176*.  
Madrid: Aenor. Obtenido de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3219550&query=iso+9001%3A2015#>
- Moreno, I. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *Signos*, 10(1), 113-125. doi:10.15332/s2145-1389.2018.0001.06.
- Ruiz, A., Ayala, J., Alomoto, N., & Acero, J. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *El Sevier*, 320-334. doi:10.1016/j.estger.2015.01.004.
- Shulyar, R., & Reverenda, N. (2017). INTERNATIONAL STANDARD ISO 9001:2015 - ADAPTATION FOR FLEXIBILITY OF QUALITY MANAGEMENT. *Natsional'Nyi Hirnychyi Universytet.Naukovyi Visnyk*, (1), 128-134. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1881721985?accountid=36937>
- Solis, J., Martinez, J., & Barragain, J. (2018). Factores críticos para la implementación exitosa de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 en el Nivel Medio Superior de la UANL. *International Journal of Good Conscienc*. 13(1), 151-177. ISSN: 1870-557X.
- Unterreiner, J., & Gisbert, V. (2019). Pequeñas medianas empresas y la norma ISO 9001. 3 *C Tecnología*, 8(3), 84-97. doi:10.17993/3ctecno/2019.v8n3e31.84-97.
- Zimon, D., & Dellana, S. (2019). A longitudinal exploratory study of ISO 9001 certification abandonment in small- and medium-sized enterprises. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 53-67. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2333579585/abstract/7B0E7E19E2664E51PQ/15?accountid=36937>

**ANEXOS**
**TABLA 7**  
*Resultados de documentos seleccionados de ISO 9001:2015*

<b>Autor</b>	<b>Fuente</b>	<b>Idioma</b>	<b>País</b>	<b>Año</b>	<b>Resumen</b>
Edmundo R. Lizarzaburu Bolaños	Redalyc	Español	Colombia	2016	El documento analiza lo más destacado de la norma ISO:9001, desde sus orígenes y la evolución del término calidad. También, menciona los cambios más relevantes en la versión 20015 con respecto a la anterior. Concluyendo que la nueva versión tiene una visión estratégica que puede se aplica en cualquier organización.
Angélica María Alzate Ibañez	Redalyc	Español	Venezuela	2017	El objetivo es describir los principales cambios propuestos, y los beneficios e impactos esperados a partir de la adopción de la ISO 9001:2015. Los resultados destacan de la nueva versión de la norma como herramienta estratégica, generará un aporte a la sostenibilidad de las organizaciones, y como una externalidad a las iniciativas de desarrollo sostenible.
Puentes-Poloché, Maribel	Redalyc	Español	Colombia	2017	El objetivo fue elaborar una propuesta metodológica que permitiera articular la gestión documental. Con el ánimo de que cualquier organización en Colombia implemente la norma sin que en la práctica surjan inconvenientes relacionados con el origen de la gestión documental como función archivística.
Alexandra Simon, Piotr Kafel	Redalyc	Inglés	Colombia	2018	Este trabajo analiza las razones que llevan a algunas organizaciones a retirarse del estándar ISO 9001. Concluyen que las razones más importantes para retirarse se encuentran relacionadas con factores internos tales como problemas financieros.
Alix Belén Martínez Rojas, Raquel Irene Laguado-Ramírez, Elkin G. Flórez-Serrano	Redalyc	Español	Colombia	2018	Tiene por objeto evaluar el impacto que ha tenido la certificación ISO 9001 para las empresas de la región. Los resultados analizados, revelan que 23 de los 24 criterios evaluados se cumplen en más del 95% de las empresas analizadas, siendo la mejora continua el factor de mayor impacto; mientras que el 13% de estas revelan que no se han generado proyectos de innovación y desarrollo tras la implementación de un SGC.
Cruz Fanny; López Díaz, Andrea del Pilar; Ruiz-Cárdenas, Consuelo	Ebsco	Español	Colombia	2017	Muestra la evolución de la calidad en función de la normatividad existente en busca de mejora de procesos, además, como las normas ISO 9000, La ingeniería de calidad y la ISO 9001:2015 impactan en el mejoramiento continuo optimizando los productos ofrecidos al consumidor final. Concluyendo que las normas mencionadas y la ingeniería de calidad garantizan el éxito y sostenibilidad de un Sistema de Gestión Calidad en una organización ya sea de bienes o servicios.

Peña lozada, Lidiana	Ebsco	Español	Cuba	2018	El objetivo es diseñar una metodología para la transición del Sistema de Gestión de Calidad en la versión ISO 9001:2008, a los cambios y requisitos por la nueva versión ISO 9001:2015. El resultado obtenido fue que la entidad se pudo recertificar y se encuentra actualizado normativamente, incidiendo en una mejora de la gestión, en un incremento del nivel de actividad y de los resultados de la organización.
Hernández, Xóchitl; Rojano, Nydia; Zavaleta, María	Ebsco	Español	México	2017	Las empresas que ya cuentan con un SGC versión 2008, deben planificar los cambios o mejoras a su sistema para transitar a la nueva versión, la 2015. El SGC resulta eficaz, siempre y cuando se parta de un apropiado análisis del contexto de la organización y de un enfoque adecuado a sus clientes, que les permita generar resultados competitivos con impactos positivos en la comunidad.
Alexis Bolaños Jijón	Ebsco	Español	Ecuador	2018	En este artículo de revisión se recogieron fundamentos teóricos acerca de los sistemas de gestión de calidad, la norma ISO 9001, los beneficios de implementarla; se identificaron sus principales cuestionamientos y se determinaron las causas de su ineficacia, las que podrían conducir a la pérdida del prestigio de esta norma internacional.
Alexis Fernando Bolaños Jijón; Mónica Marlene Baquerizo Anastacio	Ebsco	Español	Ecuador	2018	A pesar de que existen abundantes estudios acerca de los factores clave del éxito de TQM en las organizaciones, no se considera conveniente asumirlos para la norma ISO 9001, debido que ésta tiene una estructura y propósitos particulares que requieren ser tomados en cuenta. En el artículo se propusieron factores claves para alcanzar el éxito de los sistemas de gestión de calidad de las organizaciones basados en la norma ISO 9001.
Unterreiner, Juliette; Gisbert Soler, Victor	Ebsco	Español	España	2019	El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 es el más aplicado y reconocido. Pero ¿son estas normas aplicables a una pequeña y mediana empresa, PYME? ¿cuáles son los principales problemas a los que se enfrenta la PYME a la hora de implementar el estándar ISO 9001? ¿cuáles son los problemas particulares a los que se enfrentan las PYMES en el proceso de certificación?
Buriticá Macía; Buriticá Noreña; G. López- Quintero	Ebsco	Español	Colombia	2019	El artículo muestra una guía de implementación ISO 9001:2015 que facilita aplicar los requerimientos sin necesidad de un asesor y adaptarla a sus necesidades. Con respecto a la anterior se encontraron modificaciones a los numerales de 8 a 10 y estructuralmente se dio énfasis en el contexto de la organización al incluir los factores internos y externos que la afectan. Finalmente se presentan los cambios respecto a la versión año 2008 para que sean aplicados en la actualización a la nueva versión en las empresas que lo requieran.

Carlos Alonso Torres Navarro; Nelson Malta Callegari; Camilo Olivares Rojas	Ebsco	Español	Brasil	2019	El objetivo de este artículo fue diseñar un sistema de monitoreo a través de indicadores para evaluar la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La metodología utilizada fue una investigación exploratoria y descriptiva y su foco estuvo centrado en requisitos normativos. La información consideró fuentes primarias y secundarias de información recurriendo a bases de datos con acceso online.
González, Jesús Solís; Abreu, José Luis; Vázquez, María de Jesús Araiza	Ebsco	Español	México	2018	El objetivo de esta investigación analizar la calidad de la información con relación al compromiso de la dirección. Este tipo de estudios tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.
Gabriela Maderni; Carina Di Candia; Alberto Varela Rey	Ebsco	Español	Uruguay	2016	Este artículo reúne los motivos que impulsaron la actualización y el proceso de cambio de la versión 2008 de la norma hasta su formato vigente. Se repasan las modificaciones fundamentales introducidas en la versión 2015: la nueva estructura, el concepto de exclusiones, el contexto organizacional, el enfoque basado en riesgos y la gestión del conocimiento.
José Octavio Moreno Orjuela; Martha Lucía Ayala Mora; Guillermo Peña Guarín.	Proquest	Español	Colombia	2017	Esta investigación surge ante la necesidad que tienen las organizaciones de aplicar la gestión documental en forma integrada entre los requisitos exigidos. El 40% de la organización tiene identificada la documentación y el 60% no cuenta con formatos estandarizados. Implementar un sistema de gestión documental articulado con la gestión de la calidad mejora la productividad de los procesos, acceso rápido a la información, y cumplimiento de las normas y la ley, entre otros beneficios.
Darlis, Reynaldo Rodríguez; Liannis, Leyva Proenza; Adriana, Téllez Carralero; Arturo Marrero Tamayo; Fernando Segura	Proquest	Español	México	2017	El diseño del SGC presenta un enfoque basado en procesos y se introduce la Gestión de Riesgos, la cual se concibe a través de 8 fases que incluyen: Diagnóstico de la actividad de Gestión de Calidad, Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, Documentación, Gestión de Riesgos, Implementación, Revisión y Evaluación, Certificación. y Monitorización.

Ruiz Torres, Alex J; Ayala Cruz, Jorge; Alomoto, Nelson; Acero Chavez, Jose	Proquest	Español	Colombia	2015	El análisis revela que, aunque existe un interés significativo en la investigación relacionada con estándares internacionales y la implementación de sistemas de gestión de la calidad, temas como los sistemas de gestión de la calidad basados en metodologías de seis sigma no han recibido mucha atención.
Víctor Gisbert Soler; Pérez Molina, Ana Isabel	Proquest	Español	España	2019	Se desarrolla de forma detallada las posibles aplicaciones de Blockchain ligadas a un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Se realiza un estudio sobre las principales características principales del uso, funciones clave en los términos de fabricación en general, y en gestión de la calidad, para concluir sobre diferentes casos de uso de fabricación avanzada y gestión de aprovisionamientos.
Luis Miguel Ciravegna Martins da Fonseca; José Pedro Domingues; Pilar Baylina Machado; Harder, Deane	Proquest	Inglés	España	2019	Este documento tiene como objetivo identificar obstáculos, beneficios, prácticas líderes y lecciones aprendidas en la transición / certificación de la norma revisada para la gestión de calidad ISO 9001:2015 para operaciones en diversos sectores, países y abarcando una gama de tamaños. Recoge aportes de expertos en SGC mediante una encuesta cuantitativa en Portugal, Rumania, Suiza y Turquía en 2018. Los resultados muestran que el 3.1% de las 222 organizaciones cuentan con la certificación.
Wilson, John; Campbell, Larry	Proquest	Inglés	Inglaterra	2016	El propósito de este artículo es relacionar sistemáticamente los fundamentos clave del conocimiento, gestión de los siete principios de gestión de calidad de ISO 9001: 2015. El documento traza la historia de los estándares de calidad y los antecedentes para la inclusión de una cláusula de conocimiento organizacional en ISO 9001: 2015. Luego considera sistemáticamente los siete principios de gestión de calidad en relación con el conocimiento principios de gerencia.
Bernik, Merita; Sondari, Mery Citra; Indika, Deru	Proquest	Inglés	China	2017	El método cuantitativo utiliza cuestionarios para determinar los factores clave que deberían ser la prioridad para Mejorar el sistema de gestión de calidad de la Educación Superior. El método cualitativo utiliza el enfoque de estudio de caso y entrevistas en profundidad para estudiar las etapas que deberían ser hecho con el fin de mejorar el sistema de gestión de la educación superior.



Khattak, Asmat Nawaz; Ilyas, Muhammad	Proquest	Inglés	Pakistán	2018	El estudio de investigación ha probado un modelo mediado e investigó el impacto de tres intervenciones estructurales de DO (ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 y OHSAS 18001) sobre la calidad del producto. La data fue recopilada a través de un cuestionario, y de expertos. Los hallazgos muestran la Impacto positivo y significativo de ISO 9001: 2015 en la calidad del producto. Los resultados revelaron que el compromiso de la alta dirección y un sistema de monitoreo efectivo son estrategias esenciales para hacer que los sistemas sean más efectivos y eficientes.
Bravi, Laura; Murmura, Federica; Santos, Gilberto	Proquest	Inglés	Eslovaqui a	2019	El objetivo de este estudio es evaluar a las empresas sobre lo última versión (2015) de ISO 9001 en términos de motivaciones que empujaron a las empresas a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Los resultados del estudio muestran que la "cultura de la calidad" está arraigada en Italia, que representa el más avanzado económicamente zona. Con respecto a la evolución de la norma de ISO 9001: 2008 a 2015, las empresas parecen haber percibido los principales cambios introducidos, que ayuda a adoptar fácilmente sus principios en las empresas.

Fuente: Elaboración propia.