



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“MODELOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL”: una
revisión sistemática de la literatura científica de los
últimos 10 años.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autores:

José Luis Chilón Yopla.

Milagros Elizabeth Urtecho Meléndez.

Asesor:

Dr. José Santos Cortegana Salazar

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios por todos los días que nos permite vivir tanto nosotros, como también a
nuestros seres queridos.

A nuestros padres quienes nos inculcaron valentía, coraje para poder afrontar
nuestros retos y llegar a nuestra meta, además de enseñarnos que por más difícil que sea
cualquier circunstancia nunca es imposible.

A nuestros familiares que siempre nos apoyaron en los momentos difíciles durante
todo el camino de nuestra carrera.

José y Milagros.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por acompañarnos a lograr nuestro sueño más anhelado.

A nuestros familiares quienes siempre se tomaron su tiempo para escucharnos,
entendernos e incentivaros a seguir adelante en todas nuestras metas trazadas.

A nuestros amigos y compañeros que nos incentivaros a concluir todo lo iniciado.

Al Dr. José Santos Cortegana Salazar, persona de gran sabiduría quien nos brindó
la asesoría en la ejecución de esta investigación.

José y Milagros.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	14
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01. Artículos seleccionados de las bases de datos.....	14
Tabla N° 02. Datos revisados según año de publicación.....	14
Tabla N° 03. Datos revisados según los países.....	15
Tabla N° 04. Principales modelos de gestión.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Declaración jurada para el desarrollo del trabajo de investigación	31

RESUMEN

El presente trabajo de investigación describe los modelos de gestión implementados en las empresas, y su evolución de los mismos durante los últimos 10 años. Para la búsqueda de artículos científicos se determinaron las palabras claves como: modelos de gestión, calidad total, planificación estratégica, reingeniería y mejora continua; así mismo, para la búsqueda de información se utilizó las bases de datos, Redalyc, Scielo, Google Académico y Microsoft Academic. Para la selección de artículos científicos primarios se establecieron los criterios de inclusión y exclusión como: artículos con menos de 10 años de publicación, artículos de calidad de autor conocido, artículos publicados en idiomas inglés y español.

Después del análisis se concluyó que el modelo de gestión más estudiado e implementado por las empresas en los últimos 10 años es, Calidad total, pero para las empresas no es suficiente ofrecer solo calidad para satisfacer las expectativas del cliente, sino también el cuidado del medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, mediante una gestión integrada de estas.

PALABRAS CLAVES: Modelos de gestión, calidad total, planificación estratégica, reingeniería, mejora continua.

ABSTRACT

The present research work describes the management model implemented in companies, and their evolution during the last 10 years. For the search of articles, key words are determined such as: management models, total quality, strategic planning, reengineering and continuous improvement; Likewise, for the search of information, the databases, Redalyc, Scielo, Google Academic and Microsoft Academic. For the selection of the primary articles, the inclusion and exclusion terms were established as: articles with less than 10 years of publication, quality articles of the known author, articles published in English and Spanish.

After the analysis it was concluded that the models of management plus the study and implementation of the companies in the last 10 years is that of the Total Quality, but for the companies it is not the same. The environment, safety and health at work, through integrated management of these.

KEYWORDS: Management models, total quality, strategic planning, reengineering, continuous improvement.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las empresas para sobrevivir permanentemente en el tiempo tienen que reciclar, para lo cual introducirán diferentes modelos de gestión orientadas a mejorar su producción; desde la década de los 80 se vienen utilizando modelos de gestión como: la planificación estratégica, calidad total, reingeniería, mejora continua; en este sentido a partir del análisis de Ruiz, Ayala, Alomoto & Acero (2015) en su revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. Tarí & García, (2009) en su revisión de la literatura con título dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad. Serrano & Ortiz (2012) con su título de una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. Marín, Bautista, García, & Vidal (2010) con su revisión de la literatura titulada: Implantación de la innovación continua en la gestión de operaciones y finalmente Cabrera, León, Medina & Núñez (2015) con su revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales.

Los modelos de gestión son de importancia para las empresas como lo manifiestan Ruiz, Ayala, Alomoto, & Acero (2015):

La década de los ochenta marca el comienzo de la era de la gestión de la calidad como disciplina, convirtiéndose en uno de los pilares indiscutibles de la gestión empresarial. Desde entonces han surgido multitudinarias metodologías (p. ej., círculos de calidad, reingeniería de procesos, Seis Sigma, manufactura lean, entre otros) basadas en técnicas estadísticas y avances en las ciencias conductuales, con el propósito de mejorar la productividad de las empresas. (p.320)

Además, uno de los pilares fundamentales que contribuyen en la implementación de los modelos de gestión es el recurso humano, como los autores Cabrera, León, Medina, & Nuñez (2015) afirman:

La gestión de las empresas, en la creciente complejidad de sus actividades, debe procurar la preparación de los componentes humanos, y la mejoría de los materiales. Resultan comunes los logros obtenidos en la gestión sobre la base de un enfoque por proceso. (p.2)

Por otro lado uno de los modelos de gestión que ha sido más implementados por las empresas, es la calidad, que no es otra cosa más que la satisfacción total del cliente, como lo mencionan Tarí & García (2009):

La gestión de la calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Este concepto a menudo se refiere al término inglés total quality management (TQM) utilizado ampliamente en la literatura. (p.141)

Para implementar un modelos de gestión se necesita hacer un análisis de la situación actual de la empresa, gestionar la retroalimentación y mejora continua, involucrando a todas las áreas de trabajo para el logro de objetivos, así como los autores Serrano & Ortiz (2012) señalan:

Una vez definido el modelo, se toman los datos en tiempo real y se lleva a cabo la optimización, el análisis del sistema y las mejoras de rediseño. Por último, se extraen conclusiones sobre la base de los resultados obtenidos a partir del análisis de

optimización. Al terminar de establecer o aplicar correctamente los pasos de la metodología, se incorporaran las técnicas de la calidad y el modelo de excelencia para la mejora continua, logrando así el control sobre la gestión que permite retroalimentar todo el sistema. Es decir, se tiene la posibilidad de establecer medidas correctivas pertinentes y de este modo, poder planificar, organizar, ejecutar y delegar con mayor eficacia con el propósito final de elevar la competitividad empresarial, con un equilibrio entre los clientes, la competencia, los proveedores y los procesos internos de la empresa.(p.20)

Así mismo, las empresas tendrán que ver el modelo adecuado conforme a sus necesidades para esto los autores Jung & Wang (2006) citado en Marín, Bautista, García, & Vidal (2010), describieron:

El camino de la innovación continua no es igual para todas las empresas, y cada una de ellas debe elegir las prácticas de gestión más adecuadas, puesto que lo que es exitoso para unas empresas no es necesariamente exitoso para otras. (p.78)

En este sentido surge la pregunta ¿Cuáles son los modelos de gestión implementados por las empresas en los últimos 10 años? Actualmente las empresas enfrentan un mercado globalizado y se ven en la necesidad de aplicar herramientas que contribuyan a una eficiente gestión empresarial; donde el objetivo de la investigación realizada es, analizar los estudios teóricos y empíricos sobre los modelos de gestión implementados por las empresas en los últimos 10 años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación es una revisión sistemática de la literatura científica según, Sánchez (2010):

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 dicen las evidencias sobre dicho tópico. (p.2)

En este caso, tomando en cuenta el concepto de revisión sistemática que nos brinda el autor para la búsqueda se determinaron las palabras claves: “modelos de gestión”, “calidad total”, “planificación estratégica”; “reingeniería” y “mejora continua”, así mismo, para la búsqueda de información y selección de artículos científicos se utilizó la base de datos de Redalyc, Scielo, Google Académico, Microsoft Academic.

Para poder realizar la selección de los artículos encontrados, se tomaron en cuenta las siguientes estrategias: las palabras claves: modelos de gestión, calidad total, planificación estratégica, reingeniería y mejora continua, las cuales se analizaron su información correspondiente, para luego aplicar criterios y determinar su exclusión o inclusión.

Los criterios de inclusión utilizados fueron, artículos de calidad de autor, artículos comprendidos entre los periodos 2009-2018, artículos publicada en los idiomas de inglés y

español, criterios que se usaron como filtros para la obtención de información relacionados al tema.

Por otro lado, no fueron considerados, el acceso a la información restringida, artículos no relacionados al tema, años anteriores de producción y autores que no tengan información personal completa, por lo mismo que en los periodos seleccionados no brindó la disponibilidad necesaria de información requerida.

La pregunta realizada en la revisión sistemática ¿Cuáles son las modelos de gestión aplicadas a las empresas en los últimos 10 años? Es necesaria para la búsqueda y selección de información, concluido el proceso de búsqueda de los 88541 artículos encontrados, de los cuales 17008 pertenecen a Redalyc, 108 pertenecen a Scielo, 71400 pertenecen a Google Académico y 25 a Microsoft Academic ; se seleccionaron 20 de acuerdo a los criterios y la pregunta de investigación. El análisis de los artículos permitió realizar la comparación de la información para determinar si las ideas que los autores proponen, dan como respuesta a la pregunta objetiva.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Durante el proceso de investigación, en donde se aplicó los criterios de inclusión y exclusión que se mencionaron en el capítulo anterior, se seleccionó un total 20 artículos que detallan un concepto clave sobre el la implementación de modelos de gestión en las empresas, estos artículos fueron analizados desde los años 2009 hasta el año 2018 respectivamente.

Tabla 1.
Artículos seleccionados de la base de datos.

Base de Datos	N° de Artículos	% Porcentaje
Google académico	8	40%
Redalyc	7	35%
Scielo	3	15%
Microsoft Academic	2	10%

En la tabla, se han considerado los artículos encontrados en las bases de datos, de acuerdo a las fuentes confiables de búsqueda entre los años 2009- 2018, donde se ha extraído la información necesaria para la realización de la presente revisión sistemática, mostrando el mayor porcentaje google académico.

Tabla 2.
Datos revisados según año de publicación.

Años	N° de Artículos	% Porcentaje
2009	2	10%
2010	1	5%
2011	3	15%
2012	3	15%
2013	2	10%
2014	2	10%
2015	1	5%
2016	1	5%
2017	3	15%
2018	2	10%

En la tabla, se han considerado los años de cada artículo encontrado los cuales son importantes para la redacción de la presente revisión sistemática, para ello son 3 años que tienen mayor porcentaje (2011, 2012, 2017)

Tabla 3.
Datos revisados según los países.

Países	Nº de Artículos	% Porcentaje
Cuba	2	10%
Chile	1	5%
Colombia	3	15%
España	5	25%
Ecuador	3	15%
México	1	5%
Perú	1	5%
Venezuela	4	20%

En la tabla, se han considerado los artículos encontrados en las bases de datos, por lugares donde se aplicaron y/o realizaron los estudios de gestión, para ello se aprecia que el país que resalta teniendo mayor información requerida es España.

De los 20 artículos de estudio sobre los modelos de gestión en las empresas, se encontraron distintos modelos implementados a lo largo del tiempo por los empresarios, entre los cuales uno de los más antiguos y utilizados es la planeación estratégica, el cual establece objetivos a largo plazo, según Andrews (1986); Ansoff, Declerck & Hayes (2003); Mintzberg, Ahlstrand & Lampel (1999) citado en De la Rosa & Lozano (2010) mencionan:

La planeación estratégica constituye una herramienta administrativa nacida y desarrollada en el sector privado estadounidense, que si bien surgió en la década de 1960, su máximo apogeo como modelo de gestión se dio en la década de 1970, para decaer en la década de 1980, debido a la complejidad ambiental que comenzaron a experimentar las organizaciones estadounidenses.

No obstante, esta herramienta no ha perdido totalmente su vigencia, pues en otros países sigue siendo utilizada como mecanismo orientador del orden organizacional que, a través de la creación de la misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias y metas, dota de sentido el desarrollo de las acciones de los individuos, grupos y departamentos de las organizaciones. (p.1)

Así mismo, la planeación estratégica se apoya en herramientas que se están transformando para satisfacer las nuevas necesidades, Jaimes, Bravo, Cortina, Pacheco & Quiñones (2009), señalaron: “hoy se conocen técnicas de planeación estratégica que de alguna manera tratan estos asuntos; por ejemplo, los mapas estratégicos, como el Balanced Scorecard.”(p.198)

Por otro lado, el modelo que las empresas han dado mayor importancia y han aplicado, también uno de los más estudiados en la literatura desde su origen y en la actualidad es la calidad, la cual a partir de sus inicios y las necesidades que se han ido presentando, ha ido evolucionando con diferentes términos y ha sido implantado en diferentes países como los autores Fraguela, Carral, Iglesias, Castro, & Rodríguez (2011), mencionan:

Durante la Segunda Guerra Mundial, el ejército de los Estados Unidos de América, aplica los Military Standard, una serie de especificaciones técnicas a cumplir por los productos que compra. Aparece un nuevo concepto de Calidad como equiparable a “Conformidad a unas especificaciones”. Pero una cosa es lo que se pueda exigir a un producto en una recepción y otra es su comportamiento a lo largo de un periodo de tiempo en unas condiciones normales de uso. Se ve la necesidad de que el fabricante

asegure que esto va a ser así y de esta forma en los años 50, se estudian técnicas de fiabilidad para asegurar la calidad de un producto durante su vida útil. Nace un nuevo concepto, el “aseguramiento de la calidad”, mediante el cual se equipara a la calidad como “aptitud para el uso”.

Pero todo cambia en los años 60, cuando en Japón se implanta una nueva forma de hacer las cosas, la calidad total, implantada con su modelo de gestión Total Quality Control (TQC), consiguiendo un éxito espectacular en el mundo. (p.46)

El modelo de la calidad es copiado en los Estados Unidos, pero no consiguen tener resultado, por lo que adaptan el modelo de calidad en el modelo Total Quality Management (TQM), de acuerdo a Robledillo & Velázquez (2013), manifiestan:

Este nuevo escenario dio lugar a un perjuicio en los intereses de mercado de los EEUU y a una crisis en la calidad de sus productos durante la década de los 70, situación que se subsanó a partir de los 80 cuando se empiezan a establecer estrategias de control de Calidad Total mediante programas diseñados para actuar frente a toda la organización empresarial, y es lo que hoy conocemos como Sistemas de Gestión de Calidad Total o Total Quality Management (TQM). (p.304)

Después de la crisis económica durante la década de los 70's, surgen nuevas necesidades por parte los empresarios en términos de calidad de producto, mercado; a esto Trujillo (2012) citado en Mora, Duran, & Zambrano (2016), menciona:

Los empresarios se dan cuenta que no es suficiente buscar maneras de aumentar el recurso económico, sino también buscan otros objetivos tales como la ampliación de mercados, diversificación de productos e inclinándose por las tendencias de la

personificación y a una mejora de la calidad, aumentando no solo la calidad en los productos y servicios, sino también en servicios adicionales de pre y post venta. (p.514)

Así pues, el termino de calidad ha ido evolucionando y desarrollando diferentes conceptos, hoy en la actualidad conocida como gestión de la calidad total con el concepto de “Calidad Total (conjunto de principios y métodos, organizados dentro de una estrategia global, con vistas a movilizar a toda la empresa para lograr una mayor satisfacción del cliente interno y externo, al menor costo)”. (Fraguela, Carral, Iglesias, Castro, & Rodríguez, 2011, p.47)

Cabe resaltar, que la calidad cuenta con herramientas que facilitan y contribuyen a su aplicación en las empresas, uno de ellos es la manufactura esbelta o lean manufacturing la cual ayuda a eliminar las operaciones que no agregan valor al producto como también reducir los desperdicios; otra importante herramienta es las 5s que contribuye a minimizar los desperdicios, asegurando las zonas de trabajo que estén limpias y ordenadas, mejorando la seguridad y productividad de los procesos. Según Omogbai & Salonitis (2017) citado en Reyes, Aguilar, Hernández, Mejías, & Piñero (2017), consideran:

Como complemento de la calidad está la Manufactura Esbelta, o Lean Manufacturing, inició su aplicación en la filosofía de gestión de la calidad en las industria japonesas en la década de los 60 y 70, originalmente con el nombre Sistema de Producción Toyota por ser sus creadores, a través del liderazgo de Taiichi Ohno, hoy en día conocida en el contexto internacional como Lean Manufacturing. (p.1042), así mismo una herramienta importante de la calidad es la 5S, cuyo término

fue acuñado en 1980 en la filosofía japonesa; surgió después de la Segunda Guerra Mundial como parte del movimiento de calidad. “El nombre de la metodología de las 5S, proviene de los términos japonés de los cinco elementos básicos del sistema: Seiri (selección), Seiton (sistematización), Seiso (limpieza), Seiketsu (normalización) y Shitsuke (autodisciplina)”. (p.1046)

Al mismo tiempo, la Segunda Guerra Mundial da hincapié a la evolución de la gestión logística para los empresarios, según Gutiérrez & Prida (1998) citado en Servera (2010), mencionan:

El poderoso despliegue de hombres y armamento realizado por los Estados Unidos de América despierta el interés de los empresarios, que empiezan a vislumbrar la función logística como una potente herramienta para alcanzar nuevos mercados separados geográficamente, así como para mejorar la eficiencia de la empresa mediante la reducción de costes logísticos (p.222)

Por otro lado, el término de la reingeniería tuvo antecedentes desde los años 70 donde existió un conocimiento que posibilitara innovar o cambiar los procesos para que las empresas alcancen su efectividad , pero en ese periodo no se reconoce como tal , ya en la década de los 90 se dan los inicios al modelo de gestión de la reingeniería así como lo menciona López (1998) citado en Vergara , Fontalvo, & Morelos (2013) “la literatura fija a comienzos de los años 1990’s como el inicio de la Reingeniería en Estados Unidos”. (p.219)

En los últimos años se ha desarrollado una nueva tendencia en las empresas, resultado del constante cambio al que se enfrentan, según Luis Miguel Manene (2012) citado en

Guastay, Espinoza, & Peñaherrera, (2018), manifiestan: “la reingeniería viene a dar la pauta para nuevos cambios en la forma de operar de las empresas”. (p.3)

En pleno siglo XXI, se puede afirmar que el modelo de la reingeniería es una solución para las empresas, ya que implica la reinención de los procesos, logrando ser una ventaja competitiva para las organizaciones. Rafoso & Artiles (2011), mencionan:

Es una herramienta clave que está muy vinculada con la gestión de procesos y la gestión del conocimiento, por lo que cada una de estas complementa la reingeniería como clave para solucionar los trastornos globales que posee una organización. (p.36)

Por otro lado, como parte importante de los modelos de gestión está la innovación a las cuales las empresas tienen que adaptarse a estos nuevos cambios y adoptar nuevas tecnologías que contribuyan en la mejora de sus procesos, según Manjarrés & Vega (2012) “a partir de la década de los sesenta, el reconocimiento público de la importancia del cambio tecnológico se hizo cada vez más evidente llegando a constituir un aspecto importante dentro de las políticas y programas de desarrollo de diferentes naciones”.(p.19). Por lo tanto “la gestión tecnológica es una herramienta para concretar la misión de una empresa innovadora mediante sus fuerzas internas de creatividad o el uso de transferencias tecnológicas”. (Núñez, 2011, p.157)

Así mismo, Pérez & Dressler (2007); García-Álvarez (2013); Vega de Jiménez & Rojo (2010) citado en Muñoz, Cabrita, Ribeiro, & Diéguez, (2015), señalan:

En el actual escenario económico (complejo, global, volátil e incierto), el éxito de las organizaciones o, cuando menos, su supervivencia a largo plazo, depende tanto de su

capacidad de adaptación a las nuevas condiciones competitivas impuestas por el entorno, como de su capacidad de reacción (y de gestión) ante cuestiones tales como las referidas a las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la gestión medioambiental o la responsabilidad social corporativa. (p.347)

Se denominan Tecnologías de la Información y Comunicación, según Rosario (2005) citado en De Aparicio (2009) “al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética”. (p.12)

Por otro lado, en el siglo XX se hizo evidente la preocupación por los problemas de la contaminación ambiental, los cuales surgieron por el acelerado desarrollo industrial, de alguna manera estas tienen que hacer frente para reducir su impacto al medio ambiente, según Acuña , Figueroa & Wilches (2017) manifiestan:

Comenzó entonces a difundirse una serie de ideas que cuestionaban el modelo de crecimiento económico imperante y sus implicaciones en la degradación del ambiente y la afectación de los recursos naturales.(p.144).En consecuencia de esto , entre las principales estrategias propuestas a nivel mundial para enfrentar los problemas ambientales se encuentran los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), creados como rutas para identificar y manejar sistemáticamente los aspectos e impactos ambientales generados por parte de las empresas.(p.145)

Así mismo, en la actualidad las empresas para seguir permaneciendo en el mercado deberán adaptarse a las anteriores exigencias de preservar el medio ambiente, seguridad y

salud, calidad, de esta forma, implantar sistemas de gestión que den confianza tanto al cliente interno como externo y que influyan en la decisión de compra de los clientes finales. Fraguela , Carral , Iglesias , Castro & Rodríguez (2011), manifiestan: “A ello contribuyen los Sistemas de Gestión Integrada (SGI), enfocados al logro de unos determinados resultados, en relación con los objetivos de la Seguridad y Salud, la Calidad y el Medio Ambiente”.(p.44)

En consecuencia, para las empresas que hayan decidido integrar dichos sistemas se genera una guía a fin de mejorar su eficacia y rentabilidad.

En el año 2005, se genera uno de los principales adelantos, en materia de sistemas integrados de gestión, la norma Española UNE 66177:2005, (Sistemas de integración. Guía para la integración de los sistemas de gestión), la cual proporciona directrices para desarrollar, implantar y evaluar el proceso de integración de los sistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de la seguridad y salud en el trabajo. (Duque, 2017, p.119)

Finalmente, las empresas vienen implementando modelos de gestión ya conocidos desde la década de los 70 como la planeación estratégica, la calidad, la reingeniería, mejora continua y en la actualidad solo vienen integrando dos o tres modelos entre ellos los más importantes se encuentra la calidad, ya que hoy en día existen certificaciones que ayudan a desarrollar y mejorar el rendimiento para las empresas que quieran demostrar altos niveles de calidad , seguridad y salud ocupacional, medio ambiente. Schwarz (2018) menciona:

El imponente desarrollo evolutivo de las herramientas de gestión de amplio uso en la administración moderna contrasta crudamente con la realidad de los nuevos

paradigmas del mercado ya que al 2018 podemos comprobar que lamentablemente pesar de la enorme importancia y la real vigencia de las herramientas descritas es necesario dar cuenta que prácticamente desde el año 2009 en adelante ya no se ha desarrollado nuevas herramientas de gestión que puedan considerarse significativas o que puedan ser la base de una nueva forma de hacer negocios, gestionar y/o administrar como herramientas para la toma de decisiones empresariales.(p.6)

Tabla 4.
Principales modelos de gestión.

Modelos	Descripción
Calidad total	Incluye la satisfacción del cliente y beneficios para todos los miembros de la empresa.
Reingeniería	Consiste en una transformación total de los procesos.
Mejora continua	Proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.
Planificación estratégica	Proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar objetivos.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión.

De acuerdo al estudio analizado, sobre los principales modelos de gestión empresariales durante los últimos 10 años, De la Rosa & Lozano, (2010) mencionan: el primer modelo de gestión fue planificación estratégica en la década de los 70, difieren al respecto Fraguela , Carral , Iglesias , Castro, & Rodríguez (2011) mencionando: la calidad surgió en la década de los 50; surgen de esta manera, diferentes modelos de gestión empresarial siendo los principales, planificación estratégica, calidad total, reingeniería, mejora continua.

Los beneficios son realmente grandes en todas las empresas que implementaron dichos modelos de gestión, no obstante, se puede afirmar según Rafoso & Artiles (2011), que el modelo de la reingeniería es una solución para las empresas, ya que implica la reinención de los procesos, logrando ser una ventaja competitiva para las organizaciones, por otro lado Fraguela , Carral , Iglesias , Castro, & Rodríguez , (2011) manifiestan, a ello contribuyen los Sistemas de Gestión Integrada (SGI), enfocados al logro de unos determinados resultados, en relación con los objetivos de la Seguridad y Salud, la Calidad y el Medio Ambiente.

En nuestra opinión, los modelos implementados han logrado los objetivos de los empresarios, siendo una gestión a largo plazo que en las grandes empresas funcionan de una manera eficaz, pero en las empresas pequeñas o empresas familiares el implemento de una herramienta de gestión es poco probable por recursos económicos o desconocimiento, en la actualidad la competitividad empresarial no solo se enfoca en la calidad de su producto o

servicio, sino como realizan sus procesos cuidando al medio ambiente, por lo que recomendamos implementar la herramienta de gestión integrada.

Conclusiones

De los resultados mostrados, de su análisis y de su discusión se puede concluir. Los principales modelos de gestión utilizados por las empresas en los últimos 10 años, son: la planificación estratégica, calidad total, la reingeniería, la mejora continua, es importante mencionar que en la actualidad el modelo de gestión SGI sistema de gestión integrada, es un modelo que integra seguridad y salud, calidad total y medio ambiente por lo que es el indicado para implementar en una empresa competitiva y eficaz.

Una herramienta básica en la gestión de calidad, es las 5S la cual se puede implementar de manera sencilla en una empresa. Siendo una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples, el objetivo es lograr lugares de trabajo organizados, limpios y más ordenados de forma permanente para reducir tiempos, evitar accidentes además de conseguir una mejor productividad y entorno laboral.

Para que una empresa se mantenga en el mercado, tendrá que adaptarse a las exigencias del mismo e implementar un sistema de gestión donde permita que sus productos o servicios tengan elementos cualitativos, además de mostrar confianza para la adquisición por los clientes.

Hoy en día las empresas ponen énfasis en el cuidado del medio ambiente y factor humano considerándolo como principales elementos de la producción, es por ello que la tendencia es el modelo SGI (sistema de gestión integrado) quien actualmente está mostrando muy buenos resultados.

REFERENCIAS

Acuña , N., Figueroa, L., & Wilches , M. J. (2017). Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*. Universidad de Tarapacá., Arica, Chile. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77249637013>

Bernad , M. J., Sanjuán, I. M., & Ferruz, L. (2012). La gestión de la responsabilidad social por parte de las empresas. últimas tendencias. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*. Luis Gómez Encinas ed., Móstoles, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950251005>

Cabrera, H. R., León, A. M., Medina, D. N., & Niñez, Q. (2015). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales. *Enfoque UTE*. Recuperado de <http://oaji.net/articles/2015/1783-1450367811.pdf>

De Aparicio, X. (2009). La gestión del conocimiento y las tics en el siglo XXI. *CONHISREMI, Revista Universitaria de Investigación y Diálogo Académico*. Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada Bolivariana., Venezuela. Recuperado de http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/sppc/GC_Literatura/Aparicio_Xiomara_2009_KM_y_TICS_en_el_Siglo_XXI.pdf

De la Rosa , A., & Lozano, O. (2010). Planeación estratégica y organizaciones públicas: experiencias y aprendizajes a partir de un proceso de intervención. *Gestión y estrategia*. Universidad Nacional Autónoma de México., México. Recuperado de <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/114>

Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas tendencias*. Universidad de Carabobo., Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215052403009>

Fraguela , J. A., Carral , L., Iglesias , G., Castro, A., & Rodríguez , M. J.(2011). La integración de los sistemas de gestión. necesidad de una nueva cultura empresarial. *La integración de los sistemas de gestión*. Escuela Politécnica Superior., España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215052403009>

Gómez, A., & Martínez, O. (2014). La gestión del conocimiento como herramienta para la innovación y el cambio incremental en las organizaciones. *Desarrollo Gerencial*. Universidad técnica de Bolívar., Barranquilla – Colombia. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2768428

Guastay , E., Espinoza , D., & Peñaherrera, F. (2018). Reingeniería de los procesos en las empresas privadas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Universidad Técnica de Babahoyo., Ecuador. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/reingenieria-empresas-privadas.html>

Jaimes , H., Bravo , S. A., Cortina , A. K., Pacheco , C. M., & Quiñones , M. G. (2009). Planeación estratégica de largo plazo: una necesidad de corto plazo. *Pensamiento & Gestión*. Universidad del Norte., Barranquilla, Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n26/n26a09.pdf>

Manjarrés , L., & Vega , J. (2012). La gestión de la innovación en la empresa: evolución de su campo de estudio. *Dimens. empres*. Universidad Politécnica de Valencia., España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4069125.pdf>

Marín , J. A., Bautista, Y., García, J. J., & Vidal, P. (2010). Implantación de la innovación continua en la gestión de operaciones: una revisión de la literatura. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819024007>

- Mora, L. L., Duran , M. E., & Zambrano , J. G. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Ciencias económicas y empresariales*. Universidad Laica., Manta, Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802891>
- Muñoz , M. P., Cabrita, M. R., Ribeiro, M., & Diéguez, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Información Tecnológica*. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de [https://run.unl.pt/bitstream/10362/23025/1/Tecnicas de gestion empresarial en la globalizacion.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/23025/1/Tecnicas_de_gestion_empresarial_en_la_globalizacion.pdf)
- Núñez, E. (2011). Gestión tecnológica en la empresa: definición de sus objetivos fundamentales. *Revista de Ciencias Sociales*. Universidad del Zulia., Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28022755013>
- Rafoso , S., & Artilles , S. (2011). Reingeniería de procesos: conceptos, enfoques y nuevas aplicaciones. *Ciencias de la Información*. Instituto de Información Científica y Tecnológica., Cuba. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422295004>
- Reyes , J. V., Aguilar, L., Hernandez , J. L., Mejías , A., & Piñero , A. (2017). La Metodología 5S como estrategia para la mejora continua en industrias del Ecuador y su impacto en la Seguridad y Salud Laboral. *Polo del conocimiento*. Universidad de Guayaquil, Ecuador., Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/329>
- Robledillo , A., & Velázquez, D. (2013). Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad Total: Modelo de Excelencia EFQM y Autoevaluación. *Medicina y seguridad del trabajo*. Instituto de Salud Carlos III., Madrid. España. Recuperado de http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n232/art_especial.pdf
- Ruiz , D., Almaguer , R. M., Torres , I. C., & Hernández , A. M. (2015). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*. Centro de Información y Gestión

Tecnológica de Santiago de Cuba., Holguín, Cuba. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002>

Ruiz, A. J., Ayala, C. J., Alomoto, N., & Acero, J. L. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21241145009>

Sánchez, J. (2010). Cómo realizar una revisión sistemática. *Aula abierta 2010*. Universidad de Murcia., Murcia, España. Recuperado de https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=C%C3%B3mo+realizar+una+revisi%C3%B3n+sistem%C3%A1tica&btnG=

Schwarz , M. (2018). Breve historia de las herramientas de gestión. *Nota académica*. Universidad de Lima., Perú. Recuperado de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/7100/Schwarz_Max_breve%20historia%20herramientas%20gestion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serrano, L., & Ortiz, N. R. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21226279002.pdf>

Servera, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. *Revista INNOVAR journal*. Universidad Católica de Valencia San Vicente., Valencia, España. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512010000300016&lang=es

Tarí, J. J., & García, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de dirección y economía de la empresa*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120375008>

Vergara , J. C., Fontalvo, T. J., & Morelos , G. J. (2013). ¿Es la reingeniería una moda administrativa? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. Fundación Universitaria Católica del Norte., Medellín, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194229200016>

ANEXOS

**DECLARACIÓN JURADA PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN –
PARA OBTENCIÓN DE BACHILLER**

Yo, Milagros Elizabeth Urtecho Meléndez, estudiante () del ciclo IX o egresado () de la carrera de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería, del campus ubicado en Cajamarca; con DNI 47449956 y con código de estudiante N00036040, y el coautor ^[1] o los coautores:

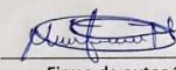
APellidos y Nombres	ESTUDIANTE O EGRESADO	CICLO	CARRERA	FACULTAD	DNI	CÓDIGO
Chilón Yopla Jose	Estudiante	IX	Ing. Industrial	Ingeniería	43870432	N00020570

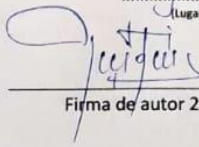
Declaramos que hemos sido informados sobre las condiciones para el desarrollo del trabajo de investigación en grupo que conducen al grado de bachiller, las cuales comprenden lo siguiente:

1. El trabajo de investigación se desarrollará de forma equitativa, participando por igual en cada una de las fases de la investigación.
2. El proceso de la solicitud del grado de bachiller debe ser en conjunto. Si uno de los autores está ausente, no se podrá iniciar el proceso.
3. Se podrá generar algunas excepciones, en las cuales el coautor o coautores que está(n) imposibilitado(s) en desarrollar el proceso de bachiller podrá ceder los derechos de autor patrimoniales de forma permanente al otro(s) coautor(es). Estos casos se darán como se expresa en la siguiente tabla:

CASO	ACTIVACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR PATRIMONIAL
Muerte del coautor	Cesión de derechos de autor patrimonial permanente de forma automática.
Mudanza de un coautor a otra ciudad o país	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no retornará a la ciudad y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.
Desistió de usar la tesis para la obtención de su título profesional	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no utilizará la tesis y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.

Cajamarca, 15 de Junio de 2019
(Lugar) (día) (mes) (año)


 Firma de autor 1


 Firma de autor 2

Firma de autor 3

Firma de autor 4

Firma de autor 5

[1] Coautor: Persona que participa en la creación de una obra o en el logro de un trabajo conjuntamente con otra persona.

COR-F-REC-VAC-05.08 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. Vigencia: 06/06/2018
 Pág.: 1 de 1 Versión: 01

CS Scanned with CamScanner

Figura 1. Declaración jurada para el desarrollo del trabajo de investigación