



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“INFLUENCIA DEL ISO 9001:2015 EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA PYME DEL SECTOR INDUSTRIAL.”: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Jean Pierre Torres Ugarte

Asesor:

Ing. Mg. Edwin Andres Holguin Gogin

Lima - Perú

2020

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Artículos de investigación recopilados de diversas bases de datos.....	13
Tabla 2: Artículos seleccionados por base de datos con títulos y años correspondientes	18
Tabla 3: Cantidad de artículos por año de publicación y representación porcentual	20
Tabla 4: Tipo de trabajo de investigación en su representación porcentual	21
Tabla 5: País de origen y su representación porcentual en trabajos de investigación	21
Tabla 6: Palabras claves y su representación porcentual en trabajos de investigación	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Representación porcentual de la división de artículos de investigación según cada base de datos.	13
Figura 2: Representación porcentual de los artículos de investigación recopilados aplicando análisis de criterios de exclusión.....	18

RESUMEN

En la presente revisión sistemática se ha tratado de adjuntar toda la información del Sistema Integrado de Gestión en lo que respecta a Gestión de Calidad. Se tiene como objetivo en éste trabajo de investigación, analizar la influencia del ISO 9001:2015 en la productividad del área de Operaciones en una empresa PYME del sector industrial. La búsqueda de información se realizó en la base de las revistas científicas de Redalyc, Scielo, Google Académico y Repositorios Universitarios (revistas, artículos, libro y tesis) filtrando en un rango de años desde el 2015 hasta el 2019, en el idioma español, en la cual se logró obtener la suficiente información. Concluimos que en la actualidad es de mucha importancia contar con una Gestión de Calidad en las empresas por múltiples beneficios que se puede obtener, una de las más importantes es saber en todo momento cómo actuar antes diversos tipos de situaciones de funcionamiento y así poder reducir la improvisación ante cualquier posible problema en cuestión a Calidad.

PALABRAS CLAVES: Sistemas integrados de gestión, ISO 9001, Productividad, Calidad, Operaciones, Revisión sistemática, Industrial.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos
confidenciales

REFERENCIAS

- Alzate, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967003>
- Benzaquen, J. (2018). LA ISO 9001 Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS PERUANAS. *Universidad & Empresa*, 20(35). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187255450011>
- Busto, C., & Chacón, G. (2015). LA ESTRATEGIA DE PRODUCCIÓN DEL SECTOR INDUSTRIAL. *Revistas Científicas de América Latina*, 2(4). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056600007>
- Campano, C., González, M., Farías, N., & González, M. (2016). LA PRODUCTIVIDAD TOTAL DE FACTORES EN EL MANUFACTURERO CHILENO. *Revista de Economía Institucional*, 18(35). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41950447012>
- Delgado, F., & Rueda, P. (2019). Medición de la calidad por medio de Niveles Sigma para monitorear el mejoramiento de procesos organizacionales controlados por ISO 9001. *Revista EIA*, 16(31). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eia/v16n31/1794-1237-eia-16-31-225.pdf>
- Díaz, B., Tarapuez, E., & Hernández, R. (2017). Estrategia y calidad en empresas colombianas de servicios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967004>

- Doimeadiós, Y., & Sánchez, A. (2015). Productividad y eficiencia en la economía cubana. *Revistas Científicas de América Latina, 153(1)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541211006>
- Espino, E. (2016). IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA EN LA GESTIÓN COMPRAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN UN CONCESIONARIO DE ALIMENTOS. (*Tesis de licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Espinosa, G., Espinoza, D., Ríos, J., & Tapia, K. (2017). CAPACIDADES ORGANIZACIONALES GENERADORAS DE VALOR: ANÁLISIS DEL SECTOR INDUSTRIAL. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 7(13)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504551272010>
- Kato, E. (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Revistas Científicas de América Latina, 35(150)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21259805005>
- Laufer, M. (2015). Cantidad vs Calidad. *Revistas Científicas de América Latina, 40(12)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33943081001>
- Leuro, M. (2017). Propuesta de alineación del Sistema Integrado de Gestión del ICBF Regional Bogotá con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. *Revistas científicas de América Latina, 9(2)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560459719003>
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú:. *Universidad & Empresa, 18(30)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>
- Meleán, R. (2017). Calidad. *Revista Venezolana de Gerencia, 22(80)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967001>
- Melendez, A. (2017). PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA INDUSTRIA PESQUERA SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015. (*Tesis de licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

- Mogrovejo, P. (2018). PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADOS DE CUERO FEMENINO UBICADA EN LIMA METROPOLITANA. (*Tesis de licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Rev. Clin. Periodoncia Implantol*, 11(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331058233013>
- Nápoles, L., Isaac, C., & Moreno, M. (2015). La implantación de ISO 9001 en una Dirección Integrada de Proyectos. *Revistas Científicas de América Latina*, 36(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360442335005>
- Natividad, I. (2017). Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. (*Tesi de licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Noguez, V. (2015). *ISO 9001:2015. El futuro de la calidad*. México: ISOTools Excellence. Obtenido de http://www.earthgonomic.com/biblioteca/2015_El_Uso_de_la_Calidad.pdf
- Osorio, J., Cruz, E., & Romero, M. (2016). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínica de Cali, Colombia. *Revistas de ciencias administrativas y sociales*, 26(59). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81843213004>
- Rodriguez, M., Machado, W., & Villamarin, A. (2019). Muestreo para el control de calidad en el proceso de elaboración de envases metálicos para alimentos. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, 20(2). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iit/v20n2/1405-7743-iit-20-02-00005.pdf>

- Rodriguez, R., & Rosenstiehl, J. (2018). GESTIÓN DE OPERACIONES Y TALENTO HUMANO:. *Revista de la Facultad de Ciencias, 19(2)*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932018000200092&lang=es
- Salas, K., Meza, J., Obredor, T., & Mercado, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la competitividad y productividad en el sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Información Tecnológica, 30(25-32)*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n2/0718-0764-infotec-30-02-00025.pdf>
- Trujillo, F., & Pedraza, X. (2019). Articulación entre la NTC-ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas del CNA en Unitrópico. *Revista científica de América Latina, 11(2)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560460636006>
- Valencia, N. (2019). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA RUSDEL S.R.L. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Lima.