

FACULTAD DE INGENIERÍA



CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“ANÁLISIS DE LA NORMA ISO 9001:2015 COMO FACTOR INFLUYENTE EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA LOGÍSTICA”

Trabajo de investigación para optar al grado de:
Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Johnny Navarro Salas

Asesor:

Edwin Andres Holguín Goguín

Lima – Perú

2020

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	4
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	8
CAPÍTULO III. RESULTADOS	17
CONCLUSIONES	22
REFERENCIAS	23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de artículos utilizados por cada plataforma online.....	12
Tabla 2: Base de datos con las característica de los artículos científicos seleccionados para la revisión sistemática.....	20
Tabla 3: Datos estadísticos referente a la cantidad de búsquedas por año.....	21
Tabla 4: Resultados de número de artículos sectorizados por países.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de participación de cada plataforma online en la revisión sistemática.....	12
Figura 2: Diagrama de flujo desarrollando el proceso de selección de Papers.....	13
Figura 3: Resultados de la cantidad de papers utilizados por año de publicación.....	19
Figura 4: Resultados del porcentaje de utilización de artículos sectorizados por países.....	20
Figura 5: Resultado de los porcentajes acumulados de utilización de artículos sectorizados por países.....	20
Figura 6: Resultados de porcentajes que representan la participación de cada tema respecto al total de Papers.....	22
Figura 7: Resultados de porcentajes que representan la participación de cada sub tema respecto al tema (A) Sistemas Integrados de Gestión.....	23
Figura 8: Resultados de porcentajes que representan la participación de cada sub tema respecto al tema (B) Logística.....	23
Figura 8: Resultados de porcentajes que representan la participación de cada palabra clave en el proceso de búsqueda de Papers.....	24

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Steffanell-De León, I., Arteta-Peña, Y., & Noda-Hernández, M. (2017). **La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras.** *Ciencias Holguín*, 23(3), 1-13.
- Benzaquen de las Casas, Jorge (2018). **La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas.** *Universidad & Empresa*, 20(35),281-312.
- Moquillaza Henríquez, Santiago, & Carrillo Gomero, Flavio (2017). **ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias.** *Industrial Data*, 20(1),27-35.
- Osorio Gómez, Juan Carlos, & Cruz Giraldo, Erika Vanessa, & Romero Vega, María Clara (2016). **Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia.** *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(59),35-45.
- Arango Serna, Martín Darío, & Gómez Marín, Cristian Giovanni, & Serna Urán, Conrado Augusto (2017). **MODELOS LOGÍSTICOS APLICADOS EN LA DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCÍAS.** *Revista EIA*, 14(28),57-76.
- Alzate-Ibañez, Angélica María (2017). **ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes.** *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80),576-592.
- Osorio Gómez, Juan Carlos, & Cruz Giraldo, Erika Vanessa, & Romero Vega, María Clara (2016). **Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia.** *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(59),35-45.
- Carlos Ornelas, Carmen Estela, & Medina Tafoya, Eleazar, & Liquidano Rodríguez, Ma. del Carmen, & Silva Olvera, María de los Ángeles, & Ventura Mena, Evelin Merit (2016). **Beneficios de las Certificaciones en ISO 9001:2008 y en ISO TS 16949:2009 en Empresas de Aguascalientes.** *Conciencia Tecnológica*, (52),19-25.
- Delgado-Moreno, F.N.; Rueda Forero, 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), enero-junio, pp. 225-239.