



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

Gestión de Calidad para mejorar la Rentabilidad de Microempresas de Comercio: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Sergio Vicente Cribilleros Nacarino

Asesor:

Dr. Julia Otilia Sagastegui Cruz

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mis padres, quienes me apoyaron en todo momento al realizar este trabajo, dándome ideas para poder realizar la mejor investigación posible.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi profesora Julia Sagastegui y mis compañeros que me apoyaron con cualquier consulta o duda al realizar esta investigación, sin su apoyo no hubiera podido realizar este trabajo.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS.....	22
ANEXOS.....	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	13
Tabla 2	15
Tabla 3	15
Tabla 4	16
Tabla 5	17
Tabla 6	18

RESUMEN

La presente revisión sistemática se justifica con el fin de dar una base teórica con el cual trabajar con las variables Gestión de Calidad y Rentabilidad. El objetivo en sí es hallar la relación que mantiene la Gestión de Calidad y la Rentabilidad, y como esta ayuda a mejorarla; se utilizaron como fuentes de información a Ebsco, ProQuest, Google Académico y el Repositorio UPN; los criterios que se utilizaron para escoger los estudios fueron que no tuvieran más de 10 años de antigüedad, que tuvieran y una o las dos variables, y que fueran de habla hispana o inglesa. Para su correcto análisis se realizó una matriz de base de datos que apoyara en distribuir la información, para esto se trabajó con un total de 20 estudios. En los resultados se pudo hallar satisfactoriamente como mejora la Gestión de calidad a la Rentabilidad a través de tablas y análisis. Finalmente, se pudo concluir que La Gestión de Calidad produce diversas mejoras en una empresa, ya sea grande o pequeña, resaltando principalmente que mejora la rentabilidad de una empresa.

PALABRAS CLAVES: Gestión de Calidad, Microempresas, Rentabilidad

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas buscan siempre darles lo mejor al cliente, darles con sus servicios una experiencia inolvidable o con sus productos algo de calidad y que les sea realmente útil, pero esto no se logra con solo decir “hay que realizar productos de mayor calidad” sino que se debe hacer un esfuerzo en ello y planearlo. Actualmente las grandes empresas gastan millones en sistemas de gestión de calidad para lograr siempre estar en el podio, pero estos sistemas cada vez se vuelven más y más accesibles para las demás empresas, además de simplificarlas al punto que puedan funcionar en cualquier empresa, allí es donde muchas de ellas a pesar de ser pequeñas buscan sacar una ventaja competitiva ante los demás. Es así que la implantación de los sistemas de Gestión de Calidad, sus prácticas están siendo más consolidadas por todo tipo de empresas e incluso las que ya los utilizan buscan reforzar estos sistemas para que aporten a su rentabilidad (Vílchez, V; Torre, J y Correa, J; 2010). Es por ello que en la actualidad la gestión de calidad es una ventaja competitiva que muchas empresas quieren implementar.

Cuando hablamos de Gestión de calidad nos referimos a describir un sistema que mediante a la utilización de variables internas y externas de la empresa, buscan poner en práctica métodos, reglamentos y técnicas para la mejora la calidad de un producto o servicio (Rodríguez, M; 2016). Este sistema nos ayuda a llegar a una mejora continua y con esto a implementar nuevas formas de trabajo y procesos, para todo tipo empresa que lo adopte y con ello generar valor agregado (Valderrama, S; 2015); es decir la gestión de calidad busca entregar al cliente lo mejor que ellos puedan obtener satisfaciendo en su totalidad sus necesidades y cómo podemos ver en la actualidad esto ya no es una opción se ha vuelto

imprescindible en una empresa, talvez esto no signifique que te vuelva la mejor empresa, pero si es una condición básica para poder competir ahora en el mercado.

Ahora si bien es cierto todo esto no se realiza con el único fin de satisfacer las necesidades del cliente, sino que también se busca que la empresa sea rentable. La rentabilidad se define como el indicador que resulta al analizar la relación entre el beneficio generado por la empresa y los capitales invertidos por la misma en un determinado tiempo (Dávila, M; 2017), siendo este el objetivo económico que las empresas buscan obtener para el buen desempeño de está, este resulta de las decisiones que toma la administración de la compañía (Valverde, J; 2018). Eso nos quiere decir que la rentabilidad nos informa si realmente una empresa está generando beneficios que merezcan la inversión puesta en ellos, además de determinar si las decisiones hechas están generando cambios positivos en la empresa.

Si bien el invertir en la gestión de calidad puede traer costos a la empresa esta nos genera beneficios ya sea en ventas, fidelización de clientes o hasta la misma satisfacción de empleados; todas estas mejoras inciden en que la empresa crezca y se vuelva más competitiva con lo que también su rentabilidad se verá afectada positivamente. La correcta gestión de los productos, procesos y todos los aspectos de la empresa en base a la calidad, nos llevara a adquirir la satisfacción del cliente como también ventajas competitivas (Beltrán, M & Cáceres, S; 2018), por otro lado, la rentabilidad se verá afectada por las decisiones que tomemos en la gestión, pudiendo obtener una rentabilidad adecuada que ayude a costear sus operaciones (Rincón, F; 2016). Es por ello que podemos denotar que la interacción de la variable Gestión de Calidad puede incidir en la rentabilidad.

Es por ello que se generó la siguiente pregunta: ¿Qué mejoras genera la Gestión de Calidad en la Rentabilidad de las microempresas de Comercio en los últimos 10 años? Por ello la siguiente revisión sistemática tendrá por objetivo Analizar los estudios teóricos y empíricos sobre la gestión de calidad y su mejora en la rentabilidad de las microempresas entre los años 2010 y 2020. El trabajo utiliza la metodología PRISMA donde se ha realizado una caracterización de los estudios revisado, estos han pasado por un proceso de selección donde se han excluido según los criterios (por año, por variables, por contenido, etc.).

Desde el punto de vista teórico, la investigación permitirá dar conocimiento sobre los beneficios, desventajas y limitaciones de la práctica de Gestión de Calidad en una microempresa. Desde el punto de vista aplicativo, toda la información obtenida en la investigación ayudara a cualquier microempresario que se plantee introducir un sistema de gestión de calidad o que la practique en su empresa. Desde el punto de vista valorativo, esta investigación permitirá conocer exactamente que mejoras da la Gestión de Calidad sobre la Rentabilidad de una microempresa. Finalmente, desde el punto de vista académico, este trabajo quedara como antecedente para que cualquier investigador que decida buscar información sobre las variables Gestión de Calidad y la Rentabilidad, la pueda obtener fácilmente.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA:

La presente investigación viene a ser una revisión sistemática de la literatura científica, estas buscan juntar todos los datos de un tema en concreto de estudio, haciendo las debidas observaciones de este, a través de los resultados y conclusiones obtenidos en las diferentes investigaciones revisadas, para así poder realizar recomendaciones para la práctica e investigaciones futuras (Högemann, J; et al; 2013). Este tipo de estudio es un gran apoyo para los investigadores que buscan tener alguna base de datos que fundamente o avale sus investigaciones, además de informarles sobre las facilidades y dificultades de realizar el estudio del tema en concreto.

La revisión sistemática tuvo en cuenta diferentes criterios para poder tomar un estudio, como primera instancia fue que estos tengan como máximo 10 años de antigüedad, esto se da principalmente con el fin de que sus resultados aún puedan ser relevantes y no se hayan vuelto obsoletos con el paso del tiempo; el segundo criterio fue que sean de habla hispana o inglesa, ya que son el tipo de estudio que se encuentra de forma más común y más fácil de entender para la investigación, el tercer criterio si bien es cierto no se tomó en cuenta en su totalidad, si tuvo un impacto a la hora de decidir, este fue que sean países cercanos a nuestra realidad como vendrían hacer los países vecinos a Perú, como Ecuador o Colombia, pero no fue en su totalidad porque también se tomó países europeos para tener una idea de cómo es la realidad allí y hacer un contraste.

Las principales fuentes de información y recolección de estudios que se tomaron en cuenta fueron Ebsco, que es una página por excelencia donde se puede encontrar muchos estudios de base de datos, libros, revistas científicas, tesis, etc. y que gracias a un convenio de la universidad tenemos posibilidad de buscar cualquier información necesaria allí; otro

fue ProQuest, al igual que Ebsco se pueden encontrar todo tipo de estudios, libros, revistas, etc. y también gracias a la universidad tenemos acceso a esta; también se hizo uso del repositorio de la Universidad Privada del Norte, para observar trabajos de tesis similares al estudio que se está llevando a cabo; y finalmente se usó Google Academics, que al igual que Ebsco y ProQuest se puede encontrar gran variedad de estudios que nos sirvieron para realizar esta revisión sistemática.

La estrategia para la búsqueda que se usó fue principalmente el uso de las dos variables para obtener los trabajos más relacionados a esta revisión, luego se pasó al uso de operadores Booleanos como AND y OR que ayudan a que la búsqueda sea más precisa, y finalmente solo se utilizó en la búsqueda, la variable principal que sería Gestión de Calidad para así obtener indirectamente información de beneficios de esta que al final vieran afectando a la segunda variable La Rentabilidad. Finalmente, en las páginas mencionadas donde se obtuvo los estudios, tienen filtros donde se colocó los criterios ya antes mencionados que facilitó mucho más la búsqueda.

En total de trabajos se descartaron 7 principalmente porque a pesar de tener la variable que se buscaba, el tema en que se centraban no tenían nada ver o lo dejaban de lado; otra razón por la que se descartó es porque se vio los resultados y se determinó que no tenían un impacto para la investigación, además que en las conclusiones que habían dado no daban información útil para la revisión. Finalmente, otra razón importante que hizo que se descartara de un principio fue el tiempo de la investigación, a pesar que a primera vista llegarían aportar, el tiempo siendo uno de los criterios principales que se puso, no justificaba su investigación.

Para extraer la información de los estudios se realizó una matriz de base de datos, en donde se detalló la información de cada una de las investigaciones, colocando primero de donde se extrajo el estudio, luego pasamos por el título del trabajo de investigación, la universidad en la que se trabajó si es que se hizo en una, si tiene todos los componentes de una investigación es decir IMRD, los autores de la investigación, el año en que se realizó dicha investigación, que tipo de investigación es y de donde es. Luego pasamos al primer filtro para ver si son estudio que podemos utilizar, revisando los conceptos o variables con los que se trabajaron en esa investigación y las palabras claves que se utilizaron en el estudio. De aquí pasamos al contenido de la investigación, colocando el objetivo de dicho estudio, que tipo de método se utilizó, los resultados colocando aquellos que nos ayudaran a fundamentar la revisión sistemática, los instrumentos de medición que se utilizaron y las conclusiones que al igual que los resultados se escogieron los que alimentaran de información a la revisión.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la Tabla 1, se describió los 20 estudios con los que se trabajó la revisión sistemática.

Tabla 1
Matriz de Registro de Artículos

Nº	Base De Datos	Autor	Año	Título Del Trabajo De Investigación
1	ProQuest	Vera Ferrón Vílchez José Manuel de la Torre Ruiz	2010	Calidad Y Algo Más: El Efecto Conjunto De La Gestión De La Calidad Y Medioambiental En La Rentabilidad De La Empresa
2	ProQuest	Miguel Ángel Carmona- Calvo, Eva María Suárez	2016	Sistemas De Gestión De La Calidad: Un Estudio En Empresas Del Sur De España Y Norte De Marruecos
3	ProQuest	Hugo G. Hernández Palma ; Ignacio Barrios	2018	Gestión De La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo De Las Organizaciones
4	ProQuest	Parejo Mariano García- Fernández	2013	Influencia De La Gestión De La Calidad En Los Resultados De Innovación A Través De La Gestión Del Conocimiento. Un Estudio De Casos
5	Google Académico	Milagros Rodríguez Pinedo	2016	Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes En Los Servicios De Venta De Electrodomésticos En El Distrito De Juanjuí, Año 2016
6	Google Académico	Fiorella Rincón Rodríguez	2016	La Gestión De Calidad Y La Rentabilidad En Las Empresas Del Sector Textil En El Distrito De La Victoria, Año 2015
7	Google Académico	Marisel Dávila Dávila	2017	Gestión De Calidad Para Incrementar La Rentabilidad En La Empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017
8	Google Académico	Yenne Jáuregui Baca	2014	Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurantes De La Urbanización Los Héroes Del Distrito De Nuevo Chimbote, 2014
9	Google Académico	Antonio Coaguila Gonzales	2017	Propuesta De Implementación De Un Modelo De Gestión Por Procesos Y Calidad En La Empresa O&C Metals S.A.C

10	Google Académico	Reinerio Zacarías Centurión Medina	2013	Gestión De Calidad, Formalización, Competitividad, Financiamiento, Capacitación Y Rentabilidad En Micro Y Pequeñas Empresas De La Provincia Del Santa (2013)
11	Google Académico	María Gabriela Abad Acosta David Enrique Pincay Díaz	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
12	Google Académico	Sandy Valderrama Villanueva	2015	Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes Del Sector Comercio – Rubro Venta De Calzado Para Damas Del Distrito
13	Google Académico	Luis Alberto Ugaz Flores	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 Lejías
14	Repositorio UPN	Mélanie Johanna Incio Ravines Jorge Elmer Rodríguez Velásquez	2017	Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Para Mejorar El Nivel De Satisfacción De Los Clientes En El Servicio De Ejecución De Obras De La Empresa Cer Eirl
15	Repositorio UPN	Luis Muñoz Herrera César Rivasplata Martínez	2012	Mejora Del Sistema De Gestión De Calidad En La Empresa Agua Del Cumbe S.R.L. Mediante La Aplicación Del Sistema Haccp Y Las Siete Herramientas Estadísticas De Calidad
16	Ebsco	Musran Munizu	2013	The Impact Of Total Quality Management Practices Towards Competitive Advantage And Organizational Performance: Case Of Fishery Industry In South Sulawesi Province Of Indonesia
17	Ebsco	María Sixtina Cruchaga Ruiz	2017	Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Para Mejorar La Satisfacción De Los Clientes De La Empresa P&M Support – Trujillo, 2016
18	Repositorio UPN	Marllury Gisell, Beltrán Romero Percy Daniel, Roncal Miranda.	2018	Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción Del Cliente Del Consorcio DcDs
19	Repositorio UPN	Jacqueline Elena Valverde Costa	2018	Propuesta De Mejora En La Gestión De Calidad Para Incrementar La Rentabilidad En Factoría Bruce S.A. En La Ciudad De Trujillo
20	Ebsco	Carmen Verónica Serrano Ponce	2017	La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ferreterías En El Distrito De Santa, 2015

Nota: En la siguiente tabla se describió cada uno de los estudios elegidos indicando la fuente, año y autor(es).

En la Tabla 2, se realizó una comparativa de los años en los que más estudios se han encontrado siendo el mayor 2017.

Tabla 2
N° Trabajos por Año de Estudios

Año	N° Trabajos	% del Total
2010	1	5.0%
2012	2	10.0%
2013	3	15.0%
2014	2	10.0%
2015	1	5.0%
2016	3	15.0%
2017	5	25.0%
2018	3	15.0%

Nota: En la siguiente tabla se enumeró los estudios según el año en que había sido publicado indicando también el porcentaje del total.

En la Tabla 3, se analizó los lugares de investigación que tuvieron cada uno de los estudios, con el fin de determinar qué empresas trabajaban con MYPES.

Tabla 3
Estudios trabajados en MYPES

Estudio	Lugar de Investigación	Tipo de Empresa
Influencia De La Gestión De La Calidad En Los Resultados De Innovación A Través De La Gestión Del Conocimiento. Un Estudio De Casos	5 Organizaciones	MYPES
Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes En Los Servicios De Venta De Electrodomésticos En El Distrito De Juanjuí, Año 2016	MYPES de Ventas de Electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, Chimbote, Perú	MYPES
La Gestión De Calidad Y La Rentabilidad En Las Empresas Del Sector Textil En El Distrito De La Victoria, Año 2015	Empresas del Sector Textil Victoria, Lima, Perú	MYPES
Gestión De Calidad, Formalización, Competitividad, Financiamiento, Capacitación Y Rentabilidad En Micro Y Pequeñas Empresas De La Provincia Del Santa (2013)	MYPES de la provincia del Santa	MYPES
Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes Del Sector Comercio – Rubro Venta De Calzado Para Damas Del Distrito	MYPES de Venta de Calzado para Damas El Porvenir Trujillo	MYPES
Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Para Mejorar La Satisfacción De Los Clientes De La Empresa P&M Support – Trujillo, 2016	Empresa P&M Support Trujillo	MYPES

Nota: En la siguiente tabla se caracterizó los estudios que habían sido realizados en MYPES y el lugar donde se había realizado la investigación.

En la Tabla 4, se ha realizado una contabilización de los sistemas que los estudios han propuesto y en cuántos de ellos se usa un modelo similar o siguiendo las mismas bases.

Tabla 4
Sistemas o Modelos de Gestión de Calidad utilizados

Sistema Propuestos	N° de Estudios
ISO 9001	11
Benchmarking	2
Modelo Nórdico y SERVQUAL	1
Las 5 C	1
Modelo de GCS	1
Indicadores	1
Modelo SRM, SCC Y CRM	1
Sistema HACCP	1
Prácticas de TQM	1

Nota: En la siguiente tabla se enumeró los estudios según el sistema o modelo de Gestión de Calidad propuesto indicando el modelo que se utilizó con mayor frecuencia en los estudios.

En la Tabla 5, se analizó los estudios que habían mostrado en sus resultados y/o conclusiones una mejora en la rentabilidad gracias la utilización de la Gestión de calidad.

Tabla 5
Estudios con resultados positivos en su Rentabilidad

Estudio	Rentabilidad Mejorada	¿De qué forma?
Calidad Y Algo Más: El Efecto Conjunto De La Gestión De La Calidad Y Medioambiental En La Rentabilidad De La Empresa	X	La investigación concluye que el tener un sistema de gestión de calidad repercute en un resultado económico por lo que su rentabilidad mejoraría
Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes En Los Servicios De Venta De Electrodomésticos En El Distrito De Juanjuí, Año 2016	X	Después de haber consultado a MYPES estas concluyeron que los SGC mejoran el rendimiento y la rentabilidad de la empresa
Gestión De Calidad Para Incrementar La Rentabilidad En La Empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017	X	Explícitamente en el siguiente estudio la utilización de un SGC genera 498% de aumento en su rentabilidad
Propuesta De Implementación De Un Modelo De Gestión Por Procesos Y Calidad En La Empresa O&C Metals S.A.C	X	Al igual que el anterior el SGC propuesto genera un aumento su economía como también en su rentabilidad como empresa.
Gestión De Calidad, Formalización, Competitividad, Financiamiento, Capacitación Y Rentabilidad En Micro Y Pequeñas Empresas De La Provincia Del Santa (2013)	X	Las MYPES coinciden que una adecuada gestión de calidad mejorara su rendimiento y rentabilidad en su negocio
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	X	En este estudio se plantea un modelo de gestión de calidad que ayude a mejorar sus procesos e incrementar su rentabilidad
Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Para Mejorar El Nivel De Satisfacción De Los Clientes En El Servicio De Ejecución De Obras De La Empresa Cer Eirl	X	El SGC propuesto genero una utilidad proyectada de 364.66% esto incide directamente en un aumento en la rentabilidad de la empresa

Estudio	Rentabilidad Mejorada	¿De qué forma?
Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción Del Cliente Del Consorcio Dcds	X	Se realizó un SGC basado en el ISO 9001:2015 que genero beneficios a la empresa lo cual mejoro la rentabilidad de la misma
Propuesta De Mejora En La Gestión De Calidad Para Incrementar La Rentabilidad En Factoría Bruce S.A. En La Ciudad De Trujillo	X	La propuesta de mejora de Gestión de Calidad que se realizó busco mejorar la rentabilidad de la empresa .
La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ferreterías En El Distrito De Santa, 2015	X	Al realizar un estudio a empresas MYPES se concluyó que la Gestión de Calidad ayuda a mejorar el rendimiento y rentabilidad de la empresa

Nota: En la siguiente tabla se caracterizó los estudios seleccionando los cuales describían que gracias a la gestión de calidad habían mejorado su rentabilidad.

En la Tabla 6, se ha realizado un listado de los beneficios principales que se generaron gracias a la implementación de un sistema de gestión de calidad en cada uno de los estudios.

Tabla 6
Beneficios de la Gestión de Calidad en los Estudios

Beneficio Obtenido	Nº Estudios
Resultado Económico	10
Mejor Calidad	20
Mejores Procesos	11
Mejora Continua	20
Mejor Competitividad	9

Nota: En la siguiente tabla se enumeró los estudios según los beneficios obtenidos por implementar un sistema o modelo de Gestión de Calidad.

Un punto que se ha podido observar es que hay más estudios en empresas grandes o medianas que en Mypes, esto tiene su explicación en que el uso de estos sistemas suele ser algo costoso, a pesar que genera grandes beneficios, por lo que muchos microempresarios no lo toman en cuenta o simplemente lo desconocen, sin embargo, en el actual mundo competitivo no sacar ventaja de ello puede significar que tu empresa se quede estancada o no tengas esa ventaja corporativa frente a las demás. Se ha hallado que a pesar que en algunos artículos no mencionan un crecimiento en la rentabilidad de la empresa, las variables que investigan tienen una influencia positiva en la rentabilidad según otros estudios esto viene a ser el caso de la competitividad, innovación, satisfacción al cliente, etc. Todos a pesar de tener sus propios beneficios dentro de una empresa, de una u otra forma terminan afectando positivamente a la rentabilidad de la misma. Los estudios seleccionados fueron en su mayoría de diferentes años, por lo que se puede observar cómo ha ido cambiando la gestión de calidad en las diferentes empresas, algunos han pasado de usar el ISO 9001:2008 a 9001:2015, también otros modelos que se utilizaban.

Gracias a los estudios recolectados y analizados primero podemos afirmar que existen muchas MYPES que trabajan utilizando técnicas y modelos de gestión de calidad, pero desconocen el término, sin embargo, esto no los deja fuera de los beneficios ya que estos mismo, luego de haberles explicados consideran a la gestión de calidad, como una gran herramienta para mejorar los procesos dentro de la empresa (Jáuregui, Y; 2014). Además, consideran que este contribuye a mejorar el rendimiento y la rentabilidad de su empresa, pero claro un tema que dificultad su uso es que el personal no muestra compromiso ni iniciativa para comenzar con los cambios (Rodríguez, M; 2016), esto puede llegar a corregirse con capacitaciones, las cuales siempre apoyan a que el cambio sea más fácil y se

pueda lograr una adecuada gestión de calidad (Centurión, R; 2013). Es por ello que a pesar de ser una herramienta con gran uso puede haber dificultades internas o externas que no permitan su uso.

Ahora el método más usado, que se ha podido encontrar en los estudios es la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, esto se debe a la simple razón de que permiten la mejora continua como también el desarrollo de nuevos procesos y productos para la empresa, es decir ayuda a la innovación en la empresa (García,M: 2013); además su implantación ayuda a la estandarización de los procesos y la calidad en sus productos y/o servicio, aportando a la empresa de manera significativa, teniendo un beneficio mayor al coste (Hernández, Barrios, Marinez; 2018). Estos beneficios se logran manteniendo la norma ISO 9001 presente dentro de una empresa.

Así mismo, la implementación de un SGC, puede tener diferentes impactos dentro de una empresa destacando la rentabilidad de la misma, por ejemplo, el mantener los servicios con una calidad bajo la norma ISO 9001:2015, ayudo a una empresa a obtener nuevos contratos generando un aumento de sus ventas del 505% y un margen de utilidad del 364.66%(Incio, M & Rodriguez, J ; 2017); en otro caso se determinó que gracias a su implementación se podría reducir los problemas de producción, ambiente laboral y situación económica, generando en su caso una variación positiva en la rentabilidad del 498%(Dávila, M; 2017).Como se puede observar su influencia en la economía de la empresa es extremadamente alta, claro esto puede variar dependiendo el tipo de problemas que tengas en tu empresa, pero como herramienta te ayuda a cubrir gran parte de ellos; pero con todo esto se puede afirmar que la gestión de la calidad tiene una influencia positiva en la rentabilidad de una empresa, es decir le ayuda a mejorarla.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La presente revisión sistemática realizada con un total de 20 estudios sobre la gestión de calidad y la rentabilidad, nos dio gran variedad de datos luego de su análisis, destacando principalmente que la gestión de calidad es una herramienta que ayuda a las empresas a poder resolver una gran variedad de sus problemas siendo estos como su producción, ambiente laboral, servicios, situación económica, etc.

El análisis nos informa que la mayoría de modelos propuestos e implementados fueron basados en la Norma ISO 9001, siendo esta la bases para el cumplimiento en calidad de toda empresa. Esta norma apoya a las empresas a mejorar sus procesos, creación de nuevos productos, mejoras en su calidad, rendimiento y rentabilidad, es decir una mejora continua en la empresa.

Esta revisión sistemática cobra importancia para aquellas personas que buscan una base de datos que pueda fundamentar la relación entre la Gestión de Calidad y la Rentabilidad, también para aquellos que quieren saber cómo mejorar la rentabilidad y que otros beneficios genera esta Gestión de Calidad. Sin embargo, puede haber limitaciones en su investigación ya que gran parte de los estudios son de repositorios importantes en los que se debe tener una cuenta para acceder, también se debe tomar en cuenta tu realidad y entorno ya que dependiendo el tipo de empresa o que problemas tengas estas variables estarán sujetas a diferentes cambios.

Finalmente, se recomienda buscar más estudios de años actuales para que la realidad sea lo más parecida posible, realizar investigaciones de los modelos de gestión de calidad para elegir el que mejor se adapte a tu empresa, y buscar los beneficios y desventajas de cada uno de ellos en tu empresa.

REFERENCIAS

Vílchez, V. F., Ruiz, José Manuel de la Torre, & Correa, J. A. A. (2010). Calidad y algo más: El efecto conjunto de la gestión de la calidad y medioambiental en la rentabilidad de la empresa. *Revista Española De Financiación y Contabilidad*, 39(148), 655-675. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/921238661?accountid=36937>

García-Fernández, 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. *Innovar*, 26(61), 45-64. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1802642630?accountid=36937>

Rodríguez Pinedo, M (2017). Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes En Los Servicios De Venta De Electrodomésticos En El Distrito De Juanjuí, Año 2016(Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1268>

Dávila Dávila, M (2017). Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017 (Tesis de Pregrado). Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/1160>

Valverde Acosta, J (2018). Propuesta De Mejora En La Gestión De Calidad Para Incrementar La Rentabilidad En Factoría Bruce S.A. En La Ciudad De Trujillo (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12745/Valverde%20Acosta%2c%20Jacqueline%20Elena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Beltrán Romero, M (2018). Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción Del Cliente Del Consorcio DCDS (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14179/Beltr%C3%A1n%20Romero%20Marllury%20Gisell%20-%20Roncal%20Miranda%20Percy%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rincón Rodríguez, F (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, Perú. Recuperado de:http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2758/rincon_rfy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosario, P., Pereira, A., Högemann, J., Nunes, A. R., Figueiredo, M., Núñez, J. C., Fuentes, S., Gaeta, M.L. (2014). Autorregulación del aprendizaje: una revisión sistemática en revistas de la base SciELO. *Universitas Psychologica*, 13(2), 781-798. doi:10.11144/Javeriana. UPSY13-2. aars. Recuperado de:<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/4487/8540>

Carmona-Calvo, M., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A., & Periañez-Cristóbal, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: Un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos/Quality management systems: A study in companies of southern Spain and northern Morocco. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), Recuperado de:

<https://search.proquest.com/docview/1790491343/BCBAC1F72B5C45F8PQ/1?accountid=36937>

Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. Recuperado de:

<https://search.proquest.com/docview/2125262792?accountid=36937>

Jáuregui Baca, Yenne (2014). Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014 (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1820>

Coaguila Gonzales, A (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica San Pablo, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15240>

Centurión Medina, R (2013). Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013). In *Crescendo*, [S.l.], v. 6, n. 1, p. 146-165, jun. 2015. ISSN 2307-5260. Recuperado de:

<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829>

Abad Acosta, M & Pincay Díaz, 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. Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>

Valderrama Villanueva, S (2014). 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 Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_VALDERRAMA_VILLANUEVA_SANDY_DAYANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ugaz Flores, L (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 Lejías (Tesis de Pregrado). Universidad Católica del Perú. Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Incio Ravines, M & Rodriguez Velásquez, J (2017). Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Para Mejorar El Nivel De Satisfacción De Los Clientes En El Servicio De Ejecución De Obras De La Empresa Cer Eirl (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12383/Incio%20Ravines%20M%20Johanna%20Rodriguez%20Vel%20Jorge%20Elmer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz Herrera, L & Asplata Martínez, C (2012). Mejora Del Sistema De Gestión De Calidad En La Empresa Agua Del Cumbe S.R.L. Mediante La Aplicación Del Sistema Haccp Y Las Siete Herramientas Estadísticas De Calidad (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/182/Luis%20Mu%c3%b1oz%20y%20C%c3%a9sar%20Rivasplata..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Munizu, Musran (2013): The impact of total quality management practices towards competitive advantage and organizational performance: Case of fishery industry in South Sulawesi Province of Indonesia, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS), ISSN 2309-8619, Johar Education Society, Pakistan (JESPK), Lahore, Vol. 7, Iss. 1, pp. 184-197 Recuperado de: <https://www.econstor.eu/handle/10419/188084>

Cruchaga Ruiz, S (2017). Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Para Mejorar La Satisfacción De Los Clientes De La Empresa P&M Support – Trujillo, 2016 (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recupero de: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/CIENTIFI-K/article/view/1214/961>

Serrano Ponce, C (2015). La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ferreterías En El Distrito De Santa, 2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16456>

ANEXOS

Matriz de Base de Datos: https://drive.google.com/open?id=1lgq7-IsPfsi1_4280hmr931KaM8nLaS

MATRIZ DE BASE DATOS

N°	BASE DE DATOS	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSIDAD	IMRD	AUTOR	AÑO	TIPO DE INVESTIGACIÓN			PAÍS	CONCEPTOS		ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA (PALABRAS CLAVES, OPERADOR LÓGICO, ETC)
							TESIS	AC	AR		CONCEPTO 1	CONCEPTO 2	
1	ProQuest	Calidad y algo más: el efecto conjunto de la gestión de la calidad y mediambiental en la rentabilidad de la empresa	Universidad de Granada	IMRD	Vera Ferrón Vílchez José Manuel de la Torre Ruiz Juan Alberto Aragón Correa	2010		X		España	Gestión de Calidad y Mediambiental	Rentabilidad	Gestión de la calidad; Gestión medioambiental; Resultado económico; Teoría de recursos y capacidades; Regresión lineal
2	ProQuest	Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos	Universidad de Sevilla	IMRD	Miguel Angel Carmona-Calvo, Eva María Suárez, Arturo Calvo-Mora, y Rafael Perriñez-Cristóbal	2016		X		España	Sistemas de Gestión de la Calidad		Gestión de la Calidad; Sistema de Gestión ; ISO9001
3	ProQuest	GESTIÓN DE LA CALIDAD: ELEMENTO CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES	Universidad Libre-Colombia	IMRD	Hugo G. Hernandez Palma ; Ignacio Barrios Parejo; David Marinez Sierra	2018		X		Colombia	Gestión de Calidad	Desarrollo	Calidad, conocimiento, estrategia, gestión, modelos de medición, proceso.
4	ProQuest	Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos	Universidad de Alicante	IMRD	Mariano García-Fernández	2013		X		España	Gestión de Calidad	Innovación	Gestión de la calidad, gestión del conocimiento, resultados, innovación
5	Google Academico	CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN LOS SERVICIOS DE VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS EN EL DISTRITO DE JUANJUÍ, AÑO 2016	Universidad Católica Los Angeles Chimbote	IMRD	Milagros Rodriguez Pinedo	2016	X			Perú	Gestión de Calidad	Competitividad	Gestión de calidad, competitividad, MYPES

ARTÍCULO					ANÁLISIS DE DATOS				
OBJETIVO	MÉTODO	RESULTADOS	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	CONCLUSIÓN	RENTABILIDAD MEJORADA	¿DE QUE FORMA?	LUGAR DE INVESTIGACIÓN	SISTEMAS PROPUESTOS	BENEFICIOS
Pretende demostrar que la combinación en la implantación de SGC y de SGM por parte de las empresas genera una capacidad organizativa poco común, creadora de valor, difícilmente imitable y no sustituible	Investigación No Experimental	La Hipótesis 1 y 2, queda empíricamente soportada	Cuestionario de la OCDE Y ANOVA	Se puede afirmar que aquellas empresas que tienen implantado un SGC y un SGM son capaces de desarrollar una habilidad organizativa que repercute en un resultado económico.	X	La investigación concluye que el tener un sistema de gestión de calidad repercute en un resultado económico por lo que su	4186 unidades de Negocios	ISO 9001	Habilidades Organizativa Resultado Economico
Se analizan 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.	Investigación No Experimental	35% de las empresa poseen un SGC; 72,7% Miden la calidad sin SGC	Cuestionario	Las empresas jóvenes son las que menos SGC implantados presentan. Respecto a los beneficios derivados de la implantación de ISO9001 destaca que la «mejor estandarización de los procedimientos de trabajo» y la«mejora de la calidad de los productos/servicios». En cuanto a las barreras identificadas son los costes asociados y la falta de tiempo.			381 empresas de Malaga y Cadiz	ISO 9001	Mejor Estandarización Mejor Calidad
El propósito es analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.	Investigación No Experimental	La gestión de la calidad, como nuevo enfoque gerencial, permite a organizaciones convertirse en entidades de avanzada en los senderos de la gestión del conocimiento	Proceso Reflexivo	Promover la calidad representa la oportunidad para impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión entre producto o servicio y cliente, siendo esto una vía para estar en sintonía con los cambios del mercado y del entorno dinámico que demanda hoy día estrategias y acciones precisas, con el menor riesgo posible.			Uso de investigaciones	Modelo Nordico y SERVQUAL	Mejor Competitividad
la principal contribución de esta investigación es aportar información sobre el papel mediador de la gestión del conocimiento en la relación entre la gestión de la calidad y la innovación	Investigación No Experimental	Las empresas señalan que el uso de la gestión de la calidad facilita que los empleados compartan la información, para desarrollar una mayor coordinación entre sus áreas que permite un diagnóstico de problemas y, a su vez, una resolución de los mismos, de manera que puedan innovar en procesos de forma más rápida y así adaptarse antes a los cambios del mercado.	Entrevista en Profundidad; Observacion Directa y Analisis de Documentos	Los resultados muestran que la gestión de la calidad influye de manera positiva en la innovación, porque las prácticas de gestión de la calidad permiten la mejora continua y el desarrollo de nuevos productos y métodos de producción.			5 Organizaciones	ISO 9001	Mejora Continua Nuevos Productos Mejores Procesos
Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, Año 2016.	Investigación No Experimental	El 100.0% de las MYPES del sector Comercial de venta de electrodomésticos el Distrito de Juanjuí afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.	Cuestionario	El Total de las MYPES del sector Comercial de venta de electrodomésticos el Distrito de Juanjuí afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las MYPES usa la técnica de Benchmarking, la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar, utiliza la técnica de escala de puntuaciones. El Total de las MYPES afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad en su empresa.	X	Despues de haber consultado a MYPES estas concluyeron que los SGC mejoran el rendimiento y la rentabilidad de la empresa	MYPES de Ventas de Electrodomesticos en el distrito de Juanjuí,Chimbot e, Perú	Benchmarketing	Mejora del Rendimiento Mejora de la Rentabilidad