



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

**“SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MYPES DEDICADAS AL COMERCIO DE  
ABARROTÉS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA  
CIENTÍFICA”**

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autora:**

Klelia Milagros Crispin Navarro

**Asesor:**

Mg. Ing. Wilson Alcides Gonzáles Abanto

Cajamarca - Perú

2020

## DEDICATORIA

El presente trabajo se los dedico a Dios y a mis padres, por el amor infinito y apoyo  
que siempre me han brindado.

## AGRADECIMIENTO

En primer término, a Dios por haberme dado la vida, por haberme iluminado con su sabiduría lo largo de mi vida, y por ser fuente inagotable de mi fortaleza.

En segundo término, a mis padres por su apoyo incondicional que me dan día a día.

Finalmente, a la Universidad por ser mi segunda casa, y a docentes que me brindaron sus conocimientos teórico y práctico durante mi formación académica.

Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIONES CONCLUSIONES</b> .....	<b>20</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>24</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>25</b>

Tabla 01: Cantidad de artículos encontrados por buscador.....	12
Tabla 02: Artículos incluidos y excluidos de la revisión.....	12
Tabla 03: Artículos para lectura de título y resumen.....	15
Tabla 04: artículos excluidos tras lectura de título y resumen.....	16
Tabla 05: Sistematización de artículos de la revisión sistemática.....	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Distribución de artículos encontrados en cada BD.....	14
Figura 02: Resumen del proceso de búsqueda.....	15
Figura 03: Artículos incluidos en la revisión sistemática.....	15
Figura 04: artículos excluidos tras lectura de título y resumen.....	16

En el presente trabajo se ha realizado una revisión de estudios primarios, cuantitativos que nos den un alcance de los Sistemas de Gestión de la Calidad y su factibilidad de implementación en las Mypes; básicamente referido al Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma ISO 9001. Así, la búsqueda de la revisión sistemática se realizó atendiendo a un criterio de temporalidad que abarca desde el año 2014 hasta el año 2020 en la base de datos de EBSCO (Discovery Service), E- libro; Plataforma Proquest, y Business Source Ultimate (Ebsco Host). Siguiendo los criterios de inclusión y exclusión se obtuvo una muestra final de 13 estudios. Se ha encontrado que los sistemas de gestión de calidad en Mypes no ha sido frecuentemente implementada, si bien los dueños y gerentes de las Mypes conocen o tienen noción de los sistemas de gestión de calidad, no lo aplican a sus Micro y Pequeñas Empresas, sin embargo, son conscientes que deberían aplicar un sistema de gestión de calidad para mejorar su competitividad en el mercado

**PALABRAS CLAVE:** Mypes, Gestión de Calidad, Procesos Operativos, Comercio de Abarrotos.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En América Latina y el Caribe las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) son los agentes económicos con mayor capacidad para crear empleo; sin embargo, presentan bajos niveles de productividad y una elevada informalidad. (Ferraro, C. & Rojo S., 2018)

Asimismo, la mayoría de los países de América Latina se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, es en este contexto en el cual se desarrollan la mayoría de micro y pequeñas empresas, las cuales se encuentran en zonas urbanas, zonas rurales y en todos los sectores de la economía. Estas empresas representan un gran potencial para el crecimiento económico, desarrollo social y generación de empleo en la región. (Sánchez, 2014)

Un aspecto fundamental de las mipymes latinoamericanas es su heterogeneidad. En primer lugar, encontramos microempresas cuya gestación suele responder a necesidades individuales de autoempleo, y que a menudo se sitúan en una situación de informalidad (bajos niveles de capital humano, dificultad para acceder a recursos financieros externos, escasa internacionalización, realización de actividades con bajos requerimientos técnicos, etc.). (Correa, Leiva & Stumpo, 2018)

Ahora bien, Las MyPE en Perú representan el 99,3% del total de empresas y generan el 62% de empleo; de ahí la importancia de su estudio y desarrollo. La microempresa, representa el 94,6% del empresariado nacional y la pequeña empresa el 4,7% (Mejía & Rocca, 2015)

En ese contexto, Las Mypes, en nuestro país, ya sean personas naturales o jurídicas que se dedican al comercio de abarrotes por lo general solo realizan sus actividades respondiendo únicamente a la experiencia y conocimientos empíricos de sus dueños, gerentes y /o trabajadores, esto es, no cuenta con un sistema de gestión de la calidad, existe una falta de control en los procesos operativos y no existe indicadores de gestión y operación que faciliten controlar el crecimiento y operación de la Mype. consecuentemente la toma de decisiones por la gerencia general se basa en aspectos subjetivos dando como consecuencia un crecimiento económico lento.

En ese mismo orden de ideas, (Mejía & Roca, 2015) manifiesta que “las debilidades que tiene el sector MyPE son en su mayoría la falta de capacidades y escaso uso de herramientas de gestión. Estas son debilidades que pueden ser atacadas con la ayuda del sector académico, tanto brindando capacitaciones como generando herramientas de gestión adecuadas a las MyPE”

Por otro lado, cuando se habla de sistemas de gestión de calidad, se empieza de hablar de la Norma Iso 9000, así, Checa (2018) indica que “en la normativa ISO 9000 se identifican los ocho principios de gestión de la calidad que debe tener presente cualquier negocio”

Entonces, para que una empresa tenga una posición privilegiada en el mercado o poseer una ventaja competitiva, es necesario que cuente con instrumentos de gestión, por lo que “Los sistemas de gestión de calidad (...), en su afán por la satisfacción del cliente, se configuran como una herramienta básica para la consecución de los fines perseguidos por los pequeños negocios y microempresas” (Checa, 2018)

Ahora bien, los dueños, gerentes o representantes de las Mypes del sector comercial rubro abarrotes, carecen de liderazgo para afrontar nuevos retos por lo que la falta de gestión empresarial agudiza la alta tasa de mortandad especialmente en los primeros años de operación. (Ayala & Carlo, 2019)

Ante este contexto, en el que se desarrollan las Mypes cabe preguntarse, ¿Cuáles han sido los últimos estudios en las Mypes dedicadas al comercio de abarrotes con sistemas de Gestión de Calidad?

El objetivo que tiene esta investigación es realizar una revisión sistemática de trabajos publicados que abarquen temas sobre las Mypes dedicadas al comercio de abarrotes que cuentan con un sistema de Gestión de Calidad. Además, se incluye información sobre la comparación de como la implementación de instrumentos de gestión y procesos operativos facilitan al crecimiento de una Mype dedicada el comercio de abarrotes.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática siguiendo las recomendaciones propuestas por la declaración PRISMA (Moher et al., 2015). La búsqueda se realizó en la base de datos de EBSCO (Discovery Service), E-Libro, Plataforma Proquest, y Busines Source Ultimate (Ebsco Host), con la intención de responder a la siguiente pregunta ¿Cuáles han sido los últimos estudios en las Mypes dedicadas al comercio de abarrotes con sistemas de Gestión de Calidad?

La búsqueda se realizó en base a las palabras clave que está enfocado nuestro estudio, esto es, Mypes, Gestión de Calidad, Comercio de Abarrotes; asimismo, la ecuación de búsqueda utilizada fue «*Gestión de calidad en Mypes\* AND abarrotes*». Con el objetivo de minimizar el potencial sesgo de publicación, la búsqueda se limitó a estudios con 7 años de antigüedad máxima (2014-2020), no ha tenido limitación respecto al tipo de publicación o del tamaño de la muestra y las bases de datos consultadas incluyen el acceso a la denominada literatura gris

La ecuación de búsqueda que se utilizó en cada base de datos (E- Libro; EBSCO (Discovery Service), Plataforma Proquest, y Busines Source Ultimate (Ebsco Host) fue «*Gestión de calidad en Mypes*», arrojando un total de 435 estudios en las cuatro (4) bases de datos seleccionadas; posteriormente se excluyó los estudios realizados antes del año 2014, lo que redujeron los estudios a un numero de trescientos cinco (305); a estos estudios, se les dio una lectura del título y el resumen para proceder de esta forma a una segunda exclusión. Tras la lectura del título y el resumen de cada artículo se excluyó 292 artículos debido a que no guardaban relación con el tema en específico de la revisión sistemática, quedando aptos

para la lectura a texto completo e inclusión en nuestra revisión sistemática un total de trece (13) artículos. En ese orden, el proceso de búsqueda se realizó conforme al siguiente detalle.

Tabla 1

*Cantidad de Artículos encontrados por buscador*

<b>Buscador</b>	<b>Cantidad artículos encontrados</b>
E-libro	99
EBSCO (Discovery Service)	261
Busines Source Ultimate (Ebsco Host)	8
Proquest	67
Google Academico	
<b>Total</b>	<b>435</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

Luego de la búsqueda realizada desde el año 2014 hasta mayo del año 2020 los estudios se redujeron a un numero de trece (13) estudios tras aplicar los criterios de exclusión por temporalidad en primer término y exclusión tras la lectura del título y del resumen, lo cual se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 2

*Artículos excluidos e incluidos en la revisión sistemática*

<b>Base de Datos (BD)</b>	<b>Total artículos excluidos</b>	<b>Incluidos en la Revisión sistemática</b>	<b>Total de estudios encontrados</b>
E-libro	93	6	99
EBSCO (Discovery Service)	255	6	261
Busines Source Ultimate (Ebsco Host)	7	1	8
Proquest	67	0	67
<b>Total</b>	<b>422</b>	<b>13</b>	<b>435</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

La revisión sistemática incluyó estudios que estaban solo en el idioma español; se incluyó los estudios que estaban comprendidos en el año 2014 -2020, y se realizó en e abril del año 2020, se incluyó artículos que tengan información completa, artículos científicos. Todos ellos que hiciesen referencia al tema de: Mypes; temas de Gestión de Calidad y a temas que incluyan “Mypes dedicadas al Comercio de Abarrotos”.

Como criterios de exclusión se utilizaron: la temporalidad, es decir, se excluyó los estudios antes del año 2014, como segundo criterio de exclusión se excluyó todos los estudios que no responden a la pregunta de investigación, luego de la lectura del título y del abstract.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

De los estudios encontrados, todos fueron en español y en las cuatro bases de datos usadas esto es, E- Libro; EBSCO (Discovery Service), Plataforma Proquest, y Busines Source Ultimate (Ebsco Host), de los cuales el 60% se encontró en EBSCO (Discovery Service); el 23 % se encontró en los libros virtuales de E- Libro, el 15% en la Plataforma Proquest y el 2% en Busines Source Ultimate (Ebsco Host), como se presenta en el siguiente Grafico.

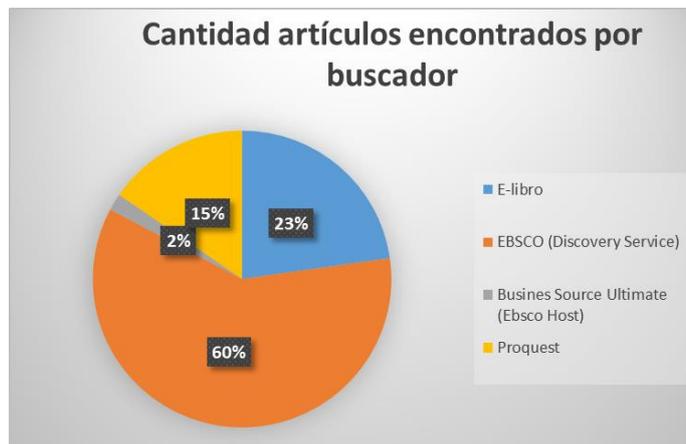


Figura 1: *Distribución de la cantidad de artículos encontrados por cada base de datos (n=435)*

Del total de los hallazgos, y luego de aplicar los criterios de exclusión e inclusión por cada base de datos se presenta el consolidado en la siguiente tabla y figura.

Tabla 3

*Artículos excluidos por temporalidad y analizados para lectura de título y resumen*

Base de Datos (BD)	Estudios Analizados	Excluidos (año 2014 hacia atrás)	Estudios analizados para lectura de título y resumen
E-libro	99	71	28
EBSCO (Discovery Service)	261	16	245
Busines Source Ultimate (Ebsco Host)	8	3	5
Proquest	67	40	27
<b>Total</b>	<b>435</b>	<b>130</b>	<b>305</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Así, en la presente figura se presenta un gráfico estadístico comparativo del análisis y proceso de búsqueda realizada en la base de datos.

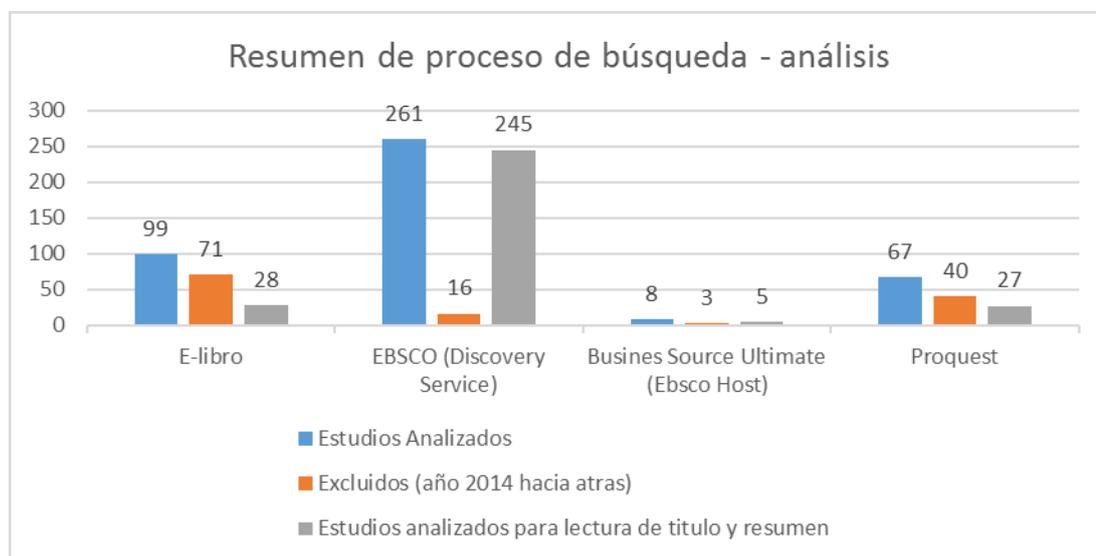


Figura 2: Resumen del proceso de búsqueda.

Una vez identificados los artículos a los cuales se tenía que dar lectura del título y resumen (305 artículos), se procedió a determinar que artículos vamos a incluir en nuestra revisión sistemática, por lo que se procedió a la segunda exclusión, esto es, luego de la

lectura de título y resumen no se consideraron los artículos que no respondían a nuestra pregunta de investigación. El dato se presenta en la siguiente tabla y figura.

Tabla 4

*Artículos excluidos tras lectura de título y resumen*

Base de Datos (BD)	Para lectura de título y resumen	Excluidos tras lectura de título y resumen	Incluidos en la Revisión sistemática
E-libro	28	22	6
EBSCO (Discovery Service)	245	239	6
Busines Source Ultimate (Ebsco Host)	5	4	1
Proquest	27	27	0
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>292</b>	<b>13</b>

Fuente: Elaboración propia.

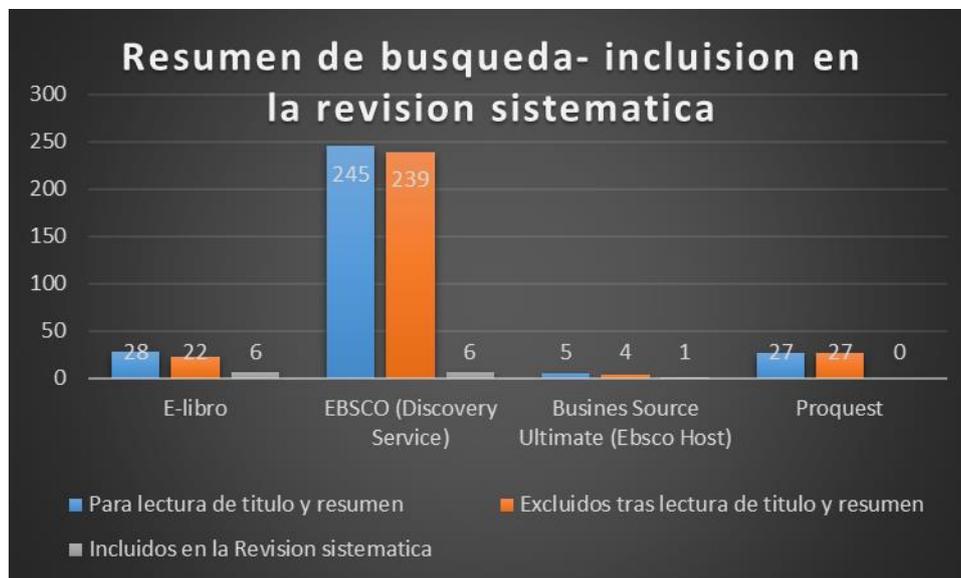


Figura 3: *Resumen de artículos que quedaron incluidos en la revisión sistemática (n=15)*

Finalmente, los artículos incluidos en nuestra revisión sistemática quedaron en un número de trece (13) estudios; seis (6) de los cuales son de la base de datos de E- Libro, los

otros seis (6) estudios son de la base de datos EBSCO (Discovery Service), y finalmente un (1) estudio de la base de datos Business Source Ultimate (Ebsco Host), ya que de la base de datos Proquest no se consideró ninguno.

Tabla N° 05

*Sistematización de artículos incluidos en la revisión sistemática*

Fuente	Diseño metodológico	País	Breve resumen
Según López, (2019) (citado por Ramos 2019)	Revisión	Perú	Nos menciona que los modelos de gestión de calidad simplifican una realidad al tratar de comprender, analizar y modificarla, son instrumentos que en una organización mejoran los procesos de toda la organización y como consecuencia los bienes y servicios que ofrecen”
(Checa, 2018).	Revisión	Perú	Nos menciona que para que Mype sea competitiva, esta debe de contar con una adecuada gestión de la calidad, así, “la norma internacional desarrolla los requisitos para un sistema de gestión de calidad enfocado a la satisfacción del cliente”
(Riaño, 2015)	Revisión	Colombia	Nos indica que se han generado iniciativas que buscan fortalecer la competitividad de las mypes, como es el caso del Modelo de Gestión para Micro Empresas y Pequeñas empresas, establecido mediante la <i>Norma técnica colombiana NTC 6001</i>

(Ayala & Carlo, 2019)	Revisión	Perú	<p>Nos indica que la gestión de la calidad, es estar a la vanguardia, es permitir a nuestros negocios perdurar a través de los tiempos, puesto que es una herramienta que nos permite maximizar nuestra rentabilidad, controlar nuestras existencias, rotar nuestros inventarios al menor costo posible.</p>
(Ramos, 2019)	Revisión	Perú	<p>Indica que las Mype dedicadas al comercio de abarrotes, “la mayoría de las MYPE se encuentran administradas por los mismos dueños y fueron creadas para obtener ganancias para subsistencia, respecto a la gestión de calidad el total de las MYPE dice conocer el terminó, pero no los aplican, porque tienen un conocimiento lento para adecuarse a ese sistema”</p>
(Correa, Leiva & Stumpo, 2018)	Revisión	Perú	<p>El autor nos indica que La importancia de las mipymes en América Latina se fundamenta por la cantidad de empresas y su aporte al empleo. Sin embargo, su contribución a la producción es más limitada, dado que el 75% de la misma es generado por las grandes empresas, en consecuencia es necesario implementar sistemas de gestión de calidad en las mypes.</p>
Chota (2019)	Revisión	Perú	<p>El autor nos indica que la caracterización de la gestión de calidad en la distribuidora de abarrotes del Distrito de Tumbes, indica que la medición de la gestión de calidad está en</p>

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEDICADAS  
AL COMERCIO DE ABARROTÉS: Una revisión de literatura científica  
relación al tipo de servicios que el negocio  
brinda

(Ayala & Carlo, 2019)	Revisión	Perú	El autor nos indica que hablar de gestión de calidad implica hablar de la mejora continua en la Mype, esta mejora continua permitirá cumplir con los objetivos trazados en la Institución. Favorece positivamente en los negocios, debido a una reingeniería en cada una de las áreas. Es muy importante tratar este tema porque nos estamos refiriendo a la calidad de los procesos y productos
(Mejía & Rocca, 2015)	Revisión	Perú	El autor nos indica que en el Plan Nacional para la competitividad de las MyPE 2011-2021 se definen tres tipos de estratos que permiten caracterizar a las MyPE peruanas
Dueñas (2016)	Revisión	Perú	El autor concluye que la mayoría de los representantes de Mypes buscan ser competitivo de una manera empírica. Por qué los representantes conocen poco del tema de la gestión de Calidad.
Lingan (2019)	Revisión	Perú	El autor indica que las características de la gestión de calidad de las MyPes del sector comercio de las tiendas de abarrotes ; se ve reflejada en la infraestructura y el deber de demostrar amabilidad con todos y cada uno de los clientes

---

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV. DISCUSIONES CONCLUSIONES

### Discusiones

El autor A indica que el modelo más adecuado para las empresas de abarrotos son el modelo Y sin embargo el autor B indica que modelo correcto debe ser el modelo Z

Del análisis la revisión sistemática, se identifica tres enfoques en los cuales se relaciona la “Gestión de la calidad” en las Mypes dedicadas al comercio de abarrotos

Así, en **primer término**, del estudio realizado por los autores Ramos (2019); Meza (2018) y Dueñas (2018) nos indican que las Mypes aplican la calidad en sus negocios de forma empírica, sin ningún instrumento de gestión. Así, Ramos (2019) indica que El 100% de los representantes de las empresas no conoce técnicas de calidad, (...) el total de las MYPE investigadas desconocen de alguna técnica de gestión de calidad, respecto a su implementación. Por tanto, las MYPE del sector comercio que se dedican a la venta al detalle de abarrotos no conoce técnicas de Gestión de Calidad.

Ahora bien, cuando se hace mención a la Gestión de Calidad respecto a rendimiento de la Gestión de Calidad: El 75% de los representantes de las MYPE indican que la gestión de calidad mejoraría el rendimiento de su negocio (Ramos 2019). Por lo que, si bien algunas mypes de abarrotos pese a que desconocen la gestión de calidad para aplicarlas a sus negocios, si están conscientes de que implementar un sistema de gestión de calidad mejoraría su Mype.

En ese mismo orden de ideas, la variable gestión de calidad en la competitividad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro-minimarket de la ciudad de Tingo

María, 2017. La mayoría de los representantes buscan ser competitivo de una manera empírico. Por qué los representantes conocen poco del tema de la gestión de Calidad (Dueñas, 2018)

Asimismo, Meza (2018) en su estudio de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes advierte que el 80% de los representantes desconocen alcances de una gestión de calidad y el 70% no han definido su visión y misión, los representantes solo tienen estudios secundario y primaria lo que se puede determinar es que el manejo de sus negocios es más una práctica empírico. Sin embargo, al igual que el estudio realizado por Ramos (2019), aquí también, “el 100% de los representantes están de acuerdo en que aplicar una gestión de calidad permite alcanzar metas a sus negocios”

Ahora bien, en otro estudio más prometedor, al momento de determinar la factibilidad y eficacia que puede tener la implementación de la gestión de calidad en una Mype de abarrotes, Ayala y Carlo (2019) nos indica que luego de “identificar las características de la gestión de calidad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana. Referente a que se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos. Del total de las Mypes encuestadas en el distrito de Sullana, el 41.92% es muy eficiente y eficaz, mientras que el 37.46% considera que es solo eficaz, el 18.56% es regularmente eficaz y el 2.06% es poco eficaz.”, datos de los cuales se puede advertir que si es beneficiosos y factible la implementación de un sistema de gestión de calidad en una Mype de abarrotes.

Sin embargo, **otra forma de ver la gestión de calidad en Mypes** nos la presentan los autores Chota (2018); Lingan (2019) donde indican que las Mypes ven enfocadas al sistema de gestión de la calidad con el servicio y satisfacción al cliente reflejada en el

elemento precio; así, en el rubro de abarrotes se reduce al tipo de servicio que la Mype puede brindarle al cliente, esto es, trato amable y cordial, chota (2018) en su estudio indica que “se identificó los principales elementos de la gestión de calidad en donde se refleja que el elemento precio siempre es la pieza vital para asegurar la compra, cabe indicar que el elemento impacto social busca interrelacionar al cliente y trabajadores, es por ello que se manifestó además que siempre el negocio cumple con satisfacer las exigencias de los clientes, puesto que siempre se ofrece un servicio de calidad”

En esa misma línea de pensamiento Lingan (2019) indica que las características de la gestión de calidad de las MyPes del sector comercio de las tiendas de abarrotes ; en donde los encuestados manifestaron que siempre es necesario que las ventas de abarrotes a nivel de infraestructura y orden deben estar bien estructurados ,se debe demostrar amabilidad con todos y cada uno de los clientes , y bajo cualquier circunstancia , que siempre se debe saludar , y mostrar una sonrisa sincera, ser cortes y atento y servicial

### **Conclusiones**

Los sistemas de gestión de calidad que se han aplicado a las Mypes de abarrotes, han sido el sistema de calidad basado en la Norma Iso 9001, que se centra en el enfoque al clientey solo se encontró un estudio que nos habla de aplicar la Norma técnica colombiana NTC 6001, como gestión de calidad en las Mypes.

Así, de la revisión sistemática realizada, se puede advertir que un grupo de investigadores al momento realizar la investigación sobre la gestión de calidad en Mypes dedicadas al comercio de abarrotes, terminan relacionando la gestión de calidad con atención al cliente, por otro lado, en otros estudios se concluye que los dueños – gerentes no tienen conocimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad, o si es que lo tienen no pueden

implementarlo, pero manifiestan que si les gustaría implementar. Solo un estudio muestra datos más alentadores sobre la factibilidad de implementación de Gestión de calidad en las Mypes dedicadas al comercio de abarrotes.

Pese al desconocimiento, de las técnicas que implica implementar un verdadero Sistema de Gestión de calidad, la implementación es factible para el las Mypes con el rubro de abarrotes y esto les permite ser más competitivas.

## REFERENCIAS

- Ayala Ramos, C. E. (2019). *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotés del distrito de Sullana. Año 2018.*
- Correa, Leiva & Stumpo (2018). *Mipymes en américa latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento.* Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Checa, H. E. J. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. adgd0210 (2a. ed.).* Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Chota Oyola, R. J. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las Mypes en el sector comercio rubro distribuidora de abarrotés en el distrito de Tumbes, 2017.*
- Dueñas Garcia, J. E. (2018). *Gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro minimarket de la ciudad de Tingo María año, 2017.*
- Lingan Calderon, J.M. (2019). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotés en el distrito de Tumbes, 2018*
- Mejia & Rocca (2015) *Desarrollo territorial y cohesión social en américa latina: La visión de las pyme.* (2015). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Meza Palacios, F. N. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro bodegas, distrito de Satipo año 2017.*
- Rubio, Guerrero, Germán. *Modelo de gestión integral de pronósticos para las PYMES industriales de Ibagué,* Sello Editorial Universidad del Tolima, 2017. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=5350243>.
- Ramos Casilla Hilario Gumercindo. (2019). *Gestión de la calidad con el uso del marketing en las MYPE del sector comercio rubro venta al detalle de abarrotés, del mercado immaculada concepción Arequipa, 2019.*
- Riaño Vargas, J. A. (2015). *Propuesta metodológica para la medición de la gestión del conocimiento para las micro y pequeñas empresas, soportada en el modelo de gestión NTC 6001. Signos, 7(1), 89–105.*

## ANEXOS



## REVISIÓN SISTEMÁTICA EN BASE DE DATOS BUSINESS SOURCE ULTIMATE

ID	Title	Author(s)	Source	Language(s)	Publication year	Fulltext URL	Abstract	Author Key Words	Document Type	Aplica y No Aplica	Criterio de Exclusión
225123822003	Propuesta metodológica para la medición de la gestión del conocimiento para las micro y pequeñas empresas, soportada en el modelo de gestión NTC 6001	Riño Vargas, Jairo	Business Source	Español	2015	https://www.proquest.com/docview/225123822003?pq-origsite=scholarlink&bdta=JKF1dGhUeXBla-relacion-entre-la-gest	la relación entre la gest	mypes, assesment	article in journal/newspaper	Aplica	
	Estudios Seleccionados	1									

BASE DE DATOS CONSOLIDADA

N°	ID	Title	Author(s)	Source	Language(s)	Publication year	Fulltext URL	Abstract	Author Key Words	Document Type	Aplica y No Aplica	Criterio de Exclusión
1		Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. ADGD0210 (2a. ed.)	Checa Hinojo, Emilio José	E-libro	Español	2018	<a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5426406">https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5426406</a>	El presente manual d	Gestión de Calidad;	Book	Aplica	
2		La gran transición: retos y oportunidades del cambio tecnológico exponencial	José Ramón López-Portillo Romano	E-libro	Español	2018	<a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5486990">https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5486990</a>	A lo largo de 15 capítulos el libro estudia los cambios tecnológicos desde	Gestion de Calidad e	Book	No Aplica	No responde a mi pregunta de investigación
3		Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina: la visión de las PyME	Giorgio Alberti, , José Luis Villena Higuera, , and Martha Beatriz Peluffo	E-libro	Español	2015	<a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=4183851">https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=4183851</a>	El siguiente artículo d	Mypes, Calidad, ges	research article	Aplica	
4		MIPYMES en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento	Marco Dini , and Giovanni Stumpo	E-libro	Español	2018	<a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5756601">https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5756601</a>	Currently not availabl	Gestion de Calidad e	research article	Aplica	
5		El derecho del trabajo y los colectivos vulnerables: un estudio desde las dos orillas	Pilar Charro Baena, , Javier H. Espinoza Escobar, , and Alba Liliana Silva de Roa	E-libro	Español	2017	<a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=4870431">https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=4870431</a>	La incapacitación es	Gestion de Calidad e	Book	No Aplica	No responde a mi pregunta de investigación
6		Veinticinco años de modernización neocolonial: crítica de las políticas neoliberales en el Perú	Félix Jiménez	E-libro	Español	2017	<a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5308772">https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5308772</a>	El estancamiento de la economía internacional, la desaceleración de	Gestion de Calidad e	Book	No Aplica	No responde a mi pregunta de investigación
7	edsbas.8F882C52	Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018	Ayala Ramos, Carlo Erick	EBSCO	Español	2019	<a href="http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/11778">http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/11778</a>	La investigación se h	gestión de la calidad	Tesis	Aplica	
8	edsbas.4BDFB998	Gestión de la calidad con el uso del marketing en las MYPE del sector comercio rubro venta al detalle de abarrotes, del mercado inmaculada concepción Arequipa, 2019	Ramos Casilla Hilario Gumerindo	EBSCO	Español	2019	<a href="http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&amp;sid=39dda8c9-4f75-41c8-af20-25888a059904%40sessionmgr4007&amp;bdata=JmF1dGh0eXBjPjNoaWlmbGFuZz1lcjZaXRPVWVky1saXZ#AN=edsbas">http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&amp;sid=39dda8c9-4f75-41c8-af20-25888a059904%40sessionmgr4007&amp;bdata=JmF1dGh0eXBjPjNoaWlmbGFuZz1lcjZaXRPVWVky1saXZ#AN=edsbas</a>	Esta investigación tuv	Mypes, Gestión de C	Tesis	Aplica	
9	edsbas.EB52D9E7	Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las Mypes en el sector comercio rubro distribuidora de abarrotes en el distrito de Tumbes. 2017	Chota Oyola, Rodrigo Javier	EBSCO	Español	2018	<a href="http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/3850">http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/3850</a>	El presente trabajo d	Mypes, Gestión de C	Tesis	Aplica	
10	edsbas.E6EB92C1	Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes. 2018	Lingan Calderón, Junior Miguel	EBSCO	Español	2019	<a href="http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/8199">http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/8199</a>	El presente proyecto	Competitividad, Mype	Tesis	Aplica	
11	edsbas.C8F40CC6	Gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro minimarket de la ciudad de Tingo María año, 2017	Dueñas Garcia, Jeniffer Eloisa	EBSCO	Español	2018	<a href="http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/4363">http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/4363</a>	La presente investiga	Competitividad, Ges	Tesis	Aplica	
12	edsbas.E19FE15C	Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro bodegas, distrito de Satipo año 2017.	Meza Palacios, Fiorella Noemi	EBSCO	Español	2018	<a href="http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/4053">http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/4053</a>	La presente investiga	Gestion de Calidad,	Tesis	Aplica	
13	225123822003	Propuesta metodológica para la medición de la gestión del conocimiento para las micro y pequeñas empresas, soportada en el modelo de gestión NTC 6001	Riaño Vargas, Jairo	s Source l	Español	2015	d2879c477175%40sessionmgr4008&bdata=JkF1dGhUeXBjPjNoaWlmbGFuZz1lcjZaXRPVWVky1saXZ#AN=edsbas	La relación entre la ge	mypes, assesment	article in journal/newspaper	Aplica	